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

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: TigoBo

Contac Name: Carlos Mercado

Call id:

Date & Time: 23-10-2020

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

**Cliente ID: 49249**

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

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform:

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:

|  |
| --- |
|  |

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

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: 42139**

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

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

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