

IBM Marketing Platform
Version 9.0
15 janvier 2013

Notes sur l'édition

IBM

Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations à la section «Remarques», à la page 11.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex*

© Copyright IBM Corporation 1996, 2013.

Table des matières

| | | | |
|--|----------|---|-----------|
| Avis aux lecteurs canadiens | v | Limitations connues | 6 |
| Chapitre 1. Configuration système requis et compatibilité | 1 | Problèmes relatifs aux logiciels tiers | 10 |
| Nouvelles fonctionnalités et changements apportés à la version 9.0.0. | 1 | Remarques | 11 |
| Chapitre 2. Défauts corrigés | 3 | Marques | 13 |
| Chapitre 3. Problèmes connus | 5 | Règles de confidentialité et conditions d'utilisation | 14 |
| | | Comment contacter le support technique IBM | 15 |

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

| IBM France | IBM Canada |
|-------------------------------|------------------------|
| ingénieur commercial | représentant |
| agence commerciale | succursale |
| ingénieur technico-commercial | informaticien |
| inspecteur | technicien du matériel |

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.








OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

| France | Canada | Etats-Unis |
|--|---|-------------------|
|  (Pos1) |  | Home |
| Fin | Fin | End |
|  (PgAr) |  | PgUp |
|  (PgAv) |  | PgDn |
| Inser | Inser | Ins |
| Suppr | Suppr | Del |
| Echap | Echap | Esc |
| Attn | Intrp | Break |
| Impr écran | ImpEc | PrtSc |
| Verr num | Num | Num Lock |
| Arrêt défil | Défil | Scroll Lock |
|  (Verr maj) | FixMaj | Caps Lock |
| AltGr | AltCar | Alt (à droite) |

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

Chapitre 1. Configuration système requise et compatibilité

Cette section explique comment trouver des informations sur la configuration système requise et la compatibilité de cette révision d'IBM® Marketing Platform, et elle décrit les changements de prise en charge des logiciels tiers.

Où trouver des informations complètes sur la configuration système requise et la compatibilité

Pour obtenir une liste des versions du produit IBM EMM compatibles avec ce produit et une liste des conditions requises relatives aux produits tiers pour ce produit, voir le document intitulé *Recommended Software Environments and Minimum System Requirements*. Ce document est disponible sous Conditions requises système détaillées sur le site Web du portail de support IBM : (<http://support.ibm.com>).

Remarque : Pour accéder à la documentation IBM EMM à partir du portail de support, vous devez vous connecter avec un compte IBM. Ce compte doit être associé à votre numéro client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte à votre numéro de client IBM, accédez à **Ressources de support > ESS (Entitled Software Support)** dans le portail du support.

Vous pouvez également consulter ce document en sélectionnant **Aide > Documentation sur le produit** lorsque vous êtes connecté à IBM EMM.

Nouvelles fonctionnalités et changements apportés à la version 9.0.0

Cette section décrit les nouvelles fonctionnalités et les changements introduits dans la version 9.0.0 de Marketing Platform.

Le nom de l'application a été modifié

Unica Marketing Platform est maintenant connu sous le nom IBM Marketing Platform. Les références à "Unica" ont été supprimées du produit.

La traduction russe est maintenant disponible

L'interface utilisateur et la documentation de Marketing Platform sont maintenant disponibles en russe ainsi que dans les autres langues disponibles auparavant.

Les alertes et les notifications sont améliorées

La fonctionnalité de notification existante a été améliorée comme suit. La barre d'outils affiche maintenant le nombre de notifications attendant un utilisateur et les utilisateurs peuvent désormais gérer leurs notifications depuis la barre d'outils. Distributed Marketing et Marketing Operations envoient actuellement des notifications.

Les alertes sont une nouvelle fonctionnalité. Elles sont présentées dans une fenêtre en incrustation lorsque les utilisateurs se connectent. Au moment du lancement de la version 9.0.0 de Marketing Platform, aucun produit n'utilise la fonctionnalité d'alertes, mais cette dernière peut être adoptée par les produits IBM EMM.

Les administrateurs peuvent également configurer Marketing Platform pour envoyer des versions d'e-mail de notifications et d'alertes.

Les tableaux de bord sont améliorés

Les améliorations suivantes sont implémentées pour les tableaux de bord.

- Les liens rapides sont une nouvelle fonctionnalité. Ce sont des liens prédéfinis vers les produits IBM EMM. Certains liens rapides permettent aux utilisateurs d'effectuer des actions de base dans le produit IBM EMM à l'intérieur d'un tableau de bord sans accéder au produit. Les administrateurs peuvent configurer les portlets qui contiennent un ensemble de liens rapides qu'ils choisissent. Les mêmes considérations de sécurité s'appliquant aux portlets prédéfinis s'appliquent aux liens rapides.

A partir de la version 9.0.0, seul Marketing Operations fournit des liens rapides.

- Les tableaux de bord pré-assemblés sont une nouvelle fonctionnalité. Les tableaux de bord pré-assemblés incluent des portlets appropriés pour plusieurs audiences. Les tableaux de bord pré-assemblés sont disponibles dès que Marketing Platform est installé. Toutefois, pour implémenter totalement ces tableaux de bord, vous devez également installer tous les produits requis pour prendre en charge leurs portlets.
- Les tableaux de bord prennent désormais en charge les rapports IBM Digital Analytics basés sur Flash.

Chapitre 2. Défauts corrigés

Cette section décrit les défauts corrigés dans la version 9.0.0 de Marketing Platform.

| | |
|--|---|
| RTC7285 (anciennement DEF064072) | <p>Lorsque vous avez installé des versions précédentes de Marketing Platform, des messages d'erreur non fatale sont parfois apparus. Ces messages étaient déroutants et n'indiquaient pas de problème grave, ils ont donc été supprimés.</p> <p>Les quatre erreurs suivantes ont été supprimées.</p> <ul style="list-style-type: none">• Install Action: SQL Script '\$ManagerSchema_SqlServer.sql' Status: ERROR Additional Notes: ERROR - ZeroGahc - An error occurred while running the script: (2714) There is already an object named 'USM_USER' in the database.• Install Action: SQL Script '\$ManagerSchema_SqlServer_CreateFKConstraints.sql' Status: ERROR Additional Notes: ERROR - ZeroGahc - An error occurred while running the script: (2714) There is already an object named 'FK_USM_RR_MAP_ROLE' in the database.• Install Action: SQL Script '\$quartz_sqlServer.sql' Status: ERROR Additional Notes: ERROR - ZeroGahc - An error occurred while running the script: (2714) There is already an object named 'QRTZ_CALENDARS' in the database.• Custom Action: com.unica.install.ia.custom.ConfigurationTool Status: ERROR Additional Notes: ERROR - class com.unica.install.ia.custom.ConfigurationTool NonfatalInstallException Duplicate configuration path name: "Affinium suite uiNavigation". |
| DEF063223 | Vous n'avez plus besoin de régler les paramètres d'Internet Explorer 8 pour afficher la version Excel des rapports Cognos. |
| DEF051431 | Les caractères non ASCII sont maintenant pris en charge pour les noms de rôles et de stratégies. |

Chapitre 3. Problèmes connus

Cette section décrit les problèmes connus dans la version 9.0.0 de Marketing Platform.

| | | |
|---|----------|---|
| L'emplacement des journaux du programme d'installation ne s'affiche pas correctement pour AIX | RTC7408 | L'emplacement des journaux stdout et stderr du programme d'installation ne s'affiche pas correctement dans les assistants du programme d'installation lorsque le répertoire de base de l'utilisateur est défini sur /, ce qui est le cas pour l'utilisateur racine sur AIX. Il n'est pas nécessaire d'exécuter les programmes d'installation d'IBM EMM en tant que racine. Si vous exécutez les programmes d'installation en tant que racine sur un système AIX, vous pouvez trouver les journaux dans le répertoire //. |
| Limitation sur la mise en cluster | RTC8834 | Si vous utilisez Marketing Platform dans un cluster et le planificateur dans ce même cluster, le planificateur ne fonctionne pas toujours comme prévu. Si vous utilisez le planificateur pour planifier des diagrammes, vous ne devez pas mettre en cluster Marketing Platform. |
| Le programme d'installation autorise une mise à niveau interne non prise en charge | RTC9846 | Bien que directe, la mise à niveau interne de la version 7.5.x vers la version 9.0.0 n'est pas prise en charge, le programme d'installation effectue l'installation dans le même répertoire dans lequel la version antérieure a été installée sans générer de message d'erreur ou d'invite de confirmation. Suivez les instructions du document <i>IBM Marketing Platform - Guide d'installation</i> pour mettre à niveau vers la version 9.0.0. |
| La version 64 bits de Cognos 10.1.1 n'est pas prise en charge | RTC11447 | Si vous installez Cognos 10.1.1, notez que seule la version 32 bits de l'application est prise en charge. Cependant, une version 32 bits de Cognos peut être installée sur un système d'exploitation 64 bits. |
| Les liens vers les pages récemment consultées ne fonctionnent pas toujours correctement | RTC10141 | <p>Les liens vers les pages récemment consultées dans Campaign ne fonctionnent pas toujours correctement. Cela se produit le plus souvent lorsque Campaign est localisé dans un langage multi-octets. Les campagnes sont stockées dans des dossiers et les dossiers contiennent des diagrammes. Pour créer la liste des éléments récents, les noms des campagnes, des dossiers et des diagrammes sont stockés dans un cookie. La taille des cookies est limitée à 4K mais peut être dépassée, particulièrement lorsque le système utilise des caractères multi-octets.</p> <p>Une solution de contournement consiste à donner des noms plus courts aux campagnes, dossiers et diagrammes afin d'éviter de créer des structures de dossiers imbriquées de manière complexe pour les campagnes. Une autre solution de contournement consiste à supprimer les cookies et à se déconnecter. Cela permet de réinitialiser la liste des éléments récents.</p> |

Limitations connues

Cette section décrit les limitations connues dans la version 9.0.0 de Marketing Platform.

| | | |
|---|----------------------|---|
| Les droits d'accès aux dossiers de rapports sont synchronisés entre les partitions | DEF045222 | Dans un environnement à plusieurs partitions, si vous synchronisez les droits d'accès aux dossiers de rapports dans une même partition, les droits d'accès aux dossiers des autres partitions sont également ajoutés à celle-ci. La synchronisation des dossiers qui n'appartiennent pas à la partition en cours n'entraîne pas de problèmes d'autorisation. |
| Certaines propriétés de configuration de Campaign sont incorrectes après la mise à niveau | DEF045746 | <p>Une fois que vous avez mis à niveau Campaign à partir de la version 7.x vers 8.1.0, certaines propriétés de configuration sont incorrectes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Affinium" apparaît dans certains noms d'affichage de propriétés. Cette incohérence de nom n'a pas de conséquences sur les fonctionnalités. • Sous la catégorie Campaign, figure la catégorie unicaUdiSvr et ses propriétés, bien qu'elles ne soient pas utilisées dans Campaign 8.1.0. <p>Vous pouvez utiliser l'utilitaire configTool pour supprimer "Affinium" des noms affichés ou supprimer la catégorie unicaUdiSvr. Voici un exemple illustrant cette procédure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvrez une fenêtre de commande dans le répertoire tools/bin sous votre installation de Marketing Platform. • Utilisez configTool pour exporter toutes les propriétés Campaign dans un fichier. L'exemple de commande suivant exporte les propriétés dans un fichier appelé campaignProperties.xml dans le répertoire tools/bin. <pre>configTool -x -p "Affinium Campaign" -f campaignProperties.xml</pre> • Editez le fichier exporté dans un éditeur texte ou XML. • Utilisez configTool pour importer le fichier révisé, à l'aide de l'option d'écrasement. Exemple : <pre>configTool -i -p "Affinium" -f campaignProperties.xml -o</pre> |
| Les appartenances aux partitions se perdent lors de la mise à niveau de 7.2.x vers 7.5.x | DEF046155, DEF046162 | Si votre version d'Affinium Manager est antérieure à 7.5.x, vous devez effectuer la mise à niveau vers 7.5.1 pour pouvoir effectuer la mise à niveau vers Marketing Platform version 8. Les scripts de mise à niveau d'Affinium Manager 7.5.1 ne conservent pas automatiquement l'appartenance aux partitions. Vous devez restaurer manuellement l'appartenance aux partitions avant d'effectuer la mise à niveau vers Marketing Platform 8.x. Cette procédure est décrite dans le <i>Guide d'installation de Marketing Platform</i> . |

| | | |
|--|-----------|---|
| Les utilisateurs Active Directory ne peuvent pas se connecter à NetInsight ou à Customer Insight | DEF046778 | Lorsque Marketing Platform est intégré à Active Directory, un utilisateur synchronisé à partir d'Active Directory ou d'un serveur LDAP ne peut pas se connecter à Digital Analytics for On Premises ou à CustomerInsight. |
| La désinstallation d'une application IBM EMM ne supprime pas ses éléments de menus | DEF047048 | Si vous désinstallez une application IBM EMM, les éléments de menus de celle-ci restent sur la page de configuration. Vous pouvez les supprimer en ouvrant la page de configuration, puis en recherchant les paramètres de menus appropriés sous la catégorie Platform Navigation à l'échelle de la plateforme, et en cliquant sur la catégorie Supprimer. |
| La suppression d'un groupe LDAP ne supprime pas les utilisateurs du groupe mappé | DEF047290 | Lorsque vous supprimez un mappage de groupe LDAP sur la page de configuration, les utilisateurs qui ont été importés dans le groupe mappé ne sont pas supprimés de ce groupe. Vous devez supprimer manuellement les utilisateurs du groupe. |
| Une erreur se produit lorsque vous annulez une exécution de rapport | DEF047550 | Lorsque vous annulez un rapport en cours d'exécution, puis essayez d'en exécuter un autre, un message d'erreur apparaît. Vous devez sélectionner le menu Outils d'analyse et réexécuter le rapport. |
| Un message d'erreur non informatif apparaît lorsque vous entrez un nom de rôle qui dépasse la longueur limite | DEF047639 | Lorsque vous entrez un nom de rôle qui dépasse les 120 caractères (longueur limite), l'erreur "Erreur 500--Erreur de serveur interne" s'affiche. Le message doit indiquer la longueur limite. |
| Le lien de déconnexion est redondant par rapport à la connexion intégrée Windows | DEF047870 | Lorsque Marketing Platform est intégré à Windows Active Directory et que la connexion intégrée Windows est activée, vous ne pouvez pas vous déconnecter à l'aide du lien Déconnexion . Lorsque vous cliquez sur Déconnexion , votre session de navigation s'arrête et vous semblez être déconnecté d'IBM EMM, mais êtes automatiquement reconnecté. Vous devez fermer votre navigateur lorsque vous vous déconnectez d'IBM EMM. |
| Lorsque vous utilisez Editer les préférences pour définir une page de démarrage, vous ne pouvez pas utiliser d'URL d'IBM EMM | DEF050523 | Si vous définissez une page de démarrage pour un utilisateur à l'aide de la page Editer les préférences de cet utilisateur, vous ne devez pas utiliser l'URL de connexion IBM EMM initiale (<code>http://hôte:port/unica</code>), car cela pourrait entraîner l'apparition de problèmes. |

| | | |
|---|---------------------------------|--|
| Les caractères non ASCII ne sont pas autorisés dans les noms de groupes de limitation | DEF050689 | Lorsque vous créez un groupe de limitation pour le planificateur, un message d'erreur apparaît si vous utilisez des caractères non ASCII. N'utilisez que des caractères ASCII dans les noms de groupes de limitation. |
| Problèmes de localisation sur la page de configuration | DEF048882, DEF050265, DEF050787 | <p>Les problèmes de localisation suivants sont présents sur la page de configuration.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les noms de produits IBM EMM sont localisés sur la page de configuration, ce qui ne devrait pas être le cas. De plus, du contenu qui devrait être localisé ne l'est pas. • Lorsque vous accédez au menu Paramètres à partir de la page de configuration, les éléments de menus ne sont pas localisés. • Les caractères non ASCII ne sont pas pris en charge pour les noms de catégories créés à l'aide de modèles de catégories. |

| | | |
|--|-----------|---|
| Des erreurs se produisent lors de la mise à niveau de 7.5.x vers 8.x | DEF050735 | <p>Lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'Affinium Manager 7.5.x vers Marketing Platform 8.x, les clés des sources de données stockées dans vos tables système Manager existantes doivent être déchiffrées, puis rechiffrées pour être stockées dans la base de données 8.x.</p> <p>Si vous avez changé votre mot de passe de la mémoire clé dans 7.5.x à l'aide de (encryptPasswords -k), et que Platform n'est pas installé sur AIX, vous pouvez utiliser la procédure suivante pour corriger le problème.</p> <p>Notez que cette solution de contournement ne s'applique pas lorsque Platform est installé sur AIX. Dans ce cas, vous devez vous connecter à IBM EMM et changer les mots de passe de source de données manuellement.</p> <p>Cette procédure permet de s'assurer que vous disposez des derniers fichier de règles de juridiction de compétence illimitée JCE (Java™ Cryptography Extension) 5.0.</p> <p>Téléchargez ces fichiers ici : http://java.sun.com/javase/downloads/index_jdk5.jsp</p> <p>Faites défiler la liste jusqu'aux fichiers de règles de juridiction de compétence illimitée JCE (Java Cryptography Extension) 5.0 et procédez comme suit.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que l'environnement d'exécution Java de votre installation Manager 7.5.x possède tous les fichiers de règles de juridiction de compétence illimitée JCE à jour. Suivez les instructions de téléchargement pour copier les fichiers local_policy.jar et US_export_policy.jar dans le répertoire jre/lib/security. 2. Utilisez encryptPasswords -k pour chiffrer à nouveau votre mot de passe de la mémoire clé. 3. Si vous N'UTILISEZ PAS l'environnement d'exécution Java fourni dans le programme d'installation de Platform, mettez également à jour les fichiers de juridiction de compétence illimitée JCE pour l'environnement d'exécution Java que vous prévoyez d'utiliser. 4. Exécutez le programme d'installation de Platform pour que vos clés soit migrées vers 8.x. <p>Si les mises à jour JCE ne sont pas effectuées, ou si vous n'avez pas pu utiliser la solution de contournement parce que votre base de données de table système Platform est AIX, vous pouvez rencontrer les erreurs suivantes :</p> <p>Cannot retrieve the key from the file [<INSTALL_DIR>\Affinium\Manager\conf\kfile], cause: Illegal key size</p> <p>javax.crypto.BadPaddingException: pad block corrupted</p> <p>Dans ce cas, connectez-vous à IBM EMM et changez manuellement les mots de passe des sources de données.</p> |
|--|-----------|---|

| | | |
|---|-----------|--|
| Les noms d'utilisateurs ne peuvent pas contenir d'espaces ou de caractères de ponctuation | DEF051877 | Si un nom de connexion d'utilisateur contient un espace ou un caractère de ponctuation, une erreur JavaScript apparaît sur chaque page, bien que l'utilisateur puisse naviguer et utiliser normalement IBM EMM. N'insérez pas d'espace ou de caractère de ponctuation dans les noms de connexion des comptes utilisateur. |
| Les caractères non ASCII ne sont pas pris en charge pour les noms de groupes, de rôles et de stratégies | DEF051431 | Si vous essayez d'utiliser des caractères non ASCII dans les noms de groupes, de rôles ou de stratégies, le message d'erreur suivant apparaît : utilisez uniquement les caractères alphanumériques. Vous ne devez pas utiliser de caractères non ASCII dans ces noms. |
| Les doublons de noms de rôles ne sont pas autorisés | DEF051895 | Dans Affinium Manager 7.5.x, les doublons de noms de rôles étaient autorisés. A partir de Marketing Platform 8.0.0, ces doublons ne sont plus autorisés. Si vous effectuez une mise à niveau de 7.x à 8.x, et que vous disposez de plusieurs rôles de même nom, vous devez les renommer de sorte qu'il n'existe aucun doublon avant d'effectuer la mise à niveau. |
| Le message du programme d'installation qui demande le répertoire lors de la mise à niveau de Platform 7.5.x prête à confusion | DEF051952 | Lorsque vous effectuez une mise à niveau de Marketing Platform 7.5.x à la version 8.1.0, le programme d'installation vous invite à indiquer le répertoire dans lequel la version 7.5.x est installée. Si le programme d'installation ne trouve pas le registre d'installation dans ce répertoire, il affiche le message suivant : Le répertoire de mise à niveau Manager spécifié dans [répertoire] n'a pas été trouvé par le programme d'installation. Si ce message apparaît lors de la mise à niveau, vérifiez que le répertoire spécifié est le bon, puis exécutez la mise à niveau. |

Problèmes relatifs aux logiciels tiers

Cette section décrit les problèmes de la version 9.0.0 de Marketing Platform relatifs aux logiciels tiers.

| | | |
|--|-----------|--|
| La génération de code SQL de vue matérialisée échoue sur certaines versions d'Oracle | DEF041909 | L'utilisation du générateur de rapports SQL pour créer une vue matérialisée échoue lorsque la base de données de table système Marketing Platform est une version spécifique d'Oracle. Ce problème est lié à un défaut d'Oracle 6485782. Le problème est résolu dans la version d'Oracle 11.1.0.7 (jeu de correctifs serveur). |
|--|-----------|--|

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service IBM puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd.
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7
Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, changer les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Corporation
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451
U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA (Contrat sur les produits et services IBM), des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être changée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être changés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs d'individus, de sociétés, de marques ou de produits à des fins

illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des échantillons de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les échantillons de programme sont fournis "en l'état", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable de tout dommage lié à l'utilisation de ces échantillons de programme.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://www.ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. D'autres noms de services et de produits peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actuelle de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web «Copyright and trademark information» à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>.

Règles de confidentialité et conditions d'utilisation

Les produits IBM Software, notamment les logiciels sous forme de services (“Offres logicielles”), peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations d'utilisation en vue d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final, d'ajuster les interactions avec l'utilisateur final ou à d'autres fins. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Dans la plupart des cas, aucune information personnelle n'est collectée par ces cookies. Si vous utilisez une offre logicielle qui vous permet de collecter des informations personnelles via des cookies et des technologies similaires, tenez compte des spécificités suivantes.

En fonction de la configuration déployée, cette offre logicielle peut utiliser des cookies de session et des cookies permanents qui collectent le nom d'utilisateur de chaque utilisateur ainsi que d'autres informations personnelles à des fins de gestion des sessions, de convivialité améliorée pour l'utilisateur ou d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si la configuration déployée pour cette offre logicielle vous permet, en tant que client, de collecter des informations personnelles d'utilisateurs finaux via des cookies et autres technologies, vous devez rechercher les conseils juridiques sur les lois applicables à ces collectes de données, notamment toutes les exigences relatives à l'indication de consignes et de consentements, le cas échéant.

IBM exige que les clients (1) fournissent un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation du site Web du client (par exemple les règles de confidentialité) qui comprenne un lien vers les collectes de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du client, (2) indiquent que des cookies et des gifs et pixels invisibles sont placés sur l'ordinateur du visiteur par IBM pour le compte du client avec une explication de l'objectif de cette technologie et (3), selon les conditions requises par la loi, obtiennent le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les gifs et pixels invisibles par le client ou IBM sur leurs unités.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, notamment des cookies, reportez-vous à la section intitulée “Cookies, Web Beacons and Other Technologies” d'IBM's Online Privacy Statement, à l'adresse : <http://www.ibm.com/privacy/details/us/en>.

Comment contacter le support technique IBM

Si vous rencontrez un problème que vous ne parvenez pas à résoudre en consultant la documentation, le correspondant désigné pour le support technique de votre entreprise peut programmer un appel avec le support technique d'IBM . Utilisez les informations de cette section pour garantir que votre problème est résolu de manière correcte et efficace.

Si vous n'êtes pas le correspondant désigné pour le support technique dans votre société, contactez l'administrateur IBM pour plus d'informations.

Informations à regrouper

Avant de contacter le support technique d'IBM , rassemblez les informations suivantes :

- Une brève description de la nature de votre problème.
- Messages d'erreur détaillés s'affichant lorsque le problème se produit
- La procédure détaillée permettant de reproduire le problème.
- Fichiers journaux, fichiers de session, fichiers de configuration et fichiers de données connexes
- Informations relatives au produit et à l'environnement système, que vous pouvez obtenir en suivant la procédure décrite sous "Informations système".

Informations système

Lorsque vous appellerez le support technique d'IBM , vous devrez sans doute fournir des informations relatives à votre environnement.

Si le problème rencontré ne vous empêche pas de vous connecter, vous trouverez la plupart de ces informations sur la page A propos de qui fournit des informations sur les applications IBM installées.

Pour accéder à la page A propos de, sélectionnez **Aide > A propos de**. Si la page A propos de n'est pas accessible, vous pouvez obtenir le numéro de version de chaque application IBM en consultant le fichier `version.txt` situé sous le répertoire d'installation de chaque application.

Informations de contact du support technique d'IBM

Pour savoir comment contacter le support technique IBM , consultez le site Web de support technique IBM à l'adresse : (http://www.ibm.com/support/entry/portal/open_service_request).

Remarque : Pour saisir une demande de support, connectez-vous à l'aide d'un compte IBM. Si possible, ce compte doit être associé à votre numéro de client IBM. Pour en savoir plus sur l'association de votre compte à votre numéro de client IBM, accédez à **Ressources de support > ESS (Entitled Software Support)** dans le portail du support.

