

Versão 10 Release 0
Junho de 2016

*Notas sobre a liberação do IBM
Marketing Platform*

IBM

Observação

Antes de usar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 13.

Esta edição aplica-se à versão 10, liberação 0, modificação 0 do IBM Marketing Platform e a todas as liberações e modificações subsequentes até que seja indicado de outra forma em novas edições.

© Copyright IBM Corporation 1996, 2016.

Índice

Capítulo 1. Sobre o IBM Marketing Platform versão 10.0	1
Novos recursos e mudanças na versão 10.0	1
Capítulo 2. Defeitos Corrigidos	5
Capítulo 3. Problemas Conhecidos	7
Capítulo 4. Limitações Conhecidas	9
Capítulo 5. Problemas Relacionados a Software de Terceiros	11
Avisos	13
Marcas Comerciais	15

Política de Privacidade e Termos de Considerações de Uso	15
--	----

Antes de entrar em contato com o suporte técnico da IBM	17
--	-----------

Capítulo 1. Sobre o IBM Marketing Platform versão 10.0

Esta seção descreve os novos recursos e mudanças introduzidos na versão 10.0 do Marketing Platform.

Onde Localizar Informações Completas sobre Requisitos e Compatibilidade com o Sistema

Para uma lista de versões do produto IBM® Marketing Software compatíveis com esse produto e uma lista de requisitos de terceiros para esse produto, consulte o *Documento Ambientes de Software Recomendados e Mínimo de Requisitos do Sistema*. Este documento é postado sob os Requisitos de um Sistema Detalhado no IBM Website Portal de Suporte: (<http://support.ibm.com>).

Também é possível acessar esse documento selecionando **Ajuda > Documentação do Produto** quando tiver efetuado login no IBM Marketing Software.

Novos recursos e mudanças na versão 10.0

Para obter detalhes completos sobre novos recursos, consulte o *Guia do administrador do IBM Marketing Platform 10.0*.

Conexão única do SAML 2.0

É possível agora configurar um modo de login de conexão única usando qualquer servidor IdP (provedor de identidade) SAML 2.0

Após configurar as propriedades de configuração necessárias e um arquivo de metadados, os usuários que tentarem efetuar login pela página de login do Marketing Platform serão autenticados pelo servidor provedor de identidade (IdP) SAML 2.0.

Uma propriedade de configuração, **Incluir usuários autenticados no Marketing Platform**, permite a criação automática de uma conta do Marketing Platform para qualquer usuário autenticado que não tenha uma conta do Marketing Platform. Esses usuários são incluídos automaticamente em um grupo de usuários padrão, **ExternalUsersGroup**, que tem inicialmente somente a função **PlatformUser**. Como alternativa, é possível especificar um grupo customizado no qual usuários são incluídos.

Se a propriedade **Incluir usuários autenticados no Marketing Platform** não estiver ativada, os usuários deverão ter uma conta do Marketing Platform para efetuar login.

Aprimoramentos de usabilidade para o IBM Marketing Software Scheduler

A interface com o usuário e os recursos do Scheduler foram aprimorados para melhorar a usabilidade.

- O Scheduler agora pode manipular chamadas a APIs e scripts externos.
- É possível planejar alertas e notificações do sistema a partir da página Gerenciamento de planejamento.

Esses alertas e notificações contêm texto que você cria e eles são independentes de quaisquer notificações que você possa criar para uma tarefa planejada. Por exemplo, você pode postar um alerta de sistema para um encerramento de manutenção planejada visto por todos os usuários ao efetuarem login no IBM Marketing Software.

- É possível filtrar as listas de planejamentos e execuções usando um filtro avançado.
- É possível iniciar a criação de planejamentos para todos os objetos suportados a partir da página Gerenciamento de planejamento.
Quando necessário, a página de entrada do produto apropriado será aberta para que seja possível selecionar o objeto e criar o planejamento.

Login integrado do Windows via IIS Proxy

Versões anteriores do Marketing Platform suportava, login integrado do Microsoft Windows baseado em NTLMv1. Com a chegada do Microsoft Windows 2008 Server e do Microsoft Windows 7, o padrão mínimo padrão mudou e requer o protocolo NTLM v2.

O NTLM v2 não é suportado nativamente pelo Marketing Platform. A documentação foi atualizada para fornecer instruções sobre como configurar o NTLM v2 usando o Microsoft Internet Information Services (um componente do Windows 2008 Server). Essa solução é compatível com versões já liberadas de produtos IBM Marketing Software.

Proxy customizado para integração do Digital Analytics e do Campaign usando o Websense

O Marketing Platform fornece um proxy customizado para permitir a integração entre o Campaign hospedado nas instalações e o Digital Analytics na nuvem quando o Websense for um componente necessário do ambiente.

O proxy customizado é uma implementação do servlet Java que age como um proxy de encaminhamento. Ele é injetado entre o listener do Campaign e o Digital Analytics.

Após o proxy customizado ser instalado, será possível configurar a conexão única e a integração entre o Digital Analytics e o Campaign.

Esse proxy customizado é suportado somente com o WebSphere Application Server.

Lista de desbloqueio para portais do painel customizado

Para aprimorar segurança do painel, uma lista de desbloqueio foi incluída para portlets do painel customizado. Isso evita que URLs indesejadas sejam incluídas nos painéis, o que poderia levar à execução de malware na extremidade do cliente no carregamento do painel.

Ao criar um portlet customizado, você agora executa as etapas adicionais a seguir.

- Inclua a URL do portlet que deseja que faça parte da lista de desbloqueio no arquivo `Platform_Admin_URL.properties`, que está localizado no diretório `conf` sob sua instalação do Marketing Platform.
- Pare e reinicie o aplicativo da web Marketing Platform

Nova opção durante a instalação para criar uma conexão de origem de dados de tabela de sistema no servidor de aplicativos da web

Também é possível permitir que o instalador crie a conexão com as tabelas do sistema Plataforma de Marketing no servidor de aplicativos da web. Para ativar a criação automático de origem de dados durante a instalação, no painel Criação de origem de dados, marque a caixa de seleção **Criar origem de dados do Plataforma de Marketing** e forneça informações sobre o servidor de aplicativos.

- O instalador cria a origem de dados usando UnicaPlatformDS como o nome JNDI.
- Observe que, se estiver usando WebLogic, você deverá incluir manualmente o driver JDBC no caminho de classe do servidor de aplicativos da web, mesmo se permitir que o instalador crie a origem de dados. O instalador faz isso automaticamente para o WebSphere.

Ajuda contextual para propriedades de configuração

Ao visualizar as propriedades de configuração em **Configurações > Configuração**, é possível escolher **Ajuda > Ajuda para esta página** para exibir a ajuda contextual. Por exemplo, se você solicitar ajuda para a página **Campaign | caching**, será exibido um tópico da ajuda descrevendo especificamente todas as opções de armazenamento em cache. Deve-se ter uma conexão de Internet para usar esse recurso.

Interface com o usuário aprimorada para o Marketing Platform, o Campaign, o Interact e o Contact Optimization

Esta liberação atualiza a interface com o usuário deixando-a fácil de usar, oferecendo um design limpo e moderno e entregando melhorias para texto sequencial e mensagens de erro. A nova aparência não muda o modo de funcionamento do produto e é possível obter a documentação atualizada no menu **Ajuda**.

Caminhos de upgrade

Como a versão 10.0 é uma liberação principal, é possível fazer upgrade diretamente da 8.6.x, 9.0.x ou 9.1.x em uma única etapa. Para obter instruções, consulte o Guia de upgrade do produto.

Melhor prática para segurança de navegador

No Internet Explorer, na guia Segurança de **Opções da Internet**, clique em **Nível customizado** e ative **Filtro XSS**.

Capítulo 2. Defeitos Corrigidos

Esta seção descreve os defeitos corrigidos na versão 10.0 do Marketing Platform.

DEF 195923	Não era possível abrir o editor do eMessage quando o recurso de auditoria do Marketing Platform estava ativado. Esse problema foi corrigido.
APAR 191593, DEF 189379	Planejar diversas execuções durante um longo período de tempo causava um desempenho insatisfatório. Esse problema foi corrigido.
APAR PO04930, DEF 190408	Ocorria uma exceção quando planejamentos antigos baseados em acionador eram excluídos. Esse problema foi corrigido.
APAR PO04977, DEF 191457	As páginas Tarefas planejadas e Execuções planejadas não responderiam se você selecionasse o link de paginação Todos ou clicasse em Atualizar quando havia um grande número de registros presente. Esse problema foi corrigido.
PMR 77210, PMR 208366, PMR 206714, PMR 190824, PMR 191458	As páginas Tarefas planejadas e Execuções planejadas apresentavam lentidão na atualização ao realizar classificação, paginação e filtragem. Esse problema foi corrigido.
APAR PI35736, DEF 185447	Quando o Marketing Platform estava em um ambiente com várias partições e estava integrado ao Cognos para relatórios, os portlets de painel mostravam somente dados da partition1 para todas as partições. Esse problema foi corrigido.
PMR 210697	A edição de um planejamento fazia o planejamento executar inesperadamente quando mudanças eram salvas. Isso foi corrigido.
APAR PO05741, DEF 210944	Existia uma vulnerabilidade do XML external entity (XXE) para URLs do Marketing Platform. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05878, DEF 215727	Um ataque de cross-site scripting (XSS) podia ser realizado quando portlets do painel eram editados e um redirecionamento aberto era possível por meio da página Execuções planejadas. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05732, DEF 210793	Se você mudasse o grupo de limitações para um planejamento configurado para execução em um acionador, o planejamento seria executado inesperadamente. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05662, DEF 206810	Para implementar a autenticação federada baseada no SAML 2.0, deve-se executar alguns scripts SQL com relação às suas tabelas de sistema do Marketing Platform. Havia um erro de sintaxe no arquivo DatabaseScript_DB2.sql que causava um erro. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05004, DEF 192037	Um ataque de cross-site scripting (XSS) persistente podia ser realizado usando a propriedade de configuração da URL de navegação no Marketing Platform. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05683, DEF 208130	Em um ambiente integrado ao SiteMinder, os usuários que estivessem com login efetuado no Marketing Operations e que efetuassem logout podiam retornar ao Marketing Operations como um "Usuário desconhecido" sem serem devidamente autenticados. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05712, DEF 210187	Havia uma vulnerabilidade de falsificação de solicitação entre sites. Esse problema foi corrigido.

APAR PO05621, DEF 205746	<p>Não era possível usar a sequência de conexões JDBC de failover do Oracle. URLs de failover longas do Oracle não funcionavam nas conexões JDBC do Marketing Platform.</p> <p>Uma mudança de código agora permite que o sistema leia as informações de JDBC a partir dos parâmetros da JVM a seguir. Inclua estes parâmetros em todas as JVMs que compartilham o mesmo banco de dados do Marketing Platform.</p> <pre>-DUNICA_PLATFORM_DB_HOSTNAME=Marketing_Platform_database_host -DUNICA_PLATFORM_DB_PORT=Marketing_Platform_database_port -DUNICA_PLATFORM_DB_DBNAME=Marketing_Platform_database_name</pre> <p>Nota: É possível usar qualquer valor como o nome do host. Esse nome é usado internamente para identificar o banco de dados do Marketing Platform.</p>
Aprimoramento 204263	Conexão única foi incluída no Marketing Platform usando o protocolo SAML 2.0.
APAR PO05004, DEF 193847	Um ataque de cross-site scripting (XSS) persistente podia ser realizado usando a janela Editar notificação de tarefa para o IBM Marketing Software Scheduler. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05296, DEF 198529	As notificações por e-mail paravam de funcionar devido a um erro de restrição de integridade quando o aplicativo tentava remover notificações antigas. Esse problema foi corrigido.
Aprimoramento 192486, PMR 192256	Quando um usuário do Distributed Marketing com login efetuado como um comerciante de campo tentava executar uma campanha on demand, o erro a seguir era gerado no Campaign: Esta ação requer privilégios adequados. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05412 DEF 200922	Um usuário podia incluir dados em campos de detalhes do usuário para usuários externos importados de um servidor LDAP, embora esses campos devessem ser somente leitura. Essas mudanças podiam ser salvas. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05117, DEF 194371	O aplicativo não tinha proteção contra roubo de cliques. Os invasores podiam induzir os usuários a clicar e fazer solicitações indesejadas. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05120, DEF 194413	Quando um portlet customizado de relatório do Cognos era criado em um painel, ele aparecia em branco no navegador Chrome. Esse problema foi corrigido.
APAR PO05246, DEF 197664	Mensagens de erro 1717 periódicas eram lançadas no campaignweb.log. Esse problema foi corrigido.
PMR216025	Os fluxogramas do Campaign estavam sendo carregados lentamente. Esse problema foi corrigido.
PMR 51165	Havia uma vulnerabilidade de cross-site scripting na página Tarefas planejadas no IBM Marketing Software Scheduler. Essa página recebia entrada do usuário e as enviava de volta ao navegador como parte da resposta HTML sem validação ou codificação. Esse problema foi corrigido.

Capítulo 3. Problemas Conhecidos

Esta seção descreve os problemas conhecidos na versão 10.0 do Marketing Platform.

A sessão do IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition persiste em usuários de conexão única	DEF 67409	<p>Se você acessar o IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition através do Marketing Platform usando uma conta ativada para conexão única e fechar a janela do navegador IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition sem efetuar logout, quaisquer outros usuários que efetuarem login do mesmo navegador para o IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition usando conexão única farão login com a primeira sessão do usuário.</p> <p>Se você compartilhar um computador e navegador com outro usuário EMM em que ambos acessem o IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition usando conexão única, deverá efetuar logout do IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition antes de fechar qualquer janela de fluxo de modelagem. Isso evita que qualquer outra pessoa que use o mesmo navegador para acessar o IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition use suas credenciais do IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition.</p>
Ao fazer upgrade para a versão 10.0, os ícones da Página inicial e do envelope podem não ser exibidos.	DEF 221074	<p>O ícone inicial e o ícone do envelope (para notificações do sistema) estão no formato SVG. Se eles não forem exibidos, inclua o tipo MIME a seguir em seu servidor de aplicativos da web.</p> <ul style="list-style-type: none">• WebLogic: inclua <code>svg=image/svg+xml</code>.• WebSphere: inclua <code>image/svg+xml</code> como o tipo MIME e <code>svgz</code> como a extensão.

Capítulo 4. Limitações Conhecidas

Esta seção descreve as limitações conhecidas na versão 10.0.0 do Marketing Platform.

Limitações de sincronização automática de usuários externos		<p>Quando o IBM Marketing Software é configurado para integração com um servidor LDAP ou Windows Active Directory, os usuários e grupos são sincronizados automaticamente a intervalos predefinidos. Essa sincronização automática tem funcionalidade limitada.</p> <p>A sincronização automática atualiza somente os atributos dos usuários. Como as mudanças de associação ao grupo, como inclusão, remoção ou mudança de membros em um grupo, requerem supervisão do administrador, a importação dessas mudanças está confinada ao processo de sincronização manual por padrão.</p> <p>É possível forçar uma sincronização total de todos os usuários e grupos usando a função Sincronizar na área Usuários do IBM Marketing Software. Não é necessária nenhuma configuração adicional.</p> <p>No entanto, também é possível usar uma propriedade de configuração oculta para incluir mudanças da associação ao grupo no processo de sincronização automática. Para obter detalhes, entre em contato com os serviços do IBM .</p>
Os usuários de administração podem editar suas próprias permissões	DEF 184911	Os usuários com AdminRole do Marketing Platform, como o usuário <code>asm_admin</code> , podem incluir PlatformAdminRole nas suas próprias contas, o que aumentaria seu acesso às partições. É um problema de autorização permitir que usuários com permissões de administração editem suas próprias permissões.

Capítulo 5. Problemas Relacionados a Software de Terceiros

Esta seção descreve os problemas na versão 10.0 do Marketing Platform relatados a software de terceiros.

Você não pode planejar uma tarefa do IBM Marketing Software Scheduler com um intervalo maior do que 60 minutos	DEF 130030	<p>Com expressões CRON, não é possível construir intervalos maiores do que 59 minutos, porque 60 minutos mudaria a hora. Similarmente, não é possível especificar 70 minutos ou 74 minutos para tarefas recorrentes. A solução alternativa é especificar dois planejamentos para o mesmo objeto, com horários de início escalonados.</p> <p>Por exemplo, suponha que deseja especificar um intervalo de 90 minutos entre execuções de um fluxograma. Você poderia configurar dois planejamentos recorrentes como segue.</p> <ul style="list-style-type: none">• Planejamento A<ul style="list-style-type: none">– Horário de início: 7h– Intervalo: 3 horasEsse planejamento faz com que o fluxograma execute às 7h, às 10h e assim por diante.• Planejamento B<ul style="list-style-type: none">– Horário de início: 8h30– Intervalo: 3 horasEsse planejamento faz com que o fluxograma execute às 8h30, 11h30 e assim por diante.
Usuários com caracteres não-ASCII em seu nome de usuário não podem efetuar login no IBM SPSS Modeler Advantage Enterprise Marketing Management Edition usando conexão única	DEF 131626	Não há solução alternativa para esse problema neste momento.

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser usados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser usado em substituição a este produto, programa ou serviço da IBM. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM são de responsabilidade do usuário.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não lhe garante direito algum sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
IBM Corporation
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Para pedidos de licença relacionados a informações de DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

IBM World Trade Asia Corporation Licensing
2-31 Roppongi 3-chome,
Minato-ku
Tokyo 106,
Japan

O parágrafo a seguir não se aplica ao Reino Unido nem a nenhum país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA”, SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS OU CONDIÇÕES DE NÃO INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, essa disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Essas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. São feitas mudanças periódicas nas informações aqui contidas; tais mudanças serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

As referências nestas informações a websites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses websites. Os materiais contidos nesses websites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e o uso desses websites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode usar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Os licenciados deste programa que desejarem obter informações sobre este assunto com o propósito de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) o uso mútuo das informações trocadas, deverão entrar em contato com:

IBM Corporation
Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146,
Botafogo, Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240.

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas aos termos e condições apropriados, incluindo, em alguns casos, o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato Internacional de Licença do Programa IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Todos os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão iguais em sistemas geralmente disponíveis. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações relativas a produtos não IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, a partir de seus anúncios publicados ou de outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. As dúvidas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser encaminhadas diretamente aos seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a mudanças ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Todos os preços IBM mostrados são preços de varejo sugeridos pela IBM, são atuais e estão sujeitos a mudança sem aviso prévio. Os preços do revendedor podem variar.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios usados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos podem incluir nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços usados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas de aplicativos de amostra na linguagem fonte, ilustrando as técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de amostra sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, uso, marketing ou distribuição de programas de aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de amostra são criados. Esses exemplos não foram testados completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função destes programas. Os programas de amostra são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de nenhum tipo. A IBM não se responsabiliza por danos causados pelo uso dos programas de amostra.

Se estiver visualizando essas informações em formato eletrônico, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

Marcas Comerciais

IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas comerciais da IBM está disponível na Web em "Copyright and trademark information" em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Política de Privacidade e Termos de Considerações de Uso

Os produtos de Software IBM, incluindo software como soluções de serviço, ("Ofertas de Software") podem usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto para ajudar a melhorar a experiência do usuário final, customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao seu navegador, que, em seguida, pode ser armazenado em seu computador como uma tag que identifica o computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software, que esteja sendo usada, permitir que você colete informações pessoais através de cookies e tecnologias semelhantes, nós o informaremos sobre as especificações abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, esta Oferta de Software poderá usar cookies persistentes e de sessão que coletam o nome de cada usuário, e outras informações pessoais para propósitos de gerenciamento de sessão, usabilidade de usuário aprimorada ou outros propósitos funcionais ou de controle de uso. Esses cookies podem ser desativados, mas a desativação também eliminará a funcionalidade que eles ativam.

Várias jurisdições regulam a coleta de informações pessoais por meio de cookies e tecnologias semelhantes. Se as configurações implementadas para esta Oferta de Software fornecerem a você, como cliente, a capacidade de coletar informações pessoais de usuários finais por meio de cookies e outras tecnologias, é necessário procurar o seu próprio conselho jurídico sobre todas as leis aplicáveis a essa coleta de dados, incluindo quaisquer requisitos para o fornecimento de aviso e consentimento quando apropriado.

A IBM requer que os Clientes (1) forneçam um link claro e evidente para os termos de uso do website do Cliente (por exemplo, política de privacidade) que inclui um

link para a coleção de dados da IBM e do Cliente e práticas de uso, (2) notifiquem que cookies e gifs/web beacons claros estão sendo colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente juntamente com uma explicação do propósito de tal tecnologia, e (3) até a extensão requerida por lei, obtenham o consentimento dos visitantes do website antes de se colocar cookies e gifs/web beacons claros pelo Client ou IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

Para obter mais informações sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para estes fins, consulte Declaração de Privacidade Online da IBM em <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en> na seção autorizada "Cookies, Web Beacons e Outras Tecnologias."

Antes de entrar em contato com o suporte técnico da IBM

Se encontrar um problema que não possa ser resolvido consultando a documentação, o contato de suporte designado de sua empresa poderá registrar um chamado junto ao suporte técnico do IBM. Siga estas recomendações para assegurar-se de que o problema seja resolvido de forma eficiente e bem-sucedida.

Se você não for um contato de suporte designado na sua empresa, entre em contato com o administrador do IBM para obter informações.

Nota: O suporte técnico não grava nem cria scripts de API. Para obter assistência para implementar nossas ofertas de API, entre em contato com os Serviços profissionais da IBM.

Informações a serem reunidas

Antes de entrar em contato com o suporte técnico do IBM, reúna as informações a seguir:

- Uma breve descrição da natureza de seu problema.
- Mensagens de erro detalhadas que você vê quando ocorre o problema.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos de log relacionados, arquivos de sessão, arquivos de configuração e arquivos de dados.
- Informações sobre o produto e o ambiente do sistema, que podem ser obtidas da maneira descrita em "Informações do sistema".

Informações do sistema

Ao ligar para o suporte técnico do IBM, você pode ser solicitado a fornecer informações sobre o seu ambiente.

Se o problema não o impedir de efetuar login, muitas dessas informações estarão disponíveis na página Sobre, que fornece informações sobre os aplicativos IBM instalados.

É possível acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre**. Se a página Sobre não estiver acessível, verifique o arquivo `version.txt` que se localiza no diretório de instalação do aplicativo.

Informações de contato para o suporte técnico do IBM

Para maneiras de entrar em contato com o suporte técnico do IBM, consulte o website de Suporte Técnico do Produto do IBM: (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Nota: Para inserir uma solicitação de suporte, deve-se efetuar login com uma conta do IBM. Essa conta deve ser vinculada ao número de cliente da IBM. Para saber mais sobre a associação da sua conta com seu número de cliente do IBM, consulte **Recursos de Suporte > Suporte de Software Autorizado** no Portal de Suporte.



Impresso no Brasil