

Wednesday, September 17, 2025 at 2:19 PM

Ticket #564428

Status	X - Para cerrar	Name	Julio Martinez
Priority	Emergency	Email	julio.martinez@sudameriscb.com.py
Department	Support	Phone	
Create Date	4/22/25, 4:51 PM	Source	Web

Ticket Details

Urgency: Trabajo detenido

Discrepancia en horario de ordenes

4/22/25, 4:51 PM Julio Martinez

Estimados,

En fecha de hoy tuvimos un par de casos con la siguiente cuestión:

Rescate cargado a las 10:30 hs, sin embargo en OpsX recién apareció en la bandeja de Authorizations a las 14:23 hs, por lo tanto no fue visualizado durante el horario de aprobación de las mismas.

Favor notar que en el menu de Advisor se visualizan ambos horarios tanto las 10:23hs en el menu principal y las 14:23hs en el Order History.

Favor verificar de manera a poder prever situaciones futuras.

Adicionalmente favor ajustar el horario del sistema, el cual no se adecua al horario nacional (diferencia de 1 hora)

The screenshot shows the Brokerware web application interface. A modal window titled "Order history" is open, displaying a table with columns: Trade/Exec, Date, Quantity, Price, Trading Route, and Counterparty. Below the table, there is a "History" section with a list of events. The background shows a sidebar with navigation icons and a main area with a table of orders.

Trade/Exec	Date	Quantity	Price	Trading Route	Counterparty
No Executions					

History

- oms 22/04/2025 15:31
Order ACK - Order has been received successfully in FundsX (Orderid = 7172).
- mvm 22/04/2025 15:31
Authorization: accepted, mvm
- vjm 22/04/2025 14:23
Validation:Redemption limit check Result: System will check for authorization Authorization weekly limit
- vjm 22/04/2025 14:23
Validation:Client Authorization Precheck Result:OK. System will check for authorization Client Authorization Precheck
- vjm 22/04/2025 14:23
Validation:Totals Check Result:Account inside limits
- vjm 22/04/2025 14:23
Validation:Earnings Check Result: System will check for authorization Earnings limits
- vjm 22/04/2025 14:23
Validation:Asset can be traded Result:
- vjm 22/04/2025 14:23
Validation:Account has asset Result:
- vjm 22/04/2025 14:23
Updated file attachment for account 3795
- vjm 22/04/2025 14:23
A freeze of funds with the id 3504 was generated on the customer's account 050014668
- vjm 22/04/2025 10:23
New M-Funds Sell 300.000 FMRF-USD (Cash)

Saludos

4/22/25, 4:54 PM Julio Martinez

Favor notar al inicio de la redacción:

"Rescate cargado a las 10:30 hs," debe decir realmente "Rescate cargado a las **10:23** hs,"

4/23/25, 1:28 PM Julio Martinez at 2:19 PM

Vemos nuevamente casos similares en fecha de hoy.

El siguiente caso indica hora de creacion 13:24 (entendemos que en realidad debe ser 12:24), sin embargo favor notar que la hora de la captura de pantalla es 13:17hs.

Order	Product	Status	Progress	Trading desk	Taken by	Creation date	Settlement date
#21156 SELL 1.350.000.000 (Cash) FMRFC-PYG @ Market 3780 1.350.000/-	M-Funds	AUTH. WAIT	0%	Traders	-	23/04/2025 13:24	-

Favor dar retorno ya que dichos casos no estan llegando oportunamente a OpsX y por lo tanto existe el riesgo de omisión de aprobaciones de rescates.

4/24/25, 11:19 AM Adelina Curbelo

Estimados, podrían solicitarle al equipo de IT que pruebe en el servidor de testing poner una zona horaria GMT-3 y lo reinicien? Para ver si ahí si funciona correctamente el sistema o no

Gracias! Saludos,

4/24/25, 12:00 PM Juan Moran

Hola Adelina, el Servidor de Test tiene Zona horaria UTC-3 Asunción, ¿quieres que cambie a otro País con UTC-3?

Date and time

11:55, jueves, 24 de abril de 2025

Set time automatically

☒ On

Set time zone automatically

☐ Off

Change date and time

Change

Time zone

(UTC-03:00) Asuncion



Saludos



De: Tickets Brokerware

Enviado el: jueves, 24 de abril de 2025 11:20

Para: Julio Martinez

CC: Andrea Ramirez ; Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Juan Moran

Asunto: Re: Discrepancia en horario de ordenes [#564428]

Wednesday, September 17, 2025 at 2:19 PM

4/24/25, 12:01 PM Adelina Curbelo

Buenas Juan, sí, por favor! Prueben cambiar a otro país UTC-3, reiniciar y probar ingresar una orden para ver si el horario aparece correctamente o no

Quedamos atentos! Saludos,

4/24/25, 12:30 PM Juan Moran

Hola Adelina, servidor reiniciado y ahora con UTC-3 Brasilia

[@Julio Martinez](#) podrian ingresar una orden en Test y verificar el horario si te aparece correcto?

Saludos y gracias

Hector M.

Date and time

12:25, jueves, 24 de abril de 2025

Set time automatically

☒ On

Set time zone automatically

☐ Off

Change date and time

Change

Time zone

(UTC-03:00) Brasilia

De: Tickets Brokerware

Enviado el: jueves, 24 de abril de 2025 12:02

Para: Julio Martinez

CC: Andrea Ramirez ; Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Juan Moran

Asunto: Re: Discrepancia en horario de ordenes [#564428]

4/24/25, 12:40 PM Juan Moran

Hola Adelina, después del cambio a UTC-3 Basilia, Julio probó y le sale correctamente la hora.

Esto indica entonces, que la librería, dll o función de conversión que están usando a nivel de programas (Genexus) no soporta UTC-3 Asunción y sigue teniendo UTC-4 como le había comentado a Andres en una Call.

La consulta seria, ¿esto lo van a actualizar?

Quedamos atentos.

Wednesday, September 17, 2025 at 2:19 PM

Saludos

Hector M.

De: Juan Moran

Enviado el: jueves, 24 de abril de 2025 12:26

Para: Tickets Brokerware ; Julio Martinez

CC: Andrea Ramirez ; Astrid Estigarribia ; Jose Meza

Asunto: RE: Discrepancia en horario de ordenes [#564428]

Hola Adelina, servidor reiniciado y ahora con UTC-3 Brasilia

[@Julio Martinez](#) podrian ingresar una orden en Test y verificar el horario si te aparece correcto?

Saludos y gracias

Hector M.

Date and time

12:25, jueves, 24 de abril de 2025

Set time automatically

☒ On

Set time zone automatically

☐ Off

Change date and time

Change

Time zone

(UTC-03:00) Brasilia

De: Tickets Brokerware tickets@brokerware.com.uy>

Enviado el: jueves, 24 de abril de 2025 12:02

Para: Julio Martinez julio.martinez@sudameriscb.com.py>

CC: Andrea Ramirez andrea.ramirez@sudamerisasset.com.py>; Astrid Estigarribia astrid.estigarribia@sudameriscb.com.py>; Jose Meza jose.meza@sudameriscb.com.py>; Juan Moran juan.moran@sudameriscb.com.py>

Asunto: Re: Discrepancia en horario de ordenes [#564428]

4/24/25, 3:27 PM Adelina Curbelo

Buenas, una consulta, qué prueba fue la que hizo Julio?

Saludos,

4/24/25, 3:42 PM Juan Moran 25 at 2:19 PM

tengo entendido que cargo una orden.
@julio.martinez, podes compartir la evidencia
Saludos
Hector M.

4/24/25, 4:35 PM Julio Martinez

Wednesday, September 17, 2025 at 2:19 PM
Buenas tardes,

A continuación la orden cargada en testing:

Process	Title		Status	Auth. Role	Requested By	Processed By	Date
Order	pending	Client Cuenta 991 (RUC RUC 4741) Bond Buy 1, PYTPO01F5127 Cuenta 991	WAITING	backoffice	bw_advisor		24/04/2025 12:30

Saludos

Julio Martinez

Operaciones

SUDAMERIS
SECURITIES

Avda. Aviadores del Chaco esq. Prof. César Vasconcellos

Planta Baja

Cel: +595 991759755

Asunción, Paraguay

De: Tickets Brokerware

Enviado el: jueves, 24 de abril de 2025 15:42

Para: Julio Martinez

CC: Andrea Ramirez ; Astrid Estigarribia ; Jose Meza

Asunto: Re: Discrepancia en horario de ordenes [#564428]

4/24/25, 4:48 PM Juan Moran 25 at 2:19 PM

Gracias Julio
Adelina, quedamos atentos!
Saludos
Hector M.

4/25/25, 9:39 AM Juan Moran

Buen día Adelina, ¿como estas!
¿Hay alguna resolución sobre esto?
El ambiente de Test dejamos con la zona horaria UTC-3 Brasilia.
Quedamos atentos a alguna respuesta de solucion.
Saludos y gracias

Héctor M.

4/25/25, 11:03 AM Adelina Curbelo

Buen día Juan, bien y tú?
Estamos analizando el problema con prioridad y les damos retorno a la brevedad. Como solución paliativa pueden poner el servidor de producción también con zona horaria UTC-3 Brasilia.

Gracias! Saludos,

4/25/25, 11:40 AM Juan Moran at 2:19 PM

Hola Adelina, el problema que tenemos con eso es que vamos a requerir autorización de Seguridad y Auditoria para procesar el cambio a otra zona horaria correspondiente a otro País, ya que hay otros servicios validando también.

Nosotros nos regimos, aunque somos casa de Bolsa, por los requerimientos de Seguridad del Banco.

Puede ser un proceso largo esto para Producción, por eso te consulto: ¿Cuánto tiempo aproximadamente les llevaría tener una solución?

Quedo atento a tu respuesta

Saludos y gracias

Hector Moran.

4/25/25, 5:27 PM Adelina Curbelo

Buenas Hector, entiendo lo que me decís. De todas formas, esta sería una solución temporal mientras resolvemos el problema con nuestro proveedor, que esperamos sea a la brevedad. ientras, es la única alternativa que tenemos para que esto no genere inconsistencias operativas.

Te agradezco desde ya y perdón las molestias!

Saludos,

4/25/25, 5:40 PM Juan Moran 25 at 2:19 PM

Ok Adelina, vamos a informar y te mantenemos al tanto.

Vamos a cambiar en los servidores de Aplicaciones y Bases de datos, en total entre Test, QA, Producción y Contingencia, son 12 servidores.

Hacemos ese cambio para el lunes, pero por favor, necesitamos que nos indiquen una fecha al menos tentativa, porque ya nos están consultando eso.

Desde ya muchas gracias



De: Tickets Brokerware

Enviado el: viernes, 25 de abril de 2025 17:28

Para: Julio Martinez

CC: Andrea Ramirez ; Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Juan Moran

Asunto: Re: Discrepancia en horario de ordenes [#564428]

4/29/25, 12:12 PM Juan Moran

Hola Adelina. Solo para informar que el fin de semana procedimos a cambiar los servidores de BW Producción a Zona Horaria UTC -3 Brasilia.

Ayer, no se registraron inconvenientes en las horas para las ordenes generadas.

Quedamos atentos a solución, el 19/05 vamos a volver a consultar al respecto.

Desde ya muchas gracias

Héctor M.

5/19/25, 8:32 AM Juan Moran 25 at 2:19 PM

Buen día estimados, dando seguimiento a esto, ¿tendrían alguna novedad?
Quedamos atentos
Desde ya muchas gracias
Héctor M.

6/6/25, 11:25 AM Juan Moran

Buenos días estimados, ¿tendrían alguna novedad sobre esto?
Necesitamos un retorno para el área de Auditoria, ya que nos solicitan una fecha de cierre para este punto, ya que nuestros servidores de Producción siguen en GMT-3 Brasilia.
Desde ya muchas gracias

Héctor M.

6/20/25, 9:24 AM Jose Meza

Buen dia, seguimos aguardando retorno, sobre esta consulta, en estos proximos meses tendremos una Auditoria Informatica y necesitamos saber como se avanzara con la zona horaria que estamos utilizando "**temporalmente**" UTC-3 Brasilia. Debemos volver a nuestra zona horaria UTC-3 Asuncion.

6/20/25, 9:36 AM Alan Rosa

José te parece ver esto en conjunto en el correr de la mañana ?

Saludos!
Alan

6/20/25, 9:44 AM Jose Meza

Sin problemas Alan, conversamos esta mañana.

7/16/25, 10:16 AM Juan Moran at 2:19 PM

Buen día estimados, tendrían alguna novedad al respecto. Desde el 27/04/2025, tenemos nuestros servidores de BW en la Zona Horaria UTC-3 Brasilia.

Atendiendo, que Brasil, cambia su hora en noviembre, esto podría volver a generar diferencia horaria, a más de que podría afectarnos a nivel de otros servicios como login, vpn, etc. Como se menciona en el ISO/IEC 27001: A.12.4.1 - Registro de eventos, A.12.4.3 - Protección de registros, A.13.1.1 - Controles de red. Todo esto considerando que no vamos a cambiar las zonas horarias del resto de nuestros equipos, por los servicios que tenemos. Además necesitamos justificar a nivel de Seguridad y estamos con un seguimiento de esto desde hace 3 meses.

Quedamos atentos...

Saludos y gracias

7/16/25, 10:49 PM Jose Meza

Para reforzar lo solicitado por Hector, segun comentarios de Alan, el estaba gestionando con el soporte de Genexus esta solucion o parche.

Alan favor insistir sobre este tema, ya paso mucho tiempo sobre nuestro reclamo, deriven la urgencia al soporte de Genexus.

8/7/25, 10:45 AM Juan Moran

Buen día, tengo entendido por una prueba que realizaron Jose Meza y Alan Rosa, que este punto ya tiene solución con nuevas DLLs de Genexus. **¿tienen alguna fecha de envío para implementar?**

Quedo atento, gracias

Héctor M.

8/19/25, 9:16 AM Juan Moran

Buen dia! alguna novedad referente a esto?

Saludos y gracias

Hector M.

8/28/25, 12:59 PM Lucia Molinolo 2:19 PM

Estimados, cómo están?

En el próximo paquete les enviaremos el ajuste correspondiente.

Saludos,
Lucía

9/8/25, 9:54 AM Juan Moran

Buen día, para dar seguimiento, tienen alguna novedad sobre este ticket?
Saludos y gracias