

# Reporte de Cumplimiento de Servicio

Período: 9/7/2025 - 16/7/2025

Ítem de Servicio	Umbral de Cumplimiento	Cumplimiento	Críticos	Detalle de Hosts Críticos
Alcanzabilidad	>= 99.5 %	<b>0%</b> (0 de 4 hosts)	100% (4 de 4 hosts)	BESS Tocopilla (Prioritario 1TB) CEO COYA 2 (Standard(50/5)) Coya Faena (Standard(100/10)) LOFT Tocopilla (Prioritario 1TB)
Pico de Bajada (Bits In)	Según Plan	<b>75%</b> (3 de 4 hosts)	25% (1 de 4 hosts)	LOFT Tocopilla (Prioritario 1TB)
Pico de Subida (Bits Out)	Según Plan	<b>75%</b> (3 de 4 hosts)	25% (1 de 4 hosts)	LOFT Tocopilla (Prioritario 1TB)
Descarga Acumulada	Según Plan	<b>100%</b> (4 de 4 hosts)	0% (0 de 4 hosts)	Ninguno
Carga Acumulada	>= 50 GB	<b>0%</b> (0 de 4 hosts)	100% (4 de 4 hosts)	BESS Tocopilla (Prioritario 1TB) CEO COYA 2 (Standard(50/5)) Coya Faena (Standard(100/10)) LOFT Tocopilla (Prioritario 1TB)

## Análisis General

El reporte de servicio del periodo 9/7/2025 al 16/7/2025 muestra incumplimientos significativos en varios ítems críticos, afectando

principalmente a la alcanzabilidad y la carga acumulada de datos. Si bien el host LOFT Tocopilla presenta problemas en múltiples métricas, la problemática parece afectar a varios hosts, sugiriendo un posible problema sistémico que requiere una investigación exhaustiva.

## Diagnóstico de Posibles Errores

- **Alcanzabilidad (<99.5%):** Los hosts BESS Tocopilla, CEO COYA 2, Coya Faena y LOFT Tocopilla muestran una alcanzabilidad inferior al umbral establecido. Las posibles causas incluyen:
  - Problemas de conectividad de red en la infraestructura del proveedor.
  - Fallas en los equipos de red (routers, switches).
  - Configuración incorrecta de firewalls o sistemas de seguridad.
  - Congestión de la red en los enlaces troncales.
- **Pico de Bajada (Bits In) (Mayor al plan):** Solo el host LOFT Tocopilla superó el pico de bajada según el plan. Esto sugiere:
  - Un consumo de ancho de banda inesperadamente alto por parte de este host.
  - Posible malware o aplicación consumiendo excesivos recursos.
  - Una aplicación que requiere mayor ancho de banda del plan contratado.
- **Pico de Subida (Bits Out) (Mayor al plan):** Similar al pico de bajada, solo LOFT Tocopilla presenta este problema, indicando:
  - Un consumo excesivo de ancho de banda en las transmisiones de datos.
  - Posible tráfico malicioso generando datos de salida.
  - La necesidad de revisar el plan de ancho de banda contratado.
- **Carga Acumulada (<50 GB):** Los hosts BESS Tocopilla, CEO COYA 2, Coya Faena y LOFT Tocopilla no alcanzaron el umbral mínimo de carga acumulada. Esto puede deberse a:
  - Problemas de almacenamiento en los hosts.
  - Configuración incorrecta de la recolección de datos.
  - Una baja actividad inesperada en los servidores.

---

## Sugerencias de Mejora

- **Acción Inmediata (Alta Prioridad):** Investigar la baja alcanzabilidad de los cuatro hosts críticos. Se recomienda un análisis de los logs de red y de los equipos para identificar la causa raíz. Realizar un monitoreo constante de la conectividad.
- **Acción Inmediata (Alta Prioridad):** Revisar el consumo de ancho de banda del host LOFT Tocopilla. Analizar el tráfico de red para identificar aplicaciones o procesos que consuman excesivos recursos. Implementar medidas temporales para limitar el tráfico si es necesario.
- **Acción Preventiva (Media Prioridad):** Revisar los planes de ancho de banda contratados por los clientes, especialmente para LOFT Tocopilla, considerando el pico de subida y bajada registrado. Proponer planes más adecuados si es necesario.
- **Acción Preventiva (Media Prioridad):** Implementar un sistema de monitoreo proactivo que permita detectar a tiempo anomalías en la alcanzabilidad y la carga acumulada de datos.
- **Acción Preventiva (Baja Prioridad):** Investigar la baja carga acumulada de datos en los cuatro hosts críticos. Esto podría indicar un problema en la recolección de datos o una baja actividad inusual. Se debe verificar la integridad de los sistemas de registro.