



Claims 360, vervolg 1: bugs en tegenmaatregelen

Geachte leden,

Op 25 maart 2022 waren de instrumenten en diensten van Solera (Informex) volledig onbeschikbaar. De oplossing kwam er op 26 maart 2022 op het einde van de dag.

Op 14 april heeft de directie van Solera ons uitgenodigd voor een videoconferentie om ons in te lichten over de aard van het ondervonden probleem en de geboden oplossingen.

Tijdens deze vergadering werd ons gemeld dat de bug van 25 maart een uitzonderlijk verschijnsel was; een redundantie in de verzoeken. Solera moest de hele database opnieuw opbouwen vanaf de back-up. Dit duurde lang, rekening houdend met de hoeveelheid gegevens.

Wij hebben van dit gesprek gebruik gemaakt om uitleg te vragen over de problemen die zich op 22/02/2022 en 11/03/2022 hebben voorgedaan.

Op 22/02/2022 werd door het verlopen van een certificaat een deel van de toolboxes afgesloten. Dit certificaat, dat extern had moeten zijn, werd, in fine, in de coderegels ingevoerd. Het kostte tijd om de oorzaak van de storing te vinden.

Op 11/03/2022 bracht een toename van het dataverkeer en -volume een bug in de programmering aan het licht.

Solera houdt vol dat er duurzame oplossingen werden gevonden en ten uitvoer werden gebracht zodat geen van de drie aangetroffen bugs zich opnieuw kunnen voordoen.

Wij hebben hen erop gewezen dat deze tekortkomingen hebben geleid tot verliezen voor de gebruikers: gefactureerde offertes zonder resultaat, hercodering van offertes zonder resultaat, blokkering van beheerders en deskundigen...

Alle offertes die door de bug werden beïnvloed, worden, of werden, u gecrediteerd.

Wat de schadevergoeding betreft, zullen wij u zeer binnenkort op de hoogte brengen van het resultaat van de onderhandelingen die UPEX voert om een globale en billijke oplossing te vinden.

In deze hypothese, zal eenieder kunnen oordelen over dit resultaat.

Met voorname hoogachting,

Arnaud Cremer
Ondervoorzitter UPEX
Commissie Informex

** De verschillende regionale besturen en de commissies hebben elk een specifiek "alias"-e-mailadres gekregen om de rechtstreekse communicatie met al hun respectieve leden te vergemakkelijken. Elk lid van de Commissie dat een vraag van een lid beantwoordt, zal de "alias" van zijn of haar Commissie in "kopie" moeten zetten zodat elk lid van de Commissie het antwoord zou ontvangen. Deze adressen zijn te vinden naast de namen van deze instanties, door op de welkomspagina van de website te surfen naar de rubrieken van het tabblad "Over UPEX".*

