|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Descripcion | Evaluacion de soporte |
| 8 | ORURO - GERMANIA;NTELBO-M\_20 |  |
| 9 | ORURO - HOTEL SUCRE I;NTELBO-M\_21 |  |
| 10 | ORURO - SAN PEDRO;NTELBO-M\_22 |  |
| 25 | SANTA CRUZ - BUGANVILLAS;NTELBO-M\_37 |  |
| 34 | TR4501 NTELBO-F\_6;Beni;-95;TDD;4 |  |
| 36 | SC3044 NTELBO-F\_5;Santa Cruz;-110;TDD;6 |  |
| 42 | CB2025 NTELBO-F\_4;Cochabamba;-97;WIMAX;2 |  |
| 49 | LA PAZ - SAN MIGUEL - NTELBO-M\_44 |  |

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

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: Nuevatel

Contac Name: Sergio Iporre

Call id:

Date & Time: 19-01-2021

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

**Cliente ID: 8**

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

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: Desconocido, posible desgaste natural o un ambiente no apropiado.

Incident description: Cuando se presenta un fallo en la SIM, se observa un mensaje de error como este ERROR: SIM failure.

Evidencias:

|  |
| --- |
| 2021-01-18 06:33:21.808 - PortAtClient - sms.nxray.agents.impl.PortAtClientAgent - ERROR - AT\_Error: AT+COPS=0{CR}{CR}{LF}+CME ERROR: SIM failure{CR}{LF} [sms.nxray.portobjects.atresponses.RawAtResponse]  2021-01-18 06:34:08.019 - PortAtClient - sms.nxray.agents.impl.PortAtClientAgent - ERROR - AT\_Error: AT+COPS=0{CR}{CR}{LF}+CME ERROR: SIM failure{CR}{LF} [sms.nxray.portobjects.atresponses.RawAtResponse]  2021-01-18 06:34:54.115 - SessionManager.Connect - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent.ConnectT - WARN - Connection error. Unable to configure network after 3 attempts. Aborting connection... |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: La sim falla y la sonda no logra establecer conexión a la red.

Workaround: Generalmente luego de un tiempo la sonda se recupera, sin embargo se ha aplicado un fix el cual ayuda a mitigar este error.

Recommendation: En caso de que el issue se presente constantemente, se recomienda hacer un cambio de SIM CARD.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 9**

**Descripcion: ORURO - HOTEL SUCRE I;NTELBO-M\_21**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: En este caso no es posible saber la causa raíz pues no se cuenta con los logs.

Incident description: La sonda no realiza todas la mediciones

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: El revisar las sonda, se puede observar una ausencia de mediciones, se intenta acceder a la sonda en varias ocasiones sin embargo la misma es inaccesible, esto debido a una señal o velocidad muy débil

Workaround: NA

Recommendation: El tiempo que tarda en ejecutarse el job es tan corto que no es posible el acceso a la sonda por team Viewer por lo que una posible solución es incrementar las pruebas en el job

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 10**

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

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: No se obtiene respuesta de la red.

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

Evidencias:

|  |
| --- |
| 2021-01-19 01:10:35.344 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-19 01:10:35.344 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-19 01:10:46.393 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-19 01:10:46.393 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-19 01:10:57.435 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-19 01:10:57.529 - SessionManager.Connect - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent.ConnectT - WARN - Connection error. Dialer connect task failed |

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

3. RESOLUTION

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

Workaround: Validar internamente con el área de redes.

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

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 25**

**Descripcion: SANTA CRUZ - BUGANVILLAS;NTELBO-M\_37**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: Desconocido

Incident description: La sonda pierde conectividad desde la fecha 2021/01/06

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: Se accede a NxWeb, donde se puede visualizar que la sonda no cuenta con conexiÃ³n a internet.

Workaround: Mencionado lo anterior, sugerimos realizar una visita al sitio por medio de una persona tÃ©cnica para realizar un throubleshooting en conjunto con el equipo de Soporte Thales, crear un ticket en snow https://prod.servicenow.gemalto.com, grupo: DES LATAM - RUN - QoE y coordinar la fecha y hora de la visita a sitio

Recommendation: Al realizar la visita a sitio, se recomienda llevar, pantalla con entrada VGA, teclado, mouse, cable de red.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 34**

**Descripcion: TR4501 NTELBO-F\_6;Beni;-95;TDD;4**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: Desconocido fuera del alcance de soporte.

Incident description: El perfil configurado de la sonda tiene un tiempo definido en el cual la sonda debe concluir la tarea de lo contrario, la tarea termina fallida con el mensaje time out.

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: La sonda no realiza las tareas en el tiempo definido.

Workaround: Validar internamente las velocidades de trasmisión con el área de redes.

Recommendation: Validar internamente las velocidades de trasmisión con el área de redes.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 36**

**Descripcion: SC3044 NTELBO-F\_5;Santa Cruz;-110;TDD;6**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: Desconocido fuera del alcance de soporte.

Incident description: El perfil configurado de la sonda tiene un tiempo definido en el cual la sonda debe concluir la tarea de lo contrario, la tarea termina fallida con el mensaje time out.

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: La sonda no realiza las tareas en el tiempo definido.

Workaround: Validar internamente las velocidades de trasmisión con el área de redes.

Recommendation: Validar internamente las velocidades de trasmisión con el área de redes.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 42**

**Descripcion: CB2025 NTELBO-F\_4;Cochabamba;-97;WIMAX;2**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: Desconocido

Incident description: La sonda pierde conectividad desde la fecha 2021/01/18

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: Se accede a NxWeb, donde se puede visualizar que la sonda no cuenta con conexiÃ³n a internet.

Workaround: Mencionado lo anterior, sugerimos realizar una visita al sitio por medio de una persona tÃ©cnica para realizar un throubleshooting en conjunto con el equipo de Soporte Thales, crear un ticket en snow https://prod.servicenow.gemalto.com, grupo: DES LATAM - RUN - QoE y coordinar la fecha y hora de la visita a sitio

Recommendation: Al realizar la visita a sitio, se recomienda llevar, pantalla con entrada VGA, teclado, mouse, cable de red.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 49**

**Descripcion: LA PAZ - SAN MIGUEL - NTELBO-M\_44**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: No se obtiene respuesta de la red.

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

Evidencias:

|  |
| --- |
| 2021-01-18 16:02:29.926 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 16:02:29.926 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 16:02:41.021 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 16:02:41.021 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 16:02:52.240 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 16:02:52.240 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 16:03:03.476 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 16:03:03.945 - SessionManager.Connect - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent.ConnectT - WARN - Connection error. Dialer connect task failed |

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

3. RESOLUTION

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

Workaround: Validar internamente con el área de redes.

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

Additional comments: NA