|  |  |
| --- | --- |
| Enroll-U | Universidad Tecnológica de México UNITEC  informe de Análisis de Incidencia y Cumplimiento de SLA  ENTREGABLE II | ENTREGABLE II  SIDDHARTHA RAFAEL RAMIREZ CAMPOS  COMPUTO EN LA NUBE |

**Fecha de elaboración:** 9 de octubre de 2025

**1. Resumen Ejecutivo**

El presente documento detalla el análisis de la interrupción del servicio de hosting ocurrida durante el mes de septiembre de 2025. Se evalúa el impacto en la disponibilidad del servicio, se contrasta con las métricas establecidas en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) vigente y se define la acción compensatoria correspondiente, así como las estrategias de mejora a implementar.

**2. Análisis de Indicadores de Desempeño (KPIs)**

* **Total de Horas del Periodo (Mes de 30 días):** 720 horas
* **Tiempo Total de Inactividad Registrado:** 3.5 horas
* **Tiempo Máximo de Inactividad Permitido (SLA 99.9%):** 0.72 horas (aprox. 43.2 minutos)
* **Disponibilidad Real Calculada:** 99.51%
* **Resultado de Cumplimiento de Contrato:** **No Cumplido**

La disponibilidad real (99.51%) fue inferior a la garantizada (99.9%), confirmando un incumplimiento del SLA.

**3. Carta Formal de Respuesta al Cliente**

**[Ciudad de México, 9 de octubre de 2025]**

**Asunto:** Informe de Incidencia y Aplicación de SLA – Servicio de Hosting

**Estimado [Nombre del Cliente]:**

En nombre de todo el equipo de [EMPRESA], le extendemos una sincera disculpa por la interrupción del servicio que experimentó el mes pasado. Entendemos la importancia crítica de la estabilidad para sus operaciones y lamentamos no haber cumplido con sus expectativas.

Tras analizar el incidente, confirmamos una caída del servicio de **3.5 horas**. Esto resultó en una disponibilidad real del **99.51%**, cifra que se encuentra por debajo del **99.9%** garantizado en nuestro Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

En consecuencia, y conforme a las cláusulas de nuestro contrato, hemos procesado una devolución del **25%** de su cuota mensual. Este monto, equivalente a **$250.00**, será acreditado automáticamente en su próxima factura.

Para prevenir futuras recurrencias, estamos implementando acciones inmediatas:

1. **Optimización de los protocolos de balanceo de carga** para mejorar la resiliencia del sistema ante picos de demanda.
2. **Implementación de un sistema de monitoreo predictivo** que utiliza IA para anticipar posibles fallos de hardware.
3. **Reforzamiento de la capacitación del equipo técnico** en la gestión de incidentes críticos para acelerar los tiempos de recuperación.

Agradecemos su paciencia y reiteramos nuestro compromiso inquebrantable con la excelencia y la fiabilidad del servicio que le ofrecemos.

Atentamente,

**SIDDHARTHA RAFAEL RAMIRREZ CAMPOS** **JEFE DE OFICINA,**