

# Estrategia de Medición del servicio de administración MultiCloud

Disponibilidad	Incidentes	Solicitudes	Informes	FinOps	Mejora Continua
<p><b>99%</b> de uptime mensual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y resolución rápida.</li> <li>• Cumplimiento mínimo 95%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ≥ 95% de cumplimiento en tiempos de entrega/cierre, reduciendo 10% incidentes recurrentes cada Q.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% - 100% de reportes (costos, seguridad, etc.) puntuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro vs. presupuesto trimestral.</li> <li>• Optimización continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar rendimiento, seguridad y escalabilidad.</li> <li>• Reducir riesgos y fallas críticas.</li> <li>• Fomentar innovación. Reducir en 10% mensual las vulnerabilidades detectadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo 24/7 con alertas inmediatas.</li> <li>• Configuraciones de alta disponibilidad (HA) y planes de DRP.</li> <li>• Simulaciones semestrales de Backup/restore, DRP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de procesos (scripts, pipelines).</li> <li>• NOC y Soporte 24/7.</li> <li>• Revisiones profundas para evitar reincidencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de gestión (Jira, Service Manager).</li> <li>• Automatización de solicitudes repetitivas.</li> <li>• Reuniones de coordinación con arquitectura y negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de elaboración y validación interna.</li> <li>• Automatización en recolección de datos.</li> <li>• Validaciones conjuntas con el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités de FinOps con áreas de arquitectura y negocio.</li> <li>• Uso de instancias adecuadas (reservadas, spot).</li> <li>• Alertas de sobrecostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités de innovación y arquitectura (1 mensual).</li> <li>• Evaluación continua de logs y vulnerabilidades.</li> <li>• Gestión de problemas recurrentes.</li> <li>• Automatización de pruebas preventivas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de disponibilidad mensuales.</li> <li>• Seguimiento de tiempos fuera de servicio (downtime).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de incidentes vs. resueltos a tiempo.</li> <li>• Dashboards y tendencias (alza o disminución de incidentes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de solicitudes atendidas vs. pendientes.</li> <li>• Porcentaje de cumplimiento mensual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteo de informes entregados vs. planificados.</li> <li>• Fechas de emisión vs. cronograma pactado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de costos vs. presupuesto.</li> <li>• Ahorros generados e iniciativas de optimización trimestrales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de comités e iniciativas propuestas vs. implementadas.</li> <li>• Reporte de adherencia a buenas prácticas (trimestral).</li> <li>• Número de PoC semestrales.</li> </ul>
<p><b>Semanales/Mensual (reportes).</b></p> <p><b>Semestral (simulaciones DRP y Backup restore).</b></p>	<p><b>Mensual (NOC/Soporte).</b></p> <p><b>Trimestral (tendencias).</b></p>	<p><b>Mensual</b></p>	<p><b>Mensual</b></p> <p><b>Trimestral (consolidado por Q).</b></p>	<p><b>Trimestral (Q1, Q2, Q3, Q4)</b></p>	<p><b>Mensual (comités).</b></p> <p><b>Trimestral resultados y avances (Q1, Q2, Q3, Q4).</b></p>