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 informar de incidencia masiva en CLOUD de las sedes de Azure Ámsterdam 1, 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 ([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)),

en los SDWAN con alertado de private1 down (BSAN-M), indicando que el MPLS Main ha caído.

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

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

Generan dos tickets porque la configuración de la infraestructura es cruzada y al caer el private1 down (BSAN-M), se cae la línea directa y la cruzada (esquema en el teams del equipo en BBDD)

A screenshot of a computer screen

AI-generated content may be incorrect.

Los tickets se pasan a en espera de proveedor según indica el procedimiento.

[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.

Técnico de tarde (Ulises) llama a la guardia informando de la incidencia de Singapur.

(la guardia considera que es una incidencia estándar y la deja en manos del nivel 1)

# 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

Se realiza el Aperture (lo realizan en 20 minutos) de la incidencia del MPLS Main de Singapur y se envía 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 down (BSAN-M), de Singapur se resuelve, recuperando el servicio la sede.

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 realizar un clousure, ya que se envían a las 24 horas de no existir incidencia.

# 24/09/2025 00:22

Se procede a enviar correo al proveedor (determinado por TF, contactos en el teams 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.

Interfaz de usuario gráfica

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

# 24/09/2025 02:00

Se reabren la misma incidencia anterior con el ticket en SN [INC058816834](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)

(mismo automatismo explicado a las 22:21), ya que, las anteriores incidencias ya están cerradas, indicando que el equipo MPLS Main down (BSAN-M), de Singapur ha vuelto a caer.

El turno de noche envía el update correspondiente a los usuarios.

Los tickets se pasan a en espera de proveedor según indica el procedimiento.



# 24/09/2025 02:26

Se procede a enviar correo al proveedor

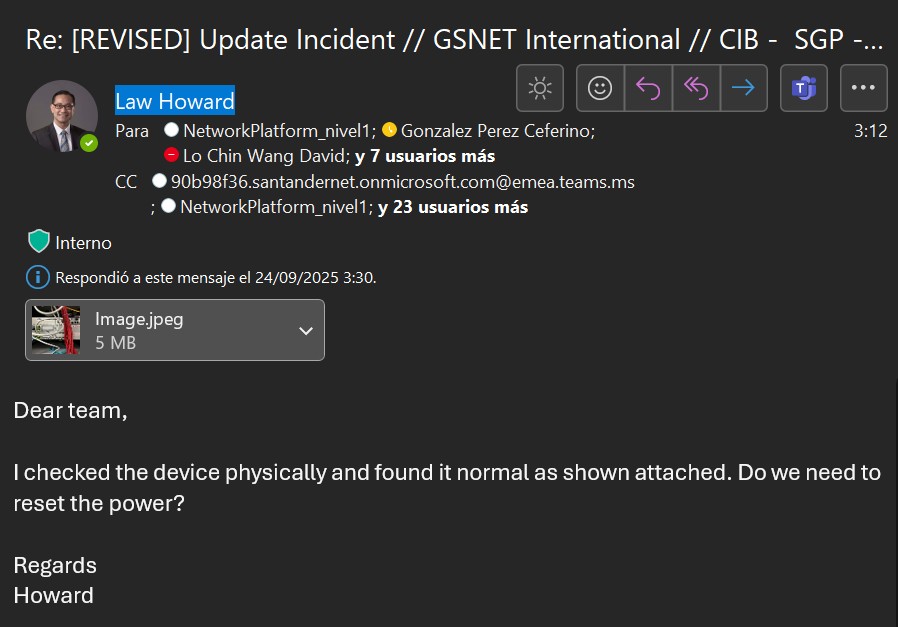
# Texto El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

# 24/09/2025 03:10

Se detecta recuperación del MPLS Main (BSAN-M),) de Singapur volviendo a resolver incidencia, pero no actualizan el ticket hasta las 4:20 (estado cerrado)

# 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 03:24

Se procede a enviar correo al proveedor (determinado por TF, contactos en el teams de TF) para reportar la incidencia y contar con el RFO (Razón de la caída) informando de la recuperación de las 3:10.

Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

# 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 ([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), una incidencia del SDWAN con alertado de private 2 down (BSAN-B), 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 (BSAN-B), 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 TF 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 (BSAN-M), Indicando que el MPLS Main ha caído.

En Netcool si se ve que hay otra incidencia en (BSAN-M), 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 (BSAN-B), (lo realiza un automatismo)

Los técnicos del turno de noche, no habían gestionado la caída del private 1 down (BSAN-M), 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 (BSAN-M) y private 2(BSAN-B), y todo el equipo contesto que todo claro.

# 24/09/2025 03:38

Se detecta la recuperación del MPLS Backup ((BSAN-B) de Singapur, manteniéndose el MPLS Main ((BSAN-M) de Singapur caído.

La sede deja de estar aislada.

# 24/09/2025 04:10

Se recibe alerta del SDWAN ([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) ) de (BSAN-B), 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 automatismo 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 enlace (BSAN-B), en ningún momento hay aperture, 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 (BSAN-M), desde este momento Singapur se encuentra sin ninguna incidencia, ambos enlaces recuperados.

El equipo realiza el update.

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

Técnico 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.

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 (BSAN-M), que se generó a las 22:21, pero no es informado de ninguna incidencia en el MPLS Backup (BSAN-B)[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 al usuario preguntado si hay alguna afectación al servicio, también se le pregunta el técnico de turno, si la incidencia sigue activa o si ha recuperado y le indican, 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 afectación, 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 ven este correo y no llaman a la guardia

Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Se debería haber activado el procedimiento 5.1.2 sede aislada

La llamada con la Guardia Interna finaliza.

# 24/09/2025 4:43

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

Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

# 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 (BSAN-M) y (BSAN-B), (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 (BSAN-M)

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 (BSAN-B)

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 (BSAN-M) lo han gestionado a medias y el (BSAN-B), sin gestionar.