

Versão 9 Release 1.2  
23 de Setembro de 2015

*IBM Contact Optimization*  
*Notas sobre a Liberação*

**IBM**

**Observação**

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

Esta edição se aplica à versão 9, liberação 1, modificação 2 do IBM Contact Optimization e a todas as liberações e modificações subsequentes até que seja indicado de outra forma em novas edições.

© Copyright IBM Corporation 2003, 2015.

---

# Índice

<b>Requisitos do Sistema e Compatibilidade . . . . .</b>	<b>1</b>	<b>Entrando em contato com o suporte técnico do IBM . . . . .</b>	<b>11</b>
Novos recursos e mudanças na versão 9.1.2 . . . . .	1	<b>Avisos . . . . .</b>	<b>13</b>
Defeitos Corrigidos . . . . .	2	Marcas Comerciais . . . . .	15
Problemas Conhecidos . . . . .	2	Política de Privacidade e Termos de Considerações de Uso . . . . .	15
Limitações Conhecidas . . . . .	4		
Novos recursos e mudanças na versão 9.1.1 . . . . .	6		
Novos Recursos e Mudanças na Versão 9.1.0. . . . .	7		



---

## Requisitos do Sistema e Compatibilidade

O Contact Optimization opera como parte do conjunto de produtos do IBM® EMM. O Contact Optimization versão 9.1.2 requer o IBM Campaign 9.1.2.

Essa seção fornece as seguintes informações para essa liberação do IBM Contact Optimization:

- Onde localizar informações de requisito do sistema e compatibilidade
- Mudanças no suporte para software de terceiro

É possível fazer upgrade para o Contact Optimization 9.1.2 a partir do Contact Optimization versões 9.1.1 ou 9.1.0. Para obter instruções, consulte o *Guia de Upgrade do IBM Contact Optimization*.

O Contact Optimization suporta apenas sistemas operacionais de 64 bits.

### **Onde Localizar Informações Completas sobre Requisitos e Compatibilidade com o Sistema**

Para obter uma lista de versões de produto do IBM EMM compatíveis com este produto e uma lista de requisitos de terceiros para esse produto, consulte o documento *Ambientes de Software Recomendados e Requisitos Mínimos do Sistema*. Esse documento está postado sob Requisitos Detalhados do Sistema no IBM Website do Portal de Suporte: (<http://support.ibm.com>).

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

---

## Novos recursos e mudanças na versão 9.1.2

Os novos recursos e mudanças a seguir foram introduzidos na versão 9.1.2 do Contact Optimization.

### **Suporte à plataforma novo e descontinuado**

Para obter uma lista de plataformas recém-suportadas e descontinuadas, consulte o documento *Ambientes de Software Recomendados e Requisitos do Sistema Mínimos*.

### **Melhorias de desempenho para a Otimização de Capacidade do Agente**

Nos cenários de Otimização de Capacidade do Agente que envolvem um grande número de agentes, a sessão de Otimização do Contato demora várias horas para concluir. O processamento interno de regras de Capacidade do Agente foi projetado novamente, o que ajudará a melhorar o desempenho.

## Defeitos Corrigidos

Esta seção lista defeitos que foram corrigidos no IBM Contact Optimization versão 9.1.2. Os defeitos são classificados pelo número do defeito e depois pelo número do incidente (se aplicável).

ID do problema	Descrição
73675	Teste de segurança no IBM Contact Optimization descobriu vulnerabilidades de segurança. As vulnerabilidades de segurança foram tratadas.
157537	O Marketing Platform Scheduler não consegue reconhecer uma sessão do Contact Optimization que está localizada sob diversas pastas.
134440	Ao incluir ou remover uma oferta ou segmento, uma mensagem de erro do IBM Campaign é exibida a partir da página Resumo da sessão Otimização de Contato de uma sessão que foi planejada.
155589	O valor calculado do IBM Contact Optimization da matriz de pontuação é ignorado.
164685	Caracteres especiais não devem ser inseridos no campo do nome de sessão do Contact Optimization.
196329	Durante uma execução do fluxograma, o IBM Campaign perde a conexão com o banco de dados DB2. Um erro de encerramento do soquete TCP/IP é exibido.
195452	As condições de filtragem não são salvas na Caixa do Processo de Extração quando a entrada é a partir de uma Lista Otimizada.

## Problemas Conhecidos

Esta seção lista problemas conhecidos no Contact Optimization 9.1.2.

Problema	ID do problema	Descrição
As pontuações inseridas manualmente na matriz de pontuação não são consideradas ao otimizar a lista de contatos.	194109	As pontuações inseridas manualmente deve ser consideradas para cálculo na regra de Capacidade do Cliente. No entanto, ao aplicar a regra de Capacidade do Cliente, as pontuações no PCT são consideradas, e todos os registros do cliente são removidos na lista otimizada.
O relatório de resumo do Campaign Contact Optimization está incorreto.	Defeito 176368	Se versões de oferta forem usadas em uma regra, o relatório que mostra contagens pré-otimização versus pós-otimização sempre relatará a contagem pré-otimização de registros como 1. As contagens pós-otimização estarão corretas.
O ouvinte mostra erro de login mesmo no caso de uma senha expirada.	Defeito 175554	Para o ouvinte Campaign e o ouvinte Contact Optimization, será exibido ao usuário um erro de falha de login em vez de um erro de senha expirada mesmo que a senha tenha expirado.
ContactOptimization-zh_CN, KO: Layout e alinhamento inválidos na quarta página.	Defeito 7637	Para interfaces com o usuário em coreano e chinês simplificado, há problemas com o layout e o alinhamento de algumas mensagens nas sessões do Contact Optimization.
Após fazer upgrade do Campaign para 9.1, o listener Otimizar não poderá mais ser interrompido por meio do ACOserver.sh.	Defeito 81245	Os usuários devem fazer upgrade do Campaign e Contact Optimization juntos. Se não for possível, eles precisarão parar o listener Contact Optimization manualmente através do gerenciador de tarefas/comando kill.

Problema	ID do problema	Descrição
A criação da sessão do Contact Optimization falha com nome de nível de público de diversos bytes.	Defeito 121703	Se um idioma não inglês com caracteres com diversos bytes for usado para nomear um nível de público, o Contact Optimization falhará ao criar sessões do Contact Optimization que contenham esse nível de público. A solução alternativa para esse problema é usar conjuntos de caracteres em inglês ou de byte único para nomear os seus níveis de público.
Mensagens de erro para o utilitário ACOOptAdmin não são exibidas de acordo com códigos de idioma que não sejam o inglês.	DEF051284	Ao executar o utilitário de linha de comandos ACOOptAdmin em um código de idioma diferente de inglês, mensagens de erro não são exibidas de acordo com o código de idioma especificado. As mensagens de erro serão exibidas somente em inglês.
O listener Contact Optimization não usa automaticamente o mesmo código de idioma que não seja o inglês usado pelo listener Campaign.	ENH11618	<p>Em instalações nas quais o Campaign e o Contact Optimization são instalados com um código de idioma não inglês, o listener do Contact Optimization sempre começa em inglês em vez do código de idioma instalado.</p> <p>Como solução alternativa para este problema, na janela de comando ou no arquivo em lote (ACOServer.bat ou ACOServer.sh) usado para iniciar o listener Contact Optimization, configure LANG=xx_XX como o seguinte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Português do Brasil - pt_BR</li> <li>• Francês - fr_FR</li> <li>• Alemão - de_DE</li> <li>• Italiano - it_IT</li> <li>• Japonês - ja_JP</li> <li>• Coreano - ko_KR</li> <li>• Chinês simplificado - zh_CN</li> <li>• Espanhol - es_ES</li> </ul> <p>Em sistemas UNIX, use os seguintes comandos.</p> <pre>LANG=xx_XX export LANG</pre>
unprocessables_sessionid.csv pode conter alguns clientes que recebem ofertas.	DEF054841	Em alguns cenários, alguns poucos clientes que obtém ofertas podem estar presentes no arquivo unprocessables_sessionid.csv.
Resultado incorreto de otimização com regra de Capacidade Customizada em circunstâncias específicas.	DEF058362	<p>Um cliente que atende aos seguintes critérios pode receber menos ofertas que o desejado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O cliente tem um número par de transações propostas.</li> <li>• Cada uma dessas transações tem a mesma pontuação.</li> <li>• Essa pontuação é um valor baixo.</li> </ul>
Alguns rótulos são exibidos incorretamente em japonês, chinês e coreano.	DEF059595	Alguns rótulos traduzidos são exibidos incorretamente. Por exemplo, ao editar a matriz de pontuação manualmente, o rótulo vertical no lado direito da tabela é exibido de cabeça para baixo. Além disso, para regras de otimização que contém <b>clientes no segmento</b> , o rótulo do <b>segmento</b> é exibido em duas linhas.

Problema	ID do problema	Descrição
O relatório de resumo de filtragem de oferta exibe uma contagem incorreta de Contatos Propostos removidos por cada regra de Capacidade Customizada.	DEF059805	O Relatório de Resumo de Oferta exibe contagens incorretas na coluna "Removido Por Essa Regra" para regras de Capacidade Customizada se o Fluxograma participante para essa sessão do Contact Optimization contiver diversas datas de contato e diversas ofertas feitas para cada cliente em diferentes canais.
Problemas com gerador de consultas de versão de oferta.	DEF060676	Existem diversos problemas menores com o gerador de consultas da versão da oferta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para atributos customizados com o Tipo de Elemento do Formulário de Caixa de Seleção, o gerador de consultas da versão da oferta não usa a caixa de seleção. Você deve inserir o valor manualmente.</li> <li>• Quando o nível do grupo é removido, as condições do subgrupo são incluídas na condição pai, e vice-versa.</li> <li>• Todos os operadores aritméticos são exibidos para uma variável de sequência, mas somente igual e não igual se aplicam.</li> <li>• Validações de comprimento definidas para atributos não são verificadas na entrada para condições.</li> </ul>
Regras de versão de oferta que contêm datas não fornecem os resultados de otimização esperados.	DEF061554	Se você criar uma condição de versão de oferta que inclui uma data, como o parâmetro de oferta "data de encerramento válida" igual a "31/12/2011", a regra que contém a condição de versão de oferta poderá não ser satisfeita; no entanto, o restante das regras funcionará conforme o esperado.
Exceções de regra que abrangem anos de calendário fornecem resultados incorretos.	DEF061639	Se você criar uma exceção de regra para uma regra de capacidade Mín./Máx. de nº de Ofertas que abrange anos-calendários, como 01/07/2011 a 30/06/2012, a regra que contém a condição de exceção de regra não será satisfeita; no entanto, o restante das regras funcionará conforme o esperado.

## Limitações Conhecidas

Esta seção lista limitações conhecidas no Contact Optimization 9.1.2.

Problema	Número	Descrição
Sequências de caracteres na janela pop-up de produção ou teste não são traduzidas.	Defeito 176920	No caso de uma configuração que não está em inglês, as sequências de caracteres na janela pop-up de produção ou teste não são traduzidas.
O status de execução da sessão do Contact Optimization deve ser consistente.	Defeito 171288	No caso de uma paralisação do servidor Contact Optimization, você observará essa inconsistência. Você pode clicar no botão ClearHistory para limpar o status da última execução. No entanto, ele também exclui relatórios de histórico da sessão respectiva do Contact Optimization.
O processo MailList falha com o erro de banco de dados a seguir: ORA-00999: INVALID VIEW NAME.	Defeito 170951	Mude o valor de <code>UseTempTablePool</code> de TRUE para FALSE em <code>UA_SYSTEM_TABLES</code> . A execução da MailList será terminada com êxito.

Problema	Número	Descrição
O Contact Optimization não finaliza o processo unica_acsvr que é aberto durante uma execução.	Defeito 164875	No caso de uma execução de planejamento de uma sessão do Contact Optimization usando o Planejador do Marketing Platform, você observa diversos processos de login do unica_acsvr. Estes processos podem finalizar automaticamente após algum tempo.
Uma mudança de tabelas de sistema pelo usuário do banco de dados DB2 faz com que uma sessão do Contact Optimization falhe quando o administrador tem um índice com o mesmo nome.	Defeito 155876	Para evitar que uma sessão falhe, o administrador do banco de dados DB2 deve remover índices.
O comando de execução de sessão do Contact Optimization é capturado em links recentes.	Defeito 177376	Se você acessar uma sessão usando links recentes, poderá executar a sessão colando a URL diretamente.
Em um relatório do Contact Optimization, ofertas pelo tipo e segmento não são impressas como o desejado.	Defeito 102889	Os problemas a seguir foram percebidos ao imprimir as ofertas por tipo e segmento em um relatório do Contact Optimization. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A janela de visualização não rola, a menos que ela seja redimensionada.</li> <li>2. Ao imprimir, nem tudo é impresso, apenas o que se ajusta no tamanho A4. As opções de impressão não parecem fazer qualquer diferença.</li> </ol>
Pontuações negativas levam a créditos de regras imprecisos.	DEF041400	Se você usar pontuações negativas, o crédito da regra no relatório Resumo de Filtragem de Oferta poderá não ser preciso.  Ofertas com pontuações negativas são fornecidas para atender apenas aos requisitos mínimos.
As células vinculadas ao TCS com designações de ofertas não aparecem no processo de Otimização.	DEF061355	Se o processo de Otimização for conectado a uma ou mais células e as células de envio de dados forem vinculadas posteriormente às células top-down definidas no processo de Target Cell Spreadsheet (TCS), as ofertas designadas no TCS não aparecerão automaticamente no processo de Otimização. Vincule com as células top-down no TCS antes de conectar essas células a um processo de Otimização. Caso contrário, você deve designar manualmente as mesmas ofertas dentro do processo do Optimize ou excluir o processo do Optimize e recriá-lo.
Executar o utilitário ACOOptAdmin com SSL unidirecional requer configuração adicional.	DEF046832	Não é possível usar o utilitário <b>ACOOptAdmin</b> com SSL unidirecional até você registrar um certificado de segurança, especificar um nome e domínio de host e configurar SSL_Options no arquivo ACOOptAdmin.bat.
Não é possível executar a sessão na primeira tentativa quando o processo unica_acosvr foi interrompido.	DEF055010	Se você usar o comando <b>kill</b> para parar unica_acosvr, na próxima vez que tentar executar uma sessão do Contact Optimization, ele poderá falhar com o erro a seguir: Ocorreu uma falha na comunicação desconhecida com o processo do servidor de Otimização do IBM .  <b>Solução Alternativa</b> - Execute a sessão do Contact Optimization novamente para concluí-la com êxito.

---

## Novos recursos e mudanças na versão 9.1.1

Os novos recursos e mudanças a seguir foram introduzidos na versão 9.1.1 do IBM Contact Optimization.

### Centro de Conhecimento do IBM

Toda documentação do produto está disponível no Centro de Conhecimento do IBM em:

<http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/>

É possível navegar ou procurar dentro ou através de famílias de produtos para localizar tópicos necessários. Para procurar dentro de um único produto, expanda uma família de produtos no Índice, selecione um produto e insira o termo de procura. Clique no **X** na barra de ferramentas para limpar o Filtro de Procura. Para obter mais informações, clique no ícone **Ajuda** no canto superior direito da barra de ferramentas.

### Executar uma execução de teste de uma sessão do Contact Optimization

Você pode ajustar sua sessão do Contact Optimization antes de uma execução de produção realizando uma execução de teste em um subconjunto dos dados PCT. Depois de executar todos os fluxogramas que geraram contato e oferecer informações que a sessão do Contact Optimization pode acessar, você pode executar a sessão do Contact Optimization que criou. Você deve executar uma execução de teste da sessão para ver se os resultados da otimização são os esperados. Depois de revisar os resultados, execute uma execução de produção para gerar o conjunto de dados final.

### Otimizar uma consulta de transação para melhorias de desempenho

Você pode usar tabelas temporárias em vez das visualizações específicas do banco de dados para melhorar seu desempenho. Para otimizar o Attribute Filter Query (AFQ) e melhorar o desempenho, você pode permitir o uso de tabelas temporárias. É possível ativar ou desativar a tabela temporária acessando **Configurações Avançadas > Ajuste do Banco de Dados** no nível da sessão Contact Optimization e configurando **Permitir Tabelas Temporárias** para True. Também é possível configurar esse parâmetro nas Definições de Configuração em `Affinium|Campaign|partitions|partition1|Optimize|DatabaseTuning|AllowTempTables`. Por padrão, essa configuração é ativada porque há uma melhoria no desempenho de sessões maiores ao usar tabelas temporárias.

### CAMPAIGN\_HOME desacoplado de Contact Optimization para instalações distribuídas

Você pode executar utilitários do ouvinte Contact Optimization e do servidor relacionado separados do Campaign. Se você tiver o Contact Optimization e o Campaign em sistemas separados, a partir da versão 9.1.1 em diante não é necessário montar o diretório Campaign para a instalação do Campaign como uma unidade de rede no sistema que hospeda o Contact Optimization. A dependência da configuração da variável de ambiente CAMPAIGN\_HOME é removida.

## O desempenho do processo MailList foi melhorado no caso do fluxograma pós-otimizado

No fluxograma Pós-otimizar, quando um subconjunto de IDs é extraído de uma lista Otimizada, a lógica de processamento foi aprimorada para poder funcionar melhor no conjunto de IDs selecionados a fim de obter melhoria de desempenho de tempo de execução. Isso é feito através de restrições melhoradas no conjunto de dados que está sendo consultado durante a extração.

## Índices adicionais para melhorias de desempenho adicionais

Além de indexar a associação de segmento, o histórico de contato e as tabelas detalhadas do histórico de contato para cada público e as tabelas PCT, POA e RC para cada sessão, há outras tabelas que você pode indexar e atualizar estatísticas de tabela para melhorar o desempenho de execução da sessão do Contact Optimization. Por padrão, o instalador do Contact Optimization não incluirá esses índices extras nas tabelas de campanha. Esses índices deverão ser incluídos apenas se você localizar aquelas consultas de sessão do Contact Optimization que estão executando mais lento que o esperado. Incluir mais índices pode degradar o desempenho para consultas de atualização, como inserir ou atualizar, nessas tabelas. É possível incluir esses índices extras e atualizar estatísticas da tabela executando manualmente os scripts SQL específicos do banco de dados a seguir:

1. aco\_extra\_indexes\_db2.sql
2. aco\_extra\_indexes\_sqlsvr.sql
3. aco\_extra\_indexes\_ora.sql

Esses scripts podem ser localizados na pasta <OPTIMIZE\_HOME>/ddl. Cada script tem três seções: excluir índice, criar índice e atualizar estatísticas de tabela. Os scripts de índice precisam ser executados apenas uma vez. No entanto, as consultas de estatísticas da tabela de atualização precisam ser executadas periodicamente para manter as estatísticas da tabela atualizadas. É recomendado executar essas consultas de estatísticas da tabela antes de acionar a execução de uma sessão grande do Contact Optimization.

**Nota:** Os três scripts contêm um script SQL para a tabela de histórico de contato detalhada padrão (UA\_DTLCONTACTHIST). Se uma sessão do Contact Optimization for definida em qualquer outro nível de público, então, as consultas SQL de índice e estatísticas deverão ser executadas na tabela de histórico de contato detalhada adequada.

---

## Novos Recursos e Mudanças na Versão 9.1.0

Os novos recursos e mudanças a seguir foram introduzidos na versão 9.1.0 do IBM Contact Optimization.

### Agent Capacity Optimization

Com a liberação 9.1, agora os usuários do Contact Optimization também podem usar a Otimização sobre uma ramificação ou canal do Agente. Use o Agent Capacity Optimization para rotear ofertas de valores altos através de agentes para consumidores de alto valor. Roteando determinadas ofertas para selecionar clientes através de agentes, você assegura contato em particular com consumidores alto valor e aumenta o retorno sobre seu investimento em marketing. Para usar o Agent Capacity Optimization, enquanto cria uma sessão Contact Optimization, você deverá declarar uma canal de campanha considerado como um canal de Agente. Todas as ofertas propostas através desse canal são roteadas através de agentes.

Especifique uma tabela de Informações do Agente e uma tabela de Relacionamento de Cliente de Agente para sua sessão. Em seguida, defina uma regra de nº Mín./Máx. de Capacidade de Ofertas Entre Clientes no canal de Agente.

## **UpdateSessionTableStatistics**

O parâmetro UpdateSessionTableStatistics inclui uma consulta para atualização de estatísticas das tabelas PCT, RC e POA durante a execução de uma Sessão Otimizar. É possível ajustar esse parâmetro em nível de sessão sem afetar outras sessões. Manter as estatísticas de índice atualizadas pode ajudar a melhorar o desempenho das consultas nessas tabelas. Esse parâmetro também está presente nas definições de configuração globais de Otimizar.

## **Substituição FICO por iLog**

O Contact Optimization agora usa o IBM CPLEX Solver para executar os cálculos necessários para escolher a melhor oferta para cada destino de campanha, substituindo uma tecnologia não-IBM. Usar a própria tecnologia da IBM para otimização fornece à IBM a oportunidade de assegurar que os roteiros fiquem bem alinhados e que as equipes do produto colaborem juntamente no futuro, assegurando que produto Contact Optimization obtenha sempre o melhor desempenho.

## **Ativar Capacidade Máx. de Consumo**

Se você obtiver resultados do Contact Optimization que subutilizaram as capacidades do Canal, ative o EnableMaxCapacityConsumption para reduzir a perda da Capacidade do Canal. Em seguida, execute novamente a sessão Contact Optimization. Se o parâmetro EnableMaxCapacityConsumption for configurado como true, o Contact Optimization usará um algoritmo aprimorado para tentar atender às restrições máximas configuradas nas Regras Entre Clientes (regra nº Mín./Máx. de Capacidade de Ofertas e regra de Capacidade customizada). No entanto, se isso for usado, o tempo de execução da sessão poderá aumentar dependendo dos dados fornecidos para a sessão.

## **Melhorias de instalação e upgrade do IBM EMM**

As melhorias para o processo de instalação e de upgrade incluem:

- Os guias de instalação de todos os produtos foram reescritos e reorganizados em guias de instalação e de upgrade separados, a fim de facilitar a localização e o uso das informações.
- Os instaladores foram aprimorados para incluir melhores descrições das informações que precisam ser inseridas e esclarecer quais etapas serão executadas durante cada estágio da instalação.
- Cada instalador agora fornece links diretamente para os guias de instalação e de upgrade do produto, seja nos formatos PDF ou HTML.

## **Mudança na Documentação com Relação às Planilhas de Células de Destino**

No *Guia do Usuário do Contact Optimization*, o tópico "A planilha de controle de destino e os fluxogramas de pré-otimização" deve ser "A planilha de **célula** de destino e os fluxogramas de pré-otimização".

Além disso, não relacione células de controle de TCS para a caixa do processo de Otimização em um fluxo grama de pré-otimização. Declare as células de controle após a otimização.



---

## Entrando em contato com o suporte técnico do 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. Para assegurar que o seu problema seja resolvido com eficiência e êxito, colete informações antes de registrar seu chamado.

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

### 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 seu produto e ambiente do sistema, que podem ser obtidas conforme descrito 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 seu problema não impedi-lo de efetuar login, muitas dessas informações estarão disponíveis na página Sobre, que fornece informações sobre os aplicativos do IBM .

É possível acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre**. Se a página Sobre não estiver acessível, é possível obter o número da versão de qualquer aplicativo do IBM ao visualizar o arquivo `version.txt` localizado no diretório de instalação para cada 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](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. Se possível, essa conta deve estar vinculada ao seu número de cliente do 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.



---

## 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  
Av. Pasteur, 138-146  
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](http://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](http://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."





Impresso no Brasil