

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO ENCARGADO DE GESTIONAR LA USABILIDAD Y EL TESTEO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS Y APLICACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL E INMOBILIARIA

Madrid, 9 de diciembre de 2023

Director del Expediente

Julián Marcos Vázquez

El contenido de este documento es propiedad de Aena SME, S.A, no pudiendo ser reproducido, ni comunicado total o parcialmente a otras personas distintas de las incluidas en esta lista de distribución adjunta a este documento, sin la autorización expresa de Aena SME, S.A.

Documentación

Copia nº 00/00

1 ANTECEDENTES	3
2 OBJETO Y ALCANCE.....	4
3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	7
3.1 Gestión de proyecto.....	7
3.2 Diseño funcional y técnico (evolutivos, nuevos proyectos y canales digitales)	8
3.3 Pruebas UAT de los sistemas	8
3.4 Canales digitales y atención al cliente.....	10
3.5 Informes, seguimiento y plan de calidad	10
4 IDIOMA.....	11
5 INTERPRETACIÓN PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	11
6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	12

1 ANTECEDENTES

En los últimos años, la transformación digital ha revolucionado la forma de interactuar de las empresas con sus clientes, cada vez más “conectados”. En este sentido, en Aena SME, S.A se han incorporado progresivamente las principales herramientas digitales (web, app, señalética digital, nuevos marketplaces, WiFi gratuita, CRM, etc.).

Desde hace unos años, Aena SME, S.A está realizando progresivamente la mejora y digitalización de sus sistemas, incorporando nuevas plataformas para dar soluciones B2B, B2C y B2B2C, metodologías de trabajo y herramientas que permitan comprobar el estado de los sistemas, con el objetivo de mejorar la experiencia del pasajero e incrementar los ingresos comerciales. Además, en los últimos años, ha sido necesario incorporar nuevas tecnologías que permitan, además de la mejora y rendimiento de los sistemas, cumplir con las legislaciones vigentes en materia de GDPR, PSD2.

Con el fin de consolidar el desarrollo digital en Aena SME, S.A se hace necesario continuar evolucionando estos proyectos e incorporar otros nuevos en aquellas líneas de actuación que ofrezcan oportunidades de negocio y mejora de la experiencia del cliente dentro del ámbito de la Dirección General de Servicios Comerciales e Inmobiliaria (DGSCI), para lo cual, es imprescindible un equipo que ayude a realizar las pruebas que demuestren que todos los sistemas funcionan correctamente.

2 OBJETO Y ALCANCE

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es el de establecer las condiciones que han de regir la prestación de los servicios relativos al Expediente denominado: “PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO ENCARGADO DE GESTIONAR LA USABILIDAD Y EL TESTEO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS Y APLICACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL E INMOBILIARIA”, fijando y definiendo el alcance de los servicios técnicos a prestar por la empresa adjudicataria, así como el de establecer las relaciones contractuales entre los representantes de Aena S.M.E., S.A. y la citada empresa adjudicataria.

El objeto de los trabajos consistirá principalmente en la realización de pruebas de usuario de todos los sistemas implantados actualmente y los que se van a desarrollar en el corto/medio plazo, apoyando en el seguimiento de los proyectos implantados por la Dirección General Comercial e Inmobiliaria y participando en las actividades relacionadas con el mantenimiento y mejora de los sistemas actuales y la puesta en marcha de los nuevos, desde el diseño, documentación, testeo y puesta en producción.

En la actualidad, se pretende ir consolidando los proyectos ya implantados y desarrollar conjuntamente nuevos sistemas para la Dirección General y con otras unidades de Aena SME, S.A, además de otras pruebas de concepto y nuevos proyectos piloto, cuya continuidad dependerá del cumplimiento de los objetivos perseguidos. Así como, hacer un seguimiento del desarrollo del plan de sistemas de la Dirección (DGSCI) tanto en la planificación como en la ejecución de los proyectos de toda la unidad.

Los servicios técnicos a prestar por la empresa adjudicataria serán, principalmente, los siguientes:

- Elaboración y realización de Planes de Pruebas de Aceptación del Usuario de los sistemas involucrados en la Dirección General Comercial e Inmobiliaria.
 - o Elaboración planes de prueba que inclúyalos distintos objetivos, alcance, criterios de aceptación, personal involucrado, cronograma y planificación, casos de prueba, procedimiento.
 - o Documentación y análisis de las pruebas realizadas y conclusiones obtenidas sobre la posibilidad de implantación.
 - o Realización pruebas de los distintos sistemas y reporte de las incidencias en la herramienta elegida.
- Seguimiento de los proyectos que se encuentran ya en producción. Realización de informes periódicos de seguimiento de cada uno de los proyectos y sus KPIs de negocio, operativos y económicos.

- Manejo de herramientas de gestión de proyectos
- Seguimiento, gestión y asesoramiento de evolutivos de los proyectos implantados actualmente.
- Desarrollo de requisitos funcionales para nuevas plataformas de comercio electrónico (Aena Wallet, delivery, dropshipping, pasarelas de pago, etc), así como todas las pruebas requeridas para la integración de estas plataformas con los sistemas de Aena.
- Seguimiento, estudio y análisis de las incidencias reportadas a los sistemas implicados por medio de atención al cliente. Conocimiento de cualquier otra herramienta de mercado relativa a este servicio.
- Conocimiento en uso de herramientas de optimización de experiencia de clientes, empleados, productos y marcas en una sola plataforma:
 - o Creación, análisis y documentación de resultado de encuestas de Aena y otras herramientas como Perfil de Empresa de Google (Google My Business)
 - o Seguimiento, documentación y análisis expedientes de encuestas
 - o Conocimiento de herramientas de mercado, a ser posible SAP Qualtrics.
 - o Análisis de sentimiento
- Desarrollo y seguimiento del plan de Sistemas de la DGSCI
 - o Participación en la creación y seguimiento de fichas para las demandas de desarrollo, datos y automatización.
 - o Seguimiento funcional de los proyectos digitales implantados o en fase de diseño, en lo referente a la definición, actualización y mejora de nuevos requisitos de estos sistemas y de los canales digitales.
 - o Servicios para la definición y actualización de los sistemas desde Servicios Centrales, como para los despliegues “in situ” en los aeropuertos.
 - o Realización de estudios de benchmarking sobre iniciativas digitales y tecnologías en los sectores de Retail, Travel, restauración, turismo, transporte y aviación, principalmente.
 - o Detección y anticipación a nuevas tendencias tecnológicas para su implantación en los aeropuertos españoles.
 - o Establecimiento de los objetivos e iniciativas a corto, medio y largo plazo para la transformación digital y, especialmente, para el desarrollo de nuevos negocios digitales.
- Desarrollo, análisis y seguimiento de todo lo que aplique a las plataformas de pago de Aena:
 - o Seguimiento y análisis de pagos
 - o Realización de devoluciones
 - o Gestión de nuevos requerimientos
 - o Documentación de legislaciones vigentes (PSD2, auditorías PCI) y futuras

- Seguimiento de la monitorización de los sistemas implantados (Dynatrace, etc...)
- Planteamiento de mejoras al plan de sistemas y canales digitales proponiendo el ecosistema digital más adecuado para Aena SME, S.A.
- Desarrollo de modelos de sensibilidad y test A/B para la evolución de los sistemas.
- Elaboración de manuales y material de Asesoramiento a los proyectos.
- Gestión y desarrollo de presentaciones y otras herramientas de ofimática necesarias para la gestión del proyecto.
- Diseño de niveles de calidad de servicio y rentabilidad para los proyectos.
- Desarrollo de planes de negocio para las nuevas iniciativas planteadas.

La prestación del servicio proporcionada por la Empresa Adjudicataria se realizará en los términos del articulado del presente PPT y en el PCP. El servicio será supervisado por el Director del Expediente o persona en quien delegue, a los efectos de garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad especificados en este expediente.

La empresa adjudicataria asignará a la prestación del servicio, en todo momento, los medios materiales y humanos suficientes y apropiados. Estos últimos tendrán los perfiles profesionales mínimos exigidos en el Pliego para garantizar el nivel de calidad del servicio contratado.

La ejecución del servicio a realizar por la Empresa Adjudicataria estará destinada a obtener una adecuada calidad/eficiencia en la gestión de clientes y estudios de mercado tanto desde un punto de vista funcional como operativo.

La interpretación de todo lo referente a las condiciones de este pliego, y al desarrollo del servicio, corresponde al Director del Expediente nombrado a tal efecto por Aena SME, S.A.

Las omisiones o descripciones erróneas en este PPT no eximen al adjudicatario de la obligación de ejecutar los detalles manifiestamente indispensables para llevar a cabo el servicio que el objeto de este pliego contempla.

3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio a realizar incluye las actividades enumeradas en el objeto de este expediente y se desarrollarán posteriormente de forma más detallada en este apartado.

Las actividades y áreas propuestas en el presente pliego no serán limitativas, pudiéndose modificar las mismas, según necesidades del ámbito de actuación del contrato.

Las actividades inicialmente consideradas a realizar por el adjudicatario dentro del presente expediente serán las que se enumeran a continuación:

3.1 Gestión de proyecto

En los proyectos digitales ya disponibles el adjudicatario dará asesoramiento en las actividades de gestión del proyecto, detección de nuevas necesidades y auditorías de los sistemas, elaboración de informes, cuadros de mando y seguimiento de KPIs, gestión de contenidos, seguimiento de incidencias y todas aquellas actividades que permitan mantener en producción los sistemas digitales. Habrá de tener en cuenta que, dependiendo del proyecto, los desarrollos pueden realizarse siguiendo metodologías agile, scrum, lean o waterfall, por lo que deberá manejar herramientas de gestión como Trello, Jira, Confluence Asana, Microsoft Project, etc...

Además, el adjudicatario asesorará en la generación de las fichas necesarias para las mejoras de los sistemas y los nuevos desarrollos y realizará un control de las demandas de sistemas, automatización y datos.

Gestionar la documentación del proyecto y aplicar metodologías de gestión de proyectos, con carácter general es la siguiente:

- Gestión del alcance: Describir el alcance del proyecto a ejecutar, identificando los productos a generar como consecuencia de la realización de las actividades propuestas.
- Gestión de la planificación: Realizar una planificación detallada de todas las actuaciones, especificando los resultados parciales y finales a obtener de cada actividad, asegurando su coordinación y unidad de objetivos necesarios para llevar a cabo el proyecto.
- Organización del servicio: En el organigrama deberán estar representados la línea jerárquica del proyecto y los integrantes del equipo de proyecto.
- Gestión de la comunicación: Especificar todos los procesos necesarios para asegurar la generación, recogida, diseminación, almacenamiento y puesta a disposición de toda la información del proyecto. En este apartado se incluirán las actas de reunión, los informes de seguimiento del proyecto y hojas de registro...

- Gestión de los riesgos: Identificar, evaluar y responder a los riesgos a lo largo de la vida del proyecto. También se especificarán las acciones emprendidas para mitigar los riesgos del proyecto.
- Gestión de la calidad: Descripción de la metodología y/o los procedimientos necesarios para asegurar que el proyecto cubrirá las necesidades para las que ha sido concebido.

3.2 Diseño funcional y técnico (evolutivos, nuevos proyectos y canales digitales)

El servicio consistirá en:

- Gestión de la implantación de actuaciones transversales que permitan el conocimiento del pasajero, personalización de la relación (B2C/B2B/B2B2C) y mejora de la accesibilidad de los entornos digitales para el desarrollo comercial (actual y potencial).
- Asesoramiento al desarrollo de proyectos dirigidos a mejorar la experiencia para el pasajero y facilitar sus gestiones a lo largo de todo el Customer Journey del viaje, cuya propuesta debe presentar previamente, y que doten de mayor tráfico a los canales digitales de Aena SME, S.A.
- Asesoramiento al desarrollo de nuevos proyectos en colaboración con terceras empresas que permitan monetizar el tráfico existente en los canales digitales, así como colaborar con la integración de APIs de terceros y ayudar con dashboard que permitan hacer seguimiento de dicha monetización.
- Asesoramiento en el diseño y la implantación de posibles sistemas de delivery en los aeropuertos que permitan facilitar la compra y/o consumo tanto en los aeropuertos como fuera de ellos.
- Asesoramiento en la integración de las distintas pasarelas de pago con los sistemas actuales. Seguimiento de pagos, configuración de comercios y elaboración de informes de auditorías de las legislaciones vigentes en PSD2, PCI o cualquier otra que se instaure y requiera hacer un control de cumplimiento

3.3 Pruebas UAT de los sistemas

El servicio consistirá en:

- Fase planificación y/o evolutivo:
 - Detección, análisis y valoración de nuevas necesidades y conversión en requisitos funcionales.

- Planificación temporal del proyecto.
- Definición del pre-alcance con las nuevas funcionalidades acordadas. Mantenimiento en la herramienta de gestión de requisitos de las líneas base correspondientes a las nuevas versiones. Seguimiento de las planificaciones de entregas de las nuevas versiones.
- Identificación de los principales KPIs, metas y metodologías de medición (encuestas, observación, ventas, etc.).
- Asesoramiento en la optimización de procesos y medidas de seguridad de la información de los sistemas.
- Fase de Implantación, pruebas UAT y aceptación del sistema:
 - Aceptación del sistema: realización de los planes de pruebas, ejecución de los planes de pruebas de aceptación de los sistemas (UAT) y elaboración de los informes de aceptación. Elaboración del documento de novedades de la versión para los usuarios y si fuera necesario, incorporar modificaciones en la herramienta de toma de requisitos.
 - Servicio de asesoramiento técnico en la planificación de las implantaciones de nuevas versiones y en las actividades de implantación, asesorando a los aeropuertos y otros responsables de servicios centrales sobre el uso de los sistemas.
 - Asesoramiento en materia de accesibilidad de los entornos, certificados, seguridad y pruebas de rendimiento y capacidad de los portales (tanto del front como del back).
 - Asesoramiento en el despliegue de sistemas: análisis de incidencias en la carga de datos. Análisis de necesidades y configuraciones específicas. Preparación e impartición de cursos a usuarios.
 - Seguimiento de planificación y funcionalidades de nuevas versiones
- Fase de Explotación y evolutivos de los sistemas:
 - Realización de pruebas una vez se han puesto los sistemas en producción para comprobar el correcto funcionamiento.
 - Estudios e informes relativos al análisis y evaluación de la oportunidad de automatizar o mejorar nuevos procesos, permitiendo el crecimiento y mejora del CRO, SEO, ASO, etc.
 - Revisión de procedimientos en los que intervienen sistemas comerciales.

- Elaboración de manuales de usuario y formación. Revisión y gestión de manuales técnicos de explotación y desarrollo.

3.4 Canales digitales y atención al cliente

Asesoramiento en la realización las pruebas de usuario de las distintas webs y aplicaciones existentes actualmente, tanto en Android como en IOS.

Realización de propuestas de mejora, centrándose en las necesidades del pasajero, el incremento de la conversión y usabilidad de dichos entornos, y especialmente con una estrategia “mobile” para facilitar la información y gestión en tiempo real de su viaje.

Asesoramiento en el estudio y análisis de las incidencias reportadas a los sistemas implicados.

3.5 Informes, seguimiento y plan de calidad

- Gestión y desarrollo de presentaciones y otras herramientas de ofimática necesarias para la gestión del proyecto.
- Creación, seguimiento y análisis de indicadores de negocio.
- Generación de documentación e informes relativos a los planes de pruebas y resultados de los mismos para cada uno de los sistemas.
- Asesorar para garantizar que se cumpla el RGPD y resto de cuestiones legales que garanticen el tratamiento correcto de los datos (privacy by design).
- Seguimiento de incidencias y atención al cliente a través de los distintos canales (call center, RRSS, Remedy, sistemas de monitorización, etc.).
- Seguidores, auditorías y control del fraude de las ventas en los sistemas digitales.

En función de la etapa del proyecto, para cada trimestre se establecen los siguientes **entregables mínimos** y que se podrán completar con otros que se establezcan en la oferta o que surjan durante la ejecución del expediente:

- Plan de trabajo (manual de organización, planificación y desglose por actividades y proyectos).
- Propuesta de nuevos proyectos y plan de negocio de los mismos (elaboración para los nuevos proyectos y seguimiento de los actuales).
- Documentación funcional y técnica de cada proyecto: especificación de requisitos, análisis, diseños, documentos de pruebas, manuales de usuario y/o explotación, requerimientos organizativos, costes, etc.
- Documentos relativos a la elaboración y diseño de entornos data, cuadros de mando e informes estadísticos

- Informes de seguimiento que muestren el grado de cumplimiento de los objetivos o servicios que se planificaron para el trimestre.

Además, mensualmente se planificarán los servicios a realizar dentro del mismo y objeto de la certificación.

4 IDIOMA

El idioma para la prestación de los servicios objeto de este PPT será el español, sin perjuicio de que cualquier disposición que pudiera resultar de esta contratación estableciera otra posibilidad en cuanto a la utilización de otro/s idioma/s.

De acuerdo con lo previsto en el RD 951/2005 de Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, y en especial con lo estipulado en la Disposición Adicional Sexta de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico del Ciudadano a los Servicios Públicos (Uso de Lenguas Oficiales), tanto la información como los formularios de las reclamaciones, quejas, sugerencias o recursos relativos a cada uno de los procedimientos que se pongan en producción, serán susceptibles de ser facilitados y accesibles en todas las lenguas oficiales del Estado, además de en inglés mediante un mecanismo de selección de idioma.

5 INTERPRETACIÓN PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Las indicaciones de la Dirección del Expediente relativas a la prestación de los servicios objeto del Pliego de Prescripciones Técnicas, deberán ser aceptadas por la empresa adjudicataria, pudiendo ésta exigir que las mismas le sean notificadas por correo electrónico, con arreglo a las normas habituales en este tipo de relaciones.

En caso de duda o contradicción en alguno de los puntos objeto del alcance del presente expediente, la interpretación corresponderá al Director del Expediente y su criterio prevalecerá sobre la interpretación que pudieran hacer los representantes de la empresa adjudicataria.

Las omisiones o descripciones erróneas de los detalles que sean manifiestamente indispensables para llevar a cabo el expediente (por ejemplo, actuaciones que por uso y costumbre deban ser realizadas en la prestación de servicios objeto del PPT) no eximen a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutarlos; deberá prestar dichos servicios como si hubieran estado completa y correctamente especificados.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria no tomará a su favor cualquier error u omisión que pudiera existir en el documento.

6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Durante la duración del expediente, se podrán aplicar los siguientes indicadores de nivel de servicio:

1) Traspaso de conocimiento

INDICADOR	TRASPASO DE CONOCIMIENTO
Definición	Penalización del incumplimiento por parte de la Empresa Adjudicataria de la obligación de reemplazar los profesionales por otros de igual valía en los supuestos de incapacidad temporal, baja definitiva, etc. así como el cumplimiento de la obligación de garantizar el traspaso de conocimientos del proyecto, cuando se produzca algún reemplazo en los medios humanos, sin coste adicional para Aena. No procederá penalización en aquellos casos en los que se disponga de un plan de traspaso de conocimientos acordados entre Aena y la Empresa Adjudicataria.
Sanción por incumplimiento del nivel de servicio	El incumplimiento de estos requisitos conllevará una penalización del 5% de la facturación mensual del servicio afectado.

2) Quejas y Reclamaciones

INDICADOR	QUEJAS Y RECLAMACIONES
Definición	Seguir la calidad del servicio prestado en el área a partir de la medición de la percepción del usuario. Si se reciben quejas o reclamaciones por parte de los usuarios finales del servicio o del resto de áreas de Aena. El Director del Expediente deberá evidenciar los motivos de la queja o reclamación.
Método de medición	El cumplimiento de este indicador queda a criterio del Director de Expediente, si se reciben quejas o reclamaciones por parte de los usuarios finales del servicio o del resto de áreas de Aena. El valor final del indicador será "SI" o "NO" dependiendo de si se han recibido quejas o reclamaciones por parte de los usuarios finales del servicio durante el mes.
Valor objetivo	Ninguna queja/reclamación.
Sanción por incumplimiento del nivel de servicio	A criterio del Director del Expediente se podría penalizar hasta un 5% de la facturación mensual del área, si se reciben quejas o reclamaciones por partes de los usuarios finales del servicio o del resto de áreas de Aena.
Medidas	Las medidas fijadas para este indicador son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Número de quejas o reclamaciones recibidas.

3) Documentación

INDICADOR	DOCUMENTACIÓN
Definición	Toda la documentación técnica, administrativa, de procesos e informes estará publicada en el gestor documental en tiempo y forma.

INDICADOR	DOCUMENTACIÓN
Método de medición	<p>Se escogerá un conjunto de documentos significativos durante el periodo de reporte y se verificará cuántos de esos están en el gestor documental.</p> <p>Porcentaje de documentación publicada en plazo, forma:</p> $Valor = 100 * \frac{Elementos\ documentales\ en\ plazo\ y\ forma}{Elementos\ documentales\ totales}$ <p>Los criterios para asumir que la documentación está correctamente entregada serán definidos durante todo el período de ejecución del expediente.</p>
Valor objetivo	100%
Sanción por incumplimiento del nivel de servicio	<p>Se considera 100% de cumplimiento si la documentación cumple el valor objetivo.</p> <p>Se considera un 0% de cumplimiento si la documentación no cumple el valor objetivo.</p> <p>Penalización: resultado de multiplicar el nº de documentos no correctos por un 5% de la facturación calculada para el periodo del reporte.</p>
Medidas	<p>Las medidas fijadas para este indicador son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de documentos no correctos.

4) Gestión del Servicio

INDICADOR	GESTIÓN DEL SERVICIO
Definición	<p>Las funciones necesarias para la administración del servicio son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Preparación de convocatorias y asistencia a las reuniones de planificación y seguimiento, de revisión del servicio, de revisión del Nivel de Servicio y de calidad cuando corresponda. Preparación y documentación de los planes de prueba para cada sistema.. Desarrollo de pruebas de usuario Elaboración de actas de reunión. Informaciones obtenidas de otros componentes citados anteriormente. Soporte a la gestión al servicio de atención al cliente.
Método de medición	El valor del indicador se obtendrá de la nota dada, a criterio del Director del Expediente, teniendo en cuenta los aspectos anteriormente relacionados.
Valor objetivo	Mayor o igual de 7.
Sanción por incumplimiento del nivel de servicio	Si la nota cumple con el valor objetivo no se aplicará penalización en caso contrario será en de un 5% aplicado a la facturación mensual del servicio completo.