

**Date : Le 2 novembre 2018**

**Numéro : 18-16**

**Objet : Un message de notre président-directeur général**

Le 31 octobre, en raison d'un problème technique prolongée, l'application Teraview n'était pas disponible durant la plus grande partie de la journée ouvrable. Nous percevons très bien, et regrettons qu'une telle panne du système aurait entraîné une perturbation à vos activités. Teranet tient à vous assurer que nous comprenons vos attentes de la fiabilité de nos systèmes, et nous avons pris toutes les mesures à notre disposition pour rétablir votre service en temps opportun.

Tout au long de la journée du 31 octobre, tous les principaux membres de notre entreprise s'engageaient complètement à l'identification et à la résolution de la panne. En dépit de ces efforts, le rétablissement du système Teraview a pris plus de temps que souhaité. Nous avons identifié et corrigé la question technique responsable de la panne et nous demeurons engagés à vous fournir le niveau de disponibilité de classe mondiale que vous connaissez avec Teranet.

Nous tenons à vous assurer que la sécurité du système et de ses données est d'une importance primordiale pour nous, et ni l'un ni l'autre n'a été touché par cette panne.

Comme vous pouvez l'imaginer, notre équipe de service à la clientèle a traité un volume élevé d'appels et de courriels, ainsi que des suggestions d'amélioration de nos communications. Nous prenons très au sérieux ces suggestions, et nous nous engageons à tirer des leçons de cet incident.

Pour conclure, nous tenons à vous faire savoir que Teranet respecte les pratiques exemplaires de l'industrie en ce qui concerne la conception et l'architecture de nos systèmes. Nous investissons fortement dans la résilience et la résistance aux défauts de nos conceptions. Nous demeurons résolus dans notre engagement de fournir à notre clientèle le meilleur service possible.

Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, communiquez avec nous au 1-800-208-5263 ou par courriel à [info@teraview.ca](mailto:info@teraview.ca)



**Elgin Farewell**, président-directeur général | Teranet Inc.



Teraview is a product of  
Teranet Property Search  
& Registration Services.