|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Descripción** | **Evaluación** **de** **soporte** |
| 43585 | TIGOBO\_M\_017\_Olivos\_3G\_Potosi |  |
| 1019 | TIGOBO\_M\_055\_Hermanos Ruiloba\_LTE\_Tarija\_Julio Baldiviezo |  |
| 42149 | TIGOBO\_M\_024\_Raquelita\_3G\_Cochabamba \_Diego Vargas |  |
| 36646 | TIGOBO\_M\_018\_Paragua\_GSM\_Santa Cruz |  |
| 42218 | TIGOBO\_M\_040\_San Miguel\_3G\_La Paz |  |
| 43595 | TIGOBO\_M\_036\_Lastra\_3G\_La Paz |  |
| 38701 | TIGOBO\_M\_003\_Av. Litoral\_3G\_La Paz - El Alto |  |
| 47600 | TIGOBO\_M\_034\_Hipodromo\_3G\_Cochabamba |  |
| 1010 | TIGOBO\_M\_049\_Av. Jose Natusch\_LTE\_Beni\_Marco Gutierrez |  |
| 42139 | TIGOBO\_M\_008\_Av. Pedro Marban\_3G\_Beni |  |
| 1098 | TIGOBO\_M\_059\_Sarco\_LTE\_Cochabamba\_Diego Vargas |  |
| 42142 | TIGOBO\_M\_022\_Sarco\_3G\_Cochabamba \_Diego Vargas |  |

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

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: TigoBo

Contac Name: Carlos Mercado

Call id:

Date & Time: 17-11-2020

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

**Cliente ID: 43585**

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

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

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: 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: 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: 36646**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_018\_Paragua\_GSM\_Santa Cruz**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: Se desconoce la causa raíz, posible corrupción en disco.

Incident description: Se presenta un conflicto en el SO, el cual impide que se puedan realizar las configuraciones necesarias para establecer conexión a la red.

Evidencias:

|  |
| --- |
| 2020-11-16 18:53:50.679 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - ERROR - Couldn't get the name of the port to send QMI commands  2020-11-16 18:53:50.679 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - ERROR - Exception connecting: null  2020-11-16 18:53:50.783 - 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: Se aplica fix.

Recommendation: Reinicio de la sonda, chequeo de disco.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 42218**

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

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: Se desconoce la causa raíz, posible corrupción en disco.

Incident description: Se presenta un conflicto en el SO, el cual impide que se puedan realizar las configuraciones necesarias para establecer conexión a la red.

Evidencias:

|  |
| --- |
| 2020-11-16 21:41:34.728 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - ERROR - Couldn't get the name of the port to send QMI commands  2020-11-16 21:41:34.728 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - ERROR - Exception connecting: null  2020-11-16 21:41:34.830 - 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: Se aplica fix.

Recommendation: Reinicio de la sonda, chequeo de disco.

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: 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: 47600**

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

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: NxClient se detuvo.

Incident description: NxClient se detuvo.

Evidencias:

|  |
| --- |
| 2020-11-13 07:00:01.570 - Ui - sms.nxray.agents.impl.UiAgent - INFO - Stopped NxClient  2020-11-13 07:00:01.586 - JobExecutor - sms.nxray.util.jobs.tasks.MainJobTask - INFO - Task: cancelled |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis:

Workaround:

Recommendation:

Additional comments:

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

**Cliente ID: 1010**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_049\_Av. Jose Natusch\_LTE\_Beni\_Marco Gutierrez**

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

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:

|  |
| --- |
| 2020-11-16 18:06:43.425 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-11-16 18:06:43.425 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-11-16 18:06:53.762 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-11-16 18:06:53.764 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-11-16 18:07:04.299 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-11-16 18:07:04.299 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-11-16 18:07:14.733 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-11-16 18:08:01.869 - JobTask dispatcher - sms.nxray.util.jobs.tasks.MainJobTask - INFO - Task: Timeout  2020-11-16 18:08:02.643 - SessionManager - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent - WARN - Evt\_IpDisconnected received at status Connecting and currentSession Connecting  2020-11-16 18:08:02.647 - SessionManager.Connect - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent.ConnectT - WARN - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent.ConnectTask.AbortedException  2020-11-16 18:08:02.649 - SessionManager.Connect - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent.ConnectT - WARN - Connection error. Unknown connection error  2020-11-16 18:08:02.652 - 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: 42139**

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

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

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:

|  |
| --- |
| 2020-11-17 00:35:46.267 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-11-17 00:35:46.270 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-11-17 00:35:56.738 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-11-17 00:35:56.738 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-11-17 00:36:07.124 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-11-17 00:36:07.124 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2020-11-17 00:36:17.597 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2020-11-17 00:37:01.524 - JobTask dispatcher - sms.nxray.util.jobs.tasks.MainJobTask - INFO - Task: Timeout  2020-11-17 00:37:02.273 - SessionManager - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent - WARN - Evt\_IpDisconnected received at status Connecting and currentSession Connecting  2020-11-17 00:37:02.273 - SessionManager.Connect - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent.ConnectT - WARN - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent.ConnectTask.AbortedException  2020-11-17 00:37:02.273 - SessionManager.Connect - sms.nxray.agents.impl.SessionManagerAgent.ConnectT - WARN - Connection error. Unknown connection error  2020-11-17 00:37:02.273 - 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: 1098**

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

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: La sonda se encuentra bien.

Incident description: La sonda se encuentra bien.

Evidencias:

|  |
| --- |
| La sonda se encuentra bien. |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis:

Workaround:

Recommendation:

Additional comments:

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

**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