

NUVO

INFORME DE CONTINUIDAD SAAS PROTECTION

SKAVA

Cuenta contratante: ITPS
SETIEMBRE 2026

3 TICKETS ABIERTOS

BORRADOR - DATOS PENDIENTES

I. DIAGNÓSTICO DE RESILIENCIA

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

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

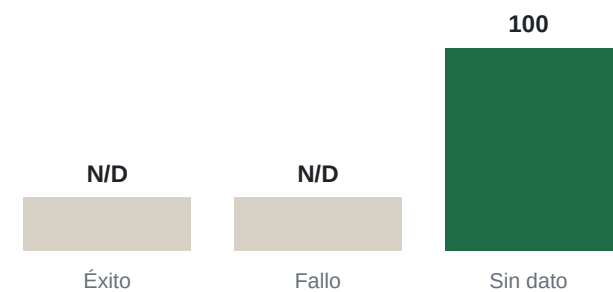
II. INDICADORES DE CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DEL MES

Métrica	Valor	Lectura
Servicios SaaS	0 servicios SaaS	Servicios coincidentes
Backup reciente	0 con backup reciente	Servicios con protección reciente
Seats utilizados	0	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	SKAVA	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: 2026-10-13T15:10:00.866827+00:00.

3 tickets abiertos del cliente; consulta completa

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

Ticket T20260910.0017: Skava - Problemas con Sincronización de respaldos - DATTO SAAS PROTECTION

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=106773>

Ticket T20260930.0030: Respaldo clientes Solicitud de revisión de panel de respaldos Datto SaaS Protection

Estado: En Curso | Prioridad: 03 - Media | Responsable: Nick Cuevas | Vencimiento: 2026-10-15T15:47:00.000Z

<https://ww12.autotask.net/Autotask/AutotaskExtend/ExecuteCommand.aspx?Code=OpenTicket&TicketID=107774>

Ticket T20261007.0015: Consulta sobre la validez de los respaldos y la información respaldada

Estado: En Curso | Prioridad: 02 - Alta | Responsable: Nick Cuevas | Vencimiento: 2026-10-17T14:15:00.000Z

<https://ww12.autotask.net/Autotask/AutotaskExtend/ExecuteCommand.aspx?Code=OpenTicket&TicketID=108069>

Cuenta: ITPS

Cliente sin coincidencia unica en Autotask; requiere asociar empresa

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

Cobertura del modelo: 23%. Clasificacion: without_data.

Pendiente: Licencias adquiridas

Pendiente: Volumen protegido

Pendiente: Elementos protegidos

Pendiente: Detalle Exchange, OneDrive, SharePoint y Teams

Pendiente: Retencion

Pendiente: Integridad de respaldos

Pendiente: Fuente correspondiente al cliente

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

Pendiente: Contactos NUVO

Pendiente: Contactos del cliente

Evidencia: api.json