

## TIMELINE SINGAPUR INCIDENT

N1+ Guardia – Adrian Muñoz Valle – Guardia Interna

Incident Manager – Oscar Ruiz

Guardia SDS – Noelia Martinez-Conde

Tecnico N1 de Tarde -- Jhammyr Ulises Chávez Anyosa

Tecnico N1 de Noche -- Jared Orta

### 23/09/2025 – 22:11

El Técnico N1 de Tarde llama a la Guardia Interna para informa de incidencia masiva en CLOUD de las sedes de Azure Ámsterdam 1 y Ámsterdam 2 y POLAMS.

### 23/09/2025 – 22:21

Se generan las primeras incidencias de Singapur en los SDWAN con alertado de private1 down, indicando que el MPLS Main ha caído.

[INC058812252](#) // [INC058812257](#)

INC058812257	Resuelto	P5 - Baja	[LE][NETCOOL][SDWAN] SDWGS-SGP-SGP-CIB-EDG-02 - All Control connections for the tloc are down [private1]	23/09/2025 22:21:35
INC058812252	Resuelto	P5 - Baja	[LE][NETCOOL][SDWAN] SDWGS-SGP-SGP-CIB-EDG-01 - All BFD sessions for the tloc are down [private1]	23/09/2025 22:21:32

### 23/09/2025 – 22:23

Guardia interna se conecta para apoyar con la incidencia masiva de CLOUD y recopilar información antes de llamar al Incident Manager

### 23/09/2025 – 22:28

Guardia interna contacta con el Incident Manager para comunicar la incidencia masiva de CLOUD

Tras finalizar llamada al Incident Manager, guardia interna es informado ( Ulises) de Incidencia en Singapur, al tratarse de una incidencia estándar, no se requiere de apoyo de Guardia Interna sobre esta incidencia.  
la noche.

**23/09/2025 – 22:39**

Guardia interna contacta con Guardia SDS (Noelia) para informar de la incidencia masiva de CLOUD

**23/09/2025 – 22:41**

Guardia Interna contacta con Guardia de Network Platform (guardia de NaaS) para informar de incidencia Masiva de CLOUD

También se genera el Aperture de la incidencia del MPLS Main de Singapur y se manda el correo correspondiente

**23/09/2025 22:50**

Guardia Interna abandona servicio tras estabilización de incidencia Masiva de CLOUD ( sigue activa pero el trabajo administrativo esta realizado ( aperture`s correspondiente)

El equipo de la tarde deja el dashboard actualizado con todo para el equipo de la noche

**23/09/2025 23:07**

La incidencia del MPLS Main de Singapur se resuelve, recuperando la incidencia.

**24/09/2025 00:04**

Se procede a enviar correo al proveedor para reportar la incidencia y contar con el RFO (Razon de la caída)

Se envía con una hora de decalaje porque siguen con la incidencia de Cloud pero no tenemos limite oficial de tiempo para enviar notificación.

**24/09/2025 02:00**

Se reabren las incidencias indicando que el equipo MPLS Main de Singapur ha vuelto a caer. Envían el update correspondiente.


**24/09/2025 03:10**




Se detecta recuperación del MPLS Main (private 1 down )de Singapur volviendo a resolver incidencia pero no actualizan el ticket hasta las 4:20



**24/09/2025 03:12**


Se recibe correo al buzón departamental por parte de Law Howard indicando que el equipo físicamente se ve correcto, si es necesario que reinicien el equipo.


Re: [REVISED] Update Incident // GSNET International // CIB - SGP -...


 **Law Howard**

Para  NetworkPlatform\_nivel1;  Gonzalez Perez Ceferino;  
 Lo Chin Wang David; **y 7 usuarios más**

CC  90b98f36.santandernet.onmicrosoft.com@emea.teams.ms  
;  NetworkPlatform\_nivel1; **y 23 usuarios más**

 Interno

 Respondió a este mensaje el 24/09/2025 3:30.

 Image.jpeg  
5 MB

Dear team,

I checked the device physically and found it normal as shown attached. Do we need to reset the power?

Regards  
Howard

**24/09/2025 03:30**

Se le informa a Law Howard (usuario)de que las alertas se han limpiado y que la incidencia a sido reportada a proveedor. De la pregunta (reiniciar o no) no se le contesta

**24/09/2025 03:35**

Llega una incidencia del SDWAN con alertado de private 2 down. Indicando que el MPLS Backup de Singapur ha caído ( no se ha atentado la incidencia -aperture)

El técnico pone en espera el ticket private 2 down pero no gestiona nada administrativamente hablando

### [INC058818437](#)

INC058818437	Resuelto	P5 - Baja	[LE][NETCOOL][SDWAN] SDWGS-SGP-SGP-CIB-EDG-02 - All BFD sessions for the tloc are down [private2]	24/09/2025 03:35:35
--------------	----------	-----------	---	------------------------

El Remedy se ha abierto automáticamente ya que en algunos casos es así y no lo abren técnicos.

**24/09/2025 03:36**

Dentro del ticket [INC058818437](#) se añade otra incidencia indicando private 1 down. Indicando que el MPLS Main ha caído.

En Netcool si se ve que hay otra incidencia en private 1 down , todo lo de SN se ve en Netcool pero no pasa lo mismo, al contrario.

El equipo no detecta esto ultimo ya que se debería de haber producido una incidencia a parte en SN y se ha aglutinado en el mismo ticket [INC058818437](#) del private 2 down ( lo realiza un automatismo)

Para los técnicos en turnos private 1 down seguía caído ya que anteriormente no lo habían gestionado aunque había recuperado solo anteriormente ( se explica a las 3:10)

En este punto se genera Sede Aislada

En reunión del día 23/09 se recalcó si tenían dudas y entendían sobre el private 1 y private 2 y todo el equipo contesto que todo claro.

**24/09/2025 03:38**

Se detecta la recuperación del MPLS Backup (private 2 down) de Singapur, manteniéndose el MPLS Main (private 1 down )de Singapur caído.

La sede deja de estar aislada.

**24/09/2025 04:10**

Se recibe alerta del SDWAN con alertado private 2 down. Indicando que el MPLS Backup de Singapur ha vuelto a caer.

Se observa en log que el equipo que cayó a las 3:55 y recupero a las 4:08, durante este intervalo la sede vuelve a quedar aislada  
Del private 2 en ningún momento hay apertura, update, etc.

[INC058819098](#)

INC058819098	Resuelto	P5 - Baja	[LE][NETCOOL][SDWAN] SDWGS-SGP-SGP-CIB-EDG-01 - All BFD sessions for the tloc are down [private2]	24/09/2025 04:10:15
--------------	----------	-----------	---	------------------------

**24/09/2025 04:20**

Se detecta la recuperación de MPLS Main de Singapur, desde este momento Singapur se encuentra sin ninguna incidencia, ambos enlaces recuperados.  
El equipo realiza el update.

**24/09/2025 4:28**

Tecnico N1 de Noche intenta ponerse en contacto con la Guardia Interna

**24/09/2025 4:35**

Guardia interna contacta con el Técnico N1 de Noche y le informa de que se han recibido correos por parte de Singapur indicando que están viendo algo en equipos de todo lo que ha sucedido anteriormente.

Guardia interna es consciente de la incidencia del MPLS Main que se generó a las 22:21, pero no es informado de ninguna incidencia en el MPLS Backup [INC058818437](#)

Guardia interna pregunta si hay impacto en el servicio y que contesten preguntado si hay alguna afectación al servicio, también se le pregunta el técnico de turno si la incidencia sigue activa o si ha recuperado, indicando de que hacia 10 min que estaba la

incidencia recuperada. El técnico N1 sigue las instrucciones de la guardia, envía el correo a Singapur preguntando por afectación del servicio.

El usuario contesta que han quedado aislados de la red pero los técnicos de turno de noche, no han visto este correo y no han llamado a la guardia

Guardia Interna solicita que en caso de que indiquen por la parte de Singapur que hay afectado, que se le vuelva a llamar para activar procedimiento de impacto.

Procedimiento 5.1.2 sede aislada

La llamada con la Guardia Interna finaliza.

## **24/09/2025 7:00**

Guardia Interna entra a turno, y tras revisión se visualiza que la sede estuvo aislada, esto no se le informa a la guardia interna, y fue la guardia interna quien descubrió el aislamiento, se caen ambos equipos el main y backup (desde la 3:29 a 3:38 y de 3:55 a 4:08)

Se procede a entrar en una call con SDS para informar de la situación.

Tras esta reunión se procede a llamar al Incident Manager y a la Guardia de Network Platform para informar del aislamiento de la sede.

Tras revisión de logs a posterior de la incidencia se extrae los tiempos reales el tiempo total de aislamiento:

Main MPLS

23/09/2025 22:31 --> 23/09/2025 23:07

24/09/2025 01:52 --> 24/09/2025 3:10

24/09/2025 3:29 --> 24/09/2025 4:20

Backup MPLS

24/09/2025 3:29 --> 24/09/2025 3:38

24/09/2025 3:55 --> 24/09/2025 4:08

Se determina 22 minutos de aislamiento.

Resumen el private 1 lo han gestionado a medias y el private 2 sin gestionar.