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

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: TigoBo

Contac Name: Carlos Mercado

Call id:

Date & Time: 22-10-2020

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

**Cliente ID: 49249**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_029\_Equipetrol Norte\_LTE\_Santa Cruz**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform:

Root Cause: Desincronización 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 desincronización.

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

Recommendation: NA.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 42139**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_008\_Av. Pedro Marban\_3G\_Beni**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform:

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:

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

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