Samuel Eduardo García Baciliadis

IT Incident Manager / SRE Analyst → SRE / DevOps Engineer

S.egb@hotmail.es · www.samuelsre.com.ar · linkedin.com/in/samuel-garcia-baciliadis/ · github.com/seamnex · Buenos Aires, Argentina · Remoto / Híbrido

PERFIL PROFESIONAL

Más de 4 años en operaciones IT, con foco en la gestión de incidentes críticos P1/P2 (Major Incident Management) en Fintech y Telecomunicaciones: liderazgo de War Rooms, escalamiento, restauración del servicio bajo presión y cierre con RCA y acciones preventivas. Hoy oriento esa disciplina hacia SRE y DevOps —observabilidad, automatización y confiabilidad— con laboratorios propios donde inyecto fallas, mido detección y recuperación, y publico la bitácora de cada corrida.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Gestión de incidentes y operaciones: ITIL v4 / ITSM (Incident, Problem & Change Management) · Major Incident Management · War Rooms P1/P2 · gestión de escalamientos · RCA y post-mortems blameless · SLA/SLO/SLI · KPIs y reportes de servicio · reducción de MTTR y MTTD · Command Center / NOC 24×7 · Jira Service Management · ServiceNow

Observabilidad y monitoreo: Dynatrace · Datadog · Elastic/Kibana · Zabbix · Control-M · AWS CloudWatch · definición de umbrales y SLOs · reducción de ruido y fatiga de alertas

DevOps, contenedores y cloud: Linux · Docker · Kubernetes · Vagrant/VirtualBox (IaC) · Ansible · GitHub Actions · Jenkins · CI/CD · Maven · AWS · Git/GitHub

Automatización y desarrollo: Python · Bash · PowerShell · APIs REST · JavaScript/React · Node.js · documentación técnica y runbooks

EXPERIENCIA PROFESIONAL

IT Incident Manager / SRE Analyst — Personal Pay · Telecom Argentina (vía Asap Consulting)

Mayo 2024 – Presente

Gestión de incidentes críticos (Major Incident Management) en la plataforma financiera del grupo Telecom, de alto volumen transaccional, donde cada minuto de indisponibilidad tiene impacto directo en el usuario y en el negocio. Operación 24×7 desde el Command Center (NOC) sobre infraestructura de telecomunicaciones a gran escala.

- Major Incident Management: liderazgo de War Rooms P1/P2 y coordinación técnica y de negocio hasta la restauración del servicio
- Análisis de causa raíz (RCA), post-mortems en Confluence y seguimiento de acciones preventivas (Problem Management)
- Monitoreo y diagnóstico con Dynatrace, Datadog, Elastic/Kibana y Zabbix; procesos batch con Control-M
- Comunicación de estado e impacto a stakeholders técnicos y de negocio
- Gestión de escalamientos y coordinación entre equipos de infraestructura, redes y desarrollo, en esquema 24×7
- Trabajo sobre SLAs y KPIs de servicio con foco sostenido en la reducción del MTTR; documentación de procedimientos y runbooks

Helpdesk Leader Sr · Soporte Técnico N2-N3 — DX Electrónica

Agosto 2023 – Mayo 2024 · 10 meses

Supervisión y gestión del área de soporte técnico, en sitio y remoto, con foco en el cumplimiento de estándares de servicio y la continuidad operativa.

- Asignación y coordinación de tareas del equipo de soporte, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio
- Instalación y configuración de hardware, software y redes; resolución de incidentes en PCs corporativas
- Reportes, KPIs y métricas de soporte para detectar oportunidades de mejora y garantizar la continuidad del servicio

Soporte Técnico — SmartClick

Febrero 2022 – Julio 2023 · 1 año y 6 meses

Instalación, configuración y mantenimiento de equipos, hardware y software, con gestión de tickets y documentación de casos en Jira.

- Resolución de problemas de conectividad, cuentas de usuario y permisos en Windows; soporte en configuración de redes
- Documentación de casos en Jira, reportes de incidentes y gestión de tickets

- Capacitación de usuarios en el uso correcto de las herramientas informáticas

LABORATORIOS PROPIOS · RESULTADOS MEDIDOS

- 7,2 s — Auto-healing en Kubernetes: Recuperación a 3/3 pods Ready después de matar un pod en caliente. Sonda interna al Service a ~5 req/s · Kubernetes v1.36.1.
- 0 fallos — Rolling updates sin pérdidas: Peticiones perdidas durante el deploy, tras sumar un preStop hook de 10 s. A/B en el mismo cluster y la misma sesión, alternando solo el hook.
- 25,6 s — MTTD de incidentes: Desde que la tasa de 5xx se dispara hasta que la alerta la detecta. Marcadores en Elasticsearch, no cronómetro · ventana 60 s, umbral 5 %.

Entorno de Virtualización con Vagrant + VirtualBox seamnex/vagrant-lab
Stack: Vagrant · VirtualBox · Ansible · Linux · Bash · IaC

- Infraestructura reproducible desde código

Dashboard de Monitoreo & Análisis de Logs seamnex/observability-lab
Stack: Docker · Elastic/Kibana · Python · Linux

- MTTD medido: 25,6 s — y 11,5 s con la regla más sensible

Cluster Kubernetes de Laboratorio seamnex/k8s-lab
Stack: Kubernetes · Docker · GitHub Actions · Linux · YAML

- preStop hook: de 8 fallos en 425 peticiones a 0 en 317

Pipeline de CI/CD con escaneo de vulnerabilidades seamnex/cicd-pipeline
Stack: GitHub Actions · Docker · Trivy · GHCR · Node.js

- La compuerta frenó un PR de prueba con 6 vulnerabilidades HIGH: las mismas del escaneo local

Infraestructura en Google Cloud con Terraform seamnex/terraform-gcp-lab
Stack: Terraform · Google Cloud · GitHub Actions · tflint · Trivy

- Plan de dev y prod comentado en cada PR, actualizado en cada push

SLOs, error budget y alertas por burn rate seamnex/sre-slo-lab
Stack: Prometheus · Grafana · Alertmanager · Python · Docker Compose

- De la falla inyectada al aviso en el pager: 120 s en el lab, medido con timestamps

Postmortems y runbooks de incidentes seamnex/incident-postmortems
Stack: Postmortems · Runbooks · SRE · Markdown · GitHub Actions

- 3 postmortems simulados en ES y EN, con 23 acciones de prevenir, detectar y mitigar

Cada métrica de los laboratorios está publicada con su bitácora —entorno, método y muestras— en los repos de github.com/seamnex.

FORMACIÓN

- Técnico Superior en Informática — Instituto Universitario de Tecnología Agroindustrial Región Los Andes · 2016 – 2018
- Curso DevOps, integración y agilidad continua — UTN FRBA · Aprobado abr 2026 · 48 h · nota Sobresaliente · DevOps, CI/CD, Jenkins y AWS
- Docker y Kubernetes — Udemy · En curso
- AWS — Udemy · En curso · objetivo: AWS Certified Cloud Practitioner
- Diseño Web — Udemy
- Especialización SRE / DevOps — Formación autodirigida · Contenedores, orquestación, IaC y CI/CD con laboratorios propios

IDIOMAS

- Español — nativo
- Inglés — intermedio