

Peregrine

Get-Services 4.0.1

Notes de mise à jour

Pour Windows, AIX, Linux et Solaris

Copyright © 2003 Peregrine Systems, Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce livre, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité, leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

Peregrine Systems® et ServiceCenter® sont des marques déposées et Get-Services™ est une marque commerciale de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Ce produit inclut des logiciels développés par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>) et par Advantys (<http://www.advantys.com>). Ce produit inclut également des logiciels développés par les sociétés ou personnes suivantes : Sun Microsystems, Inc., Jean-Marc Lugin, Netscape Communications Corporation, et Original Reusable Objects, Inc.

Ce document et le logiciel décrit dans ce manuel font l'objet d'un accord de licence ou de non-divulgaration et ne peuvent être utilisés ou copiés que dans le cadre des termes de l'accord. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modifications sans préavis et n'engagent en aucun lieu Peregrine Systems, Inc. Contactez le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document.

Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont purement fictifs et ne visent qu'à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existante ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence.

Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc., par e-mail à l'adresse support@peregrine.com.

Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc. par e-mail à l'adresse doc_comments@peregrine.com.

Cette édition s'applique à la version 4.0.1 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.
Worldwide Corporate Headquarters
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tél +1 800.638.5231 ou 858.481.5000
Fax +1 858.481.1751
www.peregrine.com



Table des matières

Get-Services 4.0.1 Notes de mise à jour	5
Contenu de ces notes de mise à jour	6
Introduction à Get-Services 4.0.1	6
Récapitulatif des améliorations apportées à Get-Services.	7
Fonctions attribuées aux techniciens de gestion des changements.	7
Fonctions attribuées aux techniciens du Service Desk.	7
Classement des fiches par catégorie effectué par les utilisateurs.	7
Respect de l'Article 508	8
Prise en charge des serveurs WebSphere Portal et IBM AIX	8
Problèmes connus.	8
Get-Services	9
Peregrine OAA	11
Documentation connexe	17
Matrice de compatibilité	19
Comment contacter Peregrine Systems	21
Site Web CenterPoint de Peregrine	21
Site Web de documentation	21

Get-Services 4.0.1

Notes de mise à jour

Bienvenue dans Get-Services 4.0.1. Get-Services propose une interface Web permettant aux utilisateurs de signaler des problèmes rencontrés dans leur environnement de travail en ouvrant des fiches d'incident dans le système principal ServiceCenter.

Cette mise à jour inclut les modifications apportées au programme d'installation et les solutions aux problèmes rencontrés dans la version 4.0 de Get-Services. Au cours de l'installation de Get-Services, des références à Get-Services-Change apparaîtront dans le premier écran. Get-Services 4.0 propose une fonction Technicien de changement optionnelle fournie avec le produit, que vous pouvez utiliser avec le module Gestion des changements de ServiceCenter 5.0. Cette fonctionnalité permet aux techniciens d'afficher, de mettre à jour et de fermer à distance des tâches de changement à l'aide de l'interface de Get-Services. Reportez-vous à la documentation relative à ServiceCenter pour plus d'informations sur la Gestion des changements de ServiceCenter 5.0.

Le support livré avec cette version comprend une installation complète du produit. Consultez le bordereau joint à votre envoi pour obtenir une description du support.

Contenu de ces notes de mise à jour

Ces notes de mise à jour incluent :

- Une introduction à Get-Services (ci-dessous).
- Un récapitulatif des améliorations apportées à Get-Services (voir page 7).
- Un récapitulatif des problèmes connus (voir page 8).
- Des indications relatives à la documentation connexe (voir page 17) et la matrice de compatibilité (voir page 19)
- Des informations détaillées pour contacter l'assistance clientèle (voir page 21).

Introduction à Get-Services 4.0.1

Get-Services fait partie de la suite d'applications ESS (Employee Self Service) de libre-service Employés de Peregrine Systems, conçue sur la plate-forme Peregrine OAA. Grâce à Get-Services, les utilisateurs signalent les problèmes rencontrés dans leur environnement de travail. Une fiche ouverte dans Get-Services est ensuite stockée dans la base de données de ServiceCenter et peut être affichée dans Get-Services et ServiceCenter.

Get-Services est compatible avec ServiceCenter 4.x et 5.0, ainsi qu'avec les autres applications Get-It, versions 4.0 et 4.0.1.

Get-Services comprend les modules suivants :

- Administration
- Service Desk
- Gestion des changements (avec ServiceCenter 5.0)

Récapitulatif des améliorations apportées à Get-Services

En tant que mise à jour, Get-Services 4.0.1 ne propose pas de nouvelles améliorations. Cette section rappelle les améliorations fonctionnelles de Get-Services 4.0. Une des principales améliorations a trait à la nouvelle interface de gestion des changements, qui permet aux techniciens d'effectuer leurs tâches sur le Web lorsqu'ils ne travaillent pas sur leur poste de travail ou sont en déplacement. D'autre part, le Service Desk comprend désormais les rôles Technicien informatique et Responsable informatique.

Fonctions attribuées aux techniciens de gestion des changements

Grâce à l'ajout du module Gestion des changements, les techniciens informatiques peuvent mettre à jour, afficher et fermer des tâches. Cela représente la première phase de l'intégration à la Gestion des changements de ServiceCenter.

Le terme de capacité `getit.change.technician` s'applique uniquement au module Gestion des changements sur ServiceCenter 5.

Fonctions attribuées aux techniciens du Service Desk

Cette version prend en charge deux nouveaux rôles :

- **Technicien informatique** — personne responsable de la gestion des fiches d'incident. Le technicien informatique peut ouvrir, fermer ou mettre à jour une fiche établie à partir d'un appel ou lier l'appel à un incident existant. Si une fiche n'est attribuée à personne, le technicien informatique peut sélectionner l'option *M'étant affectées*.
- **Responsable informatique** — personne responsable de la gestion du personnel informatique. Le responsable informatique a davantage de prérogatives que le technicien informatique en termes de gestion et d'affectation des fiches.

Classement des fiches par catégorie effectué par les utilisateurs

Cette version prend en charge la catégorisation des problèmes dans la base de données principale de ServiceCenter à l'aide des champs Catégorie, Sous-catégorie, Type de produit et Type de problème.

Respect de l'Article 508

La plate-forme Peregrine OAAversion 4.0 offre une infrastructure de base permettant d'utiliser une autre interface textuelle pour améliorer l'accessibilité aux applications Web de Peregrine.

Cette interface de remplacement est proposée en conformité avec l'article 508 de la Rehabilitation Act de 1973 (loi américaine sur la réadaptation et la réinsertion des personnes handicapées) et reprend les directives sur l'accessibilité au contenu Web établies par le consortium W3C.

Prise en charge des serveurs WebSphere Portal et IBM AIX

Cette version prend en charge les serveurs HTTP et d'applications AIX d'IBM, ainsi qu'IBM WebSphere Portal.

Problèmes connus

Vous pouvez consulter la liste des problèmes connus figurant dans la base de connaissances en effectuant une recherche sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse <http://support.peregrine.com>. L'accès à cette page nécessite un nom de connexion et un mot de passe valides.

Pour consulter les problèmes connus

- 1 Connectez-vous au site Web à l'aide de votre nom d'utilisateur et mot de passe.
- 2 Sélectionnez **Get-It** sous **My Products (Produits)** en haut de la page.
- 3 Sous **Knowledge Search (Recherche dans la base de connaissances)** sur la gauche, sélectionnez **Advanced Search (Recherche avancée)**.
- 4 Tapez "**Get-Services 4.0.1**" (y compris les guillemets) comme **Search Criteria (critère de recherche)**.
- 5 Cliquez sur **Search (Rechercher)** au bas de la page pour restreindre la recherche.

Get-Services

Le tableau suivant dresse la liste des problèmes connus et des solutions temporaires pour Get-Services. Il comprend deux colonnes :

- **Problème** — Brève description du problème.
- **Solution temporaire** — Solution de rechange pour contourner le problème.

Problème	Solution temporaire
Un utilisateur ne peut pas mettre à jour une fiche d'incident dans Get-Services si elle est ouverte dans ServiceCenter. [ST27407]	Aucune.
Le bouton Retour ne fonctionne pas dans les fenêtres contextuelles. [ST27820]	N'utilisez pas le bouton Retour.

Suppression de la collection de changements associés

Les utilisateurs disposant du module Gestion des changements de ServiceCenter ont besoin de la collection de changements associés. Si vous n'avez pas besoin de cette collection, vous pouvez la supprimer des pages suivantes à l'aide de l'outil de personnalisation :

Onglet Service Desk	Page
Lien Service Desk	État de la fiche – Détails de la fiche
Lien Service Desk	Historique de la fiche – Détails de la fiche
Lien Gestion des incidents	Incidents m'étant affectés – Détails de la fiche
Lien Gestion des incidents	Incidents non affectés – Détails de la fiche
Lien Gestion des incidents	Rechercher des incidents – Détails de la fiche
Lien Gestion des appels	Appels ouverts – Détails de la fiche
Lien Gestion des appels	Rechercher des appels – Détails de la fiche

Pour supprimer la collection de changements associés :

- 1 Ouvrez une session Get-Services en tant qu'utilisateur disposant des droits d'accès `getit.personalization.admin`.
Cela permet de s'assurer que les modifications enregistrées sont appliquées à tous les utilisateurs.

- 2 Accédez à la page comportant la collection de changements associés.
Par exemple, sous l'onglet Service Desk, cliquez sur Incidents m'étant affectés, sélectionnez un incident dans la page Liste de fiches pour ouvrir la page Détails de la fiche.
- 3 Cliquez sur l'icône de clé pour ouvrir la page Personnalisation du détail du document.
- 4 Dans la colonne Configuration actuelle, sélectionnez **Changement associé**, puis cliquez sur l'icône X pour supprimer ce champ.



- 5 Cliquez sur **Enregistrer**.
- 6 Répétez la procédure de l'étape 2 à l'étape 5 pour chaque page.

Peregrine OAA

Le tableau suivant dresse la liste des problèmes connus et des solutions temporaires.

Problème	Solution temporaire
Dans le cadre d'une session Get-Services, l'utilisation des boutons de navigation Précédente et Suivante ou du bouton Actualiser peut créer un comportement inattendu des formulaires de Get-Services.	N'utilisez pas les boutons de navigation ou d'actualisation du navigateur lorsque les formulaires de Get-Services sont affichés.
En raison d'un problème connu relatif à la troncature de l'en-tête HTTP, diverses erreurs d'affichage du navigateur apparaissent (telles que des recherches ne s'affichant pas). Ces problèmes d'affichage surgissent le plus fréquemment lors de l'utilisation d'Apache HTTP Server 1.3.xx et Tomcat 3.2.x. Ce problème a également été remarqué lors de l'utilisation des navigateurs Microsoft Internet Explorer, mais il n'a pas encore été vérifié par Peregrine Systems.	<p>Procédez comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Passez votre navigateur à la version 6.0 (ou supérieur) de Internet Explorer, 7.0 (ou supérieur) de Netscape, ou 1.1 (ou supérieur) de Mozilla. ■ Revenez à la version antérieure (HTTP 1.0) du protocole HTTP de votre serveur Web. <p>Consultez la documentation du serveur Web pour obtenir plus d'informations sur la configuration de ce serveur en vue de l'utilisation du protocole HTTP 1.0.</p>
Le démarrage de Tomcat échoue après l'installation d'une nouvelle version de JDK.	<p>Le programme d'installation de Get-Services stocke les fichiers JAR dans le répertoire <code>C:\Program Files\Peregrine\oaa\external</code> (ou dans le dossier d'installation que vous avez spécifié). Ces fichiers sont copiés dans le répertoire <code>JDK C:\Program Files\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05\jre\lib\ext</code>. Lorsqu'une nouvelle version de JDK est installée, tous les fichiers JAR du répertoire <code>c:\oaa\external</code> doivent être copiés manuellement dans le nouveau répertoire <code>JDK jre\lib\ext</code>.</p>

Problème

Les thèmes Classic et Accesible sont les seuls thèmes déployés par défaut par le programme lors de l'installation.

Solution temporaire

Vous pouvez installer manuellement des thèmes supplémentaires. Les thèmes supplémentaires sont contenus dans des fichiers zip situés dans le répertoire `C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages`. Vous pouvez identifier le nom des thèmes par le nom des fichiers zip.

Pour déployer les thèmes supplémentaires :

1 Dans une fenêtre d'invite de commande, sélectionnez le répertoire `C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages`.

2 Tapez :

```
java -jar OAADeploy.jar
<nom du thème> <nom du thème>
```

Tapez chaque thème que vous voulez déployer, séparé par un espace.

Par exemple :

```
java -jar OAADeploy.jar bluestheme
hightechtheme bajatheme
```

3 Appuyez sur Entrée.

4 Connectez-vous en tant qu'administrateur. Sélectionnez **Administration > Panneau de configuration**, puis cliquez sur **Réinitialiser le serveur**.

Les problèmes suivants ont été rencontrés lors de l'utilisation du navigateur Microsoft Internet Explorer 5.5 :

- Les icônes ne s'affichent pas dans les jeux de données de résultats.
- Impossible de personnaliser les collections et les sous-documents.
- Erreurs JavaScript durant la connexion (visibles uniquement si l'option d'affichage des erreurs JavaScript est activée dans le navigateur).

Passez à la version 6 d'Internet Explorer.

Problème	Solution temporaire
Après avoir changé un thème à l'aide de la page de changement des thèmes, le fait de cliquer sur le bouton de retour ne vous renvoie pas à la page d'accueil.	Dans le menu des activités du volet gauche, cliquez sur Ma page d'accueil.
Lors de l'utilisation d'une application avec ServiceCenter 5.0 en tant que système principal, le prénom et le nom de famille sont inversés dans l'enregistrement de contact de ServiceCenter par rapport au format utilisé dans une application de la plate-forme OAA.	ServiceCenter 5.0 stocke les noms au format nom de famille/prénom. La plate-forme OAA stocke les noms au format prénom/nom de famille. Comme solution temporaire, vous pouvez modifier la façon dont les noms d'opérateurs sont traités dans ServiceCenter à l'aide de l'option « Utiliser le nom complet de l'opérateur ? » dans les enregistrements d'environnement de la gestion des incidents et de la gestion des appels. Pour plus de détails, consultez le <i>Manuel d'administration des applications de ServiceCenter 5.0</i> (chapitre 3, Gestion des appels ; chapitre 4, Gestion des incidents).
Aucune donnée n'est affichée dans les champs nouvellement créés de DocExplorer. [ST23903]	Avant que des données ne puissent être affichées dans un nouveau champ de DocExplorer, l'utilisateur doit fermer et soumettre à nouveau la recherche ou la demande de détail.
Le navigateur vous avertit que les données doivent être retransmises lors de l'ajout de champs dans DocExplorer. [ST22597]	Cliquez sur Réessayer pour retransmettre les données vers le navigateur. Ce comportement de DocExplorer est tout à fait normal.

Problème

Selon la configuration de votre serveur Web, si vous vous rendez à l'adresse `http://nom du serveur/oaa`, il se peut que le serveur Web affiche une liste de tous les fichiers OAA au lieu de la page de connexion.

[ST26684]

Solution temporaire

Si votre serveur se comporte ainsi, procédez comme indiqué ci-après pour configurer votre serveur Web afin qu'il affiche la page de connexion OAA et non la liste des fichiers.

Pour configurer Apache :

- 1 Ouvrez le fichier `conf/httpd.conf` d'Apache dans un éditeur de texte.
- 2 Repérez la ligne contenant `DirectoryIndex index.html`
- 3 Ajoutez `login.jsp` à la fin de cette ligne, pour obtenir :
`DirectoryIndex index.html login.jsp`
- 4 Enregistrez `httpd.conf`.
- 5 Redémarrez le serveur Web Apache.

Pour configurer IIS :

- 1 Ouvrez le Gestionnaire des services Internet.
- 2 Développez le site Web par défaut.
- 3 Cliquez avec le bouton droit sur le répertoire virtuel **OAA** puis sélectionnez **Propriétés**.
- 4 Cliquez sur l'onglet **Documents**.
- 5 Vérifiez que l'option **Activer le document par défaut** est sélectionnée.
- 6 Cliquez sur le bouton **Ajouter** et tapez `login.htm`. Cliquez sur **OK**.
- 7 Sélectionnez `login.htm` et à l'aide des flèches haut/bas, placez `login.htm` en haut de la liste des fichiers.
- 8 Cliquez sur **OK** pour accepter les modifications apportées aux propriétés du répertoire OAA.

L'utilisation répétitive du bouton Précédente produira un message d'erreur de page ayant expiré.

Cette erreur survient le plus souvent lorsque vous tentez de revenir à un écran de liste à partir d'un écran de détail.

[ST27556]

Créez une nouvelle recherche pour recréer votre liste.

Problème	Solution temporaire
<p>L'utilisation de l'interface d'OAA vers le serveur de traduction WebSphere requiert une souris.</p> <p>L'interface de traduction sera accessible par 508 dans une version future.</p> <p>[ST27592]</p>	Aucune.
<p>Certaines fausses entrées peuvent parfois apparaître dans la liste des actions de déclencheur. Ces entrées apparaissent généralement après avoir ajouté une action à un déclencheur ou après avoir cliqué sur le bouton Retour pour revenir à la page de détails du déclencheur.</p> <p>[ST27574]</p>	<p>Les entrées supplémentaires présentent les erreurs qui peuvent être ignorées en toute sécurité. Pour effacer les entrées de la liste, cliquez sur Soumettre les modifications ou naviguez vers une autre page.</p>
<p>Le navigateur Web affiche des erreurs d'exécution (runtime) lorsque vous consultez Get-Services à partir d'une page du serveur WebSphere Portal.</p> <p>Ce problème a été mentionné lors de l'utilisation d'Internet Explorer version 5.50.4807.2300 SP2, mais il peut également survenir lors de l'utilisation de navigateurs plus anciens.</p> <p>[ST27853]</p>	<p>Installez la dernière version de votre navigateur Web.</p>
<p>Le serveur WebSphere Portal n'affiche pas les résultats du formulaire de Get-Services dans une nouvelle fenêtre agrandie.</p> <p>[ST27907]</p>	<p>Pour afficher les résultats du formulaire dans une fenêtre agrandie, agrandissez d'abord le portlet WebSphere, puis présentez le formulaire. Les résultats sont affichés dans le même portlet.</p>
<p>Lorsqu'un utilisateur dépasse le temps imparti dans un portlet du serveur WebSphere Portal, toute sélection d'un lien renverra cet utilisateur à l'adresse <code>http://<nom-du-serveur>/oaa/login.jsp</code> plutôt qu'à l'interface du serveur WebSphere Portal.</p> <p>[ST27949]</p>	Aucune.

Problème

Le programme d'installation ne réinitialise pas la variable d'environnement JAVA_HOME lors de l'installation sur des systèmes où une instance précédente de Tomcat a été installée.

[ST27988]

Plusieurs erreurs de rendu sont constatées lors de l'affichage des portlets de Get-Services sous le serveur WebSphere Portal avec l'utilisation de Netscape 7.0 ou Mozilla 1.0+.

Ces erreurs proviennent d'un bogue connu de Mozilla. Consultez l'article Bugzilla Bug 67903 pour plus de détails.

[ST28000]

Le programme d'installation de Get-Services crée des entrées d'alias dupliquées dans le serveur IBM HTTP Server lorsque vous installez plusieurs applications de la Peregrine OAA sur WebSphere.

Des doublons peuvent également apparaître si vous réinstallez Get-Services ou si vous installez une autre application Peregrine OAA sur un système qui comprenait Get-Services auparavant.

[ST28008]

Solution temporaire

Redéfinissez manuellement la variable d'environnement de JAVA_HOME pour qu'elle pointe vers le nouveau kit de développement Java. Par défaut, ce chemin est :

- Windows
C:\Program Files\Peregrine\Common\jdk1.3.1_05
- UNIX
/usr/local/peregrine/Common/jdk1.3

Utilisez une version d'Internet Explorer prise en charge pour consulter les portlets du serveur WebSphere Portal.

Supprimez tous les doublons d'entrées d'alias du fichier `httpd.conf` sur le serveur IBM HTTP Server.

Problème	Solution temporaire
Tomcat et Apache ne démarrent pas automatiquement après une mise à niveau d'UNIX. [ST28621]	Redémarrez OAA en exécutant la commande suivante : <code>/usr/local/peregrine/bin/oaactl restart</code>
Lors d'une utilisation conjointe de ServiceCenter et d'Oracle en tant que base de données principale, les personnalisations apportées aux pages n'apparaissent pas correctement.	<p>Dans ServiceCenter, vous devez mapper la table <code>giComponentUsers</code> vers Oracle.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Ouvrez le client ServiceCenter. 2 Connectez-vous en tant qu'administrateur. 3 Ajoutez un enregistrement <code>sqlsystemtables</code>. <ul style="list-style-type: none"> ■ Cliquez sur l'onglet Boîte à outils pour ouvrir la boîte de dialogue Gestionnaire de base de données. ■ Tapez <code>sqlsystemtables</code> dans le champ Fichier et cliquez sur Rechercher. ■ Activez la case Mapper en tant que BLOB. 4 Accédez à la table <code>sqlmapping</code> et supprimez tous les enregistrements de la table <code>giComponentUsers</code>. 5 Mappez la table <code>giComponentUsers</code> vers Oracle. <p>Contactez votre administrateur ServiceCenter pour plus d'informations sur la mise à jour des définitions de table ServiceCenter.</p>

Documentation connexe

Les manuels de Get-Services sont les suivants :

- *Manuel de l'administrateur de Get-Services* version 4.0 — fournit un aperçu de Peregrine OAA et de Get-Services, de la personnalisation et de l'utilisation du portail Peregrine, ainsi que de la configuration du module d'administration et des connecteurs pour ServiceCenter (pour Get-Services 4.0 et Get-Services 4.0.1).
- *Manuel d'installation de Get-Services* version 4.0.1 — fournit des informations sur l'installation et la configuration des serveurs d'applications, des serveurs Web et des composants nécessaires à l'exécution de Get-Services.

Vous trouverez ces documents sur le CD d'installation, dans le répertoire ...\\documentation.

Pour une liste complète de la documentation actuelle de Get-Services , consultez les pages Documentation du site Web d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc., à l'adresse suivante <http://support.peregrine.com/>. L'accès à cette page nécessite un nom de connexion et un mot de passe valides.

Pour afficher la liste des documents

- 1 Connectez-vous au site Web à l'aide de votre nom d'utilisateur et mot de passe.
- 2 Sélectionnez **Get-It** sous **My Products (Produits)** en haut de la page.
- 3 Ensuite, sous **Contents (Contenu)** à gauche, sélectionnez **Documentation** ou **Release Notes (Notes de mise à jour)**, selon vos besoins.
- 4 Suivez le chemin pour accéder au produit et à la version de Get-Services dont vous avez besoin.

Vous pouvez télécharger la documentation au format PDF et la consulter à l'aide d'Acrobat Reader qui est disponible sur le site Web d'assistance clientèle, ainsi que sur le site d'Adobe à l'adresse <http://www.adobe.com>.

En outre, vous pouvez commander des versions imprimées de la documentation par l'intermédiaire de votre représentant commercial Peregrine Systems.

Important : Les Notes de mise à jour de ce produit sont constamment actualisées après la date de commercialisation du produit. Visitez le site Web d'assistance clientèle de Peregrine pour vérifier que vous avez toujours la version la plus récente de ces Notes.

Matrice de compatibilité

Le tableau suivant permet d'identifier la configuration matérielle et logicielle minimale requise pour l'installation de cette version.

Peregrine Systems vous recommande de consulter les sites Web des fournisseurs des plates-formes utilisées sur votre site dans le but de vérifier qu'elles sont toujours supportées. Peregrine Systems ne prend en charge aucune plate-forme qui n'est plus supportée par son fabricant..

Exigences	pour Windows	pour Unix
Environnement d'exécution Java JRE	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Services.</i>	Java 2 SDK Standard Edition v1.3.1_05. <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Services.</i>
Serveur d'applications	Un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Tomcat 4.1.12 <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Services.</i> ■ Serveur d'applications WebSphere (WAS) 4.0 Fix Pack 2 ou ultérieur ■ WebLogic 6.1 SP3 ou SP4 ■ JRun 3.1 	Un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Tomcat 4.1.12 <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Services.</i> ■ WebSphere 4.0 Fix Pack 2 ou ultérieur ■ WebLogic 6.1 SP3 ou SP4 ■ JRun 3.1
Base(s) de données principale(s)	ServiceCenter 4.0.x ou 5.0.x	ServiceCenter 4.0.x ou 5.0.x
Systèmes d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Windows 2000 Server SP2 	<ul style="list-style-type: none"> ■ AIX 5.1 ■ Red Hat Linux 7.3 ■ Solaris 2.7 ou Solaris 2.8

Exigences	pour Windows	pour Unix
Serveur Web	Un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Apache 2.0.43 <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Services.</i> ■ Microsoft IIS Server 5.0 ■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Disponible sur le CD d'installation de WebSphere et sur le site Web de support technique d'IBM</i> 	Un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ■ Apache 2.0.43 <i>Disponible sur le CD d'installation de Get-Services.</i> ■ IBM HTTP Server 1.3.19 <i>Disponible sur le CD d'installation de WebSphere et sur le site Web de support technique d'IBM</i>
Processeur système	Pentium, 400 MHz ou supérieur	Linux : Pentium, 400 MHz ou supérieur AIX : POWER 3, 375 MHz ou supérieur Solaris : Ultra SPARC II, 300 MHz ou supérieur
RAM	512 Mo ou plus	512 Mo ou plus
Espace disque	100 Mo pour Get-Services	100 Mo pour Get-Services

La version la plus récente de la matrice de compatibilité est disponible sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse <http://support.peregrine.com>. L'accès à cette page nécessite un nom de connexion et un mot de passe valides.

Pour afficher la matrice de compatibilité :

- 1 Connectez-vous au site Web à l'aide de votre nom d'utilisateur et mot de passe.
- 2 Sélectionnez **Get-It** sous **My Products (Produits)** en haut de la page.
- 3 Ensuite, sous **Contents (Contenu)** dans la partie gauche, sélectionnez **Compatibility Matrices (Matrices de compatibilité)**.
- 4 Suivez le chemin pour accéder à la version de Get-Services dont vous avez besoin.

Comment contacter Peregrine Systems

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires concernant cette version, contactez l'Assistance clientèle de Peregrine Systems.

Site Web CenterPoint de Peregrine

Des précisions sur les bureaux d'assistance locaux peuvent être obtenues auprès des personnes principales à contacter ou sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse suivante :

<http://support.peregrine.com>

Votre nom de connexion et votre mot de passe sont nécessaires pour accéder à cette page Web.

Comment contacter l'assistance clientèle de Peregrine

- 1 Connectez-vous au site Web à l'aide de votre nom d'utilisateur et mot de passe.
- 2 Cliquez sur **Go (Aller)** à côté de la zone de support de CenterPoint.
- 3 Dans la partie **Contents (Contenu)** sur la gauche, sélectionnez **Whom Do I Call? (Qui dois-je appeler ?)** afin d'afficher les **Peregrine Worldwide Contact Information (Coordonnées mondiales de Peregrine)**.

Site Web de documentation

La liste complète de la documentation est disponible sur le site Web CenterPoint de Peregrine à l'adresse suivante :

<http://support.peregrine.com>

Important : Les Notes de mise à jour de ce produit sont constamment actualisées après la date de commercialisation du produit. Visitez le site Web d'assistance clientèle de Peregrine pour vérifier que vous avez toujours la version la plus récente de ces Notes.
