

# CA Service Catalog

## リリース ノート

リリース 12.9.00



このドキュメント（組み込みヘルプシステムおよび電子的に配布される資料を含む、以下「本ドキュメント」）は、お客様への情報提供のみを目的としたもので、日本 CA 株式会社（以下「CA」）により随時、変更または撤回されることがあります。本ドキュメントは、CA が知的財産権を有する機密情報であり、CA の事前の書面による承諾を受けずに本書の全部または一部を複写、譲渡、変更、開示、修正、複製することはできません。

本ドキュメントで言及されている CA ソフトウェア製品のライセンスを受けたユーザは、社内でユーザおよび従業員が使用する場合に限り、当該ソフトウェアに関連する本ドキュメントのコピーを妥当な部数だけ作成できます。ただし、CA のすべての著作権表示およびその説明を当該複製に添付することを条件とします。

本ドキュメントを印刷するまたはコピーを作成する上記の権利は、当該ソフトウェアのライセンスが完全に有効となっている期間内に限定されます。いかなる理由であれ、上記のライセンスが終了した場合には、お客様は本ドキュメントの全部または一部と、それらを複製したコピーのすべてを破棄したことを、CA に文書で証明する責任を負います。

準拠法により認められる限り、CA は本ドキュメントを現状有姿のまま提供し、商品性、特定の使用目的に対する適合性、他者の権利に対して侵害のないことについて、黙示の保証も含めいかなる保証もしません。また、本ドキュメントの使用に起因して、逸失利益、投資損失、業務の中断、営業権の喪失、情報の喪失等、いかなる損害（直接損害か間接損害かを問いません）が発生しても、CA はお客様または第三者に対し責任を負いません。CA がかかる損害の発生の可能性について事前に明示に通告されていた場合も同様とします。

本ドキュメントで参照されているすべてのソフトウェア製品の使用には、該当するライセンス契約が適用され、当該ライセンス契約はこの通知の条件によっていかなる変更も行われません。

本書の制作者は CA および CA Inc. です。

「制限された権利」のもとでの提供：アメリカ合衆国政府が使用、複製、開示する場合は、FAR Sections 12.212、52.227-14 及び 52.227-19(c)(1)及び(2)、ならびに DFARS Section 252.227-7014(b)(3) または、これらの後継の条項に規定される該当する制限に従うものとします。

Copyright © 2013 CA. All rights reserved. 本書に記載されたすべての商標、商号、サービス・マークおよびロゴは、それぞれの各社に帰属します。

## CA Technologies 製品リファレンス

このマニュアルセットでは、以下の CA Technologies 製品が参照されています。

- CA Service Catalog（課金コンポーネントを含む。以前の 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、以前の CA Oblicore Guarantee）
- CA Open Space
- CA Remote Engineer（以前の CA Role & Compliance Manager [CA RCM]）
- CA Service Desk Manager（CA CMDB を含む）
- CA SiteMinder®
- CA APM（CA Asset Portfolio Management）
- CA MICS® Resource Management
- CA JARS®
- CA Storage Resource Manager（CA SRM）
- CA Workflow
- CA Process Automation（以前の CA IT PAM）
- CA Business Intelligence
- CA Anti-Virus（以前の eTrust Antivirus）
- CA Threat Manager（以前の eTrust Integrated Threat Management [eTrust ITM]）

## CA への連絡先

テクニカル サポートの詳細については、弊社テクニカル サポートの Web サイト（<http://www.ca.com/jp/support/>）をご覧ください。



# 目次

---

<b>第 1 章: ようこそ</b>	<b>9</b>
このドキュメントの内容 .....	9
各国語のサポート .....	10
 <b>第 2 章: 新機能と更新された機能</b>	 <b>13</b>
モバイル アクセス .....	14
サービスの作成およびリクエスト、およびリクエスト管理の拡張機能 .....	15
リクエストを管理するための拡張機能 .....	16
ユーザを管理するための拡張機能 .....	17
ウィジェットの拡張機能 .....	17
フォーム内のテーブルおよびツールヒントの拡張機能 .....	18
コンテンツ パックの拡張機能 .....	19
CA Service Desk Manager との統合のための拡張機能 .....	21
CA APM との統合のための拡張機能 .....	21
Web サービスの拡張機能 .....	22
CA EEM の拡張機能 .....	23
イベント、ルールおよびアクションの拡張機能 .....	23
 <b>第 3 章: 変更された機能</b>	 <b>25</b>
ドキュメントの拡張機能 .....	25
移動されたドキュメント .....	26
CA Workflow などのレガシー統合用のドキュメント .....	27
Reservation Manager との統合のサポートの終了 .....	27
CA Workflow に対して発表されるサポートの終了 .....	28
レポート データ オブジェクトを使用したフォームのフィールドへの入力 .....	28
 <b>第 4 章: マニュアル</b>	 <b>29</b>
マニュアル .....	29
CA マニュアル選択メニュー .....	30
Readme ファイル .....	31

---

<b>第 5 章: システム情報</b>	<b>33</b>
システム要件 .....	33
 <b>第 6 章: インストールおよびアップグレードの考慮事項と要件</b>	 <b>35</b>
一般的な注意事項と要件 .....	35
分散インストールの注意事項および要件 .....	37
ネットワーク共有の注意事項および要件 .....	37
 <b>第 7 章: 一般的な注意事項</b>	 <b>39</b>
イベント、ルール、アクションの重複防止のためのガイドライン .....	39
ローカリゼーションに関する考慮事項 .....	40
値の一覧プロンプトおよびレポート データのローカライズ .....	40
ユーザ名、ユーザ グループ、およびレポートのローカライズ .....	41
発行済みの修正プログラム .....	41
 <b>第 8 章: 既知の問題</b>	 <b>43</b>
データベースおよび MDB .....	43
Oracle DBMS から破損データが返される場合がある .....	43
Oracle を使用した CA APM との統合 .....	44
Catalog コンポーネントと Oracle Server は同時にインストールできません。 .....	44
検索での大文字と小文字の区別 .....	44
グループへのアクションの割り当てにおける大文字と小文字の区別 .....	45
アップグレード中に MDB のアップグレードが失敗する場合がある .....	45
他の CA Technologies 製品との統合 .....	45
CA Process Automation アクションが無効化される .....	46
アップグレード後に CA Process Automation にログインできない .....	46
CA Process Automation ログインにリフレッシュが必要 .....	47
CA Process Automation 統合用のアドレス関連の要件 .....	47
CA EEM アプリケーションのインストール失敗 .....	48
アップグレード後に CA EEM にログインできない .....	48
CA EEM グループ使用の制限事項 .....	49
CA APM モデルを割り当てられない .....	49
マルチテナンシーがオンである場合に変更オーダーを作成できない .....	50
特定の変更要求が作成されない .....	51
インストール、アップグレード、マイグレーション .....	51
Oracle でのアップグレードに数時間かかる場合がある .....	51
移行後のコンピュータの再起動 .....	51

---

移行後の年次の会計期間の再作成 .....	52
アクションがアップグレード後に無効化される .....	52
アンインストール後にフォルダが残る .....	52
レポート .....	52
レポートの値が表示されない .....	53
デジタル署名を確認できない .....	53
レポートの <code>nvarchar</code> フィールド .....	53
オフライン レポートを PDF 形式で作成できない .....	53
Mozilla Firefox でバッチ印刷が失敗する .....	54
リクエストの処理 .....	54
申し込み済みサービスの保留に関する問題 .....	54
キャンセルされた履行済みリクエストがスタックする場合がある .....	54
失敗したアクションの再試行が動作しない .....	54
電子メール通知が送信されないことがある .....	55
特定のメモおよび添付ファイルが削除される .....	55
ローカライゼーション .....	55
通貨記号が常に金額の前に配置される .....	55
コスト要素の単位が、常に同じ順序で表示される .....	56
システムのアラートメッセージが常に英語で表示される .....	56
ローカライズされたオペレーティング システムの数値フィールド .....	56
日本円における小数点以下の取り扱い方針の決定 .....	56
Apple Safari ではセルが大きく表示される場合がある .....	57
その他 .....	57
サービス マネージャ ロールに関連する誤った警告メッセージの回避 .....	57
ウィジェットの問題の表示 .....	58
Mozilla Firefox で ActiveX コントロールが動作しない .....	58
テナントを移動させない .....	58
フォルダの可用性ステータス .....	59
CA 以外の Web サイトへのハイパーリンクが機能しない場合がある .....	59
特定のヘルプ トピックの代わりにヘルプの内容が表示される場合がある .....	59
アクセシビリティ .....	60

## 付録 A: サード パーティの使用許諾契約書 63

使用許諾契約へのリンク .....	63
-------------------	----





# 第 1 章: ようこそ

---

CA Service Catalog リリース 12.9 をご利用いただき、誠にありがとうございます。

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[このドキュメントの内容](#) (P. 9)

[各国語のサポート](#) (P. 10)

## このドキュメントの内容

このドキュメントでは、CA Service Catalog Release 12.9 の新機能および拡張機能に関する詳細情報を提供します。

このドキュメントでは、システム要件、インストールに関する注意事項、一般的な注意事項、マニュアルセットに関する情報および既知の問題も含まれます。

**注:** CA Service Catalog では、このドキュメントに記載されているオペレーティングシステムおよびサードパーティ ソフトウェアがドキュメント発行時点でサポートされています。詳細については、CA Technologies サポート (<http://ca.com/support>) までお問い合わせください。

## 各国語のサポート

「国際化」製品とは、所定のローカル言語版オペレーティング システムおよびサードパーティ製品上で正常に動作する英語版製品です。国際化製品では以下がサポートされています。

- ローカル言語データの入出力
- 日付、時刻、通貨、数値の書式におけるローカル言語規則の指定

「翻訳済み」製品（「ローカライズ済み」製品とも言います）は以下のローカル言語サポートを含む国際化製品です。

- ユーザ インターフェース
- オンライン ヘルプおよびその他のドキュメント
- 日付、時刻、通貨、数値の書式におけるローカル言語のデフォルト設定

本製品の英語版リリースに加えて、弊社では以下の表に記載されている言語のみをサポートしています。

言語	国際化	翻訳済み
ポルトガル語（ブラジル）	はい	はい
中国語（簡体字）	いいえ	いいえ
中国語（繁体字）	いいえ	いいえ
チェコ語	いいえ	いいえ
フィンランド語	いいえ	いいえ
フランス語	はい	はい
ドイツ語	はい	はい
ギリシャ語	いいえ	いいえ
ハンガリー語	いいえ	いいえ
イタリア語	はい	はい
日本語	はい	はい
韓国語	いいえ	いいえ
ノルウェー語	いいえ	いいえ
ポーランド語	いいえ	いいえ

言語	国際化	翻訳済み
ロシア語	いいえ	いいえ
スペイン語	はい	はい
スウェーデン語	いいえ	いいえ
トルコ語	いいえ	いいえ

注: 本製品を、上記の表に記載されていない言語環境で使用する場合は、問題が発生する可能性があります。



## 第 2 章：新機能と更新された機能

---

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[モバイル アクセス](#) (P. 14)

[サービスの作成およびリクエスト、およびリクエスト管理の拡張機能](#) (P. 15)

[リクエストを管理するための拡張機能](#) (P. 16)

[ユーザを管理するための拡張機能](#) (P. 17)

[ウィジェットの拡張機能](#) (P. 17)

[フォーム内のテーブルおよびツールヒントの拡張機能](#) (P. 18)

[コンテンツ パックの拡張機能](#) (P. 19)

[CA Service Desk Manager との統合のための拡張機能](#) (P. 21)

[CA APM との統合のための拡張機能](#) (P. 21)

[Web サービスの拡張機能](#) (P. 22)

[CA EEM の拡張機能](#) (P. 23)

[イベント、ルールおよびアクションの拡張機能](#) (P. 23)

## モバイル アクセス

CA Service Catalog は、カタログ ユーザおよびリクエスト マネージャのモバイル アクセスを以下のようにサポートします。

カタログ ユーザは、モバイル デバイスから以下のタスクを実行できます。

- カatalogの参照と検索
- 提供サービス（サービス）に関するリクエストを完了してサブミット
- リクエストにメモを追加またはイメージを添付
- ブラウザ インターフェースおよびモバイル アプリケーションの両方からサブミットされたリクエストを含めて、リクエストのステータスおよびその他の詳細を表示
- リクエストをキャンセル

リクエスト マネージャは、モバイル デバイスから以下のタスクを実行できます。

- 承認待ちのリクエストを表示し、それらを承認または拒否
- それらのリクエストにメモまたは添付ファイルを追加

これらの機能にアクセスするには、カタログ ユーザおよびリクエスト マネージャは、CA Service Catalog 用のモバイル アプリケーション（app）をモバイル デバイスにインストールします。この app は、CA Service Catalog の GA リリースで使用可能になります。詳細については、<http://ca.com/support> または CA アカウント担当者にお問い合わせください。

同様に、サービス デザインは要件を満たし、モバイル アクセスに適したサービスの作成ガイドラインに従います。

**注:** モバイル アクセスに適したサービスの設計の詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

## サービスの作成およびリクエスト、およびリクエスト管理の拡張機能

CA Service Catalog UI には、以下の拡張機能が含まれており、サービスの作成および更新が以下のように容易かつ効率的に行えるようになります。

- サービス デザイナは、カタログ ユーザがモバイル デバイスからサービスを表示およびリクエストできるようにサービスを設定できます。
- サービス デザイナは、サービスの設定により、ユーザがサービス オプションをリクエストする場合のサービス オプションの添付ファイルの追加を必須にすることができます。
- カatalog ユーザは、複数のサービス オプションを含むサービスに対して、個別のサービス オプションに添付ファイルおよびメモを追加することができます。

**注:** そのようなサービスに対して、カタログ ユーザはリクエスト全体に対しても添付ファイルおよびメモを追加することができます。単一のサービス オプションが含まれるサービスについては、カタログ ユーザはリクエスト全体に対して添付ファイルおよびノートを追加することができます。

- メモおよび添付ファイルをリクエストに追加（および表示）するためのリンクは、よりユーザ フレンドリにするために合理化されています。
- リクエスト マネージャは、リクエストのコピー時に添付ファイルを含めることができます。

管理者は、[カタログの設定] - [リクエスト管理] タブでこれらの機能の設定オプションを有効または無効にできます。

**注:** 詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

## リクエストを管理するための拡張機能

CA Service Catalog には、リクエストを管理するための以下の拡張機能が含まれています。

- カタログ管理者は、リクエスト マネージャがリクエスト内の複数アイテムを同時に承認または却下できるように、必要に応じて複数アイテムの承認を実装することができます。
  - リクエスト マネージャは、リクエスト内のすべてまたは複数の サービスを選択して、承認または却下を 1 回のクリックで同時に行うことができます。（複数アイテムの承認は、個別の承認が実装されているかどうかにかかわらず、この機能を提供します。）
  - 複数アイテムの承認が実装されていない場合、リクエスト マネージャは [ステータス] ドロップダウン リストでステータスを更新することにより、すべてのサービスを個別に承認または却下する必要があります。
  - 複数アイテムの承認と個別の承認の両方が実装されている場合、リクエスト マネージャはサービス内のすべてまたは複数の サービス オプションを選択して、承認または却下を 1 回のクリックで同時に行うことができます。
  - 個別の承認が実装されていて、複数アイテムの承認が実装されていない場合、リクエスト マネージャは [ステータス] ドロップダウン リストでステータスを更新することにより、各サービス オプションを個別に承認または却下できます。

注: 複数アイテムの承認の詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください

- リクエスト マネージャは、[モバイル デバイスを使用してキュー内のリクエストを承認または却下](#) (P. 14) することもできます。
- [カタログ] - [設定] - [リクエスト管理] タブで、[リクエスト ページでサービス詳細を表示] パラメータのデフォルト値が、[いいえ] から [はい] に変更されました。カタログ ユーザは、サブミットされたリクエストを表示する際に、この変更について通知を受け取る場合があります。リクエスト マネージャは、キュー内のリクエストを表示する際に、この変更について通知を受け取る場合があります。



## ユーザを管理するための拡張機能

CA Service Catalog をインストールした後、そのユーザ データベースは空です。データベースに入力するには、LDAP Importer ユーティリティを設定および実行します。このユーティリティを実行すると、指定したユーザが LDAP サーバからデータベースに入力されます。

また、このユーティリティを定期的に行う（必要に応じてスケジューラを使用）、ユーザ データベースの更新を LDAP サーバから CA Service Catalog データベースに同期します。

LDAP Importer ユーティリティは、以前のリリースで提供されていた CA EEM 同期ユーティリティを置き換えるものです。CA EEM 同期ユーティリティは廃止されました。

注: LDAP Importer ユーティリティの詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

## ウィジェットの拡張機能

CA Service Catalog ウィジェットを利用して、ポータルおよび非ポータル アプリケーションの両ユーザがカタログ機能にアクセスすることができます。これらのユーザは、アプリケーションを終了せずにアプリケーションのコンテキストでカタログ機能にアクセスします。たとえば、カタログ ユーザはアプリケーションに関連したサービスを表示およびリクエストできます。このリリースでは、以下の機能が強化されています。

- ユーザが指定したビジネス ユニットへのユーザ アクセスを制限する新規の設定パラメータ。
- JAWS などの画面リーダーを使用して、視覚に障害があるユーザがウィジェットとポートレットにアクセスできます。

この更新は、ウィジェットおよびポートレットにのみ影響します。この更新を利用するには、コンテナもアクセス可能であることを確認します。コンテナは、たとえば、Microsoft SharePoint ページやプレーン HTML ページなど、ウィジェットまたはポートレットを埋め込む Web ページです。

注: ウィジェットの詳細については、「*管理ガイド*」の「サービスのリクエストおよびリクエストの管理のためのウィジェットの埋め込み」シナリオを参照してください。

## フォーム内のテーブルおよびツールヒントの拡張機能

フォームについては、テーブルの「挿入を許可」属性、およびツールヒントの動作が、リリース 12.7 および 12.8 間で変更されています。また、それらは、12.8 がリリースされた後に再度変更されています。以下の情報は、リリース 12.9 に適用されます。

### テーブル

フォーム デザイナは、既存の「挿入を許可」属性と一緒に新しい「編集を許可」属性を使用して、サービスをリクエストする際に、カタログ ユーザがフォーム内のテーブルを更新できるかどうか、およびどのように更新するかを制御できます。

既存の「挿入を許可」属性では、カタログ ユーザが以下のように手動でテーブルに行を追加できるかどうかを引き続き指定できます。

- **true** を指定した場合は、テーブルの「追加」アイコンをクリックして行を追加できます。
- **false** を指定した場合は、テーブルに「追加」アイコンが表示されず、行を追加できません。

「編集を許可」の設定は、「挿入を許可」を **false** に設定した場合にのみ有効になります。その場合、「編集を許可」を使用して、以下のように JavaScript 関数によって行に動的に挿入されるデータをカタログ ユーザが手動で更新できるかどうかを指定できます。

- **true** を指定した場合、そのような行のデータを編集できます。
- **false** を指定した場合、そのような行のデータを編集できません。

### ツールヒント

カタログ ユーザがサービスをリクエストする間にフォームを完了すると、カタログ システムがユーザ入力を検証した後もツールヒント テキストが表示されます。ただし、検証エラーが発生した場合、関連するエラー メッセージがツールヒントの代わりに表示されます。

**注:** これらの属性の詳細については、「[管理ガイド](#)」で「フォーム デザイナの使用」という名前の章を参照してください。

## コンテンツ パックの拡張機能

このリリースでは、複数のモデル サービスが含まれるサービス管理およびデモ コンテンツ パックが導入されます。カタログ管理者は、CA Service Catalog のインストールの後、オプションでコンテンツをインストールできます。インポート プロセスによりカタログにサービスが追加されます。サービス デザイナは、モデル サービスをコピーおよびカスタマイズして実用的なサービスを作成することができます。

**注:** コンテンツ パックのインポートおよび使用方法の概要については、「実装ガイド」を参照してください。

### サービス管理

サービス管理コンテンツ パックには以下の事前定義済みサービスが含まれます。

- [マイ アセットの表示] - カタログ ユーザに CA APM アセットを表示します。

**注:** 意図したように動作させるには、このサービスおよび [ハードウェア アセットのリクエスト] サービスでは、CA Service Catalog と CA APM が統合されている必要があります。

- [ハードウェア アセットのリクエスト] - カタログ ユーザは CA APM のハードウェア アセットをリクエストできます。

**注:** このサービスに対するデフォルトのデータベース クエリは、SQL Server のみで機能します。ただし必要な場合は、Oracle で機能するようクエリを調整することができます。コンテンツ パック ドキュメント (このトピックの後半参照) には Oracle 用のクエリ ステートメントが含まれます。

- [問題のレポート] - カタログ ユーザにたとえば、ソフトウェアまたはハードウェアの問題のサポートをリクエストするために、CA Service Desk Manager 問題を報告させます。

**注:** 意図したように動作させるには、このサービスでは、CA Service Catalog を CA Service Desk Manager と統合する必要があります。

サービス管理コンテンツ パックのドキュメントにアクセスするには、[管理] - [ツール] - [リンク] をクリックします。公開後に、コンテンツ パックまたはそのドキュメントに更新があるかどうかを <http://ca.com/support> で確認します。

### デモ コンテンツ

このリリースでは、エンタープライズ全体の共通のリクエストに対する複数のモデル サービスが含まれるデモ コンテンツ パックも導入されます。デモ コンテンツ パックのほとんどのサービスは直観的に理解でき、ドキュメントは必要ありません。ただし、一部のサービスを想定どおり機能させるためには、**CA Process Automation** プロセスおよび基盤システムとの統合が必要です。

たとえば、以下のようなサービスの場合です。

- ユーザ パスワードのリセット - 指定したシステムでカタログ ユーザは自分のパスワードをリセットできます。

このサービスでは、**CA Service Catalog** とサービスを使用する各システムを統合するため、通常は **JavaScript** でプログラムを作成することが必要です。たとえば、電子メール、給与および人事システムでカタログ ユーザが自分のパスワードをリセットできるようにするために [ユーザ パスワードのリセット] サービスを使用する場合は、多くの場合 **CA Service Catalog** をこれらのシステムと統合する **JavaScript** プログラムを作成します。

- スマートフォン セレクタ サービス - 複数のネストされた選択レベルのガイドにより、カタログ ユーザはスマートフォンおよびアクセサリを選択することができます。

このサービスでは、この目的のためにフォーム内で **JavaScript** プログラムが使用されます。このサービスをコピーおよびカスタマイズするには、フォーム デザイナに関する高度な知識と **JavaScript** に関する実務的な知識が必要です。

デモ コンテンツ パックのサービスの完全なリストについては、インポート後にインポート レポートを表示します。次に、カタログの **CA Service Catalog Demo Content** フォルダのサービスを参照します。次の場所からデモ コンテンツ パック ファイルをインポートできます: **USM\_HOME¥Filestore¥contentpacks**

本書の規則では、**USM\_HOME** はローカルの **CA Service Catalog** インストール ディレクトリを示します。32 ビット コンピュータでは、デフォルトのパス名は **C:¥Program Files¥CA¥Service Catalog** です。64 ビット コンピュータの場合、32 ビット インストールでは、デフォルトパス名は **C:¥Program Files (x86)¥CA¥Service Catalog** であり、64 ビット インストールでは **C:¥Program Files¥CA¥Service Catalog** です。

## CA Service Desk Manager との統合のための拡張機能

このリリースには、CA Service Catalog と CA Service Desk Manager を統合するための以下の拡張機能が含まれます。

- カタログ ユーザが特定のサービスのリクエストをサブミットする場合、CA Service Desk Manager に 2 つの新しいタイプのチケット（インシデントおよびリクエスト）が作成されるよう CA Service Catalog を設定することができます。

注: 以前のリリースでは、CA Service Catalog の設定により CA Service Desk Manager で 1 タイプのチケット（変更要求）のみを作成できました。

- カタログ システムの設定により CA Service Catalog リクエストと関連の CA Service Desk Manager チケット（単一または複数）間でメモと添付ファイルを同期できます。この同期は、チケットの作成時、およびその後の時間に実行されるように設定できます。この同期により、関連のチケットを処理する CA Service Desk Manager アナリストにリクエストに関する最新情報を提供することができます。また、この同期では、CA Service Catalog リクエストにチケットに関する最新情報を提供することができます。

注: この拡張機能を含む統合の詳細については、「Integration Guide」の「Integrating with CA Service Desk Manager」の章を参照してください。

## CA APM との統合のための拡張機能

このリリースには、CA Service Catalog と CA APM を統合するための以下の拡張機能が含まれます。

- サービス提供管理者以外のユーザはサービス オプションをモデルに関連付けられます。これらのユーザにはサービス デザイナおよびカタログ管理者が含まれます。
- リクエスト マネージャは、金色のアイコンを使用して割り当てられたアクション待ちリクエストを実行できます。

注: この統合に関する詳細については、「Integration Guide」の「Integrating with CA APM」の章を参照してください。

## Web サービスの拡張機能

Web サービスについては、このリリースでは新しいメソッドおよびトークン化検索が導入されます。

### 管理 Web サービス

管理 Web サービスには以下の新しいメソッドが含まれます。

- **addRule** - イベントのルールを作成します
- **addRuleAction** - ルールのアクションを作成します
- **addAttachmentLinkToSubscription** - 添付ファイルへのリンクを追加することでサービス オプションを更新します

### リクエスト Web サービス

リクエスト Web サービスには以下の新しいメソッドが含まれます。

- **addAttachmentToRequestItemWithPath** - サービス オプションに添付ファイルを追加します

添付ファイルは次のフォルダにアップロードされます：

`USM_HOME¥filestore¥documents¥requests¥request_id`

本書の規則では、`USM_HOME` はローカルの **CA Service Catalog** インストールディレクトリを示します。32 ビット コンピュータでは、デフォルトのパス名は `C:¥Program Files¥CA¥Service Catalog` です。64 ビット コンピュータの場合、32 ビット インストールでは、デフォルト パス名は `C:¥Program Files (x86)¥CA¥Service Catalog` であり、64 ビット インストールでは `C:¥Program Files¥CA¥Service Catalog` です。

`request_id` には、カタログ リクエストの ID を指定します。

- **getRequestLevelAttachments** - リクエスト全体に添付ファイルを返します  
このメソッドは個別のサービス オプションの添付ファイルは返しません。
- **getRequestLevelNotes** - リクエスト全体にメモを返します  
このメソッドは個別のサービス オプションのメモは返しません。

### トークン化探索

また、このリリースでは、カタログ Web サービスの `searchCatalog` メソッドに関するトークン化検索が導入されました。これで、このメソッドでのトークン化検索または全文字列検索のいずれかを使用できます。

注: これらのメソッドの詳細については、「Web Services API Reference」を参照してください。このドキュメントにアクセスするには、[管理] - [ツール] - [Web サービス API] を選択します。

## CA EEM の拡張機能

このリリースでは、CA EEM SDK は 8.4 から 12.51（32 ビット）にアップグレードされました。

注: CA EEM SDK についての情報は、CA EEM ドキュメントを参照してください。

## イベント、ルールおよびアクションの拡張機能

リクエスト/申し込みのアイテム変更イベント タイプには、JSON 出力としてフォーム データを公開する以下の新規パラメータが含まれます。

- `$form_data_sd$`
- `$form_data_sd_row$`

注: イベント パラメータの詳細については、「管理ガイド」を参照してください。





## 第 3 章：変更された機能

---

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[ドキュメントの拡張機能](#) (P. 25)

[移動されたドキュメント](#) (P. 26)

[CA Workflow などのレガシー統合用のドキュメント](#) (P. 27)

[Reservation Manager との統合のサポートの終了](#) (P. 27)

[CA Workflow に対して発表されるサポートの終了](#) (P. 28)

[レポート データ オブジェクトを使用したフォームのフィールドへの入力](#) (P. 28)

### ドキュメントの拡張機能

このリリースのドキュメントの拡張機能は、以下のとおりです。

- このリリース ノートの前半のトピックで説明しているように、ドキュメントは新規および更新された機能で更新されています。
- *Integration Guide*
  - 以下の章では更新された手順とパラメータが説明されています。
    - Managing Users With CA EEM and Other Tools
    - Integrating with CA SiteMinder
    - Integrating with CA Service Desk Manager
    - Integrating with CA Process Automation

■ 管理ガイド

- 「課金コンポーネントの使用」の章では、物理的申し込みを管理する手順が更新されています。
- 「Web サービスの使用」の章には、以下に関する新規および更新トピックが含まれています。

■ Web サービスでの特殊文字の使用

■ 複数の方法を使用した Web サービスへの添付ファイルの追加

- 「サービスの作成および更新」の章では、「簡易サービスの作成」という新しいシナリオが提供されています。このシナリオは主に、既存のサービスからオブジェクトをコピーおよび変更して簡易サービスを作成する方法について説明しています。
- 「フォーム デザイナの使用」の章では、「フォームの作成」という新しいシナリオについて説明します。このシナリオでは、フォームを作成する方法を示します。このシナリオには、新しい要素の作成および設定が含まれます。また、このシナリオには、既存のフォームからのオブジェクトのコピーと変更が含まれます。

■ 実装ガイド

- 「インストール」および「アップグレード」の章には、インストールとアップグレードのシナリオ（特にデータベース、セットアップユーティリティ、CA EEM に関するもの）の更新が多数含まれています。
- 「環境設定」の章では、シングルサインオンおよび Secure Socket Layer (SSL) の設定の手順が更新されています。

## 移動されたドキュメント

「リファレンス ガイド」は、ドキュメント マニュアル選択メニューでは提供されなくなりました。このガイドにあったトピックは、以下のように移動されています。

- IXUTIL のトピックは、「*IXUTIL Command Line Reference*」にあります。このガイドには、Windows の [スタート] メニューの [CA Service Catalog] からアクセスできます。
- コマンド ラインからのコンポーネントの展開および展開解除のトピックは、「*実装ガイド*」にあります。
- データ メディエーションおよびインボイスのロールバック ユーティリティの使用法のトピックは、「*管理ガイド*」にあります。

## CA Workflow などのレガシー統合用のドキュメント

CA Service Catalog は、以下の製品とのレガシー統合を提供します。

- CA Workflow

**重要:** CA Workflow は拡張されていません。また、そのメンテナンスとテクニカルサポートは 2013 年 12 月 31 日時点で中止が予定されています。そのため、プロセス自動化ツールとして CA Process Automation を使用することを強くお勧めします。

- CA JARS/MICS

- CA SRM

- MDB バージョン 1.0.4 を使用する製品はサポートされなくなりました。

レガシー統合は数年間、変更されていません。レガシー統合は、CA Workflow ユーザ用のインストール、アップグレード、およびクラスタ化手順を除いて、このマニュアル選択メニューには記載されなくなりました。これらの手順は、CA Workflow ユーザが CA Service Catalog リリース 12.9 を実装し、CA Process Automation への移行を開始して、事業運営を継続することを支援するために提供されています。これらの手順は、インストールとアップグレードのシナリオ、および「実装ガイド」の「クラスタ化」の章に記載されています。

それ以外の場合、CA Workflow およびその他のレガシー統合の使用方法的詳細については、[CA Service Catalog リリース 12.8 のドキュメント](#)を参照してください。

## Reservation Manager との統合のサポートの終了

CA Service Catalog と Reservation Manager 間のポイント ツー ポイントの統合は、このリリースではまだサポートされています。ただし、この統合は CA Service Catalog の次のリリースで廃止される予定です。この統合は、「*Integration Guide*」の「*Integrating with Reservation Manager*」の章に記載されています。

ポイント ツー ポイントの方法を使用する代わりに、カスタム CA Process Automation プロセスから Web サービス コールを介してデータを交換することにより、この統合をセットアップすることを検討してください。この方法を使用すると、ユーザが物理または仮想リソースの既存の予約を早期に変更、拡張、返却することができるように、サービスをセットアップできます。このタイプの統合は、「*Integration Guide*」の「*Integrating with External Reservation Services*」の章に記載されています。この章は、外部（CA 以外）の予約ソリューションについて説明していますが、CA Service Catalog と Reservation Manager の統合モデルとしても使用できます。

## CA Workflow に対して発表されるサポートの終了

CA Process Automation は推奨されるプロセス自動化ツール（CA Workflow ではない）です。CA Workflow プロセス定義を使用している場合、代わりに、CA Process Automation プロセスを作成および使用することを推奨します。

**重要:** CA Workflow は拡張されていません。また、そのメンテナンスとテクニカルサポートは 2013 年 12 月 31 日時点で中止が予定されています。そのため、プロセス自動化ツールとして CA Process Automation を使用することを強くお勧めします。

**注:** CA Process Automation のインストールおよび使用方法の詳細については、CA Service Catalog インストールメディアに含まれている CA Process Automation のマニュアルおよびインストールメディアを参照してください。CA Service Catalog と共に CA Process Automation を使用する方法の詳細については、「*Integration Guide*」を参照してください。

## レポート データ オブジェクトを使用したフォームのフィールドへの入力

この変更は、レポート データ オブジェクトを使用して 1 つ以上のフィールドに入力するすべてのフォームに該当します。この変更は CA Service Catalog 12.8 で開始され、リリース 12.9 でも継続されています。ベスト プラクティスとして、フィールドの \_id 属性の値としてリテラル文字列「名前」および「値」は使用しないでください。

このベスト プラクティスは、レポート データ オブジェクトのクエリが「名前」または「値」という名前の列を返さない場合でも該当します。

このベスト プラクティスに従うことで、フォームのフィールドに不要なデータが自動入力されないようにすることができます。

## 第 4 章: マニュアル

---

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[マニュアル](#) (P. 29)

[CA マニュアル選択メニュー](#) (P. 30)

[Readme ファイル](#) (P. 31)

### マニュアル

CA Service Catalog では、以下のマニュアルが HTML と PDF の両方の形式で提供されています。

- 実装ガイド
- 管理ガイド
- Integration Guide
- リリース ノート
- CA MDB Overview
- Readme (必要に応じて)

これらのガイドには、[CA マニュアル選択メニュー](#) (P. 30)からアクセスして参考にしてください。

## CA マニュアル選択メニュー

CA マニュアル選択メニューでは、すべての製品 [ドキュメント](#) (P. 29) を、Section 508 準拠の HTML 形式および PDF 形式の両方で提供しています。CA マニュアル選択メニューを使用して、以下を実行できます。

- HTML または PDF 形式の個々のドキュメントの表示および検索。
- CA マニュアル選択メニュー右上の検索フィールドを使用して、HTML 形式ドキュメントをすべて検索。

注: このオプションは、英語版ドキュメントのみに適用され、翻訳版ドキュメントには適用されません。

- PDF 形式を使用して表示および検索、Adobe Reader を使用して個別のガイドを印刷。Adobe Reader がローカルにインストールされていない場合は、マニュアル選択メニューの [Adobe Reader をダウンロード] リンクを使用して Adobe Reader をダウンロードおよびインストールできます。

CA マニュアル選択メニューを取得するには、以下のいずれかの操作を行います。

- CA Service Catalog をインストールします。CA Service Catalog インストールメディアは CA マニュアル選択メニューを自動的にインストールします。
- インストールメディアが製品インストールのいずれかから、お使いのローカルコンピュータに `¥locale` サブフォルダ全体をコピーします。
- CA サポート オンラインから CA マニュアル選択メニューの表示し、必要に応じてダウンロードします。

CA Service Catalog GUI からマニュアル選択メニューを開くには、[管理] - [ツール] を選択します。[ツール] ページで [リンク]（[メニュー] の下）をクリックします。[リンク] ページで、[ドキュメント] - [マニュアル選択メニュー] を選択します。

CA Service Catalog GUI の外部からマニュアル選択メニューを開くには、以下のいずれかを実行します。

- Bookshelf.html ファイルをダブルクリックします。
- Windows の [スタート] メニューの CA Service Catalog セクションにある CA マニュアル選択メニューのリンクをクリックします。

CA Service Catalog の最新ドキュメントは、<http://ca.com/jp/support> で入手できます。

## Readme ファイル

CA Service Catalog ドキュメントには「リリース ノート」ファイルが含まれます。

ただし、Readme ファイルはオプションで、最後の段階での変更を文書化するのに必要な場合のみ含まれています。

ドキュメントの発行時には、CA Service Catalog には Readme ファイルが必須ではなく含まれません。





# 第 5 章：システム情報

---

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[システム要件](#) (P. 33)

## システム要件

必要なオペレーティングシステム、データベース、ブラウザ、ハードウェア、およびソフトウェアなど、システム要件の詳細については、[サポートマトリックス](#)を参照してください。



# 第 6 章：インストールおよびアップグレードの考慮事項と要件

---

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[一般的な注意事項と要件 \(P. 35\)](#)

[分散インストールの注意事項および要件 \(P. 37\)](#)

[ネットワーク共有の注意事項および要件 \(P. 37\)](#)

## 一般的な注意事項と要件

このセクションでは、新規インストールおよびアップグレードに関する重要な情報について確認します。

以下のインストールに関する注意事項と要件は、通常、すべての実装に適用されます。

- すべての CA Service Catalog コンピュータが地理的に同じ場所に配置されている、つまり、同じ建物内の同じ部屋に配置されていることを確認します。すべての CA Service Catalog コンピュータを地理的に同じ場所に配置することは、ネットワーク遅延によって発生する可能性があるパフォーマンスの問題を防ぐのに役立ちます。

「CA Service Catalog コンピュータ」とは、ユーザが CA Service Catalog 製品またはコンポーネントのインストールを計画している DBMS サーバ、およびのコンピュータのすべてを意味します。これらの製品およびコンポーネントには、CA EEM および CA Service Catalog インストール メディアに含まれるその他の CA Technologies 製品またはコンポーネントが含まれます。

- CA Service Catalog コンポーネントまたは CA Technologies 共通コンポーネントをインストールするコンピュータが、該当するシステム要件を満たしていることを確認します。

- アップグレードする前に、実装内のすべてのビジネス ユニットについて  
[サービス プロバイダのカタログのみを使用] オプション設定の値を確認します。 **CA Service Catalog** 内でいずれのオプションをシステム設定として使用するか決定します。決定したら、アップグレード後にこのパラメータをその値に設定します。
- 以前のリリースの **CA Service Catalog** をこのリリースにアップグレードする前にシステム全体をバックアップします。同様に、このリリースをインストールした後にも、テスト環境から本稼働環境に移行する前にシステム全体をバックアップします。
- このリリースでは、単一の新しい管理設定オプションを使用して **Windows NTLM** 認証を有効にします。このオプションは、「シングルサインオン認証」といいます。このオプションは、以前のリリースで使用されていた **XML** ファイルの手動編集を置き換えることによって、ユーザの設定プロセスを簡略化します。
- 管理者アカウントを使用して、**CA Service Catalog** コンピュータにログインします。
- **CA EEM** を使用して、ユーザの追加や削除、ユーザ情報の変更を行わないことをお勧めします。代わりに、**CA EEM** と統合され、必要に応じて **CA EEM** を更新する **CA Service Catalog** を使用します。
- ターミナルサーバを使用する **Windows 2008** コンピュータにインストールする場合は、各 **CA Service Catalog** 製品およびコンポーネントのインストール後にインストール ダイアログ ボックスを閉じてください。閉じないと、次の **CA Service Catalog** 製品およびコンポーネントのインストールが失敗する場合があります。
- アップグレードを完了したら、アップグレードの前に有効にしたイベント、ルール、およびアクションが引き続き有効であることを確認します。
- 以前のリリースで作成されたカスタム ブランディング スキームが正しく適用されない場合があります。アップグレードの後に、それらを検証し、必要に応じてこのリリースに対して正しく動作するように更新します。

## 分散インストールの注意事項および要件

複数のコンピュータに CA Service Catalog 製品およびコンポーネントをインストールする場合は（分散された実装）、以下の要件を満たす必要があります。

- CA Service Catalog をインストールするコンピュータには、DBMS サーバまたは DBMS クライアントがインストールされている必要があります。この要件は、SQL Server と Oracle の両方に適用されます。

**重要：** CA Process Automation を使用する場合、同じコンピュータに CA Process Automation ドメイン オーケストレータおよび CA Process Automation コンポーネントをインストールしないことをお勧めします。

## ネットワーク共有の注意事項および要件

ネットワーク共有に CA Service Catalog 製品およびコンポーネントをインストールする場合、以下の注意事項と要件に従ってください。

- インストールイメージが共有ネットワークにある場合は、ドライブ文字をこの共有にマップします。UNC パスからバッチ ファイルを実行することはできません。
- インストールイメージを短いパス名（例：C:¥またはC:¥Temp）を持つローカルフォルダにコピーすることをお勧めします。このフォルダからインストールプログラムをローカルに実行します。

**注：**長いパス名はインストール処理中に問題を引き起こす場合があります。



## 第 7 章：一般的な注意事項

---

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[イベント、ルール、アクションの重複防止のためのガイドライン](#) (P. 39)

[ローカリゼーションに関する考慮事項](#) (P. 40)

[発行済みの修正プログラム](#) (P. 41)

### イベント、ルール、アクションの重複防止のためのガイドライン

リクエスト処理中のイベント、ルール、アクションの重複を防ぐには、以下のガイドラインに従います。そうしないと、リクエストのステータス変更に関して重複するメッセージを受信したり、リクエストの承認またはフルフィルメントに関して重複するリクエストを受信することがあります。

- お使いのプロセス自動化ツールに関するルールを確認して、使用するルールが有効化され、その他は無効化されているようにします。

注：ルールの設定、有効化、無効化の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

- インストール後のすべての設定タスクを含め、CA Service Catalog と CA Process Automation の統合に関するすべての設定タスクを完了します。

注：詳細については、「Integration Guide」を参照してください。

## ローカリゼーションに関する考慮事項

他の CA Technologies 製品、CA Technologies 共通コンポーネント、およびサードパーティ製品など、CA Service Catalog と統合する製品については、製品またはコンポーネントのドキュメントやその他のリソースを確認してローカライズ済みかどうか判断してください。例えば、BusinessObjects Enterprise のローカライゼーションに関する情報については、BusinessObjects Enterprise のドキュメントおよびその他のリソースを参照してください。

ローカライズされたフォーマットで BusinessObjects Enterprise レポートを表示すると、以下の要素は英語のままです。

- リクエスト ステータス、請求ステータス、アカウント ステータス、アカウント形式を含む一部のフィールドおよび、支払と調整に主に関連するフィールド
- ユーザ名、グループ名、およびレポート名
- 一部のプロンプト、メニュー オプション、およびデータベースから取得されたその他のデータ
- 通貨名およびタイムゾーン名

また、英語版およびローカライズ版レポートの両方で、カスタム ステータス値はレポートに表示されますが、その説明は表示されません。

部分的な回避策として、以下の方法があります。

- [値の一覧プロンプトおよびレポート データのローカライズ](#) (P. 40)
- [ユーザ名、ユーザ グループ、およびレポートのローカライズ](#) (P. 41)

## 値の一覧プロンプトおよびレポート データのローカライズ

値の一覧 (LOV) プロンプトおよびレポート データが最初にローカライズされていない場合、オプションでこれらを手動ローカライズすることができます。

### 値の一覧プロンプトおよびレポート データのローカライズ手順

1. Universe Designer アプリケーションを開きます。
2. SLCM ユニバースのインポート
3. すべてのクラスとオブジェクトを表示できることを確認します。
4. 編集するオブジェクトをダブルクリックします。



5. [定義] タブをクリックします。
6. [定義] タブ上の [選択] テキスト領域では、英語テキストをローカライズ済みテキストで置き換えます。

たとえば、アカウント ステータスについて、アカウント詳細 (管理者) クラスのステータス オブジェクトのプロパティをローカライズするとします。デフォルトでは、このオブジェクトの [定義] タブ上の [選択] テキスト領域には、以下のような英語テキストが含まれています。

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

このテキストをローカライズするには、以下のように更新します。

```
case DT_Account_Details.status when 0 then 'ローカライズ済みの Closed 文字列' when 1 then 'ローカライズ済みの Open 文字列' when 2 then 'ローカライズ済みの Suspended 文字列' when 3 then 'ローカライズ済みの Closed Requested 文字列' end
```

たとえばドイツ語では、テキストを以下のように更新できます。

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

7. [OK] をクリックして変更内容を保存します。

これらの変更点は、すべての関連する列、データ、値の一覧等に対して、レポート上で反映されます。

8. ユニバースをエクスポートします。

## ユーザ名、ユーザ グループ、およびレポートのローカライズ

BusinessObjects Enterprise のレポート名、ユーザ名およびユーザ グループ名はローカライズできます。これにより、非英語圏のユーザに英語ではなく母国語で名前を表示できます。

BusinessObjects Enterprise では、オブジェクトを選択し、英語名をローカライズされた名前に置き換えて名前を変更できます。

注: 詳細については、BusinessObjects Enterprise のドキュメントを参照してください。

## 発行済みの修正プログラム

本製品に関する発行済みのすべての修正プログラムは、テクニカル サポート <http://www.ca.com/jp/support/> より入手できます。



## 第 8 章：既知の問題

---

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[データベースおよび MDB \(P. 43\)](#)

[他の CA Technologies 製品との統合 \(P. 45\)](#)

[インストール、アップグレード、マイグレーション \(P. 51\)](#)

[レポート \(P. 52\)](#)

[リクエストの処理 \(P. 54\)](#)

[ローカライゼーション \(P. 55\)](#)

[その他 \(P. 57\)](#)

[アクセシビリティ \(P. 60\)](#)

### データベースおよび MDB

以下に、データベースと MDB に影響を与える既知の問題を示します。

#### Oracle DBMS から破損データが返される場合がある

**重要：** CA Service Catalog、CA Process Automation、およびその他の CA Technologies 製品で Oracle DBMS を使用している場合、データベースから破損データが返されることがあります。

リリース時点では、これに関連する問題として、以下の番号の問題が Oracle Support に掲載されています。

- 9004101
- 9347941
- 5635254
- 8588311
- 9047803

回避策として、以下のいずれかをお勧めします。

- CA Service Catalog、CA Process Automation、その他の CA Technologies 製品をインストールおよび展開する準備が整ったら、Oracle Support を参照し、回避策を実行する。
- お使いの CA Service Catalog、CA Process Automation、その他の CA Technologies 製品の DBMS として、Microsoft SQL Server を使用する。

## Oracle を使用した CA APM との統合

Oracle データベースを使用して CA Service Catalog と CA APM を統合する場合は、サービス提供管理者（フルフィルメント担当者）のユーザ ID がすべて大文字である必要があります。

注: 詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

## Catalog コンポーネントと Oracle Server は同時にインストールできません。

この問題は、CA Service Catalog 用の DBMS として Oracle を使用する場合にのみ当てはまります。Oracle のグローバル データベース名およびシステム識別子 (SID) が異なる場合、Oracle のサーバと同じコンピュータにはカタログ コンポーネントをインストールできません。

## 検索での大文字と小文字の区別

CA Service Catalog では、リクエスト、ユーザ（属性を含む）、アカウント、および他のアイテムを検索できます。製品内におけるすべての検索の大文字と小文字の区別は、以下のように、MDB に使用されるデータベース内の大文字と小文字の区別、または照合順序設定に依存します。

- Microsoft SQL Server は通常、大文字と小文字を区別しない照合順序を使用するように設定されます。そのため、検索は通常大文字と小文字を区別しません。
- Oracle は通常、大文字と小文字を区別する照合順序を使用するように設定されます。そのため、検索は通常大文字と小文字を区別します。

必要に応じて、テストを行うことにより、またはデータベース管理者に問い合わせ、データベースの大文字と小文字の区別の設定を確認します。

## グループへのアクションの割り当てにおける大文字と小文字の区別

CA Process Automation（または CA Workflow）内の同じ名前のグループに対応する CA EEM グループへアクション待ちリクエストを割り当てることができます。そのような場合、以下の条件のどちらかがあてはまる場合、CA EEM および CA Process Automation（または CA Workflow）内のグループ名は、ケースも含めて正確に一致する必要があります：

- CA EEM データベースは、大文字と小文字を区別するグループ名を使用するように設定されます。
- CA EEM データベースに入力する外部ディレクトリ (Active Directory など) は、大文字と小文字を区別するグループ名を使用するように設定されます。

そうでない場合、グループにリクエストが割り当てられません。

サービスをリクエストし、アクション待ちリクエストが指定したグループに割り当てられることを確認することで設定をテストできます。

注：CA EEM 内でのグループを定義する詳細については、「Integration Guide」およびお使いの CA EEM のドキュメントを参照してください。CA Process Automation（または CA Workflow）内でのグループを定義する詳細については、お使いの CA Process Automation（または CA Workflow）のドキュメントを参照してください。また、これらの製品の大文字と小文字の区別の詳細についても、お使いの製品のドキュメントを参照してください。

## アップグレード中に MDB のアップグレードが失敗する場合がある

CA Service Catalog へのアップグレード中に、CA Management Database (MDB) もアップグレードされます。一意のインデックスが作成されているテーブル (usm\_configuration テーブルなど) 内にレコードの重複がある場合、MDB のアップグレードは失敗します。このようなテーブルでは、重複するレコードを判断してクリーンアップし、MDB のインストールを再度実行します。

## 他の CA Technologies 製品との統合

以下に、CA Service Catalog と他の CA Technologies 製品との統合に影響を与える既知の問題を示します。

## CA Process Automation アクションが無効化される

CA Service Catalog と CA Process Automation を統合している場合、このセクションの適用対象となります。CA Service Catalog と CA Process Automation を統合していない場合は、このセクションをスキップしてください。

CA Service Catalog ルールに対する CA Process Automation アクションは、デフォルトでは以下のように有効化または無効化されます。

- CA Service Catalog のアップグレードの場合、アクションはデフォルトで無効化されます。
- CA Service Catalog の新規インストールの場合、アクションはデフォルトで有効化されます。

ただし、新規インストールにおいても、「[カテゴリ]が[ソフトウェア]、かつ[ステータス]が[フルフィルメント待ち]の場合」という名のルールに対しては、CA Process Automation アクションはデフォルトで無効化されます。そのため、このアクションを使用する場合は、手動で有効化してください。この要件は CA Service Catalog のアップグレードおよび新規インストールの両方に適用されます。

## アップグレード後に CA Process Automation にログインできない

CA EEM をリリース 8.4 からリリース 12.51 にアップグレードした後、CA Process Automation にログインできない可能性があります。解決策として、次の手順に従ってください：

1. CA EEM にログインします。CA Process Automation アプリケーション インスタンスを選択します。
2. [アクセス ポリシーの管理] をクリックします。ポリシーの下で、Product User を選択します。
3. ポリシーをクリックし、[保存] をクリックします。
4. CA Process Automation にログインできることを確認します。
5. 問題が解決しない場合、CA EEM で次の操作を実行します： pamadmin ユーザのパスワードのリセット
6. ユーザがリクエストを作成、サブミット、承認、却下できることを確認します。ユーザがこれらの操作を実行できる場合、CA Process Automation は正しく機能しています。

## CA Process Automation ログインにリフレッシュが必要

この問題は、CA Service Catalog、CA Service Desk Manager、CA Process Automation を統合している場合に発生する可能性があります。

この問題は、以下の手順を完了した後に発生する可能性があります。

1. CA Service Catalog でハードウェアまたはソフトウェアのリクエストが承認され、実行されました。
2. リクエスト内の変更オーダーを開き、CA Service Desk Manager にログインしました。
3. [追加情報] - [WorkFlow タスク] リンクをクリックし、[カテゴリ] リンクをクリックして CA Process Automation を開始しました。

エラー メッセージが表示されます。たとえば：

Web サイトはページを表示できません

このエラーが発生した場合は、CA Process Automation を開始するためにブラウザの [最新の情報に更新] をクリックします。

## CA Process Automation 統合用のアドレス関連の要件

ユーザが CA Process Automation と CA Service Catalog を統合している場合、以下の要件が適用されます。

- CA Service Catalog コンピュータ名は数字で始めることはできません。
- ユーザがロード バランサを CA Service Catalog または CA Process Automation に使用している場合、ロード バランサのコンピュータ名は数字から始めることはできません。

ユーザがこれらの要件を満たさない場合、統合用の Web サービス コールは、エラーになる可能性があります。

起因： `com.sun.xml.messaging.saaj.util.JaxmURI$MalformedURI` 例外： ホストは適切な形式のアドレスではありません。

## CA EEM アプリケーションのインストール失敗

CA EEM のアプリケーション インストールが、以下に示す理由により失敗する可能性があります。

- アプリケーション名の長さが 25 文字を超えた場合。
- アプリケーション名に二重引用符 (")、カンマ (,)、スラッシュ (/)、バック スラッシュ (\)、ナンバー記号 (#)、アンパサンド (&)、プラス記号 (+) が含まれていた場合。

これに該当する場合は、エラーの原因を修正した後で再度 CA EEM アプリケーションをインストールしてください。

## アップグレード後に CA EEM にログインできない

CA EEM をアップグレードした後、CA EEM にログインできない場合があります。原因は通常、spin.conf という名のファイル内に、重複したエントリが 1 つ以上あるためです。このファイルは ltechnology lgateway からのもので、CA EEM が使用しています。

この問題を解決するには、以下を実行します。

1. spin.conf ファイルを、lgateway ホーム ディレクトリ、%IGW\_LOC%、ltechnology に置きます。
2. spin.conf ファイルをバックアップします。
3. spin.conf ファイルを開き、以下のエントリをさがします。

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

このファイルでは、このエントリを 1 つだけ含むようにする必要があります。

4. ファイル内で重複したエントリを検索し、それらを削除します。
5. ファイルを保存します。



## CA EEM グループ使用の制限事項

以下の両方の条件に該当する場合、この問題は CA EEM リリース 12.51 に当てはまります。

- ユーザストアが外部 LDAP ディレクトリとして設定されている。
- 構成の種類が複数の Microsoft Active Directory として設定されている。

両方の条件が該当する場合、CA Service Catalog と共に CA EEM グローバル グループを使用して権限を管理することはできません。代わりに、ユーザ定義のグループを使用してください。

## CA APM モデルを割り当てられない

CA APM と CA Service Catalog を統合している場合、このセクションの適用対象となります。CA APM と CA Service Catalog を統合していない場合は、このセクションをスキップしてください。

CA APM アプリケーションおよび Web サーバが別のコンピュータ上に存在する場合、CA Service Catalog は、[サービス オプション グループ] ページ上で CA APM モデルを割り当てることができません。

CA Service Catalog で、CA APM Web サービス用の管理設定を指定します。CA APM アプリケーションおよび Web サーバが別のコンピュータ上に存在する場合、この作業は必須です。

1. CA Service Catalog の [管理] タブで [設定] をクリックし、CA APM Web サービスのセクションまでスクロールします。

CA APM 環境設定オプションが表示されます。

2. プロパティの横にある [変更] アイコン（鉛筆）をクリックすると、以下の情報を使用してアップグレードできます。

### HTTPS の有効化

以下のように Web プロトコルを指定します。

[いいえ]（デフォルト）を選択すると、CA APM との通信に HTTP を使用します。

[はい] を選択すると、CA APM との通信に HTTPS を使用します。

**重要:** [はい] を選択する場合は、CA APM が HTTPS を使用していることを確認します。必要に応じ、設定のうえ HTTPS を使用してください。詳細については、CA APM ドキュメントを参照してください。

### ホスト名

CA APM アプリケーション サーバが稼働しているコンピュータ名を指定します。

### ポート番号

CA APM が稼働しているポート番号を指定します。

3. 設定プロパティの更新が完了していることを確認します。
4. カタログ コンポーネント をリサイクルします。
5. 再度 CA APM モデルを割り当てます。

これにより、CA Service Catalog と CA APM アプリケーション サーバとの間の接続をテストします。指定した新しい値を使用して、接続がテストされます。

6. モデル割り当ての試行が失敗する場合は、CA APM 管理設定オプションに対して正しい値が使用されていることを確認します。

CA APM 設定の詳細項目は、指定した値で更新されます。

## マルチテナンシーがオンである場合に変更オーダーを作成できない

CA Service Catalog と CA Service Desk Manager を統合している場合、このセクションの適用対象となります。CA Service Catalog と CA Service Desk Manager を統合していない場合は、このセクションをスキップしてください。

以下のタスクを実行している場合に、CA Service Desk Manager 内で、CA Service Catalog を使用して変更オーダーを作成できない場合があります。

- CA Service Catalog および CA Service Desk Manager で共通のマルチテナント管理を使用するように設定している
- CA Service Desk Manager 内でマルチ テナント オプションを [オン] に設定している

回避策として、以下を実行します： CA Service Desk Manager 内でマルチ テナント オプションを [オン] から [オン (警告)] または [オン (許可)] のいずれかに変更します。このアクションにより、引き続き共通のマルチテナント管理を使用し、CA Service Catalog を使用して CA Service Desk Manager の変更オーダーを作成することができるようになります。

## 特定の変更要求が作成されない

この既知の問題は、CA Service Catalog を CA Service Desk Manager リリース 12.9 に統合している場合、およびリクエスト マネージャがリクエストのステータスを [在庫から補充] に変更した場合に当てはまります。このような場合、リクエスト内のすべてのサービス オプションに対して CA Service Desk Manager で予期されたように変更要求を作成できない可能性があります。

回避策としては、この動作についてカタログ ユーザに通知し、以下のアクションを実行することを勧めます。

- CA Service Desk Manager で予期された変更要求がすべて作成されたことを確認します。
- 必要な場合、足りない変更要求を手動で作成します。

## インストール、アップグレード、マイグレーション

以下に、インストール、アップグレード、およびマイグレーションに影響を与える既知の問題を示します。

### Oracle でのアップグレードに数時間かかる場合がある

Oracle を使用している場合、アップグレードに数時間かかる場合があります。たとえば、カタログ コンポーネント のアップグレードに 4 時間、すべての CA Service Catalog コンポーネントのアップグレードに 5 時間ほどかかる場合があります。

### 移行後のコンピュータの再起動

以前のリリースから新しい CA Service Catalog に移行したら、コンピュータを再起動して、インストールしたすべての CA Service Catalog サービスがすべて開始されることを確認してください。対象サービスは、CA カatalog コンポーネント、CA Service Fulfillment、および 課金コンポーネント です。

注: 移行の詳細については、「Implementation Guide」を参照してください。

## 移行後の年次の会計期間の再作成

「年次」の会計期間を使用している場合は、以前のリリースから新しい **CA Service Catalog** への移行後に会計期間を再作成する必要があります。月次の会計期間は移行後に再作成する必要はありません。

注: 移行に関する既知の問題については、「*Implementation Guid*」の移行に関するセクションを参照してください。

## アクションがアップグレード後に無効化される

アクションのタイプが **JAVA**、**コマンドライン**、**HTTP Post** のいずれかで、**CA Service Catalog** をアップグレードする前にステータスが「使用不可」であった場合、アクションのタイプはアップグレード中に「不明」に変わります。アップグレード後にそのアクションを有効化すれば、**CA Service Catalog** ではタイプを再指定するようメッセージが表示されます。

イベント、ルール、アクションの詳細については、「*管理ガイド*」と「*Integration Guide*」を参照してください。

## アンインストール後にフォルダが残る

**CA Service Catalog** がデフォルト以外のドライブ（**E:** や **F:** など）にインストールされている場合、後で **CA Service Catalog** をアンインストールしても、一部のフォルダやファイルが削除されないまま残る可能性があります。たとえば、**%USM\_HOME%\catalog** フォルダはアンインストール後も存在します。これは通常、**%USM\_HOME%** フォルダ内でファイルが変更されたか新しいファイルが追加されたことが原因です。アンインストール後も残っているフォルダやファイルがある場合は、手動で削除してください。

## レポート

以下に、レポートにおける既知の問題を示します。

## レポートの値が表示されない

CA Service Catalog を CA Service Desk Manager および CA CMDB と統合している場合のみ、この既知の問題は適用されます。

「リクエスト - 変更オーダー - CI 関連付け」という定義済みの BusinessObjects Enterprise レポートでは、「CI リソース名」、「CI ファミリー名」、および「CI クラス名」列のすべての値が表示されません。

## デジタル署名を確認できない

レポートビルダでチャートをロードすると、以下のようなエラーメッセージが表示される場合があります。

アプリケーションのデジタル署名を確認できませんでした。アプリケーションを起動しますか。

このエラーは、コンピュータにインストールされている Java Runtime Environment (JRE) のバージョンが 1.6.022 よりも古い場合に発生します。

このエラーを解決するには、JRE をバージョン 1.6.022 以降にアップグレードします。

## レポートの nvarchar フィールド

CA Service Catalog の GUI でレポートのデータオブジェクトを作成するには、メニューの [管理] - [レポートビルダ] - [データオブジェクト] を選択します。レポートを作成する際は、ODBC タイプのデータオブジェクトによって nvarchar タイプのフィールドが抽出されないことに注意してください。nvarchar のフィールドをレポートオブジェクトに抽出するには、データベース接続に JDBC を使用する必要があります。

## オフラインレポートを PDF 形式で作成できない

オフラインレポートを PDF 形式で作成することはできません。オフラインレポートは CSV または HTML の形式で作成します。

## Mozilla Firefox でバッチ印刷が失敗する

課金コンポーネントでは、Mozilla Firefox Web ブラウザを使用している場合に、バッチ印刷が失敗することがあります。回避策として、バッチ印刷では Microsoft Internet Explorer を使用してみてください。

## リクエストの処理

以下に、リクエストの処理における既知の問題を示します。

### 申し込み済みサービスの保留に関する問題

申し込んだサービスを保留にした場合、保留の期間開始日がデフォルトの値に設定されている限り、サービスは適切に保留されます。ただし、保留の期間開始日がデフォルト以外の日付に変更されている場合は、保留に失敗します。

### キャンセルされた履行済みリクエストがスタックする場合がある

リクエストがフルフィルメント後にキャンセルされると、リクエストのステータスは「キャンセル待ち」で停止し、次の「キャンセル済み」に進みません。このような場合、リクエストを無視、上書き、または再試行します。どのアクションを行うかは、自社の標準的な手順や管理者としての最善の判断によります。リクエストの無視、上書き、再試行の詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

### 失敗したアクションの再試行が動作しない

リクエストの処理中にアクションが失敗すると、リクエストが中断される場合があります。中断されたリクエストは、管理者または別のユーザによって手動で操作されないかぎり、リクエストライフサイクルの次の状態に移行することができません。中断されたリクエストは、アラート ステータスでマークされます。デフォルトでは、アラートは「オープン リクエスト」ウィンドウなどのリクエストウィンドウの「ステータス」列に黄色い警告アイコンで示されます。

失敗したアクションを正常に再試行できない場合、アラートを上書き（プッシュスルー）して、リクエストを次の状態に移行させます。アラートの上書きの詳細については、「[管理者ガイド](#)」を参照してください。

## 電子メール通知が送信されないことがある

この既知の問題は、リクエストに対する電子メール通知が設定されている場合に当てはまります。リクエストが割り当て、承認、または却下された場合に、リクエストが電子メール通知を受信しないことがあります。

## 特定のメモおよび添付ファイルが削除される

この既知の問題は、以下の条件の両方が存在する場合に当てはまります。

- リクエストに同じサービスの複数のインスタンスが含まれている。
- カタログ ユーザが、リクエストをサブミットした後にサービスの 1 つ以上のインスタンスを削除した。

このような場合、カタログ システムでは、リクエスト内のサービスの残りのインスタンスからメモおよび添付ファイルを誤って削除してしまうことがあります。

回避策としては、この動作についてカタログ ユーザに通知し、以下のアクションを実行することを勧めます。

- これらのメモおよび添付ファイルがサービスの残りのインスタンスにまだ存在することを確認します。
- 必要な場合、誤って削除されたすべてのメモおよび添付ファイルを再作成します。

## ローカライゼーション

以下に、ローカライズ（英語以外）環境で CA Service Catalog を使用した場合の既知の問題を示します。

## 通貨記号が常に金額の前に配置される

CA Service Catalog では、すべての言語および通貨について、以下の例に示すように金額の前に通貨記号が配置されます：\$500（ドル）、€85（ユーロ）、£100（ポンド）、₹7500（ルピー）。

## コスト要素の単位が、常に同じ順序で表示される

CA Service Catalog では、すべての言語について、コスト要素を構成する単位は以下の定められた順序で表示されます。この順序は、英語その他の言語の慣習に一致しますが、すべての言語で妥当なわけではありません。

<請求周期> + <請求タイプ> + "/" + <通貨> + <単価> + <表示単位タイプ>

この例には以下のコスト要素が含まれます。

- 一回のみ料金/\$3 (1 回当たり)
- 繰り返し減額/€199 (1 回当たり)
- 分割払い料金合計 10 x £199 対象 10 アイテム

## システムのアラートメッセージが常に英語で表示される

CA Service Catalog のインストール先のオペレーティングシステムが英語版でない場合でも、システムのアラートメッセージは常に英語で表示されます。システムのアラートメッセージは、各リクエストの詳細を表示したときに、各リクエストについて表示されます。たとえば [ホーム] メニューの [リクエスト] コマンドを選択した場合です。

同様に、CA Service Catalog のダッシュボードビルダの GUI 要素および発行コンテンツのテキスト文字列の一部は常に英語で表示されます。CA Service Catalog のインストール先のオペレーティングシステムが英語版でない場合でも、それらのメッセージは常に英語で表示されます。

## ローカライズされたオペレーティングシステムの数値フィールド

ローカライズされたオペレーティングシステム上の数値フィールドでは、英語ベースのオペレーティングシステム上で使用される 1、2 および 3 のようなシングルバイトの数字のみをサポートします。

## 日本円における小数点以下の取り扱い方針の決定

課金コンポーネントではサポート対象のすべての通貨において小数点以下 2 桁の数値を表示する設定になっており、日本円も同様です。円では小数点以下は処理されません。ユーザの組織において円を使用する場合、小数点以下の 2 桁をどのように取り扱うか方針を決めておく必要があります。たとえば、小数点以下を無視するか、あるいは切り上げまたは切り下げるなどの方針が考えられます。



## Apple Safari ではセルが大きく表示される場合がある

Apple Safari ブラウザを使用している場合、サービス オプション要素のセルの作成または編集時に、それらが異常に大きく表示される場合があります。このような場合、表示が歪んでいたとしてもサービス オプション要素は正しく機能しています。

Mozilla Firefox または Microsoft Internet Explorer といった、異なるサポート対象ブラウザを選択して、サービス オプション要素を作成および編集することもできます。

## その他

以下に、CA Service Catalog のその他の機能の使用に影響する既知の問題を示します。

## サービス マネージャ ロールに関連する誤った警告メッセージの回避

サービス マネージャのロールを持つユーザが、アクション待ちリクエストを処理すると（たとえばリクエストの承認や却下など）、警告メッセージが表示される場合があります。そのような場合、警告メッセージが表示されても、承認と却下は正常に行われます。このような警告メッセージの表示は、管理者が以下の手順を実行することによって防ぐことができます。

1. サービス提供管理者またはビジネス ユニット管理者として CA Service Catalog にログインします。
2. 特定のビジネス ユニットにおけるサービス マネージャ ロールのデフォルトのアクセス権限を以下のように変更します。
  - a. ビジネス ユニットにログインします。
  - b. [サービス ビルダ] - [設定] を選択します。
  - c. [アクセス制御： リクエストの追加] 設定をこのロールに追加します。
  - d. 変更を保存します。

## ウィジェットの問題の表示

以下の問題がウィジェットに発生する場合があります（特に Internet Explorer を使用したアクセスで、SharePoint 2010 がポータル サーバである場合）。

- リクエストのフォームが正常に表示されない場合があります。この問題は、SharePoint が XHTML 標準を強制することが理由で時々発生します。Internet Explorer 以外のブラウザはこれらの標準に準拠していません。
- 「通信エラー」メッセージが断続的に表示される場合があります。

注: 空のウィジェットが表示されることがあります。原因は、ウィジェットソースコード内の `renderTo` パラメータの値（またはこれに相当するポータル設定）と HTML ページの `div` タグ ID の不一致である可能性があります。空のウィジェットが表示された場合は、これらの値が同一であること（大文字と小文字の区別やスペースの有無を含む）を確認します。

## Mozilla Firefox で ActiveX コントロールが動作しない

CA Service Catalog では、Mozilla Firefox Web ブラウザを使用している場合、Microsoft の ActiveX コントロールを必要とするオブジェクトが表示されません。例として、ダッシュボードビルダとレポートビルダのいくつかの機能があります。回避策として、ActiveX コントロールが必要なオブジェクトでは Microsoft Internet Explorer を使用してください。

## テナントを移動させない

**重要:** 最良の方策は、CA Service Catalog テナント（ビジネス ユニット）を移動させないことです。

これは、テナントを `<bcs c>` で直接管理している場合（スタンドアロンテナント管理）にも、間接的に CA Service Desk Manager を通じて管理している場合（共通テナント管理）にも当てはまります。いずれの場合も、テナントの移動は、リクエスト管理、ユーザ管理および他の機能でのなんらかの問題を引き起こす場合があります。

注: テナント管理の詳細については、「管理ガイド」を参照してください

## フォルダの可用性ステータス

フォルダの利用可能日または利用不可日を変更することによって、フォルダまたはサブフォルダを利用不可にした後、[サービス ビルダ] の [リフレッシュ] をクリックします。このアクションにより、フォルダまたはサブフォルダのコンテンツ表示時に、可用性の変更が反映されるようになります。

## CA 以外の Web サイトへのハイパーリンクが機能しない場合がある

「管理ガイド」などのマニュアルで、CA Technologies 以外の Web サイトへのリンクが古い場合があります。たとえば、「管理ガイド」が作成された後、JavaScript Axis クライアントに関する Microsoft Web サイトへのリンクがすでに古いものであることがわかっています。適切なページにアクセスできない場合は、その Web サイトのホーム ページに移動し、検索またはその他のナビゲーション機能を使用して関連する情報を見つけてください。たとえば、JavaScript Axis クライアントに関する情報を参照するには、Microsoft の Web サイトにアクセスして、そのトピックを検索します。

## 特定のヘルプトピックの代わりにヘルプの内容が表示される場合がある

[ヘルプ] をクリックして、アクティブなウィンドウのコンテキスト依存ヘルプを表示すると、特定のヘルプ トピックの代わりにヘルプの内容が表示される場合があります。このような場合、その内容を使用して必要な情報に移動します。

## アクセシビリティ

JAWS などの画面リーダを使用している視覚に障害があるユーザが、ウィジェットとポートレットにアクセスできます。このトピックで説明する既知の問題は、このアクセシビリティに該当します。

以下の既知の問題は、すべてのウィジェットに当てはまります。

- デフォルトでは、フォームのイメージには代替テキストが含まれていないため、アクセシビリティ基準を満たしていません。アクセシビリティ基準を満たす代替テキストをこれらのイメージに追加します。
- デフォルトでは、ポートレットおよびウィジェット内のリンクの色のコントラスト比がアクセシビリティ基準を満たしていません。これらのリンクの色のコントラスト比を調整し、アクセシビリティ基準を満たすように設定します。
- 同様に、デフォルトでは、ポートレットおよびウィジェット内のイメージの背景色のコントラスト比がアクセシビリティ基準を満たしていません。たとえば、[保存] ボタンまたは[編集] ボタンの背景色です。これらの背景色のコントラスト比を調整し、アクセシビリティ基準を満たすように設定します。
- 以下の要素が含まれるフォームにサービスが関連付けられている場合、要素間のナビゲーションは **Firefox** で動作しません。
  - 日付、チェックボックス、ラジオ ボタン（グループ）が設定されたフィールド
  - 日付、チェックボックス、ラジオ ボタン（グループ）が後に続くテーブル
- JAWS 画面リーダは、フォームの日付フィールドの月および年を読み取ることができません。また、ユーザがキーボードを使用して[今日] ボタンをクリックできません。
- ユーザがサービスの説明からフォームに移動するために **Tab** キーを押した場合、焦点がブラウザ ページのトップに移動します。回避策としては、**Tab** キーではなく **Enter** キーを押します。

以下の既知の問題はブラウザ ウィジェットに当てはまります。

- デフォルトでは、サービス用のイメージに対するツールチップが空で、アクセシビリティ基準を満たしていません。アクセシビリティ基準を満たす代替テキストをこれらのイメージに追加します。

次の問題は、[リクエスト]と[リクエストの編集]ウィジェットに該当します。

- フォームでは、ユーザがリストから1つ以上のオプションを選択している場合、2重リストのすべてのオプションはJAWSでは読み取られません。回避策として、ユーザはオプションを選択する前にすべてのオプションを聞いておきます。
- フォームでは、スピナー フィールドは「タイプおよびテキスト」として読み取られ、正しい入力に使用できません。そのため、アクセシビリティに配慮したフォームではスピナー フィールドは使用しないでください。
- [リクエストの作成]または[リクエストの編集] ページで、以下のブラウザを使用して[メモ] テキスト領域にアクセスすると、以下の問題が発生します。
  - (Internet Explorer) カーソルが[メモ] テキスト領域上にあっても、ユーザはメモを追加できません。回避策として、メモ注を追加するために Tab キーを2回押します。
  - (Firefox) 焦点が[メモ] テキスト領域上にある場合、リーダはメモのみを読み取る代わりに、ブラウザ レベルでページのコンテンツ全体を読み取ります。また、ユーザがメモを追加することもできません。

以下の問題は、[リクエスト一覧]ウィジェットに当てはまります。

- リクエスト一覧（[マイ リクエスト]または[マイ アクション待ち]など）がテーブル コンポーネントとして認識されません。したがって、リスト内のナビゲーションはコンテキストが明確でないため、ユーザを混乱させる可能性があります。



# 付録 A: サードパーティの使用許諾契約書

---

## 使用許諾契約へのリンク

CA Service Catalog は、サードパーティ ソフトウェア製品に依存しています。CA Service Catalog を使用する前に、すべてのサードパーティの使用許諾契約書 ([..\¥..¥TPSA¥CA\\_SvcCat\\_ThirdPartyLicensingDoc.txt](#)) に同意する必要があります。

CA Service Catalog によって使用されるサードパーティ ユーティリティおよびソフトウェア用のライセンス情報は、CA マニュアル選択メニューの ¥Bookshelf\_Files¥TPSA フォルダにあります。たとえば、C:¥Program Files (x86)¥CA¥Service Catalog¥doc¥ENU¥Bookshelf\_Files¥TPSA¥CA\_SvcCat\_ThirdPartyLicensingDoc.txt です。