|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Descripcion | Evaluacion de soporte |
| 43585 | TIGOBO\_M\_017\_Olivos\_3G\_Potosi |  |
| 42139 | TIGOBO\_M\_008\_Av. Pedro Marban\_3G\_Beni |  |
| 918 | TIGOBO\_M\_043\_Quirpinchaca\_LTE\_Chuquisaca\_Weymar Garcia |  |
| 36710 | TIGOBO\_M\_009\_Villa Busch\_LTE\_Pando |  |
| 1098 | TIGOBO\_M\_059\_Sarco\_LTE\_Cochabamba\_Diego Vargas |  |
| 43595 | TIGOBO\_M\_036\_Lastra\_3G\_La Paz |  |
| 56500 | TIGOBO\_M\_037\_Tunari El Alto\_3G\_La Paz |  |
| 42262 | TIGOBO\_M\_031\_Loyola\_LTE\_Chuquisaca\_Weymar Garcia |  |
| 1019 | TIGOBO\_M\_055\_Hermanos Ruiloba\_LTE\_Tarija\_Julio Baldiviezo |  |
| 42268 | TIGOBO\_M\_010\_Loyola\_3G\_Chuquisaca |  |
| 42149 | TIGOBO\_M\_024\_Raquelita\_3G\_Cochabamba \_Diego Vargas |  |

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

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: TigoBo

Contac Name: Carlos Mercado

Call id:

Date & Time: 18-01-2021

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

**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: 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: 918**

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

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: En este caso no es posible saber la causa raíz pues no se cuenta con los logs.

Incident description: La sonda no realiza todas las mediciones.

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: El revisar las sonda, se puede observar una ausencia de mediciones, se intenta acceder a la sonda en varias ocasiones sin embargo la misma es inaccesible, esto debido a una señal o velocidad muy débil

Workaround: NA

Recommendation: El tiempo que tarda en ejecutarse el job es tan corto que no es posible el acceso a la sonda por team Viewer por lo que una posible solución es incrementar las pruebas en el job

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 36710**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_009\_Villa Busch\_LTE\_Pando**

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

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:

|  |
| --- |
| 2021-01-17 20:30:22.926 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-17 20:30:22.926 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-17 20:30:33.363 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-17 20:30:33.363 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-17 20:30:43.797 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-17 20:30:43.800 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-17 20:30:54.184 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-17 20:30:54.685 - 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: 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: 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: 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: 56500**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_037\_Tunari El Alto\_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:

|  |
| --- |
| 2021-01-17 16:53:35.156 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - ERROR - Couldn't get the name of the port to send QMI commands  2021-01-17 16:53:35.156 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - ERROR - Exception connecting: null  2021-01-17 16:53:35.223 - 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: 42262**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_031\_Loyola\_LTE\_Chuquisaca\_Weymar Garcia**

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: En este caso no es posible saber la causa raíz, pues no se cuenta con los logs

Incident description: La sonda no realiza todas la mediciones

Evidencias:

|  |
| --- |
|  |

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

3. RESOLUTION

Incident Analysis: El revisar las sonda, se puede observar una ausencia de mediciones, se intenta acceder a la sonda en varias ocasiones sin embargo la misma es inaccesible, esto debido a una señal o velocidad muy débil

Workaround: NA

Recommendation: El tiempo que tarda en ejecutarse el job es tan corto que no es posible el acceso a la sonda por team Viewer por lo que una posible solución es incrementar las pruebas en el job

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:

|  |
| --- |
| 2021-01-17 19:03:23.236 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-17 19:03:23.236 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-17 19:03:33.728 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-17 19:03:33.728 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-17 19:03:44.278 - 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: 42268**

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

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

2. DETAILS OF INCIDENT:

Impacted platform: NxClient

Root Cause: Desconocido

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

Evidencias:

|  |
| --- |
| 2021-01-17 16:11:41.612 - LogDb - sms.nxray.agents.impl.LogDbAgent - INFO - Started logging session. InstallId: 6c6f5fa4e03478aff1ba0c6cc552783c. Session: 250082  2021-01-17 20:14:07.604 - Unnamed thread - AppContext - INFO - Initializing NxClient 6.5.0.4  2021-01-17 20:14:09.831 - Ui - sms.nxray.agents.impl.UiAgent - INFO - Started NxClient 6.5.0.4. Server: https://tigobolivia-nxray.swissms.ch/esb/NxRayWS, CompanyId: 112 |

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

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: 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 trasmisiÃ³n con el Ã¡rea de redes.

Recommendation: Validar internamente las velocidades de trasmisiÃ³n con el Ã¡rea de redes.

Additional comments: NA