

Rapport d'incident

Lundi 11 novembre 2019

Rapport d'incident : ODC et interruptions de session pour les clients (11 nov.)

Résumé de l'incident

À 7 h 25, un problème a touché notre processus principal de gestion des ordres, entraînant l'interruption de toutes les sessions de saisie d'ordres FIX pour les symboles de E à S. Cela a déclenché le basculement automatique vers notre processus de gestion des ordres de secours, comme prévu, et nos clients ont pu se reconnecter immédiatement.

À 9 h 40, une interruption de connexion semblable a touché nos deux autres processus de gestion des ordres (symboles de A à D et symboles de T à Z). Ces processus ont également basculé automatiquement vers les processus de secours comme prévu. Les clients ont pu se reconnecter à ces sessions immédiatement.

À 16 h, la transition vers l'état de marché « détermination du cours de clôture calculé (CCC) » de l'un de nos groupes de titres ne s'est pas produite. Par conséquent, les titres compris dans ce groupe de titres n'ont pas été traités par le système d'ordres au dernier cours (ODC) de la TSX (voir la liste des titres concernés ci-dessous). Entre 16 h 10 et 17 h 10, la décision a été prise d'essayer de mettre en œuvre le plan de rechange pour le traitement des ODC. En raison d'un problème de cohérence d'application, la mise en œuvre du plan de rechange a échoué et il n'a pas été possible d'établir le cours des ODC pour les 26 titres touchés.

Des notifications externes ont été diffusées tout au long de l'incident. À 17 h 15, nous avons confirmé et publié les cours de clôture pour la liste des titres touchés en les établissant selon le dernier prix de vente pour un lot régulier.

Services touchés

Les ODC à la TSX n'ont pas été exécutés pour les titres suivants (dernier prix de vente pour un lot régulier inclus) :

Symbole	Dernière vente	Symbole	Dernière vente
AC	48,13 \$	APR.UN	11,35 \$
AQN	17,94 \$	BAD	34,18 \$
BAD	34,18 \$	BNS	76,50 \$
CDAY	71,51 \$	CGO	101,89 \$
CGX	22,58 \$	CHE.UN	10,96 \$
CHP.UN	13,46 \$	CHR	8,08 \$
CJ	2,07 \$	CJR.B	5,49 \$
CJT	99,76 \$	CLIQ	4,35 \$
CLR	5,08 \$	CMG	7,39 \$
CNL	4,07 \$	CPX	31,56 \$
CRON	10,69 \$	CRR.UN	15,87 \$
CRT.UN	15,09 \$	CSH.UN	14,16 \$
CSU	1293,70 \$	CU	38,70 \$
DR	4,64 \$		

Analyse du problème

Les deux problèmes susmentionnés touchant les sessions de saisie d'ordres FIX et les ODC ont été provoqués par une mise à jour du système d'exploitation au cours de la fin de semaine qui visait le dispositif intergiciel de messagerie au sein de la plateforme de négociation. La cause de ces problèmes a été déterminée et nous travaillerons à les résoudre au cours des prochaines semaines.

Résolution

1. **Une procédure de retour arrière a été effectuée dans la soirée à l'égard du changement réalisé durant la fin de semaine. Par conséquent, nous ne prévoyons pas que ces incidents se reproduisent demain.**
2. Les vérifications relatives à l'intégrité des données ont été effectuées.
3. La validation du démarrage de toute l'entreprise de négociation a été effectuée et aucun problème n'a été signalé.

Pour obtenir de l'aide pour le rapprochement des opérations ou des ordres, veuillez communiquer avec un responsable des services de négociation au 416 947-4357.