



## Claims 360, suite 1 : bugs et contre-mesures

Chers Membres,

Le 25 mars 2022 a été marqué par une indisponibilité totale des outils et services de Solera (Informex). Le rétablissement a été effectif le 26 mars en fin de journée.

En date du 14 avril, Les dirigeants de Solera nous ont convié à une vidéoconférence dont le but était de nous informer sur la nature du problème rencontré et les solutions apportées.

Lors de cette entrevue, nous avons pu comprendre que le bug du 25 mars est un phénomène exceptionnel ; une redondance dans les requêtes. Solera a dû reconstituer toute la base de données à partir de Backup. C'est ce qui a pris du temps vu la quantité de données.

Nous avons profité de cette entrevue pour réclamer des explications sur les problèmes rencontrés le 22/02/2022 et le 11/03/2022.

Le 22/02/2022, c'est l'expiration d'un certificat qui a coupé une partie des tools box. Ce certificat qui aurait dû être externe était, in fine, introduit dans les lignes de codes. Trouver l'origine de la panne a pris du temps.

Le 11/03/2022, une augmentation du trafic et du volume de données a révélé un bug présent dans la programmation.

Solera soutient que des solutions durables ont été trouvées et appliquées pour qu'aucun des trois bugs rencontrés ne puissent se reproduire.

Nous avons attiré leur attention sur le fait que ces pannes avaient engendré des pertes pour les utilisateurs ; appel d'offre facturé dont le résultat n'a pas été obtenu, ré-encodage des appels d'offres sans résultat, gestionnaires et experts à l'arrêt...

L'ensemble des appels d'offre impactés par le bug vous sera, ou vous a été, crédité.

Concernant le dédommagement, nous vous ferons très prochainement part du résultat des négociations que l'UPEX mène en vue de trouver une solution globale et équitable.

Dans cette hypothèse, chacun appréciera ce résultat.

Recevez, Chers Membres, nos salutations dévouées.

Arnaud Cremer  
Vice-Président UPEX  
Commission Informex

*\* Les différents Comités Régionaux et les Commissions se sont vus attribuer chacun/e une adresse mail « alias » spécifique facilitant une communication unique directe vers tous les membres respectifs qui les composent. Toute personne de la Commission répondant à une interpellation d'un membre devra mettre « l'alias » de sa commission en « copie » pour que chaque commissaire qui la compose reçoive cette réponse. Ces adresses se trouvent en regard de ces organes, en premier écran du site, dans les rubriques de l'onglet "à propos de l'UPEX".*

