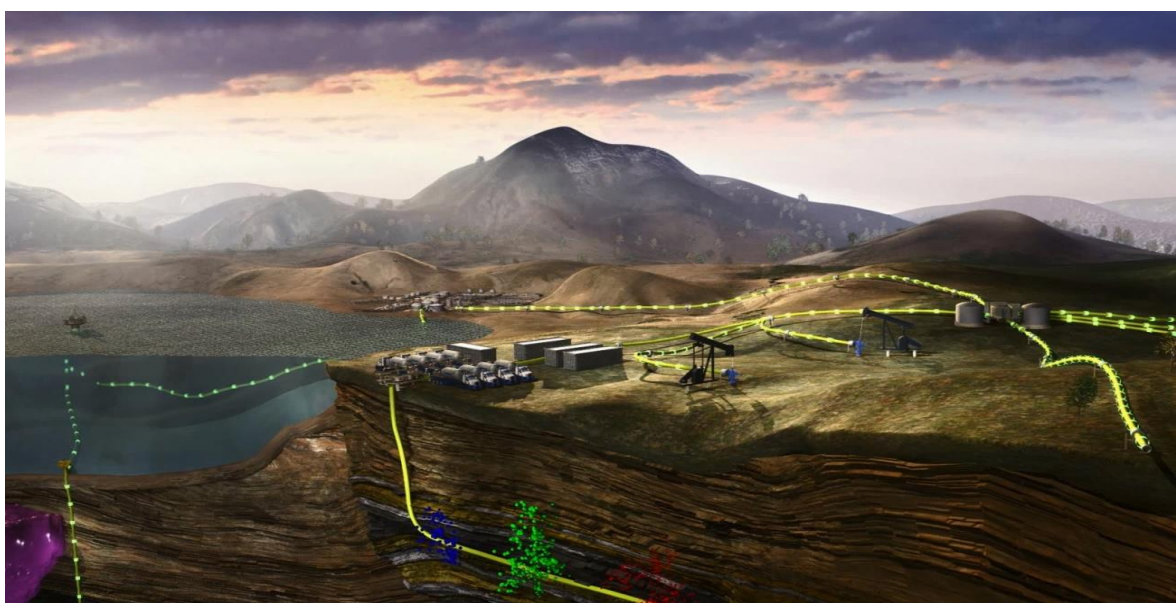


Informe Mensual – Marzo 2020

Gestión de Soporte Atención de Requerimientos



Contrato 697 de 2019 – Soporte y mantenimiento del
licenciamiento AVM y la adquisición del derecho de uso,
actualización y mantenimiento del licenciamiento de AVM
para la Agencia Nacional de Hidrocarburos

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El propósito de este documento es informar a las personas de la ANH involucradas en la administración, uso y soporte de la aplicación Avocet Volumes Manager – AVM, sobre la gestión realizada por el personal de Schlumberger para el soporte y mantenimiento de las licencias adquiridas en el contrato 697 de 2019 asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio especificados en el mismo contrato.

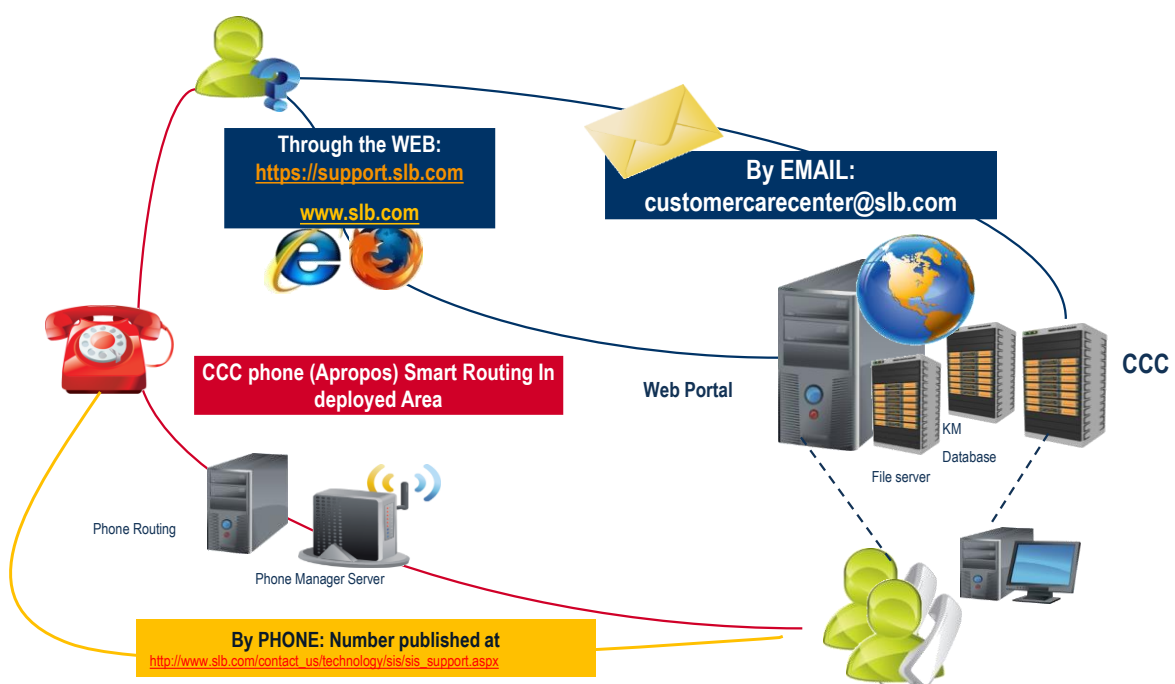
2. ALCANCE

El alcance del presente documento involucra:

- Requerimientos de soporte para las tecnologías Avocet Volumes Manager (AVM) reportados a partir del **01 de Marzo de 2020** hasta el **31 de Marzo de 2020**;
- Listado de los requerimientos presentados por el personal de la ANH con su debido número de identificación en la herramienta tecnológica del Customer Care Center;
- Tiempo total de solución del requerimiento desde el momento de su registro en la herramienta del Customer Care Center;
- Tiempo transcurrido hasta el diagnóstico inicial del requerimiento;
- Tiempo transcurrido para el tratamiento y solución del requerimiento;
- Casos escalados a la fábrica de Software para su solución.

3. METODOLOGÍA DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES

SIS dispone de una organización para la atención de cualquier caso técnico o funcional relacionado con las tecnologías ofrecidas por la compañía. Esta organización es el Customer Care Center quien puede recibir estos requerimientos a través de cualquiera de los siguientes canales: telefónico, página Web del CCC, o correos electrónicos. La siguiente figura representa los diferentes canales.



Una vez se establece una comunicación de un cliente hacia el CCC, se genera automáticamente un ticket en el sistema. Este ticket tendrá las siguientes propiedades:

- Número único identificador;
- Registro de descripción del caso;
- Nombre de la persona que reporta el ticket incluyendo sus datos básicos de contacto.

Después del registro del ticket en el sistema, éste realizará la asignación del caso al especialista técnico más indicado para que proceda con la solución.

4. CONSIDERACIONES

Se toman en cuenta las siguientes consideraciones para la elaboración de los reportes mensuales de seguimiento a partir del mes de Febrero 2020.

- Los informes mensuales a ser entregados a partir del informe de Febrero 2020, serán enviados a la ANH en coordinación con el Administrador de Contrato por parte de la ANH para su revisión y aprobación.
- El diagnóstico y respuesta de la solución se contará solamente hasta que SLB provea una respuesta técnica de diagnóstico de cada ticket reportado. En caso de que la primera respuesta de SLB no sea técnica y sea de solicitud de información adicional, ésta no será tomada en cuenta como diagnóstico. Para la verificación de cumplimiento del ANS se tomará el tiempo desde la apertura del ticket o desde la recepción de información adicional en caso de ser solicitada.
- No se deben generar nuevos tickets por cada contra respuesta si el requerimiento presentado por la ANH es el mismo que el presentado originalmente.
- La complejidad de cada caso será definida por el profesional de SLB y será entregada a la ANH como parte del diagnóstico de cada caso. Las definiciones que se tomarán para la definición de la complejidad son:
 - Estándar: aclaraciones, consultas y preguntas que no impliquen cambios en la aplicación
 - Alta: Todos aquellos requerimientos que impliquen cambios en la aplicación
- El tratamiento presencial de los casos se realizará por solicitud de la ANH, SLB podrá ejecutar estas soluciones remotamente si hay argumentos suficientes que sustenten este cambio.

5. RESULTADOS

- **Marzo 2020:**

- No se recibieron requerimientos asociados con AVOCET por parte de la ANH.

Sin embargo, para futuros reportes y una vez se reciban, el reporte detallará los siguientes aspectos:

- Fecha de apertura del ticket en el sistema
- Usuario que reportó el requerimiento
- Número de ticket asignado por la herramienta tecnológica del Customer Care Center
- Fecha de respuesta inicial con primer diagnóstico del requerimiento
- Fecha de cierre del caso en el sistema

Los resultados serán presentados en la siguiente ficha que tiene los siguientes componentes:

| Identificadores del los tickets | | | Nacimiento de caso en el sistema SLB | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------|---------|--------|---------|---------------------|---|---|---------------------------|---|----------------|
| Ticket # | # Ticket SLB | # Ticket ANH | Descripción | Usuario | Módulo | Versión | Fecha creación caso | Fecha de respuesta inicial de diagnóstico | Tiempo total para primer respuesta (dias) | Entrega de solución final | Tiempo total para solución final (dias) | Tipo de cierre |

Tiempo desde la creación del caso en el sistema del CCC hasta que se entrega una respuesta inicial

Tiempo desde la creación del caso en el sistema hasta que se entrega una solución al caso aceptada por le usuario