

Nuestros clientes

AENA Bilbao



Nuestro entrevistado en este número, Carlos Ortiz Coterón, es Licenciado en Informática por la Universidad de Deusto en el año 1997 y ha desempeñado diversos cargos en empresas del sector hasta su ingreso en Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) en el año 2000.

En la actualidad ostenta el cargo de Jefe de la Sección de Informática del Aeropuerto de Bilbao.

El Aeropuerto de Bilbao

Durante el año 2007, el aeropuerto de Bilbao tuvo un total de 4.286.751 pasajeros, un 10,6% más que en el ejercicio anterior, lo que le sitúa como el aeropuerto de referencia para todo el norte de España.

El aeropuerto en su configuración actual tiene como eje central a la Terminal “La Paloma”, diseñada por el arquitecto Santiago Calatrava, que fue inaugurada en el año 2001. SERIKAT tuvo una participación importante en esta inauguración puesto que recibió el encargo del Aeropuerto para dirigir todo el proceso de traslado desde la antigua Terminal de Sondika a la nueva de Lujua.

El Aeropuerto se encuentra en la actualidad a la espera de comenzar un proceso de remodelación que, en buena medida, será también encargado al arquitecto valenciano. Entre las actuaciones previstas se encuentran las siguientes: la remodelación del edificio Terminal, la construcción de una nueva Terminal de carga y de una zona industrial y aeroportuaria, la ampliación en 80.000 metros cuadrados de la plataforma de estacionamiento de aeronaves y nuevos aparcamientos.





¿Puede describirnos cómo es la informática del aeropuerto (qué elementos hardware, software y de comunicaciones utiliza, cuáles son los elementos críticos...)?

Tenemos veintitrés (23) centros de comunicaciones en todo el aeropuerto con más de cien (100) aplicaciones corporativas y dando soporte informático a más de trescientos (300) usuarios.

Tenemos plataforma Windows 2003 en los Servidores y Windows Vista y Office 2007 en todos los usuarios. Para ello se han renovado todos los equipos Hardware (Servidores y PC-s).

En cuanto a Redes tenemos electrónica Enterasys, mantenemos la telefonía (centralita Ericsson MD110) interna y de compañías, así como el TETRA (Trunking Digital).

¿Cómo está organizado su departamento, cuál es su dimensión y cuál es su función personal en él?

Hay catorce (14) personas entre Responsable del Departamento, Coordinadores y Técnicos Informáticos. Soy el res-

ponsable máximo del área Informática en el Aeropuerto de Bilbao.

¿Qué servicios aporta su departamento al resto de usuarios del aeropuerto?

Mantenimiento de los Sistemas informáticos, de aplicaciones, de redes VLAN, Telefonía, Trunking, Microinformática, etc.

¿"Algo que declarar"?

La primera entrevista que realizo de estas características.

¿Cuál es, desde su punto de vista, el servicio que han de ofrecer a organizaciones como la suya compañías de servicios especializadas como SERIKAT?

Las empresas cuyo núcleo de negocio no esta relacionado con la Informática, deben apoyarse en empresas de servicios como SERIKAT para dar un mantenimiento de calidad.

Estas empresas aportan un nivel de servicio que las organizaciones no pueden cubrir en su totalidad.

El proyecto de SERIKAT

SERIKAT está realizando desde octubre de 2006 el servicio de apoyo en la operación del sistema informático en el entorno de redes de áreas locales del Aeropuerto de Bilbao. Este servicio incluye:

➔ Las actividades de asistencia técnica directa a la explotación y mantenimiento en primer escalón en las áreas de sistemas de información, comunicaciones y explotación de informática de este aeropuerto y del sistema UCA (Uso Compartido del Aeropuerto), que incluye todas las infraestructuras que el aeropuerto pone a disposición de las aerolíneas como mostradores de facturación, puertas de embarque...

➔ Las actividades de asistencia técnica de mantenimiento de segundo escalón, consultoría, formación y auditoría de los sistemas de información y red multiservicio.

Además de las propias dificultades técnicas innatas a este tipo de proyectos, en este caso se presenta también la complejidad organizativa asociada al nivel de prestación del servicio, que requiere la atención de incidencias en una amplia franja horaria (superior al horario de servicio del aeropuerto) todos los días de la semana además de aquellas que puedan ser sobrevenidas fuera del horario habitual.

