

Reporte de Incidente – Servidor de Base de Datos

Empresa: Patito EC

Fecha del incidente: 6 de abril de 2025

Duración total: 4 horas

Servicio afectado: Página web principal – VentadePatos.com

Resumen Ejecutivo

El día 6 de abril de 2025, la empresa Patito EC experimentó un incidente crítico en su servidor de base de datos que provocó la caída total del sitio web VentadePatos.com durante varias horas. El problema se originó por un consumo inusualmente alto de memoria RAM, registrado en tres momentos específicos, lo cual generó indisponibilidad del servicio y afectó directamente la operatividad de la empresa.

Detalle del Incidente (hora a hora)

- **00:00 - 01:00:** Funcionamiento normal. Se observan niveles estables de CPU y memoria.
 - **01:00 - 01:30:** Primer pico de consumo de memoria. Se registra una subida del 250% en uso de RAM.
 - **01:30 - 02:00:** El sistema intenta autorrecuperarse, pero la carga sigue aumentando. Se presentan los primeros reportes de lentitud en la web.
 - **02:00 - 03:00:** Segundo pico crítico. La base de datos deja de responder. La web VentadePatos.com cae completamente.
 - **03:00 - 03:30:** Se detecta que los servicios web no estaban siendo monitoreados activamente.
 - **03:30 - 04:00:** Se confirma que el encargado de monitoreo se quedó dormido y no activó su alarma, por lo que el incidente no fue contenido a tiempo.
 - **04:00 - 05:00:** Tercer pico de consumo. 120 usuarios internos quedan sin acceso a servicios.
 - **05:00 - 06:00:** Se reinician manualmente los servicios y comienza la recuperación parcial del sistema.
 - **06:00 - 07:00:** Se restablece el servicio completamente.
-

Impacto

- **Usuarios afectados:** 120
- **Duración de la indisponibilidad:** Aproximadamente 4 horas
- **Pérdidas estimadas:** \$100,000
- **Servicio afectado:** VentadePatos.com

- **Causa humana:** Encargado de monitoreo se quedó dormido por no activar el despertador.
-

Recomendaciones

1. **Implementar una nueva web de respaldo:** Desarrollar **VentadeGansos.com** como página de contingencia.
2. **Revisar compatibilidad de contenido:** Evaluar si es posible unificar ambas plataformas o permitir que una respalde a la otra, considerando que una vende patos y la otra gansos.
3. **Mejorar monitoreo proactivo:** Instalar sistemas de alerta automáticos que no dependan exclusivamente de supervisión humana.
4. **Apoyo al personal de monitoreo:**
 - Entregar despertadores confiables (analógicos, a prueba de fallos).
 - Implementar turnos rotativos y sistemas de monitoreo automatizado con redundancia humana.
 - Evaluar salud y bienestar del equipo nocturno para prevenir fallos por fatiga.
5. **Simulacros de fallo programados** para evaluar tiempos de respuesta y protocolos de emergencia.