

CA Service Catalog

Notas da Versão

Release 12.9.00



A presente documentação, que inclui os sistemas de ajuda incorporados e os materiais distribuídos eletronicamente (doravante denominada Documentação), destina-se apenas a fins informativos e está sujeita a alterações ou remoção por parte da CA a qualquer momento. Esta Documentação contém informações proprietárias da CA e não pode ser copiada, transferida, reproduzida, divulgada, modificada nem duplicada, parcial ou completamente, sem o prévio consentimento por escrito da CA.

Se o Cliente for um usuário licenciado do(s) produto(s) de software referido(s) na Documentação, é permitido que ele imprima ou, de outro modo, disponibilize uma quantidade razoável de cópias da Documentação para uso interno seu e de seus funcionários envolvidos com o software em questão, contanto que todos os avisos de direitos autorais e legendas da CA estejam presentes em cada cópia reproduzida.

O direito à impressão ou, de outro modo, à disponibilidade de cópias da Documentação está limitado ao período em que a licença aplicável ao referido software permanecer em pleno vigor e efeito. Em caso de término da licença, por qualquer motivo, fica o usuário responsável por garantir à CA, por escrito, que todas as cópias, parciais ou integrais, da Documentação sejam devolvidas à CA ou destruídas.

NA MEDIDA EM QUE PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, A CA FORNECE ESTA DOCUMENTAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM OU NÃO VIOLAÇÃO. EM NENHUMA OCASIÃO, A CA SERÁ RESPONSÁVEL PERANTE O USUÁRIO OU TERCEIROS POR QUAISQUER PERDAS OU DANOS, DIRETOS OU INDIRETOS, RESULTANTES DO USO DA DOCUMENTAÇÃO, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, LUCROS CESSANTES, PERDA DE INVESTIMENTO, INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS, FUNDO DE COMÉRCIO OU PERDA DE DADOS, MESMO QUE A CA TENHA SIDO EXPRESSAMENTE ADVERTIDA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS PERDAS E DANOS.

O uso de qualquer software mencionado na Documentação é regido pelo contrato de licença aplicável, e tal contrato não deve ser modificado de nenhum modo pelos termos deste aviso.

O fabricante desta Documentação é a CA.

Fornecida com "Direitos restritos". O uso, duplicação ou divulgação pelo governo dos Estados Unidos está sujeita às restrições descritas no FAR, seções 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e DFARS, seção 252.227-7014(b)(3), conforme aplicável, ou sucessores.

Copyright © 2013 CA. Todos os direitos reservados. Todas as marcas comerciais, nomes de marcas, marcas de serviço e logotipos aqui mencionados pertencem às suas respectivas empresas.

Referências a produtos da CA Technologies

Este conjunto de documentação contém referências aos seguintes produtos da CA Technologies:

- CA Service Catalog, que inclui o componente de contabilidade (anteriormente CA Service Accounting)
- CA EEM
- CA Server Automation
- Gerenciador de reservas do CA Server Automation (gerenciador de reservas)
- CA Business Service Insight (CA BSI, anteriormente CA Oblicore Guarantee)
- CA Open Space
- CA Remote Engineer (anteriormente CA Role & Compliance Manager [CA RCM])
- CA Service Desk Manager, que inclui o CA CMDB
- CA SiteMinder®
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA MICS® Resource Management
- CA JARS®
- CA SRM
- CA Workflow
- CA Process Automation (anteriormente CA IT PAM)
- CA Business Intelligence
- CA Anti-Virus (anteriormente eTrust Antivirus)
- CA Threat Manager (anteriormente eTrust Integrated Threat Management [eTrust ITM])

Entrar em contato com o Suporte técnico

Para assistência técnica online e uma lista completa dos locais, principais horários de atendimento e números de telefone, entre em contato com o Suporte técnico pelo endereço <http://www.ca.com/worldwide>.

Índice

Capítulo 1: Bem-vindo	9
O que este documento fornece	9
Suporte internacional.....	10
Capítulo 2: Recursos novos e atualizados	13
Acesso móvel.....	14
Aprimoramentos para criar e solicitar serviços e para gerenciar solicitações.....	15
Aprimoramentos para o gerenciamento de solicitações	16
Aprimoramentos para o gerenciamento de usuários	17
Aprimoramentos para widgets	17
Aprimoramentos para tabelas e dicas de ferramentas nos formulários.....	18
Aprimoramentos para pacotes de conteúdo	19
Aprimoramentos para integração com o CA Service Desk Manager	21
Aprimoramentos para integração com o CA APM	21
Aprimoramentos para serviços web	22
Aprimoramentos do CA EEM.....	23
Aprimoramentos de eventos, regras e ações.....	23
Capítulo 3: Recursos alterados	25
Aprimoramentos da documentação	25
Documentação transferida.....	26
Documentação de integrações herdadas, incluindo o CA Workflow	27
Fim do suporte anunciado para integração com o gerenciador de reservas	27
Fim do suporte anunciado do CA Workflow	28
Uso de objetos de dados de relatório para preencher campos em formulários	28
Capítulo 4: Documentação	29
Documentação	29
Biblioteca da CA	30
Arquivo Leiame	31
Capítulo 5: Informações sobre o sistema	33
Requisitos de sistema.....	33

Capítulo 6: Considerações e requisitos para instalações e atualizações	35
Considerações e requisitos gerais	35
Considerações e requisitos de distribuição	36
Considerações e requisitos de compartilhamento de rede	36
Capítulo 7: Considerações gerais	37
Diretrizes para impedir ações, regras e eventos duplicados.....	37
Considerações sobre a localização	38
Localizar a lista de valores e os dados de relatório do prompt.....	38
Localizar nomes de usuários, grupos de usuários e relatórios.....	39
Correções publicadas	39
Capítulo 8: Problemas conhecidos	41
Banco de dados e o MDB	41
Oracle DBMS pode devolver dados corrompidos	41
Integração com o CA APM usando o Oracle	42
Não é possível instalar o componente do Catalog e o Oracle Server juntos	42
Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas para pesquisas	42
Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas para atribuir ações a grupos	43
A atualização do MDB pode falhar durante o processo.....	43
Integrações com outros produtos da CA Technologies.....	43
Ação do CA Process Automation desativada	44
Não é possível efetuar logon no CA Process Automation após a atualização	44
Requer atualização de logon do CA Process Automation	45
Requisitos relacionados ao endereço para integração com o CA Process Automation.....	45
A instalação do aplicativo CA EEM falha	46
Não é possível efetuar logon no CA EEM após a atualização.....	46
Limitação de uso de grupos do CA EEM	47
Não é possível atribuir modelos do CA APM.....	47
Não é possível criar requisições de mudança quando a multilocação está ativada	48
As requisições de mudança às vezes não são criadas	49
Instalação, atualização e migração	49
Atualizar pode exigir várias horas no Oracle.....	49
Reiniciar o computador após a migração.....	49
Recriar períodos fiscais anuais após a migração	49
Ações desativadas após a atualização.....	50
Pastas remanescentes após a desinstalação.....	50
Geração de relatórios.....	50
Valores ausentes dos relatórios	50
Não é possível verificar a assinatura digital	51

Campos Nvarchar em relatórios	51
Não é possível gerar relatórios offline no formato PDF	51
A impressão em lote falha com o Mozilla Firefox	51
Processamento de solicitações	51
Problemas com a suspensão de um serviço assinado.....	52
Solicitações processadas que são canceladas podem ficar paradas	52
A repetição de ações que falharam não funciona.....	52
As notificações por email às vezes não são enviadas	52
As observações e os anexos às vezes são excluídos.....	53
Localização	53
Símbolo da moeda sempre precede o valor	53
Unidades de um elemento de custo sempre são exibidas em sequência fixa	53
As mensagens de alerta do sistema estão sempre em inglês.....	54
Campos numéricos em sistemas operacionais localizados	54
Decidir como processar os dígitos para o iene	54
As células podem aparecer grandes com o Apple Safari	54
Diversos	54
Evitar mensagens de aviso falsas relacionadas à função de gerente de serviços.....	55
Exibir ocorrências de widgets	55
Controles ActiveX não são executados com o Mozilla Firefox.....	55
Não mover inquilinos	56
Status de disponibilidade das pastas	56
Hiperlinks para sites que não sejam da CA podem não funcionar	56
Pode aparecer o índice da ajuda em vez do tópico de ajuda específico	56
Acessibilidade	57
Apêndice A: Contratos de licença de terceiros	59
Links para contratos de licença	59

Capítulo 1: Bem-vindo

Bem-vindo ao CA Service Catalog Release 12.9.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [O que este documento fornece](#) (na página 9)
- [Suporte internacional](#) (na página 10)

O que este documento fornece

Este documento fornece informações detalhadas sobre os recursos novos e aprimorados do CA Service Catalog release 12.9.

Este documento também inclui requisitos do sistema, considerações sobre a instalação, considerações gerais, informações sobre o conjunto da documentação e problemas conhecidos.

Observação: no momento da publicação, o CA Service Catalog oferece suporte aos sistemas operacionais e software de terceiros listados neste documento. Para obter assistência, entre em contato com o Suporte da CA Technologies em <http://ca.com/support>.

Suporte internacional

Um produto *internacionalizado* é um produto em inglês, executado corretamente em versões do idioma local do sistema operacional e dos produtos de terceiros exigidos. Um produto internacionalizado suporta o seguinte:

- Dados de entrada e saída no idioma local
- A capacidade de especificar convenções do idioma local para formatos de número, data, hora e moeda

Um produto *traduzido* (ou produto *localizado*) é um produto internacionalizado que inclui suporte ao idioma local para o seguinte:

- Interface de usuário
- Ajuda online e outra documentação
- Configurações padrão do idioma local para formatos de número, data, hora e moeda

Além da release em inglês deste produto, a CA Technologies oferece suporte *apenas* aos idiomas relacionados na tabela abaixo.

Idioma	Internacionalizado	Traduzido
Português (Brasil)	Sim	Sim
Chinês (simplificado)	Não	Não
Chinês (tradicional)	Não	Não
Tcheco	Não	Não
Finlandês	Não	Não
Francês	Sim	Sim
Alemão	Sim	Sim
Grego	Não	Não
Húngaro	Não	Não
Italiano	Sim	Sim
Japonês	Sim	Sim
Coreano	Não	Não
Norueguês	Não	Não
Polonês	Não	Não
Russo	Não	Não
Espanhol	Sim	Sim

Idioma	Internacionalizado	Traduzido
Sueco	Não	Não
Turco	Não	Não

Observação: caso o produto seja executado em um ambiente cujo idioma *não* está relacionado na tabela, poderão ocorrer problemas.

Capítulo 2: Recursos novos e atualizados

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Acesso móvel](#) (na página 14)
- [Aprimoramentos para criar e solicitar serviços e para gerenciar solicitações](#) (na página 15)
- [Aprimoramentos para o gerenciamento de solicitações](#) (na página 16)
- [Aprimoramentos para o gerenciamento de usuários](#) (na página 17)
- [Aprimoramentos para widgets](#) (na página 17)
- [Aprimoramentos para tabelas e dicas de ferramentas nos formulários](#) (na página 18)
- [Aprimoramentos para pacotes de conteúdo](#) (na página 19)
- [Aprimoramentos para integração com o CA Service Desk Manager](#) (na página 21)
- [Aprimoramentos para integração com o CA APM](#) (na página 21)
- [Aprimoramentos para serviços web](#) (na página 22)
- [Aprimoramentos do CA EEM](#) (na página 23)
- [Aprimoramentos de eventos, regras e ações](#) (na página 23)

Acesso móvel

O CA Service Catalog oferece suporte ao acesso móvel para usuários do catálogo e gerentes de solicitações, como a seguir:

Os *usuários do catálogo* podem executar as tarefas a seguir a partir de seus dispositivos móveis:

- Procurar e pesquisar no catálogo
- Preencher e enviar solicitações para ofertas de serviço (serviços)
- Adicionar observações ou anexar imagens às solicitações
- Exibir o status e outros detalhes das solicitações, incluindo as solicitações enviadas da interface do navegador e de aplicativos móveis
- Cancelar as solicitações

Os *gerentes de solicitações* podem executar as tarefas a seguir a partir de seus dispositivos móveis:

- Exibir as solicitações com aprovação pendente e aprová-las ou rejeitá-las
- Adicionar observação ou anexos a essas solicitações

Para acessar essas funções, os usuários do catálogo e os gerentes de solicitações instalam o aplicativo móvel do CA Service Catalog em seus dispositivos móveis. Esse aplicativo fica disponível logo depois que o CA Service Catalog atinge o GA. Para obter detalhes, consulte o site <http://ca.com/support> ou o seu representante de conta da CA.

Da mesma forma, os criadores de serviços atendem aos requisitos e seguem as diretrizes para criar serviços que são adequados para o acesso móvel.

Observação: para obter detalhes sobre como criar serviços que são adequados para o acesso móvel, consulte o *Guia de Administração*.

Aprimoramentos para criar e solicitar serviços e para gerenciar solicitações

A IU do CA Service Catalog inclui os seguintes aprimoramentos para tornar mais fácil e mais eficiente criar e atualizar serviços:

- Os criadores de serviços podem configurar os serviços para que os usuários do catálogo possam visualizá-los e solicitá-los em dispositivos móveis.
- Os criadores de serviços podem configurar os serviços para exigir que os usuários adicionem um anexo para uma opção de serviço ao solicitá-lo.
- Os usuários do catálogo podem adicionar anexos e observações a uma opção de serviço individual, para serviços com várias opções de serviço.

Observação: para esses serviços, os usuários do catálogo podem também adicionar anexos e observações para toda a solicitação. Para os serviços que contêm uma única opção de serviço, os usuários do catálogo podem adicionar anexos e observações para toda a solicitação.

- Os links para adicionar observações e anexos a solicitações (e para exibi-las) são otimizados para facilitar o uso.
- Os gerentes de requisições podem incluir anexos ao copiar solicitações.

Os administradores ativam ou desativam as definições de configuração desses recursos na guia Configuração do catálogo, Gerenciamento de solicitações.

Observação: para obter mais detalhes, consulte o *Guia de administração*.

Aprimoramentos para o gerenciamento de solicitações

O CA Service Catalog inclui os seguintes aprimoramentos para o gerenciamento de solicitações:

- Os administradores de catálogo podem, opcionalmente, implementar uma aprovação de vários itens para que os gerentes de solicitações possam aprovar e rejeitar vários itens em uma solicitação simultaneamente, como a seguir:
 - Os gerentes de solicitações podem selecionar todos ou vários *serviços* em uma solicitação e aprová-los ou rejeitá-los simultaneamente, com um único clique. (A aprovação de vários itens fornece essa capacidade independentemente se a aprovação com tratamento diferenciado tiver sido implementada ou não.)
 - Sem a aprovação de vários itens, os gerentes de solicitações devem aprovar ou rejeitar cada serviço individualmente, atualizando seu status na lista suspensa Status.
 - Se a aprovação de vários itens e a aprovação com tratamento diferenciado estiverem implementadas, os gerentes de solicitações podem selecionar todas ou várias *opções de serviço* em um serviço e aprová-las ou rejeitá-las simultaneamente, com um único clique.
 - Se a aprovação com tratamento diferenciado estiver implementada sem a aprovação de vários itens, os gerentes de solicitações podem aprovar ou rejeitar cada opção de serviço individualmente, atualizando seu status na lista suspensa Status.

Observação: para obter detalhes sobre a aprovação de vários itens, consulte o *Guia de Administração*.

- Os gerentes de solicitação também podem [usar dispositivos móveis para aprovar e rejeitar solicitações](#) (na página 14) em suas filas.
- O valor padrão foi alterado de Não para Sim para o seguinte parâmetro na guia Catalog, Configuração, Gerenciamento de solicitações: Mostrar detalhes de serviço nas páginas de solicitação. Os usuários do catálogo podem observar essa alteração ao exibir suas solicitações enviadas. Os gerentes de solicitações podem observar essa alteração ao exibir as solicitações em suas filas.

Aprimoramentos para o gerenciamento de usuários

Depois de instalar o CA Service Catalog, seu banco de dados de usuários estará vazio. Para preenchê-lo, configure e execute o utilitário LDAP Importer. A execução do utilitário preencherá o banco de dados com os usuários que você especificar a partir de seu servidor LDAP.

Além disso, execute o utilitário em intervalos regulares (opcionalmente usando um agendador) para sincronizar as atualizações no banco de dados de usuários do servidor LDAP com o banco de dados do CA Service Catalog.

O utilitário LDAP Importer substitui o utilitário de sincronização do CA EEM que era fornecido em releases anteriores. O utilitário de sincronização do CA EEM foi preferido.

Observação: para obter detalhes sobre o utilitário LDAP Importer, consulte o *Integration Guide*.

Aprimoramentos para widgets

É possível nivelar os widgets do CA Service Catalog para permitir que os usuários accessem os recursos de dados do catálogo tanto em aplicações de portais quanto em não-portais. Esses usuários poderão acessar os recursos do catálogo no contexto dos seus aplicativos e sem sair do aplicativo. Por exemplo, os usuários do catálogo podem exibir e solicitar serviços relacionados ao aplicativo. Esta release oferece os seguintes aprimoramentos:

- Um novo parâmetro de configuração que limita o acesso do usuário à unidade de negócios que você especificou.
- Widgets e portlets são acessíveis a usuários com deficiências visuais usando um leitor de telas, como o JAWS.

Esta atualização afeta *apenas* os widgets e os portlets. Para usar esta atualização, verifique se o *recipiente* também pode ser acessado. O recipiente é a página da web na qual o widget ou portlet é incorporado, por exemplo, uma página do Microsoft SharePoint ou uma página HTML sem formatação.

Observação: para obter detalhes sobre widgets, consulte o seguinte cenário no *Guia de Administração: Incorporando Widgets para Solicitação de Serviços e Gerenciamento de Solicitações*.

Aprimoramentos para tabelas e dicas de ferramentas nos formulários

Para formulários, o atributo Permitir inserções em tabelas e o comportamento das dicas de ferramentas foram alterados entre as releases 12.7 e 12.8. Eles foram novamente alterados após a release 12.8 ter sido lançada. As informações a seguir aplicam-se à release 12.9.

Tabelas

Os criadores de formulários podem usar o novo atributo Permitir edições juntamente com o atributo Permitir inserções existente para controlar como e se os usuários do catálogo podem atualizar tabelas em um formulário ao solicitar um serviço.

O atributo *Permitir inserções* existente continua a permitir especificar se os usuários do catálogo podem adicionar manualmente linhas às tabelas, como segue:

- Se true for especificado, os usuários poderão clicar no ícone Adicionar na tabela para adicionar linhas.
- Se false for especificado, nenhum ícone Adicionar será exibido na tabela, e os usuários não poderão adicionar linhas.

A configuração de *Permitir edições* entra em vigor *apenas* se Permitir inserções for definido como false. Nesse caso, é possível usar a opção Permitir edições para especificar se os usuários do catálogo podem atualizar manualmente os dados que são dinamicamente inseridos em uma linha por uma função JavaScript, como segue:

- Se true for especificado, os usuários poderão editar os dados nessas linhas.
- Se false for especificado, os usuários não poderão editar os dados nessas linhas.

Dicas de ferramentas

Quando um usuário do catálogo preenche um formulário ao solicitar um serviço, o texto de dica de ferramenta é exibido, mesmo depois de o sistema do catálogo ter validado a entrada do usuário. Entretanto, se ocorrer um erro de validação, uma mensagem de erro correspondente será exibida em vez da dica de ferramenta.

Observação: para obter detalhes sobre esses atributos, consulte o capítulo denominado "Usando o Criador de formulários" no *Guia de Administração*.

Aprimoramentos para pacotes de conteúdo

Esta release introduz os pacotes de conteúdo do Service Management e de demonstração, que contêm vários serviços de modelo. Os administradores do catálogo podem, opcionalmente, importar os pacotes de conteúdo após a instalação do CA Service Catalog. O processo de importação adiciona os serviços ao catálogo. Os criadores de serviços podem copiar e personalizar um serviço de modelo para criar um serviço que funcione.

Observação: para obter informações *gerais* sobre a importação e o uso de pacotes de conteúdo, consulte o *Guia de Implementação*.

Service Management

O pacote de conteúdo do Service Management contém os seguintes serviços predefinidos:

- Exibir meus ativos – permite que os usuários do catálogo visualizem seus ativos do CA APM.
Observação: para funcionar como desejado, esse serviço e o serviço Solicitar um ativo de hardware requerem que você tenha integrado o CA Service Catalog ao CA APM.
- Solicitar um ativo de hardware – permite aos usuários do catálogo solicitar um ativo de hardware no CA APM.
Observação: a consulta do banco de dados padrão deste serviço só funciona para o SQL Server. No entanto, se necessário, é possível ajustar a consulta para funcionar para o Oracle. A documentação do pacote de conteúdo (descrita mais adiante neste tópico) inclui a instrução de consulta para Oracle.
- Relatar uma ocorrência – permite que os usuários do catálogo relatem uma ocorrência do CA Service Desk Manager, por exemplo, para pedir ajuda para um problema de software ou hardware.
Observação: para que funcione como desejado, esse serviço requer que você tenha integrado o CA Service Catalog ao CA Service Desk Manager.

Para acessar a documentação do pacote de conteúdo do Service Management, clique em Administração, Ferramentas, Links. Visite o site <http://ca.com/support> para obter as atualizações do pacote de conteúdo ou a sua documentação após a publicação.

Conteúdo de demonstração

Esta release também apresenta o pacote de conteúdo de demonstração (Demo), que contém vários serviços de modelo para solicitações comuns em toda a empresa. A maioria dos serviços do pacote de conteúdo Demo são intuitivos e não requerem documentação. No entanto, alguns serviços necessitam de processos do CA Process Automation e da integração com sistemas subjacentes para funcionar como esperado.

Os exemplos incluem os seguintes serviços:

- Redefinir a senha do usuário – permite que os usuários do catálogo redefinam suas senhas dos sistemas que você especificar.

Esse serviço requer que você crie um programa, geralmente no JavaScript, para integrar o CA Service Catalog com cada sistema em que deseja usar o serviço. Por exemplo, para usar o serviço Redefinir a senha do usuário para permitir que os usuários do catálogo redefinam suas senhas de seus sistemas de email, da folha de pagamento e de recursos humanos, é recomendável criar um programa JavaScript para integrar o CA Service Catalog a esses sistemas.
- Serviço seletor de smartphone – permite aos usuários do catálogo selecionarem um smartphones e os acessórios, orientando-os através de vários níveis aninhados de opções.

Esse serviço utiliza programas JavaScript em formulários para essa finalidade. Para copiar e personalizar esse serviço, você deve ter conhecimento avançado do Designer de formulários e um conhecimento prático do JavaScript.

Para obter a lista completa de serviços no pacote de conteúdo Demo, importe-a e consulte o relatório de importação. Em seguida, visualize os serviços na pasta CA Service Catalog Demo Content no catálogo. É possível importar o arquivo do pacote de conteúdo Demo a partir deste local: USM_HOME\Filestore\contentpacks.

USM_HOME é a convenção de documentação que especifica o diretório de instalação local do CA Service Catalog. Para computadores de 32 bits, o caminho padrão é C:\Arquivos de Programas\CA\Service Catalog. Para computadores de 64 bits, o nome do caminho padrão é C:\Arquivos de programas (x86)\CA\Service Catalog para instalações de 32 bits ou C:\Arquivos de programas\CA\Service Catalog para instalações de 64 bits.

Aprimoramentos para integração com o CA Service Desk Manager

Esta release inclui os seguintes aprimoramentos para a integração entre o CA Service Catalog e o CA Service Desk Manager:

- É possível configurar o CA Service Catalog para criar dois novos tipos de tickets (solicitações e incidentes) no CA Service Desk Manager, quando um usuário do catálogo envia uma solicitação para certos serviços.
Observação: nas releases anteriores, você podia configurar o CA Service Catalog para criar apenas um tipo de ticket (requisição de mudança) no CA Service Desk Manager.
- É possível configurar o sistema do catálogo para sincronizar observações e anexos entre uma solicitação do CA Service Catalog e o ticket ou tickets do CA Service Desk Manager relacionados. É possível configurar essa sincronização para ocorrer no momento em que o ticket é criado e depois disso. Essa sincronização ajuda a fornecer as informações mais recentes sobre a solicitação ao analista do CA Service Desk Manager que processa o ticket relacionado. Essa sincronização também ajuda a fornecer as informações mais recentes sobre o ticket ao solicitante do CA Service Catalog.

Observação: para obter detalhes sobre a integração, incluindo este aprimoramento, consulte o capítulo “Integrando ao CA Service Desk Manager” no *Guia de Integração*.

Aprimoramentos para integração com o CA APM

Esta release inclui os seguintes aprimoramentos para a integração entre o CA Service Catalog e o CA APM:

- Os usuários que não sejam o administrador de entrega de serviços podem agora associar as opções de serviço a modelos. Esses usuários incluem os criadores de serviços e administradores de catálogo.
- Os gerentes de solicitações podem usar o ícone de tijolo dourado para processar as solicitações com ação pendente atribuídas a eles.

Observação: para obter detalhes sobre esta integração, consulte o capítulo “Integrando ao CA APM” no *Guia de Integração*.

Aprimoramentos para serviços web

Para serviços web, esta release introduz novos métodos e pesquisa com token.

Serviço web de administração

O serviço web de administração inclui os seguintes novos métodos:

- addRule – cria uma regra para um evento
- addRuleAction – cria uma ação para uma regra
- addAttachmentLinkToSubscription – atualiza uma opção de serviço adicionando um link a um anexo

Serviço web de solicitação

O serviço web de solicitação inclui os seguintes novos métodos:

- addAttachmentToRequestItemWithPath – adiciona um anexo a uma opção de serviço

O anexo é carregado para a seguinte pasta:

`USM_HOME\filestore\documents\requests\request_id`

USM_HOME é a convenção de documentação que especifica o diretório de instalação local do CA Service Catalog. Para computadores de 32 bits, o caminho padrão é C:\Arquivos de Programas\CA\Service Catalog. Para computadores de 64 bits, o nome do caminho padrão é C:\Arquivos de programas (x86)\CA\Service Catalog para instalações de 32 bits ou C:\Arquivos de programas\CA\Service Catalog para instalações de 64 bits.

request_id especifica a ID da solicitação de catálogo.

- getRequestLevelAttachments – retorna os anexos para a solicitação inteira
Esse método *não* retorna anexos para opções de serviço individuais.
- getRequestLevelNotes – retorna observações para a solicitação inteira
Esse método *não* retorna observações para opções de serviço individuais.

Pesquisa com token

Essa release também introduz a pesquisa com token para o método searchCatalog no serviço web do Catalog. Agora é possível usar a pesquisa com token ou a pesquisa de sequência de caracteres completa para esse método.

Observação: para obter detalhes sobre esses métodos, consulte o guia Web Services API Reference. Para acessar esse documento, selecione Administração, Ferramentas, API dos serviços web.

Aprimoramentos do CA EEM

Para esta release, o SDK do CA EEM foi atualizado de 8.4 para 12.51 (32 bits).

Observação: para obter informações sobre o SDK do CA EEM, consulte a documentação do CA EEM.

Aprimoramentos de eventos, regras e ações

Os tipos de evento Alteração do item de solicitação/assinatura incluem os seguintes novos parâmetros que exibem dados do formulário como saída JSON:

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

Observação: para obter detalhes sobre esses parâmetros, consulte o *Guia de Administração*.

Capítulo 3: Recursos alterados

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Aprimoramentos da documentação](#) (na página 25)

[Documentação transferida](#) (na página 26)

[Documentação de integrações herdadas, incluindo o CA Workflow](#) (na página 27)

[Fim do suporte anunciado para integração com o gerenciador de reservas](#) (na página 27)

[Fim do suporte anunciado do CA Workflow](#) (na página 28)

[Uso de objetos de dados de relatório para preencher campos em formulários](#) (na página 28)

Aprimoramentos da documentação

Os aprimoramentos da documentação desta release são os seguintes:

- Atualizações da documentação para recursos novos e atualizados, como descrito nos tópicos anteriores nestas *Notas da Versão*.
- *Integration Guide*
 - Os seguintes capítulos incluem procedimentos e parâmetros atualizados:
 - Gerenciar usuários com o CA EEM e outras ferramentas
 - Integrando ao CA SiteMinder
 - Integração com o CA Service Desk Manager
 - Integração com o CA Process Automation
- *Guia de Administração*
 - O capítulo Usando o componente de contabilidade inclui procedimentos atualizados para gerenciar assinaturas físicas.
 - O capítulo Usando o Web Services contém tópicos novos e atualizados para os seguintes tópicos:
 - Usando caracteres especiais em serviços web
 - Usando várias técnicas para adicionar anexos a serviços web
 - O capítulo Criando e atualizando serviços fornece um novo cenário: *Criando um serviço simples*. Este cenário mostra como criar um serviço simples, principalmente copiando objetos de um serviço existente e modificando as cópias.
 - O capítulo "Usando o Criador de formulários" fornece um novo cenário: *Criando um formulário*. Esse cenário mostra como criar um formulário. Esse cenário inclui criar e configurar novos elementos. Esse cenário também inclui copiar objetos de formulários existentes e modificar as cópias.

- *Implementation Guide*
 - Os capítulos *Installing* e *Upgrading* incluem muitas atualizações para os cenários de instalação e atualização, principalmente com relação ao banco de dados, o utilitário de instalação e o CA EEM.
 - O capítulo *Configuring* contém procedimentos atualizados para configurar o logon único e o SSL (Secure Socket Layer).

Documentação transferida

O *Reference Guide* não é mais fornecido na biblioteca da documentação. Os tópicos apresentados anteriormente nesse guia foram transferidos, como a seguir:

- O tópicos IXUTIL estão em *IXUTIL Command Line Reference*. Você pode acessar esse guia na parte do CA Service Catalog do menu Iniciar do Windows.
- Os tópicos para a implantação e o cancelamento da implantação de componentes a partir da linha de comando estão no *Implementation Guide*.
- Os tópicos para o uso dos utilitários de mediação de dados e reversão de fatura estão no *Guia de Administração*.

Documentação de integrações herdadas, incluindo o CA Workflow

O CA Service Catalog oferece integrações herdadas com os seguintes produtos:

- CA Workflow

Importante: O CA Workflow não será mais aprimorado. O término de sua manutenção e suporte técnico está programado para 31 de dezembro de 2013. Portanto, recomendamos veementemente o uso do CA Process Automation como ferramenta de automação de processos.
- CA JARS/MICS
- CA SRM
- Produtos que usam a versão 1.0.4 do MDB (esses produtos não são mais suportados)

As integrações herdadas não são alteradas há vários anos. As integrações herdadas não são mais documentadas nesta biblioteca, exceto pelas instruções de instalação, atualização e agrupamento para usuários do CA Workflow, as quais são fornecidas para ajudar os usuários do CA Workflow a continuar as operações de negócios durante a implementação do CA Service Catalog Release 12.9 e o início da transição para o CA Process Automation. Essas instruções são exibidas nos cenários de instalação e atualização e no capítulo Clustering do *Implementation Guide*.

Caso contrário, para obter detalhes sobre o uso do CA Workflow e de outras integrações herdadas, consulte a [documentação do CA Service Catalog Release 12.8](#).

Fim do suporte anunciado para integração com o gerenciador de reservas

A integração ponto-a-ponto entre o CA Service Catalog e o Reservation Manager permanece para esta release; no entanto, essa integração está programada para tornar-se obsoleta na próxima release do CA Service Catalog. Essa integração é documentada no capítulo Integrating with Reservation Manager, no *Integration Guide*.

Em vez de usar a metodologia de ponto a ponto, considere a possibilidade de definir essa integração com a troca de dados por meio de chamadas de serviço web de processos personalizados do CA Process Automation. Essa metodologia permite configurar serviços para que os usuários possam modificar, ampliar ou retornar antecipadamente suas reservas existentes de recursos físicos ou virtuais. Esse tipo de integração é documentado no capítulo Integrating with External Reservation Services, no *Integration Guide*. Esse capítulo concentra-se em soluções de reserva externas (que não são da CA); no entanto, você pode usá-lo como um modelo para integrar o CA Service Catalog e o Reservation Manager.

Fim do suporte anunciado do CA Workflow

O CA Process Automation é a ferramenta de automação de processos recomendada (não o CA Workflow). Se estiver usando definições de processos do CA Workflow, é recomendável criar e usar os processos do CA Process Automation.

Importante: O CA Workflow não será mais aprimorado. O término de sua manutenção e suporte técnico está programado para 31 de dezembro de 2013. Portanto, recomendamos veementemente o uso do CA Process Automation como ferramenta de automação de processos.

Observação: para obter mais detalhes sobre como instalar e usar o CA Process Automation, consulte a documentação do CA Process Automation e a mídia de instalação, que são incluídos com a mídia de instalação do CA Service Catalog. Para obter mais detalhes sobre o uso do CA Process Automation com o CA Service Catalog, consulte o *Guia de Integração*.

Uso de objetos de dados de relatório para preencher campos em formulários

Essa alteração aplica-se a todos os formulários que usam um objeto de dados de relatório para preencher um ou mais campos. Essa alteração foi iniciada no CA Service Catalog 12.8 e continua na release 12.9. Como prática recomendada, não use as sequências de caracteres literais “nome” e “valor” como valores do atributo `_id` de campos.

Essa prática recomendada se aplica mesmo se a consulta do objeto de dados de relatório não retornar nenhuma coluna nomeada “nome” ou “valor”.

Siga a prática recomendada para ajudar a impedir que os campos nos formulários sejam preenchidos automaticamente com dados indesejados.

Capítulo 4: Documentação

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Documentação \(na página 29\)](#)
- [Biblioteca da CA \(na página 30\)](#)
- [Arquivo Leiame \(na página 31\)](#)

Documentação

O CA Service Catalog inclui os seguintes guias em *ambos* os formatos, HTML e PDF:

- Implementation Guide
- Guia de Administração
- Integration Guide
- Notas da Versão
- Visão geral do CA MDB
- Leiame (se necessário)

Para obter melhores resultados, acesse esses guias por meio da [Biblioteca da CA](#) (na página 30).

Biblioteca da CA

A Biblioteca da CA fornece toda a [documentação](#) (na página 29) do produto em formato HTML em conformidade com a seção 508 e em formato PDF. Usando a biblioteca da CA, é possível fazer o seguinte:

- Exibir e pesquisar guias individuais em formato HTML ou PDF.
- Use o campo Pesquisar, na parte superior direita da Biblioteca da CA, para pesquisar todos os guias em formato HTML.
Observação: essa opção se aplica apenas aos guias em inglês, não aos traduzidos.
- Usar o formato PDF para exibir, pesquisar e imprimir guias individuais usando o Adobe Reader. Se o Adobe Reader não estiver instalado localmente, use o link Fazer download do Adobe Reader na biblioteca para fazer o download e instalar o Adobe Reader.

Para obter a Biblioteca da CA, faça o seguinte:

- Instale o CA Service Catalog. A mídia de instalação do CA Service Catalog instala a Biblioteca da CA automaticamente.
- Copie toda a subpasta \locale da mídia de instalação ou de uma instalação do produto para o computador local.
- Exibir e, opcionalmente, fazer download da biblioteca da CA do CA Support Online.

Para abrir a biblioteca na interface gráfica do usuário do CA Service Catalog, selecione Administração, Ferramentas. Na página Ferramentas, clique em Links (abaixo de Menu). Na página Links, selecione Documentação, Biblioteca.

Para abrir a biblioteca fora da interface gráfica do usuário do CA Service Catalog, proceda da seguinte maneira:

- Clique duas vezes no arquivo Bookshelf.html.
- Clique no link da Biblioteca da CA na seção CA Service Catalog do menu Iniciar do Windows.

A documentação atualizada do CA Service Catalog está disponível no site <http://ca.com/support>.

Arquivo Leiame

A documentação do CA Service Catalog inclui um arquivo *Notas da Versão*.

No entanto, um arquivo Leiame é opcional e *apenas* incluirá as alterações de última hora do documento, se necessário.

No momento da publicação, o CA Service Catalog não requer ou inclui um arquivo Leiame.

Capítulo 5: Informações sobre o sistema

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Requisitos de sistema](#) (na página 33)

Requisitos de sistema

Consulte a [Matriz de suporte](#) para obter informações detalhadas sobre requisitos de sistema, inclusive sistema operacional, banco de dados, navegador, hardware e software.

Capítulo 6: Considerações e requisitos para instalações e atualizações

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Considerações e requisitos gerais](#) (na página 35)

[Considerações e requisitos de distribuição](#) (na página 36)

[Considerações e requisitos de compartilhamento de rede](#) (na página 36)

Considerações e requisitos gerais

Verifique nesta seção informações importantes sobre novas instalações e atualizações.

Normalmente, as considerações e os requisitos de instalação a seguir se aplicam a todas as implementações.

- Certifique-se de que todos os computadores do CA Service Catalog estejam *localizados geograficamente próximos*, ou seja, estejam localizados no mesmo prédio, na mesma sala. Ter todos os computadores do CA Service Catalog localizados geograficamente próximos ajuda a evitar possíveis problemas de desempenho que podem ser causados pela latência de rede.

O termo *computador do CA Service Catalog* indica o servidor DBMS e qualquer computador no qual você planeja instalar qualquer produto ou componente do CA Service Catalog. Esses produtos e componentes incluem o CA EEM e outros produtos ou componentes da CA Technologies incluídos na mídia de instalação do CA Service Catalog.
- Certifique-se de que o computador no qual você planeja instalar qualquer componente do CA Service Catalog ou componente comum da CA Technologies atenda aos requisitos de sistema aplicáveis.
- Antes de atualizar, observe o valor de todas as configurações de Usar somente o catálogo do prestador de serviço para todas as unidades de negócios da implementação. Decida qual deve ser usada como configuração do sistema no CA Service Catalog. Após a atualização, defina esse parâmetro para que corresponda à sua decisão.
- Faça backup de todo o sistema antes de fazer a atualização de uma release anterior do CA Service Catalog para essa. De modo semelhante, após instalar essa release, faça backup de todo o sistema antes de migrar do ambiente de teste para a produção.
- Nesta release, você usa uma nova opção de configuração de administração para ativar a autenticação NTLM do Windows. Essa opção é nomeada Autenticação de logon único. Ela simplifica o processo de configuração, substituindo a edição manual de arquivos XML usada em releases anteriores.

- Efetue logon em computadores do CA Service Catalog usando a conta de Administrador.
- É recomendável não adicionar ou excluir usuários, nem alterar as informações de usuários usando o CA EEM. Em vez disso, use o CA Service Catalog, que se integra com o CA EEM e o atualiza de forma correspondente.
- Se estiver instalando em um computador que executa o Windows 2008 com o Terminal Server, feche a caixa de diálogo de instalação depois de instalar cada produto e componente do CA Service Catalog. Caso contrário, a próxima tentativa de instalar um produto e componente do CA Service Catalog pode falhar.
- Depois de concluir uma atualização, verifique se os eventos, as regras e as ações que você ativou antes da atualização ainda estão ativados.
- Os esquemas de marcas personalizadas criados nas releases anteriores podem não se aplicar corretamente. Após uma atualização, valide-os e, se necessário, atualize-os para que funcionem corretamente nesta release.

Considerações e requisitos de distribuição

Ao instalar produtos e componentes do CA Service Catalog em vários computadores (implementação distribuída), devem ser cumpridos os seguintes requisitos:

- Qualquer computador no qual você instalar o CA Service Catalog deverá ter o servidor DBMS ou cliente DBMS instalado. Esse requisito se aplica tanto ao SQL Server quanto ao Oracle.

Importante: Se você usar o CA Process Automation, recomendamos *não* instalar o orquestrador de domínio e os componentes do CA Process Automation no mesmo computador.

Considerações e requisitos de compartilhamento de rede

Ao instalar produtos e componentes do CA Service Catalog em um compartilhamento de rede, siga estas considerações e requisitos:

- Se a imagem de instalação estiver em um compartilhamento de rede, mapeie uma letra de unidade para esse compartilhamento. *Não é possível* executar arquivos em lote a partir de um caminho UNC.
- Recomendamos copiar a imagem da instalação para uma pasta local com um nome de caminho curto, por exemplo, C:\ ou C:\ Temp. Execute os programas de instalação localmente da pasta.

Observação: nomes de caminho longos podem causar problemas durante o processo de instalação.

Capítulo 7: Considerações gerais

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Diretrizes para impedir ações, regras e eventos duplicados](#) (na página 37)

[Considerações sobre a localização](#) (na página 38)

[Correções publicadas](#) (na página 39)

Diretrizes para impedir ações, regras e eventos duplicados

Siga as seguintes diretrizes para ajudar a impedir ações, regras e eventos duplicados durante o processamento da solicitação. Caso contrário, os usuários podem receber mensagens duplicadas referentes a alterações no status das solicitações e solicitações duplicadas para aprovar ou processar.

- Revise as regras relacionadas às suas ferramentas de automação de processos: confirme se as regras que deseja usar estão ativadas e se as outras estão desativadas.
Observação: para obter informações sobre a configuração, ativação e desativação de regras, consulte o *Guia de Administração*.
- Conclua todas as tarefas para configurar o CA Service Catalog para integrar-se ao CA Process Automation, inclusive todas as tarefas de configuração posteriores à instalação.
Observação: para obter detalhes, consulte o *Integration Guide*.

Considerações sobre a localização

Para os produtos que se integram ao CA Service Catalog, inclusive outros produtos da CA Technologies, componentes comuns da CA Technologies e produtos de terceiros, faça o seguinte: revise a documentação e outros recursos do produto ou componente para determinar se ele está localizado. Por exemplo, para obter informações sobre a localização do BusinessObjects Enterprise, consulte a documentação e outros recursos para o BusinessObjects Enterprise.

Ao exibir relatórios do BusinessObjects Enterprise em formato localizado, os seguintes elementos permanecem em inglês:

- Alguns campos, incluindo Status da solicitação, Billing Status, Status da conta, Tipo de conta e campos relacionados principalmente ao pagamento e ajuste
- Nomes de usuário, nomes de grupo e nomes de relatório
- Alguns prompts, opções de menu e outros dados recuperados do banco de dados
- Nomes de moeda e nomes dos fusos horários

Além disso, tanto no inglês quanto nos relatórios localizados, há valores de status personalizados nos relatórios, contudo, não há descrições.

Como solução alternativa parcial, pode-se fazer o seguinte:

- [Localizar a lista de valores e os dados de relatório do prompt](#) (na página 38)
- [Localizar nomes de usuários, grupos de usuários e relatórios](#) (na página 39)

Localizar a lista de valores e os dados de relatório do prompt

Embora a LOVs (List of Values - Lista de Valores) e os dados de relatório não estejam localizados inicialmente, você tem a opção de localizá-los manualmente.

Para localizar a lista de valores e os dados de relatório do prompt

1. Abra o aplicativo Universe Designer.
2. Importe o universo do <SLCM>
3. Verifique se você pode exibir todas as classes e objetos.
4. Clique duas vezes no objeto que deseja editar.

5. Clique na guia Definição.
6. Na área Select text da guia Definição, substitua o texto em inglês pelo texto traduzido.

Por exemplo, para o status da conta, suponhamos que você esteja localizando as propriedades do objeto de status da classe Detalhes da conta (admin). Por padrão, a área Select text da guia Definição deste objeto contém o seguinte texto em inglês:

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

Para localizar este texto, atualize-o da seguinte forma:

```
case DT_Account_Details.status when 0 then 'sequência de caracteres Fechado  
localizada' when 1 then 'sequência de caracteres Aberto localizada' when 2  
then 'sequência de caracteres Suspenso localizada' when 3 then 'sequência de  
caracteres Solicitação encerrada localizada' end
```

Por exemplo, para o alemão, você poderia atualizar este texto da seguinte forma:

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

7. Clique em OK para salvar as alterações.

As alterações serão refletidas nos relatórios em todas as colunas, dados, listas de valores relacionados, e assim por diante.

8. Exportar o universo.

Localizar nomes de usuários, grupos de usuários e relatórios

É possível localizar nomes de relatório, nomes de usuário e nomes de grupos de usuários no BusinessObjects Enterprise. Consequentemente, usuários de idiomas diferentes do inglês verão os nomes em seu idioma nativo e não em inglês.

No BusinessObjects Enterprise, você pode selecionar o objeto e renomeá-lo, substituindo os nomes em inglês pelos nomes localizados.

Observação: para obter detalhes, consulte a documentação do BusinessObjects Enterprise.

Correções publicadas

Todas as correções publicadas para este produto podem ser encontradas por meio do Suporte técnico em <http://ca.com/support>.

Capítulo 8: Problemas conhecidos

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Banco de dados e o MDB](#) (na página 41)
- [Integrações com outros produtos da CA Technologies](#) (na página 43)
- [Instalação, atualização e migração](#) (na página 49)
- [Geração de relatórios](#) (na página 50)
- [Processamento de solicitações](#) (na página 51)
- [Localização](#) (na página 53)
- [Diversos](#) (na página 54)
- [Acessibilidade](#) (na página 57)

Banco de dados e o MDB

Os seguintes problemas conhecidos afetam o banco de dados e o MDB.

Oracle DBMS pode devolver dados corrompidos

Importante: caso esteja usando o Oracle DBMS com o CA Service Catalog, o CA Process Automation e outros produtos da CA Technologies, seu banco de dados poderá retornar dados corrompidos para esses produtos.

No momento da publicação, os números de ocorrências relacionadas do Oracle Support são:

- 9004101
- 9347941
- 5635254
- 8588311
- 9047803

Como solução de contorno, recomendamos uma das etapas a seguir:

- Consulte o Suporte da Oracle para obter uma solução quando estiver pronto para instalar e implantar o CA Service Catalog, o CA Process Automation e outros produtos da CA Technologies
- Use o Microsoft SQL Server como DBMS para o CA Service Catalog, o CA Process Automation e outros produtos da CA Technologies

Integração com o CA APM usando o Oracle

Caso esteja integrando o CA Service Catalog e o CA APM usando um banco de dados Oracle, a ID do usuário Administrador do Service Delivery [Processadores] *deve* estar completamente em maiúsculas.

Observação: para obter mais informações, consulte o *Guia de Implementação*.

Não é possível instalar o componente do Catalog e o Oracle Server juntos

Esse problema ocorre *somente* se o Oracle estiver sendo usado como seu DBMS para o CA Service Catalog. Se os nomes do banco de dados global do Oracle e do SID (System Identifier - Identificador do Sistema) forem diferentes, então, *não é possível* instalar o Componente do catálogo no mesmo computador que o servidor Oracle.

Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas para pesquisas

No CA Service Catalog, é possível pesquisar solicitações, usuários (incluindo atributos), contas e outros itens. A diferenciação entre maiúsculas e minúsculas em todas as pesquisas do produto depende das configurações de agrupamento ou de diferenciação entre maiúsculas e minúsculas no banco de dados usado para o MDB, da seguinte maneira:

- Normalmente, o Microsoft SQL Server é configurado usando agrupamento sem diferenciação entre maiúsculas e minúsculas. Portanto, normalmente, as pesquisas não diferenciam maiúsculas de minúsculas.
- Normalmente, o Oracle é configurado usando agrupamento com diferenciação entre maiúsculas e minúsculas. Portanto, normalmente, as pesquisas diferenciam maiúsculas e minúsculas.

Se necessário, verifique as configurações de diferenciação entre maiúsculas e minúsculas do banco de dados testando ou consultando o administrador do banco de dados.

Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas para atribuir ações a grupos

Você pode atribuir as solicitações com ações pendentes a um grupo do CA EEM que corresponda a um grupo com o mesmo nome no CA Process Automation (ou CA Workflow). Em tais casos, os nomes de grupos do CA EEM e do CA Process Automation (ou CA Workflow) devem corresponder exatamente, incluindo o uso de maiúsculas e minúsculas, se houver uma das seguintes condições:

- O banco de dados do CA EEM é configurado para usar nomes de grupos que diferenciam maiúsculas de minúsculas.
- O diretório externo (como Active Directory) que preenche o banco de dados do CA EEM é configurado para usar nomes de grupos que diferenciam maiúsculas de minúsculas.

Caso contrário, a solicitação não será atribuída ao grupo.

Teste as configurações solicitando serviços e verificando se as solicitações com ações pendentes estão atribuídas aos grupos que você especificou.

Observação: para obter informações sobre a definição de grupos no CA EEM, consulte o Guia de Integração e a documentação do CA EEM. Para obter informações sobre a definição de grupos no CA Process Automation ou no CA Workflow, consulte a documentação do CA Process Automation ou do CA Workflow. Consulte também a documentação desses produtos para obter informações sobre a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas.

A atualização do MDB pode falhar durante o processo

Durante a atualização do Componente do catálogo, o CA MDB (Management Database) também é atualizado. A atualização do MDB pode falhar caso existam registros duplicados nas tabelas em que é criado um índice remissivo exclusivo. Um exemplo é a tabela usm_configuration. Em tais tabelas, avalie e apague os registros duplicados e tente instalar o MDB novamente.

Integrações com outros produtos da CA Technologies

Os seguintes problemas conhecidos afetam as integrações do CA Service Catalog com outros produtos da CA Technologies.

Ação do CA Process Automation desativada

Caso esteja integrando o CA Service Catalog ao CA Process Automation, esta seção se aplica à sua implementação. Se não estiver integrando o CA Service Catalog ao CA Process Automation, ignore esta seção.

As ações do CA Process Automation para as regras do CA Service Catalog são ativadas ou desativadas por padrão, como a seguir:

- As ações são desativadas por padrão para atualizações do CA Service Catalog
- As ações são ativadas por padrão para novas instalações do CA Service Catalog

No entanto, até mesmo para novas instalações, a ação do CA Process Automation está desativada por padrão para a regra chamada Quando a categoria é Software e o Status é Processamento de pedidos pendentes. Portanto, para usar essa ação, ative-a manualmente. Esse requisito se aplica a atualizações e a novas instalações do CA Service Catalog.

Não é possível efetuar logon no CA Process Automation após a atualização

Após a atualização do CA EEM da release 8.4 para a 12.51, poderá não ser possível efetuar logon no CA Process Automation. Como solução, Siga estas etapas::

1. Efetue logon no CA EEM, selecione a instância de aplicativo do CA Process Automation.
2. Clique em Gerenciar diretivas de acesso. Em diretivas, selecione Usuário do produto.
3. Clique na diretiva e, em seguida, em Salvar.
4. Verifique se pode efetuar logon no CA Process Automation.
5. Se o problema persistir, execute a seguinte ação no CA EEM: redefinir a senha do usuário pamadmin.
6. Verifique se os usuários podem criar, enviar, aprovar e rejeitar solicitações. Se os usuários puderem executar essas ações, o CA Process Automation está funcionando corretamente.

Requer atualização de logon do CA Process Automation

Esse problema pode ocorrer se você estiver integrando o CA Service Catalog, CA Service Desk Manager, e o CA Process Automation.

Esse problema pode ocorrer após a conclusão das etapas a seguir:

1. Aprovação e processamento de uma solicitação de hardware ou software no CA Service Catalog.
2. Requisição de mudança na solicitação aberta e conectada ao CA Service Desk Manager.
3. Link Informações adicionais, tarefas do Fluxo de trabalho e link Categoria clicados para iniciar o CA Process Automation.

Uma mensagem de erro aparece, por exemplo:

Não é possível exibir a página

Se você encontrar este erro, clique no botão Atualizar do seu navegador para iniciar o CA Process Automation.

Requisitos relacionados ao endereço para integração com o CA Process Automation.

Se você estiver integrando o CA Service Catalog com o CA Process Automation, os seguintes requisitos se aplicam:

- O nome do computador do CA Service Catalog *não* pode começar com um número.
- Se você estiver usando um balanceador de carga para o CA Service Catalog ou o CA Process Automation, o nome do computador do equilibrador de carga *não* pode começar com um número.

Se você não cumprir esses requisitos, as chamadas de serviço web para a integração podem resultar em erros, por exemplo:

Causado por: com.sun.xml.messaging.saaj.util.JaxmURI
\$MalformedURIException: o host não é um endereço correto.

A instalação do aplicativo CA EEM falha

A instalação do aplicativo CA EEM pode falhar por uma ou mais das seguintes razões:

- O tamanho do nome do aplicativo é superior a 25 caracteres.
- O nome do aplicativo possui aspas duplas ("), vírgula (,), barra (/), barra invertida (\), antífen (#), E comercial (&) ou sinal de mais (+)

Em tais casos, corrija o erro e tente instalar o aplicativo CA EEM novamente.

Não é possível efetuar logon no CA EEM após a atualização

Após atualizar o CA EEM, talvez você não possa efetuar logon no CA EEM. O motivo em geral é uma ou mais entradas duplicadas no arquivo chamado spin.conf. Esse é um arquivo da iTechnology iGateway, que o CA EEM usa.

Como solução, faça o seguinte:

1. Localize o arquivo spin.conf em %IGW_LOC%, o diretório inicial da iTechnology iGateway.
2. Faça backup do arquivo spin.conf.
3. Abra o arquivo spin.conf e localize a entrada a seguir:

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

O arquivo deve conter somente uma ocorrência dessa entrada.

4. Pesquise no arquivo se há entradas duplicadas e exclua-as.
5. Salve o arquivo.

Limitação de uso de grupos do CA EEM

Esse problema se aplica ao CA EEM Release 12 se *ambas* as seguintes condições existirem:

- O armazenamento do usuário está configurado como diretório LDAP externo.
- O tipo de configuração está configurado como Vários Microsoft Active Directory.

Se ambas as condições existirem, *não será possível* usar os grupos globais do CA EEM com o CA Service Catalog para controle de permissão. Em vez disso, use grupos definidos pelo usuário.

Não é possível atribuir modelos do CA APM

Caso esteja integrando o CA Service Catalog ao CA APM, esta seção se aplica à sua implementação. Se não estiver integrando o CA Service Catalog ao CA APM, ignore esta seção.

O CA Service Catalog não consegue atribuir modelos do CA APM na página Grupo de opções de serviço quando o aplicativo CA APM e os servidores web residem em computadores diferentes.

No CA Service Catalog, especifique as configurações de administração dos serviços web do CA APM. Isso é necessário quando o aplicativo CA APM e os servidores web residem em computadores diferentes.

1. Na guia Administração do CA Service Catalog, clique em Configuração e role até a seção de serviços web do CA APM.
As opções de configuração do CA APM são exibidas.
2. Clique no ícone Modificar (lápis) próximo a cada propriedade que deseja atualizar, usando as seguintes informações:

Ativar HTTPS

Especifica um protocolo web, da seguinte maneira:

Selecionar Não (padrão) para usar HTTP para se comunicar com o CA APM.

Selecionar Sim para usar HTTPS para se comunicar com o CA APM.

Importante: Se for selecionado Sim, verifique se o CA APM está usando HTTPS. Se necessário, configure-o para usar HTTPS. Para obter detalhes, consulte a documentação do CA APM.

Nome do host

Especifica o nome do computador no qual o servidor de aplicativos do CA APM está em execução.

Número da porta

Especifica o número da porta na qual o <fam> está em execução.

3. Verifique se terminou de atualizar as propriedades de configuração.
4. Reciclar o Componente do catálogo.
5. Tente atribuir novamente os modelos do CA APM.
Isso testa a conexão entre o CA Service Catalog e o servidor de aplicativos do CA APM. A conexão é testada usando os novos valores especificados.
6. Se a tentativa de atribuir os modelos falhar, verifique se está usando os valores corretos para as opções de configuração de administração do CA APM.

Os detalhes de configuração do CA APM são atualizados com os valores especificados.

Não é possível criar requisições de mudança quando a multilocação está ativada

Caso esteja integrando o CA Service Catalog ao CA Service Desk Manager, esta seção se aplica à sua implementação. Se não estiver integrando o CA Service Catalog ao CA Service Desk Manager, ignore esta seção.

Talvez não seja possível usar o CA Service Catalog para criar requisições de mudança no CA Service Desk Manager, quando você fizer o seguinte:

- Configurar o CA Service Catalog e o CA Service Desk Manager para usar a administração de vários inquilinos comum,
- Definir a opção Multilocação como Ativa no CA Service Desk Manager.

Para contornar o problema, faça o seguinte: no CA Service Desk Manager, altere a opção Multilocação de Ativa para Ativa (Aviso) ou Ativa (Permitir). Essa ação ajuda você a continuar usando a administração de vários inquilinos comum e o CA Service Catalog para criar requisições de mudança do CA Service Desk Manager.

As requisições de mudança às vezes não são criadas

Esse problema conhecido ocorre quando o CA Service Catalog foi integrado ao CA Service Desk Manager Release 12.9 mediante a seguinte condição: um gerente de solicitações altera o status da solicitação para Atendido a partir do inventário. Em tais casos, os produtos podem não conseguir produzir o resultado esperado, que seria criar uma requisição de mudança no CA Service Desk Manager para cada opção de serviço na solicitação.

Como solução alternativa, informe os usuários do catálogo sobre esse comportamento e aconselhe-os a executar estas ações:

- Verifique se os produtos criaram todas as requisições de mudança esperadas no CA Service Desk Manager.
- Se necessário, crie as requisições de mudança ausentes manualmente.

Instalação, atualização e migração

Os seguintes problemas conhecidos se aplicam a instalações, atualizações e migrações.

Atualizar pode exigir várias horas no Oracle

Se estiver usando o Oracle, a atualização pode precisar de várias horas. Por exemplo, a atualização pode ser executada durante quatro horas para o Componente do catálogo e cinco para todos os componentes do CA Service Catalog.

Reiniciar o computador após a migração

Depois de migrar para o CA Service Catalog de uma release anterior, reinicie o computador e verifique se todos os serviços do CA Service Catalog instalados foram iniciados. Os serviços são o CA Componente do catálogo, CA Service Fulfillment e Componente de contabilidade.

Observação: para obter detalhes sobre a migração, consulte o *Guia de Implementação*.

Recriar períodos fiscais anuais após a migração

Depois de migrar para o CA Service Catalog de uma release anterior, se estiver usando períodos fiscais *anuais*, será necessário recriá-los após a migração. Não é necessário recriar os períodos fiscais mensais após a migração.

Observação: para saber sobre outros problemas conhecidos específicos da migração, consulte as informações de migração no *Guia de Implementação*.

Ações desativadas após a atualização

Se uma ação cujo tipo é JAVA, linha de comando ou Registro em HTTP tiver um status Desativado antes de você atualizar o CA Service Catalog, o tipo de ação será alterado para Desconhecido durante a atualização. Se a ação for ativada após a atualização, o CA Service Catalog solicita que o tipo seja especificado novamente.

Para obter informações sobre eventos, regras e ações, consulte o *Guia de Administração* e o *Guia de Integração*.

Pastas remanescentes após a desinstalação

Se o CA Service Catalog foi instalado em uma unidade diferente da padrão, como E: ou F:, e o CA Service Catalog foi desinstalado posteriormente, algumas pastas e arquivos podem permanecer. Por exemplo, a pasta %USM_HOME%\catalog pode permanecer após a desinstalação. Normalmente, a causa é que os arquivos na pasta %USM_HOME% foram modificados ou novos arquivos foram adicionados. Caso quaisquer pastas ou arquivos permanecerem após a desinstalação, exclua-os manualmente.

Geração de relatórios

Os seguintes problemas conhecidos se aplicam à geração de relatórios.

Valores ausentes dos relatórios

Esse problema conhecido ocorre *apenas* se o CA Service Catalog estiver integrado ao CA Service Desk Manager e ao CA CMDB.

O relatório do BusinessObjects Enterprise predefinido denominado Solicitações_Requisições de mudança_Associação de ICs não exibe nenhum valor nas seguintes colunas: Nome do recurso, Nome da família do IC e Nome da classe de IC.

Não é possível verificar a assinatura digital

Ao carregar os gráficos no Criador de relatórios, você pode receber uma mensagem de erro assim:

A assinatura digital do aplicativo não pôde ser verificada. Deseja executar o aplicativo?

Esse erro ocorre porque o JRE (Java Runtime Environment) está instalado no computador com uma versão anterior à 1.6.022.

Para evitar isso, atualize a versão do JRE para 1.6.022 ou mais recente.

Campos Nvarchar em relatórios

Na interface gráfica do usuário do CA Service Catalog, é possível criar objetos de dados para os relatórios ao selecionar Administração, Criador de relatórios, Objetos de dados. Ao criar relatórios, tenha em mente que os objetos de dados do tipo ODBC não recuperam campos do tipo nvarchar. Para recuperar os campos nvarchar nos objetos no relatório, use o JDBC como o tipo de conexão de banco de dados.

Não é possível gerar relatórios offline no formato PDF

Não é possível gerar relatórios offline no formato PDF. Em vez disso, gere-os no formato CSV ou HTML.

A impressão em lote falha com o Mozilla Firefox

No Componente de contabilidade, a impressão em lote pode falhar ao usar o navegador web Mozilla Firefox. Como alternativa, tente usar o Microsoft Internet Explorer para a impressão em lote.

Processamento de solicitações

Os seguintes problemas conhecidos se aplicam ao processamento de solicitações.

Problemas com a suspensão de um serviço assinado

Caso suspenda um serviço assinado, a suspensão funciona adequadamente desde que a Data de início do período para a suspensão permaneça configurada com o valor padrão. Entretanto, a suspensão falha se o valor para a Data de início do período for alterado para um valor diferente do padrão.

Solicitações processadas que são canceladas podem ficar paradas

Quando uma solicitação é cancelada após ser processada, seu status pode ficar parado em Cancelamento pendente e sua mudança para Cancelado pode falhar. Nesses casos, ignore, substitua ou repita a solicitação. A ação exata tomada depende dos procedimentos padrão e de seu melhor julgamento como administrador. Para obter detalhes sobre ignorar, substituir ou repetir solicitações, consulte o *Guia do Administrador*.

A repetição de ações que falharam não funciona

Quando uma ação falha enquanto uma solicitação está sendo processada, a solicitação pode ficar parada. As solicitações paradas não podem passar para o próximo estado do ciclo de vida da solicitação sem sua intervenção manual ou de outro usuário. As solicitações paradas são marcadas com um status de alerta. Por padrão, o alerta é um ícone de aviso amarelo na coluna Status de diversas janelas de solicitação, incluindo a janela Solicitações abertas.

Caso não possa repetir a ação com falha de maneira bem sucedida, substitua (envie) o alerta para mover a solicitação para o próximo estado. Para obter detalhes sobre a substituição de alertas, consulte o *Guia do Administrador*.

As notificações por email às vezes não são enviadas

Esse problema conhecido ocorre se você configurou as notificações de email para as solicitações. Os solicitantes às vezes não recebem as notificações de email quando suas solicitações são atribuídas, aprovadas ou rejeitadas.

As observações e os anexos às vezes são excluídos

Esse problema conhecido ocorre mediante ambas as condições abaixo:

- A solicitação inclui duas ou mais instâncias do mesmo serviço.
- O usuário do catálogo exclui uma ou mais instâncias do serviço depois de enviar a solicitação.

Em tais casos, o sistema do Catalog pode excluir por engano as observações e os anexos das instâncias restantes do serviço na solicitação.

Como solução alternativa, informe os usuários do catálogo sobre esse comportamento e aconselhe-os a executar estas ações:

- Verifique se as observações e os anexos ainda existem nas instâncias restantes do serviço.
- Se necessário, recrie os itens excluídos por engano.

Localização

Os seguintes problemas conhecidos afetam o uso do CA Service Catalog para ambientes localizados em outros idiomas (não inglês).

Símbolo da moeda sempre precede o valor

Para todos os idiomas e moedas, o CA Service Catalog exibe o símbolo de moeda na frente do valor, como mostrado nos exemplos a seguir: \$500 (dólares), €85 (euros), £100 (libras) e ₹7500 (rúpias).

Unidades de um elemento de custo sempre são exibidas em sequência fixa

Para todos os idiomas, O CA Service Catalog exibe as unidades que compõem um elemento de custo usando a seguinte sequência fixa. Essa sequência é habitual para versão em inglês e outros idiomas, mas não para todos os idiomas.

<Ciclo de faturamento> + <Tipo de cobrança> + "de" <Moeda> + <Custo unitário> + <Exibir tipo de unidade>

Os exemplos incluem os seguintes elementos de custo:

- Cobrança única de \$3 cada
- Crédito recorrente de €199 cada
- Cobrança em prestações, totalizando 10 x £199 para 10 itens

As mensagens de alerta do sistema estão sempre em inglês

As mensagens de alerta do sistema sempre são exibidas em inglês, mesmo quando o CA Service Catalog está instalado em sistemas operacionais que não estão em inglês. As mensagens de alerta do sistema são exibidas para solicitações individuais ao exibir os detalhes da solicitação. Um exemplo é selecionar Início, Solicitações.

De maneira semelhante, algumas sequências de caracteres de texto dos elementos da interface gráfica do usuário e do conteúdo publicado do Criador de painéis do CA Service Catalog sempre são exibidas em inglês. Elas aparecem em inglês, mesmo quando o CA Service Catalog está instalado em sistemas operacionais que não estão em inglês.

Campos numéricos em sistemas operacionais localizados

Os campos numéricos em sistemas operacionais localizados oferecem suporte apenas a numerais de um byte, como 1, 2 e 3, que são usados em sistemas operacionais com base no inglês.

Decidir como processar os dígitos para o iene

No Componente de contabilidade, são exibidos dois dígitos após o separador decimal para todas as unidades de moeda suportadas, incluindo o iene japonês. O iene é processado apenas em números inteiros. Portanto, se sua organização usa o iene, decida como processar os dois dígitos após o separador decimal. Por exemplo, é possível decidir ignorá-los ou arredondá-los para cima ou para baixo, para o número inteiro mais próximo.

As células podem aparecer grandes com o Apple Safari

Se estiver usando o navegador Apple Safari, as células dos elementos de opção de serviço podem aparecer maiores que o normal ao criá-las ou editá-las. Em tais casos, os elementos de opção de serviço funcionam corretamente, embora sua aparência possa estar distorcida.

Opcionalmente, você pode usar um navegador com suporte diferente, como o Mozilla Firefox ou o Microsoft Internet Explorer, para criar e editar elementos de opção de serviço.

Diversos

Os seguintes problemas conhecidos afetam o uso do CA Service Catalog para funções diversas.

Evitar mensagens de aviso falsas relacionadas à função de gerente de serviços

Poderão ser exibidas mensagens de aviso se um usuário com a função de Gerente de serviços tratar uma solicitação com ação pendente, por exemplo, aprovando e rejeitando solicitações. Nesses casos, as aprovações e rejeições continuam com êxito, apesar da possibilidade de serem exibidas mensagens de aviso. Para evitar essas mensagens de aviso sejam exibidas, os administradores podem fazer o seguinte:

1. Efetue logon no CA Service Catalog como administrador do Service Delivery ou administrador da unidade de negócios.
2. Altere os direitos de acesso padrão da função de Gerente de serviços para uma determinada unidade de negócios, como a seguir:
 - a. Efetue logon na unidade de negócios.
 - b. Selecione Criador de serviços, Configuração.
 - c. Adicione a configuração Controle de acesso: adicionar solicitação a essa função.
 - d. Salvar as mudanças.

Exibir ocorrências de widgets

As seguintes ocorrências podem ocorrer nos widgets, especialmente quando os usuários acessá-los pelo Internet Explorer e quando o SharePoint 2010 for o servidor do portal:

- Nem sempre os formulários em solicitações podem ser processados corretamente. Às vezes, esse problema ocorre porque o SharePoint impõe padrões XHTML. Navegadores diferentes do Internet Explorer não estão em conformidade com esses padrões.
- A mensagem "Erro de comunicação" pode ser exibida de modo intermitente.

Observação: os widgets em branco podem ser exibidos. Muitas vezes, a causa ocorre de uma incompatibilidade entre os valores dos parâmetro renderTo no código de origem do widget (ou a configuração do portal equivalente) e entre a ID da marca div da página HTML. Se os widgets estiverem em branco, verifique se esses valores são idênticos, incluindo espaços e letras maiúsculas e minúsculas.

Controles ActiveX não são executados com o Mozilla Firefox

No CA Service Catalog, os objetos que exigem controles ActiveX da Microsoft não são exibidos quando você usar o navegador web Mozilla Firefox. Exemplos incluem determinadas funções do Criador de painéis e do Criador de relatórios. Como alternativa, tente usar o Microsoft Internet Explorer para ações que exigem o ActiveX.

Não mover inquilinos

Importante: Para obter resultados melhores, *não mova os inquilinos (unidades de negócios) do CA Service Catalog.*

Este aviso se aplica caso esteja administrando os inquilinos diretamente no CA Service Catalog (administração de inquilino autônoma) ou indiretamente por meio do CA Service Desk Manager (administração de inquilino comum). Em qualquer caso, a movimentação de inquilinos pode causar vários problemas no gerenciamento de solicitações, no gerenciamento de usuários e em outras funções.

Observação: para obter detalhes sobre administração de inquilinos, consulte o *Guia de Administração*.

Status de disponibilidade das pastas

No Criador de serviços, depois de tornar uma pasta ou subpasta indisponível alterando sua data disponível ou data não disponível, clique em Atualizar. Essa ação ajuda a garantir que a alteração de disponibilidade seja refletida ao exibir o conteúdo da pasta ou subpasta.

Hiperlinks para sites que não sejam da CA podem não funcionar

No *Guia de Administração* e em outros documentos, alguns hiperlinks para sites que não sejam da CA Technologies podem não funcionar de maneira adequada. Por exemplo, após o *Guia de Administração* ser publicado, descobriu-se que ele possuía um link desatualizado para informações sobre os clientes Axis do JavaScript no site da Microsoft. Em tais casos, accesse a página inicial do site e use os recursos de pesquisa ou outros recursos de navegação para localizar as informações relacionadas. Por exemplo, para localizar as informações mencionadas anteriormente sobre os clientes Axis do JavaScript, accesse o site microsoft.com e pesquise tal tópico.

Pode aparecer o índice da ajuda em vez do tópico de ajuda específico

Ao clicar em Ajuda para exibir a ajuda contextual da janela ativa, o conteúdo da ajuda pode aparecer em vez do tópico de ajuda específico. Em tais casos, use o conteúdo para navegar até a informação necessária.

Acessibilidade

Estão acessíveis para os usuários com deficiências visuais usando um leitor de telas, como o JAWS, widgets e portlets. Os problemas conhecidos neste tópico aplicam-se a esta acessibilidade.

Os problemas conhecidos abaixo aplicam-se a todos os widgets:

- Por padrão, as imagens nos formulários *não* incluem texto alt, portanto, *não* atendem aos padrões de acessibilidade. Adicione o texto alt que atender aos padrões de acessibilidade a essas imagens.
- Por padrão, o índice de contraste de cor dos links nos portlets e widgets *não* atendem aos padrões de acessibilidade. Ajuste o índice de contraste de cor desses links para que atenda aos padrões de acessibilidade.
- Da mesma forma, por padrão, o índice de contraste da cor de fundo das imagens nos portlets e widgets *não* atende aos padrões de acessibilidade. Um exemplo é a cor do plano de fundo do botão Salvar ou Editar. Ajuste o índice de contraste da cor do plano de fundo para que atenda aos padrões de acessibilidade.
- Quando um serviço é vinculado a um formulário contendo os elementos abaixo, a navegação entre eles não funciona no Firefox:
 - Campo definido com Data, Caixa de seleção e Grupo de botões de opção ou botão
 - Tabela seguida de Data, Caixa de seleção e Grupo de botões de opção ou botão
- O leitor de tela JAWS não consegue ler o mês e o ano no campo Data do formulário. Além disso, os usuários não podem clicar no botão Hoje usando o teclado.
- Quando o usuário pressiona a tecla Tab para navegar da descrição do serviço para o formulário, o foco vai direto para a parte superior da página do navegador. Como solução alternativa, pressione a tecla Enter (e não Tab).

O problema conhecido abaixo aplica-se ao Widget de pesquisa:

- Por padrão, as dicas de ferramenta para as imagens dos serviços estão vazias e, assim, *não* atendem aos padrões de acessibilidade. Adicione o texto alt que atender aos padrões de acessibilidade a essas imagens.

Os problemas a seguir se aplicam aos widgets de solicitação e de edição de solicitações:

- Em formulários, o JAWS não lê todas as opções de uma lista dupla se o usuário selecionar mais de uma opção na lista. Como solução alternativa, os usuários devem escutar todas as opções antes de selecionar uma.
- Em formulários, o campo de controle giratório será lido como “tipo e texto” e não poderá ser utilizado corretamente para inserção. Portanto, não use campos de controles giratórios em formulários que você deseja que sejam fáceis de acessar.
- Nas páginas de criação ou edição de solicitação, os problemas abaixo ocorrem quando os usuários acessam a área de texto de Observações usando os seguintes navegadores:
 - (Internet Explorer) Os usuários não conseguem adicionar observações, mesmo com o cursor sobre a área de texto de Observações. Como solução alternativa, os usuários devem pressionar a tecla Tab duas vezes para adicionar observações.
 - (Firefox) Quando o foco está na área de texto de Observações, o leitor lê o conteúdo da página inteira, no nível do navegador, em vez de ler apenas as observações. Além disso, os usuários não conseguem adicionar observações.

O problema conhecido abaixo aplica-se ao Widgets de lista de solicitações:

- A lista de solicitações (por exemplo, Minhas solicitações ou Minhas ações pendentes) não é reconhecida como um componente da tabela. Portanto, a navegação na lista pode confundir os usuários porque o contexto não está claro.

Apêndice A: Contratos de licença de terceiros

Links para contratos de licença

O CA Service Catalog tem dependências de produtos de software de terceiros. Antes de usar o CA Service Catalog, é preciso aceitar todos os contratos de licença de terceiros ([..\..\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt](#)).

As informações de licença de software e utilitários de terceiros, usados pelo CA Service Catalog, estão localizadas na pasta \Bookshelf_Files\TPSA da Biblioteca CA. Por exemplo, C:\Program Files (x86)\CA\Service Catalog\doc\ENU\Bookshelf_Files\TPSA\CA_SvcCat_ThirdPartyLicensingDoc.txt.