|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Descripcion | Evaluacion de soporte |
| 917 | TIGOBO\_M\_041\_Av. Los Pinos\_LTE\_Potosi |  |
| 918 | TIGOBO\_M\_043\_Quirpinchaca\_LTE\_Chuquisaca\_Weymar Garcia |  |

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

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: TigoBo

Contac Name: Carlos Mercado

Call id:

Date & Time: 06-01-2021

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

**Cliente ID: 917**

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

|  |
| --- |
| Hola |

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

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 Ã¡rea de redes.

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

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 918**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_043\_Quirpinchaca\_LTE\_Chuquisaca\_Weymar Garcia**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

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:

|  |
| --- |
| pruebas |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: La sim falla y la sonda no logra establecer conexiÃ³n 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