

CA Service Catalog

Note di rilascio

Versione 12.9.00



La presente documentazione, che include il sistema di guida in linea integrato e materiale distribuibile elettronicamente (d'ora in avanti indicata come "Documentazione"), viene fornita all'utente finale a scopo puramente informativo e può essere modificata o ritirata da CA in qualsiasi momento. Questa Documentazione è di proprietà di CA non può essere copiata, trasmessa, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata, per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA.

Fermo restando quanto enunciato sopra, se l'utente dispone di una licenza per l'utilizzo dei software a cui fa riferimento la Documentazione avrà diritto ad effettuare copie della suddetta Documentazione in un numero ragionevole per uso personale e dei propri impiegati, a condizione che su ogni copia riprodotta siano apposti tutti gli avvisi e le note sul copyright di CA.

Il diritto a stampare copie della presente Documentazione è limitato al periodo di validità della licenza per il prodotto. Qualora e per qualunque motivo la licenza dovesse cessare o giungere a scadenza, l'utente avrà la responsabilità di certificare a CA per iscritto che tutte le copie anche parziali del prodotto sono state restituite a CA o distrutte.

NEI LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, LA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA "COSÌ COM'È" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, INCLUSE, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALITÀ, IDONEITÀ A UN DETERMINATO SCOPO O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI. IN NESSUN CASO CA SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DA PARTE DELL'UTENTE FINALE O DA TERZE PARTI PER PERDITE O DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLA DOCUMENTAZIONE, INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA E NON ESAUSTIVA, PERDITE DI PROFITTI, INTERRUZIONI DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DEL GOODWILL O DI DATI, ANCHE NEL CASO IN CUI CA VENGA ESPRESSAMENTE INFORMATA IN ANTICIPO DI TALI PERDITE O DANNI.

L'utilizzo di qualsiasi altro prodotto software citato nella Documentazione è soggetto ai termini di cui al contratto di licenza applicabile, il quale non viene in alcun modo modificato dalle previsioni del presente avviso.

Il produttore di questa Documentazione è CA.

Questa Documentazione è fornita con "Diritti limitati". L'uso, la duplicazione o la divulgazione da parte del governo degli Stati Uniti è soggetto alle restrizioni elencate nella normativa FAR, sezioni 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e nella normativa DFARS, sezione 252.227-7014(b)(3), se applicabile, o successive.

Copyright © 2013 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, i nomi commerciali, i marchi di servizio e i loghi citati nel presente documento sono di proprietà delle rispettive società.

Riferimenti ai prodotti CA Technologies

Nella presente documentazione si fa riferimento ai seguenti prodotti di CA Technologies:

- CA Service Catalog, che include il componente di contabilità (precedentemente CA Service Accounting)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Server Automation
- CA Automation Suites Reservation Manager (Reservation Manager)
- CA Business Service Insight (CA BSI, precedentemente CA Oblicore Guarantee)
- CA Open Space
- CA Remote Engineer (precedentemente CA Role & Compliance Manager [CA RCM])
- CA Service Desk Manager, che include 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 (precedentemente CA IT PAM)
- CA Business Intelligence
- CA Anti-Virus (precedentemente eTrust Antivirus)
- CA Threat Manager (in precedenza eTrust Integrated Threat Management [eTrust ITM])

Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo <http://www.ca.com/worldwide>.

Sommario

Capitolo 1: Introduzione	9
Argomenti trattati nel documento	9
Supporto internazionale.....	10
Capitolo 2: Funzionalità nuove e aggiornate	13
Accesso mobile.....	14
Miglioramenti per la creazione e la richiesta di servizi e la gestione delle richieste	15
Miglioramenti per la gestione di richieste	16
Miglioramenti per la gestione degli utenti.....	17
Miglioramenti per widget	17
Miglioramenti per tabelle e descrizioni comandi nei moduli.....	18
Miglioramenti per content pack.....	19
Miglioramenti per l'integrazione con CA Service Desk Manager	21
Miglioramenti per l'integrazione con CA APM	21
Miglioramenti per i servizi Web	22
Miglioramenti per CA EEM	23
Miglioramenti per eventi, regole e azioni	23
Capitolo 3: Funzionalità modificate	25
Miglioramenti alla documentazione	25
Documentazione spostata.....	26
Documentazione per integrazioni della legacy, compreso CA Workflow	27
Supporto terminato per l'integrazione con Reservation Manager	27
Annuncio sulla fine del supporto per CA Workflow	28
Utilizzo di oggetti di dati del report per compilare i campi nei moduli.....	28
Capitolo 4: Documentazione	29
Documentazione	29
CA Bookshelf	30
File Leggimi	31
Capitolo 5: Informazioni di sistema	33
Requisiti di sistema	33

Capitolo 6: Considerazioni e requisiti per installazioni e aggiornamenti	35
Considerazioni generali	35
Considerazioni e requisiti di distribuzione	36
Considerazioni e requisiti di condivisione di rete.....	37
Capitolo 7: Considerazioni generali	39
Considerazioni per prevenire la duplicazione di eventi, regole e azioni	39
Considerazioni sulla localizzazione.....	40
Localizzare l'elenco dei prompt relativi a valori e dati dei report.....	40
Localizzare i nomi di utenti, gruppi e report	41
Correzioni pubblicate	41
Capitolo 8: Problemi noti	43
Database e MDB.....	43
Restituzione di dati corrotti da parte di Oracle DBMS	43
Integrazione con CA APM utilizzando Oracle.....	44
Non è possibile installare il componente di catalogo e il server Oracle simultaneamente	44
Distinzione tra maiuscole e minuscole per le ricerche.....	44
Distinzione tra maiuscole e minuscole per assegnare azioni a gruppi.....	45
Possibile errore di aggiornamento MDB	45
Integrazioni con altri prodotti di CA Technologies	45
Azione disabilitata di CA Process Automation	46
Impossibile accedere a CA Process Automation dopo l'aggiornamento.....	46
Connessione a CA Process Automation con richiesta di aggiornamento.....	47
Requisiti correlati all'indirizzo per l'integrazione con CA Process Automation	47
Impossibile installare l'applicazione CA EEM	48
Impossibile accedere a CA EEM dopo l'aggiornamento	48
Limite per l'utilizzo dei gruppi di CA EEM	49
Impossibile assegnare modelli CA AMP	49
Impossibile creare ordini di cambiamento quando Multi-Tenancy è attivo	50
Alcuni ordini di cambiamento non vengono creati.....	51
Installazione, aggiornamento e migrazione	51
Processi di aggiornamento Oracle particolarmente lunghi.....	51
Riavvio del computer dopo la migrazione.....	51
Ricreare periodi di anni fiscali dopo la migrazione	51
Azioni disabilitate dopo l'aggiornamento	52
Cartelle rimanenti al termine della disinstallazione	52
Generazione report	52
Valori mancanti dai report	52
Errore di verifica della firma digitale	53

Campi nvarchar nei rapporti	53
Impossibile generare rapporti non in linea in formato PDF.....	53
La stampa in batch non viene completata correttamente con Mozilla Firefox	53
Elaborazione richiesta	53
Problemi con la sospensione di un servizio sottoscritto	54
Le richieste completate e annullate possono essere bloccate	54
L'esecuzione di ulteriori tentativi per le azioni non riuscite non funziona	54
Le notifiche di posta elettronica non vengono inviate in alcune occasioni	54
Alcune note e allegati vengono eliminati.....	55
Localizzazione.....	55
Importo preceduto sempre dal simbolo di valuta	55
Unità di un elemento di costo visualizzate sempre in sequenza fissa	55
Messaggi di avviso del sistema sempre in lingua inglese.....	56
Campi numerici nei sistemi operativi localizzati	56
Decidere come elaborare le cifre per lo Yen.....	56
Le celle possono apparire grandi con Apple Safari	56
Varie	56
Impedire la visualizzazione di messaggi di avviso falsi correlati al ruolo di Gestione servizio.....	57
Problemi di visualizzazione dei widget.....	57
I controlli ActiveX non sono eseguiti con Mozilla Firefox	58
Non spostare i titolari	58
Stato di disponibilità delle cartelle.....	58
I collegamenti ipertestuali ai siti Web non CA potrebbero non funzionare	58
È possibile che venga visualizzato il sommario della guida al posto dell'argomento specifico della guida.....	59
Accessibilità	59

Appendice A: Contratti di licenza di terze parti 61

Collegamenti a contratti di licenza.....	61
--	----

Capitolo 1: Introduzione

Introduzione a CA Service Catalog versione 12.9.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Argomenti trattati nel documento](#) (a pagina 9)
[Supporto internazionale](#) (a pagina 10)

Argomenti trattati nel documento

Il presente documento contiene informazioni dettagliate su funzionalità nuove e migliorate di CA Service Catalog versione 12.9.

Include inoltre requisiti di sistema, considerazioni di installazione, considerazioni generali, informazioni circa la documentazione e i problemi noti.

Nota: al momento della pubblicazione, CA Service Catalog supporta i sistemi operativi e i software di terze parti elencati in questo documento. Per assistenza, contattare il supporto tecnico di CA Technologies all'indirizzo <http://ca.com/it/support>.

Supporto internazionale

Un prodotto *internazionalizzato* è un prodotto in lingua inglese che viene eseguito correttamente nelle versioni in lingua locale del sistema operativo e dei prodotti di terze parti richiesti. Un prodotto internazionalizzato supporta quanto segue:

- Dati in lingua locale per l'input e l'output
- La possibilità di specificare le convenzioni utilizzate nella lingua locale per il formato di data, ora, valuta e numero

Un prodotto *tradotto* (o prodotto *localizzato*) è un prodotto internazionalizzato che include il supporto della lingua locale per quanto segue:

- Interfaccia utente
- Guida in linea e altra documentazione
- Impostazioni predefinite in lingua locale per i formati di data, ora, valuta e numero

Oltre alla versione inglese del prodotto, CA Technologies supporta *solo* le seguenti lingue.

Lingua	Internazionalizzato	Tradotto
Portoghese brasiliano	Sì	Sì
Cinese semplificato	No	No
Cinese tradizionale	No	No
Ceco	No	No
Finlandese	No	No
Francese	Sì	Sì
Tedesco	Sì	Sì
Greco	No	No
Ungherese	No	No
Italiano	Sì	Sì
Giapponese	Sì	Sì
Coreano	No	No
Norvegese	No	No
Polacco	No	No
Russo	No	No
Spagnolo	Sì	Sì

Lingua	Internazionalizzato	Tradotto
Svedese	No	No
Turco	No	No

Nota: se il prodotto viene eseguito in ambienti la cui lingua *non* è riportata in tabella, possono verificarsi problemi.

Capitolo 2: Funzionalità nuove e aggiornate

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Accesso mobile](#) (a pagina 14)
- [Miglioramenti per la creazione e la richiesta di servizi e la gestione delle richieste](#) (a pagina 15)
- [Miglioramenti per la gestione di richieste](#) (a pagina 16)
- [Miglioramenti per la gestione degli utenti](#) (a pagina 17)
- [Miglioramenti per widget](#) (a pagina 17)
- [Miglioramenti per tabelle e descrizioni comandi nei moduli](#) (a pagina 18)
- [Miglioramenti per content pack](#) (a pagina 19)
- [Miglioramenti per l'integrazione con CA Service Desk Manager](#) (a pagina 21)
- [Miglioramenti per l'integrazione con CA APM](#) (a pagina 21)
- [Miglioramenti per i servizi Web](#) (a pagina 22)
- [Miglioramenti per CA EEM](#) (a pagina 23)
- [Miglioramenti per eventi, regole e azioni](#) (a pagina 23)

Accesso mobile

CA Service Catalog supporta l'accesso mobile per gli utenti di catalogo e i manager della richiesta, in base a quanto specificato di seguito:

Gli utenti di catalogo possono eseguire le seguenti attività dai loro dispositivi mobili:

- Sfogliare ed eseguire ricerche all'interno del catalogo
- Completare e inoltrare richieste per offerte di servizio (servizi)
- Aggiungere note o allegare immagini alle loro richieste
- Visualizzare lo stato e altri dettagli delle loro richieste, incluso quelle inoltrate dall'interfaccia browser e dall'applicazione mobile.
- Annullare le loro richieste

I manager della richiesta possono eseguire le seguenti attività dai loro dispositivi mobili:

- Visualizzare le loro richieste in attesa di approvazione, quindi approvarle o rifiutarle
- Aggiungere note o allegati alle richieste

Per accedere a queste funzioni, gli utenti di catalogo e i manager della richiesta installano l'applicazione mobile (app) per CA Service Catalog sui propri dispositivi mobili. Tale applicazione sarà disponibile poco dopo la pubblicazione di CA Service Catalog. Per ulteriori informazioni, consultare il sito <http://ca.com/support> oppure il proprio rappresentante CA.

Allo stesso modo, le finestre di progettazione del servizio soddisfanno i requisiti e seguono le linee guida per la creazione di servizi per l'accesso mobile.

Nota: per ulteriori informazioni sulla progettazione dei servizi per l'accesso mobile, consultare la *Guida all'amministrazione*.

Miglioramenti per la creazione e la richiesta di servizi e la gestione delle richieste

L'interfaccia utente di CA Service Catalog include i seguenti miglioramenti per rendere la creazione e l'aggiornamento dei servizi più semplici ed efficienti:

- I responsabili della progettazione del servizio possono configurare i servizi in modo che gli utenti di catalogo possano visualizzarli e richiederli dai propri dispositivi mobili.
 - I responsabili della progettazione del servizio possono configurare i servizi per richiedere che gli utenti aggiungano un allegato alla richiesta di un'opzione di servizio.
 - Gli utenti di catalogo possono aggiungere allegati e note a un'opzione di servizio individuale, per servizi che contengono varie opzioni di servizio.
- Nota:** per tali servizi, gli utenti di catalogo possono anche aggiungere allegati e note per l'intera richiesta. Per servizi contenenti una singola opzione di servizio, gli utenti di catalogo possono aggiungere allegati e note per l'intera richiesta.
- I collegamenti per l'aggiunta alle richieste di note e allegati (e per la loro visualizzazione) sono stati ottimizzati in modo da renderli più semplici da utilizzare.
 - I manager della richiesta possono includere allegati durante la copia delle richieste.

Gli amministratori attivano o disattivano le opzioni di configurazione per tali funzionalità dalla scheda Configurazione catalogo, Gestione richieste.

Nota: per informazioni, consultare la *Guida all'amministrazione*.

Miglioramenti per la gestione di richieste

CA Service Catalog include i seguenti miglioramenti per la gestione di richieste:

- Gli amministratori di catalogo possono inoltre implementare approvazioni di più elementi in modo che i manager delle richieste possano approvare e rifiutare più elementi di una richiesta contemporaneamente, come illustrato di seguito:
 - I manager della richiesta possono selezionare più *servizi* di una richiesta e approvarli o rifiutarli contemporaneamente, con un singolo clic. (L'approvazione di più elementi viene eseguita indipendentemente dall'implementazione dell'approvazione separata.)
 - Senza l'approvazione di più elementi, i manager della richiesta devono approvare o rifiutare ciascun servizio singolarmente aggiornandone lo stato nell'elenco a discesa Stato.
 - Se vengono implementate le approvazioni di più elementi e le approvazioni discrete, i manager della richiesta possono selezionare tutte o alcune *opzioni di servizio* e approvarle o rifiutarle contemporaneamente, con un singolo clic.
 - Se l'approvazione separata viene implementata senza approvazione di più elementi, i manager della richiesta possono approvare o rifiutare ciascuna opzione di servizio singolarmente mediante l'aggiornamento dello stato corrispondente nell'elenco a discesa Stato.

Nota: per ulteriori dettagli sull'approvazione di più elementi, consultare la *Guida per l'amministratore*.

- I manager della richiesta possono inoltre [utilizzare dispositivi mobili per approvare e rifiutare le richieste](#) (a pagina 14) presenti nella coda richieste.
- Il valore predefinito è stato modificato da No a Sì per il parametro Mostra i dettagli del servizio sulle pagine di richiesta nella scheda Configurazione della gestione Richieste del catalogo. Gli utenti del catalogo potranno notare questo cambiamento durante la visualizzazione delle richieste inoltrate. I manager della richiesta potranno notare questo cambiamento durante la visualizzazione della loro coda richieste.

Miglioramenti per la gestione degli utenti

Dopo aver installato CA Service Catalog, il database utente sarà vuoto. Per compilarlo, configurare ed eseguire l'utilità di importazione dati LDAP. L'esecuzione dell'utilità consente di compilare il database con gli utenti specificati dal server LDAP.

Si consiglia inoltre di eseguire l'utilità a intervalli regolari (facoltativamente mediante un'utilità di pianificazione) per sincronizzare gli aggiornamenti del database utenti dal server LDAP al database CA Service Catalog.

L'utilità di importazione dati LDAP sostituisce l'utilità di sincronizzazione di CA EEM fornita con le versioni precedenti. L'utilità di sincronizzazione di CA EEM è ormai obsoleta.

Nota: per ulteriori informazioni sull'utilità di importazione dati LDAP, consultare la *Guida all'integrazione*.

Miglioramenti per widget

È possibile usare i widget di CA Service Catalog per consentire agli utenti nelle applicazioni del portale ed esterne al portale di accedere alle funzionalità del catalogo. Questi utenti accedono alle funzionalità del catalogo nel contesto della propria applicazione, senza disconnettersi da essa. Ad esempio, gli utenti di catalogo possono visualizzare e richiedere i servizi relativi all'applicazione. Questa release fornisce i seguenti miglioramenti:

- Un nuovo parametro di configurazione che limita l'accesso degli utenti all'unità di business specificata.
- I widget e le portlet sono accessibili a utenti con disabilità visiva mediante un lettore di schermo come JAWS.

Questo aggiornamento interessa *solo* i widget e le portlet. Per utilizzare questo aggiornamento, verificare che anche il *contenitore* sia accessibile. Il contenitore è la pagina Web su cui si integra il widget o la portlet come, ad esempio, una pagina di Microsoft SharePoint o una pagina HTML semplice.

Nota: per ulteriori informazioni sui widget, consultare lo scenario relativo all'*integrazione di widget per la richiesta di servizi e la gestione delle richieste* nella *Guida per l'amministratore*.

Miglioramenti per tabelle e descrizioni comandi nei moduli

Per i moduli, l'attributo *Consenti inserimenti* per le tabelle e il comportamento delle descrizioni comandi sono stati modificati tra la release 12.7 e la 12.8, nonché nuovamente dopo il rilascio della release 12.8. Le informazioni riportate a continuazione si applicano alla release 12.9.

Tabelle

Gli ambienti di progettazione moduli possono utilizzare il nuovo attributo *Consenti modifiche* con l'attributo *Consenti inserimenti* esistente, al fine di controllare se e quanto gli utenti di catalogo possono aggiornare tabelle in un modulo durante la richiesta di un servizio.

L'attributo *Consenti inserimenti* esistente consente ancora di specificare se gli utenti di catalogo possono aggiungere righe alle tabelle in modo manuale, come segue:

- Specificando il valore *true*, gli utenti possono fare clic sull'icona *Aggiungi* per aggiungere righe alla tabella.
- Specificando il valore *false*, non verrà visualizzata alcuna icona *Aggiungi* sulla tabella e gli utenti non potranno aggiungere righe.

L'impostazione *Consenti modifiche* funziona *solo* se l'attributo *Consenti inserimenti* è impostato su *false*. In tal caso, sarà possibile utilizzare l'attributo *Consenti modifiche* per indicare se gli utenti di catalogo possono aggiornare manualmente i dati inseriti in modo dinamico in una riga da una funzione JavaScript, come segue:

- Specificando il valore *true*, gli utenti potranno modificare i dati in tali righe.
- Specificando il valore *false*, gli utenti non potranno modificare i dati in tali righe.

Descrizioni comandi

Quando un utente del catalogo compila un modulo durante una richiesta di servizio, viene visualizzato il testo di descrizione del comando anche dopo la convalida dell'input utente da parte del sistema di catalogo. Se si verifica un errore di convalida, verrà visualizzato un messaggio di errore anziché la descrizione comando.

Nota: Per informazioni su questi attributi, consultare il capitolo Utilizzo dell'Ambiente di progettazione moduli nella *Guida per l'amministratore*.

Miglioramenti per content pack

Questa versione introduce i Content Pack di gestione del servizio e di dimostrazione che contengono molti servizi di modelli. Gli amministratori di catalogo in via facoltativa possono importare i Content Pack dopo l'installazione di CA Service Catalog. Il processo di importazione aggiunge i servizi al catalogo. I responsabili della progettazione del servizio possono copiare e personalizzare un servizio di modello per creare un servizio funzionante.

Nota: per informazioni *generali* sull'importazione e l'uso dei Content Pack, consultare la *Guida all'implementazione*.

Service Management

Il Content Pack di gestione del servizio contiene i seguenti servizi predefiniti:

- Visualizza asset personali: consente agli utenti di catalogo di visualizzare i loro asset di CA APM.
Nota: per poter funzionare come previsto, questo servizio e il servizio Richiedi un asset hardware richiedono un'integrazione tra CA Service Catalog e CA APM.
- Richiedi un asset hardware: consente agli utenti di catalogo di richiedere un asset hardware in CA APM.
Nota: la query del database predefinito per questo servizio funziona solamente per SQL Server. Tuttavia, se necessario, è possibile rettificare la query affinché funzioni per Oracle. La documentazione del Content Pack (descritta più avanti in questo argomento) include l'istruzione per la query per Oracle.
- Segnala una Issue: consente agli utenti di catalogo di segnalare una Issue di CA Service Desk Manager, ad esempio per richiedere aiuto per un problema di software o hardware.
Nota: Per poter funzionare come previsto, questo servizio richiede l'integrazione tra CA Service Catalog e CA Service Desk Manager.

Per accedere alla documentazione del Content Pack di gestione del servizio, fare clic su Amministrazione, Strumenti, Collegamenti. Consultare il sito <http://ca.com/support> per qualsiasi aggiornamento del Content Pack o della relativa documentazione dopo la pubblicazione.

Contenuto della dimostrazione

Questa versione introduce anche il Content Pack del contenuto della dimostrazione (dimostrazione), che contiene molti servizi di modelli per richieste comuni nell'azienda. La maggior parte dei servizi del Content Pack di dimostrazione è intuitiva e non richiede alcuna documentazione. Tuttavia, per funzionare adeguatamente, alcuni servizi richiedono processi CA Process Automation e un'integrazione con sistemi sottostanti.

Gli esempi comprendono i seguenti servizi:

- Ripristina password utente: consente agli utenti di catalogo di ripristinare le loro password per i sistemi specificati.

Questo servizio richiede la creazione di un programma, generalmente in JavaScript, per integrare CA Service Catalog con tutti i sistemi per i quali si desidera utilizzare il servizio. Ad esempio, se si desidera utilizzare il servizio Ripristina password utente per consentire agli utenti di catalogo di ripristinare le password per i sistemi di posta elettronica, di gestione delle buste paga e di risorse umane, probabilmente si crea un programma in JavaScript per integrare CA Service Catalog con questi sistemi.

- Servizio Smartphone Selector (Selettore smartphone): consente agli utenti di catalogo di selezionare uno smartphone e i relativi accessori guidandoli attraverso diversi livelli nidificati di selezione.

A tal fine, questo servizio utilizza programmi in JavaScript nei moduli. Per copiare e personalizzare questo servizio, è necessario avere una conoscenza avanzata dell'ambiente di progettazione moduli e una conoscenza operativa di JavaScript.

Per l'elenco completo di servizi nel Content Pack di dimostrazione, importarlo e visualizzare il report di importazione. Quindi, visualizzare i servizi nella cartella del contenuto della dimostrazione di CA Service Catalog nel catalogo. È possibile importare il file del Content Pack di dimostrazione da questa posizione:
USM_HOME\Filestore\contentpacks.

USM_HOME è la convenzione di documentazione che specifica la directory di installazione di CA Service Catalog locale. Per computer a 32 bit, il percorso predefinito è C:\Programmi\CA\Service Catalog. Per computer a 64 bit, il percorso predefinito è C:\Programmi (x86)\CA\Service Catalog per installazioni a 32 bit o C:\Programmi\CA\Service Catalog per installazioni a 64 bit.

Miglioramenti per l'integrazione con CA Service Desk Manager

Questa versione include i seguenti miglioramenti per l'integrazione tra CA Service Catalog e CA Service Desk Manager:

- È possibile configurare CA Service Catalog per creare due tipi nuovi di ticket (incidenti e richieste) in CA Service Desk Manager quando un utente del catalogo invia una richiesta di certi servizi.
Nota: nelle versioni precedenti, era possibile configurare CA Service Catalog per creare solamente un tipo di ticket (modifica ordine) in CA Service Desk Manager.
- È possibile configurare il sistema di catalogo per sincronizzare note e allegati tra una richiesta di CA Service Catalog e i relativi ticket CA Service Desk Manager. È possibile configurare questa sincronizzazione affinché si verifichi nel momento in cui viene creato il ticket e successivamente. Questa sincronizzazione consente di fornire le informazioni più recenti sulla richiesta all'analista di CA Service Desk Manager che elabora il relativo ticket. Questa sincronizzazione consente inoltre di fornire le informazioni più recenti sul ticket al richiedente CA Service Catalog.

Nota: per informazioni sull'integrazione, incluso questo miglioramento, vedere il capitolo "Integrazione con CA Service Desk Manager" nella *Guida all'integrazione*.

Miglioramenti per l'integrazione con CA APM

Questa versione include i seguenti miglioramenti per l'integrazione tra CA Service Catalog e CA APM:

- Gli utenti diversi dall'amministratore di Service Delivery possono ora associare le opzioni di servizio ai modelli. Questi utenti includono i responsabili della progettazione del servizio e gli amministratori di catalogo.
- I manager della richiesta possono utilizzare l'icona del lingotto d'oro per completare le richieste loro assegnate in attesa di azione.

Nota: per informazioni su questa integrazione, consultare il capitolo "Integrazione con CA APM" nella *Guida all'integrazione*.

Miglioramenti per i servizi Web

Per i servizi Web, questa versione introduce nuovi metodi e la ricerca in formato token.

Servizio Web di amministrazione

Il Servizio Web di amministrazione include i seguenti nuovi metodi:

- `addRule`: crea una regola per un evento
- `addRuleAction`: crea un'azione per una regola
- `addAttachmentLinkToSubscription`: aggiorna un'opzione di servizio mediante l'aggiunta di un collegamento a un allegato

Servizio Web di richiesta

Il Servizio Web di richiesta include i seguenti nuovi metodi:

- `addAttachmentToRequestItemWithPath`: aggiunge un allegato a un'opzione di servizio

L'allegato viene caricato nella cartella seguente:

`USM_HOME\filestore\documents\requests\request_id`

`USM_HOME` è la convenzione di documentazione che specifica la directory di installazione di CA Service Catalog locale. Per computer a 32 bit, il percorso predefinito è `C:\Programmi\CA\Service Catalog`. Per computer a 64 bit, il percorso predefinito è `C:\Programmi (x86)\CA\Service Catalog` per installazioni a 32 bit o `C:\Programmi\CA\Service Catalog` per installazioni a 64 bit.

`request_id` specifica l'ID della richiesta del catalogo.

- `getRequestLevelAttachments`: restituisce allegati per l'intera richiesta
Questo metodo *non* restituisce allegati per opzioni di servizio individuali.
- `getRequestLevelNotes`: restituisce note per l'intera richiesta
Questo metodo *non* restituisce note per opzioni di servizio individuali.

Ricerca in formato token

Questa release introduce anche la ricerca in formato token per il metodo `searchCatalog` nel servizio Web del catalogo. Sarà, quindi, possibile utilizzare la ricerca token o la ricerca per stringhe complete per questo metodo.

Nota: per informazioni su questi metodi, consultare il riferimento API per i servizi Web. Per accedere a questo documento, selezionare Amministrazione, Strumenti, API dei servizi Web.

Miglioramenti per CA EEM

Per questa versione, l'SDK CA EEM è stato aggiornato da 8.4 a 12.51 (a 32 bit).

Nota: per informazioni sull'SDK CA EEM, consultare la documentazione CA EEM.

Miglioramenti per eventi, regole e azioni

I tipi di evento Cambiamento elemento Richiesta/Sottoscrizione includono i seguenti nuovi parametri che espongono i dati di modulo come output JSON:

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

Nota: per ulteriori informazioni sui parametri degli eventi, consultare la *Guida all'amministrazione*.

Capitolo 3: Funzionalità modificate

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Miglioramenti alla documentazione](#) (a pagina 25)

[Documentazione spostata](#) (a pagina 26)

[Documentazione per integrazioni della legacy, compreso CA Workflow](#) (a pagina 27)

[Supporto terminato per l'integrazione con Reservation Manager](#) (a pagina 27)

[Annuncio sulla fine del supporto per CA Workflow](#) (a pagina 28)

[Utilizzo di oggetti di dati del report per compilare i campi nei moduli](#) (a pagina 28)

Miglioramenti alla documentazione

I miglioramenti apportati alla documentazione sono i seguenti:

- Aggiornamenti di documentazione per funzionalità nuove e aggiornate, in base a quanto descritto nelle sezioni precedenti delle *Note di rilascio*.
- *Guida all'integrazione*
 - I seguenti capitoli includono procedure e parametri aggiornati:
 - Gestione di utenti con CA EEM e altri strumenti
 - Integrazione con CA SiteMinder
 - Integrazione con CA Service Desk Manager
 - Integrazione con CA Process Automation
- *Guida per l'amministratore*
 - Il capitolo relativo all'utilizzo del componente di contabilità include procedure aggiornate per la gestione di sottoscrizioni fisiche.
 - Il capitolo relativo all'utilizzo dei servizi Web contiene sezioni nuove e aggiornate per le seguenti sezioni:
 - Utilizzo di caratteri speciali nei servizi Web
 - Utilizzo di più tecniche per l'aggiunta di allegati ai servizi Web
 - Il capitolo relativo alla creazione e all'aggiornamento di servizi fornisce un nuovo scenario: *Creazione di un servizio semplice*. Questo scenario illustra le modalità di creazione di un servizio semplice, principalmente mediante la copia di oggetti da un servizio esistente e la modifica di tali copie.
 - Il capitolo Utilizzo dell'Ambiente di progettazione moduli fornisce un nuovo scenario: *Creazione di un modulo*. Questo scenario illustra come creare un modulo, includendo la creazione e la configurazione di nuovi elementi, nonché la copia di oggetti da moduli esistenti e la successiva modifica delle copie.

- *Guida all'implementazione*
 - I capitoli Installazione e Aggiornamento includono diversi aggiornamenti relativi agli scenari di installazione e aggiornamento, specialmente relativi al database, l'utilità di configurazione e CA EEM.
 - Il capitolo Configurazione contiene procedure aggiornate per la configurazione di Single Sign-On e Secure Socket Layer (SSL).

Documentazione spostata

La *Guida di riferimento* non è più supportata dal bookshelf della documentazione. Gli argomenti contenuti in tale guida sono stati spostati come indicato di seguito:

- Gli argomenti relativi a IXUTIL sono ora contenuti nella sezione *Riferimenti alla riga di comando IXUTIL*. È possibile accedere a questa guida dal menu Start di Windows.
- Gli argomenti relativi alla distribuzione e l'annullamento della distribuzione dei componenti della riga di comando sono ora contenuti nella *Guida all'implementazione*.
- Gli argomenti relativi all'utilizzo delle utilità di mediazione dati e di fatturazione di rollback sono ora contenuti nella *Guida all'amministrazione*.

Documentazione per integrazioni della legacy, compreso CA Workflow

CA Service Catalog fornisce le integrazioni con i seguenti prodotti:

- CA Workflow

Importante. CA Workflow non sarà più sottoposto a miglioramenti e i servizi di manutenzione e supporto tecnico saranno sospesi a partire dal 31 dicembre 2013. Pertanto si consiglia vivamente di utilizzare CA Process Automation come strumento per l'automazione dei processi.
- CA JARS/MICS
- CA SRM
- I prodotti che utilizzano la versione 1.0.4 di MDB non sono più supportati

Le integrazioni della legacy non sono state modificate durante molti anni. Le integrazioni della legacy non vengono più riportate nel bookshelf, fatta eccezione per le istruzioni relative all'installazione, l'aggiornamento e il clustering per gli utenti CA Workflow: tali istruzioni vengono fornite per consentire agli utenti di CA Workflow di poter utilizzare le operazioni di business durante l'implementazione della versione 12.9 di CA Service Catalog e di avviare la transizione a CA Process Automation. Queste istruzioni vengono visualizzate negli scenari di installazione e aggiornamento e nel capitolo dedicato al clustering della *Guida all'implementazione*.

È inoltre possibile consultare la [documentazione relativa alla versione 12.8 di CA Service Catalog](#) per ulteriori dettagli sull'utilizzo di CA Workflow e di altre integrazioni.

Supporto terminato per l'integrazione con Reservation Manager

L'integrazione point-to-point tra CA Service Catalog e Reservation Manager rimane la stessa per la versione corrente. Tuttavia, tale integrazione è stata pianificata per essere annullata con la versione successiva di CA Service Catalog. Questa integrazione viene descritta nel capitolo Integrazione con Reservation Manager della *Guida all'integrazione*.

Invece di utilizzare la metodologia point-to-point, considerare la definizione di tale integrazione mediante lo scambio di dati tramite chiamate ai servizi Web da processi personalizzati di CA Process Automation. Questa metodologia consente di configurare i servizi, i quali potranno essere modificati, estesi o restituiti prima delle prenotazioni esistenti di risorse fisiche o virtuali. Questo tipo di integrazione viene descritto nel capitolo relativo all'integrazione con servizi di prenotazione esterni della *Guida all'integrazione*. Questo capitolo descrive le soluzioni di prenotazione esterne (non di CA) e fornisce linee guida per l'integrazione tra CA Service Catalog e Reservation Manager.

Annuncio sulla fine del supporto per CA Workflow

CA Process Automation è lo strumento consigliato per l'automazione dei processi (non CA Workflow). Se si utilizzano definizioni del processo di CA Workflow, si consiglia di creare e usare al loro posto processi di CA Process Automation.

Importante. CA Workflow non sarà più sottoposto a miglioramenti e i servizi di manutenzione e supporto tecnico saranno sospesi a partire dal 31 dicembre 2013. Pertanto si consiglia vivamente di utilizzare CA Process Automation come strumento per l'automazione dei processi.

Nota: per informazioni sull'installazione e sull'utilizzo di CA Process Automation, consultare la documentazione di CA Process Automation e i supporti di installazione, inclusi nei supporti di installazione di CA Service Catalog. Per informazioni sull'utilizzo di CA Process Automation con CA Service Catalog, consultare la *Guida all'integrazione*.

Utilizzo di oggetti di dati del report per compilare i campi nei moduli

Questa modifica si applica a tutti i moduli che utilizzano un oggetto di dati del report per compilare uno o più campi. Questa modifica è stata applicata a partire da CA Service Catalog 12.8 ed è valida per la versione 12.9. Come procedura consigliata, non utilizzare le stringhe letterali "nome" e "valore" come valori dell'attributo `_id` dei campi.

Questa procedura consigliata si applica anche se la query per l'oggetto di dati del report non restituisce alcuna colonna denominata "nome" o "valore".

Seguire questa procedura consigliata per prevenire l'autocompilazione dei campi dei moduli con dati non desiderati.

Capitolo 4: Documentazione

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Documentazione](#) (a pagina 29)
- [CA Bookshelf](#) (a pagina 30)
- [File Leggimi](#) (a pagina 31)

Documentazione

CA Service Catalog fornisce le seguenti guide in formato HTML e PDF:

- Guida all'implementazione
- Guida all'amministrazione
- Guida all'integrazione
- Note di rilascio
- CA MDB Overview (Panoramica di CA MDB)
- File leggimi (se necessario)

Per ottenere i migliori risultati, accedere alla guida tramite [CA Bookshelf](#) (a pagina 30).

CA Bookshelf

CA Bookshelf fornisce tutta la [documentazione](#) (a pagina 29) del prodotto sia in formato PDF che HTML, conformemente alla sezione 508. Mediante il Bookshelf di CA è possibile procedere come segue:

- Visualizzare e ricercare le singole guide in formato HTML o PDF.
- Utilizzare il campo Ricerca in alto a destra di CA Bookshelf per ricercare tutte le guide in formato HTML.
Nota: questa opzione è applicabile esclusivamente alle guide in lingua inglese, non a quelle localizzate.
- Utilizzare il formato PDF per visualizzare, cercare e stampare le singole guide con Adobe Reader. Se Adobe Reader non è installato in locale, utilizzare il collegamento per il download di Adobe Reader nel bookshelf per scaricare e installare Adobe Reader.

Per ottenere CA Bookshelf, effettuare una delle seguenti operazioni:

- Installare CA Service Catalog. Il supporto di installazione di CA Service Catalog consente di installare CA Bookshelf automaticamente.
- Copiare l'intera cartella secondaria \locale dal supporto di installazione oppure dall'installazione del prodotto sul proprio computer locale.
- Visualizzare ed eventualmente scaricare CA Bookshelf dal supporto in linea di CA.

Per aprire il Bookshelf dalla GUI di CA Service Catalog, selezionare Amministrazione, Strumenti. Nella pagina Strumenti, fare clic su Collegamenti (in Menu). Nella pagina Collegamenti, selezionare Richieste, Bookshelf.

Per aprire il Bookshelf al di fuori dalla GUI di CA Service Catalog, eseguire una delle seguenti operazioni:

- Fare doppio clic sul file Bookshelf.html.
- Fare clic sul collegamento CA Bookshelf nella sezione CA Service Catalog del menu Start di Windows.

La documentazione aggiornata di CA Service Catalog è disponibile all'indirizzo <http://ca.com/smb/support>.

File Leggimi

La documentazione di CA Service Catalog include un file delle *Note di rilascio*.

Tuttavia, un file Leggimi è facoltativo e viene incluso *solo* se è necessario apportare modifiche dell'ultimo minuto.

Al momento della pubblicazione, CA Service Catalog non richiede né include nessun file Leggimi.

Capitolo 5: Informazioni di sistema

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Requisiti di sistema](#) (a pagina 33)

Requisiti di sistema

Per ulteriori informazioni sui requisiti di sistema, inclusi sistema operativo, database, browser, hardware e software, consultare la [Matrice di supporto](#).

Capitolo 6: Considerazioni e requisiti per installazioni e aggiornamenti

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Considerazioni generali e requisiti](#) (a pagina 35)

[Considerazioni e requisiti di distribuzione](#) (a pagina 36)

[Considerazioni e requisiti di condivisione di rete](#) (a pagina 37)

Considerazioni generali e requisiti

La presente sezione contiene importanti informazioni relative a nuove installazioni e aggiornamenti.

Le considerazioni e i requisiti di installazione seguenti si applicano generalmente a tutte le implementazioni.

- Verificare che tutti i computer CA Service Catalog siano *geograficamente vicini*, ossia che si trovino nello stesso edificio e nella stessa stanza. L'associazione geografica di tutti i computer CA Service Catalog consente di prevenire eventuali problemi di prestazione, causati da una latenza di rete.
Il termine *computer CA Service Catalog* indica il server DBMS e qualsiasi altro computer su cui si intende installare un prodotto o un componente CA Service Catalog. Questi prodotti e componenti includono CA EEM e altri prodotti o componenti CA Technologies inclusi sul supporto di installazione di CA Service Catalog.
- Verificare che il computer su cui si desidera installare un componente CA Service Catalog o un componente comune di CA Technologies soddisfi i requisiti di sistema applicabili.

- Prima di eseguire l'aggiornamento, annotare il valore di tutte le impostazioni dell'opzione Utilizza solo il catalogo del fornitore di servizio per tutte le unità di business dell'implementazione. Decidere quale utilizzare come impostazione di sistema in CA Service Catalog. Dopo aver eseguito l'aggiornamento, impostare il parametro in base alla propria scelta.
- Prima di effettuare l'aggiornamento da una versione precedente di CA Service Catalog a quella attuale, eseguire il backup dell'intero sistema. Analogamente, dopo aver installato la versione attuale, eseguire il backup dell'intero sistema prima di eseguire la migrazione da un ambiente di test a uno di produzione.
- In questa versione, si utilizza un'unica nuova opzione di configurazione di amministrazione per abilitare l'autenticazione NTLM di Windows. Questa opzione è denominata Autenticazione Single Sign-On. Tale opzione semplifica il processo di configurazione sostituendo la modifica manuale dei file XML utilizzati nelle versioni precedenti.
- Accedere ai computer CA Service Catalog mediante l'account Amministratore.
- Si consiglia di non aggiungere, eliminare utenti né modificare le informazioni utente tramite CA EEM. Invece, utilizzare CA Service Catalog, che si integra con CA EEM e aggiorna CA EEM di conseguenza.
- Se si esegue l'installazione su un computer Windows 2008 con Terminal Server, chiudere la finestra di dialogo dopo aver installato ciascun prodotto e componente CA Service Catalog. In caso contrario, il successivo tentativo di installazione di un prodotto o componente CA Service Catalog potrebbe avere esito negativo.
- Dopo aver completato l'aggiornamento, verificare che gli eventi, le regole e le azioni abilitati prima dell'aggiornamento siano ancora abilitati.
- È possibile che gli schemi di branding personalizzati, creati nelle versioni precedenti, non siano applicati correttamente. Dopo un aggiornamento, convalidarli e, se necessario, aggiornarli per il corretto utilizzo in questa versione.

Considerazioni e requisiti di distribuzione

Quando si installano prodotti e componenti CA Service Catalog su più computer (implementazione distribuita), i seguenti requisiti devono essere soddisfatti:

- È necessario che il server DBMS o il client DBMS sia installato su qualsiasi computer di installazione di CA Service Catalog. Questi requisiti si applicano sia a SQL Server sia Oracle.

Importante. Se si utilizza CA Process Automation, si consiglia di *non* installare l'orchestrator di dominio di CA Process Automation e i componenti di CA Process Automation sullo stesso computer.

Considerazioni e requisiti di condivisione di rete

Quando si installano prodotti e componenti di CA Service Catalog su una rete condivisa, attenersi alle considerazioni e ai requisiti di seguito:

- Se l'immagine dell'installazione si trova in condivisione di rete, è necessario mappare una lettera dell'unità su questa condivisione. *Non è possibile eseguire file batch da un percorso UNC.*
 - Si consiglia di copiare l'immagine di installazione in una cartella locale con un nome di percorso breve, ad esempio C:\ o C:\Temp. Eseguire i programmi di installazione in locale da questa cartella.
- Nota:** i nomi di percorso lunghi possono causare problemi durante il processo di installazione.

Capitolo 7: Considerazioni generali

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Considerazioni per prevenire la duplicazione di eventi, regole e azioni](#) (a pagina 39)

[Considerazioni sulla localizzazione](#) (a pagina 40)

[Correzioni pubblicate](#) (a pagina 41)

Considerazioni per prevenire la duplicazione di eventi, regole e azioni

Attenersi alle seguenti linee guida per impedire la duplicazione di eventi, regole e azioni durante l'elaborazione di richieste. In caso contrario, gli utenti possono ricevere messaggi duplicati in merito ai cambiamenti di stato delle richieste oppure richieste di approvazione o esecuzione duplicate.

- Verificare le regole relative ai propri strumenti di automazione dei processi. Assicurarsi che le regole che si desiderano utilizzare siano abilitate e che le altre siano disabilitate.
Nota: per informazioni dettagliate sulla configurazione, l'abilitazione e la disabilitazione delle regole, consultare la *Guida per l'amministratore*.
- Completare tutte le attività per configurare l'integrazione di CA Service Catalog con CA Process Automation, incluse le attività di configurazione successive all'installazione.
Nota: per ulteriori dettagli, consultare la *Guida all'integrazione*.

Considerazioni sulla localizzazione

Per le integrazioni di prodotti con CA Service Catalog, inclusi altri prodotti CA Technologies, componenti CA Technologies comuni e prodotti di terze parti, eseguire quanto segue: consultare la documentazione e le altre risorse disponibili per il prodotto o il componente per sapere se ne esistono versioni localizzate. Ad esempio, per informazioni relative alla localizzazione di BusinessObjects Enterprise, consultare la documentazione e le altre risorse disponibili per BusinessObjects Enterprise.

Quando si visualizzano report di BusinessObjects Enterprise in formato localizzato, i seguenti elementi rimangono in inglese:

- Alcuni campi, inclusi quelli relativi allo stato della richiesta, allo stato della fatturazione, allo stato del conto, al tipo di conto, ai pagamenti e alle rettifiche
- Nomi di utenti, gruppi e report
- Alcuni prompt, opzioni di menu e altri dati richiamati dal database
- Nomi di valute e fusi orari

Inoltre, sia nella versione inglese che in quelle localizzate, i valori di stato personalizzati vengono visualizzati ma non le descrizioni corrispondenti.

Come rimedio provvisorio, è possibile:

- [Localizzare l'elenco dei prompt relativi a valori e dati dei report](#) (a pagina 40)
- [Localizzare i nomi di utenti, gruppi e report](#) (a pagina 41)

Localizzare l'elenco dei prompt relativi a valori e dati dei report

Se l'elenco di valori (LOV) del prompt e i dati dei report non sono localizzati, è possibile procedere alla localizzazione manuale.

Per localizzare l'elenco di valori e i dati dei report del prompt:

1. Aprire l'applicazione Universe Designer.
2. Importare l'universo SLCM.
3. Verificare di poter visualizzare tutte le classi e gli oggetti.
4. Fare doppio clic sull'oggetto che si desidera modificare.

5. Fare clic sulla scheda Definizione.
6. Nell'area di selezione testo della scheda Destinazione, sostituire il testo in inglese con il testo localizzato.

Ad esempio, per lo stato di un account, supponiamo di voler localizzare le proprietà dell'oggetto Stato della classe Dettagli account (amministratore). Per impostazione predefinita, l'area di selezione testo della scheda Definizione dell'oggetto contiene il seguente testo in inglese:

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

Per localizzare il testo, procedere come segue:

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

Ad esempio, per tedesco, il testo potrebbe essere localizzato come segue:

```
case DT_Account_Details.status when 0 then 'Geschlossen' when 1 then 'Geöffnet'  
when 2 then 'Ausgesetzt' when 3 then 'Schliessen Angeforderten' end
```

7. Fare clic su OK per salvare le modifiche.

Le modifiche verranno apportate nelle colonne, nei dati, negli elenchi di valori e nei report relativi.

8. Esportare l'universo.

Localizzare i nomi di utenti, gruppi e report

È possibile localizzare i nomi di report, utenti e gruppi in BusinessObjects Enterprise. Di conseguenza, gli utenti visualizzano i nomi nella propria lingua invece che in inglese.

In BusinessObjects Enterprise è possibile selezionare l'oggetto e rinominarlo, sostituendo i nomi in inglese con i nomi localizzati.

Nota: per informazioni dettagliate, consultare la documentazione di BusinessObjects Enterprise.

Correzioni pubblicate

Tutte le correzioni pubblicate per questo prodotto si possono trovare, tramite supporto tecnico, sul sito <http://ca.com/it/support>.

Capitolo 8: Problemi noti

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Database e MDB \(a pagina 43\)](#)
- [Integrazioni con altri prodotti di CA Technologies \(a pagina 45\)](#)
- [Installazione, aggiornamento e migrazione \(a pagina 51\)](#)
- [Generazione report \(a pagina 52\)](#)
- [Elaborazione richiesta \(a pagina 53\)](#)
- [Localizzazione \(a pagina 55\)](#)
- [Varie \(a pagina 56\)](#)
- [Accessibilità \(a pagina 59\)](#)

Database e MDB

I seguenti problemi noti influiscono sul database e sull'MDB.

Restituzione di dati corrotti da parte di Oracle DBMS

Importante Se si utilizza Oracle DBMS con CA Service Catalog, CA Process Automation e altri prodotti CA Technologies, il database può restituire dati corrotti.

Al momento della pubblicazione, i numeri identificativi dei problemi riportati dal supporto Oracle sono i seguenti:

- 9004101
- 9347941
- 5635254
- 8588311
- 9047803

Per una risoluzione temporanea dei problemi, attenersi ad una delle modalità seguenti:

- Consultare il supporto Oracle per soluzioni relative all'installazione e alla distribuzione di CA Service Catalog, CA Process Automation e altri prodotti CA Technologies
- Utilizzare Microsoft SQL Server come DBMS per CA Service Catalog, CA Process Automation e altri prodotti CA Technologies

Integrazione con CA APM utilizzando Oracle

Se CA Service Catalog viene integrato con CA APM mediante un database Oracle, l'ID utente dell'amministratore di Service Delivery [Esecutore] *deve* essere in caratteri maiuscoli.

Nota:per ulteriori informazioni, consultare la *Guida all'implementazione*.

Non è possibile installare il componente di catalogo e il server Oracle simultaneamente

Questo problema si verifica *solo* se si utilizza Oracle come DBMS per CA Service Catalog. Se il nome del database globale Oracle e il nome dell'identificatore di sistema (SID, System Identifier) non coincidono, *non si potrà* installare Componente di catalogo sullo stesso computer del server Oracle.

Distinzione tra maiuscole e minuscole per le ricerche

In CA Service Catalog è possibile cercare richieste, utenti (inclusi gli attributi), account e altri elementi. La distinzione tra maiuscole e minuscole di tutte le ricerche nel prodotto dipende dalle impostazioni di distinzione tra maiuscole e minuscole e di confronto nel database utilizzato per MDB, come segue:

- Microsoft SQL Server è generalmente impostato con l'uso del confronto senza distinzione tra maiuscole e minuscole. Perciò, le ricerche sono in genere senza distinzione tra maiuscole e minuscole.
- Oracle è generalmente impostato con l'uso del confronto con distinzione tra maiuscole e minuscole. Perciò, le ricerche sono in genere con distinzione tra maiuscole e minuscole.

Se necessario, verificare le impostazioni di distinzione tra maiuscole e minuscole del database facendo delle prove o consultando l'amministratore del database.

Distinzione tra maiuscole e minuscole per assegnare azioni a gruppi

È possibile assegnare richieste in sospeso a un gruppo di CA EEM che corrisponde a un gruppo con lo stesso nome in CA Process Automation (o CA Workflow). In tali casi, i nomi di gruppo in CA EEM e in CA Process Automation (o CA Workflow) devono corrispondere esattamente, incluse maiuscole e minuscole, se sussiste una delle condizioni seguenti:

- Il database di CA EEM è configurato per l'uso di nomi di gruppo con distinzione tra maiuscole e minuscole.
- La directory esterna (ad esempio, Active Directory) che popola il database di CA EEM è configurata per l'uso di nomi di gruppo con distinzione tra maiuscole e minuscole.

Altrimenti, la richiesta non viene assegnata al gruppo.

Verificare le impostazioni richiedendo i servizi e controllando che le richieste in sospeso siano assegnate ai gruppi specificati.

Nota: per informazioni sulla definizione dei gruppi in CA EEM, consultare la Guida all'integrazione e la documentazione di CA EEM. Per informazioni sulla definizione dei gruppi in CA Process Automation o in CA Workflow, consultare la documentazione di CA Process Automation o di CA Workflow. Consultare anche la documentazione di questi prodotti per informazioni sulla distinzione tra maiuscole e minuscole.

Possibile errore di aggiornamento MDB

Quando si esegue l'aggiornamento a CA Service Catalog, viene aggiornato anche CA Management Database (MDB). L'aggiornamento di MDB può non riuscire in caso di rapporti duplicati nelle tabelle in cui viene creato un solo indice. Un esempio è la tabella usm_configuration. In tali tabelle, valutare ed eliminare i rapporti duplicati, quindi tentare nuovamente l'installazione di MDB.

Integrazioni con altri prodotti di CA Technologies

I seguenti problemi noti influiscono su integrazioni di CA Service Catalog con altri prodotti di CA Technologies.

Azione disabilitata di CA Process Automation

Se si esegue l'integrazione di CA Service Catalog con CA Process Automation, consultare la presente sezione. In caso contrario, ignorarla.

Le azioni CA Process Automation per le regole CA Service Catalog sono attivate o disattivate per impostazione predefinita nel modo che segue:

- Sono disattivate per impostazione predefinita per gli aggiornamenti di CA Service Catalog
- Sono attivate per impostazione predefinita per le nuove installazioni di CA Service Catalog

Tuttavia, anche nel caso di nuove installazioni, l'azione CA Process Automation è disattivata per impostazione predefinita per la regola denominata Quando la categoria è Software e lo stato è In attesa di esecuzione. Di conseguenza, abilitare manualmente questa azione per utilizzarla. Questo requisito si applica sia agli aggiornamenti che alle nuove installazioni di CA Service Catalog.

Impossibile accedere a CA Process Automation dopo l'aggiornamento

Dopo aver aggiornato CA EEM dalla versione 8.4 alla versione 12.51, potrebbe essere impossibile accedere a CA Process Automation. Come soluzione, Procedere come descritto di seguito::

1. Accedere a CA EEM e selezionare l'istanza dell'applicazione di CA Process Automation.
2. Fare clic su Manage access policies (Gestione criteri di accesso). Selezionare dalla policy l'utente del prodotto.
3. Fare clic sulla policy, quindi fare clic su Salva.
4. Verificare che sia possibile accedere a CA Process Automation.
5. Se il problema persiste, procedere come segue in CA EEM: reimpostare la password dell'utente pamadmin.
6. Verificare che gli utenti possano creare, inviare, approvare e rifiutare le richieste. Se possono eseguire queste azioni, CA Process Automation funziona correttamente.

Connessione a CA Process Automation con richiesta di aggiornamento

Questo problema può verificarsi se si sta eseguendo l'integrazione di CA Service Catalog, CA Service Desk Manager e CA Process Automation.

Il problema si verifica dopo aver completato le seguenti fasi:

1. Una richiesta hardware o software è stata approvata e completata in CA Service Catalog.
2. È stato aperto l'ordine di cambiamento all'interno della richiesta ed è stato eseguito l'accesso a CA Service Desk Manager.
3. È stato selezionato il collegamento delle attività Informazioni aggiuntive, Flusso di lavoro, ed è stato selezionato il collegamento Categoria per l'avvio di CA Process Automation.

Viene visualizzato un messaggio, ad esempio:

Impossibile visualizzare la pagina Web.

Se si verifica tale errore, fare clic sul pulsante Aggiorna del browser per avviare CA Process Automation.

Requisiti correlati all'indirizzo per l'integrazione con CA Process Automation

In caso di integrazione di CA Service Catalog con CA Process Automation, si applicano i requisiti seguenti:

- Il nome del computer di CA Service Catalog *non* deve iniziare con un numero.
- Se si utilizza un'utilità di bilanciamento del carico per CA Service Catalog o per CA Process Automation, il nome del computer di tale utilità *non* deve iniziare con un numero.

Se non si soddisfano questi requisiti, le chiamate di servizio Web per l'integrazione possono restituire errori, ad esempio:

Caused by:

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

Impossibile installare l'applicazione CA EEM

L'installazione dell'applicazione CA EEM può non riuscire per una o più delle seguenti ragioni:

- La lunghezza del nome dell'applicazione è superiore ai 25 caratteri
- Il nome dell'applicazione contiene virgolette (""), virgola (,), barra (/), barra rovesciata (\), cancelletto (#), E commerciale (&) o segno più (+)

In questi casi, correggere l'errore e tentare nuovamente di installare l'applicazione CA EEM.

Impossibile accedere a CA EEM dopo l'aggiornamento

Dopo aver eseguito l'aggiornamento di CA EEM, potrebbero verificarsi dei problemi di accesso. In genere, la causa è da individuare in una o più voci duplicate nel file spin.conf. Si tratta di un file Itechnology Igateway utilizzato da CA EEM.

Per risolvere il problema, adottare la procedura seguente:

1. Individuare il file spin.conf in %IGW_LOC%, la directory principale di Itechnology Igateway.
2. Eseguire il backup del file spin.conf.
3. Aprire il file spin.conf e individuare la voce seguente:

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

Nel file deve essere presente una sola occorrenza della voce in questione.

4. Ricercare nel file le voci duplicate ed eliminarle.
5. Salvare il file.

Limite per l'utilizzo dei gruppi di CA EEM

Il problema riguarda CA EEM versione 12.51 se si verificano le *due* condizioni seguenti:

- L'archivio utenti è configurato come directory esterna LDAP.
- Il tipo di configurazione è impostato su più directory di Microsoft Active Directory.

Se esistono entrambe le condizioni, *non è possibile* utilizzare gruppi globali di CA EEM con CA Service Catalog per il controllo di autorizzazione. Utilizzare invece gruppi definiti dall'utente.

Impossibile assegnare modelli CA AMP

Se si esegue l'integrazione di CA Service Catalog con CA APM, consultare la presente sezione. In caso contrario, ignorarla.

CA Service Catalog non è in grado di assegnare modelli CA APM nella pagina Gruppo opzioni di servizio quando l'applicazione CA APM e i server Web risiedono su computer differenti.

In CA Service Catalog specificare le impostazioni di configurazione di amministrazione per i servizi Web di CA APM. Questa procedura è necessaria quando l'applicazione CA APM e i server Web risiedono su computer differenti.

1. Nella scheda Amministrazione di CA Service Catalog, fare clic su Configurazione e accedere alla sezione Servizi Web di CA APM.
Vengono visualizzate le opzioni di configurazione CA APM.
2. Fare clic su Modifica (icona matita) in corrispondenza di ciascuna proprietà da aggiornare, utilizzando le seguenti informazioni.

Abilita HTTPS

Consente di specificare un protocollo Web, come indicato di seguito.

Selezionare No (impostazione predefinita) per utilizzare il protocollo HTTP per la comunicazione con CA APM.

Selezionare Sì per utilizzare il protocollo HTTPS per la comunicazione con CA APM.

Importante se si seleziona Sì, verificare che CA APM utilizzi il protocollo HTTPS. Se necessario, configurarlo in modo che utilizzi HTTPS. Per informazioni dettagliate, consultare la documentazione di CA APM.

Nome host

Specifica il nome del computer sul quale viene eseguito il server dell'applicazione CA APM.

Numero porta

Specifica il numero porta sulla quale viene eseguito CA APM.

3. Accertarsi di aver completato l'aggiornamento delle proprietà di configurazione.
4. Riavviare Componente di catalogo.
5. Riprovare ad assegnare i modelli CA APM.

In tal modo viene eseguita la verifica della connessione tra CA Service Catalog e il server dell'applicazione CA APM. La connessione viene verificata utilizzando i parametri specificati.

6. Se il tentativo di assegnare i modelli non va a buon fine, verificare che i valori utilizzati per le opzioni di configurazione di amministrazione di CA APM siano corretti.

I dettagli di configurazione di CA APM vengono aggiornati con i valori specificati.

Impossibile creare ordini di cambiamento quando Multi-Tenancy è attivo

Se si esegue l'integrazione di CA Service Catalog con CA Service Desk Manager, consultare la presente sezione. In caso contrario, ignorarla.

Potrebbe risultare impossibile utilizzare CA Service Catalog per creare ordini di cambiamento in CA Service Desk Manager quando si effettuano le seguenti attività:

- Configurare CA Service Catalog e CA Service Desk Manager per utilizzare l'amministrazione comune di titolari multipli.
- Impostare l'opzione Multi-Tenancy su Attivo in CA Service Desk Manager.

Come soluzione, attenersi alla procedura seguente: in CA Service Desk Manager modificare l'opzione Multi-Tenancy da Attivo su Attivo (Avvisa) oppure su Attivo (Consenti). Questa azione consente di continuare a utilizzare sia l'amministrazione comune di titolari multipli sia CA Service Catalog per la creazione di ordini di cambiamento di CA Service Desk Manager.

Alcuni ordini di cambiamento non vengono creati

Questo problema noto si verifica quando CA Service Catalog è integrato con CA Service Desk Manager versione 12.9 ed esiste la seguente condizione: un manager della richiesta modifica lo stato della richiesta in Riempito da inventario. In tal caso, i prodotti potrebbero non essere in grado di creare un ordine di cambiamento in CA Service Desk Manager per ogni opzione di servizio della richiesta.

Per risolvere il problema, informare gli utenti di catalogo e richiedere loro di eseguire le seguenti azioni:

- Verificare che i prodotti abbiano creato gli ordini di cambiamento previsti in CA Service Desk Manager.
- Se necessario, creare qualsiasi ordine di cambiamento mancante manualmente.

Installazione, aggiornamento e migrazione

I seguenti problemi noti si riferiscono a installazioni, aggiornamenti e migrazioni.

Processi di aggiornamento Oracle particolarmente lunghi

Se si utilizza Oracle, l'aggiornamento può richiedere un numero elevato di ore. Ad esempio, l'aggiornamento può durare fino a 4 ore per Componente di catalogo e 5 ore per tutti i componenti CA Service Catalog.

Riavvio del computer dopo la migrazione

Dopo aver eseguito la migrazione a CA Service Catalog da una versione precedente, riavviare il computer e verificare che tutti i servizi CA Service Catalog installati siano avviati. Tali servizi sono CA Componente di catalogo, CA Service Fulfillment e Componente di contabilità.

Nota: per maggiori dettagli relativi alla migrazione, consultare la *Guida all'implementazione*.

Ricreare periodi di anni fiscali dopo la migrazione

Dopo aver eseguito la migrazione a CA Service Catalog da una versione precedente, ricreare i periodi fiscali *annuali* se utilizzati. Non è necessario ricreare periodi fiscali mensili dopo la migrazione.

Nota: per maggiori dettagli su ulteriori problemi noti specifici della migrazione, consultare le informazioni relative alla migrazione nella *Guida all'implementazione*.

Azioni disabilitate dopo l'aggiornamento

Se lo stato di un'azione di tipo JAVA, Riga di comando o HTTP Post è disabilitato prima dell'aggiornamento di CA Service Catalog, durante l'aggiornamento il tipo di azione passa a Sconosciuto. Se dopo l'aggiornamento si abilita l'azione, CA Service Catalog richiede di specificare nuovamente il tipo.

Per informazioni relative ad eventi, regole e azioni, consultare la *Guida per l'amministratore* e la *Guida all'integrazione*.

Cartelle rimanenti al termine della disinstallazione

Se CA Service Catalog è stato installato su un'unità non predefinita, ad esempio E: o F:, e CA Service Catalog viene disinstallato in un momento successivo, è possibile che alcuni file o cartelle non siano rimossi. Ad esempio, la cartella %USM_HOME%\catalog può rimanere dopo la disinstallazione. Di solito, il motivo di tutto ciò è che i file presenti nella cartella %USM_HOME% erano stati modificati oppure erano stati aggiunti nuovi file. Se rimangono cartelle o file dopo la disinstallazione, eliminarli manualmente.

Generazione report

I seguenti problemi noti si riferiscono alla generazione di report.

Valori mancanti dai report

Questo problema noto riguarda solo l'integrazione di CA Service Catalog con CA Service Desk Manager e CA CMDB.

Il report BusinessObjects Enterprise predefinito, denominato Requests _Change Orders_CI Association, non visualizza alcun valore per le seguenti colonne: Nome risorsa elemento della configurazione, Nome famiglia elemento della configurazione e Nome classe elemento della configurazione.

Errore di verifica della firma digitale

Quando vengono caricati grafici nel Generatore di report, è possibile che venga visualizzato un messaggio di errore simile al seguente:

Impossibile verificare la firma digitale dell'applicazione. Eseguire l'applicazione?

Questo errore si verifica poiché la versione JRE (Java Runtime Environment) installata sul computer è precedente alla versione 1.6.022.

Per risolvere l'errore, aggiornare JRE alla versione 1.6.022 (o superiore).

Campi nvarchar nei rapporti

La GUI di CA Service Catalog consente di creare oggetti dati per i report selezionando Amministrazione, Generatore di report, Oggetti dati. Quando si creano rapporti, tenere a mente che gli oggetti dati di tipo ODBC non recuperano i campi di tipo nvarchar. Per recuperare i campi nvarchar negli oggetti presenti nei rapporti, utilizzare JDBC come tipo di connessione al database.

Impossibile generare rapporti non in linea in formato PDF

Non è possibile generare rapporti non in linea in formato PDF. Generarli invece in formato CSV o HTML.

La stampa in batch non viene completata correttamente con Mozilla Firefox

In Componente di contabilità, la stampa in batch può non andare a buon fine se si utilizza Mozilla Firefox come browser Web. Per risolvere il problema, provare a utilizzare Microsoft Internet Explorer per la stampa in batch.

Elaborazione richiesta

I seguenti problemi noti si riferiscono all'elaborazione di richieste.

Problemi con la sospensione di un servizio sottoscritto

Se si sospende un servizio sottoscritto, la sospensione funziona correttamente finché la data di inizio periodo della sospensione resta impostata sul valore predefinito. Tuttavia, la sospensione non riesce se il valore del campo Data di inizio periodo viene cambiato in un valore non predefinito.

Le richieste completate e annullate possono essere bloccate

Quando una richiesta viene annullata dopo essere stata completata, il suo stato può essere bloccato su In attesa di annullamento e non può passare ad Annullato. In tali casi, ignorare, sovrascrivere o riprovare la richiesta. L'azione migliore da intraprendere dipende dalle procedure standard e dal proprio giudizio come amministratore. Per maggiori dettagli su come ignorare, sovrascrivere o ritentare una richiesta, consultare la *Guida per l'amministratore*.

L'esecuzione di ulteriori tentativi per le azioni non riuscite non funziona

Quando un'azione non riesce durante l'esecuzione di una richiesta, quest'ultima può essere bloccata. Le richieste bloccate non possono passare allo stato successivo del ciclo di vita della richiesta senza un intervento manuale da parte dell'amministratore o di un altro utente. Le richieste bloccate vengono contrassegnate con uno stato di avviso. Per impostazione predefinita, l'avviso viene rappresentato con un'icona di avviso gialla nella colonna Stato di varie finestre di richiesta, inclusa la finestra Richieste aperte.

Se non si riesce ad eseguire un altro tentativo per l'azione non riuscita, sovrascrivere (far approvare) l'avviso per far passare la richiesta allo stato successivo. Per ulteriori informazioni su come sovrascrivere gli avvisi, consultare la *Guida per l'amministratore*.

Le notifiche di posta elettronica non vengono inviate in alcune occasioni

Questo problema noto si verifica se sono state configurate notifiche di posta elettronica per le richieste. I richiedenti solitamente non ricevono notifiche di posta elettronica se le loro richieste sono assegnate, approvate o rifiutate.

Alcune note e allegati vengono eliminati

Questo problema noto si verifica quando esistono le seguenti due condizioni:

- Una richiesta include due o più istanze dello stesso servizio.
- L'utente di catalogo elimina una o più istanze del servizio dopo avere inviato la richiesta.

In tali casi, il sistema del catalogo può eliminare involontariamente le note e gli allegati dalle istanze restanti del servizio nella richiesta.

Per risolvere il problema, informare gli utenti di catalogo e richiedere loro di eseguire le seguenti azioni:

- Verificare che le note e gli allegati siano ancora presenti nelle istanze restanti del servizio.
- Se necessario, creare nuovamente le note e gli allegati che sono stati eliminati involontariamente.

Localizzazione

I seguenti problemi noti interessano l'uso di CA Service Catalog negli ambienti localizzati (in lingue diverse dall'inglese).

Importo preceduto sempre dal simbolo di valuta

Per tutte le lingue e valute, CA Service Catalog mostra il simbolo di valuta prima dell'importo, come illustrato negli esempi seguenti: \$ 500 (dollar), € 85 (euro), £ 100 (sterline) e ₹ 7500 (rupie).

Unità di un elemento di costo visualizzate sempre in sequenza fissa

In CA Service Catalog, le unità che includono un elemento di costo vengono visualizzate con la seguente sequenza fissa, per tutte le lingue. Questa sequenza è tipica della lingua inglese e altre lingue, ma non è valida per tutte le lingue.

<Ciclo di fatturazione> + <Tipo di addebito> + "du" <Valuta> +<Costo unitario>+<Tipo di unità visualizzato>

Gli esempi fanno riferimento ai seguenti elementi di costo:

- Addebito singolo di \$ 3 ciascuno
- Credito ricorrente di € 199 ciascuno
- Addebito rate totale di 10 x £ 199 per 10 elementi

Messaggi di avviso del sistema sempre in lingua inglese

I messaggi di avviso del sistema vengono visualizzati sempre in lingua inglese, anche quando CA Service Catalog è installato su sistemi operativi in lingua non inglese. I messaggi di avviso di sistema vengono visualizzati per richieste singole quando si visualizzano i dettagli della richiesta. È possibile visualizzarli ad esempio selezionando Pagina iniziale, Richieste.

Allo stesso modo, alcune stringhe di testo negli elementi di interfaccia utente e nel contenuto pubblicato del generatore dashboard di CA Service Catalog sono sempre in lingua inglese. Sono visualizzate in lingua inglese anche quando CA Service Catalog è installato su sistemi operativi in lingua non inglese.

Campi numerici nei sistemi operativi localizzati

I campi numerici nei sistemi operativi localizzati supportano solo i numeri a byte singolo come 1, 2 e 3, utilizzati sui sistemi operativi in lingua inglese.

Decidere come elaborare le cifre per lo Yen

In Componente di contabilità, vengono visualizzate due cifre dopo il punto decimale per tutte le unità di valuta supportate, incluso lo yen giapponese. Lo yen viene elaborato solo in numeri interi. Di conseguenza, se l'azienda utilizza lo yen, deve decidere in che modo elaborare le due cifre dopo il punto decimale. Ad esempio, si può decidere di ignorarle o di arrotondarle per difetto o per eccesso al numero intero più vicino.

Le celle possono apparire grandi con Apple Safari

Se si utilizza il browser Apple Safari, le celle degli elementi delle opzioni di servizio possono apparire insolitamente grandi durante le operazioni di creazione o di modifica. In tali casi, gli elementi delle opzioni di servizio funzionano correttamente, malgrado l'aspetto insolito.

Se si desidera, è possibile selezionare un browser differente, come Mozilla Firefox o Microsoft Internet Explorer, per creare o modificare gli elementi delle opzioni di servizio.

Varie

I seguenti problemi noti influiscono sull'uso di CA Service Catalog per varie funzioni.

Impedire la visualizzazione di messaggi di avviso falsi correlati al ruolo di Gestione servizio

I messaggi di avviso vengono visualizzati se un utente con un ruolo di gestione servizi gestisce le richieste in sospeso, ad esempio, approvando o rifiutando le richieste. In questi casi, la gestione delle approvazioni e dei rifiuti verrà eseguita correttamente anche quando vengono visualizzati messaggi di avviso. Per fare in modo che tali messaggi non vengano visualizzati, gli amministratori possono eseguire le seguenti operazioni:

1. Accedere a CA Service Catalog come amministratore di Service Delivery o come amministratore dell'Unità di business.
2. Modificare i diritti di accesso predefiniti del ruolo di Gestione servizio per un'unità di business specifica, come segue:
 - a. Accedere all'unità di business.
 - b. Selezionare Generatore di servizi, Configurazione.
 - c. Aggiungere l'impostazione Controllo di accesso: Aggiungi richiesta a questo ruolo.
 - d. Salvare le modifiche.

Problemi di visualizzazione dei widget

I seguenti problemi possono verificarsi a livello di widget, specialmente quando gli utenti utilizzano Internet Explorer e SharePoint 2010 come server del portale:

- I moduli delle richieste potrebbero non essere visualizzati correttamente. Il problema si verifica poiché SharePoint applica gli standard XHTML. I browser diversi da Internet Explorer non sono conformi a tali standard.
- I messaggi Errore di comunicazione verranno visualizzati in modo intermittente.

Nota: potranno essere visualizzati widget vuoti. Il problema potrebbe essere dovuto a una mancata corrispondenza tra i valori del parametro renderTo nel codice di origine del widget (o l'impostazione del portale equivalente) e l'ID del tag div per la pagina HTML. Se vengono visualizzati widget vuoti, verificare che tali valori siano identici, compresi maiuscole e minuscole e spazi.

I controlli ActiveX non sono eseguiti con Mozilla Firefox

In CA Service Catalog gli oggetti che richiedono i controlli ActiveX di Microsoft non sono visualizzati durante l'utilizzo di Mozilla Firefox come browser Web. Gli esempi includono alcune funzioni nel Generatore dashboard e nel Generatore di report. Per risolvere il problema, provare a utilizzare Microsoft Internet Explorer per le azioni che richiedono ActiveX.

Non spostare i titolari

Importante Per ottenere i migliori risultati, *non spostare i titolari di CA Service Catalog (unità di business)*.

Questo avviso è applicabile se si gestiscono i titolari sia direttamente in CA Service Catalog (amministrazione dei titolari stand-alone) che indirettamente tramite CA Service Desk Manager (amministrazione comune dei titolari). In ogni caso, lo spostamento dei titolari può provocare svariati problemi nella gestione delle richieste, degli utenti e di altre funzioni.

Nota: per informazioni dettagliate sulla gestione dei titolari, consultare la *Guida per l'amministratore*.

Stato di disponibilità delle cartelle

In Generatore di servizi, dopo aver reso una cartella o cartella secondaria non disponibile modificandone la data di disponibilità o la data non disponibile, fare clic su Aggiorna. Questa azione serve ad assicurare che il cambiamento di disponibilità sia riflesso quando si visualizzano i contenuti della cartella o della cartella secondaria.

I collegamenti ipertestuali ai siti Web non CA potrebbero non funzionare

Nella *Guida per l'amministratore* e in altri documenti, alcuni collegamenti ipertestuali a siti Web non CA Technologies potrebbero non funzionare correttamente. Ad esempio, dopo che la *Guida per l'amministratore* era stata pubblicata, si è scoperto che la guida presenta un collegamento non aggiornato alle informazioni sui client axis di JavaScript sul sito Web di Microsoft. In casi simili, andare alla pagina iniziale del sito Web e utilizzare la funzione di ricerca o altre funzionalità di navigazione per trovare le informazioni correlate. Ad esempio, per trovare le informazioni citate in precedenza sui client axis di JavaScript, andare sul sito Web microsoft.com ed eseguire la ricerca su tale argomento.

È possibile che venga visualizzato il sommario della guida al posto dell'argomento specifico della guida

Quando si fa clic sul collegamento della guida in linea per visualizzare la guida contestuale relativa alla finestra attiva, è possibile che venga visualizzato il sommario della guida e non l'argomento specifico. In questi casi, utilizzare il sommario per cercare le informazioni necessarie.

Accessibilità

I widget e le portlet sono accessibili agli utenti con disabilità visiva che utilizzano un lettore di schermo come JAWS. I problemi noti riportati in questo argomento fanno riferimento all'accessibilità.

I seguenti problemi noti fanno riferimento a tutti i widget:

- Per impostazione predefinita, le immagini in moduli *non* includono testo alternativo e di conseguenza *non* soddisfanno gli standard di accessibilità. Aggiungere il testo alternativo che soddisfi gli standard di accessibilità per le immagini.
- Per impostazione predefinita, il rapporto di contrasto del colore dei collegamenti nelle portlet e nei widget *non* soddisfa gli standard di accessibilità. Adeguare il rapporto di contrasto di tali collegamenti in modo da soddisfare gli standard di accessibilità.
- Allo stesso modo, per impostazione predefinita, il rapporto di contrasto del colore di sfondo delle immagini, delle portlet e dei widget *non* soddisfa gli standard di accessibilità. Un esempio è costituito dal colore di sfondo del pulsante Salva o Modifica. Adeguare il rapporto di contrasto dei colori di sfondo in modo da soddisfare gli standard di accessibilità.
- Quando un servizio viene associato a un modulo contenente i seguenti elementi, la navigazione tra gli elementi produrrà un errore in Firefox:
 - Campo impostato con la data, la casella di controllo e il gruppo pulsanti di opzione o il pulsante di opzione
 - Tabella seguita dalla data, la casella di controllo e il gruppo pulsanti di opzione o il pulsante di opzione
- Il lettore di schermo JAWS non è in grado di leggere il mese e l'anno del campo Data del modulo. Inoltre, gli utenti non possono fare clic sul pulsante Oggi utilizzando la tastiera.
- Quando l'utente preme il tasto TAB per passare dalla descrizione del servizio al modulo, viene visualizzata la parte superiore della pagina del browser. Per risolvere il problema, premere il tasto Invio (e non il tasto TAB).

Il seguente problema noto riguarda il widget Sfoglia:

- Per impostazione predefinita, i testi di suggerimento per le immagini dei servizi sono vuoti e pertanto *non* soddisfano gli standard di accessibilità. Aggiungere il testo alternativo che soddisfi gli standard di accessibilità per le immagini.

I seguenti problemi si applicano ai widget Request e Request-Edit:

- Nei moduli, JAWS non legge tutte le opzioni di un elenco doppio se l'utente seleziona più di un'opzione nell'elenco. Per risolvere il problema, gli utenti devono ascoltare tutte le opzioni prima di effettuare la selezione.
- Nei moduli, il campo di selezione viene letto come “digitazione e testo” e non può essere utilizzato correttamente per l'immissione. Perciò, non utilizzare campi di selezione nei moduli che si intende rendere utilizzabili per l'accessibilità.
- Dalle pagine di creazione e di modifica delle richieste, si verificano i seguenti problemi quando gli utenti accedono all'area di testo Note utilizzando i seguenti browser:
 - (Internet Explorer) Gli utenti non possono aggiungere note anche se il cursore è posizionato sull'area di testo Note. Per risolvere il problema, premere il tasto TAB due volte per poter aggiungere le note.
 - (Firefox) Quando viene visualizzata l'area di testo Note, l'utente può leggere l'intero contenuto della pagina del browser invece di poter leggere soltanto le Note. Inoltre, gli utenti non possono aggiungere note.

Il seguente problema fa riferimento al widget Elenco richieste.

- L'elenco delle richieste (come ad esempio Richieste personali o In attesa di un'azione dell'utente) non viene riconosciuto come componente della tabella. Pertanto, la navigazione all'interno dell'elenco potrebbe creare confusione negli utenti a causa del contesto poco chiaro.

Appendice A: Contratti di licenza di terze parti

Collegamenti a contratti di licenza

CA Service Catalog contiene dipendenze da prodotti software di terze parti. Prima di utilizzare CA Service Catalog, è necessario accettare tutti i contratti di licenza di terze parti ([..\..\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt](#)).

Le informazioni di licenza per le utilità e i prodotti software di terze parti utilizzati da CA Service Catalog si trovano nella cartella \Bookshelf_Files\TPSA del bookshelf di CA. Ad esempio, C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog\doc\ENU\Bookshelf_Files\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt.