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/ Christian Alfredo Guerrero

Tecnico N1 de Noche -- Jared Orta/Daniel Cortes

# 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 en Service Now automáticamente (por una parametrización con Alma) las primeras incidencias de Singapur en los SDWAN con alertado de private1 down, indicando que el MPLS Main ha caído.

NOTA: (funcionamiento: la alerta salta el Netcool y Alma tiene la lógica (desconocemos como está conectado Netcool con Alma)

Según directriz del banco solo cuenta las incidencias de Service Now.

Genera dos tickets porque la configuración es cruzada y al caer private1 down se cae la línea directa y la cruzada (esquema en el teams del equipo en BBDD)

Los tickets se pasan a en espera de proveedor según indica el procedimiento. Ver si esta escrito

[INC058812252](https://santander.service-now.com/incident.do?sys_id=6657d5638788321c983933790cbb35c3&sysparm_record_target=incident&sysparm_record_row=59&sysparm_record_rows=369&sysparm_record_list=group_listCONTAINSfa3c9fc8c30e71d006850145df0131b0%5EORgroup_listCONTAINS8f51f7f2eb15d69c9b75f5b9bad0cdb5%5EORgroup_listCONTAINSf9b6d50bc3e02e50642688f9d00131b9%5EORgroup_listCONTAINSdde71907c3242e50642688f9d001314c%5Eopened_atONLast+7+days%40javascript%3Ags.beginningOfLast7Days%28%29%40javascript%3Ags.endOfLast7Days%28%29%5Eu_segregation_restricted%3Dfalse%5EORopened_by%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORcaller_id%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORDERBYDESCopened_at%5EORDERBYsys_id) // [INC058812257](https://santander.service-now.com/incident.do?sys_id=6b5751e7870cba58f1a5ece83cbb35d9&sysparm_record_target=incident&sysparm_record_row=58&sysparm_record_rows=369&sysparm_record_list=group_listCONTAINSfa3c9fc8c30e71d006850145df0131b0%5EORgroup_listCONTAINS8f51f7f2eb15d69c9b75f5b9bad0cdb5%5EORgroup_listCONTAINSf9b6d50bc3e02e50642688f9d00131b9%5EORgroup_listCONTAINSdde71907c3242e50642688f9d001314c%5Eopened_atONLast+7+days%40javascript%3Ags.beginningOfLast7Days%28%29%40javascript%3Ags.endOfLast7Days%28%29%5Eu_segregation_restricted%3Dfalse%5EORopened_by%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORcaller_id%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORDERBYDESCopened_at%5EORDERBYsys_id)



# 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 (por Ulises) de Incidencia en Singapur, al tratarse de una incidencia estándar, no se requiere de apoyo de Guardia Interna sobre esta incidencia.

# 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 realiza el Aperture ( lo realizan en 20 minutos) de la incidencia del MPLS Main de Singapur y se manda el correo correspondiente a los contactos de las sedes (usuarios)

# 23/09/2025 22:50

Guardia Interna abandona el 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.

Sabemos la recuperación por:

1- Viendo los logs de los equipos

2-Viendo que la alerta generada, se recupera ya que sale un mensaje en SN indicando que se ha resuelto la incidencia

Los tickets se pasan a resuelto según indica el procedimiento.

No procede al clousere ya que se envían a las 24 horas de no haber incidencia

# 24/09/2025 00:04

Se procede a enviar correo al proveedor ( determinado por TF, contactos en el temas de TF) para reportar la incidencia y contar con el RFO (Razón de la caída)

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

# 24/09/2025 02:00

Se reabren (mismo procedimiento explicado en la apertura Alma) el mismo ticket en SN ya que de las anteriores incidencias ya están cerradas indicando que el equipo MPLS Main de Singapur ha vuelto a caer. Envían el update correspondiente a los usuarios

Los tickets se pasan a en espera de proveedor según indica el procedimiento. Ver si esta escrito

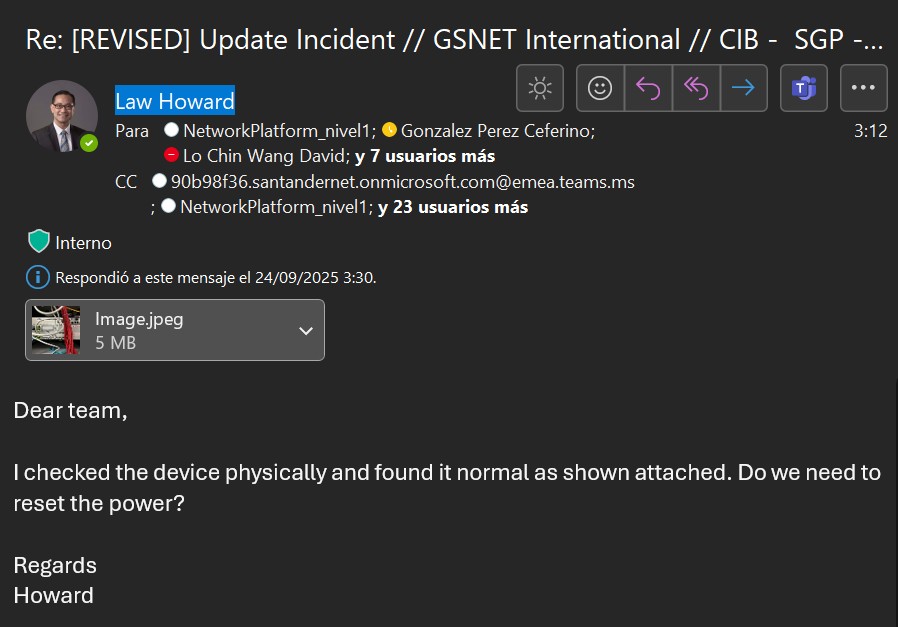
# 24/09/2025 03:10

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

No suele hacer falta enviar de nuevo correo al proveedor.

# 24/09/2025 03:12

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



# 24/09/2025 03:30

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

# 24/09/2025 03:35

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

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

[INC058818437](https://santander.service-now.com/incident.do?sys_id=323f92a787c83ed41353da073cbb35c3&sysparm_record_target=incident&sysparm_record_row=32&sysparm_record_rows=370&sysparm_record_list=group_listCONTAINSfa3c9fc8c30e71d006850145df0131b0%5EORgroup_listCONTAINS8f51f7f2eb15d69c9b75f5b9bad0cdb5%5EORgroup_listCONTAINSf9b6d50bc3e02e50642688f9d00131b9%5EORgroup_listCONTAINSdde71907c3242e50642688f9d001314c%5Eopened_atONLast+7+days%40javascript%3Ags.beginningOfLast7Days%28%29%40javascript%3Ags.endOfLast7Days%28%29%5Eu_segregation_restricted%3Dfalse%5EORopened_by%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORcaller_id%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORDERBYDESCopened_at%5EORDERBYsys_id)



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](https://santander.service-now.com/incident.do?sys_id=323f92a787c83ed41353da073cbb35c3&sysparm_record_target=incident&sysparm_record_row=32&sysparm_record_rows=370&sysparm_record_list=group_listCONTAINSfa3c9fc8c30e71d006850145df0131b0%5EORgroup_listCONTAINS8f51f7f2eb15d69c9b75f5b9bad0cdb5%5EORgroup_listCONTAINSf9b6d50bc3e02e50642688f9d00131b9%5EORgroup_listCONTAINSdde71907c3242e50642688f9d001314c%5Eopened_atONLast+7+days%40javascript%3Ags.beginningOfLast7Days%28%29%40javascript%3Ags.endOfLast7Days%28%29%5Eu_segregation_restricted%3Dfalse%5EORopened_by%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORcaller_id%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORDERBYDESCopened_at%5EORDERBYsys_id) 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 al contrario.

El equipo no detecta esto último ya que se debería de haber producido una incidencia a parte en SN y se ha aglutinado en el mismo ticket [INC058818437](https://santander.service-now.com/incident.do?sys_id=323f92a787c83ed41353da073cbb35c3&sysparm_record_target=incident&sysparm_record_row=32&sysparm_record_rows=370&sysparm_record_list=group_listCONTAINSfa3c9fc8c30e71d006850145df0131b0%5EORgroup_listCONTAINS8f51f7f2eb15d69c9b75f5b9bad0cdb5%5EORgroup_listCONTAINSf9b6d50bc3e02e50642688f9d00131b9%5EORgroup_listCONTAINSdde71907c3242e50642688f9d001314c%5Eopened_atONLast+7+days%40javascript%3Ags.beginningOfLast7Days%28%29%40javascript%3Ags.endOfLast7Days%28%29%5Eu_segregation_restricted%3Dfalse%5EORopened_by%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORcaller_id%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORDERBYDESCopened_at%5EORDERBYsys_id)  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 (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.

El decalaje entre detectar el fallo en el log y la hora de la incidencia es el tiempo que tarda el mecanismo en generar la incidencia.

Se observa en log, que el equipo 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](https://santander.service-now.com/incident.do?sys_id=4327aa2bc300bed806850145df013180&sysparm_record_target=incident&sysparm_record_row=23&sysparm_record_rows=370&sysparm_record_list=group_listCONTAINSfa3c9fc8c30e71d006850145df0131b0%5EORgroup_listCONTAINS8f51f7f2eb15d69c9b75f5b9bad0cdb5%5EORgroup_listCONTAINSf9b6d50bc3e02e50642688f9d00131b9%5EORgroup_listCONTAINSdde71907c3242e50642688f9d001314c%5Eopened_atONLast+7+days%40javascript%3Ags.beginningOfLast7Days%28%29%40javascript%3Ags.endOfLast7Days%28%29%5Eu_segregation_restricted%3Dfalse%5EORopened_by%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORcaller_id%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORDERBYDESCopened_at%5EORDERBYsys_id)



# 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.

Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

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](https://santander.service-now.com/incident.do?sys_id=323f92a787c83ed41353da073cbb35c3&sysparm_record_target=incident&sysparm_record_row=32&sysparm_record_rows=370&sysparm_record_list=group_listCONTAINSfa3c9fc8c30e71d006850145df0131b0%5EORgroup_listCONTAINS8f51f7f2eb15d69c9b75f5b9bad0cdb5%5EORgroup_listCONTAINSf9b6d50bc3e02e50642688f9d00131b9%5EORgroup_listCONTAINSdde71907c3242e50642688f9d001314c%5Eopened_atONLast+7+days%40javascript%3Ags.beginningOfLast7Days%28%29%40javascript%3Ags.endOfLast7Days%28%29%5Eu_segregation_restricted%3Dfalse%5EORopened_by%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORcaller_id%3Df960eef0c3264ed006850145df013156%5EORDERBYDESCopened_at%5EORDERBYsys_id)

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.

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.

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

Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

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-ventanas de aislamiento)

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.