|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Descripcion | Evaluacion de soporte |
| 42139 | TIGOBO\_M\_008\_Av. Pedro Marban\_3G\_Beni |  |
| 43850 | TIGOBO\_M\_035\_Tunari El Alto\_LTE\_La Paz |  |
| 43595 | TIGOBO\_M\_036\_Lastra\_3G\_La Paz |  |
| 47600 | TIGOBO\_M\_034\_Hipodromo\_3G\_Cochabamba |  |
| 56500 | TIGOBO\_M\_037\_Tunari El Alto\_3G\_La Paz |  |
| 1019 | TIGOBO\_M\_055\_Hermanos Ruiloba\_LTE\_Tarija\_Julio Baldiviezo |  |
| 1020 | TIGOBO\_M\_058\_Av. Litoral\_LTE\_La Paz - El Alto |  |
| 1098 | TIGOBO\_M\_059\_Sarco\_LTE\_Cochabamba\_Diego Vargas |  |
| 44767 | TIGOBO\_M\_028\_Equipetrol Norte\_3G\_Santa Cruz |  |

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

1. GENERAL INFO

GEMALTO SUPPORT TEAM - TECHNICAL REPORT

Customer: TigoBo

Contac Name: Carlos Mercado

Call id:

Date & Time: 19-01-2021

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

**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 trasmisiÃ³n con el área de redes.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 43850**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_035\_Tunari El Alto\_LTE\_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:

|  |
| --- |
| 2021-01-18 18:50:43.382 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 18:50:43.382 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 18:50:53.815 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 18:50:53.815 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 18:51:04.259 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 18:51:04.261 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 18:51:14.829 - 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: 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 trasmisiÃ³n 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

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

Evidencias:

|  |
| --- |
| 2021-01-18 07:00:01.965 - Unnamed thread - MainView - INFO - System ending the login session. Exiting nxray...  2021-01-18 07:00:01.980 - Ui - sms.nxray.agents.impl.UiAgent - INFO - Stopped NxClient  2021-01-18 23:08:22.290 - Unnamed thread - AppContext - INFO - Initializing NxClient 6.5.0.4  2021-01-18 23:08:24.623 - 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: 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 trasmisiÃ³n 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 trasmisiÃ³n con el área de redes.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 1020**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_058\_Av. Litoral\_LTE\_La Paz - El Alto**

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

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:

|  |
| --- |
| 2021-01-18 16:49:43.179 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 16:49:43.182 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 16:49:53.590 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 16:49:53.592 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 16:50:04.129 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 16:50:04.129 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 16:50:14.567 - 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: 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 trasmisiÃ³n con el área de redes.

Additional comments: NA

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

**Cliente ID: 44767**

**Descripcion: TIGOBO\_M\_028\_Equipetrol Norte\_3G\_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:

|  |
| --- |
| 2021-01-18 19:50:46.298 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 19:50:46.298 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 19:50:56.793 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 19:50:56.793 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 19:51:07.216 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer.WorkerChannelReader - ERROR - QmiDialer WorkerChannelReader getConnectionToken has timed out 100 times  2021-01-18 19:51:07.219 - SessionManager.DialerConnect - sms.net.QmiDialer - WARN - Retrying qmi connection...  2021-01-18 19:51:17.651 - 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