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

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: TigoBo

Contac Name: Carlos Mercado

Call id:

Date & Time: 30-10-2020

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

**Cliente ID: 49249**

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

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: Desconocido

Incident description: La sonda se apaga y se prende de forma inesperada

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: Al revisar los logs se puede observar que la sonda se apaga y se prende de forma inesperada, esto puede deberse a un corte de corriente u otros factores

Workaround: Normalmente la sonda se recupera cuando el fluido de corriente se activa.

Recommendation: NA.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 44767**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_028\_Equipetrol Norte\_3G\_Santa Cruz**

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

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 área de redes.

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

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 43595**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_036\_Lastra\_3G\_La Paz**

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

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: 45739**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_025\_Santa Rosita\_3G\_Santa Cruz**

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

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: 1098**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_059\_Sarco\_LTE\_Cochabamba\_Diego Vargas**

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

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: 43585**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_017\_Olivos\_3G\_Potosi**

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

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 área de redes.

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

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 45835**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_033\_El Pajonal\_3G\_Santa Cruz**

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

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: 42218**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_040\_San Miguel\_3G\_La Paz**

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

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: 42859**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_011\_Zona Nor Este\_3G\_Oruro**

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

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 área de redes.

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

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 36652**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_013\_Ciudad Satelite\_GSM\_La Paz**

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

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:

|  |
| --- |
| 2020-10-29 20:19:56.062 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-10-29 20:19:56.064 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-10-29 20:20:06.494 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-10-29 20:20:06.496 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-10-29 20:20:17.004 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-10-29 20:21:16.058 - 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: 38701**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_003\_Av. Litoral\_3G\_La Paz - El Alto**

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

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: 45735**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_007\_TIGO - Doble Via\_3G\_Santa Cruz**

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

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 área de redes.

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

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 42149**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_024\_Raquelita\_3G\_Cochabamba \_Diego Vargas**

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

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: 47600**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_034\_Hipodromo\_3G\_Cochabamba**

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

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: 56500**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_037\_Tunari El Alto\_3G\_La Paz**

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

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: 917**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_041\_Av. Los Pinos\_LTE\_Potosi**

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

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:

|  |
| --- |
| 2020-10-29 19:54:43.168 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-10-29 19:54:43.170 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-10-29 19:54:53.588 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-10-29 19:54:53.590 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-10-29 19:55:04.052 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-10-29 19:55:04.055 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-10-29 19:55:14.604 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times |

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

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: 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: 42268**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_010\_Loyola\_3G\_Chuquisaca**

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

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 área de redes.

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

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 1019**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_055\_Hermanos Ruiloba\_LTE\_Tarija\_Julio Baldiviezo**

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

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: 42142**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_022\_Sarco\_3G\_Cochabamba \_Diego Vargas**

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

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: 41887**

**Descripcion:** **TIGOBO\_M\_020\_Juan 23\_3G\_Tarija \_JULIO BALDIVIESO**

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | **Descripción** | **Evaluación de soporte** |
| 49249 | TIGOBO\_M\_029\_Equipetrol Norte\_LTE\_Santa Cruz |  |
| 44767 | TIGOBO\_M\_028\_Equipetrol Norte\_3G\_Santa Cruz |  |
| 43595 | TIGOBO\_M\_036\_Lastra\_3G\_La Paz |  |
| 45739 | TIGOBO\_M\_025\_Santa Rosita\_3G\_Santa Cruz |  |
| 1098 | TIGOBO\_M\_059\_Sarco\_LTE\_Cochabamba\_Diego Vargas |  |
| 43585 | TIGOBO\_M\_017\_Olivos\_3G\_Potosi |  |
| 45835 | TIGOBO\_M\_033\_El Pajonal\_3G\_Santa Cruz |  |
| 42218 | TIGOBO\_M\_040\_San Miguel\_3G\_La Paz |  |
| 42859 | TIGOBO\_M\_011\_Zona Nor Este\_3G\_Oruro |  |
| 36652 | TIGOBO\_M\_013\_Ciudad Satelite\_GSM\_La Paz |  |
| 38701 | TIGOBO\_M\_003\_Av. Litoral\_3G\_La Paz - El Alto |  |
| 45735 | TIGOBO\_M\_007\_TIGO - Doble Via\_3G\_Santa Cruz |  |
| 42149 | TIGOBO\_M\_024\_Raquelita\_3G\_Cochabamba \_Diego Vargas |  |
| 47600 | TIGOBO\_M\_034\_Hipodromo\_3G\_Cochabamba |  |
| 56500 | TIGOBO\_M\_037\_Tunari El Alto\_3G\_La Paz |  |
| 917 | TIGOBO\_M\_041\_Av. Los Pinos\_LTE\_Potosi |  |
| 42139 | TIGOBO\_M\_008\_Av. Pedro Marban\_3G\_Beni |  |
| 42268 | TIGOBO\_M\_010\_Loyola\_3G\_Chuquisaca |  |
| 1019 | TIGOBO\_M\_055\_Hermanos Ruiloba\_LTE\_Tarija\_Julio Baldiviezo |  |
| 42142 | TIGOBO\_M\_022\_Sarco\_3G\_Cochabamba \_Diego Vargas |  |
| 41887 | TIGOBO\_M\_020\_Juan 23\_3G\_Tarija \_JULIO BALDIVIESO |  |