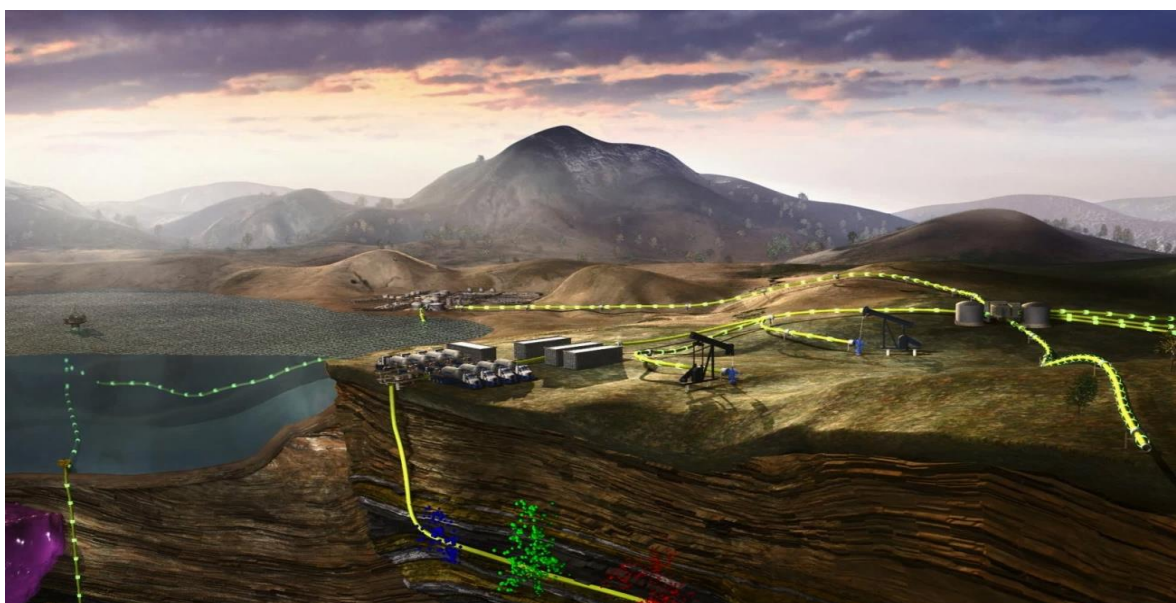


Informe Mensual – Febrero 2020

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.

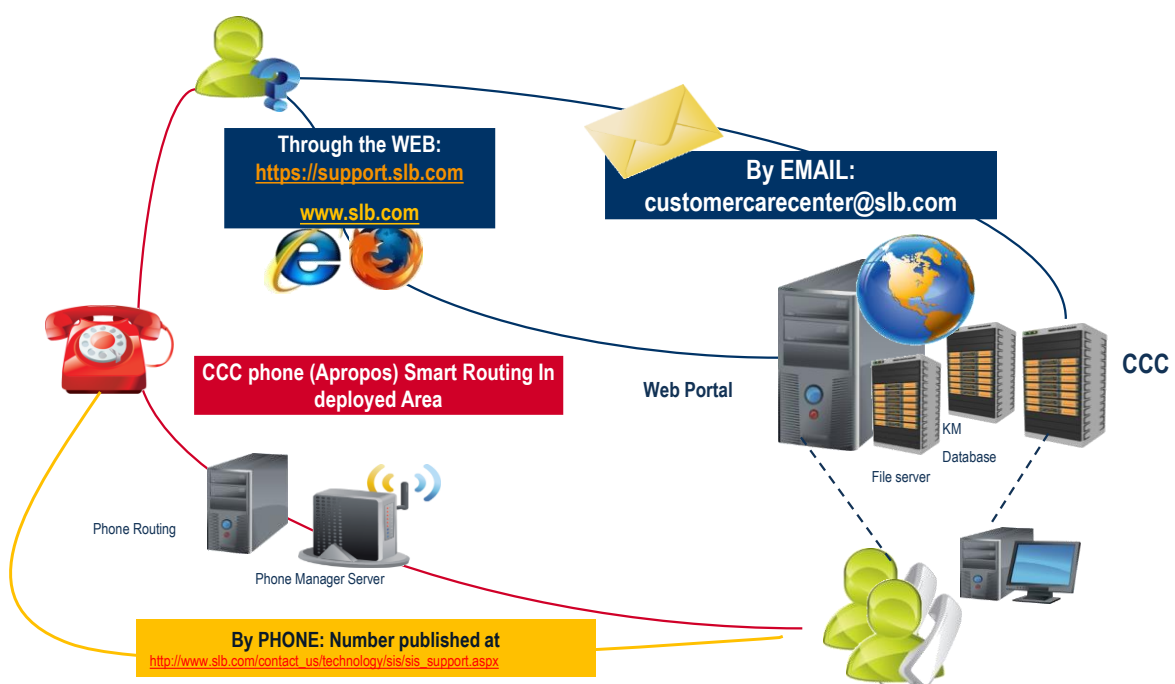
2. ALCANCE

El alcance del presente documento involucra:

- Requerimientos de soporte para las tecnologías Avocet Volumes Manager (AVM) reportados a partir del **01 de Diciembre de 2019** hasta el **29 de Febrero 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. RESULTADOS

- **Noviembre 2019:**

Al corte de Noviembre 2019, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

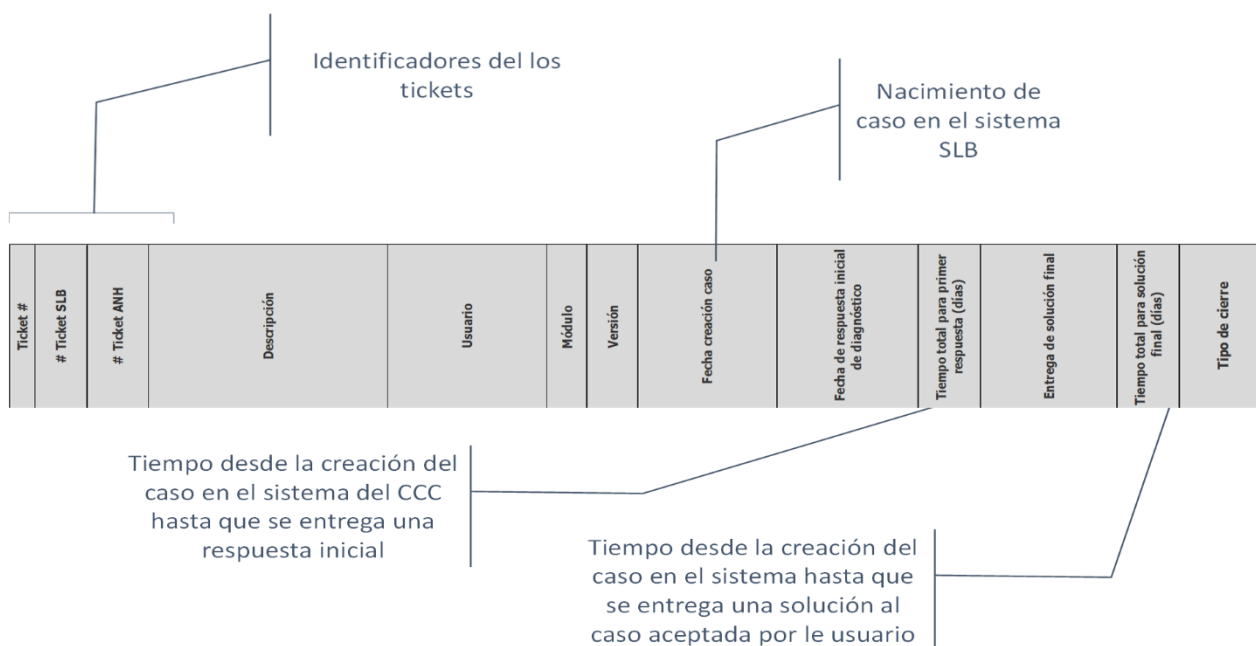
- Preparación y Adecuación de la versión 2012 a 2017 para la cual se ejecutaron las siguientes actividades:
 - ✓ Alistamiento y aseguramiento de las funcionalidades de AVM actuales, y los parametros internacionales del estandar API incluidos dentro de la funcionalidad de AVM: correccion de temperatura por lamina, techo florante, correccion por hidrometro, correccion por temperatura.
 - ✓ Aseguramiento e instalacion binarios ultima version de AVM.
 - ✓ Migracion binarios.
 - ✓ Test de binarios y demostracion de ajustes a la nueva version de AVM.
 - ✓ Instalacion de la nueva version AVM en los servidores de la ANH (ambiente de desarrollo).
- Entrega de nuevo licencimiento e instaladores AVM 2017.
- Presentación de las funcionalidades de Avocet 2017 a la comunidad de usuarios de la ANH (Noviembre 29) en coordinación con Pedro Vivas (Schlumberger) y John Jairo Peña (ANH).

- **Diciembre 2019:**

Al corte de Diciembre 2019, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Generación y envío de query para el borrado de las pruebas de los pozos por un rango de fecha y red, respondiendo a solicitud de John Jairo Peña.
- 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:



- **Enero 2020:**

Al corte de Enero 2020, no se recibieron requerimientos asociados con AVOCET por parte de la ANH.

- **Febrero 2020:**

Al corte de Febrero 2020, no se recibieron requerimientos asociados con AVOCET por parte de la ANH.