

CA Service Catalog

Notas de la versión

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 regirá 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 a productos de CA Technologies

Este bloque de documentación contiene referencias a los siguientes productos de CA Technologies:

- CA Service Catalog, que incluye el componente de contabilidad (anteriormente CA Service Accounting)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Server Automation
- CA Server Automation Reservation Manager (Gestor de reservas)
- CA Business Service Insight (CA BSI, anteriormente CA Oblicore Guarantee)
- CA Open Space
- CA Remote Engineer (anteriormente CA Role & Compliance Manager [CA RCM])
- CA Service Desk Manager (que incluye CA CMDB)
- CA SiteMinder®
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA MICS® Resource Management
- CA JARS®
- CA Storage Resource Manager (CA SRM)
- CA Workflow
- CA Process Automation (anteriormente CA IT PAM)
- CA Business Intelligence
- CA Antivirus (anteriormente eTrust Antivirus)
- CA Threat Manager (anteriormente eTrust Integrated Threat Management [eTrust ITM])

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

Capítulo 1: Introducción	9
De qué trata este documento	9
Compatibilidad internacional	10
Capítulo 2: Funciones nuevas y modificadas	13
Acceso móvil.....	14
Mejoras a la hora de crear y solicitar servicios, así como de gestionar solicitudes	15
Mejoras para la gestión de solicitudes	16
Mejoras para la gestión de usuarios	17
Mejoras para widgets.....	17
Mejoras para tablas e información sobre herramientas en formularios	18
Mejoras para paquetes de contenido	19
Mejoras para la integración con CA Service Desk Manager	21
Mejoras para la integración con CA APM.....	21
Mejoras para servicios web.....	22
Mejoras para CA EEM.....	23
Mejoras para eventos, reglas y acciones.....	23
Capítulo 3: Funciones modificadas	25
Mejoras en la documentación.....	25
Documentación movida	26
Documentación para las integraciones heredadas, incluyendo CA Workflow	27
Final del soporte anunciado para la integración con el gestor de reservas	27
Final de la compatibilidad anunciada para CA Workflow.....	28
Uso de objetos de datos de informe para llenar los campos de un formulario	28
Capítulo 4: Documentación	29
Documentación	29
Biblioteca de CA	30
Archivo Léame.....	31
Capítulo 5: Información de los sistemas	33
Requisitos del sistema	33

Capítulo 6: Consideraciones y requisitos para las instalaciones y actualizaciones	35
Requisitos y consideraciones generales	35
Requisitos y consideraciones distribuidas.....	36
Requisitos y consideraciones acerca del recurso compartido de red	37
Capítulo 7: Consideraciones generales	39
Consideraciones para la prevención de eventos, reglas y acciones duplicados	39
Consideraciones sobre la localización	40
Localización de listas de peticiones de valores y datos de informes	40
Localización de nombres de usuario, grupos de usuario e informes	41
Arreglos publicados.....	41
Capítulo 8: Problemas conocidos	43
Base de datos y la MDB	43
Oracle DBMS devuelve datos corruptos	43
Integración con CA APM mediante Oracle.....	44
No se pueden instalar juntos el componente del catálogo y el servidor de Oracle.....	44
Distinción de mayúsculas y minúsculas para búsquedas	44
Distinción de mayúsculas y minúsculas para asignar acciones a grupos	45
Posible fallo de la actualización de MDB durante la actualización	45
Integración con otros productos de CA Technologies.....	45
Acción de CA Process Automation desactivada	46
Inicio de sesión en CA Process Automation no permitido después de una actualización	46
El inicio de sesión de CA Process Automation requiere actualizar	47
Tratamiento de los requisitos relacionados con la integración de CA Process Automation.....	47
Se produce un error en la instalación de CA EEM.....	48
Inicio de sesión en CA EEM no permitido después de una actualización	48
Limitación del uso de grupos de CA EEM	49
No es posible asignar modelos de CA APM.....	49
No se pueden crear solicitudes de cambio cuando la opción de multicliente está activada.....	50
Ciertas órdenes de cambio no se crean	51
Instalación, actualización y migración.....	51
La actualización puede tardar varias horas para Oracle	51
Reinicio del equipo después de una migración.....	51
Nueva creación de periodos fiscales anuales después de una migración.....	52
Acciones desactivadas después de la actualización	52
Permanecen carpetas después de la desinstalación.....	52
Generación de informes.....	52
Falta de valores en los informes	52

No se puede verificar la firma electrónica	53
Campos Nvarchar en los informes	53
No se pueden generar informes fuera de línea en formato PDF.	53
Error de impresión por lotes con Mozilla Firefox.....	53
Procesamiento de solicitudes	53
Problemas con la suspensión de un servicio suscrito	54
Las solicitudes procesadas que se cancelan pueden quedar pendientes	54
No funciona volver a intentar acciones erróneas	54
Las notificaciones de correo electrónico ocasionales no se envían	54
Ciertas notas y mensajes adjuntos se suprimen	55
Localización	55
El símbolo de divisa siempre precede a la cantidad	55
Las unidades de un elemento de coste siempre aparecen en una secuencia fija	55
Mensajes de alerta del sistema siempre en inglés.....	56
Campos numéricos en sistemas operativos localizados	56
Decidir cómo procesar los dígitos para el yen	56
Las celdas en Apple Safari tienen mayor tamaño	56
Varios	56
Cómo evitar mensajes de advertencia falsos relacionados con el rol de gestor de servicios.....	57
Incidencias de visualización para widgets.....	57
Los controles de ActiveX no se ejecutan con Mozilla Firefox	57
No mueva a los clientes	58
Estado de disponibilidad de las carpetas	58
Los hipervínculos con sitios Web que no son de CA puede que no funcionen	58
Puede aparecer el contenido de ayuda en lugar de un tema de ayuda específico.....	58
Accesibilidad.....	59

Apéndice A: Acuerdos de licencia de terceros 61

Vínculos a acuerdos de licencia.....	61
--------------------------------------	----

Capítulo 1: Introducción

Bienvenido a la versión 12.9 de CA Service Catalog.

Esta sección contiene los siguientes temas:

[De qué trata este documento](#) (en la página 9)
[Compatibilidad internacional](#) (en la página 10)

De qué trata este documento

Este documento proporciona información detallada sobre las nuevas y optimizadas funciones de la versión 12.9 de CA Service Catalog.

En este documento se incluyen además requisitos del sistema, consideraciones de instalación, consideraciones generales, información acerca de la documentación y problemas conocidos.

Nota: En el momento de su publicación, CA Service Catalog es compatible con los sistemas operativos y el software de terceros que se enumeran en este documento. Para obtener más información, póngase en contacto con el soporte técnico de CA Technologies en el sitio Web <http://ca.com/support>.

Compatibilidad internacional

Un producto *internacionalizado* es un producto en inglés que se ejecuta correctamente tanto en las versiones del sistema operativo en otros idiomas como en los productos de terceros que se requieran para el proceso de instalación. Un producto internacionalizado será compatible con los siguientes elementos:

- Datos de entrada y salida en el idioma local
- Capacidad de especificar las convenciones del idioma local en los formatos de fecha, hora, moneda y número

Un *producto traducido* (o *localizado*) es un producto internacionalizado que incluye soporte en el idioma local para los siguientes aspectos:

- Interfaz de usuario
- Ayuda en línea y otro tipo de documentación
- Valores de configuración predeterminados en idioma locales para la fecha, la hora, la moneda y los formatos de número

Además de la versión inglesa de este producto, CA Technologies se ofrece *sólo* en los idiomas que se indican en la siguiente tabla.

Idioma	Internacionalizado	Traducido
Portugués brasileño	Sí	Sí
Chino (simplificado)	No	No
Chino (tradicional)	No	No
Checo	No	No
Finlandés	No	No
Francés	Sí	Sí
Alemán	Sí	Sí
Griego	No	No
Húngaro	No	No
Italiano	Sí	Sí
Japonés	Sí	Sí
Coreano	No	No
Noruego	No	No
Polaco	No	No
Ruso	No	No

Idioma	Internacionalizado	Traducido
Español	Sí	Sí
Sueco	No	No
Turco	No	No

Nota: Si se ejecuta el producto en un entorno de idioma que *no* aparezca en la tabla, se pueden producir problemas.

Capítulo 2: Funciones nuevas y modificadas

Esta sección contiene los siguientes temas:

- [Acceso móvil](#) (en la página 14)
- [Mejoras a la hora de crear y solicitar servicios, así como de gestionar solicitudes](#) (en la página 15)
- [Mejoras para la gestión de solicitudes](#) (en la página 16)
- [Mejoras para la gestión de usuarios](#) (en la página 17)
- [Mejoras para widgets](#) (en la página 17)
- [Mejoras para tablas e información sobre herramientas en formularios](#) (en la página 18)
- [Mejoras para paquetes de contenido](#) (en la página 19)
- [Mejoras para la integración con CA Service Desk Manager](#) (en la página 21)
- [Mejoras para la integración con CA APM](#) (en la página 21)
- [Mejoras para servicios web](#) (en la página 22)
- [Mejoras para CA EEM](#) (en la página 23)
- [Mejoras para eventos, reglas y acciones](#) (en la página 23)

Acceso móvil

CA Service Catalog es compatible con el acceso móvil para usuarios del catálogo y gestores de solicitudes, como se muestra a continuación:

Los *usuarios del catálogo* pueden realizar las tareas siguientes desde sus dispositivos móviles:

- Examinar y buscar el catálogo.
- Completar y enviar solicitudes para ofertas de servicios (servicios)
- Agregar notas o adjuntar imágenes a las solicitudes
- Consultar el estado y otros detalles de las solicitudes, incluidas solicitudes enviadas tanto desde la interfaz del explorador como desde la aplicación móvil
- Cancelar solicitudes

Los *gestores de solicitudes* pueden realizar las tareas siguientes desde sus dispositivos móviles:

- Consultar las solicitudes pendientes de aprobación y aprobarlas o rechazarlas
- Agregar notas o archivos adjuntos a dichas solicitudes

Para acceder a estas funciones, los usuarios del catálogo y los gestores de solicitudes instalan la aplicación móvil (aplicación) para CA Service Catalog en sus dispositivos móviles. Esta aplicación estará disponible en breve, una vez CA Service Catalog alcance la fecha de GA. Para obtener más detalles, consulte la página web <http://ca.com/support> o a su representante de cuentas de CA.

De la misma manera, los diseñadores de servicios cumplen los requisitos y siguen las directrices para crear servicios que son apropiados para el acceso móvil.

Nota: Para obtener más detalles sobre el diseño de servicios que son apropiados para el acceso móvil, consulte la *Guía de administración*.

Mejoras a la hora de crear y solicitar servicios, así como de gestionar solicitudes

La interfaz de usuario de CA Service Catalog incluye varias mejoras para que la creación y la actualización de servicios resulten más sencillas y eficaces, como se indica a continuación:

- Los diseñadores del servicio pueden configurar servicios para que los usuarios del catálogo puedan verlos y solicitarlos desde dispositivos móviles.
- Los diseñadores del servicio pueden configurar los servicios con el propósito de que requieran que los usuarios agreguen un archivo adjunto para una opción de servicio a la hora de solicitarla.
- Los usuarios del catálogo pueden agregar archivos adjuntos y notas a una opción de servicio individual en el caso de servicios que contengan diversas opciones de servicio.

Nota: En lo relativo a estos servicios, los usuarios del catálogo también pueden agregar archivos adjuntos y notas para toda la solicitud. Por otra parte, en el caso de los servicios que contienen una única opción de servicio, los usuarios del catálogo pueden agregar archivos adjuntos y notas para toda la solicitud.

- Los vínculos destinados a agregar notas y archivos adjuntos a solicitudes (y a verlos) se han simplificado con el propósito de que resulten más sencillos de usar.
- Los gestores de solicitudes pueden incluir los archivos adjuntos al copiar las solicitudes.

Los administradores activan o desactivan las opciones de configuración para estas funciones en la Configuración del catálogo, ficha Gestión de solicitudes.

Nota: Para obtener más información, consulte la *Guía de administración*.

Mejoras para la gestión de solicitudes

CA Service Catalog incluye las mejoras siguientes para gestionar solicitudes:

- Los administradores del catálogo pueden implementar de manera opcional la aprobación de varios elementos para que los gestores de solicitudes puedan aprobar y rechazar varios elementos de una solicitud de manera simultánea, tal y como se muestra a continuación:
 - Los gestores de solicitudes pueden seleccionar todos o varios *servicios* en una solicitud y aprobarlos o rechazarlos simultáneamente con un único clic. (La aprobación de varios elementos proporciona esta capacidad sin tener en cuenta si se ha implementado la aprobación discreta.)
 - Sin la aprobación de varios elementos, los gestores de solicitudes deben aprobar o rechazar todos los servicios individualmente actualizando su estado en la lista desplegable Estado.
 - Si se implementan tanto la aprobación de varios elementos como la aprobación discreta, los gestores de solicitudes pueden seleccionar todas las *opciones de servicio* o varias en un servicio y aprobar o rechazarlas simultáneamente con un único clic.
 - Si la aprobación discreta se implementa sin la aprobación de varios elementos, los gestores de solicitudes pueden aprobar o rechazar cada opción de servicio individualmente actualizando el estado en la lista desplegable Estado.

Nota: Para obtener más detalles acerca de la aprobación de varios elementos, consulte la *Guía de administración*.

- Los gestores de solicitudes también pueden [utilizar dispositivos móviles para aprobar y rechazar solicitudes](#) (en la página 14) en las colas.
- El valor predeterminado ha cambiado de No a Sí para el parámetro siguiente en la ficha Catálogo, Configuración, Gestión de solicitudes: Mostrar detalles del servicio en las páginas de solicitud. Los usuarios del catálogo se pueden dar cuenta de este cambio al consultar las solicitudes enviadas. Los gestores de solicitudes se pueden dar cuenta de este cambio al consultar las solicitudes en las colas.

Mejoras para la gestión de usuarios

Una vez instalado CA Service Catalog, la base de datos del usuario estará vacía. Para rellenarla, configure y ejecute la utilidad de importador de LDAP. Al ejecutar la utilidad se rellena la base de datos con los usuarios que se especifican en el servidor LDAP.

También se puede ejecutar la utilidad en intervalos regulares (opcionalmente utilizando un planificador) para sincronizar actualizaciones de la base de datos del usuario del servidor LDAP a la base de datos de CA Service Catalog.

La utilidad del importador de LDAP reemplaza la utilidad de sincronización de CA EEM que se ha proporcionado en versiones anteriores. La utilidad de sincronización de CA EEM ha quedado obsoleta.

Nota: Para obtener más detalles sobre la utilidad del importador de LDAP, consulte la *Guía de integración*.

Mejoras para widgets

Se pueden aprovechar los widgets de CA Service Catalog para permitir que los usuarios tanto de aplicaciones de portal como de aplicaciones que no son de portal accedan a las capacidades del catálogo. Estos usuarios acceden a funciones del catálogo dentro del contexto de la aplicación y sin salir de ella. Por ejemplo, los usuarios del catálogo pueden consultar y solicitar servicios relacionados con la aplicación. En esta versión se proporcionan las mejoras siguientes:

- Un nuevo parámetro de configuración que limita el acceso de usuario a la unidad de negocio que se especifique.
- Los usuarios con discapacidad visual pueden acceder a los widgets y portlets mediante un lector de pantalla como JAWS.

Esta actualización afecta a widgets y portlets *solo*. Para utilizar esta actualización, verifique que también se puede acceder al *contenedor*. El contenedor es la página web en la cual se incrusta el widget o portlet, por ejemplo, una página de Microsoft SharePoint o una página HTML simple.

Nota: Para obtener más detalles sobre los widgets, consulte el escenario siguiente en la *Guía de administración: Incrustación de widgets para solicitar servicios y gestionar solicitudes*.

Mejoras para tablas e información sobre herramientas en formularios

En los formularios, el atributo Permitir inserciones para tablas y el comportamiento de información sobre herramientas pasaron de la versión 12.7 a la 12.8. Volvieron a cambiar tras el lanzamiento de la versión 12.8. La información siguiente se aplica a la versión 12.9.

Tablas

Los diseñadores de formularios pueden utilizar el nuevo atributo Permitir ediciones con el atributo existente Permitir inserciones para controlar si los usuarios del catálogo pueden actualizar tablas en un formulario al solicitar un servicio y cómo pueden hacerlo.

El atributo existente *Permitir inserciones* continúa permitiendo especificar si los usuarios del catálogo pueden agregar manualmente filas a tablas, como se muestra a continuación:

- Si se especifica verdadero, los usuarios pueden hacer clic en el ícono Agregar de la tabla para agregar filas.
- Si se especifica falso, no aparece ningún ícono Agregar en la tabla y los usuarios no pueden agregar filas.

La configuración para *Permitir ediciones* surte efecto *solo* si se establece Permitir inserciones como falso. En ese caso, se puede utilizar Permitir ediciones para especificar si los usuarios del catálogo pueden actualizar manualmente los datos que una función de JavaScript inserta de forma dinámica en una fila, como se muestra a continuación:

- Si se especifica verdadero, los usuarios pueden editar los datos en dichas filas.
- Si se especifica falso, los usuarios no pueden editar los datos en dichas filas.

Información sobre herramientas

Cuando un usuario del catálogo rellena un formulario a la vez que solicita un servicio, la información sobre herramientas se muestra incluso después de que el sistema de catálogo haya validado la entrada de usuario. Sin embargo, si se produce un error de validación, un mensaje de error relacionado aparece en lugar de la información sobre herramientas.

Nota: Para obtener más detalles sobre estos atributos, consulte el capítulo denominado "Uso del Diseñador de formularios" en la *Guía de administración*.

Mejoras para paquetes de contenido

Esta versión presenta los paquetes de contenido Gestión de servicios y Demo (Demostración), que contienen diversos modelos de servicios. Los administradores del catálogo pueden importar, de forma opcional, los paquetes de contenido después de la instalación de CA Service Catalog. El proceso de importación agrega los servicios al catálogo. Los diseñadores del servicio pueden copiar y personalizar un modelo de servicio para crear un servicio operativo.

Nota: Para obtener información *general* acerca de la importación y el uso de los paquetes de contenido, consulte la *Guía de implementación*.

Service Management

El paquete de contenido de la gestión de servicios contiene los siguientes servicios predefinidos:

- Ver mis activos: permite que los usuarios del catálogo vean sus activos de CA APM.
Nota: Para que funcione según lo previsto, este servicio y el Solicitar un activo de hardware requieren que CA Service Catalog y CA APM estén integrados.
- Solicitar un activo de hardware: permite que los usuarios del catálogo soliciten un activo de hardware en CA APM.
Nota: La consulta de la base de datos predeterminada para este servicio solo funciona con SQL Server. Sin embargo, si resulta necesario, es posible ajustar la consulta para que funcione con Oracle en su lugar. La documentación del paquete de contenido (que se describe más adelante en este tema) incorpora la instrucción de consulta para Oracle.
- Informar sobre una incidencia: permite que los usuarios del catálogo informen sobre una incidencia de CA Service Desk Manager, por ejemplo, para solicitar ayuda relativa a un problema de hardware o software.
Nota: Para que funcione según lo previsto, este servicio requiere que CA Service Catalog y CA Service Desk Manager estén integrados.

Para acceder a la documentación del paquete de contenido de la gestión de servicios, haga clic en Administración, Herramientas, Vínculos. Consulte en <http://ca.com/support> si existe alguna actualización para el paquete de contenido o su documentación tras la fecha de publicación.

Demo Content (Contenido de demostración)

Esta versión también presenta el paquete de contenido Demo Content (Contenido de demostración), que contiene varios modelos de servicios para solicitudes habituales de una empresa. La mayoría de los servicios del paquete de contenido Demo (Demostración) son intuitivos y no requieren ninguna documentación. Sin embargo, ciertos servicios requieren procesos de CA Process Automation e integración con los sistemas subyacentes para que funcionen adecuadamente.

Entre los ejemplos se incluyen los siguientes servicios:

- Reset User Password (Restablecer contraseña de usuario): permite que los usuarios del catálogo restablezcan sus contraseñas para los sistemas que se especifiquen.
Este servicio requiere la creación de un programa, normalmente en JavaScript, para integrar CA Service Catalog con cada sistema para el que desea utilizar el servicio. Por ejemplo, si se desea utilizar el servicio Reset User Password (Restablecer contraseña de usuario) para permitir que los usuarios del catálogo restablezcan sus contraseñas para los sistemas de recursos humanos, de nóminas y de correo electrónico, posiblemente creará un programa de JavaScript destinado a integrar CA Service Catalog con estos sistemas.
- Servicio Smartphone Selector (Selector de smartphone): permite que los usuarios del catálogo seleccionen un smartphone y accesorios; para ello, el servicio los guía por diversos niveles de opciones anidados.
Este servicio utiliza programas de JavaScript en los formularios con esta finalidad. Para copiar y personalizar este servicio, se deben poseer unos conocimientos avanzados de Diseñador de formularios y básicos de JavaScript.

Para obtener una lista completa de los servicios del paquete de contenido Demo (Demostración), impórtelo y consulte el informe de importaciones. A continuación, consulte los servicios de la carpeta CA Service Catalog Demo Content (Contenido de demostración de CA Service Catalog) del catálogo. Puede importar el archivo de paquete de contenido Demo (Demostración): USM_HOME\Filestore\contentpacks.

USM_HOME es la convención de documentación que especifica el directorio de instalación local de CA Service Catalog . Para equipos de 32 bits, el nombre de la ruta predeterminado es C:\Archivos de programa\CA\Service Catalog. Para equipos de 64 bits, el nombre de ruta predeterminado es C:\Archivos de programa (x86)\CA\Service Catalog para instalaciones de 32 bits o C:\Archivos de programa\CA\Service Catalog si esta es de 64 bits.

Mejoras para la integración con CA Service Desk Manager

Esta versión incluye las siguientes mejoras para la integración entre CA Service Catalog y CA Service Desk Manager:

- Se puede configurar CA Service Catalog para crear dos tipos nuevos de tickets (incidentes y solicitudes) en CA Service Desk Manager cuando un usuario del catálogo envía una solicitud para ciertos servicios.
Nota: En versiones anteriores, se podía configurar CA Service Catalog para crear un único tipo de ticket (orden de cambio) en CA Service Desk Manager.
- Se puede configurar el sistema de catálogo para sincronizar notas y archivos adjuntos entre una solicitud de CA Service Catalog y el ticket o los tickets de CA Service Desk Manager relacionados. Es posible configurar esta sincronización a fin de que se produzca en el momento en el que se crea el ticket y después. Esta sincronización contribuye a proporcionar la información más reciente sobre la solicitud al analista de CA Service Desk Manager que procesa el ticket. Esta sincronización también contribuye a proporcionar la información más reciente sobre ticket al solicitante de CA Service Catalog.

Nota: Para obtener información detallada sobre la integración, así como sobre esta mejora, consulte el capítulo "Integración con CA Service Desk Manager" de la *Guía de integración*.

Mejoras para la integración con CA APM

Esta versión incluye las siguientes mejoras para la integración entre CA Service Catalog y CA APM:

- Ahora los usuarios que no sean administradores de Service Delivery pueden asociar opciones de servicio a modelos. Entre estos usuarios se incluyen diseñadores del servicio y administradores del catálogo.
- Los gestores de solicitudes pueden utilizar el icono de ladrillo de oro para efectuar la acción con solicitudes pendientes que tienen asignadas.

Nota: Para obtener información detallada sobre esta integración, consulte el capítulo "Integrating with CA APM" de la *Guía de integración*.

Mejoras para servicios web

En lo relativo a los servicios web, esta versión presenta nuevos métodos y una búsqueda por tókenes.

Servicio web de administración

El servicio web de administración incluye los siguientes métodos:

- addRule: crea una regla para un evento.
- addRuleAction: crea una acción para una regla.
- addAttachmentLinkToSubscription: actualiza una opción de servicio agregando un vínculo a un archivo adjunto.

Servicio web de solicitud

El servicio web de solicitud incluye los siguientes métodos:

- addAttachmentToRequestItemWithPath: agrega un archivo adjunto a una opción de servicio.

El archivo adjunto se carga en la siguiente carpeta:

`USM_HOME\filestore\documents\requests\request_id`

USM_HOME es la convención de documentación que especifica el directorio de instalación local de CA Service Catalog . Para equipos de 32 bits, el nombre de la ruta predeterminado es C:\Archivos de programa\CA\Service Catalog. Para equipos de 64 bits, el nombre de ruta predeterminado es C:\Archivos de programa (x86)\CA\Service Catalog para instalaciones de 32 bits o C:\Archivos de programa\CA\Service Catalog si esta es de 64 bits.

request_id especifica el ID de la solicitud del catálogo.

- getRequestLevelAttachments: devuelve archivos adjuntos para la toda solicitud.

Este método *no* devuelve archivos adjuntos en el caso de opciones de servicio individuales.

- getRequestLevelNotes: devuelve notas para toda la solicitud.

Este método *no* devuelve notas en el caso de opciones de servicio individuales.

Búsqueda por tókenes

Esta versión también introduce la búsqueda por tókenes del método searchCatalog en el servicio web del catálogo. Ahora se puede utilizar la búsqueda por tókenes o la búsqueda por cadena completa para este método.

Nota: Para obtener más detalles sobre estos métodos, consulte la Referencia API de servicios web. Para acceder a este documento, seleccione Administración, Herramientas, API de servicios web.

Mejoras para CA EEM

Para esta versión, el SDK de CA EEM se ha actualizado de 8.4 a 12.51 (32 bits).

Nota: Para obtener más información sobre el SDK de CA EEM, consulte la documentación de CA EEM.

Mejoras para eventos, reglas y acciones

Entre los tipos de eventos Cambio del elemento de solicitud o suscripción se incluyen los siguientes nuevos parámetros que exponen datos de formularios como valores de salida de JSON:

- \$form_data_sd\$
- \$form_data_sd_row\$

Nota: Para obtener información detallada sobre estos parámetros de evento, consulte la *Guía de administración*.

Capítulo 3: Funciones modificadas

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Mejoras en la documentación](#) (en la página 25)

[Documentación movida](#) (en la página 26)

[Documentación para las integraciones heredadas, incluyendo CA Workflow](#) (en la página 27)

[Final del soporte anunciado para la integración con el gestor de reservas](#) (en la página 27)

[Final de la compatibilidad anunciada para CA Workflow](#) (en la página 28)

[Uso de objetos de datos de informe para llenar los campos de un formulario](#) (en la página 28)

Mejoras en la documentación

Las mejoras en la documentación para esta versión son las siguientes:

- Actualizaciones de la documentación para funciones nuevas y actualizadas, tal y como se describe en temas anteriores de estas *Notas de la versión*.
- *Integration Guide*
 - Los siguientes capítulos incluyen los parámetros y procesos actualizados:
 - Managing Users With CA EEM and Other Tools
 - Integrating with CA SiteMinder
 - Integración con CA Service Desk Manager
 - Integrating with CA Process Automation

- *Guía de administración*
 - El capítulo "Utilización del componente de contabilidad" incluye procedimientos actualizados para gestionar suscripciones físicas.
 - El capítulo "Utilización de servicios web" contiene temas nuevos y actualizados para los temas siguientes:
 - Utilización de caracteres especiales en servicios web
 - Utilización de varias técnicas para agregar archivos adjuntos a servicios web
 - El capítulo "Creación y actualización de servicios" proporciona un escenario nuevo: *Creación de un servicio simple*. Este escenario explica cómo crear un servicio simple, principalmente copiando objetos de un servicio existente y modificando las copias.
 - El capítulo "Uso del Diseñador de formularios" proporciona un escenario nuevo: *Creación de un formulario*. Este escenario ilustra cómo crear un formulario. Este escenario incluye la creación y configuración de elementos nuevos. Este escenario también incluye la copia de objetos de formularios existentes y la modificación de las copias.
- *Guía de implementación*
 - El capítulo "Instalación" y "Actualización" incluye muchas actualizaciones a los escenarios de instalación y actualización, especialmente acerca de la base de datos, la utilidad de configuración y CA EEM.
 - El capítulo "Configuración" contiene procedimientos actualizados para configurar el inicio de sesión único de y Secure Socket Layer (SSL).

Documentación movida

La *Guía de referencia* ya no se proporciona en la biblioteca de la documentación. Los temas que se encontraban anteriormente en esa guía se han movido de la siguiente manera:

- Los temas de IXUTIL están en la *Referencia de línea de comandos de IXUTIL*. Se puede acceder a esta guía desde la parte de CA Service Catalog del menú Inicio de Windows.
- Los temas para implementar y anular la implementación de componentes desde la línea de comandos están en la *Guía de implementación*.
- Los temas para utilizar la mediación de datos y las utilidades de facturas revertidas están en la *Guía de administración*.

Documentación para las integraciones heredadas, incluyendo CA Workflow

CA Service Catalog proporciona integraciones heredadas con los productos siguientes:

- CA Workflow

Importante: Ya no se están realizando mejoras en CA Workflow y se ha planificado la interrupción del mantenimiento y soporte técnico a partir del 31 de diciembre de 2013. Por lo tanto, se recomienda encarecidamente utilizar CA Process Automation como herramienta de automatización de procesos.

- CA JARS/MICS
- CA SRM
- Los productos que utilizan la versión de MDB 1.0.4 ya no son compatibles.

Las integraciones heredadas no han cambiado durante varios años. Las integraciones heredadas ya no se documentan en esta biblioteca, excepto la instalación, la actualización y las instrucciones de agrupación en clústeres para usuarios de CA Workflow: estas instrucciones se proporcionan para ayudar a los usuarios de CA Workflow a continuar las operaciones del negocio mientras se implementa la versión 12.9 de CA Service Catalog y se empiezan la transición a CA Process Automation. Estas instrucciones aparecen en los escenarios de instalación y actualización y en el capítulo "Agrupación en clústeres" de la *Guía de implementación*.

De lo contrario, para obtener más detalles sobre cómo utilizar CA Workflow y otras integraciones heredadas, consulte la [documentación de la versión 12.8 de CA Service Catalog](#).

Final del soporte anunciado para la integración con el gestor de reservas

La integración punto a punto entre CA Service Catalog y Gestor de reservas permanece para esta versión; sin embargo, esta integración está planificada para desaprovecharse para la siguiente versión de CA Service Catalog. Esta integración se documenta en el capítulo "Integración con el gestor de reservas" de la *Guía de integración*.

En lugar de utilizar la metodología de punto a punto, tenga en cuenta que se puede configurar esta integración intercambiando datos mediante llamadas del servicio web de procesos de CA Process Automation personalizados. Esta metodología permite configurar servicios para que los usuarios puedan modificar, extender o anular previamente sus reservas existentes de recursos físicos o virtuales. Este tipo de integración se documenta en el capítulo "Integración con servicios de reserva externos" de la *Guía de integración*. Este capítulo se concentra en soluciones de reserva externas (no de CA); sin embargo, se puede utilizar como modelo para integrar CA Service Catalog y Gestor de reservas.

Final de la compatibilidad anunciada para CA Workflow

CA Process Automation es la herramienta de automatización de procesos recomendada (no CA Workflow). Si se están utilizando definiciones de proceso de CA Workflow, se recomienda la creación y el uso de procesos de CA Process Automation.

Importante: Ya no se están realizando mejoras en CA Workflow y se ha planificado la interrupción del mantenimiento y soporte técnico a partir del 31 de diciembre de 2013. Por lo tanto, se recomienda encarecidamente utilizar CA Process Automation como herramienta de automatización de procesos.

Nota: Para obtener más información sobre la instalación y uso de CA Process Automation, consulte la documentación y los medios de instalación de CA Process Automation, que se incluyen con los medios de instalación de CA Service Catalog. Para obtener más información sobre el uso de CA Process Automation con CA Service Catalog, consulte la *Guía de integración*.

Uso de objetos de datos de informe para llenar los campos de un formulario

Este cambio se aplica a todos los formularios que utilizan un objeto de datos de informe para llenar uno o varios campos. Este cambio se introdujo con CA Service Catalog 12.8 y sigue presente en la versión 12.9. Se recomienda no utilizar las cadenas literales "nombre" y "valor" como valores para el atributo `_id` de los campos.

Esta recomendación se aplica aunque la consulta del objeto de datos de informe no devuelva ninguna columna denominada "nombre" o "valor".

Siga esta recomendación para evitar que los campos de los formularios se llenen de forma automática con datos no deseados.

Capítulo 4: Documentación

Esta sección contiene los siguientes temas:

- [Documentación \(en la página 29\)](#)
- [Biblioteca de CA \(en la página 30\)](#)
- [Archivo Léame \(en la página 31\)](#)

Documentación

CA Service Catalog proporciona las siguientes guías en formato HTML y PDF:

- Guía de implementación
- Guía de administración
- Integration Guide
- Notas de la versión
- CA MDB Overview
- Archivo Léame (si es necesario)

Para conseguir resultados óptimos, acceda a estas guías a través de la [Biblioteca de CA](#) (en la página 30).

Biblioteca de CA

La biblioteca de CA proporciona toda la [documentación](#) (en la página 29) de los productos tanto en formato HTML (conforme a la sección 508) como en formato PDF. La Biblioteca de CA permite realizar los siguientes pasos:

- Ver y buscar guías específicas en formato HTML o PDF.
- Utilizar el campo Buscar, en el lado superior derecho de la Biblioteca de CA, para buscar todas las guías en formato HTML.
Nota: Esta opción sólo se aplica a las guías en inglés, no a las localizadas.
- Utilice el formato PDF para consultar, buscar e imprimir guías individuales mediante Adobe Reader. Si Adobe Reader no está instalado en su equipo, utilice el vínculo Descargar Adobe Reader que se encuentra en la biblioteca para descargar e instalar Adobe Reader.

Para obtener la Biblioteca de CA, siga uno de los siguientes procedimientos:

- Instale CA Service Catalog. El soporte de instalación de CA Service Catalog instala la Biblioteca de CA automáticamente.
- Copie toda la subcarpeta \locale tanto desde el medio de instalación como desde la carpeta de instalación del producto en su equipo local.
- Consulte y, opcionalmente, descargue la Biblioteca de CA desde el Soporte en línea de CA.

Para abrir la biblioteca desde la interfaz de usuario de CA Service Catalog seleccione Administración, Herramientas. En la página Herramientas, haga clic en Vínculos (en Menú). En la página Vínculos, seleccione Documentación, Biblioteca.

Para abrir la biblioteca desde fuera de la interfaz de usuario de CA Service Catalog, siga uno de estos procedimientos:

- Haga doble clic en el archivo Bookshelf.html.
- Haga clic en el vínculo Biblioteca de CA de la sección de CA Service Catalog del menú de Inicio de Windows.

Puede encontrar la documentación actualizada de CA Service Catalog en la dirección <http://ca.com/support>.

Archivo Léame

La documentación de CA Service Catalog incluye un archivo *Notas de la versión*.

Sin embargo, el archivo Léame es opcional y *sólo* se incluye si resulta necesario para documentar cambios de última hora.

En el momento de publicación, CA Service Catalog no requiere ni incluye ningún archivo Léame.

Capítulo 5: Información de los sistemas

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Requisitos del sistema](#) (en la página 33)

Requisitos del sistema

Consulte la [Matriz de soporte](#) para obtener información detallada sobre los requisitos del sistema, incluyendo el sistema operativo, la base de datos, el explorador, el hardware y el software.

Capítulo 6: Consideraciones y requisitos para las instalaciones y actualizaciones

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Requisitos y consideraciones generales](#) (en la página 35)

[Requisitos y consideraciones distribuidas](#) (en la página 36)

[Requisitos y consideraciones acerca del recurso compartido de red](#) (en la página 37)

Requisitos y consideraciones generales

Revise esta sección para ver información importante en cuanto a nuevas instalaciones y actualizaciones.

Las siguientes consideraciones y requisitos sobre la instalación se aplican, por norma general, a todas las implementaciones.

- Asegúrese que todos los equipos de CA Service Catalog se encuentran *coubicados geográficamente*, es decir, que están ubicados en el mismo edificio y dentro de la misma sala. El tener todos los equipos de CA Service Catalog geográficamente coubicados ayuda a evitar posibles problemas de rendimiento que la latencia de red podría causar.
El término *equipo de CA Service Catalog* se refiere tanto al servidor de DBMS como a cualquier equipo en el cual desee instalar componentes o productos de CA Service Catalog. Entre estos componentes y productos se encuentran CA EEM y otros productos o componentes de CA Technologies incluidos en el medio de instalación de CA Service Catalog.
- Asegúrese de que el equipo en el que desea instalar los componentes de CA Service Catalog o los componentes comunes de CA Technologies cumpla los requisitos aplicables del sistema.

- Antes de realizar la actualización, anote el valor de todos los valores de configuración de la opción Utilizar catálogo de proveedor de servicios para todas las unidades de negocio que vaya a implementar. Decida qué configuración de sistema desea utilizar en CA Service Catalog. Después de actualizar, establezca este parámetro para que coincida con su decisión.
- Haga una copia de seguridad de todo el sistema antes de actualizarlo de una versión anterior de CA Service Catalog a la versión actual. De igual modo, después de instalar la versión actual, haga una copia de seguridad de todo el sistema antes de realizar la migración de un sistema de prueba a un sistema de producción.
- En esta versión, se utilizará una sola nueva opción de configuración de administración para activar la autenticación de NTLM de Windows. Esta opción se conoce como Autenticación de inicio de sesión único. Esta opción permite simplificar el proceso de configuración sustituyendo la edición manual de archivos de XML utilizados en versiones anteriores.
- Conéctese a equipos de CA Service Catalog mediante la cuenta de administrador.
- Se recomienda encarecidamente no agregar ni eliminar usuarios ni cambiar la información de usuario mediante la interfaz de usuario de CA EEM. En su lugar, utilice CA Service Catalog, que se integrará con CA EEM y, en consecuencia, actualizará CA EEM.
- Si va a realizar la instalación en un equipo de Windows 2008 con Terminal Server, asegúrese de cerrar el cuadro de diálogo de instalación después de instalar cada uno de los productos y componentes de CA Service Catalog. De lo contrario, podría fallar el siguiente intento de instalar un producto o componente de CA Service Catalog.
- Despues de completar la actualización, compruebe que los eventos, las reglas y las acciones que había activado antes de la actualización están todavía activados.
- Es posible que los esquemas de marcas personalizados que se crearon en las versiones anteriores no se aplique correctamente. Despues de una actualización, valídelos, y, si es necesario, actualícelos para que funcionen correctamente en esta versión.

Requisitos y consideraciones distribuidas

Al instalar productos y componentes de CA Service Catalog en varios equipos (una implementación distribuida), tenga en cuenta los siguientes requisitos:

- Cualquier equipo en el que se instale CA Service Catalog debe tener un servidor DBMS o un cliente DBMS instalado. Este requisito es aplicable a SQL Server y Oracle.

Importante: Si utiliza CA Process Automation, *no* se recomienda instalar el orquestador del dominio de CA Process Automation ni componentes de CA Process Automation en el mismo equipo.

Requisitos y consideraciones acerca del recurso compartido de red

Cuando instala productos y componentes de CA Service Catalog en un recurso compartido de red, siga las siguientes consideraciones y requisitos:

- Si la imagen de la instalación está en un recurso compartido de red, asigne una letra de la unidad a este recurso compartido. *No se pueden ejecutar archivos por lotes en una ruta UNC.*
 - Se recomienda que copie la imagen de instalación a una carpeta local con un nombre de ruta corto, por ejemplo, C:\ o C:\Temp. Ejecute los programas de instalación de forma local en esta carpeta.
- Nota:** Los nombres rutas de acceso largos pueden causar problemas durante el proceso de instalación.

Capítulo 7: Consideraciones generales

Esta sección contiene los siguientes temas:

[Consideraciones para la prevención de eventos, reglas y acciones duplicados](#) (en la página 39)

[Consideraciones sobre la localización](#) (en la página 40)

[Arreglos publicados](#) (en la página 41)

Consideraciones para la prevención de eventos, reglas y acciones duplicados

Siga estas directrices para ayudar a impedir eventos, reglas y acciones duplicados durante el procesamiento de la solicitud. De lo contrario, es probable que los usuarios reciban mensajes duplicados, como por ejemplo, cambios en el estado de las solicitudes y solicitudes duplicadas para aprobar o cumplir solicitudes.

- Compruebe las reglas relacionadas con la herramienta o las herramientas de automatización de procesos y verifique que las reglas que deseé utilizar están activadas y el resto, desactivadas.
Nota: Para obtener más información acerca de la configuración, la activación y la desactivación de reglas, consulte la *Guía de administración*.
- Complete todas las tareas para la configuración de CA Service Catalog para la integración con CA Process Automation, incluyendo todas las tareas de configuración posteriores a la instalación.
Nota: Para obtener más información, consulte la *Guía de integración*.

Consideraciones sobre la localización

Para los productos que se integran con CA Service Catalog, incluidos otros productos de CA Technologies, componentes comunes de CA Technologies y productos de terceros, consulte la documentación y otros recursos del producto o componente para saber si se han localizado. Por ejemplo, para obtener información acerca de la localización de BusinessObjects Enterprise, consulte la documentación y otros recursos disponibles para BusinessObjects Enterprise.

Aun cuando se muestran informes de BusinessObjects Enterprise en formato localizado, hay elementos que aparecen en inglés:

- Algunos campos, como los que hacen referencia al estado de la solicitud, al estado de la facturación, al tipo de cuenta, y aquellos campos relacionados con el pago o la adaptación.
- Nombres de usuario, grupos o informes
- Ciertas peticiones, opciones de menú y otros datos recuperados de la base de datos
- Nombre de divisas y de zonas horarias

Además, tanto en los informes ingleses como en los localizados, los valores de estado personalizados aparecen en los informes; sin embargo, sus descripciones no.

Como solución alternativa, puede llevar a cabo una de las siguientes opciones:

- [Localización de listas de peticiones de valores y datos de informes](#) (en la página 40)
- [Localización de nombres de usuario, grupos de usuario e informes](#) (en la página 41)

Localización de listas de peticiones de valores y datos de informes

En principio, las listas de peticiones de valores (LOV) y los datos de los informes no aparecen localizados. Sin embargo, el usuario, si lo desea, puede localizarlos de manera manual.

Para localizar listas de peticiones de valores y datos de informes

1. Abra el Diseñador de universos
2. Importe el universo de <SLCM>
3. Verifique que se muestran todas las clases y objetos.
4. Haga doble clic en el objeto que desee editar.

5. Haga clic en la ficha Definición.
6. En el área de texto Seleccionar de la ficha Definición, reemplace el texto en inglés por el texto localizado.

Por ejemplo, para el estado de la cuenta, supongamos que está localizando las propiedades del objeto Estado de la clase Detalles de la cuenta (admin) De manera predeterminada, el área de texto Seleccionar de la ficha Definición de dicho objeto contendrá el texto en inglés siguiente:

En el caso de DT_Account_Details.status, cuando aparece 0, el estado es Closed; cuando aparece 1, el estado es Open; para 2, es Suspended; y cuando se utiliza 3, es Closed Requested

Para localizar el texto, actualícelo de la manera siguiente:

En el caso de DT_Account_Details.status, cuando aparece 0, el estado es *Cadena Closed localizada*; cuando aparece 1, el estado es *Cadena Open localizada*; para 2, es *Cadena Suspended localizada*; y cuando se utiliza 3, es *Cadena Closed Requested localizada*.

Por ejemplo, para alemán, el texto se podría localizar de la siguiente manera:

En el caso de DT_Account_Details.status, cuando aparece 0, el estado es Geschlossen; cuando aparece 1, el estado es Geöffnet; para 2, es Ausgesetzt; y cuando se utiliza 3, es Schliessen Angeforderten

7. Haga clic en Aceptar para guardar los cambios.

Los cambios se reflejarán en todas las columnas, datos, listas de valores, informes relacionadas, entre otros.

8. Exporte el universo.

Localización de nombres de usuario, grupos de usuario e informes

Se pueden localizar nombres de informe, nombres de usuario y nombres de grupos de usuarios en BusinessObjects Enterprise. Por consiguiente, los usuarios de habla no inglesa verán los términos en sus respectivos idiomas nativos en lugar de en inglés.

En BusinessObjects Enterprise se puede seleccionar el objeto y cambiarlo de nombre reemplazando los términos ingleses por los términos localizados.

Nota: Para obtener más información, consulte la documentación de BusinessObjects Enterprise.

Arreglos publicados

Todas las correcciones publicadas en relación a este producto pueden encontrarse en el enlace del Soporte técnico en <http://www.ca.com/es/support/>.

Capítulo 8: Problemas conocidos

Esta sección contiene los siguientes temas:

- [Base de datos y la MDB](#) (en la página 43)
- [Integración con otros productos de CA Technologies](#) (en la página 45)
- [Instalación, actualización y migración](#) (en la página 51)
- [Generación de informes](#) (en la página 52)
- [Procesamiento de solicitudes](#) (en la página 53)
- [Localización](#) (en la página 55)
- [Varios](#) (en la página 56)
- [Accesibilidad](#) (en la página 59)

Base de datos y la MDB

Los problemas detectados a continuación afectarán a la base de datos y a la MDB.

Oracle DBMS devuelve datos corruptos

Importante: Si utiliza una base de datos Oracle DBMS con CA Service Catalog, CA Process Automation u otros productos de CA Technologies, es posible que la base de datos devuelva datos corruptos a dichos productos.

En el momento de la publicación, los números de incidencias relacionadas informadas desde Soporte de Oracle son las siguientes:

- 9004101
- 9347941
- 5635254
- 8588311
- 9047803

Como solución temporal, intente una de las siguientes opciones:

- Visite o contacte con el soporte técnico de Oracle cuando vaya a instalar e implementar CA Service Catalog, CA Process Automation o cualquier otro producto de CA Technologies.
- Utilice Microsoft SQL Server como DBMS para CA Service Catalog, CA Process Automation u otros productos de CA Technologies.

Integración con CA APM mediante Oracle

Si va a integrar CA Service Catalog y CA APM mediante una base de datos de Oracle, el identificador de usuario del administrador de Service Delivery, [Encargado] *debe* escribirse en mayúsculas.

Note: Si desea obtener más información, consulte la *Implementation Guide*.

No se pueden instalar juntos el componente del catálogo y el servidor de Oracle

Esta incidencia se aplica *sólo* si utiliza Oracle como DBMS para CA Service Catalog. Si el nombre y el identificador del sistema (SID) de la base de datos global de Oracle son diferentes, *no* se podrá instalar Componentes del catálogo en el mismo sistema en el que esté instalado el servidor Oracle.

Distinción de mayúsculas y minúsculas para búsquedas

En CA Service Catalog, se pueden buscar solicitudes, usuarios (incluidos los atributos), cuentas y otros elementos. La opción que permite distinguir entre mayúsculas y minúsculas en todas las búsquedas del producto dependerá de los valores de configuración de intercalación y de distinción de mayúsculas y minúsculas que se hayan definido en la base de datos utilizada para MDB, tal como se indica a continuación:

- Los valores de configuración de Microsoft SQL Server suelen ser de intercalación sin distinción de mayúsculas y minúsculas. Por lo tanto, las búsquedas no distinguen normalmente entre mayúsculas y minúsculas.
- Oracle suele estar configurado mediante intercalación con distinción de mayúsculas y minúsculas. Por lo tanto, las búsquedas sí distinguirán entre mayúsculas y minúsculas.

Si es necesario, compruebe los valores de configuración con respecto a la distinción de mayúsculas y minúsculas que existen en su base de datos realizando una prueba o consultando a su administrador de base de datos.

Distinción de mayúsculas y minúsculas para asignar acciones a grupos

Se pueden asignar solicitudes pendientes a un grupo de CA EEM que corresponde a un grupo con el mismo nombre en CA Process Automation (o CA Workflow). En tales casos, los nombres de grupo en CA EEM y CA Process Automation (o CA Workflow) deben coincidir exactamente, incluidas las mayúsculas, si se dieran algunas de las condiciones siguientes:

- La base de datos de CA EEM se configura para utilizar nombres de grupo que distingue entre mayúsculas y minúsculas.
- El directorio externo (como Active Directory) que rellena la base de datos de CA EEM se configura para utilizar nombres de grupo que distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

De lo contrario, la solicitud no se asignará al grupo.

Pruebe los valores de configuración solicitando servicios y comprobando que las solicitudes pendientes se asignarán a los grupos especificados.

Nota: Para obtener información sobre la definición de grupos en CA EEM, consulte la Guía de integración y su documentación de CA EEM. Para obtener información sobre la definición de grupos en CA Process Automation o CA Workflow, consulte su CA Process Automation o documentación de CA Workflow. También consulte la documentación de estos productos para obtener información acerca de la distinción entre mayúsculas y minúsculas.

Possible fallo de la actualización de MDB durante la actualización

Durante la actualización a CA Service Catalog, CA Management Database (MDB) también se actualiza. Es posible que no se pueda actualizar la MDB si hay registros duplicados en tablas donde se ha creado un índice único (como, por ejemplo, la tabla usm_configuration). En este tipo de tablas, debe evaluar y limpiar los registros duplicados e intentar instalar la MDB de nuevo.

Integración con otros productos de CA Technologies

Los problemas detectados a continuación afectarán a las integraciones de CA Service Catalog con otros productos de CA Technologies.

Acción de CA Process Automation desactivada

Si está integrando CA Service Catalog con CA Process Automation, esta sección se aplica a su implementación. En caso contrario, no será necesario consultar esta sección.

Las acciones de CA Process Automation para las reglas de CA Service Catalog se activan o desactivan de forma predeterminada, como se describe a continuación:

- Las acciones se desactivan de forma predeterminada durante las actualizaciones de CA Service Catalog
- Las acciones se activan de forma predeterminada durante las nuevas instalaciones de CA Service Catalog

Sin embargo, incluso durante las nuevas instalaciones, la acción de CA Process Automation se desactiva de forma predeterminada para la regla Cuando la categoría es Software y el estado es Pendiente de cumplimiento. Por lo tanto, para utilizar esta acción deberá activarla manualmente. Este requisito se aplica tanto a las actualizaciones como a las nuevas instalaciones de CA Service Catalog.

Inicio de sesión en CA Process Automation no permitido después de una actualización

Después de haber actualizado CA EEM desde la versión 8.4 a la versión 12.51, es posible que no pueda conectarse a CA Process Automation. Como solución, Siga estos pasos::

1. Inicie sesión en CA EEM; seleccione la instancia de aplicación de CA Process Automation.
2. Haga clic Gestionar políticas de acceso. En Políticas, seleccione Usuario del producto.
3. Haga clic en la política y en Guardar.
4. Verifique que se puede conectar a CA Process Automation.
5. Si el problema persiste, realice la acción siguiente en CA EEM: restablezca la contraseña del usuario pamadmin.
6. Verifique que los usuarios pueden crear, enviar, aprobar y rechazar solicitudes. Si los usuarios pueden realizar estas acciones, CA Process Automation está funcionando correctamente.

El inicio de sesión de CA Process Automation requiere actualizar

Esta incidencia puede ocurrir si se están integrando CA Service Catalog, CA Service Desk Manager y CA Process Automation.

Esta incidencia puede ocurrir después de que se hayan completado los pasos siguientes:

1. Se ha aprobado y llenado una solicitud de hardware o software en CA Service Catalog.
2. Se ha abierto la orden de cambio dentro de la solicitud y se ha iniciado sesión en CA Service Desk Manager.
3. Se ha hecho clic en el vínculo Información adicional -> Tareas del workFlow y se ha seleccionado el vínculo Categoría para iniciar CA Process Automation.

Aparece un mensaje de error como, por ejemplo:

El sitio web no puede mostrar la página

Si se encuentra este error, haga clic en el botón Actualizar del explorador para iniciar CA Process Automation.

Tratamiento de los requisitos relacionados con la integración de CA Process Automation

Si se está integrando CA Service Catalog con CA Process Automation, se aplican los requisitos siguientes:

- El nombre del equipo de CA Service Catalog *no* debe empezar con un número.
- Si se está usando un equilibrador de carga para CA Service Catalog o CA Process Automation, el nombre del equipo del equilibrador de carga *no* debe empezar por un número.

Si no se cumplen estos requisitos, las llamadas del servicio Web para la integración pueden dar lugar a errores, por ejemplo:

Caused by:

`com.sun.xml.messaging.saaj.util.JaxmURI$MalformedURIException:
Host is not a well formed address!`

Se produce un error en la instalación de CA EEM

Se puede producir un error en la instalación de la aplicación CA EEM debido a una o varias de las siguientes razones:

- La longitud del nombre de la aplicación contiene más de 25 caracteres
- El nombre de la aplicación contiene comillas dobles ("), comas (,), barra diagonal (/), barra invertida (\), almohadillas (#), el signo & o el signo más (+)

En este caso, corrija el error e intente instalar de nuevo la aplicación CA EEM.

Inicio de sesión en CA EEM no permitido después de una actualización

Después de actualizar CA EEM, es posible que no pueda iniciar sesión en CA EEM. Por lo general, esto se debe a la existencia de una o más entradas duplicadas en el archivo spin.conf, un archivo de iTechnology iGateway que utiliza CA EEM.

Como solución, siga estos pasos:

1. Busque el archivo spin.conf en %IGW_LOC%, el directorio principal de iTechnology iGateway.
2. Cree una copia de seguridad del archivo spin.conf.
3. Abra el archivo spin.conf y busque la siguiente entrada:

```
<Spindle Description="Embedded IAM Interface" Directory=""  
Prefix="/eiam" Spar="eiamSpindle.spar">eiamSpindle</Spindle>
```

Esta entrada sólo debe aparecer una vez en el archivo.

4. Compruebe si existen entradas duplicadas, y suprimalas.
5. Guarde el archivo.

Limitación del uso de grupos de CA EEM

Esta incidencia se aplica a la versión 12.51 de CA EEM si se dan *las dos* condiciones siguientes:

- El almacén de usuarios se ha configurado como directorio LDAP externo.
- El tipo de configuración se ha configurado como para varios directorios de Microsoft Active Directory.

Si se dan las dos condiciones, *no se pueden* utilizar grupos globales de CA EEM con CA Service Catalog para el control de permisos. En su lugar, utilice grupos definidos por el usuario.

No es posible asignar modelos de CA APM

Si está integrando CA Service Catalog con CA APM, esta sección se aplica a su implementación. En caso contrario, no será necesario consultar esta sección.

CA Service Catalog es incapaz de asignar modelos de CA APM en la página Grupo de opciones de servicio cuando la aplicación CA APM y los servidores Web residen en equipos diferentes.

En CA Service Catalog, especifique los valores de configuración de administración de los servicios Web de CA APM. Este paso será necesario si la aplicación de CA APM y los servidores Web residen en equipos diferentes.

1. En la ficha Administración de CA Service Catalog, haga clic en Configuración y desplácese a la sección de Servicios Web de CA APM.
Se muestran las opciones de configuración de CA APM.
2. Haga clic en el ícono Modificar (Lápiz) situado junto a cada propiedad que deseé actualizar; para definirlas, utilice la información siguiente:

Activar HTTPS

Especifica un protocolo Web, tal como se describe a continuación:

Seleccione No (la opción predeterminada) si desea utilizar HTTP para comunicarse con CA APM.

Seleccione Sí si desea utilizar HTTPS para comunicarse con CA APM.

Importante: Si selecciona Sí, verifique que CA APM está utilizando HTTPS. Si es necesario, configúrelo para utilizar HTTPS; para obtener más información, consulte la documentación de CA APM.

Nombre de host

Especifica el nombre del equipo en el cual el servidor de aplicaciones CA APM se está ejecutando.

Número de puerto

Especifica el número de puerto en el cual CA APM se está ejecutando.

3. Compruebe que ha terminado de actualizar las propiedades de configuración.
4. Reinicie Componentes del catálogo.
5. Intente asignar de nuevo los modelos de CA APM.

Al hacerlo, probará la conexión entre CA Service Catalog y el servidor de aplicaciones de CA APM La conexión se prueba mediante los nuevos valores especificados.

6. Si se produce un error al intentar asignar los modelos, compruebe que está utilizando los valores correctos para las opciones de configuración de administración de CA APM.

Los detalles de configuración de CA APM se actualizan con los valores especificados.

No se pueden crear solicitudes de cambio cuando la opción de multicliente está activada.

Si está integrando CA Service Catalog con CA Service Desk Manager, esta sección se aplica a su implementación. En caso contrario, no será necesario consultar esta sección.

Es posible que no pueda utilizarse CA Service Catalog para crear solicitudes de cambio en CA Service Desk Manager cuando se lleven a cabo las siguientes tareas:

- Configuración de CA Service Catalog y CA Service Desk Manager para utilizar la opción de Administración común de clientes múltiples.
- Configuración de la opción Multicliente como Activado en CA Service Desk Manager.

Como solución temporal, realice los siguientes pasos: en CA Service Desk Manager, cambie la opción Multicliente de Activado a Activado (Advertir) o Activado (Permitir). Esta acción le permitirá continuar utilizando tanto la opción Administración común de clientes múltiples como CA Service Catalog para crear órdenes de cambio de CA Service Desk Manager.

Ciertas órdenes de cambio no se crean

Este problema conocido se aplica cuando se ha integrado CA Service Catalog con la versión 12.9 de CA Service Desk Manager y se da la condición siguiente: Un gestor de solicitudes cambia el estado de la solicitud a Rellenado desde el inventario. En tales casos, se puede producir un fallo al producir el resultado esperado de creación de una orden de cambio en CA Service Desk Manager para todas las opciones de servicio en la solicitud.

Como solución temporal, informe a los usuarios del catálogo de este comportamiento y aconséjales realizar estas acciones:

- Verifique que los productos han creado todas las órdenes de cambio esperadas en CA Service Desk Manager.
- Si es necesario, cree las órdenes de cambio que faltan manualmente.

Instalación, actualización y migración

Los problemas detectados a continuación afectarán a las instalaciones, las actualizaciones y a las migraciones.

La actualización puede tardar varias horas para Oracle

Si está utilizando Oracle, la actualización puede requerir varias horas. Por ejemplo, la actualización puede ejecutarse durante 4 horas para Componentes del catálogo y durante 5 horas para todos los componentes de CA Service Catalog.

Reinicio del equipo después de una migración

Después de migrar a CA Service Catalog desde una versión anterior, deberá reiniciar el equipo y asegurarse de que se hayan iniciado todos los servicios instalados de CA Service Catalog. Los servicios son CA Componentes del catálogo, CA Service Fulfillment y Componente de contabilidad.

Nota: Para obtener más información acerca de la migración, consulte la *Implementation Guide*.

Nueva creación de períodos fiscales anuales después de una migración

Después de migrar a CA Service Catalog desde una versión anterior, si utiliza períodos fiscales *anuales* deberá volver a crearlos. No es necesario volver a crear los períodos fiscales mensuales después de la migración.

Nota: Para consultar otros problemas conocidos relacionados con la migración, consulte la *Implementation Guide*.

Acciones desactivadas después de la actualización

Si una acción del tipo Java, Línea de comandos o Nota HTTP tiene el estado Desactivado antes de actualizar a CA Service Catalog, el tipo de acción cambia a Desconocido durante la actualización. Si se activa la acción después de la actualización, CA Service Catalog solicita al usuario que vuelva a especificar el tipo.

Para obtener información sobre eventos, reglas y acciones, consulte la *Guía de administración* y la *Integration Guide*.

Permanecen carpetas después de la desinstalación

Si se ha instalado CA Service Catalog en una unidad no predeterminada (como por ejemplo, E: o F:) y posteriormente se desinstala CA Service Catalog, algunas carpetas y archivos no se desinstalarán. Por ejemplo, la carpeta %USM_HOME%\catalog permanecerá tras la desinstalación. Generalmente, la causa es que se modificaron o añadieron los archivos de la carpeta %USM_HOME%. Las carpetas y archivos que no se han desinstalado debe suprimirlos manualmente.

Generación de informes

Los problemas detectados a continuación afectarán a la generación de informes.

Falta de valores en los informes

Este problema conocido *sólo* se aplica si se está integrando CA Service Catalog con CA Service Desk Manager y CA CMDB.

El informe predeterminado de BusinessObjects Enterprise denominado Requests _Change Orders_CI Association no muestra valores en ninguna de las siguientes columnas: Nombre de recurso de CI, Nombre de la familia del CI y Nombre de clase de CI.

No se puede verificar la firma electrónica

Cuando se cargan gráficos en el constructor de informes, se puede recibir un mensaje de error como el siguiente:

La firma electrónica de la aplicación no se ha podido verificar. ¿Confirma que desea ejecutar la aplicación?

Este error ocurre porque Java Runtime Environment (JRE) está instalado en el equipo en una versión anterior a 1.6.022.

Para evitar este error, actualice JRE a la versión 1.6.022 o posteriores.

Campos Nvarchar en los informes

En la interfaz gráfica de usuario de CA Service Catalog, se pueden crear objetos de datos para informes. Para ello, seleccione Administración, Constructor de informes, Objetos de datos. Cuando cree informes debe tener en cuenta que los objetos de datos de tipo ODBC no recuperan campos de tipo nvarchar. Para recuperar campos nvarchar en los objetos en los informes, utilice JDBC como tipo de conexión de base de datos.

No se pueden generar informes fuera de línea en formato PDF.

No se pueden generar informes fuera de línea en formato PDF. En su lugar, deberá generarlos en formato CSV o HTML.

Error de impresión por lotes con Mozilla Firefox

En Componente de contabilidad, es posible que se produzca un error en la impresión por lotes si se utiliza el explorador Web Mozilla Firefox. Como solución temporal, se puede utilizar Microsoft Internet Explorer para la impresión por lotes.

Procesamiento de solicitudes

Los problemas detectados a continuación afectarán al procesamiento de solicitudes.

Problemas con la suspensión de un servicio suscrito

Si suspende un servicio suscrito, la suspensión se realiza correctamente siempre que la fecha de inicio del periodo de la suspensión permanezca configurada como el valor predeterminado. Sin embargo, si el valor se modifica se produce un error en la suspensión.

Las solicitudes procesadas que se cancelan pueden quedar pendientes

Si se cancela una solicitud después de haber sido procesada, es posible que el estado se quede en Cancelación pendiente y no pase a Cancelado. En tales casos, ignore, anule o vuelva a realizar la solicitud. La acción exacta que deberá efectuar dependerá de sus procedimientos estándares y del criterio que mejor considere como administrador. Para obtener más información acerca de cómo ignorar, sustituir, o reintentar solicitudes, consulte la *Guía de administración*.

No funciona volver a intentar acciones erróneas

Cuando se produce un error al procesar una solicitud, esta puede quedarse detenida. Las solicitudes detenidas no podrán pasar al estado siguiente del ciclo de vida de la solicitud sin intervención manual, tanto de su parte como de la de otro usuario. Las solicitudes detenidas quedan marcadas con un estado de alerta. De forma predeterminada, la alerta es el ícono de advertencia amarillo que se encuentra en la columna Estado de varias ventanas de solicitud, entre las que se encuentra la ventana Solicitudes abiertas.

Si no es posible volver a intentar la acción errónea correctamente, reemplace la alerta y pase así la solicitud al siguiente estado. Para obtener más información acerca de cómo reemplazar alertas, consulte la *Guía del administrador*.

Las notificaciones de correo electrónico ocasionales no se envían

Este problema conocido se aplica si se han configurado las notificaciones de correo electrónico para las solicitudes. Los solicitantes no reciben notificaciones de correo electrónico ocasionalmente en el momento en que sus solicitudes se asignan, se aprueban o se rechazan.

Ciertas notas y mensajes adjuntos se suprimen

Este problema conocido ocurre cuando se dan las dos condiciones siguientes:

- Una solicitud incluye dos o más instancias del mismo servicio.
- El usuario del catálogo suprime una o más instancias del servicio después de enviar la solicitud.

En tales casos, el sistema de catálogo puede suprimir involuntariamente las notas y los mensajes adjuntos de las instancias restantes del servicio en la solicitud.

Como solución temporal, informe a los usuarios del catálogo de este comportamiento y aconséjales realizar estas acciones:

- Verifique que estas notas y mensajes adjuntos todavía existan en las instancias restantes del servicio.
- Si es necesario, vuelva a crear algunas notas y mensajes adjuntos que se hayan suprimido involuntariamente.

Localización

Los problemas conocidos que se muestran a continuación afectarán al uso de CA Service Catalog en entornos localizados (en idiomas distintos al inglés).

El símbolo de divisa siempre precede a la cantidad

En todos los idiomas y divisas, CA Service Catalog muestra el símbolo de divisa delante de la cantidad, como en los ejemplos siguientes: \$500 (dólares), €85 (euros), £100 (libras) y ₹7500 (rupias).

Las unidades de un elemento de coste siempre aparecen en una secuencia fija

Para todos los idiomas, CA Service Catalog muestra las unidades que comprenden un elemento de coste mediante la secuencia fija siguiente. Esta secuencia es la estándar en inglés y en otros idiomas, pero no en todos los idiomas.

<Ciclo de facturación> + <Tipo de cargo> + “de” <Divisa> +<Coste por unidad>+<Mostrar tipo de unidad>

Por ejemplo, los elementos de coste siguientes variarían con respecto al inglés:

- Cargo único de \$3 cada uno
- Crédito repetido de €199 cada uno
- Cargo a plazos que suma 10 x £199 para 10 elementos

Mensajes de alerta del sistema siempre en inglés

Los mensajes de alerta del sistema siempre aparecerán en inglés, incluso cuando CA Service Catalog está instalado en sistemas operativos no ingleses. Los mensajes de alerta del sistema aparecerán en las solicitudes individuales cuando se consultan los detalles de la solicitud. Por ejemplo, seleccione Inicio, Solicitudes.

Del mismo modo, algunas cadenas de texto de los elementos de la interfaz gráfica de usuario (GUI) así como el contenido que se publica del Constructor de cuadros de mandos de CA Service Catalog siempre aparecerán en inglés. Aparecerán en inglés incluso cuando CA Service Catalog está instalado en sistemas operativos no ingleses.

Campos numéricos en sistemas operativos localizados

Los campos numéricos incluidos en sistemas operativos localizados admiten únicamente los valores numéricos de un solo byte (como 1, 2 y 3) que se utilizan en los sistemas operativos en inglés.

Decidir cómo procesar los dígitos para el yen

En Componente de contabilidad, se muestran dos dígitos después de una coma decimal en todas las divisas compatibles, incluido el yen japonés. El yen se procesa en números enteros solamente. Por consiguiente, si su organización utiliza el yen, debe decidir cómo procesar los dos dígitos posteriores a la coma digital. Por ejemplo, puede decidir ignorarlos o redondearlos al alza o a la baja para acercarse más al número entero.

Las celdas en Apple Safari tienen mayor tamaño

Si se utiliza el explorador Apple Safari, es posible que las celdas de los elementos de la opción de servicio aparezcan más grandes de lo habitual al crearlas o editarlas. En este caso, aunque la apariencia no sea la habitual, los elementos de la opción de servicio funcionan correctamente.

De forma alternativa, puede seleccionar un explorador de soporte distinto, como Mozilla Firefox o Microsoft Internet Explorer, para crear y editar los elementos de la opción de servicio de manera más clara y sencilla.

Varios

Los problemas conocidos que se muestran a continuación afectarán al uso de CA Service Catalog en varias funciones.

Cómo evitar mensajes de advertencia falsos relacionados con el rol de gestor de servicios

Pueden aparecer mensajes de advertencia si un usuario con el rol de gestor de servicios trata una acción con solicitudes pendientes, por ejemplo, aprobando y rechazando solicitudes. En estos casos, las aprobaciones y los rechazos proseguirán su curso correctamente aunque aparezcan mensajes de advertencia. Para evitar que aparezcan tales mensajes de advertencia, los administradores pueden realizar los siguientes pasos:

1. Iniciar sesión en CA Service Catalog como administrador de Service Delivery o administrador de unidad de negocio.
2. Para cambiar los derechos de acceso predeterminados del rol de gestor de servicios en una unidad de negocio específica siga las indicaciones a continuación:
 - a. Conéctese a la unidad de negocio.
 - b. Seleccione Constructor de servicios, Configuración.
 - c. Agregue el valor Control de acceso: agregar solicitud a este rol.
 - d. Guarde los cambios.

Incidencias de visualización para widgets

Se puede producir las siguientes incidencias para widgets, especialmente cuando los usuarios acceden a las mismas a través de Internet Explorer y cuando SharePoint 2010 es el servidor de portal:

- Los formularios de las solicitudes pueden no siempre mostrarse correctamente. A veces se produce este problema porque SharePoint exige estándares de XHTML. Los exploradores distintos de Internet Explorer no cumplen con estos estándares.
- Los mensajes de "error de comunicación" pueden aparecer intermitentemente.

Nota: Pueden aparecer widgets en blanco. A veces la causa es una discordancia entre los valores del parámetro renderTo en el código fuente del widget (o valor de configuración del portal equivalente) y el ID de etiqueta div de la página HTML. Si aparecen widgets en blanco, verifique que estos valores sean idénticos, incluyendo las mayúsculas y las minúsculas y los espacios.

Los controles de ActiveX no se ejecutan con Mozilla Firefox

En CA Service Catalog, los objetos que requieren controles de ActiveX de Microsoft no aparecerán cuando se utiliza el explorador Web de Mozilla Firefox. Los ejemplos incluyen ciertas funciones del Constructor de cuadros de mandos y del Constructor de informes. Como solución temporal, se puede utilizar Microsoft Internet Explorer para las acciones que requieran ActiveX.

No mueva a los clientes

Importante: Para obtener resultados óptimos, *no desplace los clientes* (las unidades de negocio) de CA Service Catalog.

Este aviso se aplica si se gestionan clientes directamente en CA Service Catalog (administración independiente de clientes) o indirectamente a través de CA Service Desk Manager (administración de clientes comunes). En cualquier caso, esta acción puede provocar varios problemas en la gestión de solicitudes, la gestión de usuarios y en otras funciones.

Nota: Para obtener información detallada acerca de la administración de clientes, consulte la *Guía de administración*.

Estado de disponibilidad de las carpetas

En el Constructor de servicios, después de que una carpeta o subcarpeta deje de estar disponible cambiando la fecha disponible o no disponible, seleccione Actualizar. Esta acción garantiza que el cambio de disponibilidad queda reflejada cuando se muestra el contenido de la carpeta o de la subcarpeta.

Los hipervínculos con sitios Web que no son de CA puede que no funcionen

En la *Guía de administración* y en otros documentos, es posible que algunos hipervínculos a sitios Web que no son de CA Technologies no funcionen correctamente. Por ejemplo, tras publicar la *Guía de administración* se descubrió que incluía un vínculo que no estaba actualizado con información acerca de clientes de JavaScript Axis en el sitio Web de Microsoft. En estos casos, se debe ir a la página principal del sitio Web y tratar de buscar la información relacionada. Por ejemplo, para encontrar la información mencionada anteriormente sobre los clientes de JavaScript Axis, debe ir al sitio Web microsoft.com y buscar información sobre ese tema.

Puede aparecer el contenido de ayuda en lugar de un tema de ayuda específico

Cuando se pulsa Ayuda para que se abra la ayuda contextual de la ventana activa, puede aparecer el contenido de la ayuda en lugar de un tema de ayuda específico. En estos casos, utilice los contenidos para desplazarse hasta la información que necesite.

Accesibilidad

Los usuarios con discapacidad visual pueden acceder a los widgets y portlets mediante un lector de pantalla, como JAWS. Los problemas conocidos en este tema se aplican a la accesibilidad.

Los problemas detectados a continuación afectarán a todos los widgets:

- De forma predeterminada, las imágenes en formularios *no* incluyen texto alternativo y, por ello, *no cumplen* los estándares de accesibilidad. Agregue texto alternativo a estas imágenes para cumplir los estándares de accesibilidad.
- De forma predeterminada, la proporción de contraste de color de vínculos en portlets y widgets *no cumple* los estándares de accesibilidad. Ajuste la proporción de contraste de color de estos vínculos a una configuración que cumpla los estándares de accesibilidad.
- Igualmente, de forma predeterminada, la proporción de contraste de color del color de fondo de las imágenes en portlets y widgets *no cumple* los estándares de accesibilidad. Un ejemplo es el color de fondo del botón Guardar o Editar. Ajuste la proporción de contraste de color de estos colores de fondo a una configuración que cumpla los estándares de accesibilidad.
- Cuando un servicio está adjunto a un formulario que contiene los elementos siguientes, la navegación entre los elementos no funcionará con Firefox:
 - Campo establecido con la fecha, la casilla de verificación y el botón o grupo de opción
 - Tabla seguida de la fecha, la casilla de verificación y el botón o grupo de opción
- El lector de pantalla de JAWS no puede leer el mes ni el año en el campo Fecha del formulario. Adicionalmente, los usuarios no pueden hacer clic en el botón "Hoy" mediante el teclado.
- Cuando el usuario pulsa el tabulador para ir de la descripción de servicio al formulario, el foco avanza hasta la parte superior de la página de explorador. Como solución temporal, pulse la tecla Intro (la ficha no).

El problema conocido siguiente se aplica al widget Examinar:

- De forma predeterminada, la información sobre las herramientas para imágenes de servicios están vacía y, por ello, *no* cumple los estándares de accesibilidad. Agregue texto alternativo a estas imágenes para cumplir los estándares de accesibilidad.

Las siguientes incidencias se aplican a los widgets Solicitud y Edición de la solicitud:

- En los formularios, JAWS no lee todas las opciones de una lista dual si el usuario selecciona más de una opción de ella. Como solución temporal, los usuarios deben conocer todas las opciones antes de seleccionar la opción.
- En los formularios, el campo de control de número se lee como “tipo y texto” y no se puede utilizar correctamente para la introducción de datos. Por lo tanto, no utilice campos de control de números en formularios que pretenda que sean aptos para la accesibilidad.
- En las páginas Crear solicitud o Editar solicitud, se producen las incidencias siguientes cuando los usuarios acceden al área de texto Notas mediante los exploradores siguientes:
 - (Internet Explorer) Los usuarios no pueden agregar notas aunque el cursor esté en el área de texto Notas. Como solución temporal, los usuarios pueden pulsar el tabulador dos veces para agregar notas.
 - (Firefox) Cuando el foco está en el área de texto Notas, el lector lee el contenido de la página entera, desde el nivel de explorador, en lugar de leer solamente Notas. Además, los usuarios no podrán agregar notas.

La incidencia siguiente se aplica al widget Lista de solicitudes:

- La lista de solicitudes (como Mis solicitudes o Mi acción pendiente) no se reconoce como un componente de tabla. Por lo tanto, la navegación dentro de la lista podría resultar confusa para los usuarios porque el contexto no está claro.

Apéndice A: Acuerdos de licencia de terceros

Vínculos a acuerdos de licencia

CA Service Catalog tiene dependencias con productos de software de terceros. Antes de utilizar CA Service Catalog, se deben aceptar todos los acuerdos de licencia de terceros ([..\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt](#)).

La información de licencia de las utilidades y el software de terceros utilizados por CA Service Catalog se encuentra en la carpeta \Bookshelf_Files\TPSA de la biblioteca de CA. Por ejemplo, C:\Archivos de programa (x86)\CA\Service Catalog\doc\ENU\Bookshelf_Files\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt.