|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Descripcion | Evaluacion de soporte |
| 3 | LA PAZ - MALLASILLA;NTELBO-M\_15 |  |
| 10 | ORURO - SAN PEDRO;NTELBO-M\_22 |  |
| 22 | SANTA CRUZ - METALMEC II;NTELBO-M\_34 |  |
| 23 | SANTA CRUZ - TALLER MARQUINO;NTELBO-M\_35 |  |
| 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: 22-01-2021

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

**Cliente ID: 3**

**Descripcion: LA PAZ - MALLASILLA;NTELBO-M\_15**

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

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:

|  |
| --- |
| 2021-01-21 16:02:46.754 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-21 16:02:46.754 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-21 16:02:57.802 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-21 16:02:57.802 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-21 16:03:08.850 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-21 16:03:09.756 - 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: 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:

|  |
| --- |
| 2021-01-22 00:44:24.431 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-22 00:44:24.431 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-22 00:44:35.478 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-22 00:44:35.478 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-22 00:44:46.525 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-22 00:44:46.525 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-22 00:44:49.525 - SessionManager - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent - WARN - Evt\_IpDisconnected received at status Connecting and currentSession Connecting |

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

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: 22**

**Descripcion: SANTA CRUZ - METALMEC II;NTELBO-M\_34**

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

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:

|  |
| --- |
| 2021-01-21 21:55:29.085 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-21 21:55:29.085 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-21 21:55:40.132 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-21 21:55:40.132 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-21 21:55:51.179 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-21 21:55:51.179 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-21 21:56:02.227 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-21 21:56:03.227 - 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: 23**

**Descripcion: SANTA CRUZ - TALLER MARQUINO;NTELBO-M\_35**

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

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:

|  |
| --- |
| 2021-01-21 19:03:46.163 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-21 19:03:46.163 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-21 19:03:57.192 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-21 19:03:57.192 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-21 19:04:08.234 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-21 19:04:08.234 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-21 19:04:16.746 - SessionManager - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent - WARN - Evt\_IpDisconnected received at status Connecting and currentSession Connecting  2021-01-21 19:05:05.667 - SessionManager.Connect - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent.ConnectT - WARN - Connection error. Connection not detected |

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

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 conexión 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

Incident description: La sonda pierde conectividad desde la fecha 2021/01/19

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

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

|  |
| --- |
| 2021-01-21 20:14:01.735 - PortAtClient - sms.nxray.agents.impl.PortAtClientAgent - ERROR - AT\_Error: AT+COPS=0,,,0{CR}{CR}{LF}+CME ERROR: SIM failure{CR}{LF} [sms.nxray.portobjects.atresponses.RawAtResponse]  2021-01-21 20:14:47.878 - PortAtClient - sms.nxray.agents.impl.PortAtClientAgent - ERROR - AT\_Error: AT+COPS=0,,,0{CR}{CR}{LF}+CME ERROR: SIM failure{CR}{LF} [sms.nxray.portobjects.atresponses.RawAtResponse]  2021-01-21 20:15:34.067 - PortAtClient - sms.nxray.agents.impl.PortAtClientAgent - ERROR - AT\_Error: AT+COPS=0,,,0{CR}{CR}{LF}+CME ERROR: SIM failure{CR}{LF} [sms.nxray.portobjects.atresponses.RawAtResponse]  2021-01-21 20:16:20.241 - 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