

Voortgang issue m.b.t wijzigingen die mogelijk niet behouden blijven

Update bericht 16 januari 13.00 uur

Issue afgerond

Het onderzoek m.b.t. de datadiscrepanties is afgerond en de patch van gisteren heeft ervoor gezorgd dat Xedule overal weer naar behoren werkt.

Met de klanten die eerder bij ons een melding hebben gemaakt via het supportsysteem, nemen wij vandaag of morgen contact op via de melding.

De **RCA wordt uiterlijk donderdag 23 januari** geplaatst. Er volgen nu verder geen algemene updates meer.

Update bericht 16 januari 09.25 uur

Gisteravond hebben we de patch gedraaid waardoor het muteren van gebruikers weer mogelijk is. Alle werkzaamheden in Xedule kunnen weer volledig uitgevoerd worden.

Het onderzoek naar datadiscrepanties zal verder worden voortgezet.

Volgende update volgt donderdag 16 januari om 13.00 uur

Update bericht 15 januari 16.45 uur

Aanvullend op het bericht van 14.00 uur hebben we een extra instructie. Op dit moment kan het bewerken van gebruikers leiden tot datadiscrepantie. Zijn er vandaag wel gebruikers bewerkt, meld dit dan bij ons via een melding in het supportsysteem, wij zullen de omgeving dan herstarten.

Verder blijft het advies van kracht om aan het einde van de werkdag een back up te maken en deze niet uit te pakken.

Volgende update volgt donderdag 16 januari om 09.00 uur

Update bericht 15 januari 14.00 uur

We zijn verder in het onderzoek waardoor we kunnen zeggen dat er vanaf nu gewerkt kan worden in alle onderdelen van Xedule. Het advies is om aan het einde van je werkdag voor de zekerheid een back up te maken. **Pak deze back up niet uit** tot nader bericht. We gaan ervan uit dat de data in de actuele scenario's beschikbaar blijft.

Volgende update volgt donderdag 16 januari om 09.00 uur of eerder als er aanleiding voor is.

Update bericht 15 januari 12.00 uur

Op dit moment is er geen aanpassing van het advies zoals vanmorgen om 7.00 uur gepubliceerd. Het is nog steeds mogelijk dagroosters te publiceren, andere invoer raden we voor nu nog af. De contract- en service managers zijn geïnformeerd over de stand van zaken.

Het onderzoek loopt nog en we zijn mogelijke oplossingen aan het testen. We verwachten jullie in de loop van de middag hierover meer informatie te geven.

Volgende update volgt vandaag, woensdag 15 januari om 14.00 uur.

Update bericht 15 januari 7.00 uur

Het dataherstel dat gisteravond/vannacht uitgevoerd zou worden, kon niet afgerond worden. Veel data kan hersteld worden maar niet alles. Het is niet mogelijk om de data waar tijdigheid op van toepassing is te herstellen. Dit zijn alle regels waarbij in een kolom met een jaar/periode/weekselector de beschikbaarheid vastgelegd wordt. Voorbeelden hiervan zijn: Delingen, student lid van groep, medewerkerbeschikbaarheid, faciliteit lid van faciliteittypeset.

Omdat dit grote invloed heeft op de datazekerheid, concentreren wij ons vandaag volledig op nader onderzoek en een verder plan. We zien dat datadiscrepanties mogelijk toch nog op kunnen treden en we weten nu ook dat dat pas aan het licht komt als omgevingen offline gaan. Daarom heeft dit onze allerhoogste prioriteit.

Het dringende advies is om zo min mogelijk wijzigingen toe te passen en tot nader bericht alleen dagroosterbeheer te doen, waarbij publicatie van roosters wel mogelijk is. Dit geldt voor alle omgevingen, ook al wordt er geen data gemist. We willen voorkomen dat bij meer organisaties datadiscrepanties optreden.

Wij beseffen dat dit voor veel overlast zorgt en betreuren dat natuurlijk heel erg. Woensdag 15 januari 12.00 uur zullen we een volgende update doen.

Update bericht 15 januari 01.00 uur

Het dataherstel wat gisteravond/vannacht uitgevoerd zou worden, kon niet afgerond worden. De omgevingen zijn wel weer beschikbaar. Een volgende update volgt om 7.00 uur.

Update bericht 14 januari 15.30 uur

Nadat het herstel afgelopen nacht van de datadiscrepanties blijkt helaas dat een deel van de relaties met betrekking tot geldigheid en/of beschikbaarheid niet is gesynchroniseerd. Dit kan ervoor zorgen dat data niet zichtbaar is of volledig is. Dit komt ook voor bij klanten waar we dit eerder nog niet gezien hebben. Heb je eerder nog geen

contact met ons gehad (via een melding) maar ondervind je nu wel datadiscrepancie, neem dan contact met ons op via een melding,

We vinden dit heel erg vervelend en werken met man en macht aan een vervolg op het herstelscript. Dit herstel script zal vanavond uitgevoerd worden tussen 20.00 uur en 23.59 uur.

Dit herstel zal ervoor zorgen dat data weer zichtbaar wordt. Tussentijds handmatige wijzigingen die vandaag gedaan zijn door gebruikers blijven gewaarborgd.

Morgenochtend om 09.00 uur volgt de nieuwe update.

Update bericht 14 januari 11.30 uur

Patch 6.12.2 is uitgevoerd, het extra controle mechanisme dat we hebben ingesteld laten we nog in stand. Herstel van datadiscrepancies die tijdens het onderhoud zijn gedaan, zijn terug te zien in het **logboek onder gebruiker Xedulekasper**.

Met de klanten waarvan we weten dat er nog datadiscrepancies zijn en waar wij eerder al een melding van hebben ontvangen, nemen we vandaag (dinsdag 14 januari) contact op. Heb je eerder nog geen contact met ons gehad (via een melding) maar ondervind je nu wel datadiscrepancie, neem dan contact met ons op via een melding,

Momenteel wordt er gekeken welke type datadiscrepancies afgelopen nacht nog niet opgelost zijn. Hier worden scripts voor gemaakt zodat dit **alsnog vanavond hersteld** kan worden.

Tussentijds handmatig herstellen door gebruikers zelf is ook mogelijk, alle wijzigingen blijven gewaarborgd.

Onze excuses dat de mogelijke overlast nog niet is opgelost.

Morgenochtend om 09.00 uur volgt de nieuwe update, dit is na de herstelactie van aankomende nacht.

Update bericht 13 januari 11.30 uur

De geplande patch van My Xedule 6.12.2 is afgelopen vrijdagavond uitgevoerd. Het kan zijn dat reserveringen van My Xedule nog niet bij iedereen zichtbaar zijn, een gebruiker kan hiervoor het scenario herladen dan wordt de data zichtbaar. Dit zal na patch 6.12.2 van Xedule ook opgelost zijn.

Patch 6.12.2 van Xedule heeft niet plaatsgevonden omdat het onderzoek naar mogelijk dataverlies nog niet afgerond kon worden. Hier is heel het weekend aan doorgewerkt om dit zo zorgvuldig mogelijk te doen. Vandaag is hiervoor ook nog nodig.

De **patch 6.12.2 wordt vanavond om 20.00 uur** uitgevoerd.

Meldingen die gedaan zijn over 'niet zien van data' zullen daarmee opgelost zijn. Na de patch zal er opnieuw een rapportage gemaakt worden of er nog dataverschillen zijn die maandag ontstaan zouden kunnen zijn. Er zal een rapportage gemaakt worden waarbij werkzaamheden van afgelopen week vergeleken worden.

Goed om te weten is dat er in de tussentijd gewoon in Xedule gewerkt kan worden.

Bericht 10 januari 15.00 uur

Uitkomst van het onderzoek is dat er bij sommige klanten kleine datadiscrepanties zijn van bepaalde acties die op maandag gedaan zijn. Deze klanten hebben al een eerste bericht gehad dat de omgeving onderzocht wordt en worden verder op de hoogte gehouden. We gaan nu eerst verder met het oplossen van een bug zodat relaties tussen data hersteld wordt waardoor data weer zichtbaar wordt.

Vanwege het onderzoek is patch 6.12.2 deze week niet doorgegaan, deze wordt in het weekend alsnog uitgevoerd. Vanaf maandag pakken we het reguliere patchproces weer op.

Wij bieden onze excuses aan voor de overlast die mogelijk ervaren is.

Bericht 10 januari 11.00 uur

Bij deze een update vanuit onze ontwikkelafdeling. **Alle data is veilig gesteld.** Momenteel worden de relaties die mogelijk verdwenen zijn hersteld. Ontwikkeling ziet dat dit bij een select aantal klanten speelt. Deze klantomgevingen worden momenteel minutieus onderzocht, zodra een omgeving onderzocht is nemen wij met de betreffende klant contact op. De klanten die dit betreft krijgen voor 12.00 uur een bericht. Als je dan geen bericht hebt ontvangen betreft dit niet jullie omgeving. Heb je geen bericht gehad maar zie je wel afwijkingen laat het dan weten via een melding in het support systeem.

De volgende update volgt om 15.00 uur.

Bericht 9-1-2025 16.15 uur

Afgelopen maandag 6 januari 2025 tussen 14.00 en 16.00 uur is er een verstoring geweest op onze database. Dit heeft geresulteerd in mogelijke synchronisatiefouten. De afgelopen dagen hebben wij besteed aan het inventariseren van de omvang van de verstoring.

Uit de eerste onderzoeken blijkt dat deze verstoring een beperkt aantal klanten raakt en daarbij een beperkte hoeveelheid data. Voor nu is het zaak dat we een zorgvuldige inventarisatie doen. Deze inventarisatie heeft als doel te bepalen hoe we de herstelwerkzaamheden zo zuiver mogelijk kunnen doen en heeft bij ons de hoogste prioriteit.

Vanavond zal een patch worden uitgerold welke dit probleem in de toekomst voorkomt of anders afvangt met een melding. Klanten die de verstoring bij ons al gemeld hebben, zullen morgen geïnformeerd worden middels een overzicht met de getroffen data. Klanten die het nog niet bij ons gemeld hebben maar wel getroffen zijn, ontvangen ook een overzicht.

We gaan ervan uit dat het bij andere klanten niet heeft gespeeld. Mocht een klant onverhoopt zien of vermoeden dat niet alle gegevens, gemuteerd tijdens eerder genoemde tijdslot, aanwezig zijn, dan horen we dat graag via een melding. Wij zullen die dan onderzoeken en een overzicht aanbieden.

Ook de reguliere patch van MyXedule wordt vanavond uitgevoerd. De patch van Xedule wordt, zonder tegenbericht, ook uitgevoerd.

De volledige root cause analyse zal gedeeld worden in het support systeem nadat het issue volledig onder controle is.

Bericht 10 januari 11.00 uur

Bij deze een update vanuit onze ontwikkelafdeling. **Alle data is veilig gesteld.** Momenteel worden de relaties die mogelijk verdwenen zijn hersteld. Ontwikkeling ziet dat dit bij een select aantal klanten speelt. Deze klantomgevingen worden momenteel minutieus onderzocht, zodra een omgeving onderzocht is nemen wij met de betreffende klant contact op. De klanten die dit betreft krijgen voor 12.00 uur een bericht. Als je dan geen bericht hebt ontvangen betreft dit niet jullie omgeving. Heb je geen bericht gehad maar zie je wel afwijkingen laat het dan weten via een melding in het support systeem.

De volgende update volgt om 15.00 uur.