|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Descripcion | Evaluacion de soporte |
| 4 | LA PAZ - LOMAS DEL SUR;NTELBO-M\_16 |  |
| 8 | ORURO - GERMANIA;NTELBO-M\_20 |  |

--------------------------------------------------------------------

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: Nuevatel

Contac Name: Sergio Iporre

Call id:

Date & Time: 06-01-2021

--------------------------------------------------------------------

**Cliente ID: 4**

**Descripcion: LA PAZ - LOMAS DEL SUR;NTELBO-M\_16**

--------------------------------------------------------------------

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: No se obtiene respuesta de la red.

Incident description: La sonda intenta varias veces establecer conexiÃ³n a la red, sin embargo no lo logra pues no recibe respuesta.

Evidencias:

|  |
| --- |
| Esta es la sonda 4 |

--------------------------------------------------------------------

3. RESOLUTION

Incident Analysis: La sonda no logra establecer conexiÃ³n a la red.

Workaround: Validar internamente con el Ã¡rea de redes.

Recommendation: Revisar si hubieron problemas de red en el periodo de fallo.

Additional comments: NA

--------------------------------------------------------------------

**Cliente ID: 8**

**Descripcion: ORURO - GERMANIA;NTELBO-M\_20**

--------------------------------------------------------------------

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause:

Incident description:

Evidencias:

|  |
| --- |
| Esta es la sonda con id 8. |

--------------------------------------------------------------------

3. RESOLUTION

Incident Analysis:

Workaround:

Recommendation:

Additional comments: NA