

CA Service Catalog

Notes de parution

Version 12.9.00



La présente Documentation, qui inclut des systèmes d'aide et du matériel distribués électroniquement (ci-après nommés "Documentation"), vous est uniquement fournie à titre informatif et peut être à tout moment modifiée ou retirée par CA. La présente Documentation est la propriété exclusive de CA et ne peut être copiée, transférée, reproduite, divulguée, modifiée ou dupliquée, en tout ou partie, sans autorisation préalable et écrite de CA.

Si vous êtes titulaire de la licence du ou des produits logiciels décrits dans la Documentation, vous pourrez imprimer ou mettre à disposition un nombre raisonnable de copies de la Documentation relative à ces logiciels pour une utilisation interne par vous-même et par vos employés, à condition que les mentions et légendes de copyright de CA figurent sur chaque copie.

Le droit de réaliser ou de mettre à disposition des copies de la Documentation est limité à la période pendant laquelle la licence applicable du logiciel demeure pleinement effective. Dans l'hypothèse où le contrat de licence prendrait fin, pour quelque raison que ce soit, vous devrez renvoyer à CA les copies effectuées ou certifier par écrit que toutes les copies partielles ou complètes de la Documentation ont été retournées à CA ou qu'elles ont bien été détruites.

DANS LES LIMITES PERMISES PAR LA LOI APPLICABLE, CA FOURNIT LA PRÉSENTE DOCUMENTATION "TELLE QUELLE", SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT CONCERNANT LA QUALITÉ MARCHANDE, L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, OU DE NON-INFRACTION. EN AUCUN CAS, CA NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE, DIRECT OU INDIRECT, SUBI PAR L'UTILISATEUR FINAL OU PAR UN TIERS, ET RÉSULTANT DE L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION, NOTAMMENT TOUTE PERTE DE PROFITS OU D'INVESTISSEMENTS, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE DE DONNÉES OU DE CLIENTS, ET CE MÊME DANS L'HYPOTHÈSE OÙ CA AURAIT ÉTÉ EXPRESSÉMENT INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES.

L'utilisation de tout produit logiciel mentionné dans la Documentation est régie par le contrat de licence applicable, ce dernier n'étant en aucun cas modifié par les termes de la présente.

CA est le fabricant de la présente Documentation.

Le présent Système étant édité par une société américaine, vous êtes tenu de vous conformer aux lois en vigueur du Gouvernement des Etats-Unis et de la République française sur le contrôle des exportations des biens à double usage et aux autres réglementations applicables et ne pouvez pas exporter ou réexporter la documentation en violation de ces lois ou de toute autre réglementation éventuellement applicable au sein de l'Union Européenne.

Copyright © 2013 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Produits CA Technologies référencés

Cette documentation contient des références aux produits CA Technologies suivants :

- CA Service Catalog (incluant le composant Comptabilité, anciennement CA Service Accounting)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Server Automation
- CA Server Automation Reservation Manager (Reservation Manager)
- CA Business Service Insight (CA BSI, anciennement CA Oblicore Guarantee)
- CA Open Space
- CA Remote Engineer (anciennement CA Role & Compliance Manager [CA RCM])
- CA Service Desk Manager (incluant 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 (anciennement CA IT PAM)
- CA Business Intelligence
- CA Anti-Virus (anciennement eTrust Antivirus)
- CA Threat Manager (anciennement eTrust Integrated Threat Management [eTrust ITM])

Support technique

Pour une assistance technique en ligne et une liste complète des sites, horaires d'ouverture et numéros de téléphone, contactez le support technique à l'adresse <http://www.ca.com/worldwide>.

Table des matières

Chapitre 1: Bienvenue 9

Contenu du document	9
Prise en charge internationale	10

Chapitre 2: Fonctionnalités nouvelles et modifiées 13

Accès mobile	14
Améliorations de la création et de la demande de services, ainsi que de la gestion des demandes	15
Améliorations apportées à la gestion des demandes	16
Améliorations apportées à la gestion des utilisateurs	17
Améliorations apportées aux widgets.....	17
Améliorations apportées aux tables et aux infobulles dans les formulaires.....	18
Améliorations apportées aux packs de contenu	19
Améliorations de l'intégration à CA Service Desk Manager	21
Améliorations de l'intégration à CA APM.....	21
Améliorations apportées aux services Web	22
Améliorations relatives à CA EEM	23
Améliorations des événements, des règles et des actions	23

Chapitre 3: Modifications de fonctionnalités 25

Améliorations apportées à la documentation	25
Déplacement de texte de la documentation	26
Documentation relative aux intégrations héritées (y compris CA Workflow)	27
Annonce de la fin de la prise en charge de l'intégration avec le gestionnaire de réservations	28
Fin de la prise en charge annoncée pour CA Workflow	28
Utilisation d'objets de données de rapport pour remplir des champs dans les formulaires	29

Chapitre 4: Documentation 31

Documentation	31
Bibliothèque CA.....	32
Fichier Readme.....	33

Chapitre 5: Informations sur les systèmes 35

Configuration système requise	35
-------------------------------------	----

Chapitre 6: Remarques et configuration requise pour les installations et les mises à niveau 37

Remarques générales et configuration requise	37
Remarques et configuration requise relatives à l'installation distribuée	39
Remarques et configuration requise relatives au partage réseau	39

Chapitre 7: Remarques générales 41

Consignes relatives à la prévention de doublons d'événements, de règles et d'actions	41
Remarques sur la localisation	42
Localisation de la liste de valeurs et des données de rapport des invites	42
Localisation de noms d'utilisateurs, de groupes d'utilisateurs et de rapports	43
Correctifs publiés	43

Chapitre 8: Problèmes connus 45

Base de données et la MDB	45
Données endommagées renvoyées par la SGBD Oracle	45
Intégration à CA APM à l'aide d'Oracle	46
Impossible d'installer le composant de catalogue et le serveur Oracle ensemble	46
Respect de la casse dans les recherches	46
Respect de la casse pour l'affectation d'actions à des groupes	47
Possibilité d'échec de la mise à niveau de la MDB pendant une mise à niveau	47
Intégrations à d'autres produits CA Technologies	47
Action CA Process Automation désactivée	48
Connexion impossible à CA Process Automation après une mise à niveau	48
Connexion à CA Process Automation requérant l'actualisation	49
Configuration requise liée à l'adresse pour l'intégration CA Process Automation	49
Echec de l'installation de l'application CA EEM.....	50
Connexion impossible à CA EEM après une mise à niveau	50
Limites d'utilisation des groupes CA EEM	51
Impossible d'affecter des modèles CA APM	51
Impossible de créer des ordres de changement lorsque l'hébergement multipropriété est actif	52
Problème lors de la création de certaines demandes de changement.....	53
Installation, mise à niveau et migration	53
Processus de mise à niveau Oracle très long	53
Redémarrage de l'ordinateur après la migration.....	53
Recréation des exercices financiers annuels après la migration.....	54
Actions désactivées après la mise à niveau	54
Dossiers restants après une désinstallation.....	54
Reporting.....	54
Valeurs manquantes dans les rapports.....	54

Problème de vérification des signatures numériques	55
Champs Nvarchar dans des rapports	55
Impossible de générer des rapports hors ligne au format PDF	55
L'impression par lots ne fonctionne pas avec Mozilla Firefox	55
Traitement des demandes	55
Problèmes de suspension de service souscrit	56
Risque de blocage des demandes exécutées et annulées	56
Non-fonctionnement de nouvelles tentatives d'actions ayant échoué	56
Problèmes d'envoi de certaines notifications par courriel	56
Suppression de certaines notes et pièces jointes	57
Localisation	57
Le symbole de la devise précède toujours le montant.	57
Les unités d'un élément de coût s'affichent toujours selon une séquence fixe	58
Messages d'alerte système en anglais	58
Champs numériques des systèmes d'exploitation localisés	58
Traitement des chiffres exprimés en yen	58
Affichage large des cellules avec Apple Safari	59
Divers	59
Prévention des faux messages d'avertissement liés au rôle du gestionnaire de services	59
Problèmes d'affichage des widgets	60
Non-exécution des contrôles ActiveX avec Mozilla Firefox	60
Ne déplacez pas les clients hébergés	60
Etat de disponibilité des dossiers	61
Certains liens hypertexte vers des sites Web non CA risquent de ne pas fonctionner	61
Risque d'affichage du contenu de l'aide au lieu de la rubrique d'aide spécifique	61
Accessibilité	62

Annexe A: Contrats de licence des logiciels tiers **65**

Liens vers les contrats de licence	65
--	----

Chapitre 1: Bienvenue

Bienvenue dans la version 12.9 de CA Service Catalog

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Contenu du document](#) (page 9)

[Prise en charge internationale](#) (page 10)

Contenu du document

Ce document fournit des informations détaillées sur les nouvelles fonctionnalités et les améliorations apportées à la version 12.9 de CA Service Catalog.

Il inclut également la configuration système requise, des remarques concernant l'installation, des remarques générales, des informations sur la documentation et les problèmes connus.

Remarque : Au moment de la publication, CA Service Catalog prend en charge les systèmes d'exploitation et les logiciels tiers répertoriés dans ce document. Pour obtenir de l'aide, contactez le support de CA Technologies à l'adresse suivante : <http://ca.com/worldwide>.

Prise en charge internationale

Un produit *internationalisé* est un produit en anglais qui s'exécute correctement sur les versions localisées du système d'exploitation et des produits tiers requis. Un produit internationalisé prend en charge les éléments suivants :

- Données d'entrée et de sortie de ces langues
- Possibilité de spécifier différents paramètres régionaux, tels que la date, l'heure, la devise et le format des valeurs numériques

Un *produit traduit* (ou produit *localisé*) est un produit internationalisé qui inclut la prise en charge des paramètres linguistiques régionaux pour les éléments suivants :

- Interface utilisateur
- Aide en ligne et autre documentation
- Paramètres linguistiques régionaux par défaut pour la date, l'heure, la devise et les formats des valeurs numériques

Outre la version anglaise du produit, CA Technologies prend en charge les langues répertoriées dans le tableau ci-dessous, et *uniquement* celles-ci.

Langue	Internationalisation	Traduction
Portugais brésilien	Oui	Oui
Chinois (simplifié)	Non	Non
Chinois (traditionnel)	Non	Non
Tchèque	Non	Non
Finnois	Non	Non
Français	Oui	Oui
Allemand	Oui	Oui
Grec	Non	Non
Hongrois	Non	Non
Italien	Oui	Oui
Japonais	Oui	Oui
Coréen	Non	Non
Norvégien	Non	Non
Polonais	Non	Non
Russe	Non	Non
Espagnol	Oui	Oui

Langue	Internationalisation	Traduction
Suédois	Non	Non
Turc	Non	Non

Remarque : L'exécution du produit dans un environnement linguistique *ne figurant pas* dans ce tableau risque d'être problématique.

Chapitre 2: Fonctionnalités nouvelles et modifiées

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Accès mobile](#) (page 14)

[Améliorations de la création et de la demande de services, ainsi que de la gestion des demandes](#) (page 15)

[Améliorations apportées à la gestion des demandes](#) (page 16)

[Améliorations apportées à la gestion des utilisateurs](#) (page 17)

[Améliorations apportées aux widgets](#) (page 17)

[Améliorations apportées aux tables et aux infobulles dans les formulaires](#) (page 18)

[Améliorations apportées aux packs de contenu](#) (page 19)

[Améliorations de l'intégration à CA Service Desk Manager](#) (page 21)

[Améliorations de l'intégration à CA APM](#) (page 21)

[Améliorations apportées aux services Web](#) (page 22)

[Améliorations relatives à CA EEM](#) (page 23)

[Améliorations des événements, des règles et des actions](#) (page 23)

Accès mobile

CA Service Catalog prend en charge l'accès mobile pour les utilisateurs du catalogue et les gestionnaires de demandes.

Les *utilisateurs de catalogues* peuvent effectuer les tâches suivantes à partir de leurs dispositifs mobiles :

- Parcourir le catalogue et y effectuer des recherches
- Terminer et soumettre des demandes pour les offres de service (services)
- Ajouter des notes ou joindre des images à leurs demandes
- Afficher le statut et d'autres détails des demandes, y compris des demandes soumises à partir de l'interface de navigation ou de l'application mobile
- Annuler des demandes

Les *gestionnaires de demandes* peuvent effectuer les tâches suivantes à partir de leurs dispositifs mobiles :

- Afficher les demandes en attente d'approbation et les approuver ou les rejeter
- Ajouter des notes ou des pièces jointes à ces demandes

Pour accéder à ces fonctions, les utilisateurs du catalogue et les gestionnaires de demandes doivent installer l'application mobile de CA Service Catalog sur leurs dispositifs mobiles. Cette application sera disponible peu de temps après la date de disponibilité générale de CA Service Catalog. Pour plus d'informations, visitez le site <http://ca.com/support> ou contactez votre responsable de compte CA.

Les concepteurs de service proposent également des configurations conçues pour créer des services adaptés à l'accès mobile, conformément aux directives établies dans ce domaine.

Remarque : Pour plus d'informations sur la conception de services adaptés à l'accès mobile, consultez le *Manuel d'administration*.

Améliorations de la création et de la demande de services, ainsi que de la gestion des demandes

L'interface utilisateur de CA Service Catalog inclut plusieurs améliorations qui simplifient la création et la mise à jour des services, tout en améliorant l'efficacité de ces derniers.

- Vous pouvez configurer des services pour que les utilisateurs puissent les afficher et soumettre des demandes de service à l'aide de leurs dispositifs mobiles.
- Les concepteurs de services peuvent configurer les services de manière à requérir l'ajout d'une pièce jointe pour une option de service lors de la demande.
- Les utilisateurs du catalogue peuvent ajouter des pièces jointes et des notes à une option de service, pour les services qui contiennent plusieurs options de service.

Remarque : Pour ces services, les utilisateurs du catalogue peuvent également ajouter des pièces jointes et des notes pour la demande entière. Pour les services qui contiennent une option de service unique, les utilisateurs du catalogue peuvent ajouter des pièces jointes et des notes pour la demande entière.

- Les liens permettant d'ajouter des notes et des pièces jointes aux demandes, et de les afficher, sont optimisés afin d'offrir plus de convivialité.
- Les gestionnaires de demandes peuvent inclure des pièces jointes lors de la copie des demandes.

Les administrateurs activent ou désactivent les options de configuration pour ces fonctionnalités dans l'onglet Configuration du catalogue, Gestion des demandes.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Améliorations apportées à la gestion des demandes

CA Service Catalog inclut les améliorations suivantes pour la gestion des demandes :

- Les administrateurs de catalogues peuvent également implémenter des approbations d'éléments multiples afin que les gestionnaires de demandes puissent approuver et rejeter simultanément plusieurs éléments dans une demande.
 - Les gestionnaires de demandes peuvent sélectionner la totalité des *services* (ou certains services) dans une demande, puis les approuver ou les rejeter simultanément, d'un simple clic. La fonctionnalité d'approbation d'éléments multiples s'applique indépendamment de l'implémentation de l'approbation individualisée.
 - En l'absence d'approbation d'éléments multiples, les gestionnaires de demandes doivent approuver ou rejeter tous les services individuellement en mettant à jour leur statut dans la liste déroulante Statut.
 - Si vous avez implémenté l'approbation d'éléments multiples ainsi que l'approbation individualisée, les gestionnaires de demandes peuvent sélectionner la totalité des *options de service* (ou certaines d'entre elles) dans un service, puis les approuver ou les rejeter simultanément, d'un simple clic.
 - Si l'approbation individualisée est implémentée sans l'approbation d'éléments multiples, les gestionnaires de demandes peuvent approuver ou rejeter chaque option de service individuellement en mettant à jour leur statut dans la liste déroulante Statut.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'approbation d'éléments multiples, consultez le *Manuel d'administration*.

- Les gestionnaires de demandes peuvent également [utiliser des dispositifs mobiles pour approuver et rejeter des demandes](#) (page 14) placées dans leurs files d'attente.
- La valeur par défaut Non a été remplacée par la valeur Oui pour le paramètre suivant dans l'onglet Configuration de la gestion des demandes sous Catalogue : Afficher les détails du service sur les pages de demande. Les utilisateurs du catalogue peuvent remarquer ce changement lorsqu'ils affichent leurs demandes soumises. Les gestionnaires de demandes peuvent remarquer ce changement lorsqu'ils affichent les demandes dans leurs files d'attente.

Améliorations apportées à la gestion des utilisateurs

La base de données d'utilisateurs installée avec CA Service Catalog est vide. Pour la remplir, configurez et exécutez l'utilitaire d'importation LDAP. L'exécution de cet utilitaire permet d'ajouter les utilisateurs spécifiés à partir de votre serveur LDAP à la base de données.

Vous pouvez également exécuter l'utilitaire régulièrement, ou à l'aide d'un planificateur, pour synchroniser les mises à jour effectuées dans la base de données d'utilisateurs à partir du serveur LDAP vers la base de données CA Service Catalog.

L'utilitaire d'importation LDAP remplace l'utilitaire de synchronisation de CA EEM fourni avec les versions précédentes. L'utilitaire de synchronisation de CA EEM a été désapprouvé.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilitaire d'importation LDAP, consultez le manuel d'intégration *Integration Guide*.

Améliorations apportées aux widgets

Vous pouvez utiliser les widgets CA Service Catalog pour permettre aux utilisateurs des applications de portail ou autres d'accéder aux fonctionnalités du catalogue. Ces utilisateurs accèdent aux fonctionnalités du catalogue dans le contexte de leur application, sans quitter cette dernière. Par exemple, les utilisateurs du catalogue peuvent afficher et demander les services associés à l'application. Cette version apporte les améliorations suivantes :

- Un nouveau paramètre de configuration qui limite l'accès utilisateur à l'unité business que vous spécifiez.
- Les widgets et les portlets sont accessibles à l'aide d'un lecteur d'écran tel que JAWS pour les utilisateurs souffrant de handicaps visuels.

Cette mise à jour affecte les widgets et les portlets *uniquement*. Pour utiliser cette mise à jour, vérifiez que le *conteneur* est également accessible. Le conteneur est la page Web sur laquelle vous intégrez le widget ou le portlet, par exemple, une page Microsoft SharePoint ou une page HTML simple.

Remarque : Pour plus d'informations sur les widgets, reportez-vous au scénario suivant dans le *Manuel d'administration : Intégration de widgets pour les demandes de services et la gestion des demandes*.

Améliorations apportées aux tables et aux infobulles dans les formulaires

Pour les formulaires, l'attribut Autoriser les insertions pour les tables et le comportement des infobulles a été modifié entre les versions 12.7 et 12.8. Ils ont été à nouveau modifié après le lancement de la version 12.8. Les informations suivantes s'appliquent à la version 12.9.

Tables

Les concepteurs de formulaires peuvent utiliser le nouvel attribut Autoriser les modifications avec l'attribut existant Autoriser les insertions pour contrôler les autorisations et la manière dont les utilisateurs de catalogue mettent à jour les tables dans un formulaire lorsqu'ils demandent un service.

L'attribut *Autoriser les insertions* permet toujours de spécifier si les utilisateurs du catalogue peuvent manuellement ajouter des lignes à des tables, comme suit :

- Si vous spécifiez True, les utilisateurs peuvent cliquer sur l'icône Ajouter dans la table pour ajouter des lignes.
- Si vous spécifiez False, aucune icône Ajouter n'apparaît dans la table et les utilisateurs ne peuvent pas ajouter de lignes.

Le paramètre pour *Autoriser les modifications* est appliqué *uniquement* si vous définissez l'attribut Autoriser les insertions sur False. Dans ce cas, vous pouvez utiliser Autoriser les modifications pour spécifier si les utilisateurs du catalogue peuvent manuellement mettre à jour les données qui sont insérées dynamiquement dans une ligne par une fonction JavaScript, comme suit :

- Si vous spécifiez True, les utilisateurs peuvent modifier les données dans ces lignes.
- Si vous spécifiez False, les utilisateurs peuvent modifier les données dans ces lignes.

Infobulles

Lorsqu'un utilisateur du catalogue remplit un formulaire lors d'une demande de service, le texte de l'infobulle s'affiche même après la validation par le système de catalogues des données saisies par l'utilisateur. Toutefois, en cas d'erreur de validation, un message d'erreur associé s'affiche à la place de l'infobulle.

Remarque : Pour plus d'informations sur ces attributs, consultez le chapitre intitulé Utilisation du concepteur de formulaires dans le *Manuel d'administration*.

Améliorations apportées aux packs de contenu

Cette version introduit les packs de contenu de gestion des services et de démonstration, qui contiennent plusieurs services modèles. Les administrateurs du catalogue peuvent également importer les packs de contenu après l'installation de CA Service Catalog. Le processus d'importation ajoute les services au catalogue. Les concepteurs de services peuvent copier et personnaliser un service modèle pour créer un service actif.

Remarque : Pour *plus d'informations* sur l'utilisation et l'importation de ces packs de contenu, reportez-vous au *Manuel d'implémentation*.

gestion des services

Le pack de contenu de gestion des services contient les services prédéfinis suivants :

- Afficher mes actifs : permet aux utilisateurs du catalogue d'afficher leurs actifs CA APM.

Remarque : Pour garantir un fonctionnement optimal, ce service et le service suivant requièrent l'intégration de CA Service Catalog à CA APM.

- Demander un actif matériel : permet aux utilisateurs du catalogue de demander un actif matériel dans CA APM.

Remarque : La requête de base de données par défaut pour ce service fonctionne pour SQL Server uniquement. Toutefois, vous pouvez ajuster la requête de sorte qu'elle fonctionne avec Oracle, le cas échéant. La documentation de pack de contenu, décrite ultérieurement dans cette rubrique, comprend l'instruction de requête pour Oracle.

- Signaler un problème : permet aux utilisateurs du catalogue de signaler un problème CA Service Desk Manager, par exemple, afin d'obtenir de l'aide sur un problème logiciel ou matériel.

Remarque : Pour garantir un fonctionnement optimal, ce service requiert l'intégration de CA Service Catalog à CA Service Desk Manager.

Pour accéder à la documentation pour le pack de contenu de gestion des services, cliquez sur Administration, Outils, Liens. Consultez le site <http://ca.com/worldwide> pour obtenir les mises à jour du pack de contenu ou la documentation correspondante après la publication.

Contenu de démonstration

Cette version introduit également le pack de contenu de démonstration, qui contient plusieurs services modèles pour les demandes courantes dans une entreprise. La plupart des services du pack de contenu de démonstration sont intuitifs et ne requièrent aucune documentation. Toutefois, certains services requièrent des processus CA Process Automation et une intégration aux systèmes sous-jacents pour pouvoir fonctionner.

Exemples de services :

- Réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur : permet aux utilisateurs du catalogue de réinitialiser leurs mots de passe pour les systèmes que vous spécifiez.

Vous devez créer un programme pour ce service, généralement en JavaScript, afin d'intégrer CA Service Catalog à chaque système pour lequel vous voulez utiliser le service. Par exemple, si vous voulez utiliser le service Réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur pour permettre aux utilisateurs du catalogue de réinitialiser leurs mots de passe pour le système de messagerie, financier et de ressources humaines, vous pouvez créer un programme JavaScript pour intégrer CA Service Catalog à ces systèmes.

- Service de sélection de smartphone : permet aux utilisateurs du catalogue de sélectionner un smartphone et des accessoires en les guidant dans plusieurs niveaux de choix imbriqués.

Pour cela, ce service utilise des programmes JavaScript dans des formulaires. Pour copier et personnaliser ce service, vous devez disposer de connaissances avancées sur le concepteur de formulaires et d'une expérience en JavaScript.

Pour obtenir une liste complète des services inclus dans le pack de contenu de démonstration, importez-le et affichez le rapport d'importation. Affichez ensuite les services contenus dans le dossier CA Service Catalog Demo Content dans le catalogue. Vous pouvez importer le fichier du pack de contenu de démonstration à partir de l'emplacement `USM_HOME\Filestore\contentpacks`.

`USM_HOME` est utilisé dans cette documentation comme convention de spécification du répertoire d'installation de CA Service Catalog en local. Pour les ordinateurs 32 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est `C:\Program Files\CA\Service Catalog`. Pour les ordinateurs 64 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est `C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog` pour les installations 32 bits ou `C:\Program Files\CA\Service Catalog` pour les installations 64 bits.

Améliorations de l'intégration à CA Service Desk Manager

Cette version inclut les améliorations de l'intégration entre CA Service Catalog et CA Service Desk Manager suivantes :

- Vous pouvez configurer CA Service Catalog pour créer deux nouveaux types de tickets (incidents et demandes) dans CA Service Desk Manager lorsqu'un utilisateur du catalogue soumet une demande relative à certains services.

Remarque : Dans les versions précédentes, vous pouviez configurer CA Service Catalog pour créer uniquement un type de ticket (demande de changement) dans CA Service Desk Manager.

- Vous pouvez configurer le système de catalogues afin de synchroniser les notes et les pièces jointes entre une requête CA Service Catalog et le ou les tickets CA Service Desk Manager correspondants. Vous pouvez configurer cette synchronisation de manière à ce qu'elle soit effectuée lors de la création du ticket, puis ultérieurement. Cette synchronisation permet de récupérer les dernières informations sur la demande effectuée auprès de l'analyste CA Service Desk Manager qui traite le ticket associé. Cette synchronisation permet également de récupérer les dernières informations sur le ticket affecté au demandeur CA Service Catalog.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration, notamment sur ces améliorations, consultez le chapitre sur l'intégration à CA Service Desk Manager dans le *Manuel d'intégration*.

Améliorations de l'intégration à CA APM

Cette version inclut les améliorations de l'intégration entre CA Service Catalog et CA APM suivantes :

- Les utilisateurs, à l'exception de l'administrateur de livraison de services, peuvent désormais associer des options de service à des modèles. Il s'agit notamment des concepteurs de services et des administrateurs du catalogue.
- Les gestionnaires de demandes peuvent utiliser l'icône de brique dorée pour exécuter les demandes en attente d'action qui leur sont affectées.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'intégration, consultez le chapitre sur l'intégration à CA APM dans le *Manuel d'intégration*.

Améliorations apportées aux services Web

Cette version introduit de nouvelles méthodes et recherches marquées pour les services Web.

Service Web d'administration

Le service Web d'administration inclut les nouvelles méthodes suivantes :

- `addRule` : crée une règle pour un événement.
- `addRuleAction` : crée une action pour une règle.
- `addAttachmentLinkToSubscription` : met à jour une option de service en ajoutant un lien à une pièce jointe.

Service Web de demande

Le service Web de demande inclut les nouvelles méthodes suivantes :

- `addAttachmentToRequestItemWithPath` : ajoute une pièce jointe à une option de service.

La pièce jointe est chargée vers le dossier suivant :

`USM_HOME\référentiel_fichiers\documents\requests\ID_demande`

USM_HOME est utilisé dans cette documentation comme convention de spécification du répertoire d'installation de CA Service Catalog en local. Pour les ordinateurs 32 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est `C:\Program Files\CA\Service Catalog`. Pour les ordinateurs 64 bits, le nom du chemin d'accès par défaut est `C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog` pour les installations 32 bits ou `C:\Program Files\CA\Service Catalog` pour les installations 64 bits.

ID_demande spécifie l'ID de la demande de catalogue.

- `getRequestLevelAttachments` : renvoie les pièces jointes pour la demande entière.
Cette méthode ne renvoie *aucune* pièce jointe pour les options de service individuelles.

- `getRequestLevelNotes` : renvoie les notes pour la demande entière.
Cette méthode ne renvoie *aucune* note pour les options de service individuelles.

Recherche marquée

Cette version introduit également une recherche marquée pour la méthode `searchCatalog` dans le service Web de catalogue. Vous pouvez utiliser une recherche marquée ou une recherche de chaîne complète pour cette méthode.

Remarque : Pour plus d'informations sur ces méthodes, reportez-vous au Manuel de référence des services Web. Pour accéder à ce document, sélectionnez Administration, Outils, API de services Web.

Améliorations relatives à CA EEM

Pour cette version, le kit de développement logiciel CA EEM a été mis à niveau de la version 8.4 vers la version 12.51 (32 bits).

Remarque : Pour plus d'informations sur le kit de développement logiciel CA EEM, reportez-vous à la documentation de CA EEM.

Améliorations des événements, des règles et des actions

Les types d'événement Changement d'un élément de demande ou de souscription incluent les nouveaux paramètres suivants qui présentent les données de formulaire sous la forme de sortie JSON :

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

Remarque : Pour plus d'informations sur les paramètres d'événements, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Chapitre 3: Modifications de fonctionnalités

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Améliorations apportées à la documentation](#) (page 25)

[Déplacement de texte de la documentation](#) (page 26)

[Documentation relative aux intégrations héritées \(y compris CA Workflow\)](#) (page 27)

[Annonce de la fin de la prise en charge de l'intégration avec le gestionnaire de réservations](#) (page 28)

[Fin de la prise en charge annoncée pour CA Workflow](#) (page 28)

[Utilisation d'objets de données de rapport pour remplir des champs dans les formulaires](#) (page 29)

Améliorations apportées à la documentation

Plusieurs améliorations ont été apportées à la documentation de cette version :

- Mises à jour de la documentation présentant les nouvelles fonctionnalités ainsi que les fonctionnalités mises à jour, comme décrit dans les premières rubriques des *Notes de parution*.
- *Integration Guide*
 - Les chapitres suivants incluent des procédures et des paramètres mis à jour :
 - Managing Users With CA EEM and Other Tools
 - Integrating with CA SiteMinder
 - Integrating with CA Service Desk Manager
 - Integrating with CA Process Automation

- *Manuel d'administration*
 - Le chapitre Utilisation du composant de comptabilité inclut des mises à jour sur les procédures de gestion des souscriptions physiques.
 - Le chapitre Utilisation des services Web contient de nouvelles rubriques ainsi que des rubriques mises à jour :
 - Utilisation de caractères spéciaux dans les services Web
 - Utilisation de différentes techniques pour ajouter des pièces jointes à des services Web
 - Le chapitre Création et mise à jour de services inclut un nouveau scénario : *Création d'un service simple*. Ce scénario décrit la procédure de création d'un service simple, principalement via la copie des objets à partir d'un service existant et de la modification des copies.
 - Le chapitre Utilisation du concepteur de formulaires fournit un nouveau scénario : *Création d'un formulaire*. Ce scénario illustre la procédure de création d'un formulaire. Ce scénario décrit la création et la configuration de nouveaux éléments. Ce scénario décrit également la copie d'objets à partir de formulaires existants et la modification des copies.
- *Manuel d'implémentation*
 - Les chapitres relatifs aux opérations d'installation et de mise à niveau incluent de nombreuses mises à jour des scénarios d'installation et de mise à niveau, notamment pour les bases de données, l'utilitaire de configuration et CA EEM.
 - Le chapitre relatif à la configuration contient des mises à jour sur les procédures de configuration de l'authentification unique et du protocole SSL (Secure Socket Layer).

Déplacement de texte de la documentation

Le *Manuel de référence* ne fait plus partie de la bibliothèque de la documentation. Les rubriques incluses dans ce manuel ont été déplacées comme suit :

- Les rubriques concernant l'utilitaire IXUTIL font désormais partie du manuel *IXUTIL Command Line Reference*. Vous pouvez accéder à ce manuel à partir de la section CA Service Catalog du menu Démarrer de Windows.
- Les rubriques décrivant les opérations de déploiement et d'annulation du déploiement des composants réalisées à partir de la ligne de commande figurent désormais dans le *Manuel d'implémentation*.
- Les rubriques relatives aux utilitaires de médiation de données et d'annulation de factures sont désormais partie du *Manuel d'administration*.

Documentation relative aux intégrations héritées (y compris CA Workflow)

CA Service Catalog fournit des intégrations héritées avec les produits suivants :

- CA Workflow

Important : CA Workflow ne sera plus amélioré. Il est prévu de cesser sa maintenance et son support technique à partir du 31 décembre 2013. Par conséquent, nous vous recommandons fortement d'utiliser CA Process Automation en tant qu'outil d'automatisation de processus.

- CA JARS/MICS

- CA SRM

- Les produits utilisant MDB version 1.0.4 ne sont plus pris en charge.

Les intégrations héritées demeurent inchangées depuis plusieurs années. Les intégrations héritées ne sont plus documentées dans cette bibliothèque, à l'exception des instructions relatives à l'installation, à la mise à niveau et à la mise en cluster pour les utilisateurs de CA Workflow : ces instructions ont pour objectif d'éviter toute interruption dans les opérations commerciales des utilisateurs de CA Workflow lors de l'implémentation de la version 12.9 CA Service Catalog et d'accompagner la transition vers CA Process Automation. Ces instructions apparaissent dans les scénarios d'installation et de mise à niveau, ainsi que dans le chapitre Mise en cluster du *Manuel d'implémentation*.

Par ailleurs, pour plus d'informations sur l'utilisation de CA Workflow et d'autres intégrations héritées, consultez la [documentation de CA Service Catalog version 12.8](#).

Annnonce de la fin de la prise en charge de l'intégration avec le gestionnaire de réservations

L'intégration point-à-point entre CA Service Catalog et Gestionnaire des réservations est conservée dans cette version ; toutefois, la désapprobation de cette intégration est planifiée pour la prochaine version de CA Service Catalog. Cette intégration est documentée dans le chapitre Integrating with Reservation Manager (Intégration avec le gestionnaire de réservations) du manuel *Integration Guide*.

Plutôt que d'utiliser la méthodologie point-à-point, nous vous conseillons de configurer cette intégration en activant l'échange des données via des appels de services Web à partir des processus CA Process Automation personnalisés. Cette méthodologie vous permet de configurer des services pour permettre aux utilisateurs de modifier, de prolonger ou de renvoyer les réservations des ressources physiques ou virtuelles. Cette intégration est documentée dans le chapitre Integrating with External Reservation Services (Intégration avec les services de réservation externes) du manuel *Integration Guide*. Ce chapitre décrit des solutions de réservation externes (non fournies par CA) ; toutefois, vous pouvez l'utiliser comme modèle pour l'intégration de CA Service Catalog et de Gestionnaire des réservations.

Fin de la prise en charge annoncée pour CA Workflow

CA Process Automation est l'outil d'automatisation de processus recommandé (pas de CA Workflow). Si vous utilisez des définitions de processus CA Workflow, il est recommandé de créer et d'utiliser des processus CA Process Automation à la place.

Important : CA Workflow ne sera plus amélioré. Il est prévu de cesser sa maintenance et son support technique à partir du 31 décembre 2013. Par conséquent, nous vous recommandons fortement d'utiliser CA Process Automation en tant qu'outil d'automatisation de processus.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'installation et l'utilisation de CA Process Automation, reportez-vous à la documentation et au support d'installation de CA Process Automation inclus avec le support d'installation de CA Service Catalog. Pour plus d'informations sur l'utilisation de CA Process Automation avec CA Service Catalog, reportez-vous au *Manuel d'intégration*.

Utilisation d'objets de données de rapport pour remplir des champs dans les formulaires

Ce changement s'applique à tous les formulaires qui utilisent un objet de données de rapport pour remplir un ou plusieurs champs. Il a été lancé dans CA Service Catalog 12.8 et s'applique à la version 12.9. Il est recommandé de ne pas utiliser de chaînes littérales name et value comme valeurs pour l'attribut `_id` des champs.

Cette bonne pratique s'applique même si la requête de l'objet de données de rapport ne renvoie aucune colonne nommée name ou value.

Appliquez cette recommandation pour empêcher le remplissage automatique des champs dans les formulaires avec des données superflues.

Chapitre 4: Documentation

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Documentation](#) (page 31)

[Bibliothèque CA](#) (page 32)

[Fichier Readme](#) (page 33)

Documentation

CA Service Catalog fournit les manuels suivants *à la fois* au format HTML et PDF :

- Implementation Guide
- Manuel d'administration
- Integration Guide
- Notes de parution
- Présentation de CA MDB
- Fichier Readme

Pour obtenir des résultats optimaux, accédez à ces manuels par l'intermédiaire de la [bibliothèque CA](#) (page 32).

Bibliothèque CA

La bibliothèque CA dispose de toute la [documentation](#) (page 31) produit, aux formats HTML et PDF conformes à la section 508. Dans la bibliothèque CA vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- Afficher et rechercher des manuels au format HTML ou PDF.
- Utiliser le champ Rechercher, en haut à droite, pour rechercher tous les manuels au format HTML.

Remarque : Cette option s'applique aux manuels uniquement en anglais qui ne sont pas localisés.

- Utilisez le format PDF pour afficher, rechercher et imprimer des manuels spécifiques à l'aide d'Adobe Reader. S'il n'est pas installé sur votre ordinateur, vous pouvez utiliser le lien Télécharger Adobe Reader, dans la bibliothèque CA, pour télécharger Adobe Reader et l'installer.

Pour ouvrir la bibliothèque CA, réalisez l'une des actions suivantes :

- Installez CA Service Catalog. Le média d'installation de CA Service Catalog installe automatiquement la bibliothèque CA.
- Copiez tous les éléments du sous-dossier \locale provenant du média d'installation ou d'une installation de produit sur votre ordinateur local.
- Affichez et téléchargez la bibliothèque CA à partir du support en ligne de CA.

Pour ouvrir la bibliothèque à partir de l'interface utilisateur graphique de CA Service Catalog, sélectionnez Administration, puis Outils. Cliquez sur Liens (sous Menu) dans la page Outils. Sélectionnez Documentation > Bibliothèque dans la page Liens.

Pour ouvrir la bibliothèque sans utiliser l'interface graphique de CA Service Catalog, procédez comme suit.

- Double-cliquez sur le fichier Bookshelf.html.
- Dans la section CA Service Catalog du menu Démarrer de Windows, cliquez sur le lien Bibliothèque CA.

La documentation mise à jour de CA Service Catalog est disponible sur <http://ca.com/worldwide>.

Fichier Readme

La documentation de CA Service Catalog inclut un fichier de *Notes de parution*.

Toutefois, un fichier Readme est facultatif et est inclus pour indiquer, si nécessaire, uniquement les changements de dernière minute.

Au moment de la publication, CA Service Catalog ne requiert ou n'inclut pas de fichier Readme.

Chapitre 5: Informations sur les systèmes

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Configuration système requise](#) (page 35)

Configuration système requise

Consultez la [Matrice de prise en charge](#) pour obtenir toutes les informations sur la configuration système requise, notamment le système d'exploitation, la base de données, le navigateur, le matériel et les logiciels.

Chapitre 6: Remarques et configuration requise pour les installations et les mises à niveau

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Remarques générales et configuration requise](#) (page 37)

[Remarques et configuration requise relatives à l'installation distribuée](#) (page 39)

[Remarques et configuration requise relatives au partage réseau](#) (page 39)

Remarques générales et configuration requise

Pour obtenir des informations importantes concernant les nouvelles installations et mises à niveau, consultez cette section.

Les remarques sur l'installation et la configuration requise suivantes s'appliquent généralement à toutes les implémentations.

- Vérifiez que tous les ordinateurs CA Service Catalog sont *géographiquement associés* ; en d'autres termes, ils doivent se trouver dans la même pièce du même immeuble. L'association géographique de tous les ordinateurs CA Service Catalog permet d'éviter de potentiels problèmes de performances dus à une latence du réseau.

L'expression *ordinateur CA Service Catalog* désigne le serveur DBMS et tout ordinateur sur lequel vous prévoyez d'installer un produit ou un composant CA Service Catalog. Ces produits et composants comprennent CA EEM et d'autres produits ou composants CA Technologies inclus sur le support d'installation CA Service Catalog.

- Vérifiez que l'ordinateur sur lequel vous prévoyez d'installer un composant CA Service Catalog ou le composant courant CA Technologies dispose de la configuration système requise.

- Avant d'effectuer la mise à niveau, notez la valeur de tous les paramètres de l'option Utiliser le catalogue du fournisseur de services pour toutes les unités business de votre implémentation, puis choisissez-en un comme paramètre système pour CA Service Catalog. Une fois la mise à niveau effectuée, définissez ce paramètre en fonction de votre choix.
- Avant de procéder à la mise à niveau à partir d'une version de CA Service Catalog antérieure à celle-ci, sauvegardez l'intégralité du système. De même, après l'installation de cette version et avant d'effectuer la migration de tests vers la production, sauvegardez l'intégralité du système.
- Dans cette version, vous disposez d'une nouvelle option de configuration d'administration unique pour activer l'authentification NTLM de Windows. Cette option est nommée Authentification unique. Cette option simplifie le processus de configuration et remplace la modification manuelle de fichiers XML utilisés dans des versions antérieures.
- Connectez-vous à des ordinateurs CA Service Catalog avec le Compte d'administrateur.
- Nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des utilisateurs et de modifier les informations les concernant à l'aide de CA EEM. Utilisez plutôt CA Service Catalog, qui s'intègre à CA EEM et le met à jour en conséquence.
- Si vous effectuez l'installation sur un ordinateur Windows 2008 avec Terminal Server, fermez la boîte de dialogue d'installation après l'installation de chaque produit et composant CA Service Catalog. Si vous ne fermez pas cette fenêtre, l'installation suivante d'un produit et d'un composant CA Service Catalog peut échouer.
- Une fois la mise à niveau effectuée, vérifiez que les événements, les règles et les actions activés avant la mise à niveau le sont encore.
- Il se peut que les schémas d'informations de marque personnalisés qui ont été créés dans les versions antérieures ne soient pas appliqués correctement. Après une mise à niveau, validez-les, puis, au besoin, mettez-les à jour pour qu'ils fonctionnent correctement pour cette version.

Remarques et configuration requise relatives à l'installation distribuée

Lorsque vous installez des produits et des composants CA Service Catalog sur plusieurs ordinateurs (dans le cadre d'une implémentation distribuée), vous devez respecter les conditions suivantes.

- Le serveur SGBD ou le client SGBD doit être installé sur tous les ordinateurs sur lesquels vous installez CA Service Catalog. Cette condition concerne à la fois SQL Server et Oracle.

Important : Si vous utilisez CA Process Automation, nous vous *déconseillons* d'installer l'orchestrateur de domaine et les composants CA Process Automation sur le même ordinateur.

Remarques et configuration requise relatives au partage réseau

Lors de l'installation des produits et des composants CA Service Catalog sur un partage réseau, tenez compte des remarques et de la configuration requise suivantes :

- Si l'image d'installation se trouve sur un partage réseau, mappez une lettre d'unité sur ce partage. Vous ne *pouvez pas* exécuter les fichiers de commandes à partir d'un chemin UNC.
- Nous vous recommandons de copier l'image d'installation dans un dossier local avec un chemin d'accès court, par exemple, C:\ ou C:\Temp. Exécutez les programmes d'installation localement à partir de ce dossier.

Remarque : Les longs chemins d'accès peuvent entraîner des problèmes pendant le processus d'installation.

Chapitre 7: Remarques générales

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Consignes relatives à la prévention de doublons d'événements, de règles et d'actions](#) (page 41)

[Remarques sur la localisation](#) (page 42)

[Correctifs publiés](#) (page 43)

Consignes relatives à la prévention de doublons d'événements, de règles et d'actions

Suivez ces consignes pour éviter les doublons d'événements, de règles et d'actions pendant le traitement des demandes. Les utilisateurs risquent de recevoir des messages en double concernant le changement du statut des demandes et des demandes d'approbation ou d'exécution.

- Vérifiez les règles liées aux outils d'automatisation de processus : assurez-vous que seules les règles que vous souhaitez utiliser sont activées.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration, l'activation et la désactivation des règles, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

- Effectuez toutes les tâches de configuration de CA Service Catalog pour l'intégration à CA Process Automation, notamment les tâches de configuration postérieures à l'installation.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel *Integration Guide*.

Remarques sur la localisation

Pour les produits à intégrer à CA Service Catalog, notamment d'autres produits CA Technologies, des composants communs CA Technologies et des produits tiers, vérifiez la documentation ainsi que les autres ressources des produits ou des composants afin de déterminer s'ils sont localisés. Par exemple, pour obtenir des informations sur la localisation de BusinessObjects Enterprise, reportez-vous à la documentation et aux autres ressources de BusinessObjects Enterprise.

Si vous affichez les rapports BusinessObjects Enterprise au format localisé, les éléments suivants demeurent en anglais :

- Certains champs, notamment Statut de la demande, Statut de la facturation, Statut du compte, Type de compte et d'autres champs principalement liés au paiement et à la régularisation.
- Les noms d'utilisateurs, de groupes et de rapports
- Certaines invites, options de menu et autres données récupérées à partir de la base de données
- Les noms de devises et de fuseaux horaires

De plus, les valeurs de statut personnalisées apparaissent aussi bien dans les rapports en anglais que traduits, mais sans description.

Pour résoudre en partie ce problème, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- [Localisez la liste de valeurs et les données de rapport des invites.](#) (page 42)
- [Localisez les noms d'utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et les rapports.](#) (page 43)

Localisation de la liste de valeurs et des données de rapport des invites

La liste de valeurs des invites et les données de rapport n'étant initialement pas localisées, vous pouvez les localiser manuellement.

Pour localiser la liste de valeurs et les données de rapport des invites :

1. Ouvrez l'application du concepteur d'univers.
2. Importez l'univers SLCM.
3. Vérifiez que vous pouvez afficher toutes les classes et tous les objets.
4. Double-cliquez sur l'objet à modifier.

5. Cliquez sur l'onglet Définition.
6. Dans la zone de texte de sélection de cet onglet, remplacez le texte anglais par le texte localisé.

Par exemple, pour le statut du compte, supposons que vous localisez les propriétés de l'objet Statut de la classe Détails du compte (admin.). Par défaut, la zone de texte de sélection de l'onglet Définition de cet objet contient le texte anglais suivant :


```
case DT_Account_Details.status when 0 then 'Closed' when 1 then 'Open' when 2 then 'Suspended' when 3 then 'Closed Requested' end
```


Pour localiser ce texte, remplacez-le par :


```
case DT_Account_Details.status when 0 then 'Closed localisé' when 1 then 'Open localisé' when 2 then 'Suspended localisé' when 3 then 'Closed Requested localisé' end
```


En français par exemple, vous pouvez utiliser :


```
case DT_Account_Details.status when 0 then 'Fermé' when 1 then 'Ouvert' when 2 then 'Suspendu' when 3 then 'Demande de fermeture' end
```
7. Cliquez sur OK pour enregistrer les modifications.

Dans les rapports, les changements sont appliqués à toutes les colonnes, données, listes de valeurs et ainsi de suite.
8. Exportez l'univers.

Localisation de noms d'utilisateurs, de groupes d'utilisateurs et de rapports

Vous pouvez localiser des noms de rapport, des noms d'utilisateur et des noms de groupe d'utilisateurs dans BusinessObjects Enterprise. Ainsi, les utilisateurs non anglophones pourront afficher les noms dans leur langue maternelle.

Dans BusinessObjects Enterprise, vous pouvez sélectionner l'objet et le renommer, en remplaçant les noms en anglais par les noms localisés.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de BusinessObjects Enterprise.

Correctifs publiés

Tous les correctifs publiés relatifs à ce produit sont disponibles via le support technique à l'adresse <http://ca.com/worldwide>.

Chapitre 8: Problèmes connus

Ce chapitre traite des sujets suivants :

[Base de données et la MDB](#) (page 45)

[Intégrations à d'autres produits CA Technologies](#) (page 47)

[Installation, mise à niveau et migration](#) (page 53)

[Reporting](#) (page 54)

[Traitement des demandes](#) (page 55)

[Localisation](#) (page 57)

[Divers](#) (page 59)

[Accessibilité](#) (page 62)

Base de données et la MDB

Les problèmes connus suivants affectent la base de données et la MDB.

Données endommagées renvoyées par la SGBD Oracle

Important : L'utilisation d'une SGBD Oracle avec CA Service Catalog, CA Process Automation et les autres produits CA Technologies peut endommager les données renvoyées.

Au moment de la publication, les numéros d'incidents du support technique d'Oracle associés à ce problème sont les suivants :

- 9004101
- 9347941
- 5635254
- 8588311
- 9047803

Pour contourner ce problème, essayez l'une des solutions suivantes.

- Pour obtenir une solution au moment de l'installation et du déploiement de CA Service Catalog, CA Process Automation et les autres produits CA Technologies, consultez le support technique d'Oracle.
- Utilisez Microsoft SQL Server en tant que SGBD pour CA Service Catalog, CA Process Automation et les autres produits CA Technologies.

Intégration à CA APM à l'aide d'Oracle

Si vous intégrez CA Service Catalog et CA APM à l'aide d'une base de données Oracle, l'ID d'administrateur Service Delivery [Exécutant] *doit* être intégralement en majuscules.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel *Implementation Guide*.

Impossible d'installer le composant de catalogue et le serveur Oracle ensemble

Ce problème vous concerne *uniquement* si vous utilisez Oracle comme système de gestion de base de données pour CA Service Catalog. Si le nom de la base de données globale Oracle et l'identificateur système (SID) sont différents, vous ne pouvez *pas* installer Composant de catalogue sur le même ordinateur que le serveur Oracle.

Respect de la casse dans les recherches

CA Service Catalog permet de rechercher des demandes, des utilisateurs (y compris des attributs), des comptes et d'autres éléments. Le respect de la casse de l'ensemble des recherches dans le produit dépend des paramètres de respect de la casse ou de classement dans la base de données utilisée comme MDB, de la manière suivante :

- Microsoft SQL Server est généralement configuré à l'aide d'un classement non sensible à la casse. Par conséquent, les recherches sont généralement non sensibles à la casse.
- Oracle est généralement configuré à l'aide d'un classement sensible à la casse. Par conséquent, les recherches sont généralement sensibles à la casse.

Si nécessaire, vérifiez les paramètres de respect de la casse de votre base de données, en effectuant des tests ou en consultant l'administrateur de la base de données.

Respect de la casse pour l'affectation d'actions à des groupes

Vous pouvez affecter des demandes en attente d'action à un groupe CA EEM correspondant à un groupe portant le même nom dans CA Process Automation (ou CA Workflow). Dans ce cas, les noms de groupe dans CA EEM et CA Process Automation (ou CA Workflow) doivent correspondre de manière exacte, y compris la casse, si l'une des conditions suivantes existe :

- La base de données CA EEM doit être configurée pour utiliser des noms de groupe sensibles à la casse.
- Le répertoire externe (Active Directory, par exemple) qui remplit la base de données CA EEM est configuré pour utiliser des noms de groupe sensibles à la casse.

Sinon, la demande ne sera pas affectée au groupe.

Testez les paramètres en demandant des services et en vérifiant que les demandes en attente d'action sont affectées aux groupes spécifiés.

Remarque : Pour plus d'informations sur la définition des groupes dans CA EEM, reportez-vous au manuel Integration Guide et à la documentation de CA EEM. Pour plus d'informations sur la définition des groupes dans CA Process Automation ou CA Workflow, reportez-vous à la documentation de CA Process Automation ou de CA Workflow. De même, pour des informations sur le respect de la casse, reportez-vous à la documentation de ces produits.

Possibilité d'échec de la mise à niveau de la MDB pendant une mise à niveau

Lors d'une mise à niveau vers CA Service Catalog, la base de données de gestion CA est également mise à niveau. La mise à niveau de la MDB peut échouer si des enregistrements en double existent dans les tables pour lesquelles un index unique est créé. C'est le cas, par exemple, de la table `usm_configuration`. Dans ces tables, évaluez et supprimez les doublons, puis réessayez d'installer la MDB.

Intégrations à d'autres produits CA Technologies

Les problèmes connus suivants affectent les intégrations de CA Service Catalog à d'autres produits CA Technologies.

Action CA Process Automation désactivée

Si vous intégrez CA Service Catalog à CA Process Automation, lisez cette section. Sinon, ignorez cette section.

Les actions de CA Process Automation pour les règles de CA Service Catalog sont activées ou désactivées par défaut comme suit.

- Elles sont désactivées par défaut pour les mises à niveau de CA Service Catalog
- et activées pour les nouvelles installations de CA Service Catalog.

Toutefois, même pour de nouvelles installations, l'action de CA Process Automation est désactivée par défaut pour la règle nommée Avec la catégorie Logiciel et le statut Exécution en attente. Par conséquent, vous devez activer cette action manuellement pour l'utiliser. Cette condition s'applique aussi bien aux mises à niveau qu'aux nouvelles installations de CA Service Catalog.

Connexion impossible à CA Process Automation après une mise à niveau

Après une mise à niveau de CA EEM à partir de la version 8.4 vers la version 12.51, il se peut que vous ne puissiez pas vous connecter à CA Process Automation. Pour résoudre ce problème, Procédez comme suit :

1. Connectez-vous à CA EEM, puis sélectionnez l'instance d'application CA Process Automation.
2. Cliquez sur Manage access policies (Gérer les politiques d'accès). Sous Policies (Politiques), sélectionnez Product User (Utilisateur du produit).
3. Cliquez sur la politique, puis cliquez sur Save (Enregistrer).
4. Vérifiez que vous pouvez vous connecter à CA Process Automation.
5. Si le problème persiste, effectuez l'action suivante dans CA EEM : réinitialisez le mot de passe de l'utilisateur pamadmin.
6. Assurez-vous que les utilisateurs puissent créer, soumettre, approuver et rejeter des demandes. Si les utilisateurs peuvent effectuer ces actions, CA Process Automation fonctionne correctement.

Connexion à CA Process Automation requérant l'actualisation

Ce problème peut survenir dans le cadre d'une intégration de CA Service Catalog, CA Service Desk Manager et CA Process Automation.

Ce problème peut survenir dans les cas suivants :

1. Après avoir approuvé et exécuté une demande de matériel ou de logiciel dans CA Service Catalog.
2. Après avoir ouvert une demande de changement dans la demande et vous être connecté à CA Service Desk Manager.
3. Après avoir cliqué sur les liens des tâches Informations complémentaires, Flux de travaux et sur le lien Catégorie pour démarrer CA Process Automation.

Un message d'erreur s'affiche, par exemple :

Le site Web ne peut pas afficher la page.

Si cette erreur apparaît, cliquez sur le bouton d'actualisation de la page dans votre navigateur pour démarrer CA Process Automation.

Configuration requise liée à l'adresse pour l'intégration CA Process Automation

Si vous intégrez CA Service Catalog à CA Process Automation, la configuration requise suivante s'applique :

- Le nom de l'ordinateur CA Service Catalog ne doit *pas* commencer par un nombre.
- Si vous utilisez un équilibreur de charge pour CA Service Catalog ou pour CA Process Automation, le nom de l'ordinateur de l'équilibreur de charge ne doit *pas* commencer par un nombre.

Si vous ne respectez pas la configuration requise, les appels de service Web pour l'intégration peuvent aboutir à des erreurs, par exemple :

Entraînée par :

```
com.sun.xml.messaging.saaj.util.JaxmURI$MalformedURLException:  
L'hôte n'est pas une adresse correctement formée.
```

Echec de l'installation de l'application CA EEM

L'installation de l'application CA EEM peut échouer pour une ou plusieurs raisons parmi les suivantes.

- Le nom de l'application contient plus de 25 caractères.
- Le nom de l'application contient un guillemet ("), une virgule (,), une barre oblique (/), une barre oblique inverse (\), un dièse (#), une esperluette (&) ou un signe plus (+).

Corrigez ces erreurs avant de relancer l'installation de l'application CA EEM.

Connexion impossible à CA EEM après une mise à niveau

Après la mise à niveau de CA EEM, vous pouvez rencontrer des problèmes pour vous connecter à CA EEM. Ce problème est généralement dû à une ou plusieurs entrées en double dans le fichier spin.conf. Ce fichier provient d'ltechnology lgateway, utilisé par CA EEM.

Vous pouvez résoudre le problème de la manière suivante :

1. Recherchez le fichier spin.conf dans %IGW_LOC%, le répertoire de base d'ltechnology lgateway.
2. Sauvegardez le fichier spin.conf.
3. Ouvrez-le et recherchez l'entrée suivante :

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

Le fichier doit contenir une seule occurrence de cette entrée.

4. Recherchez les éventuelles entrées en double dans le fichier et supprimez-les.
5. Enregistrez le fichier.

Limites d'utilisation des groupes CA EEM

Ce problème concerne CA EEM Version 12.51 si les *deux* conditions suivantes existent :

- Le référentiel d'utilisateurs est configuré en tant qu'annuaire LDAP externe.
- Le type de configuration est défini en tant qu'annuaire Microsoft Active Directory multiple.

Si les deux conditions existent, vous ne pouvez *pas* utiliser de groupes globaux CA EEM avec CA Service Catalog pour le contrôle des autorisations. Utilisez des groupes définis par l'utilisateur à la place.

Impossible d'affecter des modèles CA APM

Si vous intégrez CA Service Catalog à CA APM, lisez cette section. Sinon, ignorez cette section.

CA Service Catalog ne peut pas affecter de modèles CA APM sur la page Groupe d'options de service lorsque l'application CA APM et les serveurs Web résident sur des ordinateurs différents.

Dans CA Service Catalog, définissez les paramètres de configuration de l'administration pour les services Web CA APM. Elle est obligatoire lorsque l'application CA APM et les serveurs Web se trouvent sur des ordinateurs différents.

1. Dans l'onglet Administration de CA Service Catalog, cliquez sur Configuration et faites défiler les éléments jusqu'à la section Services Web de CA APM.

Les options de configuration de CA APM apparaissent.

2. Cliquez sur l'icône Modifier (crayon) en regard de chaque propriété à mettre à jour en utilisant les informations suivantes :

Activation de HTTPS

Spécifie un protocole Web, comme suit.

Sélectionnez Non (valeur par défaut) pour utiliser HTTP afin de communiquer avec CA APM.

Sélectionnez Oui pour communiquer avec CA APM via HTTPS.

Important : Si vous sélectionnez Oui, vérifiez que CA APM utilise HTTPS. Si nécessaire, configurez-le pour qu'il utilise HTTPS ; pour plus d'informations, consultez la documentation de CA APM.

Nom d'hôte

Nom de l'ordinateur sur lequel le serveur d'applications de CA APM est exécuté.

Numéro de port

Numéro de port sur lequel CA APM est exécuté.

3. Vérifiez que vous avez fini de mettre à jour les propriétés de configuration.
4. Recyclez Composant de catalogue.
5. Réessayez d'affecter des modèles de CA APM.

Cette opération permet de tester la connexion entre CA Service Catalog et le serveur d'applications de CA APM. La connexion est testée en utilisant les nouvelles valeurs que vous définissez.

6. Si la tentative d'affectation des modèles échoue, vérifiez que vous utilisez les valeurs correctes pour les options de configuration d'administration de CA APM.

Les détails de configuration de CA APM sont actualisés avec les valeurs que vous indiquez.

Impossible de créer des ordres de changement lorsque l'hébergement multipropriété est actif

Si vous intégrez CA Service Catalog à CA Service Desk Manager, lisez cette section. Sinon, ignorez cette section.

Vous ne pourrez peut-être pas utiliser CA Service Catalog pour créer des demandes de changement dans CA Service Desk Manager lors des actions suivantes :

- Configuration de CA Service Catalog et de CA Service Desk Manager pour utiliser l'administration d'hébergement multiclient commun.
- Définition de l'option Hébergement multiclient sur Marche dans CA Service Desk Manager.

Pour résoudre ce problème, procédez comme suit : dans CA Service Desk Manager, définissez l'option Hébergement multiclient sur Marche (Avertir) ou sur Marche (Autoriser). Cette action permet de continuer à utiliser l'administration d'hébergement multiclient commun ainsi que CA Service Catalog pour créer des demandes de changement CA Service Desk Manager.

Problème lors de la création de certaines demandes de changement

Il s'agit d'un problème qui survient à la suite de l'intégration de CA Service Catalog avec CA Service Desk Manager Version 12.9 et après modification par le gestionnaire de demandes du statut de la demande sur Rempli à partir de l'inventaire. Dans ce cas, il se peut que les produits ne renvoient pas les résultats attendus pour la création d'une demande de changement dans CA Service Desk Manager pour les options de service de la demande.

Pour résoudre ce problème, vous pouvez informer les utilisateurs du catalogue de ce comportement et leur conseiller d'effectuer ces actions :

- Vérifiez que les produits ont créé toutes les demandes de changement attendues dans CA Service Desk Manager.
- Le cas échéant, créez les demandes de changement manquantes manuellement.

Installation, mise à niveau et migration

Les problèmes connus suivants concernent les installations, les mises à niveau et les migrations.

Processus de mise à niveau Oracle très long

Si vous utilisez Oracle, la mise à niveau peut prendre plusieurs heures. La mise à niveau peut durer jusqu'à 4 heures pour Composant de catalogue et 5 heures pour tous les composants CA Service Catalog.

Redémarrage de l'ordinateur après la migration

Après la migration à partir d'une version antérieure vers CA Service Catalog, redémarrez l'ordinateur et vérifiez que tous les services de CA Service Catalog installés sont bien démarrés. (CA Composant de catalogue, CA Service Fulfillment et Composant de comptabilité).

Remarque : Pour plus d'informations sur la migration, consultez le manuel *Implementation Guide*.

Recréation des exercices financiers annuels après la migration

Après la migration d'une version antérieure vers CA Service Catalog, vous devez recréer les exercices financiers *annuels*, si vous en utilisez. mais pas les exercices financiers mensuels.

Remarque : Pour connaître les autres problèmes connus liés aux migrations, consultez le manuel *Implementation Guide*.

Actions désactivées après la mise à niveau

Si une action de type JAVA, ligne de commande ou publication HTTP affiche le statut Désactivé avant la mise à niveau de CA Service Catalog, le type de cette action devient Inconnu pendant la mise à niveau. Si vous activez l'action après la mise à niveau, CA Service Catalog vous invite à spécifier de nouveau son type.

Pour plus d'informations sur les événements, les règles et les actions, reportez-vous au *Manuel d'administration* et au manuel *Integration Guide*.

Dossiers restants après une désinstallation

Si CA Service Catalog a été installé sur un lecteur autre que celui par défaut, E: ou F: par exemple, certains dossiers et fichiers peuvent subsister après sa désinstallation. Par exemple, il se peut que le dossier %USM_HOME%\catalog ne soit pas supprimé lors de la désinstallation. Cela est généralement lié à la modification des fichiers du dossier %USM_HOME% ou à l'ajout de nouveaux fichiers. Si des dossiers ou des fichiers restent présents après la désinstallation, supprimez-les manuellement.

Reporting

Les problèmes connus suivants concernent le reporting.

Valeurs manquantes dans les rapports

Ce problème connu s'applique *uniquement* si vous intégrez CA Service Catalog à CA Service Desk Manager et à CA CMDB.

Les colonnes Nom de la ressource de CI, Nom de la famille de CI et Nom de la classe de CI du rapport BusinessObjects Enterprise prédéfini Requests _Change Orders_CI Association ne contiennent aucune valeur.

Problème de vérification des signatures numériques

Lorsque vous chargez des graphiques dans le générateur de rapports, il se peut qu'un message d'erreur apparaisse :

Impossible de vérifier la signature numérique de l'application. Voulez-vous exécuter l'application ?

Cette erreur se produit lorsque la version de l'environnement JRE (Java Runtime Environment) installé sur l'ordinateur est antérieure à la version 1.6.022.

Pour résoudre ce problème, effectuez une mise à niveau de votre environnement JRE vers la version 1.6.022 (ou version ultérieure).

Champs Nvarchar dans des rapports

Dans l'interface utilisateur de CA Service Catalog, vous pouvez créer des objets de données pour les rapports en sélectionnant Administration, Générateur de rapports, Objets de données. Lorsque vous créez un rapport, n'oubliez pas que les objets de données de type ODBC ne récupèrent pas les champs de type nvarchar. Pour récupérer les champs nvarchar contenus dans les objets de votre rapport, choisissez une connexion de type JDBC pour accéder à votre base de données.

Impossible de générer des rapports hors ligne au format PDF

Vous ne pouvez pas générer des rapports hors ligne au format PDF. Vous pouvez les générer au format CSV ou HTML.

L'impression par lots ne fonctionne pas avec Mozilla Firefox

Dans Composant de comptabilité, l'impression par lot peut échouer si vous utilisez le navigateur Web Mozilla Firefox. Pour résoudre ce problème, essayez d'utiliser Microsoft Internet Explorer pour l'impression par lots.

Traitement des demandes

Les problèmes connus suivants concernent le traitement des demandes.

Problèmes de suspension de service souscrit

Si vous souhaitez suspendre votre souscription à un service, la date de début de la période de suspension doit être définie sur sa valeur par défaut. Si ce n'est pas le cas, la suspension du service échoue.

Risque de blocage des demandes exécutées et annulées

Si une demande est annulée après son exécution, elle peut rester bloquée à l'état En attente d'annulation et ainsi ne pas passer à l'état Annulé. Dans ce cas, ignorez, remplacez, ou essayez de relancer la demande. L'action exacte à appliquer dépendra de vos procédures standard et de votre appréciation en tant qu'administrateur. Pour plus d'informations, consultez le *Manuel de l'administrateur*.

Non-fonctionnement de nouvelles tentatives d'actions ayant échoué

Lorsqu'une action échoue lors du traitement d'une demande, celle-ci peut être bloquée. Les demandes bloquées ne peuvent pas passer à l'état suivant de leur cycle de vie sans votre intervention manuelle ou d'un autre utilisateur. Ces demandes sont marquées d'un statut d'alerte. Par défaut, l'alerte est représentée par une icône d'avertissement jaune dans la colonne Statut de plusieurs fenêtres de demande, notamment celle de Demandes ouvertes.

Si vous ne parvenez pas à relancer l'action échouée, écrasez (forcez) l'alerte pour passer la demande à l'état suivant. Pour plus d'informations sur l'écrasement des alertes, reportez-vous au *Manuel d'administration*.

Problèmes d'envoi de certaines notifications par courriel

Il s'agit d'un problème connu qui survient si vous avez configuré des notifications par courriel pour des demandes. Parfois, les demandeurs ne reçoivent pas de notifications par courriel lorsque leurs demandes sont affectées, approuvées ou rejetées.

Suppression de certaines notes et pièces jointes

Il s'agit d'un problème connu qui survient lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :

- Une demande inclut deux ou plusieurs instances du même service.
- L'utilisateur du catalogue supprime une ou plusieurs instances du service après avoir soumis la demande.

Dans ces cas, le système de catalogues peut accidentellement supprimer les notes et pièces jointes des autres instances du service dans la demande.

Pour résoudre ce problème, vous pouvez informer les utilisateurs du catalogue de ce comportement et leur conseiller d'effectuer ces actions :

- Vérifiez que ces notes et pièces jointes figurent toujours dans les autres instances du service.
- Le cas échéant, recréez les notes et pièces jointes qui ont été accidentellement supprimées.

Localisation

Les problèmes connus suivants affectent l'utilisation de CA Service Catalog dans des environnements localisés (dans une autre langue que l'anglais).

Le symbole de la devise précède toujours le montant.

Dans CA Service Catalog, le symbole de la devise est affiché avant le montant pour toutes les langues et les devises, comme illustré dans les exemples suivants : \$500 (dollars), €85 (euros), £100 (livres) et ₹7500 (roupies).

Les unités d'un élément de coût s'affichent toujours selon une séquence fixe

Dans CA Service Catalog, les unités qui comprennent un élément de coût sont affichées selon la séquence fixe suivante, pour toutes les langues. Cette séquence se retrouve habituellement pour la langue anglaise, ainsi que pour d'autres langues, mais pas dans toutes.

<cycle_facturation> + <type_débit> de <devise>
+<coût_unitaire>+<type_unité_affiché>

Exemples incluant les éléments de coût suivants :

- Un débit de 3 \$ chacun
- Crédit récurrent de 199 € chacun
- Débit de versement de 10 x 199 £ pour 10 éléments

Messages d'alerte système en anglais

Les messages d'alerte système apparaissent toujours en anglais, même si CA Service Catalog est installé sur des systèmes d'exploitation utilisant d'autres langues. Les messages d'alerte système pour des demandes spécifiques apparaissent lors de l'affichage de leurs détails. Par exemple, cela se produit lorsque vous sélectionnez Accueil, Demandes.

De même, certaines chaînes de texte des éléments de l'interface utilisateur graphique et du contenu du Générateur de tableaux de bord de CA Service Catalog s'affichent toujours en anglais, même si CA Service Catalog est installé sur des systèmes d'exploitation configurés dans d'autres langues.

Champs numériques des systèmes d'exploitation localisés

Les champs numériques des systèmes d'exploitation localisés prennent uniquement en charge les nombres à un seul chiffre (par ex. 1, 2, et 3) utilisés sur des systèmes d'exploitation anglais.

Traitement des chiffres exprimés en yen

Dans Composant de comptabilité, deux chiffres sont affichés après la virgule décimale pour toutes les unités de devises prises en charge, y compris le yen japonais. Or, les yen sont traités en tant que nombres entiers uniquement. Par conséquent, si votre entreprise utilise le yen, vous devrez déterminer le mode de traitement des deux chiffres après la virgule. Par exemple, vous pouvez les ignorer ou les arrondir au nombre entier immédiatement supérieur/inférieur.

Affichage large des cellules avec Apple Safari

Si vous utilisez le navigateur Apple Safari, la taille des cellules d'éléments d'option de service peut être anormalement large lors de leur création ou modification. Dans ce cas, les éléments d'option de service fonctionnent correctement, bien que leur apparence soit déformée.

Pour éviter ce problème d'affichage, utilisez un autre navigateur pris en charge, tels que Mozilla Firefox ou Microsoft Internet Explorer, afin de créer ou de modifier des éléments d'option de service.

Divers

Les problèmes connus suivants affectent l'utilisation de diverses fonctions de CA Service Catalog.

Prévention des faux messages d'avertissement liés au rôle du gestionnaire de services

Des messages d'avertissement peuvent s'afficher par exemple lorsqu'un utilisateur disposant du rôle de Gestionnaire de services approuve et rejette des demandes d'action en attente. Dans ce type de situations, la gestion des approbations et des rejets se poursuit correctement, même si les messages d'avertissement s'affichent. Pour éviter l'apparition de ces messages, les administrateurs peuvent procéder de la manière suivante :

1. Connectez-vous à CA Service Catalog en tant qu'administrateur Service Delivery ou administrateur de l'unité business.
2. Modifiez les droits d'accès par défaut du rôle de Gestionnaire de services d'une unité business spécifique, comme suit :
 - a. Connectez-vous à l'unité business.
 - b. Sélectionnez Générateur de services, Configuration.
 - c. Ajoutez le paramètre Contrôle d'accès : ajout d'une demande à ce rôle.
 - d. Enregistrez vos modifications.

Problèmes d'affichage des widgets

Les problèmes suivants peuvent se produire au niveau des widgets, en particulier lorsque les utilisateurs utilisent Internet Explorer pour y accéder et SharePoint 2010 comme serveur de portail :

- Les formulaires des demandes peuvent ne pas s'afficher correctement. Ce problème se produit parfois lorsque SharePoint applique les normes XHTML. Les navigateurs autres qu'Internet Explorer ne sont pas conformes à ces normes.
- Les messages Erreur de communication peuvent s'afficher par intermittence.

Remarque : Des widgets vides peuvent s'afficher. Ce problème peut être dû à une incohérence entre les valeurs du paramètre `renderTo` dans le code source du widget (ou paramètre de portail équivalent) et de l'ID de la balise `div` pour la page HTML. Si des widgets vides s'affichent, vérifiez que ces valeurs sont identiques (vérifiez aussi la casse et les espaces).

Non-exécution des contrôles ActiveX avec Mozilla Firefox

Dans CA Service Catalog, les objets qui requièrent les contrôles ActiveX Microsoft ne s'affichent pas lorsque vous utilisez le navigateur Web Mozilla Firefox. Les exemples incluent certaines fonctions du Générateur de tableaux de bord et du Générateur de rapports. Pour résoudre ce problème, essayez d'utiliser Microsoft Internet Explorer pour les actions nécessitant ActiveX.

Ne déplacez pas les clients hébergés

Important : Pour obtenir des résultats optimaux, ne déplacez *pas* les clients hébergés de CA Service Catalog (unités business).

Cet avis s'applique, que vous gériez les clients hébergés directement dans CA Service Catalog (administration des clients hébergés autonomes) ou indirectement dans CA Service Desk Manager (hébergement multiclient commun). Dans tous les cas, le déplacement de clients hébergés peut entraîner plusieurs problèmes de gestion des demandes, de gestion des utilisateurs et d'autres fonctions.

Remarque : Pour plus d'informations sur la médiation de données, consultez le *Manuel d'administration*.

Etat de disponibilité des dossiers

Dans le Générateur de services, après la modification de la disponibilité d'un dossier ou d'un sous-dossier en modifiant les dates de disponibilité ou de non-disponibilité, cliquez sur Actualiser, afin que cette modification soit reflétée lors de l'affichage du contenu du dossier ou du sous-dossier.

Certains liens hypertexte vers des sites Web non CA risquent de ne pas fonctionner

Dans le *Manuel d'administration* et d'autres documents, certains liens hypertextes vers des sites Web tiers peuvent ne pas fonctionner correctement. Par exemple, après la publication du *Manuel d'administration*, le lien concernant les clients JavaScript Axis a été modifié sur le site Web de Microsoft. Dans ce cas, visitez la page d'accueil du site Web et utilisez les fonctions de recherche ou de navigation du site pour trouver les informations recherchées. Par exemple, pour trouver des informations sur les clients JavaScript axis, connectez-vous au site microsoft.com et recherchez le lien vers ce sujet.

Risque d'affichage du contenu de l'aide au lieu de la rubrique d'aide spécifique

Lorsque vous appuyez sur Aide pour afficher l'aide contextuelle relative à la fenêtre active, il est possible que le contenu de l'aide s'affiche à la place de la rubrique d'aide. Dans ce cas, utilisez le contenu pour accéder à l'information recherchée.

Accessibilité

Les widgets et les portlets sont accessibles à l'aide d'un lecteur d'écran tel que JAWS pour les utilisateurs souffrant de handicaps visuels. Des problèmes d'accessibilité connus sont décrits dans cette rubrique.

Les problèmes connus suivants concernent les widgets :

- Par défaut, les images des formulaires n'incluent *pas* de texte de remplacement et ne sont donc *pas* conformes aux normes d'accessibilité. Vous pouvez ajouter du texte de remplacement afin de garantir la conformité aux normes d'accessibilité de ces images.
- Par défaut, le rapport de contraste des couleurs des liens apparaissant dans les portlets et les widgets n'est *pas* conforme aux normes d'accessibilité. Vous pouvez ajuster le rapport de contraste des couleurs de ces liens en appliquant un paramètre conforme aux normes d'accessibilité.
- De même, le rapport de contraste par défaut des couleurs d'arrière-plan des images apparaissant dans les portlets et les widgets n'est *pas* conforme aux normes d'accessibilité. C'est le cas, par exemple, de la couleur d'arrière-plan des boutons Enregistrer ou Modifier. Vous pouvez ajuster le rapport de contraste de ces couleurs d'arrière-plan en appliquant un paramètre conforme aux normes d'accessibilité.
- Lorsqu'un service est joint à un formulaire qui contient les éléments suivants, la navigation entre les éléments ne fonctionne pas dans Firefox :
 - Champ incluant une date, une case à cocher, un groupe de boutons radio ou un bouton radio
 - Tableau suivi d'une date, d'une case à cocher, d'un groupe de boutons radio ou d'un bouton radio
- Le lecteur d'écran JAWS ne parvient pas à lire les mois et les années dans les champs Date des formulaires. En outre, les utilisateurs ne peuvent pas sélectionner le Aujourd'hui à l'aide du clavier.
- Lorsque l'utilisateur appuie sur la touche de tabulation pour naviguer d'une description de service vers un formulaire, la sélection est ignorée et le haut de la page du navigateur s'affiche. Pour résoudre ce problème, appuyez sur la touche Entrée et non sur la touche de tabulation.

Le problème connu suivant concerne le widget Parcourir :

- Par défaut, les infobulles des images de services sont vides et ne sont donc *pas* conformes aux normes d'accessibilité. Vous pouvez ajouter du texte de remplacement afin de garantir la conformité aux normes d'accessibilité de ces images.

Les problèmes suivants portent sur les widgets de demande et de modification de demande :

- Dans les formulaires, JAWS ne lit pas toutes les options d'une liste double si l'utilisateur sélectionne plus d'une option dans la liste. Pour résoudre ce problème, les utilisateurs peuvent écouter toutes les options avant d'en sélectionner une.
- Dans les formulaires, le champ de compteur est interprété comme un champ de saisie et de texte, et ne peut pas être utilisé pour y saisir une entrée. Par conséquent, n'utilisez pas les champs de compteur dans les formulaires que vous concevez pour une accessibilité optimale.
- Dans les pages de création ou de modification de demandes, plusieurs problèmes surviennent lorsque les utilisateurs accèdent à la zone de texte Notes à l'aide des navigateurs suivants :
 - (Internet Explorer) Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter de notes, même si le curseur se trouve dans la zone de texte Notes. Pour résoudre ce problème, les utilisateurs doivent appuyer deux fois sur la touche de tabulation afin de pouvoir ajouter des notes.
 - (Firefox) Lorsque la sélection se trouve dans la zone de texte Notes, le lecteur lit la totalité du contenu de la page entier au niveau du navigateur, plutôt que de lire uniquement les notes. En outre, les utilisateurs ne peuvent pas ajouter de notes.

Le problème suivant concerne le widget Demande-Liste :

- La liste des demandes (Mes demandes ou En attente d'une action de ma part, par exemple) n'est pas reconnue comme composant du tableau. Par conséquent, la navigation dans la liste peut perturber les utilisateurs, car le contexte n'est pas clair.

Annexe A: Contrats de licence des logiciels tiers

Liens vers les contrats de licence

CA Service Catalog comprend des dépendances envers des produits logiciels tiers. Avant d'utiliser CA Service Catalog, vous devez accepter tous les contrats de licence tiers ([../TPSA/CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt](#)).

Les informations de licence relatives aux utilitaires et aux logiciels tiers utilisés par CA Service Catalog se trouvent dans le dossier \Bookshelf_Files\TPSA de la bibliothèque CA. Par exemple, C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog\doc\FRA\Bookshelf_Files\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt.