Datos Generales

Cliente	JURISDICCIÓN ESPECIAL DE PAZ - JEP		
Proyecto	JEP-SB-005-2025.		
Caso en matis	N/A		
Entregable	Informe actividades de Servicio Soporte mes septiembre 2025		
Autor	Andrés Tinoco - Líder de Plataformas de Integración		
Aprobado por	Luis Enrique Robayo - Gerente operaciones	**Fecha Aprobación**	22/09/2025

TABLA DE CONTENIDO

1 Resumen ejecutivo 3

2. ANS 4

2.1 ANS – CLUSTER OCP 4

3.1 Estadísticas 5

3. Administración de la Plataforma 6

4.1 Solicitudes 6

4.2 Estadísticas 6

4.2 Mantenimientos Realizados 7

4.3 Métricas de redimiendo 7

4. Conclusiones Actividades de apoyo 9

Aprobaciones 10

CONTROL DE VERSIONES DEL DOCUMENTO 10

Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar las actividades realizadas, en el marco del Contrato, correspondiente al alcance de brindar el servicio de soporte especializado a la solución de OCP en modalidad 5x8, siendo descritas las actividades y acciones de soporte ejecutadas para atender las solicitudes escaladas por JEP por correo durante el mes de septiembre de 2025, por concepto de entregable del soporte y administración de la Solución Implementada .

1 Resumen ejecutivo

Durante el mes de septiembre de 2025, se atendieron un total de 2 actividades correspondientes a 1 incidencia relacionada con el ambiente de pruebas, 1 verificación de código fuente, los todos casos fueron cerrados exitosamente. Las actividades se realizaron bajo el marco del soporte en modalidad 5x8, asegurando la continuidad operativa.

Durante el mes de septiembre, el cluster de OCP mantuvieron una disponibilidad del 100%, sin registrarse episodios de indisponibilidad.

El 100% de las solicitudes administrativas fueron gestionados y cerrados de manera satisfactoria.

2. ANS

2.1 ANS – CLUSTER OCP

Incidentes: **"Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI."**	**Crítico**	**Respuesta**: 1 hora hábil **Atención:** 3 horas hábiles.	Interrupción total del sistema.
	Alto	**Respuesta:** 2 horas hábiles. **Atención:** 5 horas hábiles	Pérdida total del servicio, degradación severa de la operación o del servicio.
	Medio	**Respuesta:** 4 horas hábiles. **Atención:** 24 horas hábiles.	La funcionalidad del servicio no es óptima, las políticas asignadas no funcionan correctamente y hay degradación severa de una funcionalidad específica.
	Bajo	**Respuesta:** 8 horas hábiles. **Atención**: 96 horas hábiles.	Creación de una regla o grupo en un servicio, solicitud de cambio de configuración, que requiera la JEP para la operación de nuevos servicios o cambios en la plataforma
Solicitudes de servicio: **"Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto"**	**Medio**	**Respuesta:** 8 horas hábiles **Atención:** 48 horas hábiles	Solicitudes de configuración, mejoras sobre el producto, visitas preventivas, capacitaciones, solicitud de información, atención o asesoría, consejería y referencias a documentación

3.1 Estadísticas

- Total de incidentes: 1
- Acompañamientos: 1

Clasificación por prioridad

- Alto: 0
- Medio:0
- Bajo: 2

#	Tipo de caso	Ambiente	Descripción	Detalle	Estado
1	Solicitud	Pruebas	Validación servicios	Validación de los servicios SOAP reportada incidencia por correo.	Cerrado
2	Solicitud	CLUSTER	Validación código fuente	Validación código fuente	Cerrado

3. Administración de la Plataforma

4.1 Solicitudes

Durante el mes de septiembre de 2025, se atendieron 0 solicitudes relacionadas con distintos ambientes (Dev, QA, Producción).

4.2 Estadísticas

- Total, de solicitudes: 0

#	Tipo de caso	Ambiente	Descripción	Detalle	Estado

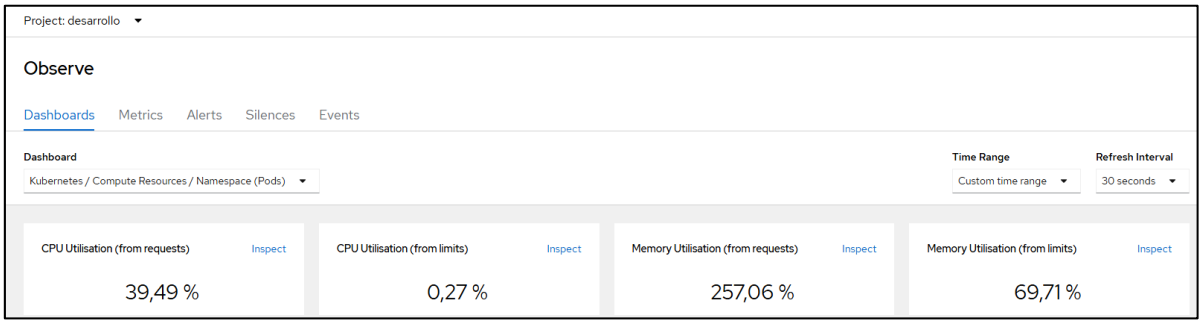
4.2 Mantenimientos Realizados

- Se realiza monitoreo en el OCP sobre los pods y el comportamiento es el adecuado y no se observa una sobre carga de estos.

4.3 Métricas de redimiendo

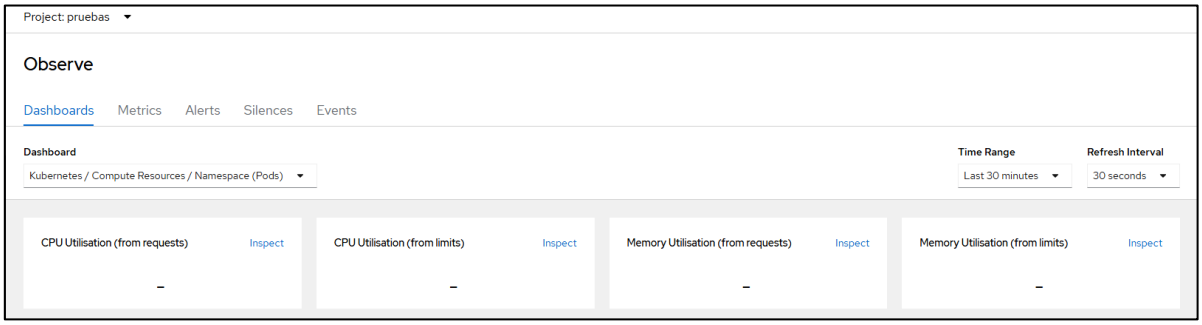
Ambiente de desarrollo

El ambiente de desarrollo está usando 257,06% de los Requests, sin embargo, está en un 69,71 % de los Limits, lo cual indica que aún está lejos de su límite máximo.



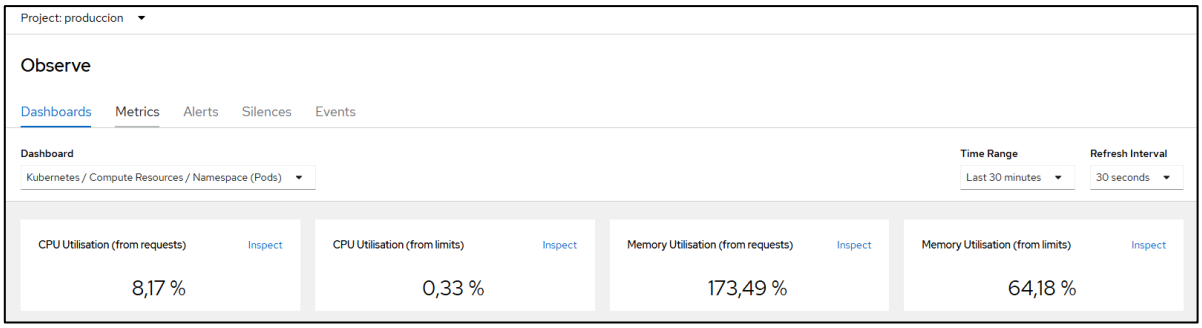
Ambiente de pruebas

Se debe validar el bashboard correspondiente a pruebas



Ambiente de producción

El ambiente de Producción está usando 173,46% de los Requests, sin embargo, está en un 64,18% de los Limits, lo cual indica que aún está lejos de su límite máximo.



4. Conclusiones Actividades de apoyo

Fortalezas:

- Cumplimiento de los ANS establecidos.
- Apoyo oportuno a la incidencia presentada

Área de mejoras:

- Sesión del modelo de soporte

Próximos pasos:

- Validación del dashboard del OCP del ambiente de pruebas
- Validación persistencia de los logs en OCP

Aprobaciones

Aprobador	Fecha	Firma
Rocio Guevara Pineda		

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1.0	22/09/2025	Versión inicial	Andrés A. Tinoco B.

CONTROL DE VERSIONES DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	CAUSA DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.0	Reporte de actividades ejecutadas para los casos reportados por correo o chat en el mes de Septiembre 2025	Andrés A. Tinoco B.	04/09/2025