

## CIRCULAR EXTERNA

20191100000567

### RENOVACION TECNOLOGICA AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO

PARA: COMUNIDAD AEROPORTUARIA - AEROLÍNEAS

DE: GERENCIA DE TECNOLOGÍA

FECHA: 03 DE MAYO DE 2019

OPAIN S.A. da alcance a la Circular Externa No. 20192000000427 de fecha 15 de abril de 2019, en el sentido de puntualizar ciertos aspectos del alcance de lo acordado con el nuevo proveedor del Sistema de Uso Común (CUPPS/CUSS), el cual se encuentra en fase de migración. Los aspectos a señalar son:

**1. Alcance del nuevo contrato:**

El objeto del nuevo contrato suscrito con la empresa COLLINS AEROSPACE - ARINC SISTEMAS AEROPORTUARIOS DE COLOMBIA S.A.S. es la instalación, mantenimiento, soporte técnico, administración del sistema de uso común y renovación tecnológica de acuerdo con las especificaciones técnicas de operación exigidas por el Contrato de la Concesión.

Para su implementación se han definido dos fases:

**Migración del CUPPS y CUSS** a la plataforma de Collins Aerospace reemplazando el sistema actual de SITA. El plan de migración incluye la renovación de los 41 CUSS actuales y tal y como se informó en la reunión de lanzamiento con Collins, Opain y las aerolíneas realizada el pasado 27 de marzo, se informó que la fecha de finalización del proceso de migración y puesta en marcha del nuevo sistema será el próximo 01 de agosto de 2019. Desde esa fecha Collins ha solicitado y estado en contacto permanente con las aerolíneas con el fin de obtener la información técnica necesaria e importante para realizar las conexiones y validaciones de compatibilidad de los sistemas.

A partir de este mes de mayo empezarán a llegar los equipos core de la solución y se implementará un laboratorio para pruebas por parte de las aerolíneas en los ambientes CUSS y CUPPS. La migración de las estaciones de check-in se realizará a mediados del mes de junio para evitar riesgos e ir probando el ambiente de Collins en simultáneo con el de SITA.

**Transformación tecnológica:** luego de la migración, se tiene planeado un roadmap para la implementación de nuevas tecnologías que se irán instalando

y coordinando con las aerolíneas para ser probadas en pilotos y luego ser implementadas de manera masiva. Este roadmap como se mostró en el kickoff con las aerolíneas, incluye tecnologías de auto servicio al pasajero que busca que el Passenger Journey sea eficiente y de flujo continuo (seamless flow). Las tecnologías propuestas incluyen nuevos CUSS (kioskos de checkin) de última generación, módulos de SDB (Self Bag Drop), puertas automatizadas en seguridad y migración, puertas de auto-embarque, sistemas de administración de filas, sistema de dinámicos de anuncios en múltiples idiomas y por supuesto todas estas tecnologías deberán converger a sistemas biométricos que hagan eficiente todos los procesos. Aunque este roadmap fue pensado en las tecnologías actuales que se tienen en aeropuertos de primera clase a nivel mundial, no excluye la posibilidad de incluir nuevas tecnologías de uso común que se desarrollen en el futuro.

## **2. Tarifas y nuevo contrato:**

Para el nuevo contrato se iniciará el cobro bajo las mismas tarifas actuales por pasajero atendido nacional e internacional que se vienen manejando. Para este nuevo contrato Collins Aerospace será quien firme con cada una de las aerolíneas el contrato para la prestación de los servicios del Sistema de Uso Común.

Las tarifas definidas para el presente contrato son las siguientes:

- Tarifa por pasajero atendido nacional COP\$ 570.
- Tarifa por pasajero atendido internacional USD 0.696

Las tarifas establecidas serán incrementadas anualmente durante la vigencia del contrato en el mes de enero de cada año en un porcentaje igual al incremento del IPC decretado por el DANE para el año inmediatamente anterior respecto de la tarifa por pasajero atendido nacional, y el CPI decretado por el BLS respecto de la tarifa por pasajero atendido internacional.

## **3. Comité con las aerolíneas:**

Con el fin de alinear estrategias con las aerolíneas, verificar necesidades e informar el plan de implementación del roadmap tecnológico, Opain en conjunto con las aerolíneas definirá la integración de este comité con las aerolíneas, las cuales se proponen inicialmente realizarse mínimo dos veces al año. En estas reuniones se realizará el seguimiento al servicio y funcionamiento del sistema de uso común instalado, las mejoras que se requieran y apliquen, el plan de futuras implementaciones, evaluación de nuevas tecnologías y necesidades de las aerolíneas.

Para estas sesiones es necesario que cada aerolínea nos defina un nombre de un delegado principal y un suplente para poderlo citar a estas sesiones informativas, por lo que les pedimos enviarnos el nombre de estas personas, números de contacto y correos electrónicos, a los contactos de Opain que se informan al final de esta circular.

## **Modelo de soporte**

El proceso de soporte que se aplicará a partir del 1 de agosto de 2019 es el siguiente:

1. El usuario podrá reportar el incidente mediante la extensión 77777 de la mesa de ayuda de Collins. La atención se dará en español e inglés.
2. La mesa de ayuda crea el ticket e informa al usuario el número del ticket.
3. El sistema despacha automáticamente el ticket a Collins (tanto al email del grupo como al aplicativo móvil).
4. Collins recibe el ticket y procede a atender el caso.

Las aerolíneas tendrán acceso a un portal web a través del cual podrán realizar el seguimiento a sus tickets. El link se enviará en julio 2019.

En caso de tener alguna duda, pueden contactarse con cualquier de las personas que se indican a continuación:

## Collins Aerospace (ARINC)

Rodrigo García

Punto Primario de Contacto

Gerente de Proyecto ARINC con base en México

rodrigo.garcia@collins.com

Tel. +52 33 1177 7183

Alvaro Arenas

Punto Primario de Contacto en Sitio

Administrador de Proyecto en Sitio con base en Bogota

Tel. +57 3152808560

## OPAIN

Francisco Fajardo

Jefe de Sistemas Tecnológicos Aeroportuarios

ffajardo@eldorado.aero

Tel.+ 57 3212637335

Fabian Ramos

Gerente de Tecnología

framos@eldorado.aero

Tel. + 573173640832

Jaime Julian Londoño

Director de Sistemas Aeroportuarios

jlondono@eldorado.aero

Tel. + 57 3213681045