

EPIC 3: SLA_Simple

Story 3.1 – SLA por prioridad

- Campo SLA hours en prioridad.
- Cálculo automático de deadline.

Story 3.2 – Medir First Response Time

- Guardar first_response_at.
- Calcular tiempo medio.

Story 3.3 – Flag visual SLA vencido

- Badge rojo.
- Filtro SLA breached.