

NUVO

INFORME DE CONTINUIDAD SAAS PROTECTION

SEDAPAL

Cuenta contratante: CANVIA
SETIEMBRE 2026

TICKETS: CONSULTA NO CONFIRMADA

BORRADOR - DATOS PENDIENTES

I. DIAGNÓSTICO DE RESILIENCIA

Datto SaaS Protection devolvió 1 servicios para el cliente. Se identificaron 0 con backup reciente y 4950 seats utilizados.

Indicador	Resultado	Criterio
Estado operativo	SaaS Protection conectado	Según respuesta de Datto
Servicios	1 servicios SaaS	Servicios coincidentes
Backup reciente	0 con backup reciente	Resultado devuelto por API
Seats utilizados	4950	Licencias/usuarios reportados
Alertas	Consultar detalle por servicio	Detalle por servicio

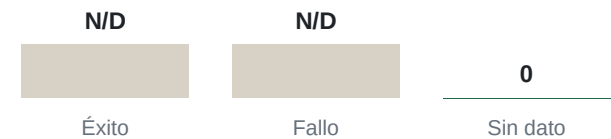
II. INDICADORES DE CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DEL MES

Métrica	Valor	Lectura
Servicios SaaS	1 servicios SaaS	Servicios coincidentes
Backup reciente	0 con backup reciente	Servicios con protección reciente
Seats utilizados	4950	Dato devuelto por Datto
Almacenamiento	N/D	No expuesto por este endpoint

III. AUDITORÍA TÉCNICA Y RESILIENCIA OPERATIVA

Estado	Cantidad	Interpretación
Activos	N/D	Protección vigente
Archivados	N/D	No cuentan como protección activa
Pausados	N/D	Requieren revisión
Total	N/D	Agentes devueltos por Datto

Resultado de respaldos



Capacidad local



IV. DETALLE OPERATIVO Y GOBERNANZA

Appliance	Modelo	Serial	Tickets
N/D	N/D	N/D	N/D

Detalle de agentes protegidos

Agente	Estado	Vol. prot.	Vol. sin prot.	Ultimo snapshot
N/D	N/D	N/D	N/D	N/D

Alertas y acciones

Severidad	Detalle	Fecha
N/D	No hay alertas detalladas devuelta	N/D

Recomendación

Revisar los servicios que no tengan backup reciente.

V. BITÁCORA DE TICKETS EN CURSO (AUTOTASK)

Estado	Resultado	Observación
unmatched	TICKETS: CONSULTA NO CONFIRMADA	Detalle en las paginas siguientes

VI. GOBERNANZA DE OPERACIONES: SU RED DE RESPUESTA ESTRATÉGICA

Rol	Responsable	Contacto
Soporte técnico	Equipo de Soporte Nuvo	soporte@nuvomsp.com
Calidad	Departamento de Calidad	calidad@nuvomsp.com
Cliente	SEDAPAL	No disponible en fuente API

VII. TRAZABILIDAD Y ACCIONES

El reporte fue generado desde la fuente configurada para la plataforma. Los valores no expuestos se mantienen como N/D y requieren validación antes del envío al cliente.

Fecha de entrega del cronograma: 2026-09-21. Consulta: 2026-10-13T15:53:07.901765+00:00.

Cliente sin coincidencia unica en Autotask; requiere asociar empresa

El usuario debe revisar cada ticket y gestionar su resolucion antes de la entrega, cuando sea posible. El sistema no cierra tickets.

No es posible afirmar que este cliente tiene cero tickets: la consulta no esta confirmada.

Cuenta: CANVIA

4 tickets abiertos del cliente; consulta completa

Revise la relacion de estos tickets con la organizacion reportada antes de asignar acciones. La consulta especifica de la organizacion se informa por separado.

Ticket T20260828.0030: Error al realizar el parchado con Secpod

Estado: En Curso | Prioridad: 01 - Crítica | Responsable: Johnny Rojas

<https://www12.autotask.net/Autotask/AutotaskExtend/ExecuteCommand.aspx?Code=OpenTicket&TicketID=106168>

Ticket T20260910.0047: Errores en Servidor C5VC1UNCWSSQL102 Citrix

Estado: En Curso | Prioridad: 02 - Alta | Responsable: Nick Cuevas

<https://www12.autotask.net/Autotask/AutotaskExtend/ExecuteCommand.aspx?Code=OpenTicket&TicketID=106803>

Ticket T20261011.0020: ERROR DE VSS - C5VC1UNCWSVDA09

Estado: En Curso | Prioridad: 02 - Alta | Responsable: Gianfranco Salinas Camazé

<https://www12.autotask.net/Autotask/AutotaskExtend/ExecuteCommand.aspx?Code=OpenTicket&TicketID=108252>

Ticket T20261013.0007: Datto ALERT SN: 84160c283cf6 Host: KMT-S52402 ID: 1 Type: Device Hardware Alert

Estado: Nuevo | Prioridad: 04 - Baja | Responsable: Sin asignar

<https://www12.autotask.net/Autotask/AutotaskExtend/ExecuteCommand.aspx?Code=OpenTicket&TicketID=108402>

Cobertura del modelo: 38%. Clasificacion: incomplete.

Pendiente: Licencias adquiridas

Pendiente: Volumen protegido

Pendiente: Elementos protegidos

Pendiente: Integridad de respaldos

Pendiente: Evidencia del periodo 2026-09 (la captura actual no prueba un mes historico)

Pendiente: Tickets de Autotask asociados al cliente

Pendiente: Contactos NUVO

Pendiente: Contactos del cliente

Evidencia: api.json

Registro 1

backupStats: {'activeServicesCount': 7005, 'activeServicesWithRecentBackupCount': 7002, 'backupPercentage': 99.96}

domain: sedapalcompe

saasCustomerId: 502902

saasCustomerName: Sedapal

seatsUsed: 4950

productType: Office365

retentionType: ICR

externalSubscriptionId: Classic:Office365:519294

organizationId: 414312

organizationName: Sedapal