|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Descripcion | Evaluacion de soporte |
| 8 | ORURO - GERMANIA;NTELBO-M\_20 |  |
| 10 | ORURO - SAN PEDRO;NTELBO-M\_22 |  |

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

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: Nuevatel

Contac Name: Sergio Iporre

Call id:

Date & Time: 08-01-2021

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

**Cliente ID: 8**

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

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: Desconocido, out of support scope.

Incident description: La sonda presenta fallas en las tareas de subida y descarga de archivos.

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: La sonda presenta fallas en las tareas de subida y descarga de archivos, esto puede deberse a un problema de red o un problema en el Media Server

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: 10**

**Descripcion: ORURO - SAN PEDRO;NTELBO-M\_22**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: DesincronizaciÃ³n entre la sonda y la red.

Incident description: Cuando se presenta el error, la sonda no es capaz de recuperarse.

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: Se presenta una desincronizaciÃ³n.

Workaround: Es posible que con un reinicio la sonda se recupere, sin embargo se aplica un fix.

Recommendation: NA.

Additional comments: NA