

NUVO

INFORME DE CONTINUIDAD SAAS PROTECTION

AVIVA

Cuenta contratante: DC TECH
SETIEMBRE 2026

3 TICKETS ABIERTOS

BORRADOR - DATOS PENDIENTES

I. DIAGNÓSTICO DE RESILIENCIA

Datto SaaS Protection devolvió 1 servicios para el cliente. Se identificaron 1 con backup reciente y 44 seats utilizados.

Indicador	Resultado	Criterio
Estado operativo	SaaS Protection conectado	Según respuesta de Datto
Servicios	1 servicios SaaS	Servicios coincidentes
Backup reciente	1 con backup reciente	Resultado devuelto por API
Seats utilizados	44	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	1 con backup reciente	Servicios con protección reciente
Seats utilizados	44	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
verified	3 TICKETS ABIERTOS	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	AVIVA	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: 2026-10-15. Consulta: 2026-10-13T14:36:47.905596+00:00.

3 tickets abiertos del cliente; consulta completa

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

Ticket T20260921.0054: COORDINACIÓN ENVIO Y CAMBIO DE DISCO DURO - DATTO BCDR - AVIVA

Estado: En Curso | Prioridad: 02 - Alta | Responsable: Nick Cuevas | Vencimiento: 2026-10-15T19:34:00.000Z

<https://ww12.autotask.net/Autotask/AutotaskExtend/ExecuteCommand.aspx?Code=OpenTicket&TicketID=107341>

Ticket T20261012.0051: Datto ALERT SN: 6c92cf733150 Host: AVIVA-S5602 ID: 1 Type: Device Hardware Alert

Estado: Nuevo | Prioridad: 04 - Baja | Responsable: Sin asignar | Vencimiento: 2026-10-19T19:58:00.000Z

<https://ww12.autotask.net/Autotask/AutotaskExtend/ExecuteCommand.aspx?Code=OpenTicket&TicketID=108368>

Ticket T20261012.0065: CRITICAL ERROR for pwinpacs1 on AVIVA-S5602 (6c92cf733150)

Estado: Nuevo | Prioridad: 03 - Media | Responsable: Sin asignar | Vencimiento: 2026-10-16T00:00:00.000Z

<https://ww12.autotask.net/Autotask/AutotaskExtend/ExecuteCommand.aspx?Code=OpenTicket&TicketID=108382>

Cuenta: DC TECH

1 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 T20260929.0016: Solicitud de Implementación - Implementacion Datto Siris 48TB - Partner DCTech - Cliente final APN

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

<https://ww12.autotask.net/Autotask/AutotaskExtend/ExecuteCommand.aspx?Code=OpenTicket&TicketID=107725>

Cobertura del modelo: 46%. 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: Contactos NUVO

Pendiente: Contactos del cliente

Evidencia: api.json

Registro 1

backupStats: {'activeServicesCount': 54, 'activeServicesWithRecentBackupCount': 54, 'backupPercentage': 100}

domain: avivaperu

saasCustomerId: 465712

saasCustomerName: Aviva

seatsUsed: 44

productType: Office365

retentionType: ICR

externalSubscriptionId: Classic:Office365:482139

organizationId: 360382

organizationName: Aviva