

# CA Asset Portfolio Management

**Guía del usuario**

**Versión 12.9.00**



Esta documentación, que incluye sistemas incrustados de ayuda y materiales distribuidos por medios electrónicos (en adelante, referidos como la "Documentación") se proporciona con el único propósito de informar al usuario final, pudiendo CA proceder a su modificación o retirada en cualquier momento. Esta documentación es propiedad de CA. Queda prohibida la copia, transferencia, reproducción, divulgación, modificación o duplicación de la totalidad o parte de esta Documentación sin el consentimiento previo y por escrito de CA.

No obstante lo anterior, si dispone de licencias de los productos informáticos a los que se hace referencia en la Documentación, Vd. puede imprimir, o procurar de alguna otra forma, un número razonable de copias de la Documentación, que serán exclusivamente para uso interno de Vd. y de sus empleados, y cuyo uso deberá guardar relación con dichos productos. En cualquier caso, en dichas copias deberán figurar los avisos e inscripciones relativas a los derechos de autor de CA.

Este derecho a realizar copias de la Documentación sólo tendrá validez durante el período en que la licencia aplicable para el software en cuestión esté en vigor. En caso de terminarse la licencia por cualquier razón, Vd. es el responsable de certificar por escrito a CA que todas las copias, totales o parciales, de la Documentación, han sido devueltas a CA o, en su caso, destruidas.

EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY APLICABLE LO PERMITA, CA PROPORCIONA ESTA DOCUMENTACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO INCLUIDAS, ENTRE OTRAS PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y NO INCUMPLIMIENTO. CA NO RESPONDERÁ EN NINGÚN CASO, ANTE VD. NI ANTE TERCEROS, EN LOS SUPUESTOS DE DEMANDAS POR PÉRDIDAS O DAÑOS, DIRECTOS O INDIRECTOS, QUE SE DERIVEN DEL USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN INCLUYENDO A TÍTULO ENUNCIATIVO PERO SIN LIMITARSE A ELLO, LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS Y DE INVERSIONES, LA INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL, LA PÉRDIDA DEL FONDO DE COMERCIO O LA PÉRDIDA DE DATOS, INCLUSO CUANDO CA HUBIERA PODIDO SER ADVERTIDA CON ANTELACIÓN Y EXPRESAMENTE DE LA POSIBILIDAD DE DICHAS PÉRDIDAS O DAÑOS.

El uso de cualquier producto informático al que se haga referencia en la Documentación se registrará por el acuerdo de licencia aplicable. Los términos de este aviso no modifican, en modo alguno, dicho acuerdo de licencia.

CA es el fabricante de esta Documentación.

Esta Documentación presenta "Derechos Restringidos". El uso, la duplicación o la divulgación por parte del gobierno de los Estados Unidos está sujeta a las restricciones establecidas en las secciones 12.212, 52.227-14 y 52.227-19(c)(1) - (2) de FAR y en la sección 252.227-7014(b)(3) de DFARS, según corresponda, o en posteriores.

Copyright © 2013 CA. Todos los derechos reservados. Todas las marcas registradas, nombres comerciales, logotipos y marcas de servicios a los que se hace referencia en este documento pertenecen a sus respectivas empresas.

## Referencias de productos de CA Technologies

En este documento se hace referencia a las siguientes marcas y productos de CA Technologies:

- CA Asset Converter
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA Business Intelligence
- CA Client Automation  
(anteriormente CA IT Client Manager)
- CA Configuration Management Database (CA CMDB)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Management Database (CA MDB)
- CA Process Automation™
- CA Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Software Asset Manager (CA SAM)
- CA SiteMinder®

Este conjunto de documentos también se refiere al componente siguiente, que anteriormente utilizaba un nombre distinto:

- Visor de activos comunes  
(anteriormente Sistema de gestión de activos o AMS)

## Información de contacto del servicio de Soporte técnico

Para obtener soporte técnico en línea, una lista completa de direcciones y el horario de servicio principal, acceda a la sección de Soporte técnico en la dirección

<http://www.ca.com/worldwide>.



# Contenido

---

<b>Capítulo 1: introducción</b>	<b>11</b>
Descripción general.....	11
Destinatarios .....	12
Inicie sesión en CA APM .....	12
El ciclo de vida de las solicitudes de activos.....	12
El ciclo de vida del activo.....	14
Ejemplo: Asset Management .....	15
Ejemplo: cómo pedir un portátil .....	15
Ejemplo: cómo volver a implementar un portátil.....	17
Ejemplo: cómo gestionar un contrato .....	19
Ejemplo: cómo gestionar un contrato de arrendamiento .....	21
 <b>Capítulo 2: Gestión financiera</b>	 <b>23</b>
Gestión financiera .....	23
Modelos .....	23
Gestión de modelos .....	24
Definición de un activo desde un modelo.....	25
Inactivación de un modelo obsoleto .....	26
Cambio de la familia de activos de un modelo .....	26
Adición de componentes en una configuración modelo .....	28
Assets (Activos) .....	28
Las mejores prácticas para el seguimiento de activos .....	29
Familias de activos .....	29
Clasificación de un activo .....	30
Gestión de activos.....	30
Adición de un activo que gestiona CA CMDB.....	32
Asociación de un documento legal con un activo.....	33
Adición y eliminación de los términos y condiciones del documento legal de un activo .....	33
Cambio de un modelo del activo .....	34
Consultar un activo en CA Service Desk Manager.....	35
Visualización de la información detectada y en propiedad sobre un activo.....	35
Activos de hardware .....	36
Grupos de activos.....	38
Registro de activos .....	41
Configuraciones de los activos .....	41
Adición de componentes en una configuración modelo .....	42

---

Definición de los detalles de configuración de un modelo genérico .....	43
Definición de los detalles de configuración de los activos genéricos .....	43
Definición de los detalles de configuración de los activos específicos .....	43
Adición de componentes en una configuración de los activos .....	44
Actualización o supresión de un registro de configuración .....	44
Visualización de la configuración cuando un activo es un componente .....	45
Costes y pagos .....	45
Definición de las partes y fijación de precios para un modelo .....	46
Definición del coste de un activo o documento legal .....	46
Supresión de un registro de costes .....	47
Eventos y notificaciones .....	48
Escalado de notificaciones .....	50
Reconocimientos .....	51
Selección del proceso de notificación de correo electrónico .....	51
Cómo gestionar eventos y notificaciones .....	52
Eventos de fecha .....	53
Eventos de cambio .....	57
Eventos de observación .....	63
Parámetros del proceso de proveedor de flujo de trabajo .....	69
Inactivación de un evento .....	80
Notas .....	81
Cómo adjuntar una nota .....	82
Actualización o supresión de una nota .....	82

## Capítulo 3: Gestión de distribuidores 85

Gestión de distribuidores .....	85
Directorios .....	85
Empresas .....	86
Gestión de las compañías .....	87
Asociación de ubicaciones a una compañía .....	88
Adición de una compañía adquirida .....	88
Adición de una adjudicación de compañía .....	89
Contactos .....	89
Gestión de los contactos .....	90
Adición de adjudicaciones de contactos .....	91
Organizaciones .....	91
Gestión de organizaciones .....	92
Ubicaciones .....	93
Gestión de las ubicaciones .....	93
Asociación de compañías a ubicaciones .....	94
Adición de una adjudicación de ubicación .....	95

---

Departamentos .....	96
Gestión de sitios .....	96

## **Capítulo 4: Gestión de contratos** **99**

Gestión de contratos .....	99
Documentos legales .....	100
Gestión de documentos legales .....	101
Asociación de un documento legal regulador con un documento legal .....	102
Registro de modificaciones a un documento legal .....	102
Asociación de un activo con un documento legal .....	103
Adición y eliminación de los términos y condiciones del documento legal de un activo .....	104
Asociación de una parte legal con un documento legal .....	105
Inactivación de un documento legal obsoleto .....	105
Asignación y seguimiento del estado de un documento legal .....	106
Términos y condiciones .....	106
Adición y eliminación de los términos y condiciones de un documento legal .....	108
Adjuntos .....	109
Gestión de un archivo adjunto .....	110

## **Capítulo 5: Gestión de licencias de software** **113**

Gestión de licencias de software .....	113
Adjudicaciones internas de software .....	113
Adición de una adjudicación de ubicación .....	114
Adición de una adjudicación de compañía .....	115
Adición de adjudicaciones de contactos .....	115
Adición de una adjudicación de activo .....	116
Supresión de una adjudicación .....	117
Activos de software .....	117

## **Capítulo 6: Gestión de solicitudes** **119**

Gestión de solicitudes .....	119
Cumplimiento de petición .....	119
Cómo cumplir las solicitudes desde el inventario .....	120

## **Capítulo 7: Historial de auditoría** **127**

Historial de auditoría .....	127
Visualización del historial de auditoría de los cambios de objeto .....	128
Visualización del historial de auditoría de eventos .....	129
Estado del evento .....	130

---

## Capítulo 8: Generación de informes 131

Informes de reconciliación .....	131
Generación de un informe .....	132
Eliminación de la lista desplegable de clientes .....	132

## Capítulo 9: Búsqueda 135

Búsqueda de objetos.....	135
Sugerencias de búsqueda .....	136
Seguridad de búsqueda.....	137
Búsqueda de objetos.....	139
Clasificación de los resultados de la búsqueda. ....	142
Guardar una búsqueda .....	142
Actualice una búsqueda .....	143
Búsqueda de objetos mediante una búsqueda guardada .....	144
Copia de una búsqueda.....	144
Supresión de una búsqueda.....	145
Exportación de resultados de una búsqueda .....	145
Exportación de archivo CSV .....	146
Exportación de vista de base de datos.....	146
Cómo funciona la exportación de resultados de una búsqueda .....	147
Exportación de los resultados de la búsqueda a un archivo CSV (a petición).....	148
Exportación de resultados de una búsqueda a una vista de base de datos.....	149
Búsquedas y exportaciones planificadas.....	150
Cómo se conservan y borran definitivamente los resultados de la búsqueda exportados .....	152
Cambio masivo de los resultados de la búsqueda .....	153
Cómo funciona el cambio masivo de los resultados de la búsqueda.....	154
Realización de un cambio masivo en una lista de resultados de la búsqueda.....	154
Cómo configurar búsquedas .....	155
Establecimiento de un límite de resultados de la búsqueda .....	156
Especificación de una búsqueda predeterminada .....	157
Adición de un campo.....	157
Eliminación de un campo .....	158
Mover un campo.....	159
Cambio del nombre de campo.....	159
Sustitución de un campo.....	160
Adición de columnas .....	161
Movimiento de una columna .....	162
Cambio de la etiqueta de columna .....	163
Eliminación de una columna .....	163
Adición de un campo de ordenación .....	164
Impedir registros de objetos duplicados.....	164



---

Impedir la apertura de registros .....	165
Solución de problemas de seguridad de búsqueda .....	166
El rol no se puede asignar a una búsqueda configurada.....	166
La configuración no se puede asignar a una búsqueda configurada .....	167

<b>Glosario</b>	<b>169</b>
-----------------	------------



# Capítulo 1: introducción

---

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Descripción general](#) (en la página 11)

[Destinatarios](#) (en la página 12)

[Inicie sesión en CA APM](#) (en la página 12)

[El ciclo de vida de las solicitudes de activos](#) (en la página 12)

[El ciclo de vida del activo](#) (en la página 14)

[Ejemplo: Asset Management](#) (en la página 15)

## Descripción general

CA APM proporciona la capacidad de gestionar la cartera de activos para ayudarle a gestionar los activos de tecnología que posee, alquila o licencia. El producto le ayuda a optimizar sus inversiones en activos de TI y a evitar un sobregasto al habilitar una visualización de la cartera de sus costes, contratos y licencias de activos de TI. Esta visualización le permite gestionar y controlar los costes para tomar unas decisiones de negocio basadas en una mejor información. El producto ayuda a identificar activos sin utilizar o infrautilizados para ayudar a aumentar y optimizar el uso de los activos y reducir un sobrepago en facturas. CA APM le ayuda a gestionar sus activos de TI a lo largo de su ciclo de vida, desde la planificación inicial y la compra hasta la retirada y eliminación.

CA APM unifica y simplifica la gestión de activos y le ayuda de las siguientes formas:

- Comprenda los activos que posee y arrenda, así como su coste de posesión para que no se compren activos que no se necesitan. Se pueden optimizar los activos, aprovechar completamente los derechos de uso existentes y volver a implementar licencias sin utilizar.
- Saber quién utiliza los activos y el número total de activos disponibles.
- Saber cómo son los contratos de mantenimiento de los activos de hardware y software. Se pueden revisar y cancelar los contratos que no sean necesarios y revisar los existentes para controlar los costes.
- Saber cuándo llega un activo al final del período de arrendamiento para ayudar a controlar los costes y negociar contratos mejores.
- Monitorizar los distribuidores y contratos para mejorar las negociaciones con el distribuidor.
- Mejorar aprobaciones de activos y cumplimiento, y aumentar la eficacia en los procesos automatizados.

## Destinatarios

Este guía está destinada a cualquier persona que utilice el producto a diario para gestionar la información financiera y de propiedad de activos de TI, incluidos los usuarios siguientes:

- Los *gestores de activos de TI* que implementan y gestionan el sistema de gestión de activos global y trabajan directamente con diversos departamentos como finanzas y aprovisionamiento.
- Los *gestores de finanzas y aprovisionamiento* que desarrollan e implementan los sistemas de aprovisionamiento, incluidos el proceso de órdenes y la implementación de los activos del hardware y software de TI.
- Los *gestores de contratos, arrendamiento y distribuidores* que negocian, revisan y mantienen la contratación de contratos, acuerdos y servicios. Entre las tareas habituales se incluye pedir presupuestos a los distribuidores y negociar los precios del producto, las fechas de entrega y las compras.
- Los *gestores de operaciones y los especialistas de detección* gestionan la infraestructura de TI y la implementación y puesta en marcha de las herramientas de detección de activos de TI y técnicas.
- El *gestor/analista de Help Desk* que planea, dirige y administra el Help Desk para garantizar que los activos se implementen y mantengan correctamente. Cualesquiera solicitudes de activos comunicadas al centro de atención al usuario se registran, procesan y resuelven según unas políticas y procedimientos departamentales.

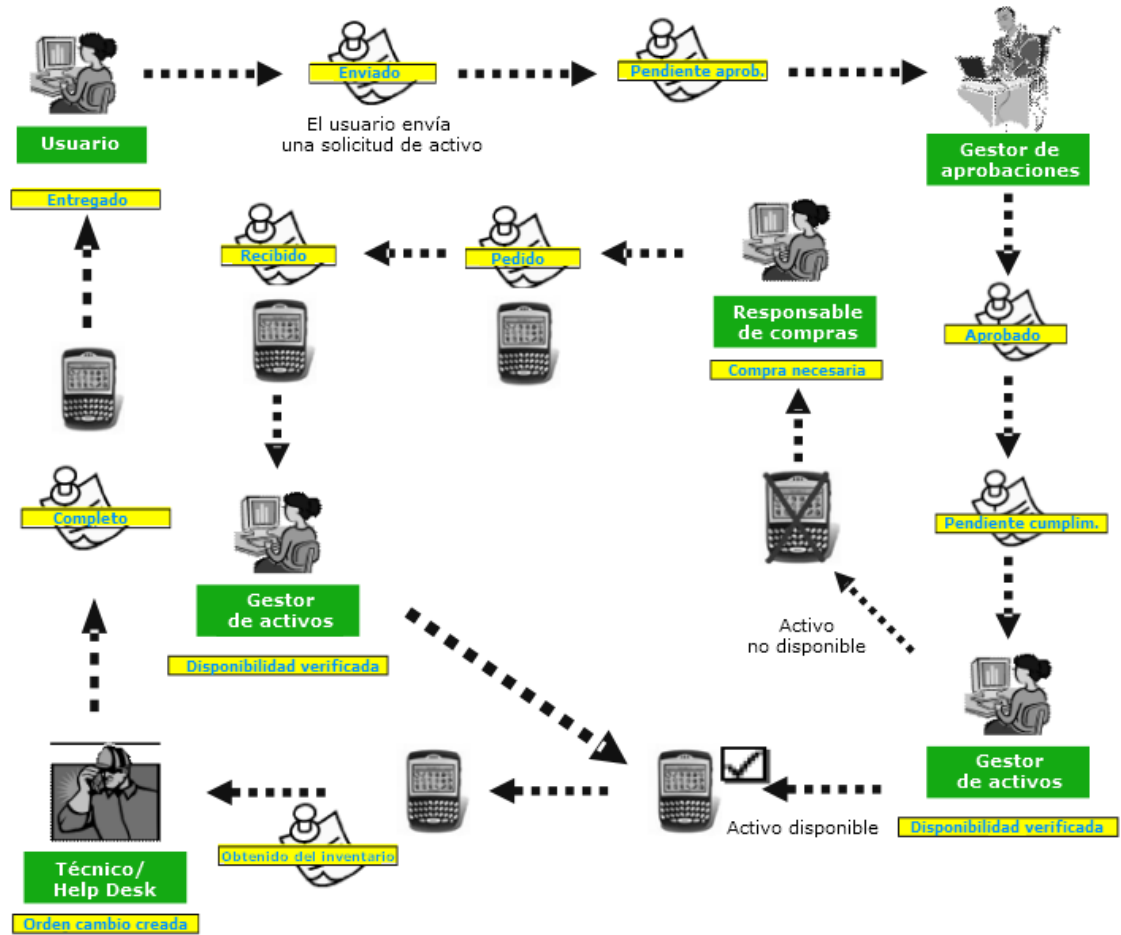
## Inicie sesión en CA APM

Después de instalar el producto, su administrador de CA APM lo prepara para que se pueda utilizar a diario para gestionar activos. Después de que su administrador prepare el producto, se le proporcionará la URL y las credenciales de inicio de sesión para que pueda conectarse.

## El ciclo de vida de las solicitudes de activos

Cuando se integran CA APM y CA Service Catalog, se ayuda a mejorar la calidad del servicio, a aumentar la eficacia, y a agilizar y automatizar las aprobaciones y cumplimientos de activos.

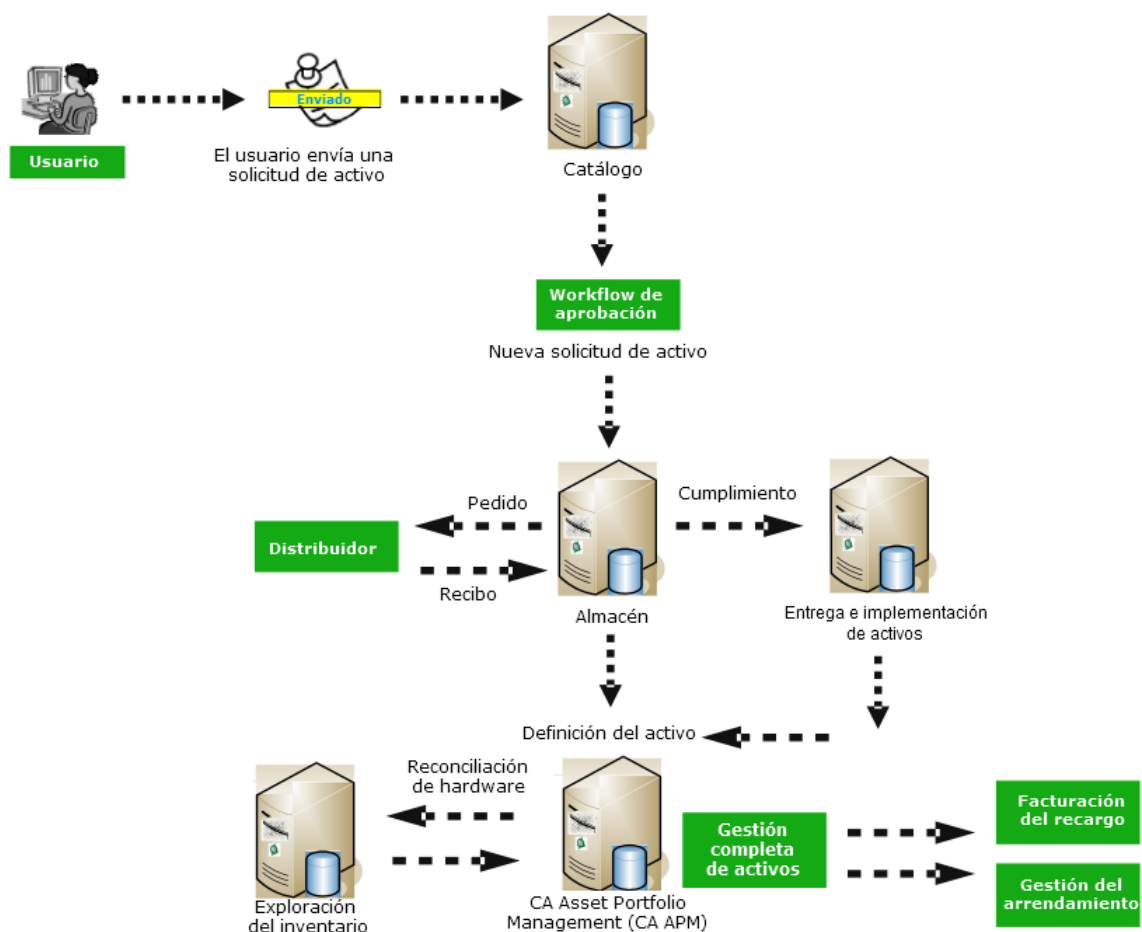
Como se muestra en la siguiente ilustración la integración de CA APM con CA Service Catalog ayuda a automatizar todos los aspectos del ciclo de vida de solicitud de activos.



## El ciclo de vida del activo

CA APM proporciona la capacidad total de gestionar la cartera de activos para ayudarle a gestionar los activos de tecnología que posee, alquila o licencia. CA APM le proporciona funciones que le ayudan a gestionar sus activos de TI a lo largo de su ciclo de vida, desde la planificación inicial y la compra hasta la retirada y eliminación.

Como se muestra en la siguiente ilustración CA APM proporciona una capacidad de gestión completa en todos los aspectos del ciclo de vida de un activo.



## Ejemplo: Asset Management

Los siguientes ejemplos se proporcionan para comprender cómo le puede ayudar CA APM a gestionar sus activos. En los ejemplos se utiliza una corporación ficticia (Compañía de gestión de documentos) para ayudarle a comprender cómo se simplifica la gestión de activos con CA APM y los productos integrados con CA APM que se enumeran a continuación:

- CA Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Asset Inventory Manager

**Importante:** Compañía de gestión de documentos es un nombre de compañía ficticio que se utiliza única y estrictamente con finalidades informativas y no pretende hacer referencia a ninguna compañía existente.

Para comprender las ventajas de utilizar CA APM, lea los ejemplos en el orden proporcionado.

**Nota:** En los ejemplos, se presentan tareas específicas para las que se debe utilizar un producto de CA Technologies concreto para realizarlas. Por ejemplo, utilice CA Service Catalog para satisfacer una solicitud del inventario. Estos ejemplos no incluyen las instrucciones detalladas para completar la tarea. Lea su documentación específica de producto para esa información.

### Más información:

[Ejemplo: cómo pedir un portátil](#) (en la página 15)

[Ejemplo: cómo volver a implementar un portátil](#) (en la página 17)

[Ejemplo: cómo gestionar un contrato](#) (en la página 19)

[Ejemplo: cómo gestionar un contrato de arrendamiento](#) (en la página 21)

## Ejemplo: cómo pedir un portátil

El ejemplo siguiente ilustra cómo Compañía de gestión de documentos utiliza la integración entre CA APM y CA Service Catalog para revisar el inventario existente y decidir si compra un portátil nuevo o readjudica uno existente. Cuando Compañía de gestión de documentos sepa cuántos portátiles tiene en propiedad o en arrendamiento, podrá reducir el riesgo de comprar o arrendar un portátil que no necesita. En lugar de comprar un portátil nuevo, readjudican uno existente. Como resultado, disminuye su coste de propiedad.

Esta integración le proporciona a Compañía de gestión de documentos las ventajas siguientes:

- No compra un portátil que no necesitan.
- El proceso que se utiliza para pedir un portátil se automatiza y está a disposición de todos los usuarios, lo que reduce el coste de compra.
- Se realiza un seguimiento del inventario de Compañía de gestión de documentos para que se pueda adjudicar y volver a implementar un portátil existente, en lugar de comprar uno nuevo.

Para pedir un portátil, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Creación de una solicitud para el portátil en CA Service Catalog y envío de la solicitud para su aprobación.

El gestor de ventas contrata un administrador de ventas nuevo y debe proporcionarle un portátil. El gestor de ventas utiliza CA Service Catalog para revisar el catálogo con el fin de ver el inventario de portátiles disponible y las configuraciones, seleccionar un portátil existente, revisar la solicitud para ver los costes asociados y enviar la solicitud para su aprobación. El gestor de ventas especifica que el portátil debe estar disponible para el 1 de junio.

2. Revisión del estado de la solicitud en CA Service Catalog.

El gestor de ventas revisa periódicamente la solicitud para ver el estado, cualquier cambio y para determinar el progreso de la solicitud dentro del proceso. La solicitud se envía automáticamente al vicepresidente de ventas para su aprobación.

3. Aprobación de la solicitud en CA Service Catalog.

El vicepresidente de ventas recibe un correo electrónico que indica que se debe aprobar la solicitud del portátil. El vicepresidente de ventas revisa la solicitud para comprobar que los costes asociados al portátil están dentro de las directrices para el equipo de gestión. La solicitud está dentro de las directrices y el vicepresidente de ventas la aprueba. La solicitud se envía automáticamente al gestor de activos para su aprobación.

4. Aprobación de la solicitud en CA Service Catalog, revisión del inventario disponible en CA APM y cumplimiento de la solicitud.

El gestor de activos recibe un correo electrónico que indica que se debe aprobar la solicitud del portátil. El gestor de activos revisa la solicitud y el inventario disponible en CA APM para ver si hay algún portátil disponible. En el inventario hay disponible un portátil con la configuración solicitada y el gestor de activos satisface la solicitud del portátil.

5. Asignación de la propiedad del portátil en CA APM.

El gestor de activos encuentra un portátil en CA APM con la configuración de la solicitud. El administrador de ventas todavía no es un empleado, por lo que el gestor de activos le asigna la propiedad del portátil al gestor de ventas.



6. Revisión del estado de la solicitud en CA Service Catalog y comprobación de la existencia de una orden de cambio.

El gestor de activos revisa la solicitud original en CA Service Catalog para comprobar que la solicitud se satisface desde el inventario existente. El gestor de activos también comprueba que se genera una orden de cambio de CA Service Desk Manager y se envía al analista del centro de atención al usuario para que prepare el portátil para el administrador de ventas.

7. Revisión y finalización de la orden de cambio en CA Service Desk Manager.

El analista del centro de atención al usuario recibe un correo electrónico que indica que se debe finalizar una orden de cambio para el portátil. El analista del centro de atención al usuario revisa los detalles de la orden de cambio, incluido el permitir al analista consultar la solicitud original en CA Service Catalog. El analista del centro de atención al usuario utiliza la información en la orden de cambio para configurar el portátil para el administrador de ventas. El analista del centro de atención al usuario agrega comentarios a la orden de cambio para indicar el trabajo realizado y aprueba la orden de cambio para que se cierre el estado de la orden de cambio.

8. Entrega del portátil.

El analista del centro de atención al usuario configura y prepara el portátil y se lo entrega al administrador de ventas.

## Ejemplo: cómo volver a implementar un portátil

El ejemplo siguiente ilustra cómo Compañía de gestión de documentos utiliza la integración entre CA APM y CA Asset Inventory Manager para recuperar y volver a implementar un portátil después de que un empleado se vaya de la compañía. Cuando Compañía de gestión de documentos sepa cuántos portátiles tiene en propiedad y cuántos en arrendamiento y gestione correctamente sus activos, podrá comprobar la recuperación y readjudicación correcta de todos los activos.

Esta integración le proporciona a Compañía de gestión de documentos las ventajas siguientes:

- No compra un portátil que no necesitan.
- El proceso que se utiliza para volver a implementar un portátil se automatiza y está a disposición de todos los usuarios
- Pueden tomar mejores decisiones de compra y reducir el riesgo implicado al comprar activos.

Para volver a implementar un portátil, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Revisión de todos los activos en CA APM que estén asignados al empleado.

El gestor de activos inicia sesión en CA APM y revisa todos los activos que estén asignados al empleado. El empleado tiene tres activos asignados: una Blackberry, una tarjeta de seguridad y un portátil.

Al revisar toda la información que hay sobre el portátil, el gestor de activos puede decidir cómo volver a implementarlo. Por ejemplo, el gestor de activos puede ver que el portátil se adquirió con cargo a un centro de costes específico. Con esta información, el gestor de activos sabe que el portátil no se puede volver implementar para ningún empleado que corresponda a un centro de costes diferente.

2. Revisión en CA Asset Inventory Manager de la información detectada acerca del portátil.

Se integran CA APM y CA Asset Inventory Manager, y el gestor de activos utiliza CA Asset Inventory Manager para revisar la información detectada sobre el portátil. Al revisar la información detectada, el gestor de activos puede ver que el portátil se compró con 2 GB de memoria y se actualizó a 4 GB. El gestor de activos también revisa la capacidad de almacenamiento y el software instalado en el portátil para determinar si se necesita alguna actualización.

3. Revisión de los detalles del portátil en CA APM.

El gestor de activos utiliza CA APM para revisar la información siguiente acerca del portátil:

- Información del contacto de soporte para cuando hay incidencias con el portátil. El portátil también dispone de una resolución de soporte de 48 horas en CA Service Desk Manager.
- Los costes asociados con el mantenimiento del portátil. Compañía de gestión de documentos tiene el portátil en arrendamiento y paga 34 \$ mensuales hasta el 31 de diciembre de 2011. Esta información es útil para validar las facturas de cualquier distribuidor para el portátil y comprobar que el distribuidor carga la cantidad correcta. Esta información también permite al gestor de activos conocer los gastos futuros del portátil.
- Componentes de la configuración añadidos al portátil. El portátil está en arrendamiento y el gestor de activos debe saber qué componentes se han agregado. Esta información evita que el portátil se devuelva al distribuidor con componentes que se hayan adquirido en compra.
- Ciclo de vida del portátil. El gestor de activos puede ver que el portátil se pidió y se recibió en noviembre de 2008, y se implementó en diciembre de 2009.

- Historial de auditoría para revisar los cambios hechos al portátil. Al revisar el historial de auditoría, el gestor de activos puede ver todos los cambios, cuándo se hicieron y quiénes los realizaron.
  - Adjudicaciones internas de software. El gestor de activos revisa la adjudicación de contacto del portátil para determinar si las licencias de software se pueden poner a disposición de otro usuario.
4. Readjudicación del portátil.

El gestor de activos revisa la información del portátil y las obligaciones contractuales asociadas. El arrendamiento del portátil no ha finalizado y terminarlo no es una opción debido a las sanciones que ello implica. Por lo tanto, el gestor de activos vuelve a implementar el portátil para otro empleado.

## Ejemplo: cómo gestionar un contrato

El ejemplo siguiente ilustra cómo Compañía de gestión de documentos utiliza CA APM para cumplir las obligaciones contractuales adquiridas con sus distribuidores. Cuando Compañía de gestión de documentos tiene toda la información de sus contratos, puede determinar qué compañía está asociada con cada contrato, quien lo negoció, los costes asociados, la duración del contrato y los activos asociados.

Esta información proporciona a Compañía de gestión de documentos las ventajas siguientes:

- Permite reducir el coste de poseer un activo.
- Permite tomar mejores decisiones de compra.
- Permite reducir el riesgo que implica la compra de activos.

Para gestionar un contrato, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Revisión de los documentos legales en CA APM para averiguar cualquier posible consolidación y ahorro con los contratos de hardware.

El gestor de contratos inicia sesión en CA APM y revisa los gastos de cancelación asociados con todos los contratos. Los gastos de cancelación son cargos únicos que Compañía de gestión de documentos debe pagar si quiere interrumpir cualquier contrato de hardware.

2. Revisión de los detalles contractuales de los documentos legales para determinen qué acuerdos ofrecen una sanción menor.

El gestor de contratos revisa la fecha de inicio del contrato, la fecha de finalización, el centro de costes, la ubicación, el negociador y el solicitante original. Es importante comprobar esta información ya que los contratos pueden haberse firmado hace muchos años.

3. Revisión de los costes asociados al contrato.

El gestor de contratos revisa los costes para comprobar que la facturación del distribuidor es correcta y para determinar la cantidad total pagada por el contrato y los pagos futuros. La información se puede utilizar para la preparación de presupuestos y estimaciones.

4. Revisión del historial del estado del contrato.

El gestor de contratos revisa las distintas etapas de revisión del contrato (internas y externas) para determinar si ha habido cambios importantes desde que se firmó el contrato hasta que se ejecutó.

5. Revisión del historial de auditoría del contrato.

El gestor de contratos revisa el historial de auditoría del contrato para ver todos los cambios, cuándo se hicieron y quiénes los realizaron.

6. Revisión de los términos y condiciones del contrato.

La cancelación de un contrato, especialmente uno de arrendamiento, puede tener un gran impacto financiero sobre Compañía de gestión de documentos. Se deben devolver al distribuidor todos los activos y se deben proporcionar nuevos activos a los empleados. El gestor de contratos revisa los términos y condiciones y determina que el coste de cancelación del arrendamiento es demasiado elevado para Compañía de gestión de documentos.

7. Revisión de un documento escaneado del contrato original.

El gestor de contratos revisa un documento escaneado del contrato original para realizar una revisión exhaustiva de éste.

8. Revisión de cualquier adición, modificación y documento legal regulador asociado al contrato.

El gestor de contratos revisa todas las adiciones, modificaciones, documentos legales reguladores y otros archivos adjuntos asociados al contrato para mejorar las decisiones de compra.

## Ejemplo: cómo gestionar un contrato de arrendamiento

El ejemplo siguiente ilustra cómo Compañía de gestión de documentos utiliza CA APM para seguir y gestionar los portátiles asociados a un contrato de arrendamiento específico. Cuando Compañía de gestión de documentos tiene toda la información sobre sus activos arrendados, puede saber cuándo finaliza un arrendamiento, la configuración original de arrendamiento, dónde están implementados los activos arrendados y los pagos asociados con el arrendamiento.

Esta información proporciona a Compañía de gestión de documentos las ventajas siguientes:

- Permite reducir el coste de mantener un arrendamiento (posiblemente a una tarifa mayor).
- Permite reducir el riesgo de adquirir el valor residual de un arrendamiento (mediante el pago del importe total) si el activo no se puede encontrar.

Para gestionar un contrato de arrendamiento, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Revisión de los documentos legales en CA APM.

El gestor de activos ha solicitado al administrador de activos que le proporcione un resumen de los portátiles cuyo arrendamiento finaliza a lo largo de los tres meses siguientes. La información permite planificar la llegada e implementación de portátiles y servidores nuevos.

2. Revisión del contrato de arrendamiento.

Compañía de gestión de documentos arrienda los portátiles a Dell y el administrador de activos busca todos los contratos de Dell. Existen dos contratos en vigor y el administrador de activos revisa la siguiente información del contrato de arrendamiento:

- Términos y condiciones. La mejor práctica es asociar los términos y condiciones con las palabras utilizadas en el contrato. Al utilizar los términos y condiciones de esta manera, Compañía de gestión de documentos puede revisar y buscar los documentos legales de elementos específicos.
- Fecha de inicio y de finalización
- Contrato interno

3. Revisión de la información de activos de los portátiles que asociados al contrato de arrendamiento.

El administrador de activos revisa la información de activos y puede ver que los portátiles se compraron con 2 GB de memoria, el empleado al que se asignó cada portátil y dónde se encuentra cada portátil.

4. Revisión en CA Asset Inventory Manager de la información detectada acerca de los portátiles.

Se integran CA APM y CA Asset Inventory Manager, y el administrador de activos utiliza CA Asset Inventory Manager para revisar la información detectada sobre los portátiles. El administrador de activos puede ver que un portátil específico en el arrendamiento se compró con 2 GB de memoria y se ha actualizado a 4 GB de memoria. El administrador de activos también revisa la capacidad de almacenamiento y el software instalado en los portátiles para determinar si se necesita alguna actualización. El administrador de activos también revisa los componentes agregados para evitar devolver al distribuidor un portátil con componentes que se han pagado.

5. Búsqueda en CA APM de todos los portátiles relacionados con el arrendamiento a Dell.

El administrador de activos busca todos los portátiles relacionados con el arrendamiento a Dell y puede ver todos los arrendamientos con una finalización planificada, donde se encuentran los activos, el contacto y la fecha de finalización específica.

6. Exportación de los resultados de la búsqueda a un archivo CSV en CA APM.

El administrador de activos exporta la información de arrendamiento a un archivo CSV y envía la información al gestor de activos.

# Capítulo 2: Gestión financiera

---

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Gestión financiera](#) (en la página 23)

[Modelos](#) (en la página 23)

[Assets \(Activos\)](#) (en la página 28)

[Configuraciones de los activos](#) (en la página 41)

[Costes y pagos](#) (en la página 45)

[Eventos y notificaciones](#) (en la página 48)

[Notas](#) (en la página 81)

## Gestión financiera

Conocer el impacto financiero de la base de activos le permite decidir cuáles son los costes relevantes para el negocio. CA APM le permite realizar un seguimiento, gestionar y clasificar todos los gastos relacionados con los activos, incluidos los costes históricos, actuales y previstos, para que se pueda analizar el impacto financiero.

La gestión financiera en CA APM implica trabajar con los objetos siguientes:

- [Modelos](#) (en la página 23)
- [Activos](#) (en la página 28)
- [Configuraciones de los activos](#) (en la página 41)
- [Costes y pagos](#) (en la página 45)
- [Eventos y notificaciones](#) (en la página 48)
- [Notas](#) (en la página 81)

## Modelos

El repositorio contiene dos tipos de registros que describen las características básicas de los productos de TI:

- Un *modelo* describe un tipo de producto que ha comprado o que posiblemente compre.
- Un *activo*, que está basado en un modelo, describe un producto que posee o que planea adquirir. Se pueden crear muchos activos basados en un único modelo. El nuevo activo heredará los atributos del modelo. Por ejemplo, si cuenta con 100 portátiles de un modelo concreto, dispondrá de un registro de modelo con la descripción del portátil y 100 registros de activos con la descripción de cada portátil.

Un modelo puede ser cualquiera de los ejemplos siguientes:

- Un *modelo de equipo* como Dell Optiplex GX270 y Dell Precision 410.
- Un *componente de hardware* como un teclado de 104 teclas, una memoria RAM de 256 MB y un procesador Intel Pentium.

Los *modelos de hardware* se pueden gestionar para describir los modelos siguientes:

- Configuraciones que ofrece el fabricante.
- Sustituciones o adiciones que se suelen hacer en las configuraciones cuando se compran.

Cada configuración del modelo se compone de vínculos entre los modelos y los registros del modelo de componentes (por ejemplo, un monitor y un teclado).

Se pueden agrupar algunos productos y gestionarlos como modelos, como en los ejemplos siguientes:

- Componentes de equipo estándares y relativamente baratos en una configuración. Por ejemplo, se puede registrar un tipo concreto de tarjeta de red como un modelo. Este modelo permite determinar qué sistemas utilizan ese tipo de tarjeta de red sin realizar un seguimiento de los detalles de las tarjetas de red individuales de ese tipo. Otros componentes similares son: unidades de disco duro SCSI, memorias, tarjetas gráficas y dispositivos de CD o DVD.
- Productos que su compañía adquiere de distintos distribuidores en momentos diferentes. Esta información adicional permite realizar un seguimiento de la información de precios para esos productos y seleccionar el mejor precio.

Defina primero los modelos en el repositorio para cada activo que desee gestionar. Después de definir un modelo, el modelo actúa como una plantilla para los activos físicos que se han creado. Los activos toman las propiedades o los atributos del modelo, como el nombre, la familia de activos y el fabricante. Mediante esta plantilla, un modelo único puede representar muchos activos y la información del modelo es común a muchos activos. Sin embargo, cada registro de activo contiene información específica de ese activo.

## Gestión de modelos

La gestión de modelos incluye la definición, actualización y supresión de modelos para un activo. Por ejemplo, se define la estación de trabajo Dell Precision 410 como modelo para describir la estación de trabajo.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Modelo.
2. Realice una de las siguientes acciones:



### 3. Defina un modelo.

- a. Haga clic en Nuevo modelo.
- b. Introduzca la información del modelo.

**Nota:** También puede crear un modelo a partir de otro. Para ello, debe copiar uno ya existente, especificar un nombre nuevo, modificar la información del modelo y guardarlo.

### 4. Actualice un modelo.

- a. Busque la lista de los modelos disponibles.
- b. Haga clic en el modelo que desee actualizar.
- c. Introduzca la nueva información del modelo.

**Nota:** También se pueden consultar los detalles de un objeto que esté relacionado con el modelo, si el objeto relacionado tiene un icono Explorar. Cuando se haga clic en el icono Explorar, se dejará la página del modelo y se irá a la página del objeto relacionado. Para mantener la página del modelo a la vista y conservar la información del modelo, haga clic con el botón secundario del ratón en el icono Explorar y seleccione Open Link in New Window (Abrir el vínculo en una nueva ventana). Cierre la nueva ventana cuando haya terminado de consultar los detalles del objeto relacionado.

### 5. Suprima un modelo.

- a. Busque la lista de los modelos disponibles.
- b. Haga clic en el modelo que desee suprimir.
- c. Haga clic en el botón Suprimir y confirme que quiere suprimir el modelo.

### 6. Haga clic en Guardar.

## Definición de un activo desde un modelo

Hay que definir un activo, basado en un modelo, para describir un producto que está en su posesión o que planea adquirir. Por ejemplo, ha definido la estación de trabajo Dell Precision 410 como modelo. Su compañía ha comprado 100 equipos individuales y se definen 100 registros de activo según el modelo para describir los equipos individuales.

**Nota:** No se puede definir un activo desde un modelo que no cuente con una familia de activos.

#### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Modelo, Nuevo modelo.
2. Introduzca la información del modelo con una familia de activos válida.

3. Haga clic en Guardar.  
El modelo queda definido.
4. Haga clic en el hipervínculo Crear activos.
5. Introduzca la información específica del activo.
6. Haga clic en Guardar.

## Inactivación de un modelo obsoleto

La mejor práctica es cambiar a inactivo el estado de un modelo obsoleto en lugar de suprimirlo. Por ejemplo, después de haber reemplazado los equipos de toda las estaciones de trabajo Dell Precision 410 con portátiles, se puede cambiar a inactivo el estado del modelo asociado.

Se recomienda este enfoque ya que suprimiendo un registro de un modelo elimina permanentemente la información histórica del repositorio. Cambiar el estado a inactivo permite conservar la información del modelo para generar informes futuros y disponer de referencias.

**Nota:** Cambiar el estado a inactivo no tiene ningún impacto en los activos que se basan en ese modelo. Si desea desactivar los activos, debe buscar los activos basados en el modelo e indicar manualmente que están inactivos.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Modelo y busque la lista de modelos disponibles.
2. Haga clic en el modelo que se desea establecer como inactivo y seleccione la casilla de verificación Inactivo.
3. Haga clic en Guardar.

## Cambio de la familia de activos de un modelo

Se puede cambiar la familia del activo de los modelos seleccionados. Por ejemplo, se da cuenta de que un conjunto de modelos de equipos relacionados se ha importado en el producto con la familia de activos de hardware. Debe buscar esos modelos y seleccionarlos. A continuación, puede cambiar la familia de activos para todos los modelos seleccionados simultáneamente.

**Nota:** Cuando se cambia la familia de activos para un modelo, dicha familia se cambia también para los activos asociados.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Modelo.
2. Haga clic en Change Model Asset Family (Cambiar familia de activos del modelo) en Mass Change Utilities (Utilidades de cambio masivo) a la izquierda.
3. Seleccione la familia de activos original y la nueva.

**Nota:** Si la familia de activos original tiene campos extendidos que no están presentes en la nueva familia de activos, se mostrará un mensaje de advertencia y una casilla de verificación. Para continuar con el cambio de la familia de activos del modelo, active la casilla de verificación Seleccionar para cambiar el modelo a la nueva familia de activos. Los campos extendidos se pierden. Para evitar la pérdida de datos, defina los campos extendidos para la nueva familia de activos antes de cambiar la familia de activos del modelo.

4. Haga clic en Ir.  
En los resultados de la búsqueda, se muestra una lista con todos los modelos que pertenecen a la familia de activos original.
5. Seleccione los modelos individuales que desee cambiar o seleccione todos los modelos.
6. Seleccione una clase para los modelos mediante una de las siguientes acciones:
  - Seleccione la casilla de verificación Assign a Single Class to All Models (Asignar una clase única a todos los modelos) y seleccione una clase si desea aplicar la misma clase a todos los modelos seleccionados.
  - Seleccione la clase para cada modelo individual seleccionado.
7. Haga clic en Change Model Asset Family (Cambiar familia de activos del modelo).  
Se envía la solicitud.
8. Haga clic en View Mass Change Utilities Progress (Consultar el progreso de las utilidades de cambio masivo) para ver el estado del trabajo y verifique su finalización.

## Adición de componentes en una configuración modelo

Puede asociar un modelo de hardware a sus modelos de componentes para definir una configuración modelo. Un modelo genérico es un modelo que no se adquiere como un activo, por ejemplo, teclados y tarjetas de red. Los modelos genéricos incluyen una configuración modelo. Esta configuración está disponible para los activos heredados del modelo.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Modelo y busque la lista de modelos disponibles.
2. Haga clic en el modelo para el que quiere agregar componentes.
3. Expanda Configuraciones a la izquierda y haga clic en Configuración modelo.
4. Haga clic en Seleccionar nuevo, busque y seleccione un modelo.
5. Haga clic en el icono Editar registro, que se encuentra al lado del nombre del modelo para definir la asociación entre el modelo de hardware y los componentes modelo.
6. Haga clic en Guardar.

## Assets (Activos)

Un *activo* es un producto de TI que posee o que planea adquirir. Los activos representan productos físicos con identificadores únicos como un número de serie, una configuración o un contacto. Se definen los activos que están basados en un modelo y la información específica del activo se agrega al registro del activo. Se define un registro de activo cuando se quiere realizar un seguimiento del coste, legal y otras finalidades de propiedad de un activo.

Se puede recuperar información del repositorio sobre cualquier objeto mediante búsqueda. Se pueden seleccionar, ver y gestionar registros de objetos individuales de la lista de resultados de la búsqueda.

**Nota:** Los resultados de la búsqueda únicamente incluyen activos que gestiona CA APM. Si su repositorio contiene activos que el producto no gestiona, esos activos no aparecerán en los resultados de búsqueda de activos.

Es posible asignar un estado del ciclo de vida a un activo para indicar su disponibilidad. Si el administrador ha configurado la búsqueda de activos para incluir el campo Estado del ciclo de vida, se puede recuperar información acerca de los activos basados en ese estado.

## Las mejores prácticas para el seguimiento de activos

Cuando se gestionan activos, se aconseja seguir estas prácticas recomendadas:

- Introduzca información útil en costes, productividad y toma de decisiones.
- Si no se le ocurre ninguna necesidad inmediata, quizá deba reconsiderar si registrar la información.
- Mantenga la información correcta y actualizada. Si la información se vuelve anticuada y obsoleta, no sabrá cuál es la verdadera. Como resultado, se pueden tomar decisiones de compra y de negocio incorrectas.
- Registre como activos los productos caros y los componentes clave, como pueden ser las unidades de sistema, mainframes, dispositivos grandes, impresoras y monitores. No mantenga información de activos de TI que no sean importantes para la toma de decisiones de compra y de negocio.
- Registre un producto como un activo únicamente si quiere conocer información detallada de cada instancia de dicho producto, como el coste, número de serie, el número de código de barras y la ubicación. Por ejemplo, si se quiere saber la ubicación de cada pantalla que se utiliza en un modelo concreto o el coste de cada pantalla de un modelo.
- Si se utiliza un producto de detección para registrar el uso de productos de hardware o de software, hay que tener en cuenta la información siguiente:
  - El producto de detección registra los tipos de producto en lugar de CA APM.
  - Los tipos de producto que deben registrar el producto de detección y CA APM admiten una comparación de información de uso y propiedad.

## Familias de activos

Se pueden clasificar activos y modelos basados en una familia de activos. Una *familia de activos* es una forma de organizar y clasificar activos para realizar un seguimiento de la información especializada acerca de productos, servicios o equipos utilizados. La familia de activos determina la información que ve en la página cuando se introduce un activo.

El producto proporciona un conjunto de familias de activos predeterminadas, como equipo, hardware, otros, proyectos, servicio y software. El administrador puede crear familias de activos definidas por el usuario en función de la estructura interna de su organización. Al definir un activo, hay que seleccionar una familia del activo predeterminada o una familia del activo definida por el usuario.

Para cada familia de activos, se puede crear una jerarquía para realizar el seguimiento de un activo a una ubicación precisa. Los activos toman la familia de activos de los registros modelo en los cuales están basados.

## Clasificación de un activo

La *clasificación de un activo* permite reducir el número de registros que se devuelven en búsquedas e informes. Cuando se define un modelo y un activo, es posible clasificar los objetos por familias de activos. Es posible acotar aún más la clasificación de modelos y activos de las siguientes maneras:

- **Clase.** Clasifica el producto en términos generales, como una impresora.
- **Subclase.** Facilita una mejor identificación adicional, como impresora de tinta o láser.

Los activos heredan las asignaciones de clase y subclase de los modelos en los que se basan. Al clasificar activos se debe tener en cuenta la información siguiente:

- Si se cambia la clase y subclase de un modelo, el cambio no se hace automáticamente a los activos guardados que se basan en ese modelo. Los cambios no son retroactivos.
- Se puede cambiar la clase o subclase que un activo hereda del modelo.

## Gestión de activos

Puede agregar al repositorio información acerca de cada activo para poder gestionar los activos a lo largo de su ciclo de vida. Los activos se definen basados en modelos y toman datos del modelo seleccionado. Por ejemplo, ha definido la estación de trabajo Dell Precision 410 como modelo. Su compañía ha comprado 100 equipos individuales y se definen 100 registros de activo según el modelo para describir los equipos individuales.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Activo y realice una de las acciones siguientes.
2. **Defina un activo.**
  - a. Haga clic en Nuevo activo.
  - b. Introduzca la información del activo.
  - c. Asocie el activo con otros objetos como contactos, organizaciones y compañías.

Asociar activos con otros objetos permite el acceso a los datos a roles o usuarios en entornos multicitiente.

**Nota:** También se puede definir un activo copiando uno existente; para ello, especifique un nuevo nombre, cambie la información del activo y guarde el nuevo activo.

3. **Actualice un activo.**

- a. Busque la lista de activos disponibles.
- b. Haga clic en el activo que desee actualizar.
- c. Introduzca la nueva información del activo.

**Nota:** También puede ver y editar un objeto relacionado con el activo si dicho objeto dispone de un icono Explorar. Al hacer clic en el icono Explorar, saldrá de la página del activo y navegará hasta la página del objeto relacionado. Para continuar viendo la página del activo y conservar la información de este, haga clic con el botón secundario en el icono Explorar y seleccione Open Link in New Window (Abrir el vínculo en una nueva ventana). Cierre la nueva ventana cuando haya terminado.

4. **Suprima un activo.**

- a. Busque la lista de activos disponibles.
- b. Haga clic en el activo que desee suprimir.
- c. Haga clic en el botón Suprimir y confirme que quiere suprimir el activo.

**Nota:** Si está marcada la casilla de verificación Elemento de configuración (en la página Detalles del activo) para el activo que se desea suprimir, este no se podrá suprimir. La casilla de verificación de elemento de configuración seleccionada indica que CA Service Desk Manager gestiona el activo. Suprima el activo de CA Service Desk Manager.

**Importante:** No se recomienda suprimir un activo porque el historial de auditoría de dicho activo se elimina de forma permanente. Por ejemplo, la información legal, de costes, de relación y cualquier otra relacionada con el activo también se suprimiría. En lugar de ello, actualice el estado del activo para indicar que se ha eliminado o que está *obsoleto*. Mediante este enfoque, se conserva la información acerca del activo en el repositorio para poder realizar informes futuros y disponer de las referencias.

5. Haga clic en Guardar.

## Adición de un activo que gestiona CA CMDB

Se pueden agregar activos al repositorio que gestiona CA CMDB. Se integra CA CMDB con CA Service Desk Manager. Después de agregar un activo gestionado por CA CMDB, a continuación, se puede abrir CA Service Desk Manager desde CA APM y ver y gestionar el activo.

**Nota:** Se puede crear también un elemento de configuración (CI) en CA CMDB y, a continuación, verlo como un activo en CA APM. Para obtener más información sobre la creación de un elemento de configuración, consulte la *Guía de administración de CA Service Desk Manager*.

**Importante:** No se puede suprimir un activo que gestiona CA CMDB en CA APM. Únicamente se pueden suprimir en CA APM los activos que CA APM gestiona.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Activo, Nuevo activo.
2. Introduzca la información del activo.
3. Seleccione la casilla de verificación del elemento de configuración para que CA CMDB y CA Service Desk Manager gestionen el activo.  
**Importante:** Después de guardar un activo con la casilla de verificación CI seleccionada, no se puede actualizar el activo para desactivar la casilla de verificación CI.
4. Asocie el activo con otros objetos como contactos, organizaciones y compañías. Este enfoque permite acceso a los datos específico a roles o usuarios cuando se implementa el multicitiente.
5. Haga clic en Guardar.
6. (Opcional) Se puede ver el nuevo activo en CA Service Desk Manager al hacer clic en el hipervínculo de CA CMDB de la parte superior de la página.
7. Inicie sesión en CA Service Desk Manager.

Se abre una ventana de CA Service Desk Manager y aparecen los detalles del activo seleccionado.



## Asociación de un documento legal con un activo

Hay que asociar activos y documentos legales para identificar los activos que quedan cubiertos por un documento legal. Por ejemplo, se puede asociar un acuerdo de compra por volumen con 100 portátiles. Esta asociación se puede iniciar desde el documento legal o desde el activo. Se pueden asociar varios activos a un único documento legal y varios documentos legales a un único activo.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo que se quiere asociar con un documento legal.
4. Expanda Relaciones (a la izquierda) y haga clic en Documentos legales.
5. Haga clic Seleccionar nuevo en la sección de Documento legal, busque y seleccione un documento legal.
6. Haga clic en Guardar.

## Adición y eliminación de los términos y condiciones del documento legal de un activo

Los términos y condiciones son áreas concretas del acuerdo que se definen en los documentos legales. Por ejemplo, los documentos legales pueden tener términos y condiciones para un descuento multiproducto, un nuevo modelo de establecimiento de precios o una protección de los derechos de autor. Después de asociar un documento legal a un activo, añada o elimine términos y condiciones para el documento legal del activo desde la página del activo o la del [documento legal](#) (en la página 104).

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo al que se quieran agregar o eliminar los términos y condiciones del documento legal.
4. Expanda Relaciones (a la izquierda) y haga clic en Documentos legales.
5. Haga clic en el icono Editar registro del documento legal para el cual se quieran añadir o eliminar términos y condiciones.
6. Haga clic en Ver los términos y condiciones asignados.

7. Seleccione una de las siguientes opciones:
  - Haga clic en Seleccionar nuevo para obtener los términos y condiciones de fecha concreta o de fecha sin especificar que se quieran agregar al documento legal del activo.
  - Haga clic en el icono Marcar para la supresión para los términos y condiciones que quiera eliminar del documento legal del activo.
8. Haga clic en Guardar.

## Cambio de un modelo del activo

El modelo de los activos seleccionados se puede cambiar. Por ejemplo, ha identificado 15 activos que se introdujeron en el producto con un modelo de servidor incorrecto. Debe buscar los activos y seleccionarlos. A continuación, puede cambiar el modelo de servidor para todos los activos seleccionados de forma simultánea.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Activo.
2. Haga clic en Change Asset Model (Cambiar el modelo de activo) en Mass Change Utilities (Utilidades de cambio masivo) a la izquierda.
3. Seleccione el modelo original y el modelo nuevo, y haga clic en Ir.

Todos los activos que tienen el modelo original se muestran en los resultados de la búsqueda. Si no se selecciona un modelo original, se muestra una lista con todos los activos que no tienen modelos.

**Nota:** Si la familia de activos del modelo original tiene campos extendidos que no están presentes en la familia de activos del nuevo modelo, se mostrará un mensaje de advertencia. Si procede con el cambio del modelo de activo, los campos extendidos se pierden. Para evitar la pérdida de datos, defina los campos extendidos para la familia de activos del nuevo modelo antes de cambiar el modelo de activo.
4. (Opcional) Seleccione Assign Model Class to All Assets (Asignar la clase del modelo a todos los activos) si desea que todos los activos enumerados utilicen la nueva clase del modelo.

**Nota:** Esta casilla de verificación solo se encuentra disponible si el modelo nuevo cuenta con una clase.
5. Seleccione los activos individuales que desea cambiar o selecciónelos todos.
6. Haga clic en Change Model (Cambiar modelo).

Se envía la solicitud.
7. Haga clic en View Mass Change Utilities Progress (Consultar el progreso de las utilidades de cambio masivo) para ver el estado del trabajo.

## Consultar un activo en CA Service Desk Manager

Cuando se integra el producto con CA Service Desk Manager, es posible seleccionar un activo en CA APM y ver su información en CA Service Desk Manager.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo que desee ver en CA Service Desk Manager.
4. Haga clic en el vínculo del objeto CA CMDB en la parte superior de la página.

**Nota:** Únicamente se puede ver el hipervínculo CA CMDB si el producto está integrado con CA Service Desk Manager y si su rol de usuario incluye privilegios de configuración de activos.

5. Inicie sesión en CA Service Desk Manager.

Se abre una ventana de CA Service Desk Manager y aparecen los detalles del activo seleccionado.

**Nota:** La información del activo que se introduce en el producto no se encuentra disponible de inmediato en CA Service Desk Manager. De forma predeterminada, existe un retraso de 10 minutos desde que se actualiza un activo hasta que se puede consultar dicho activo en CA Service Desk Manager. Para obtener más información sobre la integración de CA APM con CA Service Desk Manager, consulte la *Guía de administración de CA Service Desk Manager*.

## Visualización de la información detectada y en propiedad sobre un activo

Se puede ver la información detectada de los activos en propiedad que se conectan con activos detectados durante la reconciliación de hardware. La información detectada de un activo incluye configuración del sistema, sistema operativo, dispositivos del sistema, sistemas de archivos y otra información. También se puede ver la información en propiedad de los activos definidos en el producto. La información en propiedad de un activo incluye propiedades del activo (por ejemplo, el sistema operativo y la versión del producto), información legal, software instalado, componentes y otra información.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.

3. Haga clic en el activo del que desee ver información y efectúe una de las acciones que se indican a continuación:
  - Haga clic en Información detectada.  
**Nota:** El hipervínculo de Información detectada aparece únicamente en los os que se reconcilian.
  - Haga clic en Información en propiedad  
**Nota:** Si se integra el producto con CA Service Desk Manager, CA Client Automation y CA SAM, es posible ver la información de activos de esos productos.

Se abre una ventana del visor de activos y se muestra la información. Los vínculos de la ventana permitirán acceder a más detalles.
4. Haga clic en cada vínculo para ver la información específica.
5. Cierre la ventana cuando haya terminado de ver la información.

## Activos de hardware

CA APM le permite registrar la información de los activos de hardware que la compañía tenga autorización para utilizar. Para cada activo de hardware, se puede registrar la información siguiente:

- Mantener un registro de la información legal y de costes.
- Mantener un registro de los componentes en la configuración de los activos y las configuraciones en las que el activo sea un componente.
- Mantener la disponibilidad del activo.
- Registro de los detalles de software que se adjudican al activo.

## Adición de componentes en una configuración de los activos

Un activo puede heredar los componentes de un modelo. CA APM le permite agregar componentes a una configuración de activos, por ejemplo, una unidad de disco duro externa o una grabadora de DVD.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo al que quiera agregar componentes.
4. Expanda Configuraciones a la izquierda y haga clic en Configuración de los activos.

5. Haga clic en Seleccionar nuevo en la sección de Configuración de los activos, busque y seleccione un activo.
6. Haga clic en Guardar.

## Actualice el estado del activo

CA APM le permite cambiar el estado del ciclo de vida de un activo. Por ejemplo, se puede actualizar el estado de cuando el activo cambia de recibido a disponible.

### Para actualizar el estado del activo

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo del que se quiere actualizar el estado.
4. Cambie los campos de estado del ciclo de vida y de fecha del estado del ciclo de vida al estado y fecha adecuados para el activo.
5. Haga clic en Guardar.

El estado del activo se actualiza.

## Registro de particiones de imagen

CA APM le permite introducir los detalles de partición de imagen de un activo existente y hacer un seguimiento. Por ejemplo, se puede especificar que el disco duro de un equipo tiene dos particiones e introducir el tamaño en GB de cada una. Se crea una partición de imagen como activo individual y se asocia con el activo principal.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

### Para registrar los detalles de partición de imagen

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo para el que quiera introducir los detalles de partición de imagen.
4. En la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en Particiones de imagen.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo y seleccione un activo diferente, distinto del activo previamente seleccionado.
6. Haga clic en Guardar.

Los detalles de la partición de imagen quedan guardados y se puede realizar un seguimiento.

## Grupos de activos

Un *grupo de activos* es una recopilación de activos que se adquieren conjuntamente y que se basan en el mismo modelo. Un grupo de activos se define en un registro de activos. El valor en el campo Cantidad sobre la página Detalles del activo indica el número de activos en el grupo. El producto realiza un seguimiento de la información del activo para todo el grupo más que para los activos individuales. Todos los miembros de un grupo de activos comparten información sobre los activos.

Los grupos de activos son útiles en las situaciones siguientes:

- Los activos los cubre el mismo acuerdo de licencia o compra. No es necesario realizar un seguimiento del coste, el pago, la licencia y la información legal por separado para cada activo.
- Los activos comparten alguna información común, pero algunos de los activos individuales en el grupo tienen información diferente. En esta situación, primero se definen los activos como grupo y se introduce la información común una vez. A continuación, se divide el grupo de activos en activos individuales (se hace un subgrupo del grupo de activos) y se introduce cualquier información que sea única de los activos individuales.

No es necesario utilizar grupos de activos cuando se factura por activos en una factura única. Se pueden registrar pagos para activos que se siguen de forma individual, sin tener en cuenta si se facturaron en la misma factura.

## Subagrupación de los activos

CA APM le permite dividir (subagrupar) un grupo de activos en activos individuales mediante este producto. Cuando se subagrupan activos, los datos del grupo de activos se copian en los nuevos activos individuales, *excepto* la información siguiente:

- Número de serie
- ID de activo alternativo
- Nombre de host
- Nombre DNS
- Dirección MAC

Se puede cambiar cualquier dato existente o agregar información única a los nuevos activos individuales. El seguimiento de los nuevos activos se realiza individualmente a partir de ese momento.

### Ejemplo: licencias de software de un subgrupo

En este ejemplo, se compran 100 licencias de Microsoft Visual Studio bajo un único contrato de compra. Se registran las licencias como un grupo de activos con una cantidad de 100. Más tarde, se adjudican diez licencias a miembros del personal de desarrollo. A continuación, se subagrupan las diez licencias adjudicadas en activos individuales y se introduce su información de adjudicación. Las 90 licencias que no se adjudican quedan en el grupo de activos.

## Definición de un grupo de activos

CA APM permite añadir información al repositorio acerca de un grupo de activos que compartan información común. A continuación, puede gestionar estos activos como un grupo durante todo su ciclo de vida. Más adelante, se puede dividir (subagrupar) el grupo de activos en activos individuales para que se pueda especificar y registrar la información única de los activos individuales.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Activo, Nuevo activo.
2. Introduzca la información del activo.
3. En el campo Cantidad, introduzca el número total de activos en el grupo. Para un grupo de activos se debe introducir un valor mayor que uno.
4. Asocie el grupo de activos con otros objetos como contactos, organizaciones y compañías. Este enfoque permite acceso a los datos específico a roles o usuarios cuando se implementa el multiciente.
5. Haga clic en Guardar.

## Subagrupación de un grupo de activos

CA APM le permite dividir un grupo de activos en activos individuales cuando se quiere gestionar activos en el grupo de forma separada. Cuando se subagrupa un grupo de activos, el producto elimina activos del grupo (reduce la cantidad del grupo) y crea uno o varios activos nuevos (en función de los criterios establecidos). El producto copia la información del grupo en los activos nuevos, excepto el número de serie, el ID de activo alternativo, el nombre de host, el nombre DNS y la dirección MAC.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.

3. Haga clic en el activo que quiera dividir.

Aparecerá la página de Detalles del activo para el activo seleccionado.

4. Haga clic en Subgrupo.

**Nota:** El botón Subgrupo se activa únicamente para los activos que tengan una cantidad superior a uno.

Se muestra el asistente para subagrupar activos.

5. Seleccione una opción de subagrupación y haga clic en Siguiente. Los siguientes campos necesitan explicación:

#### **Creación de un nuevo activo**

Divide el grupo de activos original en dos activos. Debe especificar la cantidad del nuevo activo. La cantidad restante se queda en el activo original.

Por ejemplo, dispone de un grupo de 50 activos. Desea dividir el grupo en dos activos con una cantidad de 35 para el activo nuevo y 15 para el activo original. Utiliza esta opción de subagrupación y especifica 35 como la cantidad del nuevo activo.

#### **Creación de activos individuales con una cantidad de uno**

Divide la cantidad completa del grupo de activos original en diversos activos. Cada activo cuenta con una cantidad de uno.

Por ejemplo, dispone de un grupo de activos con una cantidad de 25. Desea dividir el grupo en 25 activos individuales. Puede utilizar esta opción.

6. Siga los pasos del asistente para definir nombres de activos únicos y especificar los datos que desea que se copien en los nuevos activos.

**Nota:** Si no se definen nombres de activos únicos, los activos nuevos conservan el nombre del grupo de activos original.

7. Haga clic en Finalizar cuando se hayan completado los pasos del asistente.
8. Haga clic en Guardar.



## Registro de activos

Utilice el *proceso de registro de activos* para informar sobre un único activo e identificar las instancias del activo dentro de todas las áreas funcionales del activo mediante los campos de registro del activo. Estos campos permiten asegurar que los activos dentro de un área funcional del activo no se duplican.

Los siguientes campos sobre la página de Detalles del activo representan los campos de registro del activo:

- Nombre del activo
- Número de serie
- Etiqueta del activo (representada en la página como ID de activo alternativo)
- Nombre de host
- Nombre DNS
- Dirección MAC

## Configuraciones de los activos

Una *configuración de activos* es una descripción de un activo (por ejemplo, un equipo de escritorio) y sus componentes individuales (por ejemplo, software de productividad individual, pantalla y módem entre otros). CA APM le permite seguir la información de la configuración tanto para un activo como para un modelo. Asimismo, se puede asociar el registro de un activo o de un modelo a los registros de los activos y modelos del componente para iniciar una relación entre ellos.

Esta información le ayuda a guardar información histórica sobre los cambios hechos en una configuración para un activo a lo largo de su vida. Se pueden definir registros de configuración para cualquier modelo o activo que se encuentre en el repositorio.

Los registros de configuración de los activos pueden ser de los tipos siguientes:

- **Configuración del modelo.** Describe las configuraciones que los fabricantes ofrecen actualmente y cualesquiera sustituciones o adiciones que la compañía normalmente hace a esas configuraciones cuando las compra. Utilice este tipo de registro de configuración para describir las configuraciones de modelos de hardware.
- **Configuración de los activos.** Describe las configuraciones de activos de hardware existentes. Utilice este tipo de registro de configuración cuando las configuraciones de los activos difieran de las configuraciones de los modelos estándar para indicar los cambios existentes entre las configuraciones de los modelos y las de los activos. También se puede utilizar este tipo de configuración para describir los cambios hechos a configuraciones existentes.

Se pueden cambiar estos tipos de configuración en cualquier momento y gestionar los cambios.

**Más información:**

[Adición de componentes en una configuración modelo](#) (en la página 28)

[Adición de componentes en una configuración de los activos](#) (en la página 36)

## Adición de componentes en una configuración modelo

Puede asociar un modelo de hardware a sus modelos de componentes para definir una configuración modelo. Un modelo genérico es un modelo que no se adquiere como un activo, por ejemplo, teclados y tarjetas de red. Los modelos genéricos incluyen una configuración modelo. Esta configuración está disponible para los activos heredados del modelo.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Modelo y busque la lista de modelos disponibles.
2. Haga clic en el modelo para el que quiere agregar componentes.
3. Expanda Configuraciones a la izquierda y haga clic en Configuración modelo.
4. Haga clic en Seleccionar nuevo, busque y seleccione un modelo.
5. Haga clic en el icono Editar registro, que se encuentra al lado del nombre del modelo para definir la asociación entre el modelo de hardware y los componentes modelo.
6. Haga clic en Guardar.

## Definición de los detalles de configuración de un modelo genérico

CA APM le permite definir los detalles de configuración para un modelo genérico en el que se puede basar un activo.

### **Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Modelo.
2. Busque la lista de los modelos disponibles.
3. Haga clic en el modelo para el que quiera definir una configuración genérica.
4. Expanda Configuraciones a la izquierda y haga clic en Configuración modelo.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo para buscar y seleccionar un modelo.
6. Haga clic en Guardar.

## Definición de los detalles de configuración de los activos genéricos

CA APM le permite definir los detalles de la configuración de un activo genérico.

### **Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo para el que quiera definir una configuración genérica.
4. Expanda Configuraciones a la izquierda y haga clic en Configuración modelo.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo para buscar y seleccionar un modelo.
6. Haga clic en Guardar.

## Definición de los detalles de configuración de los activos específicos

CA APM le permite definir la configuración de un activo específico.

### **Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo para el que quiera definir una configuración específica.
4. Expanda Configuraciones a la izquierda y haga clic en Configuración de los activos.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo, busque y seleccione un activo.
6. Haga clic en Guardar.

## Adición de componentes en una configuración de los activos

Un activo puede heredar los componentes de un modelo. CA APM le permite agregar componentes a una configuración de activos, por ejemplo, una unidad de disco duro externa o una grabadora de DVD.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo al que quiera agregar componentes.
4. Expanda Configuraciones a la izquierda y haga clic en Configuración de los activos.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo en la sección de Configuración de los activos, busque y seleccione un activo.
6. Haga clic en Guardar.

## Actualización o supresión de un registro de configuración

CA APM le permite actualizar o suprimir un registro de configuración.

**Importante:** Cuando se suprime un objeto ya no se puede consultar su historial de auditoría. Se recomienda que en lugar de suprimir el objeto, se haga inactivo. De este modo, se podrá seguir consultando el historial de auditoría del objeto.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Modelo o en Activo.
2. Busque el modelo o activo para el que quiera actualizar o suprimir el registro de configuración.
3. Haga clic en el modelo o activo en la lista de resultados de la búsqueda.
4. Expanda Configuraciones a la izquierda y haga clic en la opción de configuración adecuada. Por ejemplo, haga clic en Configuración de los activos o en Configuración del modelo.
5. Realice los pasos para una de las acciones siguientes.
6. Actualice el registro de configuración.
  - a. Haga clic en el icono Editar registro al lado del registro de configuración.
  - b. Seleccione la nueva información para el registro de configuración.
  - c. Haga clic en Guardar.

7. Suprima el registro de configuración.
  - a. Haga clic en el icono Marcar para la supresión al lado del registro de configuración.
  - b. Haga clic en Guardar.

## Visualización de la configuración cuando un activo es un componente

CA APM le permite visualizar la configuración cuando un activo es un componente.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Activo.
2. Busque el activo sobre el que quiere consultar la configuración.
3. Haga clic en el activo en la lista de resultados de la búsqueda.
4. Expanda Configuraciones a la izquierda y haga clic en Configuración de los activos.

Aparecerá la lista de activos de la configuración específica.

## Costes y pagos

CA APM permite realizar un seguimiento de la información financiera que se asocia con los activos y los documentos legales. Un seguimiento de los costes y los pagos le permite reducir el riesgo de pagar de más o de menos a distribuidores y suministradores. Esta información también es útil al tomar decisiones sobre compras de equipo e implementaciones futuras.

Además del seguimiento de la información relacionada con los costes para activos y documentos legales, se pueden utilizar los registros de costes con los pagos para crear un *calendario de pagos*. La planificación le puede ayudar a realizar los pagos en tiempo y a reducir el riesgo pagar de más. La información especificada en la página Coste se utiliza para calcular las planificaciones de pagos. Si el coste se define como un coste recurrente, la planificación incluirá varios registros de pago. Por ejemplo, si introduce un coste que se repite mensualmente durante un año, el producto creará automáticamente 12 registros de pago. Si el coste solo se realiza una vez (es decir, que no es un coste recurrente), la planificación solamente incluirá un registro de pago único.

Los registros de costes guardan información sobre los costes y la facturación, beneficiarios, cargos periódicos y cargos de una única vez. Los registros de pago guardan información sobre los pagos individuales relacionados con un coste concreto. Un registro de pago también calcula y muestra el importe total del pago planificado, la cantidad total pagada y el saldo adeudado para un coste determinado. Un registro de pago puede representar un pago único del coste completo o varios pagos fraccionados.

## Definición de las partes y fijación de precios para un modelo

Es posible definir los detalles de las partes y los precios de un modelo para identificar el coste de los componentes individuales que suponen el coste total de un modelo. Por ejemplo, hay un modelo denominado la estación de trabajo Dell Precision 410. Se pueden definir las partes y los precios de las unidades internas, los conectores de vídeo, los conectores USB, los conectores de puerto SCSI y las fuentes de alimentación.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Modelo.
2. Busque la lista de los modelos disponibles.
3. Haga clic en el modelo para el que quiera definir partes y precios.
4. En el área Partes y precios de la página, haga clic en Nuevo e introduzca los detalles de las partes y los precios.
5. Haga clic en Guardar.

## Definición del coste de un activo o documento legal

Definir los costes de los activos permite seguir y gestionar la información financiera relacionada con un activo o documento legal concreto. Se pueden agregar varios registros de costes para un activo o un documento legal. Se puede agregar también información de coste a varios activos o documentos legales y actualizar varios registros del pago.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Activo o Documento legal.
2. Busque la lista de elementos disponibles.
3. Haga clic en el activo o documento legal que desee actualizar.
4. En la izquierda, haga clic en Costes.
5. Haga clic en Nuevo e introduzca la información del coste.

Los siguientes campos necesitan explicación:

#### Cantidad de unidades

Especifica el coste por unidad.

#### Cantidad total

Muestra el coste total para la cantidad total del activo seleccionado. Esta cantidad se calcula automáticamente multiplicando el Cantidad de unidades de la página de Costes por la Cantidad de la página de Detalles del activo.

**Período de repetición**

Especifica el número de Unidades de período de repetición (días, meses o años) tras el cual se repite el coste. Por ejemplo, si se introduce 1 en el Período de repetición y se selecciona Mes en las Unidades de período de repetición, el coste se repite todos los meses.

**Nota:** Si especifica un valor distinto de cero, debe seleccionar un valor en Unidades del período de repetición y en Fecha de finalización.

**Unidades de período repetitivas**

Especifica la unidad (días, meses o años) para el período de repetición.

**Fecha de finalización**

Especifica la última fecha para la planificación de repetición.

6. Haga clic en Guardar.

**Nota:** Si especifica información del período de repetición para el coste de un activo, se creará automáticamente una planificación de pago con varios pagos. Si no especifica información del período de repetición, la planificación de pago solamente incluirá un pago.

7. (Opcional) Realice los siguientes pasos para consultar la planificación de pago para el coste definido:
  - a. Haga clic en el icono Editar registro del registro de costes.
  - b. En la parte de la derecha, haga clic en Mostrar pagos.

**Nota:** Se pueden registrar los pagos realizados para este coste.

## Supresión de un registro de costes

Se puede suprimir el registro de coste de un activo o documento legal. Los registros de pagos asociados al registro de costes suprimido también se suprimirán.

**Importante:** Cuando se suprime un registro de costes, ya no se puede ver el historial de auditoría de ese registro.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Activo o Documento legal.
2. Busque el activo o documento legal para el que desee suprimir el registro de costes y selecciónelo.
3. En la izquierda, haga clic en Costes.

4. Haga clic en el icono Marcar para la supresión en los registros que quiera suprimir.

**Nota:** Para anular la selección de la Marcar para la supresión, haga clic en el icono Deshacer supresión de registro.

5. Haga clic en Guardar.

**Más información:**

[Definición del coste de un activo o documento legal](#) (en la página 46)

## Eventos y notificaciones

Un *evento* representa una actividad relacionada con un campo (predeterminado o extendido) de un objeto. Cuando define un evento, especifica los criterios que se deben cumplir antes de que se produzca el evento. Por ejemplo, desea saber cuándo cambian los datos de un campo en particular. Se puede definir un evento que detecte el cambio de datos. Un evento funciona en combinación con una *notificación*, que crea el proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) para alertar a los miembros de su equipo de que se ha producido un evento importante en un objeto o campo específico. Mediante los eventos y notificaciones, alerta a la gente de los próximos eventos y ayuda a garantizar que las tareas apropiadas se realizan en el orden correcto en el tiempo preciso.

Una notificación se activa cuando se produce un evento que haya definido. Por ejemplo, define un evento de fecha en el campo Fecha de finalización de un documento legal para que se notifique al gestor de contratos 15 días antes de que caduque un contrato legal. El gestor de contratos utiliza los 15 días para revisar y poder negociar un contrato mejor. Cuando llega la fecha (es decir, 15 días antes de que el contrato caduque), se produce el evento y el proceso de notificación se activa a través del proveedor de flujo de trabajo. El proveedor de flujo de trabajo elabora, emite y gestiona la notificación basándose en la configuración que haya proporcionado en el proveedor de flujo de trabajo y en CA APM.



El método de notificación predeterminado en CA APM es compatible con las notificaciones de correo electrónico mediante un proveedor de flujo de trabajo. Se puede enviar una notificación de correo electrónico a cualquier usuario o lista de distribución que esté definida en su sistema de correo electrónico interno, aunque el usuario no sea un usuario de CA APM. Además, se puede enviar un correo electrónico a cualquier dirección de correo electrónico externa, si su sistema de correo electrónico lo permite.

Se puede configurar también el proceso de notificación en el proveedor de flujo de trabajo para activar cualquier tipo de proceso. Por ejemplo, se puede configurar el proceso de notificación para realizar ciertas acciones en otra aplicación cuando se produce un evento en CA APM. Para obtener información acerca de cómo establecer los diferentes procesos de notificación, consulte la documentación de su proveedor de flujo de trabajo.

Se pueden definir los siguientes tipos de eventos para seguir y gestionar los cambios importantes en campos u objetos:

- [Eventos de fecha](#) (en la página 53). Monitorice un campo de fecha de un objeto y haga que el proveedor de flujo de trabajo le notifique que se está acercando una fecha importante o que ha pasado.
- [Eventos de cambios](#) (en la página 57). Monitorice un campo de un objeto y haga que el proveedor de flujo de trabajo le notifique que el valor del campo ha cambiado.
- [Eventos de observación](#) (en la página 63). Monitorice un campo de un objeto y haga que el proveedor de flujo de trabajo le notifique una obstrucción potencial para completar una tarea.

**Más información:**

[Visualización del historial de auditoría de eventos](#), (en la página 129)

[Cómo gestionar eventos y notificaciones](#) (en la página 52)

[Escalado de notificaciones](#) (en la página 50)

[Reconocimientos](#) (en la página 51)

[Selección del proceso de notificación de correo electrónico](#) (en la página 51)

## Escalado de notificaciones

Cuando se produce un evento, el proveedor de flujo de trabajo envía una notificación de correo electrónico a los destinatarios que se especificaron al definir el evento. CA APM le permite enviar notificaciones de correo electrónico a distintos niveles de destinatarios.

- Los *destinatarios iniciales* son los destinatarios primarios de la notificación. Son los primeros usuarios en recibir la notificación y en responderla y acusar recibo. La notificación contiene la información sobre el evento que se especificó al definir el evento. El destinatario recibe un correo electrónico de recordatorio antes de que llegue la fecha del acuse de recibo. Si el destinatario sigue sin acusar recibo de la notificación en la fecha de vencimiento, en caso de haber seleccionado un proceso del workflow con escalado, la notificación se escalará.
- Los *destinatarios de subida* son destinatarios secundarios de la notificación. Si los destinatarios iniciales no acusan recibo de la notificación dentro de un plazo de tiempo especificado, en caso de haber seleccionado un proceso del workflow con escalado, el producto escalará la notificación a los destinatarios de subida. El proceso de escalado permite asegurar que se notifica a alguien sobre una fecha o un evento importante cuando el destinatario inicial no está disponible para acusar recibo de la notificación. El producto incluye los procesos del workflow y de escalado siguientes:
  - Notificación y un escalado: envía una notificación al destinatario inicial y envía un correo electrónico de recordatorio. Si el destinatario acusa recibo de la notificación, el proceso marca el evento como completado. Si el destinatario no acusa recibo en el tiempo especificado, el proceso escala la notificación al destinatario de subida. Si el destinatario de subida responde, el proceso marca el evento como completado. Si el destinatario de subida no responde, el proceso marca el evento como erróneo.
  - Notificación sin acuse: se envía una notificación al destinatario inicial y marca el evento como completado. El destinatario no necesita responder y el proceso no escala la notificación.
  - Notificación sin escalado: envía una notificación al destinatario inicial y envía un correo electrónico de recordatorio. Si el destinatario no responde, el proceso marca el evento como fallido. Si el destinatario responde dentro del período de tiempo especificado, el proceso marca el evento como completado.

Los niveles de notificación permiten notificar a uno o más usuarios sobre un evento y proporcionar instrucciones individualizadas para cada usuario. Se definen los destinatarios y los niveles de escalado de notificación cuando se especifican los [parámetros del proceso de proveedor de flujo de trabajo](#) (en la página 69) de un evento.

## Reconocimientos

Se acusa recibo de una notificación de correo electrónico cuando el destinatario abre el correo electrónico, hace clic en el vínculo a CA Process Automation, inicia sesión en CA Process Automation y acusa recibo de la notificación. Se acusa recibo de una notificación de correo electrónico en el proveedor de flujo de trabajo.

El correo electrónico que se envía al destinatario inicial contiene el mensaje que se especificó al definir el evento. Si un usuario no acusa recibo del correo electrónico, la notificación se escala al siguiente destinatario responsable si el proceso del workflow seleccionado incluye escalados. Cuando se acusa recibo de una notificación, el producto no realiza ningún otro escalado para la misma notificación de evento.

## Selección del proceso de notificación de correo electrónico

Cuando llega una fecha, o se produce un cambio o un evento de observación, el proceso de notificación de correo electrónico se inicia en el proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation). Se define y configura el proceso de notificación de correo electrónico en el proveedor de flujo de trabajo y en CA APM (por ejemplo, se definen los destinatarios del correo electrónico, los niveles de escalado y el texto de notificación). CA APM le permite definir diferentes tipos de procesos de notificación en el proveedor de flujo de trabajo. Por ejemplo, se puede disponer de un proceso de notificación de correo electrónico (incluido en el producto) y de otro proceso definido por el usuario que ponga en marcha alguna acción en una aplicación externa, como un cuadro de mandos de gestión de activos. Se selecciona el proceso de notificación que se quiere utilizar con un evento específico al definirlo.

**Nota:** Para obtener más información sobre la forma de definir los procesos de notificación en el proveedor de flujo de trabajo, consulte la documentación del proveedor de flujo de trabajo.

El tipo de proceso de notificación de correo electrónico que se inicia después de que ocurra un evento depende del proceso que se seleccionó al definir el evento. Los siguientes procesos de notificación de correo electrónico se incluyen en el producto y se aplican al proveedor de flujo de trabajo de CA Process Automation:

- **Notificación y un escalado:** notifica al destinatario inicial y envía un correo electrónico de recordatorio. Si el destinatario acusa recibo de la notificación, el proceso marca el evento como completado. Si el destinatario no acusa recibo en el tiempo especificado, el proceso escala la notificación al destinatario de subida. Si el destinatario de subida responde, el proceso marca el evento como completado. Si el destinatario de subida no responde, el proceso marca el evento como erróneo.
- **Notificación sin acuse:** notifica al destinatario inicial y marca el evento como completado. El destinatario no necesita acusar recibo de la notificación.

- Notificación sin escalado: notifica al destinatario inicial y envía un correo electrónico de recordatorio. Si el destinatario no acusa recibo de la notificación dentro del marco de tiempo especificado, el proceso marca el evento como fallido. Si el destinatario acusa recibo dentro del marco de tiempo especificado, el proceso marca el evento como completado.

Se pueden definir procesos de notificación adicionales en el proveedor de flujo de trabajo cuando se producen algunos eventos, para que se lleven a cabo otras acciones (además de las notificaciones de correo electrónico). A continuación, al definir un evento, se puede seleccionar uno de los procesos propios definidos.

## Cómo gestionar eventos y notificaciones

Los eventos funcionan en combinación con las notificaciones —creadas por el proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation)— para comunicar información a los miembros del equipo sobre eventos y actividades importantes. Para gestionar eventos y notificaciones, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Los administradores conceden permisos a los usuarios para gestionar eventos.  
**Nota:** Para obtener más información sobre los permisos para gestionar eventos, consulte la *Guía de administración*.
2. Abra una configuración local o global existente y defina cualquiera de los eventos siguientes:
  - [Evento de fecha](#) (en la página 53)
  - [Evento de cambio](#) (en la página 57)
  - [Evento de observación](#) (en la página 63)
3. Al definir un evento, [asigne todos los parámetros de notificación del proveedor de flujo de trabajo necesarios al atributo de un objeto de CA APM](#) (en la página 69).
4. El proveedor de flujo de trabajo inicia el proceso de notificación de correo electrónico.
5. [Consulta del historial de auditoría de los eventos](#) (en la página 129).
6. (Opcional) El destinatario de la notificación [acusa recibo de la notificación](#) (en la página 51).

## Eventos de fecha

Utilice un *evento de fecha* para monitorizar un campo de fecha de un objeto y para que el proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) notifique si se acerca o ha pasado alguna fecha importante. Los eventos de fecha se basan en el valor que se guarda en un campo de fecha específico (campos predeterminados y adicionales) y la notificación del proveedor de flujo de trabajo ofrece un preaviso para alertar a alguien sobre la necesidad de realizar el seguimiento de una tarea. La fecha en la cual se notifica a un usuario sobre el evento que está a punto de llegar o que ya ha pasado se basa en el valor del campo del objeto y en la información que se especificó al definir el evento, incluido el [valor Días después](#) (en la página 53).

CA APM le permite definir uno o más eventos de fecha para un único campo.

**Nota:** Por regla general, no se activan los eventos (ni se envían notificaciones) para cambios de campo que se produjeron antes de que se definiera el evento. Existe una excepción a esta regla para los eventos de fecha. Si la fecha de notificación es *posterior* a la definición del evento, se activa un evento (y se envía una notificación) aunque el cambio de campo fuera *anterior* a la definición del evento.

### Ejemplo: definición de un evento de fecha para finalizar un documento legal

En este ejemplo, un negociador de contratos debe revisar los contratos treinta días antes de su finalización. Se define un evento de fecha en el campo Fecha de finalización de un documento legal. Por ejemplo, cuando el gestor de contratos agrega un documento legal cuya fecha de finalización es 31/03/2010, el 01/03/2010 se enviará una notificación a quien corresponda.

## Definición de un evento de fecha

CA APM le permite definir un evento de fecha para monitorizar un campo de fecha y que el proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) le notifique si se acerca o ha pasado alguna fecha importante. Se puede definir, por ejemplo, un evento de fecha sobre el campo Fecha de finalización de un documento legal. Se pueden definir uno o más eventos de fecha para un único campo.

**Nota:** Si el administrador le ha dado los permisos adecuados, podrá completar esta tarea.

### Para definir un evento de fecha

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional para la definición de evento que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en CONFIGURE: ON.  
Se activará la configuración del evento.

3. En el área Información de la configuración de la página, seleccione una configuración global o local existente.

**Importante:** Los cambios de configuración globales afectan a todos los usuarios, sin tener en cuenta su rol. Los cambios de configuración locales sólo afectan a los usuarios con los roles asignados a la configuración seleccionada.

4. Al lado del campo, haga clic en el icono Configuración de los eventos.

Aparecerá la página de eventos del campo seleccionado.

5. Haga clic en Nuevo.

6. Especifique la información del evento de fecha.

Los siguientes campos necesitan explicación:

#### **Tipo de evento**

Seleccione el tipo de evento como un evento de fecha. Después de seleccionar y guardar el tipo de evento ya no se puede cambiar. Si se selecciona un tipo de evento incorrecto al definir un evento, suprima el evento y defínalo otra vez con el tipo de evento correcto.

#### **Días después**

Especifique un número positivo o negativo para indicar cuántos días antes o después de que se produzca un cambio en el campo se creará un evento de fecha.

- Un número positivo indica los días transcurridos desde la fecha original para que se cree un evento de fecha.
- Un número negativo indica cuántos días antes de que llegue la fecha original se creará un evento de fecha.

#### **Inactivo**

Marque esta casilla de verificación para indicar que el evento de fecha está inactivo. Cuando se marca como inactivo un evento de fecha, no se creará ninguna notificación nueva para el evento. Sin embargo, las notificaciones pendientes se procesan.

#### **Proveedor del evento**

Seleccione el proveedor de flujo de trabajo para notificar a los usuarios que el evento de fecha se ha producido (por ejemplo, CA IT Process Automation Manager). Cuando se selecciona un proveedor, todos los procesos del workflow correspondientes al proveedor seleccionado aparecerán en el campo Proceso del workflow.

### Proceso de flujo de trabajo

Identifica el proceso del workflow para el proveedor de flujo de trabajo. Cuando selecciona un proceso del workflow, aparecen todos los parámetros de proceso disponibles para el proveedor de flujo de trabajo.

- Notificación y un escalado: notifica al destinatario inicial y envía un correo electrónico de recordatorio. Si el destinatario acusa recibo de la notificación, el proceso marca el evento como completado. Si el destinatario no acusa recibo en el tiempo especificado, el proceso escala la notificación al destinatario de subida. Si el destinatario de subida responde, el proceso marca el evento como completado. Si el destinatario de subida no responde, el proceso marca el evento como erróneo.
- Notificación sin acuse: notifica al destinatario inicial y marca el evento como completado. El destinatario no necesita acusar recibo de la notificación.
- Notificación sin escalado: notifica al destinatario inicial y envía un correo electrónico de recordatorio. Si el destinatario no acusa recibo de la notificación dentro del período de tiempo especificado, el proceso marca el evento como erróneo. Si el destinatario acusa recibo dentro del período de tiempo especificado, el proceso marca el evento como completado.
- (Opcional) Tipos de procesos adicionales: utiliza procesos definidos por el proveedor de flujo de trabajo.

### Parámetros de notificación

Especifique cada parámetro del proceso para el proveedor de flujo de trabajo mediante una de las siguientes especificaciones en cada campo:

- Introduzca un valor real (escrito directamente en el código).
- Haga clic en Campos de asignación para [asignar el parámetro a un atributo de objeto de CA APM](#) (en la página 69).
- Introduzca un valor real (escrito directamente en el código) y, en el mismo campo, haga clic en Campos de asignación para asignar el parámetro.

**Nota:** Consulte la información de ayuda acerca del campo para obtener información específica sobre el formato y el contenido de cada campo de parámetro.

7. Haga clic en Guardar.
8. Haga clic en CONFIGURE: OFF.

Se completará la configuración del evento de fecha.

## Actualización de un evento de fecha

CA APM le permite actualizar la información de un evento de fecha existente. Por ejemplo, se puede cambiar el nombre y la descripción del evento, y se puede hacer inactivo el evento.

**Nota:** Si el administrador le ha dado los permisos adecuados, podrá completar esta tarea.

### Para actualizar un evento de fecha

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional para la definición de evento que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en CONFIGURE: ON.  
Se activará la configuración del evento.
3. En el área Información de la configuración de la página, seleccione una configuración global o local existente.

**Importante:** Los cambios de configuración globales afectan a todos los usuarios, sin tener en cuenta su rol. Los cambios de configuración locales sólo afectan a los usuarios con los roles asignados a la configuración seleccionada.

4. Al lado del campo, haga clic en el icono Configuración de los eventos.  
Aparecerá la página de eventos del campo seleccionado.
5. Haga clic en el icono Editar registro al lado del evento de fecha que se quiera actualizar.
6. Introduzca la nueva información para el evento de fecha.

**Nota:** Después de definir y guardar un evento, no se puede cambiar el Tipo de evento, la Causa del evento, el Valor modificado de y el Valor modificado a. Si introduce la información incorrecta, suprima el evento y defínalo otra vez con la información correcta.

7. Haga clic en el icono Editar el registro completo.
8. Haga clic en Guardar.
9. Haga clic en CONFIGURE: OFF.  
Se completará la configuración del evento de fecha.



## Supresión de un evento de fecha

CA APM le permite suprimir un evento de fecha que ya no sea necesario. Por ejemplo, si no se quiere recibir una notificación sobre un cambio en el campo Fecha de finalización de un documento legal, se puede suprimir el evento de fecha asociado. Si el administrador le ha dado los permisos adecuados, podrá completar esta tarea.

**Nota:** Cualquier notificación pendiente del proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) sobre el evento se enviará antes de que el evento se suprima. Cuando se suprime un evento, también se suprime toda su información histórica. Se recomienda que en lugar de suprimir el evento, [se haga inactivo](#) (en la página 80). De esa forma, si necesita el evento en el futuro, no tendrá que volverlo a definir.

### Para suprimir un evento de fecha

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional para la definición de evento que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en CONFIGURE: ON.  
Se activará la configuración del evento.
3. En el área Información de la configuración de la página, seleccione una configuración global o local existente.

**Importante:** Los cambios de configuración globales afectan a todos los usuarios, sin tener en cuenta su rol. Los cambios de configuración locales sólo afectan a los usuarios con los roles asignados a la configuración seleccionada.

4. Al lado del campo, haga clic en el icono Configuración de los eventos.  
Aparecerá la página de eventos del campo seleccionado.
5. Haga clic en el icono Marcar para la supresión al lado del evento de fecha que quiera suprimir.
6. Haga clic en Guardar.
7. Haga clic en CONFIGURE: OFF.  
Se completará la configuración del evento de fecha.

## Eventos de cambio

Se utiliza un *evento de cambio* para monitorizar el campo de un objeto y para que el proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) le notifique si ha cambiado el valor del campo. Los eventos de cambio se basan en el valor que se guarda en un campo específico (campos predeterminados y campos adicionales), y la notificación del proveedor de flujo de trabajo ofrece un aviso para alertar a alguien cuando se establece o cambia el valor de un campo.

CA APM le permite definir uno o más eventos de cambio para un único campo.

### Ejemplo: definición de un evento de cambio para encontrar el equipo para un empleado nuevo

En este ejemplo, los técnicos de activos proporcionan el equipo adecuado al contratar a un empleado o al transferirle a un departamento diferente. Se define un evento de cambio que envía una notificación a un miembro del equipo de técnicos de activos cuando se indica por primera vez o se modifica el valor del campo Departamento de un contacto. Esta notificación alerta al técnico para que encuentre el equipo para el empleado nuevo o transferido.

## Definición de un evento de cambio

CA APM le permite definir un evento de cambio para monitorizar un campo y que el proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) le notifique si ha cambiado el valor de un campo. Por ejemplo, se puede definir un evento de cambio en el campo Departamento de un contacto. Se pueden definir uno o más eventos de cambio para un único campo.

**Nota:** Si el administrador le ha dado los permisos adecuados, podrá completar esta tarea.

### Para definir un evento de cambio

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional para la definición de evento que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en CONFIGURE: ON.  
Se activará la configuración del evento.
3. En el área Información de la configuración de la página, seleccione una configuración global o local existente.

**Importante:** Los cambios de configuración globales afectan a todos los usuarios, sin tener en cuenta su rol. Los cambios de configuración locales sólo afectan a los usuarios con los roles asignados a la configuración seleccionada.

4. Al lado del campo, haga clic en el icono Configuración de los eventos.  
Aparecerá la página de eventos del campo seleccionado.
5. Haga clic en Nuevo.
6. Especifique la información para el evento de cambio.

Los siguientes campos necesitan explicación:

### Tipo de evento

Seleccione el tipo de evento como un evento de cambio. Después de seleccionar y guardar el tipo de evento ya no se puede cambiar. Si se selecciona un tipo de evento incorrecto al definir un evento, suprima el evento y defínalo otra vez con el tipo de evento correcto.

**Causa del evento**

Seleccione el tipo de acción que debe producirse en el campo para que ocurra el evento de cambio. Entre las causas de evento admitidas se incluyen cuando un campo se cambia, se añade un registro y cuando se suprime un registro.

**Valor modificado de**

Seleccione el estado inicial del valor del campo para que se produzca el evento de cambio. Los cambios de valor del campo admitidos incluyen las opciones siguientes:

- **Cualquier valor.** Cualquier valor del campo establece el estado inicial.
- **En blanco.** Un valor en blanco del campo establece el estado inicial.
- **Valor anterior.** Un valor específico establece el estado inicial.

**Valor**

Disponible cuando se selecciona *Valor anterior* en el campo Valor modificado de. Introduzca un valor específico para establecer el estado inicial.

**Valor modificado a**

Seleccione el estado final del valor del campo para que se produzca el evento de cambio. Los cambios de valor del campo admitidos incluyen las opciones siguientes:

- **Cualquier valor.** Cualquier valor del campo, excepto un valor en blanco, establece el estado final.
- **En blanco.** Un valor en blanco del campo establece el estado final.
- **Nuevo valor.** Un valor específico establece el estado final.

**Valor**

Disponible cuando se selecciona *Nuevo valor* en el campo Valor modificado a. Introduzca un valor específico para establecer el estado final.

**Inactivo**

Marque esta casilla de verificación para indicar que el evento de cambio está inactivo. Cuando se marca el evento de cambio como inactivo, no se creará ninguna nueva notificación para el evento. Sin embargo, las notificaciones pendientes se procesan.

**Proveedor del evento**

Seleccione el proveedor de flujo de trabajo para notificar a los usuarios que el evento de cambio se ha producido (por ejemplo, CA IT Process Automation Manager). Cuando se selecciona un proveedor, todos los procesos del workflow correspondientes al proveedor seleccionado aparecerán en el campo Proceso del workflow.

### Proceso de flujo de trabajo

Identifica el proceso del workflow para el proveedor de flujo de trabajo. Cuando selecciona un proceso del workflow, aparecen todos los parámetros de proceso disponibles para el proveedor de flujo de trabajo.

- Notificación y un escalado: notifica al destinatario inicial y envía un correo electrónico de recordatorio. Si el destinatario acusa recibo de la notificación, el proceso marca el evento como completado. Si el destinatario no acusa recibo en el tiempo especificado, el proceso escala la notificación al destinatario de subida. Si el destinatario de subida responde, el proceso marca el evento como completado. Si el destinatario de subida no responde, el proceso marca el evento como erróneo.
- Notificación sin acuse: notifica al destinatario inicial y marca el evento como completado. El destinatario no necesita acusar recibo de la notificación.
- Notificación sin escalado: notifica al destinatario inicial y envía un correo electrónico de recordatorio. Si el destinatario no acusa recibo de la notificación dentro del período de tiempo especificado, el proceso marca el evento como erróneo. Si el destinatario acusa recibo dentro del período de tiempo especificado, el proceso marca el evento como completado.
- (Opcional) Tipos de procesos adicionales: utiliza procesos definidos por el proveedor de flujo de trabajo.

### Parámetros de notificación

Especifique cada parámetro del proceso para el proveedor de flujo de trabajo mediante una de las siguientes especificaciones en cada campo:

- Introduzca un valor real (escrito directamente en el código).
- Haga clic en Campos de asignación para [asignar el parámetro a un atributo de objeto de CA APM](#) (en la página 69).
- Introduzca un valor real (escrito directamente en el código) y, en el mismo campo, haga clic en Campos de asignación para asignar el parámetro.

**Nota:** Consulte la información de ayuda acerca del campo para obtener información específica sobre el formato y el contenido de cada campo de parámetro.

7. Haga clic en Guardar.
8. Haga clic en CONFIGURE: OFF.

Se completará la configuración del evento.

## Actualización de un evento de cambio

CA APM le permite actualizar la información de un evento de cambio existente. Por ejemplo, se puede cambiar el nombre y la descripción del evento, y se puede hacer inactivo el evento.

**Nota:** Si el administrador le ha dado los permisos adecuados, podrá completar esta tarea.

### Para actualizar un evento de cambio

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional para la definición de evento que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en CONFIGURE: ON.  
Se activará la configuración del evento.
3. En el área Información de la configuración de la página, seleccione una configuración global o local existente.

**Importante:** Los cambios de configuración globales afectan a todos los usuarios, sin tener en cuenta su rol. Los cambios de configuración locales sólo afectan a los usuarios con los roles asignados a la configuración seleccionada.

4. Al lado del campo, haga clic en el icono Configuración de los eventos.  
Aparecerá la página de eventos del campo seleccionado.
5. Haga clic en el icono Editar registro al lado del evento de cambio que quiera actualizar.
6. Introduzca la nueva información del evento de cambio.

**Nota:** Después de definir y guardar un evento, no se puede cambiar el Tipo de evento, la Causa del evento, el Valor modificado de y el Valor modificado a. Si introduce la información incorrecta, suprima el evento y defínalo otra vez con la información correcta.

7. Haga clic en el icono Editar el registro completo.
8. Haga clic en Guardar.
9. Haga clic en CONFIGURE: OFF.  
Se completará la configuración del evento de cambio.

## Supresión de un evento de cambio

CA APM le permite suprimir un evento de cambio que ya no sea necesario. Por ejemplo, si no se quiere recibir una notificación sobre un cambio en el campo Departamento de un contacto, se puede suprimir el evento de cambio asociado. Si el administrador le ha dado los permisos adecuados, podrá completar esta tarea.

**Nota:** Cualquier notificación pendiente del proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) sobre el evento se enviará antes de que el evento se suprima. Cuando se suprime un evento, también se suprime toda su información histórica. Se recomienda que en lugar de suprimir el evento, [se haga inactivo](#) (en la página 80). De esa forma, si necesita el evento en el futuro, no tendrá que volverlo a definir.

### Para suprimir un evento de cambio

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional para la definición de evento que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en CONFIGURE: ON.  
Se activará la configuración del evento.
3. En el área Información de la configuración de la página, seleccione una configuración global o local existente.

**Importante:** Los cambios de configuración globales afectan a todos los usuarios, sin tener en cuenta su rol. Los cambios de configuración locales sólo afectan a los usuarios con los roles asignados a la configuración seleccionada.

4. Al lado del campo, haga clic en el icono Configuración de los eventos.  
Aparecerá la página de eventos del campo seleccionado.
5. Haga clic en el icono Marcar para la supresión al lado del evento de cambio que quiera suprimir.
6. Haga clic en Guardar.
7. Haga clic en CONFIGURE: OFF.  
Se completará la configuración del evento de cambio.

## Eventos de observación

Se utiliza un *evento de observación* para monitorizar el campo de un objeto y para que el proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) le notifique sobre cualquier posible obstáculo que impida completar una tarea. Los eventos de observación se basan en la inactividad de un campo concreto (campos predeterminados y campos adicionales) dentro de un período de tiempo especificado y la notificación del proveedor de flujo de trabajo ofrece un preaviso para alertar a alguien sobre un posible obstáculo. Si dentro del período de tiempo cambia el valor del campo, el proveedor de flujo de trabajo no envía ninguna notificación.

CA APM le permite definir uno o más eventos de observación para un único campo.

### Ejemplo: definición de un evento de observación para configurar e implementar portátiles nuevos

En este ejemplo, requiere que los técnicos de activos configuren e implementen todos los portátiles nuevos a los empleados dentro de los cinco días siguientes a su recepción. Para cumplir este requisito, se define un evento de observación que creará un evento cuando se le asigne a un activo un estado de recibido (campo de estado del ciclo de vida). Si el estado recibido no cambia durante más de cinco días, se envía una notificación a un técnico de activos.

## Definición de un evento de observación

CA APM le permite definir un evento de observación para monitorizar un campo y para que el proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) le notifique sobre la inactividad de un campo concreto. Por ejemplo, se puede definir un evento de observación en el campo de estado del ciclo de vida de un activo. Se pueden definir uno o más eventos de observación para un único campo.

**Nota:** Si el administrador le ha dado los permisos adecuados, podrá completar esta tarea.

### Para definir un evento de observación

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional para la definición de evento que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en CONFIGURE: ON.  
Se activará la configuración del evento.

3. En el área Información de la configuración de la página, seleccione una configuración global o local existente.

**Importante:** Los cambios de configuración globales afectan a todos los usuarios, sin tener en cuenta su rol. Los cambios de configuración locales sólo afectan a los usuarios con los roles asignados a la configuración seleccionada.

4. Al lado del campo, haga clic en el icono Configuración de los eventos.  
Aparecerá la página de eventos del campo seleccionado.
5. Haga clic en Nuevo.
6. Especifique la información del evento de observación.

**Importante:** Los campos Valor modificado de y Valor funcionan conjuntamente para poner en marcha el temporizador del evento de observación. El temporizador continúa en marcha durante el tiempo que se especifique en el campo Días después. Los campos Valor modificado a y Valor funcionan conjuntamente para indicar el valor que quiere alcanzar y detener el temporizador. Si el valor que se quiere alcanzar no se produce en el período de tiempo especificado después de que se inicie el temporizador, el evento de observación se activa e indica que no se produjo el flujo de trabajo definido.

Los siguientes campos necesitan explicación:

#### Tipo de evento

Se selecciona el tipo de evento como un evento de observación. Después de seleccionar y guardar el tipo de evento ya no se puede cambiar. Si se selecciona un tipo de evento incorrecto al definir un evento, suprima el evento y defínalo otra vez con el tipo de evento correcto.

#### Causa del evento

Se selecciona el tipo de acción que debe ocurrir en el campo para que el evento de observación se produzca. Una de las causas admitidas del evento es cuando un campo se cambia.

#### Días después

Especifique un número positivo para indicar cuántos días deben transcurrir desde el valor especificado en el campo Valor modificado de para que se inicie el temporizador de observación.

**Nota:** Si no se produce lo que indica el valor del campo Valor modificado a, el temporizador de observación caducará transcurrido el número de días especificados. Después de que venza el temporizador de observación, el evento de observación se creará. Sin embargo, el temporizador de observación se detendrá cuando el valor del campo Valor modificado a cambie al valor especificado y no se creará ningún evento de observación.



**Valor modificado de**

Seleccione el valor del campo inicial para poner en marcha el temporizador para crear el evento de observación. Los cambios de valor del campo admitidos incluyen las opciones siguientes:

- **Cualquier valor.** Cualquier valor del campo pone en marcha el temporizador del evento de observación.
- **En blanco.** Si el campo no tiene ningún valor se pone en marcha el temporizador del evento de observación.
- **Valor anterior.** Un valor específico pone en marcha el temporizador del evento de observación.

**Valor**

Disponible cuando se selecciona *Valor anterior* en el campo Valor modificado de. Introduzca un valor específico para poner en marcha el temporizador del evento de observación.

**Valor modificado a**

Seleccione el estado final del valor del campo que detendrá el temporizador del evento de observación e impedirá que se produzca el evento de observación. Los cambios de valor del campo admitidos incluyen las opciones siguientes:

- **Cualquier valor.** Cualquier valor del campo detiene el temporizador del evento de observación e impide que se produzca.
- **En blanco.** Si el campo no tiene ningún valor se detiene el temporizador del evento de observación y se impide que se produzca el evento de observación.
- **Nuevo valor.** Un valor específico detiene el temporizador del evento de observación e impide que se produzca el evento de observación.

**Valor**

Disponible cuando se selecciona *Nuevo valor* en el campo Valor modificado a. Introduzca un valor específico para detener el temporizador del evento de observación e impedir que se produzca.

**Inactivo**

Marque esta casilla de verificación para indicar que el evento de observación está inactivo. Cuando se marca como inactivo un evento de observación, no se creará ninguna notificación nueva para el evento. Sin embargo, las notificaciones pendientes se procesan.

**Proveedor del evento**

Seleccione el proveedor de flujo de trabajo para notificar a los usuarios que el evento de observación se ha producido (por ejemplo, CA IT Process Automation Manager). Cuando se selecciona un proveedor, todos los procesos del workflow correspondientes al proveedor seleccionado aparecerán en el campo Proceso del workflow.

### Proceso de flujo de trabajo

Identifica el proceso del workflow para el proveedor de flujo de trabajo. Cuando selecciona un proceso del workflow, aparecen todos los parámetros de proceso disponibles para el proveedor de flujo de trabajo.

- Notificación y un escalado: notifica al destinatario inicial y envía un correo electrónico de recordatorio. Si el destinatario acusa recibo de la notificación, el proceso marca el evento como completado. Si el destinatario no acusa recibo en el tiempo especificado, el proceso escala la notificación al destinatario de subida. Si el destinatario de subida responde, el proceso marca el evento como completado. Si el destinatario de subida no responde, el proceso marca el evento como erróneo.
- Notificación sin acuse: notifica al destinatario inicial y marca el evento como completado. El destinatario no necesita acusar recibo de la notificación.
- Notificación sin escalado: notifica al destinatario inicial y envía un correo electrónico de recordatorio. Si el destinatario no acusa recibo de la notificación dentro del período de tiempo especificado, el proceso marca el evento como erróneo. Si el destinatario acusa recibo dentro del período de tiempo especificado, el proceso marca el evento como completado.
- (Opcional) Tipos de procesos adicionales: utiliza procesos definidos por el proveedor de flujo de trabajo.

### Parámetros de notificación

Especifique cada parámetro del proceso para el proveedor de flujo de trabajo mediante una de las siguientes especificaciones en cada campo:

- Introduzca un valor real (escrito directamente en el código).
- Haga clic en Campos de asignación para [asignar el parámetro a un atributo de objeto de CA APM](#) (en la página 69).
- Introduzca un valor real (escrito directamente en el código) y, en el mismo campo, haga clic en Campos de asignación para asignar el parámetro.

**Nota:** Consulte la información de ayuda acerca del campo para obtener información específica sobre el formato y el contenido de cada campo de parámetro.

7. Haga clic en Guardar.
8. Haga clic en CONFIGURE: OFF.

Se completará la configuración del evento de observación.

## Actualización de un evento de observación

CA APM le permite actualizar la información de un evento de observación existente. Por ejemplo, se puede cambiar el nombre y la descripción del evento, y se puede hacer inactivo el evento.

**Nota:** Si el administrador le ha dado los permisos adecuados, podrá completar esta tarea.

### Para actualizar un evento de observación

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional para la definición de evento que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en CONFIGURE: ON.  
Se activará la configuración del evento.
3. En el área Información de la configuración de la página, seleccione una configuración global o local existente.

**Importante:** Los cambios de configuración globales afectan a todos los usuarios, sin tener en cuenta su rol. Los cambios de configuración locales sólo afectan a los usuarios con los roles asignados a la configuración seleccionada.

4. Al lado del campo, haga clic en el icono Configuración de los eventos.  
Aparecerá la página de eventos del campo seleccionado.
5. Haga clic en el icono Editar registro al lado del evento de observación que quiera actualizar.
6. Introduzca la nueva información del evento de observación.

**Nota:** Después de definir y guardar un evento, no se puede cambiar el Tipo de evento, la Causa del evento, el Valor modificado de y el Valor modificado a. Si introduce la información incorrecta, suprima el evento y defínalo otra vez con la información correcta.

7. Haga clic en el icono Editar el registro completo.
8. Haga clic en Guardar.
9. Haga clic en CONFIGURE: OFF.  
Se completará la configuración del evento de observación.

## Supresión de un evento de observación

CA APM le permite suprimir un evento de observación que ya no sea necesario. Por ejemplo, si no se quiere recibir una notificación sobre un cambio en el campo de estado del ciclo de vida de un activo, se puede suprimir el evento de observación asociado. Si el administrador le ha dado los permisos adecuados, podrá completar esta tarea.

**Nota:** Cualquier notificación pendiente del proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) sobre el evento se enviará antes de que el evento se suprima. Cuando se suprime un evento, también se suprime toda su información histórica. Se recomienda que en lugar de suprimir el evento, [se haga inactivo](#) (en la página 80). De esa forma, si necesita el evento en el futuro, no tendrá que volverlo a definir.

### Para suprimir un evento de observación

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional para la definición de evento que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en CONFIGURE: ON.  
Se activará la configuración del evento.
3. En el área Información de la configuración de la página, seleccione una configuración global o local existente.

**Importante:** Los cambios de configuración globales afectan a todos los usuarios, sin tener en cuenta su rol. Los cambios de configuración locales sólo afectan a los usuarios con los roles asignados a la configuración seleccionada.

4. Al lado del campo, haga clic en el icono Configuración de los eventos.  
Aparecerá la página de eventos del campo seleccionado.
5. Haga clic en el icono Marcar para la supresión al lado del evento de observación que quiera suprimir.
6. Haga clic en Guardar.
7. Haga clic en CONFIGURE: OFF.  
Se completará la configuración del evento de observación.

## Parámetros del proceso de proveedor de flujo de trabajo

Realizará parte de la configuración y de los ajustes del proceso de notificación de correo electrónico en el proveedor de flujo de trabajo. Sin embargo, también especificará los parámetros del proceso del proveedor de flujo de trabajo cuando defina un evento en CA APM. Los parámetros del proceso incluyen elementos como los ID de usuario, direcciones de correo electrónico, asunto del correo electrónico, contenido del correo electrónico y otros elementos. El proveedor de flujo de trabajo utiliza esta información para elaborar, enviar y gestionar la notificación de correo electrónico.

**Nota:** Para obtener información sobre los parámetros del proceso de proveedor de flujo de trabajo que se deben especificar en CA Process Automation, consulte la *Guía de implementación*. Para obtener información sobre la forma de configurar un proceso de notificación, consulte la documentación del proveedor de flujo de trabajo.

Se pueden proporcionar valores reales (escritos directamente en el código) cuando se especifican los parámetros del proceso. Si se utiliza un valor real para una dirección de correo electrónico, u otro parámetro, se debe verificar que la dirección, o los otros datos, sean válidos.

Se pueden asignar también los parámetros del proceso a los atributos de objeto de CA APM. Si se asigna un parámetro del proceso a un atributo de objeto de CA APM, el proveedor de flujo de trabajo accederá a CA APM para encontrar el valor actual del atributo asignado y utilizará ese valor para elaborar y gestionar la notificación. Por ejemplo, cuando se define un evento, se asignan los parámetros de proceso de las direcciones de correo electrónico iniciales al atributo de la dirección de correo electrónico del contacto de CA APM. Cuando se produce dicho evento, el proveedor de flujo de trabajo determina el valor actual de la dirección de correo electrónico del contacto de CA APM y utiliza ese valor para el ID del correo electrónico.

**Importante:** Para asignar correctamente parámetros del proceso de CA Process Automation a objetos de CA APM, se deben entender los objetos de los datos de CA APM y los parámetros de CA Process Automation. Es necesario determinar qué objeto de CA APM es una coincidencia adecuada para cada parámetro de CA Process Automation.

## Parámetros del proceso de notificación y un escalado

Los parámetros del proceso que aparecen al definir un evento dependen del tipo de proceso del proveedor de flujo de trabajo que se seleccione. El proceso de notificación y un escalado es un proceso de notificación de correo electrónico incluido en el producto. Este proceso envía una notificación de correo electrónico al destinatario inicial cuando se produce un evento y, si el destinatario inicial no responde, escala el correo electrónico a los destinatarios del primer nivel de escalado. Cuando se selecciona este proceso como el proceso del workflow de un evento, aparece una lista de parámetros.

**Importante:** CA APM y CA Process Automation no validan la información que se introduce en los parámetros. Debe verificar que su entrada es válida y que ha introducido los datos con el formato correcto.

Los siguientes campos necesitan explicación:

### ID de usuario inicial

ID de usuario de CA Process Automation (sea o no usuario de CA APM) para acusar recibo de la notificación inicial. Se puede especificar más de un ID de usuario, separado con dos puntos. No se deben introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene un ID de usuario (Juan), que es un valor de entrada de texto, y el campo asignado {legaldoc.owner.userid}. Los dos elementos se separan con dos puntos. El campo asignado {legaldoc.owner.userid} representa el ID de usuario del usuario que consta en el campo Propietario del documento legal. Para obtener el campo asignado {legaldoc.owner.userid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo de Propietario en el cuadro de diálogo Agregar campos, y seleccione el ID de usuario de la lista de atributos.

Juan:{legaldoc.owner.userid}

### Grupos iniciales

Nombre de grupo de CA Process Automation para acusar recibo de la notificación inicial. Se puede especificar más de un nombre de grupo, separado con dos puntos. No se deben introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene un nombre de grupo de CA Process Automation (ITAM) que es un valor de entrada de texto.

ITAM

**Direcciones de correo electrónico iniciales**

Dirección de correo electrónico (o lista de distribución) del destinatario inicial del correo electrónico. Se puede especificar más de una dirección, separada con punto y coma. Se pueden introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene una dirección de correo electrónico (juan.lopez@company.com), que es un valor de entrada de texto, y el campo asignado {legaldoc.owner.emailid}. Los dos elementos se separan con un punto y coma. El campo asignado {legaldoc.owner.emailid} representa la dirección de correo electrónico del usuario que consta en el campo Propietario del documento legal. Para obtener el campo asignado {legaldoc.owner.userid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo de Propietario en el cuadro de diálogo Agregar campos y seleccione la dirección de correo electrónico de la lista de atributos.

juan.lopez@empresa.com;{legaldoc.owner.emailid}

**Direcciones de copia de correo electrónico iniciales**

Dirección de correo electrónico (o lista de distribución) del destinatario inicial de la copia del correo electrónico. Se puede especificar más de una dirección, separada con punto y coma. Se pueden introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene una dirección de correo electrónico (jane.doe@company.com), que es un valor de entrada de texto, y el campo asignado {legaldoc.owner.emailid}. Los dos elementos se separan con un punto y coma. El campo asignado {legaldoc.requestor.emailid} representa la dirección de correo electrónico del usuario que consta en el campo Solicitante del documento legal. Para obtener el campo asignado {legaldoc.requestor.userid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo del Solicitante en el cuadro de diálogo Agregar campos y seleccione la dirección de correo electrónico de la lista de atributos.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

**Asunto del correo electrónico inicial**

Asunto del mensaje de correo electrónico para el destinatario inicial. Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (Acuse requerido por) y el campo asignado {legaldoc.documentidentifier}.

Acuse requerido por {legaldoc.documentidentifier}

### Mensaje de correo electrónico inicial

Mensaje del correo electrónico para el destinatario inicial. Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (el identificador de documento del documento legal), el campo asignado {legaldoc.documentidentifier} y más contenido de la entrada de texto.

El Identificador de documento del documento legal {legaldoc.documentidentifier} solicita el acuse de recibo mediante el vínculo en el Asunto de este correo electrónico.

### Título del acuse de recibo

Título que aparece en la tarea acuse de recibo que el usuario maneja en CA Process Automation para acusar recibo de la notificación. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra únicamente el contenido de la entrada de texto (el identificador de documento del Documento legal).

El identificador de documento del documento legal

### Descripción del acuse de recibo

Descripción que aparece en la tarea acuse de recibo que el usuario maneja en CA Process Automation para acusar recibo de la notificación. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (el identificador de documento del documento legal) y el campo asignado {legaldoc.documentidentifier}.

El identificador de documento del documento legal {legaldoc.documentidentifier}

### ID de usuario de subida

El ID de usuario de CA Process Automation (sea o no usuario de CA APM) para acusar recibo de la notificación de subida. Se puede especificar más de un ID de usuario, separado con dos puntos. No se deben introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene un ID de usuario (María), que es un valor de entrada de texto, y el campo asignado {legaldoc.owner.supervisor.userid}. Los dos elementos se separan con dos puntos. El campo asignado {legaldoc.owner.supervisor.userid} representa el ID de usuario del supervisor que consta en el campo Propietario del documento legal. Para obtener el campo asignado {legaldoc.owner.supervisor.userid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo de Propietario en el cuadro de diálogo Agregar campos, seleccione el vínculo de Supervisor y seleccione el ID de usuario de la lista de atributos.

María:{legaldoc.owner.supervisor.userid}



**Grupos de escalado**

Nombre de grupo de CA Process Automation para acusar recibo de la notificación de subida. Se puede especificar más de un nombre de grupo, separado con dos puntos. No se deben introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene un nombre de grupo de CA Process Automation (ITAM) que es un valor de entrada de texto.

ITAM

**Direcciones de correo electrónico de subida**

Dirección de correo electrónico (o lista de distribución) del destinatario de subida. Se puede especificar más de una dirección, separada con punto y coma. Se pueden introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene una dirección de correo electrónico (maría.lopez@company.com), que es un valor de entrada de texto y el campo asignado {legaldoc.owner.supervisor.emailid}. Los dos elementos se separan con un punto y coma. Para obtener el campo asignado {legaldoc.owner.supervisor.emailid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo de Propietario en el cuadro de diálogo Agregar campos, seleccione el vínculo de Supervisor y seleccione la dirección de correo electrónico de la lista de atributos.

maría.lopez@empresa.com;{legaldoc.owner.supervisor.emailid}

**Direcciones en copia de correo electrónico de subida**

Dirección de correo electrónico (o lista de distribución) del destinatario de subida en copia. Se puede especificar más de una dirección, separada con punto y coma. Se pueden introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene una dirección de correo electrónico (jane.doe@company.com), que es un valor de entrada de texto, y el campo asignado {legaldoc.owner.emailid}. Los dos elementos se separan con un punto y coma. El campo asignado {legaldoc.requestor.emailid} representa la dirección de correo electrónico del usuario que consta en el campo Solicitante del documento legal. Para obtener el campo asignado {legaldoc.requestor.userid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo del Solicitante en el cuadro de diálogo Agregar campos y seleccione la dirección de correo electrónico de la lista de atributos.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

### Asunto de correo electrónico de subida

Asunto del correo electrónico de subida. Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (Escalado para), el campo asignado {legaldoc.documentidentifier} y el contenido de la entrada de texto adicional.

Escalado para {legaldoc.documentidentifier}. Acuse de recibo requerido

### Mensaje del correo electrónico de subida

Mensaje del correo electrónico de subida. Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (el Identificador de documento del documento legal), el campo asignado {legaldoc.documentidentifier} y más contenido de la entrada de texto.

El Identificador de documento del documento legal {legaldoc.documentidentifier} solicita el acuse de recibo mediante el vínculo en el Asunto de este correo electrónico.

### Asunto del correo electrónico de recordatorio

Asunto del correo electrónico de recordatorio para destinatarios iniciales y de subida. El producto envía un recordatorio cuando ha transcurrido el lapso establecido para recibir el acuse de recibo Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (Recordatorio para), el campo asignado {legaldoc.documentidentifier} y el contenido de la entrada de texto adicional.

Recordatorio para {legaldoc.documentidentifier}. Acuse de recibo requerido.

### Mensaje de correo electrónico de recordatorio

Asunto del mensaje de correo electrónico de recordatorio para destinatarios iniciales y de subida. El producto envía un recordatorio cuando ha transcurrido el lapso establecido para recibir el acuse de recibo Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (Recordatorio: el identificador de documento del documento legal), el campo asignado {legaldoc.documentidentifier} y más contenido de la entrada de texto.

Recordatorio: el identificador de documento del documento legal {legaldoc.documentidentifier} solicita el acuse de recibo mediante el vínculo en el Asunto de este correo electrónico.

**Temporizador para el acuse de recibo (Días:Horas:Minutos)**

El margen de tiempo del acuse de recibo desde que la notificación de correo electrónico se envía previo al inicio del proceso de escalado. Este temporizador se aplica a las notificaciones iniciales y de subida. Los días, las horas y los minutos pueden ser cualquier valor numérico. El formato debe ser *días:horas:minutos* (separado con dos puntos).

**Ejemplo:** este ejemplo especifica un período de temporización de cuatro días exactos.

4:00:00

**Parámetros del proceso de notificación sin acuse**

Los parámetros del proceso que aparecen al definir un evento dependen del tipo de proceso del proveedor de flujo de trabajo que se seleccione. El proceso de notificación sin acuse es un proceso de notificación de correo electrónico incluido en el producto. Este proceso envía una notificación de correo electrónico al destinatario especificado cuando se produce un evento. El destinatario no necesita acusar recibo de la notificación, y el producto no escala la notificación. Cuando se selecciona este proceso como el proceso del workflow de un evento, aparece una lista de parámetros.

**Importante:** CA APM y CA Process Automation no validan la información que se introduce en los parámetros. Debe verificar que su entrada es válida y que ha introducido los datos con el formato correcto.

Los siguientes campos necesitan explicación:

**Dirección de correo electrónico**

Dirección de correo electrónico (o lista de distribución) del destinatario del correo electrónico. Se puede especificar más de una dirección, separada con punto y coma. Se pueden introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene una dirección de correo electrónico (juan.lopez@company.com), que es un valor de entrada de texto, y el campo asignado {legaldoc.owner.emailid}. Los dos elementos se separan con un punto y coma. El campo asignado {legaldoc.owner.emailid} representa la dirección de correo electrónico del usuario que consta en el campo Propietario del documento legal. Para obtener el campo asignado {legaldoc.owner.userid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo de Propietario en el cuadro de diálogo Agregar campos y seleccione la dirección de correo electrónico de la lista de atributos.

juan.lopez@empresa.com;{legaldoc.owner.emailid}

### Dirección en copia del correo electrónico

Dirección de correo electrónico (o lista de distribución) del destinatario en copia del correo electrónico. Se puede especificar más de una dirección, separada con punto y coma. Se pueden introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene una dirección de correo electrónico (jane.doe@company.com), que es un valor de entrada de texto, y el campo asignado {legaldoc.owner.emailid}. Los dos elementos se separan con un punto y coma. El campo asignado {legaldoc.requestor.emailid} representa la dirección de correo electrónico del usuario que consta en el campo Solicitante del documento legal. Para obtener el campo asignado {legaldoc.requestor.userid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo del Solicitante en el cuadro de diálogo Agregar campos y seleccione la dirección de correo electrónico de la lista de atributos.

jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}

### Asunto del correo electrónico

Asunto del mensaje de correo electrónico para el destinatario. Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (Acuse requerido para) y el campo asignado {legaldoc.documentidentifier}.

Acuse requerido por {legaldoc.documentidentifier}

### Mensaje de correo electrónico

Mensaje del correo electrónico para el destinatario. Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (el Identificador de documento del documento legal), el campo asignado {legaldoc.documentidentifier} y más contenido de la entrada de texto.

El Identificador de documento del documento legal {legaldoc.documentidentifier} solicita el acuse de recibo mediante el vínculo en el Asunto de este correo electrónico.

## Parámetros del proceso de notificación sin escalado

Los parámetros del proceso que aparecen al definir un evento dependen del tipo de proceso del proveedor de flujo de trabajo que se seleccione. El proceso de notificación sin escalado es un proceso de notificación de correo electrónico incluido en el producto. Este proceso envía una notificación de correo electrónico al destinatario especificado cuando se produce un evento. Si el destinatario no responde en el período de tiempo especificado, el proceso no escala la notificación. Sin embargo, el proceso marca el evento asociado como erróneo. Cuando se selecciona este proceso como el proceso del workflow de un evento, aparece una lista de parámetros.

**Importante:** CA APM y CA Process Automation no validan la información que se introduce en los parámetros. Debe verificar que su entrada es válida y que ha introducido los datos con el formato correcto.

Los siguientes campos necesitan explicación:

### IDs de usuario

El ID de usuario de CA Process Automation (sea o no usuario de CA APM) para acusar recibo de la notificación. Se puede especificar más de un ID de usuario, separado con dos puntos. No se deben introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene un ID de usuario (Juan), que es un valor de entrada de texto, y el campo asignado {legaldoc.owner.userid}. Los dos elementos se separan con dos puntos. El campo asignado {legaldoc.owner.userid} representa el ID de usuario del usuario que consta en el campo Propietario del documento legal. Para obtener el campo asignado {legaldoc.owner.userid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo de Propietario en el cuadro de diálogo Agregar campos, y seleccione el ID de usuario de la lista de atributos.

Juan:{legaldoc.owner.userid}

### Grupos

Nombre de grupo de CA Process Automation para acusar recibo de la notificación. Se puede especificar más de un nombre de grupo, separado con dos puntos. No se deben introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene un nombre de grupo de CA Process Automation (ITAM) que es un valor de entrada de texto.

ITAM

### Direcciones de correo electrónico

Dirección de correo electrónico (o lista de distribución) del destinatario del correo electrónico. Se puede especificar más de una dirección, separada con punto y coma. Se pueden introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene una dirección de correo electrónico (juan.lopez@company.com), que es un valor de entrada de texto, y el campo asignado {legaldoc.owner.emailid}. Los dos elementos se separan con un punto y coma. El campo asignado {legaldoc.owner.emailid} representa la dirección de correo electrónico del usuario que consta en el campo Propietario del documento legal. Para obtener el campo asignado {legaldoc.owner.userid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo de Propietario en el cuadro de diálogo Agregar campos y seleccione la dirección de correo electrónico de la lista de atributos.

```
juan.lopez@empresa.com;{legaldoc.owner.emailid}
```

### Direcciones en copia del correo electrónico

Dirección de correo electrónico (o lista de distribución) del destinatario en copia del correo electrónico. Se puede especificar más de una dirección, separada con punto y coma. Se pueden introducir espacios entre las entradas.

**Ejemplo:** este ejemplo contiene una dirección de correo electrónico (jane.doe@company.com), que es un valor de entrada de texto, y el campo asignado {legaldoc.owner.emailid}. Los dos elementos se separan con un punto y coma. El campo asignado {legaldoc.requestor.emailid} representa la dirección de correo electrónico del usuario que consta en el campo Solicitante del documento legal. Para obtener el campo asignado {legaldoc.requestor.userid}, haga clic en el botón Campos de asignación, seleccione el vínculo del Solicitante en el cuadro de diálogo Agregar campos y seleccione la dirección de correo electrónico de la lista de atributos.

```
jane.doe@company.com;{legaldoc.requestor.emailid}
```

### Asunto del correo electrónico

Asunto del mensaje de correo electrónico para el destinatario. Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (Acuse requerido para) y el campo asignado {legaldoc.documentidentifier}.

```
Acuse requerido por {legaldoc.documentidentifier}
```

**Mensaje de correo electrónico**

Mensaje del correo electrónico para el destinatario. Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (el Identificador de documento del documento legal), el campo asignado {legaldoc.documentidentifier} y más contenido de la entrada de texto.

El Identificador de documento del documento legal {legaldoc.documentidentifier} solicita el acuse de recibo mediante el vínculo en el Asunto de este correo electrónico.

**Título del acuse de recibo**

Título que aparece en la tarea acuse de recibo que el usuario maneja en CA Process Automation para acusar recibo de la notificación. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra únicamente el contenido de la entrada de texto (el identificador de documento del Documento legal).

El identificador de documento del documento legal

**Descripción del acuse de recibo**

Descripción que aparece en la tarea acuse de recibo que el usuario maneja en CA Process Automation para acusar recibo de la notificación. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (el identificador de documento del documento legal) y el campo asignado {legaldoc.documentidentifier}.

El identificador de documento del documento legal {legaldoc.documentidentifier}

**Temporizador para el acuse de recibo (Días:Horas:Minutos)**

El margen de tiempo del acuse de recibo desde que la notificación de correo electrónico se envía. Los días, las horas y los minutos pueden ser cualquier valor numérico. El formato debe ser *días:horas:minutos* (separado con dos puntos).

**Ejemplo:** este ejemplo especifica un período de temporización de cuatro días exactos.

4:00:00

### Asunto del correo electrónico de recordatorio

Asunto del mensaje de correo electrónico de recordatorio. El producto envía un recordatorio cuando ha transcurrido el lapso establecido para recibir el acuse de recibo. Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (Recordatorio para), el campo asignado {legaldoc.documentidentifier} y el contenido de la entrada de texto adicional.

Recordatorio para {legaldoc.documentidentifier}. Acuse de recibo requerido.

### Mensaje de correo electrónico de recordatorio

Mensaje del correo electrónico de recordatorio. El producto envía un recordatorio cuando ha transcurrido el lapso establecido para recibir el acuse de recibo. Introduzca texto o combine una entrada de texto con campos asignados. No es necesario introducir dos puntos o punto y coma para separar las entradas.

**Ejemplo:** en este ejemplo se muestra el contenido de la entrada de texto (Recordatorio: el identificador de documento del documento legal), el campo asignado {legaldoc.documentidentifier} y más contenido de la entrada de texto.

Recordatorio: el identificador de documento del documento legal {legaldoc.documentidentifier} solicita el acuse de recibo mediante el vínculo en el Asunto de este correo electrónico.

## Inactivación de un evento

CA APM le permite inactivar un evento para que el proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) no envíe notificaciones futuras del evento. El historial sobre fechas y eventos importantes se conserva.

**Nota:** Si el administrador le ha dado los permisos adecuados, podrá completar esta tarea.

### Para inactivar un evento

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional para la definición de evento que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en CONFIGURE: ON.  
Se activará la configuración del evento.



3. En el área Información de la configuración de la página, seleccione una configuración global o local existente.

**Importante:** Los cambios de configuración globales afectan a todos los usuarios, sin tener en cuenta su rol. Los cambios de configuración locales sólo afectan a los usuarios con los roles asignados a la configuración seleccionada.

4. Al lado del campo, haga clic en el icono Configuración de los eventos.  
Aparecerá la página de eventos del campo seleccionado.
5. Haga clic en el icono Editar registro al lado del evento que quiera inactivar.
6. Marque la casilla de verificación Inactivo.
7. Haga clic en el icono Editar el registro completo.
8. Haga clic en Guardar.
9. Haga clic en CONFIGURE: OFF.  
Se completará la configuración del evento.

## Notas

Las *notas* son texto aclaratorio de formato libre que se asocian con cualquier objeto y completan la información de un objeto. Las notas se clasifican por *tipo*, que se especifica al adjuntar una nota a un objeto. Utilice esta información para buscar objetos que tienen un tipo concreto de nota asignada. Por ejemplo, si otra compañía adquiere uno de sus proveedores principales, se puede adjuntar una nota de adquisición de compañía al registro de compañía de ese proveedor.

Se proporcionan tipos de nota predeterminados para los objetos siguientes. Su administrador puede definir tipos adicionales.

- Modelos
- Activos
- Documentos legales
- Contactos
- Empresas
- Organizaciones
- Ubicaciones
- Departamentos

## Cómo adjuntar una nota

CA APM le permite adjuntar una nota para complementar la información de un objeto. Por ejemplo, si otra compañía adquiere uno de sus suministradores principales, se puede adjuntar una nota de adquisición de compañía al registro de compañía de ese suministrador.

### Siga estos pasos:

1. Seleccione los objetos a los que quiera adjuntar una nota. Por ejemplo, haga clic en Modelo, Activo, Documento legal, Contacto, Compañía, Organización o Ubicación.
2. Busque la lista de los objetos disponibles.
3. Seleccione el registro del objeto al que quiera adjuntar una nota.
4. Haga clic en Notas a la izquierda.
5. Haga clic en Nuevo e introduzca la nota.
6. Haga clic en Guardar.

## Actualización o supresión de una nota

CA APM le permite actualizar o suprimir una nota adjunta a un registro de objeto.

**Importante:** Cuando se suprime un objeto ya no se puede consultar su historial de auditoría. Se recomienda que en lugar de suprimir el objeto, se haga inactivo. De este modo, se podrá seguir consultando el historial de auditoría del objeto.

### Siga estos pasos:

1. Seleccione el objeto para el que quiera actualizar una nota. Por ejemplo, haga clic en Modelo, Activo, Documento legal, Contacto, Compañía, Organización o Ubicación.
2. Busque la lista de los objetos disponibles.
3. Haga clic en el registro del objeto del que quiera actualizar o suprimir una nota.
4. Haga clic en Notas a la izquierda.
5. Realice una de las siguientes acciones:
6. Actualice un nota.
  - a. Haga clic en el icono Editar registro de la nota que quiera actualizar.
  - b. Actualice la información de la nota.
  - c. Haga clic en Guardar.

7. Suprima una nota.
  - a. Haga clic en el icono Marcar para la supresión al lado de la nota que quiera suprimir.
  - b. Haga clic en Guardar.



# Capítulo 3: Gestión de distribuidores

---

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Gestión de distribuidores](#) (en la página 85)

[Directorios](#) (en la página 85)

[Empresas](#) (en la página 86)

[Contactos](#) (en la página 89)

[Organizaciones](#) (en la página 91)

[Ubicaciones](#) (en la página 93)

[Departamentos](#) (en la página 96)

## Gestión de distribuidores

La comprensión de las situaciones de interdependencia dentro de la organización y entre las compañías facilita el control de las relaciones con el distribuidor. CA APM le permite hacer un seguimiento y gestionar información detallada acerca de los distribuidores con los cuales trabaja, incluida la información de contactos y su relación con otras compañías. Se puede recopilar información completa acerca de la cantidad total de dinero gastada y de lo que se gastará con un distribuidor, lo que permite negociar precios de producto y compras con los distribuidores.

La gestión de distribuidores en CA APM implica trabajar con los objetos siguientes:

- [Directorios](#) (en la página 85)
- [Compañías](#) (en la página 86)
- [Contactos](#) (en la página 89)
- [Organizaciones](#) (en la página 91)
- [Ubicaciones](#) (en la página 93)
- [Sitios](#) (en la página 96)

## Directorios

La información del directorio se guarda en el repositorio para que se puedan encontrar el contacto, la compañía, la ubicación y la información de la organización necesaria para los activos de IT. Disponer de un directorio ofrece coherencia para todos los activos para facilitar los análisis. Además, el directorio sirve de repositorio de contactos cuando hay que ponerse en contacto con alguien asociado con un activo.

**Más información:**

[Ubicaciones](#) (en la página 93)

[Departamentos](#) (en la página 96)

## Empresas

Una *compañía* compra, vende, ofrece servicios, gestiona o utiliza los activos de TI en CA APM. Se definen los registros de compañía para organizaciones clave con las cuales se tiene una relación de negocios, como en los ejemplos siguientes:

- Su propia compañía, su compañía principal o las filiales.
- Fabricantes de TI, distribuidores, agentes depositarios, proveedores de mantenimiento y proveedores de servicios.

Antes de definir un registro de compañía, se deben definir los registros de la compañía principal —si los hay— y la ubicación predeterminada, como la sede. Esta información adicional hace que sea más sencilla la introducción de la información al definir el registro de compañía.

Se pueden tener varias asociaciones entre ubicaciones y compañías. Estas asociaciones son útiles para realizar el seguimiento de compañías con oficinas en todo el mundo. Por ejemplo, para seguir los detalles de contacto de un suministrador grande con oficinas en todo el mundo, defina registros de ubicación para cada oficina y asócielos con el registro de compañía del distribuidor.

Se puede especificar una de las ubicaciones como la ubicación predeterminada. La ubicación predeterminada puede ser la sede de la compañía o la ubicación con la cual tiene un contacto más frecuente.

**Nota:** Aunque asociar ubicaciones no es obligatorio, se considera una buena práctica. Los registros de la ubicación deben existir en el repositorio antes de que se puedan seleccionar ubicaciones para cualquier objeto.

Se puede recuperar información del repositorio sobre cualquier objeto mediante búsqueda. Se pueden seleccionar, ver y gestionar registros de objetos individuales de la lista de resultados de la búsqueda.

**Más información:**

[Asociación de ubicaciones a una compañía](#) (en la página 88)

## Gestión de las compañías

Se puede definir, actualizar y eliminar los registros de compañía para organizaciones clave con las que tiene una relación de negocios. Por ejemplo, se puede definir una compañía como un fabricante de TI, distribuidor, agente depositario, proveedor de mantenimiento o proveedor de servicios.

**Importante:** Cuando se suprime un objeto ya no se puede consultar su historial de auditoría. Se recomienda que en lugar de suprimir el objeto, se haga inactivo. De este modo, se podrá seguir consultando el historial de auditoría del objeto.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Directorio, Compañía.
2. Realice una de las siguientes acciones:
3. Defina una compañía.
  - a. Haga clic en Nueva compañía.
  - b. Introduzca la información de la nueva compañía y haga clic en Guardar.

**Nota:** También se puede crear una compañía a partir de otra. Para ello, debe copiar una ya existente, especificar un nombre nuevo, modificar la información de la compañía y guardarla.

4. Actualice una compañía.
  - a. Busque la lista de compañías disponibles.
  - b. Haga clic en la compañía que desee actualizar.
  - c. Introduzca la nueva información de la compañía y haga clic en Guardar.

**Nota:** También se pueden consultar los detalles de un objeto que esté relacionado con su compañía, si el objeto relacionado tiene un icono Explorar. Cuando haga clic en el icono Explorar, abandonará la página de la compañía y navegará hasta la página del objeto relacionado. Para mantener la página de la compañía a la vista y conservar la información de la compañía, haga clic con el botón secundario del ratón en el icono Explorar y seleccione Open Link in New Window (Abrir el vínculo en una nueva ventana). Cierre la nueva ventana cuando haya terminado de consultar los detalles del objeto relacionado.

5. Supresión de una compañía.
  - a. Busque la lista de compañías disponibles.
  - b. Haga clic en la compañía que desee suprimir.
  - c. Haga clic en el botón Suprimir y confirme que quiere suprimir la compañía.

## Asociación de ubicaciones a una compañía

La asociación de varias ubicaciones a una compañía es una buena práctica recomendada para seguir compañías con oficinas en todo el mundo. Por ejemplo, se puede asociar la compañía con la oficina de Norteamérica, la oficina Latinoamericana, la de la región Asia Pacífico y la oficina Europea. Los registros de la ubicación deben existir antes de que se pueda asociar la ubicación con una compañía.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Directorio, Compañía.
2. Busque la lista de compañías disponibles.
3. Haga clic en la compañía que se quiere asociar con varias ubicaciones.
4. Haga clic en Ubicaciones a la izquierda.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo para mostrar la lista de todas las ubicaciones disponibles.
6. Seleccione las ubicaciones de compañía.
7. Haga clic en Guardar.

## Adición de una compañía adquirida

CA APM le permite mantener los detalles de las compañías que adquiere y realizar un seguimiento de las adquisiciones hechas por compañías externas. Esta información es útil al realizar un seguimiento de la asociación de compañías principales y filiales. Por ejemplo, para entender la relación entre dos compañías se puede revisar la lista de compañías adquiridas.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Directorio, Compañía.
2. Busque la lista de compañías disponibles.
3. Haga clic en la compañía a la que quiera agregar una compañía adquirida.
4. Expanda Relaciones a la izquierda y haga clic en Adquisición de la compañía.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo y seleccione una compañía diferente, distinta de la compañía previamente seleccionada.
6. Haga clic en Guardar.

La compañía adquirida se agrega a la lista.



## Adición de una adjudicación de compañía

Se puede agregar una adjudicación de compañía para enumerar los activos de software que la organización puede utilizar con autorización interna, como se especifica en el acuerdo de licencia del software. Por ejemplo, tiene autorización para utilizar 25 copias de la versión 4.0 de un producto de software en una oficina de ventas.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Directorio, Compañía.
2. Busque la lista de compañías disponibles.
3. Haga clic en la compañía a la que quiera agregar una adjudicación de compañía.
4. Expanda Relaciones a la izquierda y haga clic en Adjudicación del software.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo, busque y seleccione un activo.
6. Haga clic en el icono Editar registro e introduzca los detalles de la adjudicación de compañía.
7. Haga clic en Guardar.

Se agrega el activo de software que la compañía puede utilizar con autorización interna.

## Contactos

Un *contacto* es una persona o departamento que compra, vende, revisa, gestiona o utiliza los activos de TI en CA APM. Se pueden definir registros de contactos para individuos y departamentos clave con los que se tiene una relación de negocios, como los ejemplos siguientes:

- Usuarios, personal de gestión de activos, administradores de contratos y personal de TI.
- Representantes de otras compañías, como fabricantes, distribuidores, agentes depositarios, mantenimiento y proveedores de servicios.

Antes de definir un registro para un contacto, se debe [definir un registro para una compañía](#) (en la página 87) para asociarlo con el contacto. La disponibilidad de los registros de compañía facilita el proceso de adición de información de la compañía cuando se define el registro del contacto.

Se puede recuperar información del repositorio sobre cualquier objeto mediante búsqueda. Se pueden seleccionar, ver y gestionar registros de objetos individuales de la lista de resultados de la búsqueda.

## Gestión de los contactos

Se pueden definir, actualizar y suprimir los registros de contacto para gente o departamentos clave con los que tenga una relación de negocios. Por ejemplo, se pueden definir contactos como personal de gestión de activos, administrador de contratos, personal de TI, fabricantes, distribuidores y proveedores de servicios.

**Importante:** Cuando se suprime un objeto ya no se puede consultar su historial de auditoría. Se recomienda que en lugar de suprimir el objeto, se haga inactivo. De este modo, se podrá seguir consultando el historial de auditoría del objeto.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Directorio, Contacto.
2. Realice una de las siguientes acciones:
3. Defina un contacto.
  - a. Haga clic en Nuevo contacto.
  - b. Introduzca la información del nuevo contacto.
  - c. Haga clic en Guardar.

**Nota:** También puede crear un contacto copiando uno existente, especificando un nombre nuevo, cambiando la información del contacto y guardando el contacto nuevo.

4. Actualice un contacto.
  - a. Busque la lista de contactos disponibles.
  - b. Haga clic en el contacto que desee actualizar.
  - c. Introduzca la nueva información del contacto.
  - d. Haga clic en Guardar.

**Nota:** También se pueden consultar los detalles de un objeto que esté relacionado con el contacto, si el objeto relacionado tiene un icono Explorar. Al hacer clic en el icono Explorar, saldrá de la página del contacto y navegará hasta la página del objeto relacionado. Para continuar viendo la página del contacto y conservar la información de este, haga clic con el botón secundario en el icono Explorar y seleccione Open Link in New Window (Abrir el vínculo en una nueva ventana). Cierre la nueva ventana cuando haya terminado de consultar los detalles del objeto relacionado.

5. Suprima un contacto.
  - a. Busque la lista de contactos disponibles.
  - b. Haga clic en el contacto que desee suprimir.
  - c. Haga clic en el botón Suprimir y confirme que quiere suprimir el contacto.

## Adición de adjudicaciones de contactos

Se permite agregar una adjudicación de contacto para enumerar los activos de software que pueden utilizar los individuales de la organización con autorización interna, como se especifica en el acuerdo de licencia del software. Por ejemplo, se da autorización a los miembros del departamento de TI para utilizar diez copias de la versión 4.0 de un producto de software en una oficina de desarrollo.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Directorio, Contacto.
2. Busque la lista de contactos disponibles.
3. Haga clic en el contacto al que quiera agregar una adjudicación de contacto.
4. Expanda Relaciones a la izquierda y haga clic en Adjudicación del software.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo, busque y seleccione un activo.
6. Haga clic en el icono Editar registro e introduzca los detalles de la adjudicación de contacto.
7. Haga clic en Guardar.

## Organizaciones

Una *organización* es un departamento interno. CA APM permite asignar organizaciones a activos, ubicaciones y contactos. Por ejemplo, se puede utilizar una organización para identificar el departamento en el que trabaja un empleado.

**Nota:** Los administradores o los usuarios con privilegios administrativos pueden gestionar organizaciones. Además, si se utiliza CA Service Desk Manager, no es necesario crear la organización. Se puede utilizar la información de Service Desk.

Se puede recuperar información del repositorio sobre cualquier objeto mediante búsqueda. Se pueden seleccionar, ver y gestionar registros de objetos individuales de la lista de resultados de la búsqueda.

## Gestión de organizaciones

Se puede definir, actualizar y suprimir una organización para un departamento interno, división o compañía externa. Por ejemplo, se puede definir una organización para investigación y desarrollo, contabilidad corporativa, ley internacional o recursos humanos globales.

**Importante:** Cuando se suprime un objeto ya no se puede consultar su historial de auditoría. Se recomienda que en lugar de suprimir el objeto, se haga inactivo. De este modo, se podrá seguir consultando el historial de auditoría del objeto.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Directorio, Organización.
2. Realice una de las siguientes acciones:
3. Defina una organización.
  - a. Haga clic en Nueva Organización.
  - b. Introduzca la información de la nueva organización.
  - c. Haga clic en Guardar.

**Nota:** También puede definir una organización copiando una existente; para ello, especifique un nuevo nombre, cambie la información y guarde la nueva organización.

4. Actualice una organización.
  - a. Busque la lista de organizaciones disponibles.
  - b. Haga clic en la organización que desee actualizar.
  - c. Introduzca la nueva información de la organización.
  - d. Haga clic en Guardar.

**Nota:** También se pueden consultar los detalles de un objeto que esté relacionado con el contacto, si el objeto relacionado tiene un icono Explorar. Al hacer clic en el icono Explorar, saldrá de la página del contacto y navegará hasta la página del objeto relacionado. Para continuar viendo la página del contacto y conservar la información de este, haga clic con el botón secundario en el icono Explorar y seleccione Open Link in New Window (Abrir el vínculo en una nueva ventana). Cierre la nueva ventana cuando haya terminado de consultar los detalles del objeto relacionado.

5. Suprima una organización.
  - a. Busque la lista de organizaciones disponibles.
  - b. Haga clic en la organización que desee suprimir.
  - c. Haga clic en el botón Suprimir y confirme que quiere suprimir la organización.

## Ubicaciones

Una *ubicación* es un lugar donde se colocan o están situados los activos, las compañías, los contactos y los documentos legales. CA APM le permite asociar ubicaciones con activos, compañías y contactos. Se pueden definir ubicaciones para los objetos siguientes:

- Activos
- Oficinas de compañías y otras ubicaciones donde se realiza un seguimiento de activos de TI.
- Compañías industriales, distribuidores, agentes depositarios, mantenimiento y proveedores de servicios.
- Contactos dentro y fuera de la compañía.

Se pueden definir varias asociaciones entre ubicaciones y compañías. Las asociaciones son útiles cuando se quiere realizar un seguimiento de un distribuidor grande con oficinas en todo el mundo. Por ejemplo, para seguir los detalles de contacto de un suministrador grande con oficinas en todo el mundo, se pueden definir registros de ubicación para cada oficina y asociarlos con el registro de compañía del distribuidor. Se pueden definir registros de ubicación para cada oficina y asociarlos con el registro de compañía del distribuidor.

Se puede especificar una de las ubicaciones como la ubicación predeterminada. La ubicación predeterminada puede ser la sede de la compañía o la ubicación con la cual tiene un contacto más frecuente.

**Nota:** Aunque asociar ubicaciones no es obligatorio, se considera la mejor práctica. Los registros de la ubicación deben existir en el repositorio antes de que se puedan seleccionar ubicaciones para cualquier objeto.

Se puede recuperar información del repositorio sobre cualquier objeto mediante búsqueda. Se pueden seleccionar, ver y gestionar registros de objetos individuales de la lista de resultados de la búsqueda.

## Gestión de las ubicaciones

Se puede definir, actualizar o suprimir una ubicación para gestionar las direcciones de activos, contactos y compañías. Por ejemplo, puede definir la dirección para la oficina de Norteamérica, para la de Latinoamérica y la de Asia Pacífico.

**Importante:** Cuando se suprime un objeto ya no se puede consultar su historial de auditoría. Se recomienda que en lugar de suprimir el objeto, se haga inactivo. De este modo, se podrá seguir consultando el historial de auditoría del objeto.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Directorio, Ubicación.
2. Realice una de las siguientes acciones:
3. Defina una ubicación
  - a. Haga clic en Nueva Ubicación.
  - b. Introduzca la información de la nueva ubicación.
  - c. Haga clic en Guardar.

**Nota:** También se puede crear una ubicación a partir de otra. Para ello, debe copiar una ya existente, especificar un nombre nuevo, modificar la información de la ubicación y guardarla.

4. Actualice una ubicación.
  - a. Busque la lista de ubicaciones disponibles.
  - b. Haga clic en la ubicación que desee actualizar.
  - c. Introduzca la nueva información de la ubicación.
  - d. Haga clic en Guardar.

**Nota:** También se pueden consultar los detalles de un objeto que esté relacionado con su ubicación si el objeto tiene un icono Explorar. Al hacer clic en el icono Explorar, saldrá de la página de la ubicación y navegará hasta la página del objeto relacionado. Para continuar viendo la página de la ubicación y conservar la información de esta, haga clic con el botón secundario en el icono Explorar y seleccione Open Link in New Window (Abrir el vínculo en una nueva ventana). Cierre la nueva ventana cuando haya terminado de consultar los detalles del objeto relacionado.

5. Supresión de una ubicación
  - a. Busque la lista de ubicaciones disponibles.
  - b. Haga clic en la ubicación que desee suprimir.
  - c. Haga clic en el botón Suprimir y confirme que quiere suprimir la ubicación.

## Asociación de compañías a ubicaciones

La asociación de compañías a ubicaciones es una buena práctica para seguir compañías con oficinas en todo el mundo. Por ejemplo, se puede asociar la compañía con la oficina de Norteamérica, la oficina Latinoamericana, la de la región Asia Pacífico y la oficina Europea.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Directorio, Ubicación.
2. Busque la lista de ubicaciones disponibles.

3. Haga clic en la ubicación que quiera asociar con compañías.
4. Haga clic en Compañías.
5. Asocie la ubicación nueva con la compañía.
6. Haga clic en Guardar.

**Más información:**

[Asociación de ubicaciones a una compañía](#) (en la página 88)

## Adición de una adjudicación de ubicación

Se puede agregar una adjudicación de ubicación para enumerar los activos de software que las ubicaciones de la organización pueden utilizar con autorización interna, como se especifica en el acuerdo de licencia de software. Por ejemplo, dispone de autorización para utilizar 100 copias de la versión 4.0 de un producto de software en la oficina de Norteamérica.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en Directorio, Ubicación.
2. Busque la lista de ubicaciones disponibles.
3. Haga clic en la ubicación a la que quiera agregar una adjudicación de ubicación.
4. Expanda Relaciones a la izquierda y haga clic en Adjudicación del software.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo, busque y seleccione un activo.
6. Haga clic en el icono Editar registro e introduzca los detalles de la adjudicación de ubicación.
7. Haga clic en Guardar.

Se agrega el activo de software que la ubicación puede utilizar con autorización interna.

## Departamentos

Un *sitio* es un grupo de ubicaciones que le permite utilizar el sitio nuevo en la ubicación. Por ejemplo, un sitio puede ser una ciudad en la que la compañía cuenta con una o más ubicaciones físicas, o una región en la que hay presente una clientela a la que se proporciona asistencia.

Se puede recuperar información del repositorio sobre cualquier objeto mediante búsqueda. Se pueden seleccionar, ver y gestionar registros de objetos individuales de la lista de resultados de la búsqueda.

## Gestión de sitios

Se pueden definir, actualizar y suprimir sitios. Los sitios especifican grupos de ubicaciones, como una ciudad en la cual su empresa tiene una o más ubicaciones, o una región en la cual tiene clientes.

**Importante:** Cuando se suprime un objeto ya no se puede consultar su historial de auditoría. Se recomienda que en lugar de suprimir el objeto, se haga inactivo. De este modo, se podrá seguir consultando el historial de auditoría del objeto.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en Directorio, Sitio.
2. Realice una de las siguientes acciones:
3. Defina un sitio.
  - a. Haga clic en Nuevo sitio.
  - b. Introduzca la información del nuevo sitio.
  - c. Haga clic en Guardar.

**Nota:** También puede definir un sitio copiando un sitio existente, especificando un nombre nuevo, cambiando la información y guardando el nuevo sitio.



4. Actualice un sitio.
  - a. Busque la lista de sitios disponibles.
  - b. Haga clic en el sitio que quiere actualizar.
  - c. Introduzca la nueva información del sitio.
  - d. Haga clic en Guardar.

**Nota:** También se pueden consultar los detalles de un objeto que esté relacionado con el sitio, si el objeto relacionado tiene un icono Explorar. Al hacer clic en el icono Explorar, saldrá de la página del sitio y navegará hasta la página del objeto relacionado. Para continuar viendo la página del sitio y conservar la información de este, haga clic con el botón secundario en el icono Explorar y seleccione Open Link in New Window (Abrir el vínculo en una nueva ventana). Cierre la nueva ventana cuando haya terminado de consultar los detalles del objeto relacionado.

5. Suprima un sitio.
  - a. Busque la lista de sitios disponibles.
  - b. Haga clic en el sitio que quiera suprimir.
  - c. Haga clic en el botón Suprimir y confirme que quiere suprimir el sitio.



# Capítulo 4: Gestión de contratos

---

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Gestión de contratos](#) (en la página 99)

[Documentos legales](#) (en la página 100)

[Términos y condiciones](#) (en la página 106)

[Adjuntos](#) (en la página 109)

## Gestión de contratos

Después de negociar los contratos con los distribuidores, se suele archivar la documentación correspondiente y los términos se olvidan. Tener accesible la información de contratos permite administrar correctamente los términos de un acuerdo. CA APM le permite gestionar documentos legales y estandarizar en términos y condiciones para los informes y análisis. Se pueden consultar las relaciones que hay entre los acuerdos y los costes asociadas con los contratos del distribuidor para saber cuál es el impacto financiero. Finalmente, CA APM le permite adjuntar archivos electrónicos o páginas URL con documentación complementaria a objetos —como perfiles de contratos— para acceder rápidamente al documento original.

La gestión de contratos en CA APM implica trabajar con los objetos siguientes:

- [Documentos legales](#) (en la página 100)
- [Términos y condiciones](#) (en la página 106)
- [Adjuntos](#) (en la página 109)

## Documentos legales

Un *documento legal* describe una relación legal o acuerdo entre dos o más partes. Por ejemplo: contratos, cartas de notificación, acuerdos marco, acuerdos de arrendamiento, los acuerdos de compra por volumen, anexos a acuerdos, cartas de intención para comprar y otros, todos se consideran documentos legales.

Los registros de documentos legales se basan en plantillas legales, que define el administrador de CA APM. Cuando se define un documento legal, se empieza por seleccionar la plantilla adecuada. Las plantillas proporcionan campos que son de aplicación a tipos específicos de documentos legales. Sin tener en cuenta la plantilla legal que se utilice, se pueden usar documentos legales para realizar un seguimiento de la información siguiente:

- Registre información acerca de las partes que intervienen en el documento legal, tanto las principales como las demás.
- Cree relaciones para asociar los registros relacionados (por ejemplo, asociar una modificación a un acuerdo original).
- Guarde archivos adjuntos con los registros de documentos legales (por ejemplo, la imagen escaneada de un documento).
- Registre la información de costes asociada.

Se puede recuperar información del repositorio sobre cualquier objeto mediante búsqueda. Se pueden seleccionar, ver y gestionar registros de objetos individuales de la lista de resultados de la búsqueda.

### Más información:

[Gestión de documentos legales](#) (en la página 101)

[Asociación de un activo con un documento legal](#) (en la página 103)

[Inactivación de un documento legal obsoleto](#) (en la página 105)

[Asignación y seguimiento del estado de un documento legal](#) (en la página 106)

[Asociación de un documento legal regulador con un documento legal](#) (en la página 102)

## Gestión de documentos legales

Se puede definir, actualizar o suprimir un documento legal. Por ejemplo, se puede definir un documento legal para un contrato o carta de negociación, o se puede cambiar la fecha de finalización para un equipo en arrendamiento. Se puede suprimir un contrato o un acuerdo de arrendamiento que ha vencido. No se puede suprimir un documento legal que está asociado a un activo.

**Importante:** Cuando se suprime un objeto ya no se puede consultar su historial de auditoría. Se recomienda que en lugar de suprimir el objeto, se haga inactivo. De este modo, se podrá seguir consultando el historial de auditoría del objeto.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic Documento legal.
2. Realice una de las siguientes acciones:
3. Defina un documento legal.
  - a. Haga clic en Nuevo documento legal.
  - b. Introduzca la información del documento legal.
  - c. Haga clic en Guardar.
4. Actualice un documento legal.
  - a. Busque la lista de documentos legales disponibles.
  - b. Haga clic en el documento legal que desee actualizar.
  - c. Introduzca la nueva información para el documento legal.
  - d. Haga clic en Guardar.

**Nota:** También se pueden consultar los detalles de un objeto que esté relacionado con el documento legal, si el objeto relacionado tiene un icono Explorar. Al hacer clic en el icono Explorar, saldrá de la página del documento legal y navegará hasta la página del objeto relacionado. Para continuar viendo la página del documento legal y conservar la información de este, haga clic con el botón secundario en el icono Explorar y seleccione Open Link in New Window (Abrir el vínculo en una nueva ventana). Cierre la nueva ventana cuando haya terminado de consultar los detalles del objeto relacionado.

5. Suprima un documento legal.
  - a. Busque la lista de documentos legales disponibles.
  - b. Haga clic en el documento legal que desee suprimir.
  - c. Haga clic en el botón Suprimir y confirme que quiere suprimir el documento legal.

**Más información:**

[Adición y eliminación de los términos y condiciones de un documento legal](#) (en la página 108)

## Asociación de un documento legal regulador con un documento legal

Un documento legal regulador es el documento en el que está basado un documento legal. CA APM le permite asociar un documento legal regulador con los documentos legales en los que se basa. Esta asociación es útil cuando se quiere buscar la fuente de los términos y condiciones legales de un documento legal.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

**Para asociar un documento legal regulador con un documento legal**

1. Haga clic Documento legal.
2. Busque la lista de documentos legales disponibles.
3. Haga clic en el documento legal al que quiera asociar un documento legal regulador.
4. En la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en Documento legal regulador.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo y seleccione un documento legal diferente, distinto del documento legal previamente seleccionado.
6. Haga clic en Guardar.

El documento regulador queda asociado con el documento legal.

## Registro de modificaciones a un documento legal

CA APM le permite crear y registrar modificaciones realizadas a un documento legal. Guarde las modificaciones como un documento legal separado y asócielas con el documento legal principal.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

**Para registrar la modificación de un documento legal**

1. Haga clic Documento legal.
2. Busque la lista de documentos legales disponibles.
3. Haga clic en el documento legal en el que quiera introducir detalles de modificación.
4. En la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en Modificación legal.

5. Haga clic en Seleccionar nuevo y seleccione un documento legal diferente, distinto del documento legal previamente seleccionado.
  6. Haga clic en Guardar.
- Los detalles de la modificación se guardan.

## Asociación de un activo con un documento legal

CA APM le permite asociar activos y documentos legales para identificar los activos que quedan cubiertos por un documento legal. Esta asociación se puede iniciar desde el documento legal o desde el activo. Se pueden asociar varios activos a un único documento legal y varios documentos legales a un único activo.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

### Para asociar un activo con un documento legal

1. Haga clic Documento legal.
  2. Busque la lista de documentos legales disponibles.
  3. Haga clic en el documento legal que se quiera asociar con un activo.
  4. En la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en Activo legal.
  5. Haga clic en Seleccionar nuevo en la sección de Activo legal, busque y seleccione un activo.  
Aparecerá el nombre del activo.
  6. Haga clic en Guardar.
- El activo queda asociado con el documento legal.

### Más información:

[Términos y condiciones](#) (en la página 106)

## Adición y eliminación de los términos y condiciones del documento legal de un activo

Los términos y condiciones son áreas concretas del acuerdo que se definen en los documentos legales. Los documentos legales pueden tener, por ejemplo, términos y condiciones para un descuento multiproducto, un nuevo modelo de precios, una protección de los derechos de autor, etc. Después de asociar un activo con un documento legal, CA APM le permite añadir o eliminar términos y condiciones para el documento legal del activo desde la página del [Activo](#) (en la página 33) o la del Documento legal.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

### Para agregar y eliminar los términos y condiciones del documento legal de un activo

1. Haga clic Documento legal.
2. Busque la lista de documentos legales disponibles.
3. Haga clic en el documento legal al que quiera añadir o eliminar términos y condiciones.
4. En la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en Activo legal.
5. Haga clic en el icono Editar registro del activo al que se quieren añadir o eliminar términos y condiciones.
6. Haga clic en Ver los términos y condiciones asignados.
7. Seleccione una de las siguientes opciones:
  - Haga clic en Seleccionar nuevo para los términos y condiciones de fecha concreta o de fecha sin especificar que quiera añadir al documento legal del activo.
  - Haga clic en el icono Marcar para la supresión para los términos y condiciones que quiera eliminar del documento legal del activo.
8. Haga clic en Guardar.

Los términos y condiciones se añaden o eliminan.

**Nota:** Para obtener más información sobre cómo definir términos y condiciones de fechas concretas y de fechas no concretas para documentos legales, consulte la *Guía de administración*.



## Asociación de una parte legal con un documento legal

CA APM le permite asociar las personas y entidades implicadas en la creación de un documento legal al registro del documento. Por ejemplo, se pueden asociar abogados y bufetes de abogados como partes legales del documento legal.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

### Para asociar una parte legal

1. Haga clic Documento legal.
2. Busque la lista de documentos legales.
3. Haga clic en el documento legal al que quiera asociar una parte legal.
4. En la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en Parte legal.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo para buscar y seleccionar una compañía.
6. Haga clic en Guardar.

La compañía se define como la parte legal.

## Inactivación de un documento legal obsoleto

La mejor práctica es cambiar a inactivo el estado de un documento legal obsoleto en lugar de suprimirlo. Se recomienda este enfoque porque al suprimir un registro de un documento legal, la información histórica para el documento legal queda eliminada permanentemente del repositorio. De esta manera, se conserva la información del documento legal para realizar informes futuros y para disponer de referencias.

### Para Inactivar un documento legal obsoleto

1. Haga clic Documento legal.
2. Busque la lista de documentos legales disponibles.
3. Haga clic en el documento legal que quiera inactivar.
4. Marque la casilla de verificación Inactivo.
5. Haga clic en Guardar.

El estado del documento legal se cambia a inactivo.

## Asignación y seguimiento del estado de un documento legal

CA APM le permite asignar y seguir el estado de un documento legal. Por ejemplo, si el documento se ha firmado, se asigna el estado como realizado. Se pueden seguir los cambios en el estado de un documento legal en el transcurso del tiempo. El estado identifica la etapa de finalización o implementación del documento legal.

### Para asignar y seguir el estado de un documento legal

1. Haga clic Documento legal.
2. Busque la lista de documentos legales disponibles.
3. Haga clic en el documento legal del que se quiere seguir el estado.  
Los detalles del documento legal aparecen. Los detalles de estado están disponibles en la sección Estado.
4. Haga clic en Nuevo en la sección Estado.
5. Especifique el nuevo estado para el documento legal.
6. Marque la casilla de verificación Actual para indicar que el estado seleccionado es el estado actual del documento legal.
7. Haga clic en Guardar.

El estado se actualiza y el estado anterior se agrega a una lista cronológica de estados para el documento legal. Como mejor práctica, cambie el estado actual cada vez que el estado de un documento legal cambia. Únicamente se puede introducir un estado como el estado actual de un documento legal. Todas las fechas se actualizan automáticamente.

## Términos y condiciones

*Términos y condiciones* son las áreas del acuerdo especificadas en los documentos legales. CA APM le permite realizar un seguimiento de los términos y condiciones por los siguientes motivos:

- Para hacer cumplir una orden o ajustarse a un documento legal existente.
- Para negociar documentos legales futuros.

Los administradores y los usuarios con los privilegios adecuados crean y mantienen una lista principal de los términos y condiciones. Cuando se trabaja con documentos legales, se utilizan los términos y condiciones de esta lista. Se pueden asignar términos y condiciones cuando se definen registros de documentos legales o registros de activos.

Cuando se define un registro de un documento legal, se empieza por seleccionar la plantilla legal. La plantilla legal contiene los términos y condiciones que normalmente son de aplicación a ese tipo de documento legal. Se pueden actualizar los términos y condiciones proporcionados por la plantilla legal para garantizar que el registro del documento legal contiene únicamente los términos y condiciones que son de aplicación.

En el repositorio debe existir una lista principal de términos y condiciones antes de que se puedan asignar estos a las plantillas legales. Se pueden asignar un término o condición a una o más plantillas legales y registros de documentos legales.

Los términos y condiciones pueden tener una fecha concreta o no disponer de una fecha específica. Los términos y condiciones con fecha concreta incluyen información sobre fechas de inicio y finalización. Por ejemplo, si uno de los términos y condiciones es la Fecha de instalación, se puede incluir información de inicio y de finalización sobre la Fecha de instalación. Se determina qué términos y condiciones son de fechas concretas cuando se crean nuevos términos y condiciones en Directorio, Gestión de listas.

**Nota:** Para obtener más información sobre cómo definir términos y condiciones de fechas concretas y de fechas no concretas para documentos legales, consulte la *Guía de administración*.

Se recomienda no incluir los siguientes términos y condiciones en la lista principal:

- Fechas de inicio y de finalización, ya que se registran directamente en los registros de los documentos legales.
- Términos y condiciones relacionados con los costes, ya que se registran directamente en los registros de los costes.
- Términos relacionados con las licencias de software, ya que se registran en registros de licencias.

**Nota:** Cuando se define un activo, se puede asociar a los registros del documento legal bajo el que se rige dicho activo. Los términos y condiciones que son de aplicación en los documentos legales también lo son para el activo. Si para un activo concreto se requieren unos términos y condiciones que los documentos legales no proporcionan, se pueden cambiar los términos en el momento de asociar el activo y el documento legal. Los documentos legales que cubren un activo concreto deben contener los términos y condiciones que se aplican únicamente a ese activo.

## Adición y eliminación de los términos y condiciones de un documento legal

Los términos y condiciones son áreas concretas del acuerdo que se definen en los documentos legales. Por ejemplo, los documentos legales pueden tener términos y condiciones para un descuento multiproducto, un nuevo modelo de establecimiento de precios o una protección de los derechos de autor. CA APM le permite añadir los términos y condiciones que se requieren en un documento legal y eliminar cualquiera de los heredados de la plantilla legal pero que ya no son necesarios en dicho documento.

**Nota:** Después de asociar un activo con un documento legal, se pueden añadir o eliminar términos y condiciones para el documento legal del [Activo](#) (en la página 33) o la página del documento legal.

### Para agregar y eliminar los términos y condiciones de un documento legal

1. Haga clic Documento legal.
2. Busque la lista de documentos legales disponibles.
3. Haga clic en el documento legal al que quiera añadir o eliminar términos y condiciones.
4. En la izquierda, haga clic en los términos y condiciones.
5. Seleccione una de las siguientes opciones:
  - Haga clic en Seleccionar nuevo para los términos y condiciones de fecha concreta o de fecha sin especificar que quiera añadir al documento legal.
  - Haga clic en el icono Marcar para la supresión para los términos y condiciones que quiera eliminar del documento legal.
6. Haga clic en Guardar.

Los términos y condiciones se agregan o eliminan del documento legal.

**Nota:** Para obtener más información sobre cómo definir términos y condiciones de fechas concretas y de fechas no concretas para documentos legales, consulte la *Guía de administración*.

## Adjuntos

Los archivos adjuntos son archivos electrónicos o páginas URL con documentación complementaria que se asocia a un objeto. Por ejemplo, se puede agregar un archivo adjunto de un contrato escaneado con el registro del documento legal que representa el contrato.

Se pueden utilizar los siguientes tipos de archivos adjuntos:

- **Dirección URL web.** Proporciona acceso directo a la página especificada en la dirección URL. Cuando se agrega este tipo de archivo adjunto, se debe incluir el prefijo `http://` para que el vínculo funcione correctamente.
- **Archivo.** Proporciona acceso directo a un archivo. El archivo se abre utilizando el programa predeterminado para el tipo de archivo. Al crear este tipo de archivo adjunto, el archivo se copiará del sistema de archivos al sistema de archivos de un servidor de CA APM.

Se pueden agregar archivos adjuntos a los objetos siguientes:

- Modelo
- Activo
- Documento legal
- Contacto
- Compañía
- Organización
- Ubicación

Se pueden agregar uno o más archivos adjuntos a un objeto, incluidas hojas de cálculo, archivos de tratamiento de textos y documentos escaneados. Además, se puede agregar el mismo archivo adjunto con el mismo nombre del archivo adjunto a varios registros de objetos. Por ejemplo, se puede agregar un archivo adjunto de una factura escaneada a todos los activos englobados en dicha factura.

## Gestión de un archivo adjunto

Se puede agregar, actualizar y suprimir un archivo adjunto correspondiente a un objeto. Los siguientes ejemplos muestran cómo se puede gestionar un archivo adjunto:

- Se puede adjuntar una copia escaneada de una factura para registrar todos los activos que se muestran en la factura.
- Se puede editar la dirección URL a una copia escaneada de una factura si la ubicación ha cambiado.

Al suprimir un archivo adjunto, se suprime solamente la referencia al archivo adjunto en el registro de objetos. Si el archivo adjunto suprimido es un archivo, este permanecerá en el sistema de archivos del servidor de CA APM.

### Siga estos pasos:

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional en el objeto para el que se quiere gestionar un archivo adjunto.
2. Busque la lista de objetos disponibles.
3. Haga clic en el objeto en el que quiera gestionar un archivo adjunto.
4. En la izquierda, hace clic en Archivos adjuntos.
5. **Agregue un archivo adjunto.** Lleve a cabo los pasos siguientes:
  - a. Haga clic en Nuevo.
  - b. Complete la información obligatoria.
  - c. En el campo Ruta del archivo, seleccione un archivo desde el servidor local o introduzca una dirección URL para el archivo adjunto nuevo. Para una dirección URL, incluya el siguiente prefijo:

http://

Si se está agregando un archivo adjunto, el archivo seleccionado se copiará en un servidor de CA APM. Esta actividad de copia puede tardar unos momentos completarse. Espere a que el archivo termine de copiarse antes de hacer clic en Guardar.

**Importante:** La configuración de entornos del producto limita el tamaño de archivo. Para obtener más información, póngase en contacto con su administrador o el Soporte Técnico de CA.

**Nota:** Si se selecciona un archivo que se encuentra en el servidor, se pide que se sobrescriba el archivo existente. Haga clic en Sí para sobrescribir el archivo, seleccione No para utilizar el archivo existente en el servidor, o bien haga clic en Cancelar para borrar la selección de archivo.

6. **Actualice un archivo adjunto.** Lleve a cabo los pasos siguientes:

- a. Haga clic en el icono Editar registro del archivo adjunto.
- b. Cambie la información del archivo adjunto.

**Nota:** Para un archivo adjunto, se puede actualizar el nombre y descripción para el registro del archivo adjunto. Sin embargo, para actualizar un archivo adjunto, suprima el registro del archivo adjunto existente y agregue un nuevo archivo adjunto nuevo con un archivo nuevo.

7. **Suprima un archivo adjunto.** Haga clic en el icono Marcar para la supresión junto al registro de configuración.

8. Haga clic en Guardar.

El archivo adjunto se agrega, se actualiza o se suprime.





# Capítulo 5: Gestión de licencias de software

---

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Gestión de licencias de software](#) (en la página 113)

[Adjudicaciones internas de software](#) (en la página 113)

[Activos de software](#) (en la página 117)

## Gestión de licencias de software

CA APM proporciona visibilidad en el entorno de software de la organización mediante el seguimiento de la información detallada sobre las licencias de software. Esta información incluye las adjudicaciones internas (ubicaciones, compañías, contactos y activos), el historial de pagos, la información de compras y la ubicación de los acuerdos de licencia en papel o archivos adjuntos de los documentos de licencia, así como de pagos pertinentes que se requieren para una auditoría.

La gestión de licencias de software en CA APM implica trabajar con los objetos siguientes:

- Adjudicaciones internas de software
- Activos de software

**Importante:** No se recomienda gestionar activos de software en CA APM. Para aprovechar las mejoras a las cuales que se ofrecen en esta versión, se recomienda utilizar CA SAM para gestionar activos de software y licencias.

## Adjudicaciones internas de software

Una *adjudicación interna de software* describe cómo se dan las aprobaciones internas en la organización para utilizar un activo de software, como se especifica en el acuerdo de licencias de software. Por ejemplo, una licencia puede estipular que el software se puede utilizar únicamente en un equipo concreto o que un número limitado de usuarios puede utilizar el software al mismo tiempo.

Las adjudicaciones se siguen y mantienen en CA APM mediante un registro de adjudicación. Definición de un registro de adjudicación para cualquier activo de software que se encuentre en el repositorio.

CA APM le permite registrar una adjudicación de las formas siguientes:

- Para un activo de software, se puede agregar, editar o suprimir una relación con un activo de hardware en el cual el software se aprueba internamente para su uso.
- Para un activo de hardware, se puede editar o suprimir información sobre una adjudicación específica para ese activo de hardware.

**Nota:** Las adjudicaciones internas no son restricciones legales. La información legal, incluidas las restricciones de uso del software, se puede guardar en registros del documento legal y en CA SAM.

**Más información:**

[Adición de una adjudicación de ubicación](#) (en la página 114)

## Adición de una adjudicación de ubicación

CA APM le permite agregar una adjudicación de ubicación para enumerar los lugares donde la organización puede utilizar con autorización interna un activo de software, como se especifica en el acuerdo de licencia de software. Por ejemplo, dispone de autorización para utilizar 100 copias de la versión 4.0 de un producto de software en la oficina de Norteamérica.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

### Para agregar una adjudicación de ubicación

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo de software al que quiera agregar una adjudicación de ubicación.
4. En la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en Adjudicación de la ubicación.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo para buscar y seleccionar una ubicación.
6. Haga clic en el icono Editar registro e introduzca los detalles de la adjudicación de ubicación.
7. Haga clic en Guardar.

Se agrega la ubicación donde la organización puede utilizar con autorización interna un activo de software.

## Adición de una adjudicación de compañía

CA APM le permite agregar una adjudicación de compañía para enumerar las compañías filiales donde la organización puede utilizar con autorización interna un activo de software, como se especifica en el acuerdo de licencia de software. Por ejemplo, tiene autorización para utilizar 25 copias de la versión 4.0 de un producto de software en una oficina de ventas.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

### Para agregar una adjudicación de compañía

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo de software al que desea agregar una adjudicación de compañía.
4. En la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en Adjudicación de compañía.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo para buscar y seleccionar una compañía.
6. Haga clic en el icono Editar registro e introduzca los detalles de la adjudicación de compañía.
7. Haga clic en Guardar.

Se agrega la compañía donde la organización puede utilizar con autorización interna un activo de software.

## Adición de adjudicaciones de contactos

CA APM le permite agregar una adjudicación de contacto para enumerar las personas que pueden utilizar con autorización interna un activo de software, como se especifica en el acuerdo de licencia de software. Por ejemplo, se da autorización a los miembros del departamento de TI para utilizar diez copias de la versión 4.0 de un producto de software en una oficina de desarrollo.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

### Para agregar una adjudicación de contacto

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo de software al que desea agregar una adjudicación de contacto.
4. En la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en Adjudicación del contacto.

5. Haga clic en Seleccionar nuevo, busque y seleccione un contacto.
6. Haga clic en el icono Editar registro e introduzca los detalles de la adjudicación de contacto.
7. Haga clic en Guardar.

Se agrega el contacto con autorización interna a utilizar un activo de software.

## Adición de una adjudicación de activo

CA APM le permite agregar una adjudicación de activo para enumerar los activos de hardware donde la organización puede utilizar con autorización interna un activo de software, como se especifica en el acuerdo de licencia de software. Por ejemplo, se da autorización a los miembros del departamento de TI para utilizar 10 copias de la versión 4.0 de un producto de software en los equipos de las estaciones de trabajo Dell Precision 410.

**Nota:** Se puede ver un historial de auditoría para esta relación.

### Para agregar una adjudicación de activo

1. Haga clic en Activo.
2. Busque la lista de activos disponibles.
3. Haga clic en el activo de software al que desea agregar una adjudicación de activo.
4. En la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en Adjudicación de activos.
5. Haga clic en Seleccionar nuevo y seleccione un activo de hardware diferente, distinto del activo previamente seleccionado.
6. Haga clic en el icono Editar registro e introduzca los detalles de la adjudicación de activo.
7. Haga clic en Guardar.

Se agrega el activo de hardware donde la organización puede utilizar con autorización interna el activo de software.

## Supresión de una adjudicación

CA APM le permite suprimir los detalles de un registro de adjudicación. Por ejemplo, su organización compra Adobe Acrobat Professional e internamente adjudica las licencias a 100 usuarios. Un usuario no necesita la licencia. Por lo tanto, elimina el software del equipo y suprime la adjudicación. Al llevar a cabo estos pasos, se pone la licencia a disposición de otro usuario en un nuevo registro de adjudicación.

### Para suprimir una adjudicación

1. Haga clic en Activo.
  2. Busque la lista de activos disponibles.
  3. Haga clic en el activo de software del que desea suprimir la adjudicación.
  4. A la izquierda, expanda Relaciones y haga clic en el tipo de configuración adecuada. Aparecerá la lista de adjudicaciones.
  5. Haga clic en el icono Marcar para la supresión al lado de la adjudicación que quiera suprimir.
  6. Haga clic en Guardar.
- El registro de adjudicación se suprime.

## Activos de software

CA APM le permite seguir y gestionar la información de licencias de los *activos de software* que la compañía puede utilizar autorizadamente. Los campos siguientes de la página de Detalles de activo representan la información de la licencia que se puede gestionar para activos de software:

- Clase de licencia
- Contador de licencias
- Clave de licencia
- Duración de la licencia
- Unidades de duración de la licencia

Se puede definir y mantener esta información de la licencia para activos de software únicamente.



# Capítulo 6: Gestión de solicitudes

---

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Gestión de solicitudes](#) (en la página 119)

[Cumplimiento de petición](#) (en la página 119)

## Gestión de solicitudes

Se puede automatizar la solicitud de activos de TI a través de una oferta de servicios repetible y accesible por medio de un catálogo de servicios. Esta función puede aumentar la satisfacción del cliente y estandarizar la base de activos para mejorar los tiempos de respuesta y los niveles de servicios.

La integración de CA APM con CA Service Catalog permite automatizar el cumplimiento de las solicitudes.

## Cumplimiento de petición

Cuando se integran CA APM y CA Service Catalog, se puede realizar un cumplimiento de solicitudes mediante los dos productos. Utilice el cumplimiento de solicitudes para asociar elementos pedidos de una petición de servicio de CA Service Catalog con activos de CA APM. Durante el proceso de cumplimiento, se pueden consultar los activos asignados a una petición, se pueden asignar activos a una petición y se pueden eliminar activos de una petición. Además, puede denegar el cumplimiento de una solicitud de activos.

**Nota:** Para obtener información sobre la creación y gestión de peticiones en CA Service Catalog, consulte la *Guía de integración de CA Service Catalog*.

**Más información:**

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

## Cómo cumplir las solicitudes desde el inventario

Cuando se integra CA Service Catalog con CA APM, se pueden asociar activos con elementos solicitados del catálogo durante el cumplimiento de las solicitudes. Para cumplir solicitudes a partir de un inventario, realice los pasos siguientes:

1. En CA APM, asegúrese de que el usuario que cumple la solicitud pertenece a un rol en el que se ha activado el acceso al cumplimiento de activos.

**Nota:** Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario, consulte la *Guía de administración*.

2. Cree la petición de un activo en CA Service Catalog.

La solicitud contiene información acerca del solicitante y del tipo de activo de hardware o software solicitado.

3. Abra la solicitud y haga clic en el icono de un ladrillo dorado que está asociado con la solicitud, en CA Service Catalog.

Se abre CA APM y aparece la página de Cumplimiento de CA APM.

**Nota:** Para obtener información sobre la creación y gestión de solicitudes, consulte la *Guía de integración de CA Service Catalog*.

4. Lleve a cabo los siguientes pasos en CA APM:

a. Busque los activos de la solicitud de inventario que desee cumplir.

b. Realice cualquiera de los pasos siguientes:

- [Cumpla la solicitud de inventario para un activo de hardware](#) (en la página 121).
- [Cumpla la solicitud de inventario para un activo de software](#) (en la página 122).
- (Opcional) [Deniegue una solicitud de inventario](#) (en la página 123).
- [Muestre la lista de activos asignados](#) (en la página 123) para verificar que coinciden con la solicitud.
- (Opcional) [Elimine un activo de hardware asignado de una solicitud de inventario](#) (en la página 124).
- (Opcional) [Elimine un activo de software asignado de una solicitud de inventario](#) (en la página 124).

5. En CA Service Catalog, verifique el estado de la solicitud de inventario cumplida.

### Más información:

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)



## Cumplimiento de solicitudes de inventario para activos de hardware

Se puede cumplir una solicitud de inventario de CA Service Catalog para que se asigne y cumpla correctamente un activo de hardware. Cuando se abre CA APM desde una solicitud de CA Service Catalog, aparece la página Cumplimiento de CA APM mostrando la lista de todos los activos de hardware disponibles en CA APM.

**Nota:** Asegúrese de que el usuario que satisface la solicitud pertenece a un rol en el que se haya activado la posibilidad de satisfacer activos. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario, consulte la *Guía de administración*.

### Siga estos pasos:

1. En la página Cumplimiento de CA APM, lleve a cabo uno de los pasos siguientes para buscar un activo:
  - a. Desplácese por la lista de todos los activos de hardware disponibles que aparecen en los resultados de la búsqueda.
  - b. Especifique los criterios de búsqueda y haga clic en Ir.  
Aparecerá una lista de activos de hardware coincidentes en los resultados de la búsqueda.
2. En los resultados de la búsqueda, seleccione los activos que desea cumplir.
3. (Opcional) En el área Cambios en el cumplimiento de la página, haga cambios en los campos de todos los activos seleccionados. Por ejemplo, se pueden cambiar el departamento, el centro de costes, el código del libro mayor, el contacto y la ubicación de todos los activos seleccionados.
4. Haga clic en Cumplir.  
La solicitud se cumple, el estado de la solicitud se actualiza en CA Service Catalog y la información del activo se actualiza en CA APM.

### Más información:

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

## Cumplimiento de solicitudes de inventario para activos de software

Se puede cumplir una solicitud de inventario de CA Service Catalog para que se asigne y cumpla correctamente un activo de software. Cuando se abre CA APM desde una solicitud de CA Service Catalog, aparece la página Cumplimiento de CA APM mostrando la lista de todos los activos de software disponibles en CA APM.

**Importante:** Si se dispone de una implementación de CA SAM, no se recomienda cumplir solicitudes de activos de software en CA APM. Para aprovechar las mejoras que se ofrecen en esta versión, se recomienda utilizar CA SAM para gestionar activos y licencias de software.

**Nota:** Asegúrese de que el usuario que satisface la solicitud pertenece a un rol en el que se haya activado la posibilidad de satisfacer activos. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario, consulte la *Guía de administración*.

### Siga estos pasos:

1. En la página Cumplimiento de CA APM, lleve a cabo uno de los pasos siguientes para buscar activos de software:
  - a. Desplácese por la lista de todos los activos disponibles que aparecen en los resultados de la búsqueda.
  - b. Especifique los criterios de búsqueda y haga clic en Ir.  
Aparecerá una lista de activos de software coincidentes en los resultados de la búsqueda.
2. En los resultados de la búsqueda, seleccione el activo de software que desea cumplir.  
Aparecerá la página Detalles del activo para el activo de software seleccionado.
3. Defina o actualice adjudicaciones internas de software para el activo de software haciendo clic en Adjudicación de activos en el menú Relaciones.
4. Haga clic en Nuevo y seleccione el activo de hardware que desea asociar con el activo de software.
5. Haga clic en Cumplir y guardar.  
La solicitud de software se cumple, las adjudicaciones internas se guardan, se actualiza el estado de la solicitud en CA Service Catalog y se actualiza la información de activos en CA APM.

### Más información:

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

## Denegación de una petición de inventario

Se puede denegar una petición de inventario para indicar que no se satisfará ninguno de los activos pedidos. Cuando se abre CA APM a partir de una petición de CA Service Catalog, la página de Cumplimiento de CA APM aparece con una lista de todos los activos disponibles en CA APM.

**Nota:** Asegúrese de que el usuario que satisface la solicitud pertenece a un rol en el que se haya activado la posibilidad de satisfacer activos. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario, consulte la *Guía de administración*.

En la página de Cumplimiento de CA APM, haga clic en No satisfecho desde el inventario.

La petición de inventario se deniega y el estado de la petición se actualiza en CA Service Catalog.

### Más información:

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

## Cómo mostrar los activos de visualización asignados a una petición

CA APM le permite mostrar todos los activos actualmente asignados a una petición de CA Service Catalog para que se pueda gestionar el cumplimiento de la petición. Cuando se abre CA APM a partir de una petición de CA Service Catalog, la página de Cumplimiento de CA APM aparece con una lista de todos los activos disponibles en CA APM.

**Nota:** Asegúrese de que el usuario que satisface la solicitud pertenece a un rol en el que se haya activado la posibilidad de satisfacer activos. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario, consulte la *Guía de administración*.

Para mostrar los activos asignados a una petición de inventario, haga clic en Activo asignado en el menú de la izquierda de la página de Cumplimiento de CA APM.

Una lista de todos los activos asignados a la petición aparece en los resultados de la búsqueda.

### Más información:

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

## Eliminación de activos de hardware asignados de solicitudes de inventario

CA APM permite eliminar activos de hardware asignados desde solicitudes de inventario. Por ejemplo, se puede eliminar un portátil agregado erróneamente a una solicitud. Cuando se abre CA APM desde una solicitud de CA Service Catalog, aparece la página Cumplimiento de CA APM mostrando la lista de todos los activos de hardware disponibles en CA APM.

**Nota:** Asegúrese de que el usuario que satisface la solicitud pertenece a un rol en el que se haya activado la posibilidad de satisfacer activos. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario, consulte la *Guía de administración*.

### Siga estos pasos:

1. En la izquierda de la página Cumplimiento de CA APM, haga clic en Activo asignado.  
Aparecerá una lista de todos los activos de hardware asignados a la solicitud en los resultados de la búsqueda.
2. En los resultados de la búsqueda, seleccione los activos de hardware que desea eliminar de la solicitud.
3. (Opcional) En el área Cambios en el cumplimiento de la página, haga cambios en los campos de todos los activos seleccionados. Se pueden cambiar, por ejemplo, el código del libro mayor, el centro de costes, el departamento, el contacto, la ubicación, entre otros.
4. Haga clic en Eliminar asignación.

El activo de hardware se elimina de la solicitud, el estado de la solicitud se actualiza en CA Service Catalog y la información del activo se actualiza en CA APM.

### Más información:

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

## Eliminación de activos de software asignados desde solicitudes de inventario

CA APM permite eliminar activos de software asignados desde solicitudes de inventario. Por ejemplo, se puede eliminar un paquete de software de gráficos agregado erróneamente a una solicitud. Cuando se abre CA APM desde una solicitud de CA Service Catalog, aparece la página Cumplimiento de CA APM mostrando la lista de todos los activos de software disponibles en CA APM.

**Nota:** Asegúrese de que el usuario que satisface la solicitud pertenece a un rol en el que se haya activado la posibilidad de satisfacer activos. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario, consulte la *Guía de administración*.

**Siga estos pasos:**

1. En la izquierda de la página Cumplimiento de CA APM, haga clic en Activo asignado.  
Aparecerá una lista de todos los activos de software asignados a la solicitud en los resultados de la búsqueda.
2. En los resultados de la búsqueda, seleccione los activos de software que desea eliminar de la solicitud.  
Aparecerá la página Detalles del activo para el activo de software seleccionado.
3. Elimine o actualice adjudicaciones internas de software para el activo de software haciendo clic en Adjudicación de activos en el menú Relaciones.
4. Haga clic en el icono Suprimir al lado del activo seleccionado.
5. Haga clic en Eliminar cumplimiento y guardar.  
El activo se elimina de la solicitud, las adjudicaciones internas se guardan, se actualiza el estado de la solicitud en CA Service Catalog y se actualiza la información de activos en CA APM.

**Más información:**

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)



# Capítulo 7: Historial de auditoría

---

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Historial de auditoría](#) (en la página 127)

[Visualización del historial de auditoría de los cambios de objeto](#) (en la página 128)

[Visualización del historial de auditoría de eventos.](#) (en la página 129)

## Historial de auditoría

Un *historial de auditoría* es una lista cronológica de los cambios realizados en un registro de objetos a lo largo del tiempo. La auditoría registra todos los cambios hechos en cada campo en un registro de objeto. CA APM permite utilizar un historial de auditoría para visualizar una lista de todos los cambios realizados en un registro.

Se puede utilizar un historial de auditoría para ver los cambios realizados en el valor de un campo concreto, además de consultar quién los realizó. Si un campo contiene una entrada o un valor incorrectos, utilice el historial de auditoría para comprobar el último valor correcto y actualizar el registro del objeto.

En los objetos siguientes se habilita la función de auditoría de forma predeterminada y sin ninguna configuración adicional:

- Modelos (incluidos los modelos de precios)
- Activos
- Compañías
- Contactos
- Organizaciones
- Ubicaciones
- Sitios
- Documentos legales (incluidos los términos y condiciones)
- Activos legales (incluidos los términos y condiciones)
- Costes
- Pagos
- Relaciones
- Configuraciones de los activos (modelos y activos)
- Adjudicaciones internas de software (ubicaciones, compañías, contactos y activos)

**Más información:**

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

## Visualización del historial de auditoría de los cambios de objeto

CA APM le permite visualizar un historial de auditoría de un registro de objeto para ver una lista de todos los cambios producidos en el registro. El historial de auditoría tiene y muestra la información histórica para que sea sepa todos los cambios que se han producido en el objeto.

**Ejemplo: revise el historial de auditoría para cambiar el centro de costes**

En este ejemplo, un responsable detecta que se está cobrando al departamento incorrecto un portátil. El responsable investiga la situación y determina que el portátil se ha asignado a un centro de costes incorrecto. Para entender cómo se produjo el error, el responsable configura y filtra los criterios de búsqueda y resultados del historial de auditoría del portátil para que se incluya el centro de costes. El responsable revisa un período de tiempo específico del historial de auditoría para determinar cuándo se modificó el centro de costes y quién lo modificó. El responsable se pone en contacto con el gestor de activos para que cambie el centro de costes e introduzca el valor correcto.

**Para visualizar el historial de auditoría de los cambios de objeto**

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que quiera visualizar en el historial de auditoría.
2. Busque la lista de objetos disponibles.
3. En los resultados de la búsqueda, haga clic en el objeto del que quiere ver el historial de auditoría.
4. Haga clic en Visualizar historial de auditoría.

**Nota:** Para ver el historial de auditoría de una relación, seleccione la relación (por ejemplo, particiones de imagen), seleccione el icono Editar registro y haga clic en Visualizar historial de auditoría.

Aparecerán todos los cambios hechos en el registro del objeto.



5. (Opcional) Complete cualquiera de los pasos siguientes en el área de Criterios de búsqueda de la página para filtrar los resultados de la búsqueda de historial de auditoría:
  - a. Seleccione un campo específico en la lista desplegable del Campo de objetivo y haga clic en Ir.  
  
Los resultados de la búsqueda se limitan al campo seleccionado. Además, los campos de auditoría estándares identifican el usuario que modificó el campo, para identificar el tipo de cambio (inserción, actualización, etc.) y la fecha en la que se hizo.
  - b. Seleccione la casilla de verificación de Resaltar cambios y haga clic en Ir.  
  
Los resultados de la búsqueda resaltan los cambios en filas adyacentes. Se puede utilizar esta casilla de verificación, en combinación con un campo específico de la lista desplegable del Campo de objetivo, para identificar cambios de nivel de campo que puede ser necesario corregir.
6. Exporte el historial de auditoría a un archivo CSV o haga clic en el hipervínculo para volver a los detalles del objeto.

**Más información:**

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

## Visualización del historial de auditoría de eventos.

CA APM le permite consultar un historial de auditoría de todos los eventos creados para un objeto. Por ejemplo, se puede definir un evento de fecha en el campo Fecha de finalización de un documento legal y se enviará una notificación del evento a la persona apropiada el 01/03/2010. El historial de auditoría mantiene el historial del evento de un objeto y muestra esta información para saber todos los eventos creados para el objeto.

**Para visualizar el historial de auditoría de los eventos**

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que quiera visualizar en el historial de auditoría.
2. Busque la lista de objetos disponibles.

3. En los resultados de la búsqueda, haga clic en el objeto del que quiere ver el historial de auditoría.
4. Haga clic en Visualizar historial de auditoría.  
Aparecerán todos los cambios hechos en el registro del objeto.
5. En los resultados del historial de auditoría, haga clic en el icono en la columna de Historial del evento.  
Aparecerán todos los eventos y su [estado asociado](#) (en la página 130) creados para el registro de auditoría.

**Más información:**

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

## Estado del evento

Cuando se [visualiza el historial de auditoría de los eventos](#) (en la página 129), se puede ver el estado asociado para cada evento.

Estado del evento	Description
Sin procesar	CA APM ha creado el evento, pero no se ha procesado para asignarlo a los atributos del proceso del workflow para las notificaciones en CA Process Automation.
Iniciado	La asignación de los atributos del proceso del workflow en CA Process Automation está completa, y el proceso de notificación asociado al evento se ha iniciado.
En curso	El proceso de notificación de CA Process Automation para el evento está en proceso.
Completado	El proceso de notificación de CA Process Automation para el evento se ha completado.
Error	El proceso de notificación de CA Process Automation para el evento ha dado un error.
Anulado	El proceso de notificación de CA Process Automation para el evento se ha detenido.

# Capítulo 8: Generación de informes

---

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Informes de reconciliación](#) (en la página 131)

## Informes de reconciliación

Utilice los informes de reconciliación para consultar la siguiente información y para gestionar los activos de TI de acuerdo con las prácticas de negocio:

**Nota:** Los permisos de seguridad determinan los datos del cliente que se pueden ver al generar los informes. Si dispone de acceso a varios clientes, podrá ver los datos de todos los clientes a los que tenga acceso. Si tiene acceso a un único cliente, únicamente podrá ver los datos de ese cliente.

- Activos en propiedad reconciliados con un activo detectado, incluidos el inventario detectado y los registros de detección de red.
- Activos facturados (es decir, un activo o un activo recibido que disponga de un código de factura válido) que no coinciden con un registro de detección.
- Activos de detección no reconciliados con un activo en propiedad.
- Activos de detección no procesados debido a datos que no son válidos o que faltan.
- Cómputo del volumen actual de datos de detección.
- Los activos en propiedad coinciden con los registros de detección.
- Los activos en propiedad no coinciden con los registros de detección.
- Coincidencias entre datos de detección de red y los datos de detección de agente.
- Posible pérdida de ingresos, incluidos los activos que no se facturan pero se detectan. Este informe expone las oportunidades de ingresos de acuerdo con el número de activos que se facturan. Utilice la información de este informe para proporcionar pruebas de que un activo está activo y detectado.
- Registros de detección de red que no coinciden con el inventario de detección correspondiente. La detección de red proporciona datos limitados para identificar un activo en la red. La detección proporciona información detallada de hardware y software acerca de un activo.

## Generación de un informe

Los informes de CA APM facilitan una visualización detallada de los activos en propiedad y de detección, lo que ayudará con la reconciliación.

**Importante:** Si se quieren añadir al repositorio los activos de detección que no coinciden con ninguno de los activos en propiedad mediante el Importador de datos, se debe seleccionar únicamente un cliente cuando se genera el informe apropiado.

### Para generar un informe

1. Inicie sesión en BusinessObjects Enterprise InfoView.  
Se abrirá el panel Informes.
2. Haga clic en Lista de documentos.
3. Expanda Carpetas públicas, Informes de CA.
4. Haga clic en CA ITAM.
5. Haga doble clic en el icono que se encuentra a la izquierda del informe que quiera generar.
6. Introduzca los criterios de búsqueda del informe.
7. Haga clic en Ejecutar la consulta.

## Eliminación de la lista desplegable de clientes

Cualquier usuario que pertenezca a más de un cliente, al generar un informe, puede seleccionar un cliente de una lista desplegable. Se puede eliminar la lista desplegable de clientes para no tener que seleccionar un cliente al generar un informe.

### Para eliminar la lista desplegable de clientes

1. Inicie sesión en BusinessObjects Enterprise InfoView.  
Se abrirá el panel Informes.
2. Haga clic en Lista de documentos.
3. Expanda Carpetas públicas, Informes de CA.
4. Haga clic en CA ITAM.  
Aparecerán todos los informes de CA APM.
5. Haga clic con el botón secundario del ratón en el informe del que quiera eliminar la lista desplegable de clientes y seleccione Modificar.  
Se abre el cuadro de diálogo de Solicitudes.
6. Haga clic en Cancelar.

7. Haga clic en Editar consulta.
8. Al final de la página en el área de Filtros de consulta, haga clic con el botón secundario del ratón en el filtro Cliente - multi - obligatorio y seleccione Eliminar.
9. Repita el paso anterior en todas las fichas. Las fichas aparecen por debajo del área de Filtros de consulta de la página.

**Nota:** Todos los informes de CA APM, excepto el de Métricas de reconciliación, tienen únicamente una instancia del filtro Cliente - multi - obligatorio. El informe Métricas de reconciliación tiene seis instancias del filtro Cliente - multi - obligatorio en distintas fichas que se deben eliminar. Elimine todas las instancias del filtro en el informe para los valores seleccionados y en las fichas Cadenas de informe.

10. Haga clic en Editar informe.
11. Haga clic en el icono Guardar.
12. Guarde el informe en la misma ubicación desde la que se abrió.
13. Cuando el sistema le pregunte, haga clic en Sí para sobrescribir el informe existente.
14. Haga clic en el icono Cerrar documento.

Cuando genere el informe, no se le solicita que seleccione un cliente.



# Capítulo 9: Búsqueda

---

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

[Cambio masivo de los resultados de la búsqueda](#) (en la página 153)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Solución de problemas de seguridad de búsqueda](#) (en la página 166)

## Búsqueda de objetos

Un *objeto* representa algo que registra y sigue en su repositorio. Los objetos primarios en CA APM son modelos, activos, documentos legales, contactos, compañías, organizaciones, ubicaciones y sitios. Se pueden buscar objetos en el repositorio para gestionarlos, en cualquier momento. Se puede buscar también en el historial de auditoría para consultar todos los cambios realizados en el registro de un objeto a lo largo del tiempo.

Por ejemplo, se pueden buscar objetos por las siguientes razones:

- Buscar un modelo para que se pueda definir un activo del modelo.
- Buscar un activo para que se pueda definir un contacto de asistencia para el activo.
- Buscar un activo de una solicitud de inventario que se quiere rellenar.
- Buscar un contrato legal para que se puedan definir los términos y condiciones para el contrato.
- Buscar en el historial de auditoría para que se pueda consultar cuándo se modificó el centro de costes para un portátil y quién lo modificó.

Según los criterios de búsqueda que se especifiquen, aparecerá una lista de los objetos coincidentes en los resultados de la búsqueda.

La mayor parte del tiempo, los objetos que se quieren consultar o actualizar aparecen con la búsqueda predeterminada proporcionada para cada objeto. Este tipo de búsqueda está pensado para cuando se quiere encontrar, en una sencilla lista de objetos, un único registro para actualizar. Por ejemplo, al buscar un portátil, se puede introducir el número de serie para encontrar el que coincida.

Al buscar, se pueden utilizar [operadores de búsqueda](#) (en la página 140) y [conectores de búsqueda](#) (en la página 141) para hacer que las búsquedas sean más exactas y obtener unos resultados más útiles.

### Más información:

[Supresión de una búsqueda](#) (en la página 145)

[Actualice una búsqueda](#) (en la página 143)

[Búsqueda de objetos mediante una búsqueda guardada](#) (en la página 144)

[Guardar una búsqueda](#) (en la página 142)

[Clasificación de los resultados de la búsqueda](#) (en la página 142)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Copia de una búsqueda](#) (en la página 144)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

## Sugerencias de búsqueda

Utilice la información y las técnicas siguientes para que las búsquedas sean más efectivas:

- **Búsquedas sencillas.** Por ejemplo, si está buscando un activo o un modelo concreto y disponible del nombre, introdúzcalo. Si dispone de información adicional para identificar el objeto, como el número de serie de un activo, introduzca ese número. Esta información adicional aumenta las posibilidades de que la búsqueda le devuelva el objeto que quiere.
- **Expandir la búsqueda con un carácter comodín.** Utilice los caracteres comodín asterisco (\*) o símbolo de porcentaje (%) para sustituir cualquier número de caracteres de la cadena de búsqueda para obtener resultados. Utilice tantos caracteres comodín como desee en la cadena de búsqueda. Por ejemplo, cuando busque contactos por apellido, introduzca *M\** o *M%* para encontrar los que tienen el apellido Martín, Martínez, Molina, Moreno, etc. Introduzca *Pantalla Dell \** cuando busque activos por nombre para encontrar pantallas Dell de cualquier tamaño: pantalla Dell 19", pantalla Dell 21", pantalla Dell 30", etc.
- **Las búsquedas no distinguen entre mayúsculas y minúsculas.** Se pueden ignorar las mayúsculas en las búsquedas. Por ejemplo, al buscar la empresa *Compañía de gestión de documentos* se encontrarán los mismos resultados que al buscar *compañía de gestión de documentos*.
- **Los títulos de búsqueda son únicos por cliente.** Cuando se guarda una búsqueda y se especifica un nombre, dicho nombre deberá ser único dentro del cliente. No se puede guardar una búsqueda con el mismo título en un único cliente.



- **Si en una búsqueda se obtienen demasiados o muy pocos resultados** y no se puede encontrar un objeto, pruebe las sugerencias siguientes:
  - Utilice unos criterios de búsqueda diferentes. Por ejemplo, en lugar de buscar un contacto por apellido, busque por nombre, departamento, ID de usuario o ubicación.
  - Utilice [operadores](#) (en la página 140) y [conectores](#) (en la página 141) para aumentar o reducir los objetos obtenidos en los resultados.
  - Verifique que el nombre del objeto y cualquier criterio de búsqueda adicional se hayan introducido correctamente.
- **Expanda la búsqueda con criterios de casillas de verificación.** Incluya campos de casilla de verificación como Inactivo en las búsquedas. Por ejemplo, busque todos los activos inactivos y genere un informe para el análisis de gestión. También se pueden buscar todos los activos inactivos para reactivarlos otra vez.
- **Expanda la búsqueda dentro de múltiples familias de activos y tipos de plantilla legal.** Busque dentro de una o más familias de activos y los tipos de plantilla legal. Por ejemplo, busque un modelo específico tanto bajo hardware como software o busque un documento legal bajo un contrato de servicios y agregación de software.
- **Búsquedas no válidas.** Se puede utilizar la lista desplegable No válida cuando se gestionan búsquedas para mostrar u ocultar búsquedas no válidas. Una búsqueda se invalida cuando el administrador de CA APM configura la interfaz de usuario y limita acceso a cualquier campo utilizado en una búsqueda o suprime un campo extendido utilizado en una búsqueda. Si dispone de una búsqueda que no se puede utilizar por una cuestión de restricciones de seguridad, póngase en contacto con el administrador de CA APM para obtener ayuda.
- [Clasifique los resultados de la búsqueda](#) (en la página 142) para que sea más fácil encontrar información.
- [Guarde una búsqueda](#) (en la página 142) que utilice con frecuencia para no tener que introducir los criterios de búsqueda cada vez que la use.
- [Copie una búsqueda](#) (en la página 144) y utilícela como una plantilla para crear otra búsqueda similar.
- [Exporte los resultados de una búsqueda](#) (en la página 145) para usarlos en aplicaciones de hoja de cálculo o en informes.
- [Configure las búsquedas](#) (en la página 155).

## Seguridad de búsqueda

Las búsquedas predeterminadas le permiten buscar objetos en el repositorio. Por ejemplo, utilice las búsquedas predeterminadas para buscar activos, modelos, contactos, y así sucesivamente. La seguridad para las búsquedas predeterminadas las pone a disposición de todos los usuarios y configuraciones. Se pueden utilizar estas búsquedas para crear otras *búsquedas definidas por el usuario*.

Tenga en consideración la información de seguridad siguiente para búsquedas definidas por el usuario:

- Todos los usuarios asignados a un rol y configuración podrán acceder a las búsquedas predeterminadas y a las definidas por el usuario que estén asignadas a ese rol y configuración. Sin embargo, los resultados de las búsquedas predeterminadas no muestran información y campos que oculta y asegura el administrador de CA APM.
- Cuando se configura la interfaz de usuario y se limita el acceso a cualquier campo utilizado en una búsqueda, o se suprime un campo extendido utilizado en una búsqueda, la búsqueda se invalida. Como resultado, la búsqueda deja de estar disponible para cualquier usuario asociado al rol y configuración.
- Cuando se gestionan búsquedas, aparecen de manera conjunta las no válidas y las activas. Cuando se intenta utilizar una búsqueda no válida, se recibe un mensaje. Debería ponerse en contacto con el administrador de CA APM para solucionar los problemas de la búsqueda no válida y validar la búsqueda de nuevo.
- Puede quedarse sin búsquedas predeterminadas cuando se invalida una búsqueda. Al intentar buscar, recibirá un mensaje. Debería ponerse en contacto con el administrador de CA APM para que se le asigne una búsqueda predeterminada o puede guardar una nueva búsqueda y establecerla como búsqueda predeterminada.

### **Ejemplo: limitación de las búsquedas de activos por el centro de costes y el código de libro mayor**

En este ejemplo, un activo de su organización se asigna a un centro de costes y código de libro mayor particulares. Esta información se utiliza para identificar el departamento responsable del gasto y adjudicar los costes en los pedidos, envíos y facturas de pago. Esta información es confidencial y no debería estar a disposición de todos los usuarios que buscan activos en el repositorio.

Se puede copiar la búsqueda de activos predeterminada y configurar la búsqueda agregando el centro de costes y el código de libro mayor tanto a los criterios como a los resultados de la búsqueda. Cuando se guarda la nueva búsqueda configurada, se asigna la búsqueda únicamente a personas de los departamentos de finanzas y aprovisionamiento (es decir, a los usuarios asignados al rol de usuario de finanzas). Los usuarios en el rol de usuario de finanzas ahora podrán encontrar activos según el centro de costes y el código de libro mayor. Los usuarios no asignados a este rol no podrán buscar un activo mediante esta información.

### **Más información:**

[Búsqueda de objetos](#) (en la página 135)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 145)

[Solución de problemas de seguridad de búsqueda](#) (en la página 166)

## Búsqueda de objetos

Se pueden buscar objetos en el repositorio para gestionarlos, en cualquier momento. Por ejemplo, se puede buscar un modelo y definir un activo del modelo. Según los criterios de búsqueda que se especifiquen, aparecerá una lista de los modelos coincidentes en los resultados de la búsqueda.

### Para buscar objetos

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En el área de Criterios de búsqueda, especifique los criterios de búsqueda.
3. (Opcional) En el área de Criterios de búsqueda, haga clic en Avanzado.
4. Haga clic en el icono Editar para especificar los criterios de búsqueda:

### Paréntesis izquierdo

Determina si los paréntesis izquierdos se utilizan para agrupar criterios de búsqueda y controlar la lógica de la búsqueda. Por ejemplo, se puede marcar esta casilla de verificación para buscar activos en los cuales el nombre del activo es OE001, o en los que la familia de activos es Equipo y el nombre del activo es Dell.

### Operador

Determina los [operadores de búsqueda](#) (en la página 140) estándares que se pueden utilizar para encontrar objetos. Por ejemplo, se pueden buscar los activos en los cuales el nombre del activo sea mayor que OE001 y cuya familia de activos sea Equipo.

### Valor

Determina el valor específico del campo que se quiere encontrar. Por ejemplo, se puede buscar un activo en el cual el nombre del activo sea OE001.

**Nota:** Cuando introduce un valor de búsqueda en combinación con otros operadores como pueden ser el Como o No como, se pueden utilizar todos los caracteres comodín compatibles para expandir la búsqueda.

### Paréntesis derecho

Determina si los paréntesis derechos se utilizan para agrupar criterios de búsqueda y controlar la lógica de la búsqueda. Por ejemplo, se pueden buscar activos en los que el nombre del activo es OE001, o en los que la familia del activo es Equipo y el nombre del activo es Dell.

### Conector

Determina los [conectores](#) (en la página 141) estándares que se pueden utilizar para encontrar objetos. Por ejemplo, se pueden buscar activos en los que el nombre del activo es OE001, o en los que la familia del activo es Equipo y el nombre del activo es Dell.

5. Haga clic en el icono Completo para aceptar las modificaciones hechas en los criterios de búsqueda.
6. Haga clic en Ir.

Aparece una lista de objetos coincidentes en los resultados de la búsqueda.

### Más información:

[Supresión de una búsqueda](#) (en la página 145)

[Actualice una búsqueda](#) (en la página 143)

[Exportación de los resultados de la búsqueda a un archivo CSV \(a petición\)](#) (en la página 148)

[Búsqueda de objetos mediante una búsqueda guardada](#) (en la página 144)

[Guardar una búsqueda](#) (en la página 142)

[Clasificación de los resultados de la búsqueda.](#) (en la página 142)

[Cómo configurar búsquedas](#) (en la página 155)

[Copia de una búsqueda](#) (en la página 144)

## Operadores de búsqueda

Al buscar objetos, CA APM le permite utilizar los siguientes operadores de búsqueda estándar para encontrar objetos en el repositorio:

Operador	Description
Igual a	Busca objetos que tienen el valor especificado exacto.
No igual a	Busca objetos que no coinciden con el valor especificado.
Mayor que	Busca objetos con un valor mayor que el especificado.
Mayor que o igual a	Busca objetos con un valor mayor que o igual al valor especificado.
Menor que	Busca objetos con un valor menor que el especificado.
Menor que o igual a	Busca objetos con un valor menor que o igual al valor especificado.

Operador	Description
Como	<p>(Similar) Busca objetos que coinciden con el valor especificado. Cuando se utiliza el operador Como, el carácter comodín de % se agrega tras los caracteres introducidos y busca todos los objetos que empiezan con esos caracteres. También se puede agregar el carácter comodín de % delante de los caracteres para buscar todos los objetos que terminan con los caracteres especificados.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando introduce un valor de búsqueda en combinación con otros operadores como pueden ser el Como o No como, se pueden utilizar todos los <a href="#">caracteres comodín</a> (en la página 136) compatibles para expandir la búsqueda.</p>
No como	<p>(No es similar) Busca objetos que no coinciden con el valor especificado. Cuando se utiliza el operador de búsqueda No como, el carácter comodín de % se agrega tras los caracteres introducidos y busca todos los objetos que no empiezan con esos caracteres. También se puede agregar el carácter comodín de % delante de los caracteres para buscar todos los objetos que no terminan con los caracteres especificados.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando introduce un valor de búsqueda en combinación con otros operadores como pueden ser el Como o No como, se pueden utilizar todos los <a href="#">caracteres comodín</a> (en la página 136) compatibles para expandir la búsqueda.</p>

## Conectores de búsqueda

Al buscar objetos, CA APM permite usar los siguientes conectores estándar Y/O para conectar cadenas de búsqueda y encontrar objetos en el repositorio.

### Y

La búsqueda debe cumplir ambos criterios, tanto del campo de búsqueda actual como del campo de búsqueda siguiente.

### O

La búsqueda debe cumplir el criterio del campo de búsqueda actual o el del campo de búsqueda siguiente.

## Clasificación de los resultados de la búsqueda.

CA APM le permite clasificar los resultados de la búsqueda para ayudarle a encontrar la información más fácilmente dentro de los resultados de la búsqueda. Por ejemplo, se pueden clasificar los resultados en orden ascendente por familia de activos para encontrar activos en la familia de activos de hardware primero, seguido por activos en la familia de software.

### Para clasificar los resultados de la búsqueda

1. Búsqueda de objetos.  
Aparecerán los resultados de la búsqueda.
2. En el área de Resultados de la búsqueda, haga clic en el icono apropiado al lado de un encabezado de columna.

Los resultados de clasificación aparecerán en orden ascendente o descendente.

**Nota:** Se puede extender la clasificación predeterminada de una sola columna [añadiendo campos de ordenación](#) (en la página 164).

## Guardar una búsqueda

CA APM le permite guardar una búsqueda que use con frecuencia para que no tenga que introducir los criterios de búsqueda cada vez que la utilice. Por ejemplo, se puede guardar una búsqueda para encontrar activos por nombre del activo, familia del activo, modelo, centro de costes y fecha de creación.

### Para guardar una búsqueda

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, hace clic en Nueva búsqueda.  
Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar campos.
3. Especifique los campos que quiera ver en los criterios de búsqueda y en los resultados.

**Nota:** Cuando busca dentro de varias familias de activos y tipos de plantilla legal, únicamente los activos, los modelos y los documentos legales para las familias y los tipos de plantilla seleccionadas aparecerán en los resultados de la búsqueda.

4. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.

5. En el área de Detalles de búsqueda de la página, especifique la información que identificará unívocamente la búsqueda.

**Nota:** Cuando se guarda una búsqueda y se especifica un nombre, dicho nombre deberá ser único dentro del cliente. No se puede guardar una búsqueda con el mismo título en un único cliente.

6. En el área de Seguridad de búsqueda de la página, seleccione los roles de usuario para los que está disponible la búsqueda. Los roles son útiles para poder poner la búsqueda a disposición de todos los usuarios que tengan los roles seleccionados. Los administradores pueden seleccionar también configuraciones específicas para la búsqueda.

**Nota:** Si no selecciona un rol o una configuración, la búsqueda estará disponible para el usuario actual.

7. Haga clic en Guardar.

La búsqueda se guarda y queda disponible para búsquedas futuras.

## Actualice una búsqueda

CA APM le permite modificar los criterios de búsqueda en una búsqueda guardada. Por ejemplo, se puede agregar el ID de contacto a una búsqueda de activos guardada.

### Para actualizar una búsqueda guardada

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en la búsqueda que quiere actualizar.
4. Actualice los criterios de búsqueda.
5. (Opcional) En el área de Seguridad de búsqueda de la página, seleccione los roles de usuario para los que estará disponible la búsqueda. Los roles son útiles para poder poner la búsqueda a disposición de todos los usuarios que tengan los roles seleccionados. Los administradores pueden seleccionar también configuraciones específicas para la búsqueda.

**Nota:** Si no selecciona un rol o una configuración, la búsqueda estará disponible para el usuario actual.

6. Haga clic en Guardar.

Las actualizaciones en la búsqueda se guardan y quedan disponibles para búsquedas futuras.

## Búsqueda de objetos mediante una búsqueda guardada

CA APM le permite buscar objetos mediante una búsqueda guardada. Por ejemplo, se puede utilizar una búsqueda de activos semanal guardada para encontrar todos los activos que se hayan agregado durante la semana anterior.

### Para buscar objetos mediante una búsqueda guardada

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en la búsqueda que quiere utilizar.
4. Haga clic en Ir.  
Aparece una lista de objetos coincidentes en los resultados de la búsqueda.

## Copia de una búsqueda

CA APM le permite copiar una búsqueda y utilizarla como una plantilla para crear otra búsqueda similar. Por ejemplo, se puede copiar la búsqueda de activos predeterminada y agregar la fecha de creación del activo y el ID de usuario de la persona que lo creó.

### Para copiar una búsqueda

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en la búsqueda que quiera copiar.
4. Haga clic en Copiar.  
Se crea una nueva búsqueda basada en la búsqueda copiada.
5. Cambie la información de la búsqueda nueva, copiada.
6. (Opcional) En el área de Seguridad de búsqueda de la página, seleccione los roles de usuario para los que estará disponible la búsqueda. Los roles son útiles para poder poner la búsqueda a disposición de todos los usuarios que tengan los roles seleccionados. Los administradores pueden seleccionar también configuraciones específicas para la búsqueda.  
**Nota:** Si no selecciona un rol o una configuración, la búsqueda estará disponible para el usuario actual.
7. Haga clic en Guardar.  
La búsqueda se guarda y queda disponible para búsquedas futuras.



## Supresión de una búsqueda

CA APM le permite suprimir una búsqueda guardada que no necesita. No se pueden suprimir las búsquedas predeterminadas proporcionadas por el producto.

### Para suprimir una búsqueda guardada

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en la búsqueda que desea suprimir.
4. Haga clic en Suprimir y confirme que desea suprimir la búsqueda.  
Se suprimirá la búsqueda.

## Exportación de resultados de una búsqueda

CA APM le permite exportar los resultados de la búsqueda de un objeto, del cumplimiento de un activo y del historial de auditoría para que se puedan analizar y realizar informes con los resultados de la búsqueda. Por ejemplo, el gestor de activos, el gestor de compras y el gestor de facilidades necesitan un informe semanal que enumere todos los activos que se hayan agregado durante la semana anterior. De acuerdo con este requisito, el administrador configura la búsqueda para obtener la lista de activos y planifica la búsqueda y exportación para que se procese todos los viernes a las 22:00. Después del proceso de búsqueda y exportación, los gestores reciben una notificación de correo electrónico que incluye un vínculo al informe semanal.

Se pueden exportar los resultados de una búsqueda en los formatos siguientes:

- [Archivo CSV](#) (en la página 146)
- [Vista de la base de datos](#) (en la página 146)

Se puede planificar una búsqueda y exportación para un momento concreto y notificar a los contactos automáticamente por correo electrónico para que el contacto pueda tener acceso a la información más actualizada.

### Más información:

[Cómo se conservan y borran definitivamente los resultados de la búsqueda exportados](#)  
(en la página 152)

[Cómo funciona la exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 147)

## Exportación de archivo CSV

Cuando se exportan los resultados de la búsqueda a un archivo CSV, la exportación incluye los datos actuales encontrados mediante la búsqueda. CA APM le permite utilizar los métodos siguientes para exportar a un archivo CSV:

- [Exportación a petición](#) (en la página 148) de una búsqueda en tiempo real. Este tipo de búsqueda incluye los datos actuales.
- Exportación planificada de una búsqueda guardada. Este tipo de búsqueda incluye los datos actuales obtenidos cada vez que se utiliza la búsqueda según la planificación.

### Ejemplo: exportar una búsqueda de nuevos activos a un archivo CSV

En este ejemplo, una compañía agrega nuevos activos al repositorio todas las semanas. El gestor de activos, el gestor de compras y el gestor de facilidades necesitan un informe semanal que enumere todos los activos que se hayan agregado durante la semana anterior. De acuerdo con este requisito, el administrador configura la búsqueda para obtener la lista de activos y planifica la búsqueda y exportación para que se procese todos los viernes a las 22:00. Después del proceso de búsqueda y exportación, los gestores reciben una notificación de correo electrónico que incluye un vínculo al informe semanal.

#### Más información:

[Cómo se conservan y borran definitivamente los resultados de la búsqueda exportados](#) (en la página 152)

[Cómo funciona la exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 147)

## Exportación de vista de base de datos

Cuando se exportan los resultados de la búsqueda a una vista de base de datos, la exportación contiene la declaración de SQL que define las columnas y los datos en la búsqueda. La vista no recopila datos hasta que una persona (o una aplicación externa) accede y utiliza la vista en la base de datos.

Se puede planificar la exportación desde una búsqueda guardada para exportar a una vista de base de datos.

**Ejemplo: exportar una búsqueda para activos caducados a una vista de base de datos**

En este ejemplo, una compañía desarrolla una aplicación de cuadro de mandos externa que monitoriza la adjudicación de activos. El gestor de activos consulta el cuadro de mandos diariamente para asegurarse de que los activos que van a caducar se adjudican correctamente: se readjudican, se retiran o se devuelven al distribuidor. La compañía quiere configurar la aplicación de cuadro de mandos para que muestre los datos del activo de CA APM.

De acuerdo con estos requisitos, el administrador configura la búsqueda para mostrar la lista de activos que van a caducar y su estado, y exporta los resultados de la búsqueda a una vista de base de datos. El administrador planifica la búsqueda y exportación para que se procesen semanalmente. La aplicación de cuadro de mandos externa accede a la vista de base de datos para recopilar los datos del activo, y el gestor de activos consulta los datos en el cuadro de mandos externo.

**Más información**

[Cómo se conservan y borran definitivamente los resultados de la búsqueda exportados](#) (en la página 152)

[Cómo funciona la exportación de resultados de una búsqueda](#) (en la página 147)

## Cómo funciona la exportación de resultados de una búsqueda

Al exportar los resultados de una búsqueda a un *archivo CSV*, el proceso utiliza los siguientes pasos generales:

1. El usuario define una nueva búsqueda y exporta los resultados, o utiliza una búsqueda guardada existente y planifica la exportación.
2. Los procesos de búsqueda y los resultados incluyen los datos actuales.

**Nota:** Los resultados para una búsqueda y exportación planificadas únicamente incluyen los resultados encontrados por la búsqueda y exportación actuales. Si se modifica la búsqueda o cualquier parte de los criterios de exportación, no se visualizarán los nuevos resultados de la búsqueda hasta que se vuelva a ejecutar el siguiente proceso de búsqueda y exportación. Por ejemplo, si cambia el formato de exportación de archivo CSV con encabezados de columna a vista de base de datos, o cambia la frecuencia de planificación de exportación, no visualizará esos cambios en la búsqueda y exportación actual.

3. Los datos de resultados de la búsqueda se guardan en un archivo CSV. Las etiquetas de encabezado de columna del archivo CSV (si se piden con la exportación) coinciden con las etiquetas de encabezado de columna de los resultados de la búsqueda. Si el usuario configuró las etiquetas de encabezado de columna predeterminadas en los resultados de la búsqueda, las etiquetas configuradas se incluirán en el archivo CSV.
4. Una notificación de correo electrónico se envía a los usuarios asignados a la búsqueda. El correo electrónico incluye un vínculo al archivo CSV.

Al exportar los resultados de una búsqueda a una *vista de base de datos*, el proceso utiliza los siguientes pasos generales:

1. El usuario utiliza una búsqueda guardada existente y planifica la exportación.
2. Los procesos de búsqueda y la vista de base de datos se exportan. Las etiquetas del encabezado de columna en la vista de base de datos coinciden con las etiquetas del encabezado de columna de los resultados de la búsqueda. Si el usuario configuró las etiquetas de encabezado de columna predeterminadas en los resultados de la búsqueda, las etiquetas configuradas se incluirán en la vista de base de datos.

**Nota:** Los resultados para una búsqueda y exportación planificadas únicamente incluyen los resultados encontrados por la búsqueda y exportación actuales. Si se modifica la búsqueda o cualquier parte de los criterios de exportación, no se visualizarán los nuevos resultados de la búsqueda hasta que se vuelva a ejecutar el siguiente proceso de búsqueda y exportación. Por ejemplo, si cambia el formato de exportación de archivo CSV con encabezados de columna a vista de base de datos, o cambia la frecuencia de planificación de exportación, no visualizará esos cambios en la búsqueda y exportación actual.

3. Una notificación de correo electrónico se envía a los usuarios asignados a la búsqueda. El correo electrónico especifica el nombre de la vista de base de datos.

## Exportación de los resultados de la búsqueda a un archivo CSV (a petición)

CA APM le permite exportar los resultados de una búsqueda a un archivo CSV mediante la búsqueda de objetos y exportando los resultados a petición o planificando una búsqueda guardada y exportando los resultados.

### Para exportar los resultados de la búsqueda a un archivo CSV (a petición)

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. Busque los objetos bien mediante los criterios de búsqueda o bien mediante una búsqueda guardada.

Aparece una lista de objetos coincidentes en los resultados de la búsqueda.

3. Haga clic en exportar a CSV.

Los resultados de la búsqueda se exportan. Las etiquetas del encabezado de columna en el archivo CSV coinciden con las etiquetas del encabezado de columna de los resultados de la búsqueda. Una notificación de correo electrónico con un enlace al archivo CSV se envía a todos los contactos asociados con la solicitud de exportación.

## Exportación de resultados de una búsqueda a una vista de base de datos

CA APM le permite exportar los resultados de una búsqueda a una vista de base de datos mediante la planificación de una búsqueda guardada y la exportación de los resultados.

### Para exportar los resultados de una búsqueda a una vista de base de datos

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto para el que quiera planificar una búsqueda y exportar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Aparecerá una lista de las búsquedas guardadas. Si no hay ninguna búsqueda guardada, defina y guarde una búsqueda que quiera planificar y exportar.
3. Haga clic en la búsqueda que quiera planificar y exportar.
4. En la izquierda, hace clic en Nueva exportación.
5. Introduzca la información básica, la información de la planificación y la información de seguridad como se describe en los pasos para planificar una búsqueda y exportar.

La búsqueda se procesa y los resultados se exportan según la planificación. Las etiquetas del encabezado de columna en la vista de base de datos coinciden con las etiquetas del encabezado de columna de los resultados en la búsqueda. Una notificación de correo electrónico que especifica el nombre de vista de la base de datos se envía a todos los contactos asociados con la solicitud de exportación.

**Nota:** Los resultados para una búsqueda y exportación planificadas únicamente incluyen los resultados encontrados por la búsqueda y exportación actuales. Si se modifica la búsqueda o cualquier parte de los criterios de exportación, no se visualizarán los nuevos resultados de la búsqueda hasta que se vuelva a ejecutar el siguiente proceso de búsqueda y exportación. Por ejemplo, si cambia el formato de exportación de archivo CSV con encabezados de columna a vista de base de datos, o cambia la frecuencia de planificación de exportación, no visualizará esos cambios en la búsqueda y exportación actual.

## Búsquedas y exportaciones planificadas

CA APM le permite planificar búsquedas para procesarlas periódicamente y exportar los resultados de la búsqueda a un archivo CSV o una vista de base de datos. Por ejemplo, se puede planificar una búsqueda que se procese al final de la semana y exporte todos los activos actualizados durante esa semana a un archivo CSV. Se pueden planificar los siguientes tipos de búsqueda:

- **Predefinida.** Especifique un tiempo recurrente para la búsqueda. Por ejemplo, se puede procesar la búsqueda a las 15:00 el día 21 de cada mes.
- **Calculado.** Especifique la hora de inicio y la frecuencia de la búsqueda. Por ejemplo, se puede procesar la búsqueda a las 22:00 el 21 de septiembre y, a partir de ahí, utilizar la búsqueda cada cinco días.

### Para planificar una búsqueda y exportar los resultados

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto para el que quiera planificar una búsqueda.
2. A la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
  
Aparecerá una lista de las búsquedas guardadas. Si no hay ninguna búsqueda guardada, defina y guarde una búsqueda que quiera planificar y exportar.
3. Haga clic en la búsqueda que quiera planificar.
4. En la izquierda, haga clic en Nueva exportación.
5. Introduzca la información de exportación básica.

Los siguientes campos necesitan explicación:

#### Nombre de la exportación

Especifique el nombre de la exportación.

#### Formato de la exportación

Seleccione el formato para los resultados de la búsqueda exportados.

#### Nombre de la vista

Especifique el nombre de la vista de base de datos.

**Nota:** El nombre de la vista es obligatorio si se selecciona Vista de base de datos para el formato de la exportación. El nombre debe ser un nombre de vista de base de datos válido. Consulte la documentación de producto de la base de datos para obtener información acerca de los requisitos de nombre de vista de base de datos.

#### Descripción

Especifique una descripción para los resultados de la búsqueda exportados.

**Días de retención**

Especifique el número de días que los resultados de la búsqueda exportados se conservarán antes de que se borren definitivamente.

**Nombre de carpeta**

Especifique la carpeta para los resultados de la búsqueda exportados a un archivo CSV.

**Nunca caduca**

Marque esta casilla de verificación para especificar que el número de días del período seleccionado (Tipo de período) en el que se almacena el archivo CSV o la vista de base de datos antes de que se suprima nunca caduca (nunca se borran definitivamente ni el archivo CSV ni la vista de base de datos). Cuando se marca esta casilla de verificación, se elimina cualquier valor anterior que se agregara al campo Días de retención y se desactiva el campo.

**6. Planificación de la búsqueda.**

Los siguientes campos necesitan explicación:

**Hora de ejecución**

Especifique la hora del día, en formato 24 horas, a la que se procesará la búsqueda. Cuando planifique búsquedas, utilice la zona horaria local del Servidor de aplicaciones de CA APM.

**Tipo de intervalo**

Seleccione el tipo de intervalo para la búsqueda. Por ejemplo, puede seleccionar Día, Mes, Trimestre, Semana o Año.

**Día del intervalo**

Especifique el día del tipo de intervalo en el que se procesará la búsqueda. Por ejemplo, si el valor para el tipo de intervalo es Mes y el día del intervalo es 1, la búsqueda se procesa el primer día de cada mes.

**Fecha de la primera ejecución**

Seleccione la fecha de inicio para procesar la primera búsqueda.

**Intervalo**

Especifique la frecuencia con la que se procesará la búsqueda, según el tipo de intervalo especificado. Por ejemplo, si el valor especificado para el tipo de intervalo es Semana y el valor del intervalo es 2, la búsqueda se procesa cada dos semanas.

**Último día del intervalo**

Seleccione esta casilla de verificación para especificar que la búsqueda se procesará el último día del tipo de intervalo seleccionado. Si se activa esta casilla de verificación, se elimina cualquier valor anteriormente agregado al campo Día del intervalo y se desactiva dicho campo.

7. Especifique si todos los roles y configuraciones asignados a la búsqueda recibirán los resultados de la búsqueda exportados.
8. Haga clic en Guardar.

Se guarda la búsqueda. La búsqueda se procesará en el momento planificado y se exportarán los resultados.

**Nota:** Los resultados para una búsqueda y exportación planificadas únicamente incluyen los resultados encontrados por la búsqueda y exportación actuales. Si se modifica la búsqueda o cualquier parte de los criterios de exportación, no se visualizarán los nuevos resultados de la búsqueda hasta que se vuelva a ejecutar el siguiente proceso de búsqueda y exportación. Por ejemplo, si cambia el formato de exportación de archivo CSV con encabezados de columna a vista de base de datos, o cambia la frecuencia de planificación de exportación, no visualizará esos cambios en la búsqueda y exportación actual.

## Cómo se conservan y borran definitivamente los resultados de la búsqueda exportados

Se los resultados de la búsqueda exportados en un archivo CSV exportado y en una vista de base de datos se conservan y borran definitivamente de acuerdo con unos valores de configuración que se especifican al planificar las búsquedas y las exportaciones. Los resultados de la búsqueda exportados que ya no se necesitan se borran definitivamente para liberar espacio en el disco.

La información siguiente describe cómo se conservan y se borran definitivamente los resultados de la búsqueda exportados:

- Se especifican los días de retención al planificar las búsquedas y exportaciones. Después de que transcurran los días de retención, los resultados de la búsqueda exportados (archivos CSV y vistas de base de datos) se consideran caducados y se borran definitivamente.
- El Servicio de exportación procesa el borrado definitivo una vez al día (de forma predeterminada, a las 5:00 UTC) y los resultados de la búsqueda exportados se borran definitivamente de acuerdo con los días de retención especificados. El administrador puede configurar la hora de inicio del borrado definitivo.

**Nota:** Para obtener información acerca de los valores de configuración del Servicio de exportación, consulte la *Guía de administración*.



- El período de retención depende del tiempo de procesamiento de la exportación y del tiempo en el cual el Servicio de exportación borra definitivamente los resultados de la búsqueda.

#### Ejemplo: borrado definitivo de los resultados de la búsqueda

En este ejemplo, se planifica una búsqueda de activos bajo el nombre Búsqueda de activos semanal para que se procese todos los viernes y se exporten todos los activos actualizados durante la semana. Los días de retención quedan establecidos en 1 y la exportación finaliza a las 17:00 EST. El Servicio de exportación se planifica para borrar definitivamente los resultados de la búsqueda a medianoche, tiempo del este. Al tener menos de un día de antigüedad, el Servicio de exportación no borra definitivamente los resultados de la búsqueda hasta el siguiente tiempo de planificación (en este ejemplo, poco después de la medianoche del día siguiente).

## Cambio masivo de los resultados de la búsqueda

Se pueden realizar los siguientes cambios masivos en una lista de resultados de la búsqueda:

- Cambiar el valor de un campo específico para todos los objetos o para los objetos seleccionados en la lista.
- Agregar un valor a un campo específico para todos los objetos o para los objetos seleccionados en la lista que tienen valores en blanco en ese campo.

**Nota:** Las siguientes restricciones pueden afectar a las funciones de cambios masivos que se pueden realizar.

- Restricciones de configuración para roles de usuario. Por ejemplo, si la configuración no permite modificar un campo concreto, no se pueden realizar cambios masivos en ese campo.
- Multicliente. Si se tiene un entorno multicliente, el nombre de cliente puede formar parte de la lista de resultados de la búsqueda. Sin embargo, no se puede realizar un cambio masivo en el nombre de cliente.

#### Ejemplo: realización de un cambio masivo en el centro de costes

Un administrador del centro de datos desea asignar todos los activos en el centro de datos de Londres al centro de costes 3218. El administrador configura la búsqueda para devolver una lista de todos los activos del centro de datos de Londres. A continuación, el administrador realiza un cambio masivo para cambiar la asignación del centro de costes correspondiente a los activos en 3218.

## Cómo funciona el cambio masivo de los resultados de la búsqueda

Cuando se realiza un cambio masivo en una lista de resultados de la búsqueda, el proceso utiliza los siguientes pasos generales:

1. El usuario define una nueva búsqueda, selecciona una búsqueda existente o utiliza la búsqueda predeterminada.
2. Se muestran los procesos y resultados de la búsqueda.
3. El usuario define la configuración de cambio masivo para todos los campos o los campos seleccionados y ejecuta el cambio masivo.

**Nota:** El usuario se debe asignar a una configuración que permita los cambios masivos.

4. El trabajo de cambio masivo se crea y se muestra en la lista de trabajos de cambios masivos.
5. El usuario verifica el estado del trabajo de cambio masivo y vuelve a realizar la búsqueda original cuando se completa el trabajo.
6. Los datos de lista de resultados de la búsqueda se actualizan para mostrar los nuevos valores del campo.

## Realización de un cambio masivo en una lista de resultados de la búsqueda

Se pueden cambiar valores del campo específicos para todos los objetos o para los seleccionados en una lista de resultados de la búsqueda.

**Siga estos pasos:**

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. Busque los objetos bien mediante los criterios de búsqueda o bien mediante una búsqueda guardada.  
Aparece una lista de objetos coincidentes en los resultados de la búsqueda.
3. Deje todos los objetos seleccionados o desactive la casilla Seleccionar todo y active las casillas de verificación de objetos específicos.
4. Haga clic en la configuración de cambio masivo.
5. Haga clic en Nuevo.
6. Introduzca la información para definir el cambio masivo. Los siguientes campos necesitan explicación:

### **Campo de cambio masivo**

Especifica el campo en los resultados de la búsqueda que se desea cambiar.

**Nota:** Los campos que se incluyen en la lista de resultados de la búsqueda están disponibles para que se seleccionen.

### Valor

Especifica el nuevo valor para el campo seleccionado.

**Nota:** Deje en blanco el campo Valor para especificar un valor nulo en un campo.

### Actualización solamente de valores en blanco

Especifica que solamente se actualicen los valores en blanco en el campo seleccionado con el nuevo valor para los objetos seleccionados.

7. Haga clic en el icono Editar el registro completo.
8. (Opcional) Haga clic en Nuevo para definir más configuraciones de cambio masivo.
9. Haga clic en el botón Cambio masivo, que se encuentra por encima de la lista de resultados de la búsqueda, una vez que se hayan definido toda la configuración de cambio masivo.

Se creará un trabajo de cambio masivo.

10. Haga clic en los trabajos de cambios masivos a la izquierda para ver la lista de trabajos de cambios masivos.

**Nota:** Se puede hacer clic en Ir para actualizar la lista de trabajos.

11. Haga clic en Mensaje de estado en el trabajo de cambio masivo para verificar cuándo se completa el procesamiento.
12. Haga clic en Ver registro en el trabajo seleccionado en la lista de trabajos de cambio masivo después de que se complete el trabajo.

El archivo de registro proporciona más información sobre la actividad de trabajo de cambio masivo.

13. Vuelva a realizar la búsqueda original.

Los resultados de la búsqueda muestran los nuevos valores del campo.

## Cómo configurar búsquedas

CA APM le permite configurar búsquedas de objetos, cumplimiento de activos y de historial de auditoría para simplificar la forma de buscar información en el repositorio. Para configurar búsquedas, lleve a cabo los pasos siguientes:

- [Establezca un límite de resultados de la búsqueda.](#) (en la página 156)
- Realice búsquedas más sencillas al [especificar una búsqueda predeterminada](#) (en la página 157).
- Haga que sea más fácil especificar criterios de búsqueda completando las siguientes tareas:
  - [Adición de campos](#) (en la página 157)
  - [Eliminación de campos](#) (en la página 158)

- [Movimiento de campos](#) (en la página 159)
- [Cambio del nombre de campo](#) (en la página 159)
- [Sustitución de campos](#) (en la página 160)
- Haga que sea más fácil buscar información en los resultados de la búsqueda completando las siguientes tareas:
  - [Adición de columnas](#) (en la página 161)
  - [Movimiento de columnas](#) (en la página 162)
  - [Cambio de la etiqueta de columna](#) (en la página 163)
  - [Eliminación de columnas](#) (en la página 163)
  - [Adición de campos de ordenación](#) (en la página 164)
  - [Impedir que aparezcan registros duplicados](#) (en la página 164)
  - [Impedir la capacidad de abrir registros](#) (en la página 165)

**Más información:**

[Historial de auditoría](#) (en la página 127)

## Establecimiento de un límite de resultados de la búsqueda

Cuando busca un objeto y es difícil gestionar los resultados porque aparecen demasiados registros de objetos, se puede establecer un límite. Por ejemplo, cuando busca activos, aparecen más de 2.000 activos en los resultados de la búsqueda. Es difícil navegar por los resultados, no se pueden buscar los activos que desea y el rendimiento se ve impactado de forma negativa. Por lo tanto, establece que se devuelva un máximo de 50 registros de objetos.

**Para establecer un límite de resultados de la búsqueda:**

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional de la búsqueda que desee configurar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. En Configuración adicional, en el área Máximo de devoluciones de resultados de búsqueda, especifique el número total de objetos que deben aparecer.

**Nota:** Por motivos de rendimiento, se recomienda que establezca este valor en menos de 500.

5. Haga clic en Ir.

Los resultados de la búsqueda limitados aparecerán y le ayudarán a ver el impacto en los resultados antes de que guarde el límite. Todos los resultados de la búsqueda de ahora en adelante estarán limitados al número o porcentaje especificado.

## Especificación de una búsqueda predeterminada

CA APM le permite especificar una búsqueda que utilice con frecuencia como valor predeterminado cada vez que haga clic en una ficha o subficha. Por ejemplo, para encontrar la búsqueda de contactos, haga clic en Directorio, Contacto. Copie la búsqueda de contactos, dele otro nombre y, a continuación, establézcala como valor predeterminado. La siguiente vez que accede a la página de Búsqueda de contactos, la búsqueda predeterminada aparecerá en lugar de la búsqueda anterior.

**Nota:** No se puede especificar una búsqueda como valor predeterminado cuando la búsqueda no tiene una columna seleccionable en los resultados.

### Para especificar una búsqueda predeterminada

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. Haga clic en Establecer como predeterminada.
5. Haga clic en Guardar.

La búsqueda se guarda como el valor predeterminado.

## Adición de un campo

CA APM le permite extender la información que aparece en sus criterios de búsqueda y resultados al agregar más campos. Por ejemplo, se puede agregar el campo Nombre de DNS a la búsqueda de activos. Se pueden agregar campos a una búsqueda nueva y guardada. No se pueden agregar campos a las búsquedas predeterminadas proporcionadas por el producto.

### Para agregar un campo:

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.

3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.
5. Haga clic en Agregar campos.  
Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar campos.
6. Seleccione los campos que agregar a los criterios de búsqueda, los resultados, o a los dos.
7. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.
8. Haga clic en Guardar.  
El campo aparecerá en los criterios de búsqueda y en los resultados.

## Eliminación de un campo

CA APM le permite eliminar un campo cuando no desea que un campo particular se incluya en los criterios de búsqueda. Por ejemplo, se puede eliminar el campo Nombre de DNS de la búsqueda de activos.

### **Para eliminar un campo de los criterios de búsqueda:**

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Aparecerá una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. Lleve a cabo los siguientes pasos:
  - a. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.
  - b. Haga clic en el icono apropiado al lado del campo en los criterios de búsqueda.
  - c. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.
5. (Opcional). Lleve a cabo los siguientes pasos:
  - a. En el área de criterios de búsqueda de la página, haga clic en Avanzadas.
  - b. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.

- c. Haga clic en el icono Marcar para la supresión al lado del campo que desee eliminar de los criterios de búsqueda.
- d. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.
6. Haga clic en Guardar.  
El campo se eliminará de la página y no aparecerá en los criterios de búsqueda.

## Mover un campo

CA APM le permite mover un campo de los criterios de búsqueda a una nueva ubicación para que sea más fácil introducir sus criterios de búsqueda. Por ejemplo, se puede mover el campo Número de código de barras para que el campo aparezca delante del campo Número de serie.

### Para mover un campo a una nueva ubicación:

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.
5. Arrastre el campo a una nueva ubicación en los criterios de búsqueda.
6. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.
7. Haga clic en Guardar.  
La nueva ubicación del campo se guardará.

## Cambio del nombre de campo

CA APM le permite cambiar la etiqueta de un campo para que el nombre de campo sea más familiar en los criterios de búsqueda. Por ejemplo, se puede cambiar la etiqueta *Cantidad de activo* a *Cantidad*.

### Para cambiar el nombre de campo:

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Aparecerá una lista de las búsquedas guardadas.

3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. Lleve a cabo los siguientes pasos:
  - a. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.
  - b. En los criterios de búsqueda, haga clic en la etiqueta de campo e introduzca la nueva etiqueta.
  - c. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.
5. (Opcional). Lleve a cabo los siguientes pasos:
  - a. En el área de criterios de búsqueda de la página, haga clic en Avanzadas.
  - b. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.
  - c. Haga clic en el icono Editar registro al lado del campo del que desea cambiar la etiqueta.
  - d. Introduzca la nueva etiqueta de campo.
  - e. Haga clic en el icono Editar el registro completo.
  - f. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.
6. Haga clic en Guardar.  
La nueva etiqueta de campo aparecerá en los criterios de búsqueda.

## Sustitución de un campo

CA APM le permite sustituir un campo existente en sus criterios de búsqueda *avanzados* con un campo diferente. Por ejemplo, al buscar compañías, se puede sustituir el campo *ID de la compañía* por *Nombre de la compañía*.

### Para sustituir un campo:

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Aparecerá una lista de las búsquedas guardadas.



3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. Lleve a cabo los siguientes pasos:
  - a. En el área de criterios de búsqueda de la página, haga clic en Avanzadas.
  - b. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.
  - c. Haga clic en el icono Búsqueda al lado del campo que desea sustituir por un campo diferente.  
Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar campos.
  - d. Seleccione el campo con el que sustituir y haga clic en Aceptar.
  - e. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.
5. Haga clic en Guardar.  
El campo existente se sustituirá en los criterios de búsqueda.

## Adición de columnas

CA APM le permite agregar una nueva columna a los resultados de la búsqueda para que sea más fácil buscar la información que necesita en las listas de resultados de la búsqueda. Por ejemplo, en su empresa hay varias personas que se llaman Juan Pérez. Su nombre y apellido son iguales, pero su información de contacto adicional (dirección de correo electrónico, supervisor, departamento y así sucesivamente) es diferente.

Cuando busque un contacto y especifique *Juan* como nombre y *Pérez* como apellido, aparecerán dos instancias de Juan Pérez en los resultados de la búsqueda. Agregue una columna de correo electrónico a los resultados para que aparezcan dos instancias únicas de Juan Pérez:

- Juan Pérez (Juan.Pérez1@compañía.com)
- Juan Pérez (Juan.Pérez2@compañía.com)

Se puede agregar columnas a una búsqueda nueva y guardada. No se pueden agregar columnas a las búsquedas predeterminadas proporcionadas por el producto.

### **Para agregar una columna a los resultados de la búsqueda:**

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.

3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.
5. Haga clic en Agregar campos.  
Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar campos.
6. Seleccione los campos para agregarlos a los resultados de la búsqueda.
7. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.
8. Haga clic en Guardar.  
La columna se agregará a los resultados de la búsqueda.

## Movimiento de una columna

CA APM le permite mover una columna a una nueva ubicación para que sea más fácil buscar la información que necesita en los resultados de la búsqueda. Por ejemplo, puede mover la columna de ID de activo para que la columna aparezca delante de la columna de Nombre del activo.

### **Para mover una columna a una nueva ubicación:**

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.
5. En la lista de resultados de la búsqueda, arrastre la columna a una nueva ubicación.
6. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.
7. Haga clic en Guardar.  
La nueva ubicación de la columna se guardará.

## Cambio de la etiqueta de columna

CA APM le permite cambiar la etiqueta de una columna para que el encabezado de la columna sea más familiar en los criterios de búsqueda. Por ejemplo, se puede cambiar la etiqueta *Cantidad de activo* a *Cantidad*.

### Para cambiar una etiqueta de encabezado de columna:

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.
5. En los resultados de la búsqueda, seleccione el encabezado de columna e introduzca la nueva etiqueta.
6. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.
7. Haga clic en Guardar.  
La nueva etiqueta de columna aparecerá en los resultados de la búsqueda.

## Eliminación de una columna

CA APM le permite eliminar una columna cuando no desea que una columna particular se incluya en los resultados de la búsqueda. Por ejemplo, puede eliminar la columna Dirección Mac de los resultados de la búsqueda.

### Para eliminar una columna:

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: ON.  
La configuración de la búsqueda se activará.
5. En los resultados de la búsqueda, haga clic en el icono apropiado al lado de la columna.
6. En la parte superior de la página, haga clic en CONFIGURE SEARCH: OFF.  
Se completará la configuración de la búsqueda.

7. Haga clic en Guardar.

La columna se eliminará de la página y de los resultados de la búsqueda.

## Adición de un campo de ordenación

CA APM le permite agregar campos de ordenación a los resultados de la búsqueda y extender la ordenación predeterminada de una sola columna mediante el orden ascendente o descendiente. Por ejemplo, actualmente ordena los activos por el nombre del activo. Se puede agregar familia del activo a la ordenación para que se pueda clasificar tanto por el nombre del activo como por la familia del activo.

### Para agregar un campo para ordenar los resultados de la búsqueda:

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. En Configuración Adicional, área Orden de resultados de la búsqueda, agregue el campo adicional para la ordenación.
5. Haga clic en Ir.

Los resultados aparecerán con la ordenación extendida y le ayudarán a ver el impacto en los resultados antes de guardar la ordenación. El nuevo campo se agregará y se podrá utilizar el campo para ordenar los resultados de la búsqueda.

## Impedir registros de objetos duplicados

CA APM le permite impedir la aparición de registros de objetos duplicados en los resultados de la búsqueda. Por ejemplo, en su empresa hay varias personas que se llaman Juan Pérez. Su nombre y apellido son iguales, pero su información de contacto adicional (dirección de correo electrónico, supervisor, departamento y así sucesivamente) es diferente.

Tiene una búsqueda de contactos guardada en la que sólo aparece el nombre y apellido del contacto en los resultados. Cuando busque mediante el la búsqueda de contactos guardada y especifique *Juan* como nombre y *Pérez* como apellido, aparecerán dos instancias de Juan Pérez en los resultados de la búsqueda. Al impedir la aparición de registros duplicados, aparecerá sólo una instancia de Juan Pérez.

**Para impedir la aparición de registros de objetos duplicados en los resultados de la búsqueda:**

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en la búsqueda en la que desea impedir la aparición de registros duplicados.
4. En Configuración Adicional, área Características de búsqueda única, seleccione la casilla de verificación Hacer que los resultados sean únicos.
5. Haga clic en Ir.

Los resultados aparecerán sin los registros duplicados y le ayudará a ver el impacto en los resultados antes de guardar la configuración. Se añadirá el argumento DISTINCT a la instrucción SQL y se impedirá la aparición de registros duplicados en los resultados de la búsqueda.

## Impedir la apertura de registros

CA APM le permite desactivar la capacidad para abrir registros individuales de los resultados de la búsqueda. Por ejemplo, no desea que los usuarios abran y muestren información de contacto de los resultados de búsqueda de contactos.

**Para impedir la apertura de registros de objetos de los resultados de la búsqueda:**

1. Haga clic en la ficha y la subficha opcional del objeto que desee buscar.
2. En la izquierda, haga clic en Gestionar búsquedas.  
Se mostrará una lista de las búsquedas guardadas.
3. Haga clic en una búsqueda de la lista.
4. En Configuración Adicional, área Características de búsqueda única, borre la casilla de verificación Permitir la selección de resultados.
5. Haga clic en Guardar.

No aparecerá un hipervínculo en los resultados de la búsqueda para abrir el objeto.

## Solución de problemas de seguridad de búsqueda

Las sugerencias de solución de problemas relacionadas con la seguridad de búsqueda le ayudan al trabajar con búsquedas configuradas.

- [El rol no se puede asignar a una búsqueda configurada](#) (en la página 166)
- [La configuración no se puede asignar a una búsqueda configurada](#) (en la página 167)

### El rol no se puede asignar a una búsqueda configurada

**Válido en todos los entornos operativos compatibles.**

**Síntoma:**

Al intentar proporcionar un rol con acceso a una búsqueda configurada, recibo un error parecido a uno de los siguientes errores:

*No se puede asignar el rol <nombre del rol> a la búsqueda porque el rol no puede acceder a los campos siguientes: <nombre de campo> en el Tipo de activo <familia del activo>*

*No se puede asignar el rol <nombre del rol> a la búsqueda porque el rol no puede acceder al Tipo de activo <familia del activo>*

*No se puede asignar el rol <nombre del rol> a la búsqueda porque la configuración no puede acceder a los campos siguientes: <nombre de campo>, <nombre de campo>*

**Solución:**

Utilice cualquiera de las soluciones siguientes para resolver este error:

1. Actualice la configuración y proporcione el acceso a la búsqueda al rol o usuario.
2. Actualice la configuración y elimine el campo ocultado de la búsqueda.
3. No permita que el rol acceda a la búsqueda.
4. Elimine la configuración del rol.

## La configuración no se puede asignar a una búsqueda configurada

**Válido en todos los entornos operativos compatibles.**

**Síntoma:**

Al intentar proporcionar una configuración global o local con acceso a una búsqueda configurada, recibo un error parecido a uno de los siguientes errores:

*No se puede asignar la configuración <nombre de configuración> a la búsqueda porque la configuración no puede acceder a los campos siguientes: <nombre de campo> en el Tipo de activo <familia del activo>*

*No se puede asignar la configuración <nombre de configuración> a la búsqueda porque la configuración no puede acceder al Tipo de activo <familia del activo>*

*No se puede asignar la configuración <nombre de configuración> a la búsqueda porque la configuración no puede acceder a los campos siguientes: <nombre de campo>, <nombre de campo>*

**Solución:**

Utilice cualquiera de las soluciones siguientes para resolver este error:

1. Actualice la configuración y ponga el campo ocultado disponible para la búsqueda.
2. Actualice la configuración y elimine el campo ocultado de la búsqueda.
3. No permita que la configuración acceda a la búsqueda.





# Glosario

---

## activo

Un *activo* es un producto de TI que posee o que está a punto de adquirir. Los activos representan productos físicos con identificadores únicos como un número de serie, una configuración o un contacto. Define un registro de activo por cada activo que desee seguir individualmente.

## adjudicación

Una *adjudicación* es una descripción de cómo se aprueba internamente su organización para utilizar un producto de software particular, como se especifica en su licencia de software. Algunos ejemplos de adjudicación son empresa, un solo usuario y un solo servidor.

## adjuntos

Un *archivo adjunto* es un archivo electrónico o página URL que contiene documentación de un objeto. Por ejemplo, se puede adjuntar un contrato escaneado con un documento legal para representar el contrato.

## campo extendido

Un *campo extendido* es un campo que se puede agregar a cualquier registro de objetos. Se pueden utilizar campos extendidos para almacenar la información acerca de un objeto que necesita seguir y que no ofrece un campo predeterminado.

## class

Una *clase* es una amplia categoría descriptiva de una familia del activo que se asigna a un modelo o activo y que facilita la recuperación de la información.

## cliente

Un *cliente* es una instancia entre varias instancias de una sola instalación del producto. Mediante los clientes, CA APM puede gestionar varias empresas separadas que dan soporte a clientes. Cada cliente tiene propiedades y valores de configuración únicos y ve el producto como su propia aplicación, excepto cuando el cliente comparte datos por autorización de un *proveedor de servicios* o una *jerarquía de clientes*.

## cliente principal

Para situar a un cliente en una jerarquía, debe asignarle la categoría de *cliente principal*. El cliente principal se convierte en el cliente inmediatamente por encima de ese cliente en una jerarquía. Para eliminar a un cliente de una jerarquía, se puede eliminar la asignación de su cliente principal.

## company

Una *compañía* es una organización que fabrica, vende o compra productos seguidos en su repositorio o es una parte de los documentos legales seguidos en su repositorio.

---

**compañía principal**

Una *compañía principal* es una compañía que posee o controla otra compañía (su filial).

**configuración**

Una *configuración* tiene dos definiciones específicas dentro de CA APM. Una configuración puede ser una descripción de un equipo (como un sistema, portátil, servidor y así sucesivamente) y sus componentes individuales (monitor, módem y así sucesivamente). Utiliza los registros de configuración para identificar modelos y activos que representan los componentes de un equipo. Una configuración también es un método para cambiar la interfaz de usuario y el comportamiento predeterminado del producto para que los usuarios puedan entrar, gestionar y buscar la información con más facilidad.

**configuración de los activos**

Una *configuración de los activos* es un registro que describe la configuración de un activo de hardware que existe realmente en su entorno. Las configuraciones de los activos son diferentes de configuraciones del modelo debido a los cambios que se han ido produciendo.

**configuración del modelo**

Una *configuración del modelo* es un registro que describe la configuración estándar que compra para un modelo de hardware concreto.

**contact**

Un *contacto* es una persona o departamento que está involucrado en la adquisición, uso o gestión de un objeto de su repositorio.

**coste recurrente**

Un *coste recurrente* es un coste que se repite durante cierto período de tiempo. Los períodos de tiempo recurrentes están basados en los términos de su acuerdo. No confunda la longitud del período recurrente con la frecuencia de los pagos. Por ejemplo, si un coste se repite anualmente durante tres años, especifique tres años como coste recurrente aunque haga los pagos mensualmente. Se puede cambiar la frecuencia de pago a un tiempo posterior.

**distribuidor preferido/vendedor preferido**

Un *distribuidor preferido/vendedor preferido* es la compañía vendedora que prefiere utilizar para adquirir productos en el futuro.

**documento legal**

Un *documento legal* es un documento que describe una relación legal o acuerdo entre dos o más partes. Por ejemplo, los contratos, cartas de notificación, contratos marco, arrendamientos, convenios de compra al por mayor, cartas de intenciones, entre otros, son considerados todos documentos legales. Aunque las licencias de software son documentos legales, se siguen de forma diferente.

---

**documento legal regulador**

Un *documento legal regulador* es el documento en el que está basado un documento legal. El documento legal regulador tiene el conjunto principal de términos y condiciones del que se deriva el documento legal.

**elemento**

Consulte *modelo*.

**enmascaramiento**

*Enmascaramiento* es una forma de especificar los criterios de búsqueda en los que se sustituye un carácter con parte de una cadena de caracteres. Los caracteres de enmascaramiento se conocen también como *caracteres comodín*. Utilice el enmascaramiento para limitar el número de registros devueltos por una búsqueda o para sustituir con caracteres de búsqueda cuando no conoce la ortografía exacta.

**escalado**

Un *escalado* es el proceso de enviar automáticamente una notificación a otra persona después de que el destinatario original no responda en un período de tiempo dado.

**evento de cambio**

Un *evento de cambio* monitoriza cambios de campo de un objeto y funciona con notificaciones creadas por un proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) para notificarle que el valor del campo ha cambiado.

**evento de fecha**

Un *evento de fecha* monitoriza los cambios en el campo de fecha de un objeto y funciona con notificaciones creadas por un proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) para notificarle que se está acercando una fecha importante o que ya ha pasado.

**evento de observación**

Un *evento de observación* monitoriza cambios de campo de un objeto y funciona con notificaciones creadas por un proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) para notificarle una obstrucción potencial para completar una tarea.

**familia del activo**

Una *familia del activo* es una forma de organizar y clasificar los activos para seguir información especializada acerca de los productos, servicios o equipamiento que se utilizan en su organización. La familia del activo determina la información que ve en la página cuando define un activo. La familia del activo antes se llamaba tipo de activo.

**filial**

Una *filial* es una compañía que posee o controla otra compañía (su compañía principal).

**formulario de solicitud de inicio**

Un *formulario de solicitud de inicio* es un objeto de automatización de CA Process Automation que permite a los usuarios pedir la iniciación a un nuevo proceso del workflow. Un formulario de solicitud de inicio crea una interfaz que permite a usuarios proporcionar una entrada estructurada e iniciar un proceso.

---

**grupo de activos**

Un *grupo de activos* es un conjunto de activos relacionados que comparten información. La información sólo se sigue para el grupo y no para miembros individuales del grupo.

**grupo de clientes relacionados**

Un *grupo de clientes relacionados* es un grupo de clientes que incluye un cliente y todos los clientes que pertenecen a su *grupo de subclientes* o su *grupo de superclientes*.

**grupo de subclientes**

Un *grupo de subclientes* es un grupo de clientes que incluye un cliente, sus subclientes, los subclientes de estos, etc., al final de esa jerarquía. Mientras un cliente resida en una jerarquía, su grupo de subclientes está mantenido por el producto; sólo se puede modificar su nombre y descripción.

**grupo de superclientes**

Un *grupo de superclientes* es un grupo de clientes que incluye un cliente, su cliente principal, etc., al principio de esa jerarquía. Mientras un cliente resida en una jerarquía, su grupo de superclientes está mantenido por el producto; sólo se puede modificar su nombre y descripción.

**historial de auditoría**

Un *historial de auditoría* es una lista cronológica de los cambios realizados en un registro de objetos a lo largo del tiempo.

**jerarquía de clientes**

Una *jerarquía de clientes* es un grupo de clientes definido y gestionado por usted cuando define subclientes (es decir, les asigna clientes principales con el objetivo de organizar o compartir datos). CA APM es compatible con las jerarquías de clientes de profundidad ilimitada. Sin embargo, el proveedor de servicios puede limitar el número total y la profundidad de clientes en una jerarquía. El proveedor de servicios también puede impedir que los clientes individuales tengan subclientes.

**límite de subida**

Un *límite de subida* es un límite superior en la cantidad que puede aumentar un coste recurrente. Normalmente, los contratos especifican el límite.

**model**

Un *modelo* es un registro que describe un producto comprado en el pasado o que posiblemente comprará en el futuro. Antes, modelo se llamaba elemento.

---

**multicliente**

*Multicliente* es la capacidad que poseen varios clientes independientes (y sus usuarios) de compartir una única instancia del producto (por ejemplo, CA APM). El multicliente permite a clientes compartir recursos de compatibilidad de aplicaciones y hardware, reduciendo costes mientras ganan la mayor parte de los beneficios de una implementación independiente. Los clientes sólo pueden interactuar entre ellos de unas maneras definidas; de lo contrario, cada cliente ve la instancia de la aplicación para su propio uso.

**normalización**

La *normalización* forma parte del proceso de reconciliación en el que establece una lista de reglas para estandarizar, organizar y consolidar datos entre CA APM y repositorios detectados.

**nota**

Una *nota* es un texto que se agrega a un registro de objeto para agregar información más detallada.

**notificación**

Un proveedor de flujo de trabajo (por ejemplo, CA Process Automation) crea una *notificación* para comunicar información a los miembros de su equipo acerca de los eventos y actividades importantes.

**objeto**

Un *objeto* representa algo que registra y sigue en su repositorio. Los objetos primarios en CA APM son modelos, activos, documentos legales, contactos, compañías, organizaciones, ubicaciones y sitios.

**plantilla**

Una *plantilla* proporciona grupos predefinidos de campos asociados con un tipo de objeto específico. Por ejemplo, una plantilla legal proporciona campos que pertenecen a un tipo particular de documento legal.

**plantilla de relaciones**

Una *plantilla de relaciones* es el conjunto de atributos que pertenecen a una categoría particular de una relación. Estos atributos determinan qué tipo de objetos se pueden vincular a otros y la naturaleza de esos vínculos.

**plantilla legal**

Una *plantilla legal* es el conjunto de atributos que pertenecen a una categoría particular de documentos legales (por ejemplo, todos los arrendamientos tienen fechas de inicio, fechas de finalización, arrendadores y arrendatarios). Estos atributos incluyen términos y condiciones que normalmente se aplican a esa categoría y campos de usuarios.

---

### porcentaje de subida

Un *porcentaje de subida* es una cantidad que espera que aumente un coste recurrente asociado a un activo o documento legal cada período de repetición. Por ejemplo, tiene un cargo de 100 \$ que se repite una vez un año durante tres años. Para tener en cuenta la inflación, espera que un distribuidor aumente los costes del producto un 5 por ciento cada año. El coste del producto sería 100 \$ durante el primer año, 105 \$ el segundo año ( $100 \$ + (0,05 \times 100 \$) = 105 \$$ ), y 110,25 \$ el tercer año ( $105 \$ + (0,05 \times 105 \$) = 110,25 \$$ ).

El porcentaje de subida está basado en el período repetitivo. Si hace pagos mensuales, pero parece que la cantidad debida vaya a aumentar anualmente, puede introducir el coste como coste anual con un porcentaje de subida. Se calculará un pago anual, aumentado en el porcentaje de subida todos los años hasta la fecha de finalización.

### programación de pago

Una *programación de pago* es una lista de pagos que se tienen que hacer para un registro de coste particular. La información de la programación de pago incluye para cuándo está previsto un pago, la cantidad debida, si se realizó o se aprobó un pago y en qué cantidad. La información que se proporciona en la página Coste se utiliza para calcular las planificaciones de pago. Si se definen los detalles del período de repetición, el sistema crea automáticamente registros del pago en la base de datos en función de los detalles del período de repetición definidos.

### proveedor de flujo de trabajo

Un *proveedor de flujo de trabajo* gestiona las notificaciones y reconocimientos de los eventos.

### proveedor de servicios

El *proveedor de servicios* es el cliente general (propietario) de una instancia de producto. Una instancia de producto sólo puede tener un proveedor de servicios, que también puede participar como uno principal en una o más jerarquías de clientes.

### recordatorio

Un *recordatorio* es una notificación activada por un evento que alerta a un usuario acerca de un evento o actividad importante.

### recorte

El *recorte* es una forma de especificar un número fijo de caracteres iniciales y finales que se deben ignorar en un activo al realizar la reconciliación de hardware. Por ejemplo, los nombres del equipo detectados en un sitio tienen un código de ubicación de tres caracteres como prefijo. Cree un registro de recorte para el criterio de coincidencia entre activos que recorte tres caracteres del lado izquierdo de los nombres del equipo detectados.

### registro de relaciones

Un *registro de relaciones* se crea cuando un objeto primario se conecta con uno o más objetos secundarios.

---

**relación de adjudicación**

Una *relación de adjudicación* es un registro que proporciona los atributos de una adjudicación interna de software. Cada relación de adjudicación proporciona atributos y relaciones que se aplican a un tipo de adjudicación concreta.

**relación de configuración**

Una *relación de configuración* es el conjunto de atributos que pertenecen a una categoría particular de configuraciones de hardware. Las relaciones de configuración se ofrecen para los activos y modelos.

**relationship**

Una *relación* es una asociación entre un objeto gestionado y otro objeto. Los registros de relaciones proporcionan información detallada acerca de la asociación.

**role**

Un *rol*, utilizado en la seguridad, es un grupo de usuarios que realizan las mismas tareas y que requieren los mismos niveles de acceso a los datos o funcionalidad.

**Servidor de eventos**

El *Servidor de eventos* es un componente del producto que procesa eventos. El servidor escanea tablas de evento en el repositorio periódicamente y activa el evento cuando se produce. Después de activar el evento, el proveedor de flujo de trabajo envía notificaciones a los usuarios y gestiona los reconocimientos. El servidor actualiza el repositorio con la información para que se pueda determinar si el proceso del workflow se ha completado, está en curso, falla o se anula.

**subclase**

Una *subclase* es una categoría descriptiva de una clase que se asigna a un modelo o activo para identificar mejor la descripción proporcionada por la clase.

**subcliente**

Un *subcliente* es un cliente que es más bajo que otro cliente (su *supercliente* relativo) en la misma jerarquía de clientes. Los subclientes pueden ser departamentos o sitios dentro de sus superclientes. Los subclientes pueden tener sus propias reglas de negocio y datos y también comparten algunos datos de negocio con su cliente principal y con superclientes más altos.

**supercliente**

Un *supercliente* es un cliente que es más alto que otro cliente (su *subcliente* relativo) en la misma jerarquía de clientes.

**términos y condiciones**

Los *términos y condiciones* especifican las áreas de acuerdo en los documentos legales. Antes de que defina una plantilla legal, cree una sola lista general de todos los términos y condiciones que se pueden asignar a una plantilla legal. Se puede asignar un término y condición a varias plantillas legales y documentos legales.

---

**ubicación**

Una *ubicación* es el lugar físico en el que se encuentra un activo, una compañía o un contacto.

**valores de coincidencia**

*Los valores de coincidencia* son campos clave que identifican de forma única las entidades de una base de datos. Para un activo de hardware, los valores de coincidencia serían la combinación de ID de dominio, ID de la unidad y Tipo, lo que identifica de forma única una fila en la tabla de UNIT.