|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Descripcion | Evaluacion de soporte |
| 49249 | TIGOBO\_M\_029\_Equipetrol Norte\_LTE\_Santa Cruz |  |
| 42139 | TIGOBO\_M\_008\_Av. Pedro Marban\_3G\_Beni |  |
| 1019 | TIGOBO\_M\_055\_Hermanos Ruiloba\_LTE\_Tarija\_Julio Baldiviezo |  |

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

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: TigoBo

Contac Name: Carlos Mercado

Call id:

Date & Time: 09-11-2020

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

**Cliente ID: 49249**

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

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

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:

|  |
| --- |
|  |

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

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

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: 1019**

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

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

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:

|  |
| --- |
|  |

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

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