

CA Service Desk Manager

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。

CA の事前の書面による承諾を受けずに本ドキュメントの全部または一部を複写、譲渡、開示、変更、複本することはできません。本ドキュメントは、CA が知的財産権を有する機密情報です。ユーザは本ドキュメントを開示したり、

(i) 本ドキュメントが関係する CA ソフトウェアの使用について CA とユーザとの間で別途締結される契約または (ii) CA とユーザとの間で別途締結される機密保持契約により許可された目的以外に、本ドキュメントを使用することはできません。

上記にかかわらず、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。

本ドキュメントの制作者は CA 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. 本書に記載された全ての製品名、サービス名、商号およびロゴは各社のそれぞれの商標またはサービスマークです。

CA Technologies 製品リファレンス

このマニュアルが参照している CA Technologies の製品は以下のとおりです。

- CA IT Asset Management (以前の CA Asset Portfolio Management (CA APM))
- CA CMDB
- CA Business Intelligence
- CA Business Service Insight (CA BSI)
- CA Configuration Automation (以前の CA Cohesion ACM)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Enterprise Workload Automation (CA EWA)
- CA Process Automation (以前の CA IT PAM)
- CA 管理データベース (CA MDB)
- CA Management Portal
- CA NSM (CA Network and Systems Management)
- CA Portal
- CA Remote Control Manager (CA RCM)
- CA Service Desk Manager (CA SDM)
- CA Service Management
- CA Siteminder
- CA Software Delivery
- CA Spectrum® Infrastructure Manager (CA Spectrum)
- CA Wily
- CA Workflow

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

第 1 章: ようこそ	11
このドキュメントの目的	11
各国語のサポート	11
ローカライズ バージョン	12
製品ロードマップ情報の検索	13
修正点	14
 第 2 章: 新機能と変更された機能	 15
高可用性設定	18
高可用性設定を選択する条件	18
高可用性設定の考慮事項	19
 第 3 章: マニュアル	 29
CA マニュアル選択メニューの表示	29
Readme ファイル	30
 第 4 章: システム情報	 31
オペレーティング システム	31
IBM AIX オペレーティング システム	32
Microsoft Windows オペレーティング システム	34
Redhat Enterprise Linux オペレーティング システム	34
Oracle Solaris オペレーティング システム	36
Novell SUSE Linux (SLES) オペレーティング システム	37
VMware オペレーティング システム	38
データベース管理システム	38
システム要件	39
Web ブラウザ サポート	43
 第 5 章: 既知の問題	 47
CA 製品に関する既知の問題	47
GRLoader の互換性	47
Web Screen Painter から作成されたカスタマイズ テーブルにアクセスできない	48

EEM 高可用性環境で CA SDM サーバにログインできない	49
ログファイルを確認する方法	49
eTPKI の旧バージョンが CA SDM の後にインストールされると、CA SDM が起動に失敗する	50
マルチフレーム フォームへのスコアボードの追加エラー	50
CA Process Automation プロセス ビューアの起動中のエラー	51
CA Process Automation クライアントが以前のユーザ認証情報で起動する	52
[プロセスの表示] ボタンをクリックすると 404 エラーが表示される	53
サービス ファミリに属する従属 CI が変更スケジューラに表示されない	53
ヘルプセットの再定義エラー	53
構成アイテムの調整属性によってテナントが認識されない	54
サポート オートメーションが CA-SupportBridge という名前の一時フォルダを作成する	55
CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 データベースでパージを実行しても非アクティブ ユーザがエクスポートされない	55
CA BSI メトリック データが正しく表示されない	55
CA NSM インテグレーション	56
クライアントに関する既知の問題	56
サポート オートメーション Web チャット クライアント セッションを起動できない	56
サポート オートメーション エージェントのサイレント インストールを実行できない	57
いくつかの サポート オートメーション タスク (チャット、オートメーション、ファイル転送、リモート レジストリなど) を実行できない	57
リモート コントロール機能を使用できない	58
レジストリ キーを [HKEY_LOCAL_MACHINE] - [SOFTWARE] に作成できない	58
サポート オートメーション クライアントが Chrome、Safari、Firefox で開かない	59
サポート オートメーション アナリストがアシスタンス セッション中にリモート コントロールを使用できない	59
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE サブ レジストリ キーが表示できない	60
サポート オートメーション アナリスト クライアントおよびエンド ユーザ クライアントを起動すると、エラー メッセージが表示される	61
iOS のページでサブメニューの表示が消えない	62
Internet Explorer でスケジュールをエクスポートできない	62
IE で大量のナレッジ カテゴリを表示するとスクリプトの警告が発生する	63
Cygwin 環境でアプリケーションに問題が発生する	63
変更カレンダーの機能にアクセスできない	63
ナレッジ マネジメントでの Firefox の制限	64
Chrome でページ タイトルが正しく表示されません	64
チケットの作成中に連絡先を選択すると、iOS がクラッシュする	65
iPad でログアウト後に子ウィンドウが閉じない	65
Web インターフェースが Internet Explorer で正しく表示されない	66
JavaScript の更新により Internet Explorer でページが正しく表示されなくなる	67
読み取り専用の詳細フォーム上のリンクに関連付けられたヘッダが JAWS で読み取られない	68

CA SDM のメイン ページに移動できない	68
Firefox で日本語に対する自動検索候補の動作が通常とは異なる	69
チケットの作成時に PDA インターフェースでエラー メッセージが表示される	69
構成に関する既知の問題	69
異なる Tomcat ポートを持つ CA SDM セカンダリ サーバの設定後の機能の失敗	70
64 ビット Oracle 上で構成が失敗する	70
バックグラウンドサーバから移動させると、bopauth_nxd を実行できない	71
バックグラウンドサーバから移動させると、LDAP 仮想データベースを実行できない	72
CA SDM のインストール後に環境設定が失敗する	72
CA SDM の実装時に警告メッセージが表示される	73
REST Web サービスの展開中、pdm_tomcat_REST.log にエラー メッセージが表示される	74
IPV6 アドレスに接続できない	75
AIX 上の CA Workflow の設定で PKI ログインが失敗する	77
CA SDM を手動でアンインストールする	78
CA CMDB Visualizer がセカンダリ サーバ上で起動しない	79
データベースに関する既知の問題	79
Oracle と CI 名検索	79
検索によって結果が返らない	80
pdm_isql ユーティリティがバックグラウンドサーバ上で機能していない	80
Oracle 11g リリース 1 : CA SDM 内での大文字小文字を区別する検索機能の有効化	81
環境設定後に CA SDM サービスが実行されない	82
Oracle 上でワイルドカードを使用した場合の誤った検索結果	82
重複した値が許可されない必須フィールドを使用する場合の SQL Server の制限	83
ドキュメントに関する既知の問題	83
iPad で [このウィンドウのヘルプ] オプションが機能しない	84
インストールに関する既知の問題	84
インストールパスでサポートされる文字	85
CA SDM インストール中に特権ユーザの認証情報を入力できない	85
インストール ディレクトリにスペースが含まれている場合に CA SDM をインストールまたは 設定できない	85
CA Workflow インストールが CA SDM セカンダリ サーバ上で失敗する	86
CA Workflow のインストールが UNIX/Linux で失敗する	87
CA SDM インストール中にエンド ユーザ ライセンス使用条件に同意できない	87
CA EEM インストールが Solaris または Linux で失敗する	88
ナレッジ マネジメントに関する既知の問題	88
名前フィールドでカンマがサポートされていない	88
タイトルにスペース文字があるドキュメントを検索すると、エラーが発生する場合がある	89
検索結果で返されるドキュメント数が間違っている	90
テンプレートからドキュメントをエクスポートできない	91
ローカライゼーションの既知の問題	92

インストーラおよびコンポーネント インストーラが誤って翻訳される.....	92
ローカライズされた言語で CA SDM レポートを表示できない	92
Windows 2008 SP2 への CA EEM のインストールに失敗する	94
CA EEM ドキュメントの Windows メニュー ショートカットと UI 項目が 2 つずつ表示される	95
コンテキスト メニューでホットキーが機能しない	95
[オプション リスト] の値の一部が翻訳されない	96
言語の有効な文字範囲が正しく表示されない	96
翻訳済みノイズ ワード	96
別名がローカライズされない	97
8.3 形式のファイル名の作成と拡張文字のサポート	97
コマンドライン ユーティリティで特殊文字が表示できない	98
Windows 上でコマンドライン ツールによって文字列が正しく出力されない	98
スペルチェックが正しく機能しない	99
すべてのローカライズ版 バージョンで米国およびカナダの州のみが表示される	99
Linux SuSE のインストールおよび環境設定で文字が表示されない	100
ホット キーがドル記号 (\$) で定義されている	100
アップグレード中に文字が翻訳されない	100
CA CMDB Visualizer の日付ヘルパーで、月名と曜日名が翻訳されない	100
CA CMDB Visualizer の日付形式が日本語および中国語にローカライズされない	101
CA CMDB Visualizer で英語以外ユーザ認証情報によるログインがサポートされない	101
CA Workflow IDE のプロセス定義が英語で表示される	101
[サポート オートメーション エンドユーザ アシスタンス セッション] ページが英語で表示 される	102
サポート オートメーション の適応化ページで、ローカライズ言語名が表示されない	103
[ナレッジ検索解析の設定] がローカライズ版で英語に設定されている	104
CA Business Intelligence のインストール後、InfoView の下に CA Service Desk のレポートが表示さ れない	104
デザイン モード時に Web Screen Painter に英語の文字列が表示される	105
月および日オプションの位置が変更されない	105
ワークシフト スケジュールデータを英語でしか入力できない	105
CA IT PAM で日本語の文字値が正しく処理されない	106
CMDB r11.2 ドイツ語および日本語版から CA SDM r12.9 へのアップグレードでフランスのロ ケールが検出される	107
GRLoader が英語以外のスプレッドシート名を識別しない	108
インストーラがローカル言語を自動検出しない	109
英語以外の Windows コンピュータへのインストールまたはマイグレート後にエラー メッ セージが表示される場合がある	109
翻訳された CMDB データ値にスペル エラーが存在する	110
最終インストール ページに感嘆符とコロンが表示されない	112
オンライン ヘルプの日本語版が Internet Explorer で開かない	113

マイグレーションに関する既知の問題	113
Oracle 10g でのマイグレーションの失敗	114
SUSE 10 マシンでマイグレーションに失敗する	114
マイグレーションで xlate ファイルがバックアップされない	114
マイグレート後に非アクティブな サポート オートメーション ユーザが従業員アクセス タイ プに設定される	115
マイグレーション後にサポート オートメーション レポート内のデータを CA SDM チケット カテゴリでグループ化できない	115
マイグレーションによって WorldView Class オプションが削除されない	116
UNIX/Linux 上で誤ったパスによりマイグレーションが失敗する	117
CA SDM r12.1 から r12.9 へのマイグレーションでテナント キャッシュ エラーが表示される	118
その他の既知の問題	118
金額フィールドの値が小数点で切り捨てられる	119
pdm_ident コマンドが空の出力を返す	119
CA SDM をアンインストールする間、Xlib エラー メッセージが表示される	119
スタンバイ サーバでフェールオーバーが失敗する	120
CA SDM Web UI のポップアップ ウィンドウに空白のページが表示される	120
コマンドライン ユーティリティの実行中にライブラリ エラーが発生する	121
CA Spectrum Infrastructure Manager と CA SDM の統合	122
CA SDM と SiteMinder の統合	123
エクスポートされた Excel ファイルにはエラーがあり開かない	123
ワイルドカード文字検索が統合検索で動作しない	124
レポートに関する既知の問題	124
CMS (Central Management Server) が起動しない	124
構成アイテム名にドット (.) が含まれる構成アイテムのレポートを生成できない	125
インストール後に [管理] または [InfoView] ページが正しく表示されない	125
InfoView ログオン ページの設定	126
CA Business Intelligence Web レポート オプション	127
Progress OpenEdge DSN および ODBC ドライバが ODBC データ ソース アドミニストレータに表 示されない	128
CA Business Intelligence ODBC サーバの起動	129
CA Business Intelligence を使用している CA SDM のアップグレード	129
CA Business Intelligence 統合に関する問題	130
CSV ヘクスポート後に、レポート詳細が正しく表示されない	130
セキュリティに関する既知の問題	131
アンチウイルス ソフトウェアによって CA SDM の起動が遅延する場合がある	131
Windows AD サーバで TLS を使用していると LDAP が停止または失敗する	132
InfoView への自動ログインが失敗する	133
スタブ クラスを生成するときに警告メッセージが表示される	133
オンライン ヘルプのエラー メッセージ	134

CA Workflow プロセス定義が自動的にインポートされない	134
root 以外のユーザとして CA Workflow IDE にログインすると、間違った URL が設定される	135
重複定義のメッセージ	136
CA Wily Data が CA CMDB にロードされるときにエラーが発生する	136
マルチテナンシーおよび Visualizer	137
Visualizer 関係処理パフォーマンス	137
ビジュアライザ サーバ名でのアンダースコア (_)	138
Visualizer 向けにブラウザのロケールを設定する	138
アップグレードに関する既知の問題	139
Unicenter Service Desk r11.2 で配布される Tomcat の変更	139
MDB パッチ 17261861 Oracle for Windows	140
Unicenter Service Desk、CA CMDB r11.2、および Visualizer からのアップグレードが失敗する	141
[ライブ アシスタンス]、[ライブ チャット]、[今すぐアナリストと対話] リンクがない	141
UTF-8 ロケールがインストールされていない場合、CA SDM のアップグレードが失敗する	142
マイグレーション後に印刷されたナレッジ ドキュメントに大きな空白が挿入される	143
SharePoint に関する既知の問題	143
インデント変更日が SharePoint 2010 の検索結果で正しくない	144
SharePoint 2010 で PDF ファイルにインデックスを付けられない	144
検索結果ページを移動すると、合計検索数が変わる	145
CA SDM Mobile Enabler の既知の問題	145
アナリスト キューの既知の問題	145
承認の既知の問題	147
Open Space の既知の問題	149
 付録 A: アクセシビリティ機能	 151
製品の拡張機能	151
 付録 B: サードパーティの著作権	 155

第 1 章: ようこそ

CA Service Desk Manager r12.9 へようこそ。

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目的](#) (P. 11)

[各国語のサポート](#) (P. 11)

[製品ロードマップ情報の検索](#) (P. 13)

[修正点](#) (P. 14)

このドキュメントの目的

このドキュメントでは、CA SDM のこのリリースの機能の強化および変更に関する詳細情報を提供します。このリリースノートには、システム要件、ドキュメントセットに関する一般情報、および CA SDM に影響する既知の問題が含まれています。

注: サポートされている動作環境および Catalyst コネクタの完全なリストについては、製品の[認定マトリックス](#)を参照してください。詳細なアップグレード情報については、<http://ca.com/support> にある CA SDM のアップグレード情報のページを参照してください。

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し、データの入出力においてローカル言語をサポートする英語版製品です。また、国際化製品は、日付、時刻、通貨、数値に関してローカル言語の書式をサポートします。

翻訳済み製品（ローカライズ済み製品とも言います）とは、製品のユーザーインターフェース、オンラインヘルプ、その他のマニュアルのローカル言語サポートに加えて、日付、時刻、通貨、数値に関してローカル言語でのデフォルトの書式設定をサポートする国際化製品です。

CA SDM の英語版リリース以外では、弊社は以下の表に示す言語のみをサポートしています。

オブジェクト連絡先	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）	はい	はい
中国語（繁体字）	はい	いいえ
フランス語	はい	はい
フランス語（カナダ）	はい	はい
ドイツ語	はい	はい
イタリア語	はい	はい
日本語	はい	はい
韓国語	はい	いいえ
スペイン語	はい	はい

ローカライズ バージョン

以下に、**Windows** でサポートされている製品ローカライズ バージョンを示します。

- ドイツ語
- フランス語
- フランス語（カナダ）
- ポルトガル語（ブラジル）
- イタリア語
- スペイン語
- 日本語
- 中国語（簡体字）

以下に、Linux および Solaris でサポートされている製品ローカライズバージョンを示します。

- フランス語
- ドイツ語
- 日本語

IBM AIX は英語のみをサポートします。

製品ロードマップ情報の検索

CA Service Desk Manager 製品ロードマップは、CA Technologies の一般的な製品の方向性を示し、CA SDM 実装の計画および管理に役立つ情報を提供します。CA Service Desk Manager 製品ロードマップは、以下のような情報を提供します。

- 計画されている機能
- サービス終了の発表
- 暫定リリース
- CA SDM コンポーネント
- 廃止された機能
- 製品の方向性
- 機能の廃止など、計画的されている変更

CA Service Desk Manager 製品ロードマップを検索する方法

1. ブラウザを開いて、<http://ca.com/support> に移動します。
CA サポート オンラインのページが表示されます。
2. [Product finder] ドロップダウン リストから、[CA Service Desk Manager] を選択します。
[CA Service Desk Manager] ページが表示されます。

3. [Product Status] セクションにスクロールし、[CA Service Desk Manager Product Roadmap] リンクをクリックします。

まだログインしていない場合は、CA サポート ログイン ページが表示されます。

4. CA サポート オンラインにログオンします。

CA Service Desk Manager 製品ロードマップが表示されます。

修正点

CA SDM のすべての発行済みの修正プログラムについては、テクニカル サポート (<http://ca.com/support>) で提供されている「Published Solutions」を参照してください。

第 2 章：新機能と変更された機能

CA SDM r12.9 では、以下の新機能および変更された機能を使用できます。

- [高可用性設定](#) (P. 18)
- **EBR 検索エンジン** - FAST ESP 検索エンジンを使用する CA SDM の以前のリリースからアップグレードする場合は、EBR 検索エンジンに変更する必要があります。FAST ESP ライセンスは、2013 年 5 月に有効期限が切れます。詳細については、弊社の[CA サポート オンライン](#)にアクセスしてください。
- **ユーザ数およびセッション数をカウントする新しい KPI** - システム (CA SDM Web UI、SOAP Web サービス、REST Web サービスなど) では、さまざまなセッションタイプが定義されています。各ユーザが開いたセッション数に関係なく、システムにログインしているライセンスされたユーザ数とライセンスされていないユーザ数を一意にカウントする新しい KPI が導入されています。ログインユーザ数およびセッション数の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。
- **サポートビリティの強化** - サポートビリティが強化されたことで、サポート量が減少し、顧客インシデントのトラブルシューティングと解決がより容易になります。これらの機能により、サポート組織はレポートされた障害の根本原因をより迅速に特定することができます。
 - **期間ログ ユーティリティ** - CA SDM では、CA SDM Web UI から期間ログ ユーティリティを使用できるようになりました。期間ログ ユーティリティは、CA SDM インストールの CPU、メモリ、データベース クエリ、およびその他の統計を定期的に収集して、CA サポートがパフォーマンスおよびメモリ関連の問題をトラブルシューティングするために使用されます。ユーザは、環境にインストールされている各 CA SDM サーバから収集するデータを指定できます。詳細については、「管理ガイド」を参照してください。
 - **CA SDM サーバへのプロセスの追加** - CA SDM では、CA SDM Web UI を使用して、CA SDM サーバに対してプロセスやデーモンを追加または変更できるようになりました。環境内のオブジェクトマネージャ、Web エンジン、WebDirector、および CA SDM サーバのその他のプロセスを設定できます。この機能は、pdm_edit スクリプトの機能をユーザインターフェースに置き換えるものです。詳細については、「管理ガイド」を参照してください。

- **統合検索の構成** - 別のアダプタを使用すると、複数の検索エンジンを CA SDM に統合し、統合検索機能を提供できます。この検索機能により、Google、SharePoint、CA Open Space など複数の異なるソースから検索結果を取得できます。カスタムアダプタも作成できます。カスタムアダプタは SDK を使用して作成できる新しいアダプタです。カスタムアダプタは、Google、SharePoint、および OpenSpace アダプタでは検索できないデータベースの検索に役立ちます。
- **CA Workflow インストール** - CA Workflow は、CA SDM r12.9 インストールメディアにバンドルされなくなりました。CA Workflow は、CA SDM の前のリリースを使用していた既存ユーザにのみ有効です。既存の CA Workflow ユーザに対して、CA SDM r12.9 で CA Workflow をインストールするには、CA SDM 12.7 インストールメディアを使用する必要があります。詳細については、弊社の[CA サポート オンライン](#)にアクセスしてください。

重要: CA Workflow の関連ドキュメントは、以前の CA SDM リリースで CA Workflow を使用していた既存ユーザにのみ有効です。

- **UNC のサポート** - すべての添付ファイル、KT ドキュメント、およびアーカイブされたデータは、UNC 認証情報を使用してアクセスできる共有リソースに格納されます。UNC パスを使用して CA SDM サーバから共有リソースにアクセスするには、UNC 認証情報を作成する必要があります。CA SDM サーバがドメインにあり、共有場所が WORKGROUP にある場合、UNC コンポーネントは動作しません。CA SDM サーバおよび共有の場所に含まれるドメインユーザ認証情報を使用することをお勧めします。詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。
- **電子メールでの TLS のサポート** - セキュリティを強化するために、電子メールでの TLS のサポートを有効にします。CA SDM Web UI から、[オプションマネージャ] - [電子メール] を選択し、mail_ca_cert_path オプションと mail_smtp_use_tls オプションをインストールしてください。詳細については、「[管理ガイド](#)」を参照してください。

- CA SDM Mobile Enabler r2.0 モバイル アプリケーションは、CA SDM r12.9 と共に展開されるようになりました。モバイル アプリケーションの詳細と使用方法については、「管理者ガイド」を参照してください。
- CA SDM r12.9 では、CA SDM の以前のリリースとは異なり、プロセス設定を作成するために `pdm_edit.pl` スクリプトを使用しません。ドキュメントで `pdm_edit.pl` スクリプトの使用に言及されている個所は有効ではなくなったため、無視する必要があります。例：
 - 「実装ガイド」のトピック「セカンダリ サーバ上に Visualizer を設定する方法」は無視してください。Visualizer を設定する方法の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。
 - 「実装ガイド」のトピック「セカンダリ サーバ上でのサポート オートメーションの設定」は無視してください。サポート オートメーションを設定する方法の詳細については、「管理ガイド」を参照してください。
 - `pdmconf` サンプル ディレクトリ内の以下のファイルは存在しません。
 - `pdm_edit_usage_notes.htm`
 - `alias_install.bat`
 - `pdm_edit.pl`
 - `README_files`
- CA SDM r12.9 ドキュメントは、CA SDM r12.9 の一般リリース（GA）後に、[CA Answer Bar](#) および Flipboard（Flipboard アプリケーションはモバイル デバイス上でダウンロードする必要があります）で提供されます。

注：CA Answer Bar では、関連するシナリオ、ガイド、技術文書、グリーンブック、グリーン ペーパー、製品ステータス、推奨される読み物などからユーザーが迅速に情報を見つけることができます。CA Answer Bar のコンテンツは、メタデータを使用してタグ付けされています。検索結果の関連性を改善するために、タグ付けされたコンテンツはインデックス付きコンテンツの上位に優先的に順位付けられます。

高可用性設定

高可用性設定は、サーバの停止に対する回復性やアプリケーションの可用性を向上させると共に、ローリング メンテナンスをサポートすることによってエンドユーザの中断を最小限に抑えます。この設定には、1つのバックグラウンドサーバ、1つ以上のスタンバイサーバ、および1つ以上のアプリケーションサーバが必要です。プライマリおよびセカンダリサーバを備えた以前の設定は現在、標準設定と呼ばれます。

CA SDM は、標準設定または高可用性設定のどちらを使用するようにも設定できます。また、ある設定から別の設定に変換することもできます。

高可用性設定は、以下の方法により CA SDM の全体的な可用性を向上させます。

- 単一障害点を削減することによって、アプリケーション障害、ハードウェア障害、またはメンテナンスによる CA SDM アプリケーションのダウンタイムを最小限に抑えます。
- サーバのローリング メンテナンスをサポートすることによって、CA SDM のダウンタイムを最小限に抑えます。つまり、いずれかのサーバがメンテナンス状態にある間も、ユーザはアプリケーションでの作業を続けることができます。
- 高可用性の計画および設定の詳細については、「実装ガイド」を参照するか、マニュアルの高可用性シナリオを直接確認してください。

高可用性設定を選択する条件

高可用性設定により、可用性が向上し、ダウンタイムが削減され、ローリング メンテナンスがサポートされます。以下のいずれかの要因に当てはまる場合は、高可用性設定を検討してください。

- CA SDM に高い可用性が必要である。
- CA SDM サーバをより独立させ、障害に対するより高い回復性を持たせる必要がある。

- CA SDM のインストール全体をダウンさせることなく、CA SDM サーバを削除してサービスに戻す機能が必要である。
- ローリング メンテナンス中のダウンタイムをほぼゼロにする必要がある。

高可用性設定の考慮事項

高可用性設定の実装を決定する前に、以下の点を考慮することをお勧めします。

一般的な注意事項

標準設定の計画に関する考慮事項はすべて、高可用性設定にも有効です。標準設定の計画の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

- 1つのバックグラウンドサーバ、少なくとも1つのスタンバイサーバ、および1つ以上のアプリケーションサーバが必要になるため、追加のハードウェアコストが予測されます。スタンバイサーバとバックグラウンドサーバの設定は同じである必要があります。
- リモートデータベースサーバと、Knowledge Tools インデックスファイル、Knowledge Tools インポート/エクスポート ファイル、アーカイブ パージ出力ファイル、および添付ファイル リポジトリを共有するためのサーバが必要になります。バックグラウンドおよびスタンバイサーバからこれらのファイルにアクセスできるようにするには、共有された場所が必要です。Linux および UNIX インストールでは、NFS マウントを使用できます。Windows インストールには、UNC サポートが追加されています。

- バックグラウンドおよびスタンバイ動作のためにサーバが追加された場合でも、**CA SDM** のパフォーマンスは同じままになると予測されます。展開するアプリケーションサーバが増えた場合は、パフォーマンスが向上する可能性があります。
- 各サーバはデータベースに直接接続するため、**DBMS** レベルでのリソース競合が増加します。**DBMS** サーバのハードウェア構成を増やすことをお勧めします。詳細については、システム情報を参照してください。
- 標準設定の高可用性設定への変換は、手作業で行われます。通常、実装の規模が大きいほど複雑になるため、**CA** サービスに支援を求めることが必要になる可能性があります。
- 高可用性設定にマイグレートするには、標準設定で **CA SDM r12.9** にアップグレードしてから、高可用性設定に変換します。
- 各アプリケーションサーバの **ping** の時間や待ち時間を同じレベルにするために、バックグラウンドおよびスタンバイサーバを同じネットワークサブネットにインストールします。
- バックグラウンドおよびスタンバイサーバを、すべてのユーザが良好にネットワーク接続できる中央の場所に配置することを検討してください。アプリケーションサーバは集中的に配置することも、世界中に分散させることもできます。

- 高可用性設定には、常に、1つのバックグラウンドサーバと少なくとも1つのスタンバイサーバが必要です。
 - (推奨) バックグラウンドサーバとその他のすべてのスタンバイサーバの両方が同じ設定になっていることを確認してください。この処理により、フェールオーバー中にスタンバイサーバが新しいバックグラウンドサーバになったとき、スタンバイサーバが古いバックグラウンドサーバと同様に機能できます。
 - スタンバイサーバは、任意の数だけ設定できます。CA SDM の可用性を向上させるために、バックアップデータセンターまたは惨事復旧サイトに1つのスタンバイサーバを配置することを検討してください。
 - 高可用性実装には、最低1つのアプリケーションサーバが必要です。可用性を向上させるために2つのアプリケーションサーバを、また Web トラフィックを制御するためにロードバランサを配置することをお勧めします。
 - CA SDM 管理者以外のユーザは、バックグラウンドサーバへのログインを許可されていません。また、スタンバイサーバへのログインが許可されたユーザはいません。
- すべての CA SDM サーバから電子メール通知を送信できます。このオプションを制限するか、または設定する方法は現在ありません。高度可用性構成のすべてのサーバは、メールサーバに接続をしている必要があります。
 - エンドユーザインタラクションに起因する電子メール通知は、ユーザが接続されているアプリケーションサーバから送信されます。
 - バックグラウンドプロセス（添付イベントを処理するアニメータなど）に起因する電子メール通知は、バックグラウンドサーバで実行中の `pdm_mail_nxd` ユーティリティによって送信されます。
 - バックグラウンドサーバの故障中に、バックグラウンドサーバがスタンバイサーバとしてアップ状態になった場合、キュー内の電子メールが送信されます。

フェールオーバーに関する考慮事項

バックグラウンドサーバからスタンバイサーバへのフェールオーバー時には、以下の点を考慮します。

- 新しいユーザはログインできません。
- すでに接続されているユーザの場合、フェールオーバー中には以下の操作を実行できないため、フェールオーバー後に再試行する必要があります。
 - 添付ファイルを使用したチケットの作成。
 - 添付ファイルのダウンロード。
 - ナレッジドキュメントの検索。
 - 新しいナレッジドキュメントのインデックス作成。
 - 受信電子メール。
 - フェールオーバーが完了するまでトリガされない SLA イベント。
- **重要:** サードパーティ ツールを設定して CA SDM サーバの自動フェールオーバーを有効にした場合、定常保守を開始する前にそれを無効にする必要があります。

データベースに関する考慮事項

- 直接接続は、各サーバからほかのサーバに対してだけでなく、各サーバからデータベースに対しても存在します。CA SDM サーバが DMZ 内にある場合は、この接続用に、ファイアウォールポートを開くか、トンネルプロキシテクノロジーを実装する必要があります。また、DBMS ベンダーとのライセンス契約も考慮してください。
- すべての CA SDM サーバにデータベース クライアントをインストールするようにしてください。

- 高可用性設定では、すべてのサーバが 1 つのデータベースに接続します。データベースは単一障害点になる場合があるため、DBMS の可用性を向上させるためにデータベース クラスターリングを利用することを検討してください。
- Windows プラットフォームでは、Microsoft SQL Server のみがネイティブにサポートされています。たとえば、実装が Windows や Linux などの異種オペレーティングシステムを含むサーバで構成されている場合は、Linux では Microsoft SQL Server がサポートされていないため、DBMS として Oracle を選択してください。
- `pdm_isql` ユーティリティはアプリケーション サーバでのみ動作します。

システム構成、管理、および操作

- SOAP Web サービスと RESTful Web サービスは、アプリケーション サーバでのみサポートされます。WebDirector は、すべての CA SDM サーバ上で設定できます。
- アプリケーション サーバは互いに独立しているため、WebDirector は、同じアプリケーション サーバ上で実行されている Web エンジンにしかサービスを提供できません。WebDirector は、アプリケーション サーバにわたる Web エンジンにはサービスを提供できません。
- 高可用性設定でのサーバの独立性は高いため、ほとんどのコマンドライン ユーティリティはローカルサーバでのみ機能します。たとえば、`pdm_status` では、このコマンドを実行しているサーバ上で実行されている CA SDM プロセスのみが表示されます。`pdm_webcache` ユーティリティでは、それが発行されたサーバ上のフォーム キャッシュしか更新されません。
- プライマリ サーバで動作する `pdm_d_mgr` によって CA SDM プロセスを起動および停止する標準設定とは異なり、高可用性設定では各サーバ上のプロセスが個別に制御されます。
- アプリケーション サーバをシャットダウンするには、`pdm_halt` コマンドの代わりに新しい `pdm_server_control` を使用することをお勧めします。シャットダウンの前に、アクティブなユーザに別のアプリケーション サーバに移動するよう求めることができます。これは、休止オプションを使用してユーザに通知することによって実行できます。
- `pdm_edit` ユーティリティが新しいグラフィカルユーザインターフェースに置き換えられたため、以前は必要だった設定ファイルの手動による変更の多くがなくなりました。

- 標準設定とは異なり高可用性設定では、バックグラウンドサーバの Web UI の [オプション マネージャ] から `bopauth_host` オプションを使用して、認証サーバの詳細を指定できます。高可用性設定のために、`pdm_edit` でこの設定変更を行う必要はありません。認証サーバが使用できない場合、ユーザはログインできません。

注: 標準設定では、セカンダリ サーバを使用して、CA SDM を別のシステムや別のハードウェア プラットフォーム上で実行されている認証システムに統合させることができます。

- 不正なサーバが高可用性設定に参加できないようにするために、サーバはすべて、設定する前にバックグラウンドサーバの Web UI で定義する必要があります。
- 高可用性設定でのサーバの役割やその他の情報は、[管理] タブで変更できます。サーバ定義を変更する前に、CA SDM サービスを停止します。変更を有効にするには、サーバの再設定が必要です。
- 設定ユーティリティを実行することによって、サーバを標準設定と高可用性設定の間で変更できます。必ず、実装内のすべてのサーバを変更してください。データは影響を受けずに残りますが、設定を変更するには手動の更新が必要になります。
- CA SDM r12.9 へのマイグレート時は、最新の `pdm_startup` ファイルを使用します。以前のバージョンの CA SDM のファイルを使用しないでください。たとえば、`pdm_edit` ユーティリティによって生成されたファイルなどです。
- 高可用性をサポートするために `NX.env` に新しい環境変数が追加されています。これらの変数値はシステムによって自動的に管理されます。

重要: 指示がない限り、`NX.env` を手動で変更しないでください。

- 新しい機能によって、チケット番号および数値レコードキーが生成されます。データベースが破損する可能性を回避するために、**Key_Control** テーブルをロードしたり、手動で変更したりしないでください。
- 高可用性設定では、**Knowledge Tools** デーモンを別のサーバに移動することはできません。**kt_daemon** は現在、すべてのサーバ上で実行されます。その他のすべての **Knowledge Tools** デーモンは、バックグラウンドサーバ上でシングルトンとして実行されます。
- **Knowledge Tools** は現在、ナレッジエクスポート/インポート機能によって使用される **EBR** インデックス ファイルおよび入出力ファイルの場所への **Windows** 上の **UNC** ファイルパスをサポートしています。この機能は、高可用性設定と標準設定の両方に使用できます。

重要: **EBR** インデックス ファイルのパスと **KEIT** ファイルのパスは、同じ **UNC** 認証情報を参照する必要があります。また、これをサポートするため、同じサーバ上にパスが存在する必要があります。

- バージョン管理により、**server_secondary_custom.ver** ファイルで設定されるファイル (**html**、**.maj**、**.mod**、**.sch** など) がバックグラウンドサーバから配布されます。起動時、スタンバイまたはアプリケーションサーバは、更新されたファイルをバックグラウンドサーバから取得するためにバージョン管理クライアントを実行します。
- アーカイブ/ページは、バックグラウンドサーバ上で実行され、出力ファイルへの **Windows** 上の **UNC** ファイルパスをサポートします。この機能は、高可用性設定と標準設定で使用できます。
- リポジトリがリモートサーバ上に存在する場合、受信電子メールの添付ファイルは、**pdm_maileater** によって格納されます。
- デーモンマネージャが **procsets** を変更できるようにし、このアクションに対して **pdm_dmnmode** コマンドを実行しないようにします。

一般的な Web ユーザ インターフェースに関する考慮事項

- Web サーバは、高可用性設定のすべてのサーバ上で必要です。
- フェールオーバーのためにバックグラウンドサーバが使用できない場合は、[遅延したサーバ応答] フォームが Web ユーザに表示されます。スタンバイサーバがバックグラウンドサーバに昇格されると、ユーザは自分の作業の再開を許可されます。
- web_cgi_url オプションの値は、以下を指している必要があります。
 - 複数のアプリケーションサーバが存在する場合は、ロードバランサ。
 - アプリケーションサーバが 1 つしか存在しない場合は、アプリケーションサーバ。

添付ファイルに関する考慮事項

- 共有ファイルリポジトリにアクセスするためのドキュメントリポジトリプロセスを複数設定することによって、添付ファイルの可用性を向上させることができます。

Web Screen Painter に関する考慮事項

- Web Screen Painter (WSP) は、バックグラウンドサーバ上でのみ使用できます。
- WSP のフォーム変更を発行して、更新されたフォームがインストール内のすべてのサーバに配布されるようにするには、推奨される手順に従ってください。詳細については、シナリオ「**Web Screen Painter** を使用して、スキーマをカスタマイズする方法」、および「**Web Screen Painter** を使用して、**Web** インターフェースをカスタマイズする方法」を参照してください。
- すべてのサーバ上で実行される仮想データベース層デーモン。CA SDM データベースのカスタマイズとオブジェクト定義をすべてのサーバにインストールします。

レポートの考慮事項

- CA Business Intelligence は、代替アプリケーション サーバからデータを自動的に取得できます。この機能を設定すると、CA SDM レポートの可用性を向上させることができます。
- BOXI は、バックグラウンド サーバに統合されていません。このため、バックグラウンド サーバの Web UI からはレポートを表示できません。バックグラウンドサーバの Web UI から [レポート] タブを選択すると、エラー メッセージが表示されます。

オプション マネージャに関する考慮事項

- オプション マネージャからオプションをインストールまたはアンインストールできるのは、バックグラウンドサーバの Web UI からだけです。変更を設定内のすべてのサーバに伝播するには、ローリング メンテナンスの手順を使用します。ローリング メンテナンスの実行の詳細については、「CA SDM サーバでのローリングメンテナンスの実行」のシナリオを参照してください。

Web サービスに関する考慮事項

- Web サービスは、アプリケーション サーバ上でのみ設定できます。
- webservices_domsrvr オプションは、オプション マネージャには存在しなくなりました。NX.env を変更することによって、各アプリケーション サーバ上で NX_WEBSERVICES_DOMSRVR 変数を独立して設定できます。

一般的な統合に関する考慮事項

- CA SDM Web ユーザ インターフェースへの URL は、正しく設定されたアプリケーション サーバを指している必要があります。
ca_application_registration には、他の CA 製品によって使用される CA SDM のインストールへの URL が含まれています。この URL は、最初に設定される CA SDM サーバ (最も一般的にはバックグラウンドサーバ) を指しています。管理機能を使用してこの値を変更できるのは、CA SDM 管理者だけです。ロードバランサを使用している場合は、この URL が単一のアプリケーション サーバではなく、ロードバランサを指すようにします。詳細については、オンラインヘルプを参照してください。

- ほとんどのエンド ユーザ インタクション、およびほかのソフトウェア製品との統合は、アプリケーション サーバレベルで実行されます。アプリケーション サーバのフェールオーバーはありません。アプリケーション サーバが使用できなくなると、そのアプリケーション サーバの **Web** サービスも使用できなくなります。アプリケーション サーバの可用性を向上させるためにロード バランサを展開して、異なるアプリケーション サーバ間でリクエストをルーティングできます。
- IP アドレスが関係するため、**NSM** は 1 つのアプリケーション サーバにしか統合できません。そのサーバがダウンしているときは、**NSM** 統合を使用できません。
- アプリケーション サーバのいずれかに **CA Workflow** をインストールする必要があります。そのアプリケーション サーバがダウンすると、**CA Workflow** 統合は使用できなくなります。

変換における注意事項

- バックグラウンド サーバは、プライマリ サーバにのみ変換できます。
- プライマリ サーバは、バックグラウンド サーバにのみ変換できます。
- セカンダリ サーバは、スタンバイ サーバまたはアプリケーション サーバにのみ変換できます。
- スタンバイ サーバまたはアプリケーション サーバは、セカンダリ サーバにのみ変換できます。

統合検索に関する考慮事項

- 統合検索機能を有効にして使用するには、アプリケーション サーバの設定時に統合検索オプションを選択します。

第 3 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。

[CA マニュアル選択メニューの表示](#) (P. 29)

[Readme ファイル](#) (P. 30)

CA マニュアル選択メニューの表示

CA SDM CA マニュアル選択メニューでは、第 508 条準拠の HTML フォーマットのドキュメントセットと、各ガイドの印刷バージョンを利用できます。CA マニュアル選択メニューは製品と共に自動的にインストールされ、製品の [マニュアル選択メニュー] リンクをクリックしてアクセスできます。

注: お使いの製品向けの CA マニュアル選択メニュー (ZIP ファイル) は、CA サポート オンラインからダウンロードして抽出することもできます。

ZIP ファイルを抽出して CA マニュアル選択メニューを表示する方法

1. WinZip などのアーカイブ製品を使用します。
2. コンテンツをローカルフォルダに抽出します。
3. マニュアル選択メニュー フォルダの Bookshelf.hta ファイルをダブルクリックします。

注: ハードドライブ上のマニュアル選択メニューを Microsoft Internet Explorer 以外のインターネットブラウザで表示している場合は、Bookshelf.html ファイルを開くだけです。

CA マニュアル選択メニューが表示され、製品ドキュメントの表示と検索に使用できます。

Readme ファイル

Readme ファイルは、CA 製品に同梱されている単一ファイルのドキュメントです。リリース ノート ファイルは CA SDM に常に同梱されていますが、Readme ファイルはオプションです。

ドキュメントの発行時には、CA SDM r12.9 には Readme ファイルが必須ではなく含まれません。

第 4 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。

[オペレーティング システム](#) (P. 31)

[データベース管理システム](#) (P. 38)

[システム要件](#) (P. 39)

[Web ブラウザ サポート](#) (P. 43)

オペレーティング システム

CA SDM r12.9 では、多くの 64 ビット オペレーティング システムがサポートされています。CA は、各オペレーティング システムを、その製造元が定めたライフサイクルの間、または CA がサポートの中止を発表するまでサポートします。

CA SDM は、サポート対象のプラットフォームで、r11.2、r12.0、r12.1、r12.5、r12.6、r12.7 から r12.9 へのアップグレードをサポートしています。

Windows の場合、r11.2、r12.0、r12.1、r12.5、r12.6、r12.7 から CA SDM r12.9 に直接アップグレードできます。

CA SDM を UNIX または Linux 上にインストールしている場合は、r12.5、r12.6、r12.7 からのみ CA SDM r12.9 にアップグレードできます。実行しているインストール環境が、Linux/UNIX 上の r11.2、r12.0 および r12.1 など、さらに古いバージョンである場合は、CA SDM r12.5 にアップグレードして、CA SDM をサポート対象のプラットフォームとデータベースに移行し、その後 CA SDM r12.9 にアップグレードする必要があります。

以下のオペレーティング システム情報を考慮してください。

- CA SDM では、ファイル名を 8.3 形式で作成する必要があります。

注：ファイル名作成および disable8dot3 レジストリ エントリの設定の詳細については、お使いのオペレーティング システムのオンライン ヘルプおよびサポート ドキュメントを参照してください。

- Linux および UNIX 用の CA EEM は、コマンドラインからインストールする必要があります。CA EEM を CA SDM インストールメディアの [製品のインストール] オプションからインストールしようとする、コマンドラインを使用してインストールするように指示するメッセージが表示されます。コマンドラインインストールでは、自己解凍シェルスクリプトが使用されます。このスクリプトでは、インストールプロセスの手順が案内されます。

IBM AIX オペレーティング システム

CA SDM では、以下の IBM AIX オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
6.1	(64 ビット)	×	○	○
7.1	(64 ビット)	×	○	○

CA SDM の場合は、以下の点を考慮してください。

- CA SDM 12.5 をインストール（または旧リリースからマイグレート）する前に、IBM XL C/C++ ランタイム環境バージョン 9.0.0.9（またはそれ以降）を IBM AIX サーバ上にインストールして実行する必要があります。
- IBM AIX に CA Business Intelligence をインストールすることはできませんが、Business Objects Enterprise XI を使用する CA Business Intelligence に CA SDM を統合することはできます。
- CA Workflow 1.1.132.0 サーバは IBM AIX にインストールできます。ただし、Windows および Linux オペレーティング システムでは CA Workflow IDE クライアントをインストールする必要があります。
- IBM AIX でインストール時に CA EEM を選択した場合は、以下の説明に従って CA EEM をインストールします。

注: CA SDM との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

重要: CA SDM r12.9 には、AIX 用の tools.jar および javac は含まれていません。REST Web サービスおよびサポート オートメーションの設定には、tools.jar ファイルが必要です。REST サンプル ファイルを使用するには、AIX に javac をインストールする必要があります。AIX 用の Java SDK は、Linux 用の IBM の Web サイトの Linux 用 IBM ディベロッパキット セクションからダウンロードできます。Java SE の 32 ビット バイナリをダウンロードし、任意の場所の AIX コンピュータに JDK 1.7 SR4 をインストールします。JDK がインストールされた場所から tools.jar を <共有コンポーネント>%JRE%1.7.0_04%lib にコピーし、javac を %JRE%1.7.0_04%bin にコピーします。JRE の場所は、NX_JRE_INSTALL_DIR 変数で確認することもできます。製品の設定を実行する前に、AIX のすべてのインストールにわたって tools.jar ファイルをコピーする必要があります。

Microsoft Windows オペレーティング システム

CA SDM では、以下の Microsoft Windows オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
Windows Server 2008 SP2	Standard Edition、Enterprise Edition、Data Center (64 ビット)	○	○	○
Windows Server 2008 R2	Standard Edition、Enterprise Edition、Data Center (64 ビット)	○	○	○
Windows Server 2012 SP1	Standard Edition、Data Center (64 ビット)	×	×	○

CA Business Intelligence は、あらゆるパフォーマンス管理、レポート、クエリ、および分析アプリケーションをサポートします。CA Business Intelligence インストールを完了するには、CA Business Intelligence R3.3 SP1 (CABI 3.3 SP1 パッチ リリースは、SAP BOXI 3.1 SP6 パッチ リリースと同じです) パッチをインストールする必要があります。CA SDM との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

Redhat Enterprise Linux オペレーティング システム

CA SDM では、以下の Redhat Enterprise Linux オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
5.5	64 ビット	×	○	○
6.0	64 ビット	×	○	○

CA SDM の場合は、以下の点を考慮してください。

- Redhat Linux に CA Business Intelligence をインストールすることはできませんが、Business Objects Enterprise XI を使用する CA Business Intelligence に CA SDM を統合することはできます。
- 製品インストーラを起動する前に、Redhat Linux 上に以下の Java ライブラリが存在することを確認してください。
 - java-1.4.2-gcj-compat-1.4.2.0-40jpp.115
 - java-1.4.2-gcj-compat-devel-1.4.2.0-40jpp.115
 - java-1.4.2-gcj-compat-devel-1.4.2.0-40jpp.115
 - java-1.4.2-gcj-compat-src-1.4.2.0-40jpp.115
- RedHat Enterprise Linux 6.0 上に CA SDM を正常にインストールするには、以下の RPM パッケージおよびそれらの依存関係が存在することを確認してください。

必須の RPM

- libXp-1.0.0-15.1.el6.i686.rpm

依存関係

- libXau-1.0.5-1.el6.i686.rpm
- libxcb-1.5.1-1.el6.i686.rpm
- libXext-1.1.3-1.el6.i686.rpm
- libX11-1.3.2-1.el6.i686.rpm

必須の RPM

- libXtst-1.0.99.2-3.el6.i686.rpm

依存関係

- libXi-1.3.3-3.el6.i686.rpm

必須の RPM

- openssl-1.0.0-4.el6.i686.rpm

依存関係

- zlib-1.2.3-25.el6.i686.rpm
- libselinux-2.0.94-2.el6.i686.rpm
- keyutils-libs-1.4-1.el6.i686.rpm
- krb5-libs-1.8.2-3.el6.i686.rpm

必須の RPM

- openldap-2.4.19-15.el6.i686.rpm

依存関係

- db4-4.7.25-16.el6.i686.rpm
- cyrus-sasl-lib-2.1.23-8.el6.i686.rpm

必須の RPM

- pam-1.1.1-4.el6.i686.rpm

依存関係

- cracklib-2.8.16-2.el6.i686.rpm
- audit-libs-2.0.4-1.el6.i686.rpm
- 注: これらの 32 ビット パッケージ (pam-1、cracklib-2、および audit-libs-2) は、32 ビットおよび 64 ビット システムの両方で必要です。

- 以下の pcre および libuuid パッケージが存在することを確認してください。

- pcre-7.8-3.1.el6.i686.rpm
- libuuid-2.17.2-6.el6.i686.rpm

注: これらの 32 ビット パッケージ (pcre-7 および libuuid-2) は、32 ビットおよび 64 ビット システムの両方で必要です。

注: CA SDM との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

Oracle Solaris オペレーティング システム

CA SDM では、以下の Oracle Solaris オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
10	SPARC (64 ビット)	×	○	○
11	SPARC (64 ビット)	×	×	○

CA SDM の場合は、以下の点を考慮してください。

- Oracle Solaris に CA Business Intelligence をインストールすることはできませんが、Business Objects Enterprise XI を使用する CA Business Intelligence に CA SDM を統合することはできます。
- CA EEM を Oracle Solaris にインストールすることはできますが、Oracle Solaris 上の CA SDM で任意のプラットフォーム上の CA EEM に対する外部認証は使用できません。サイトで CA EEM 認証機能を使用するには、boplgm デーモンを Windows、Linux、または AIX オペレーティングシステムに移動する必要があります。Oracle Solaris 上の boplgm デーモンは、いずれのプラットフォーム上の CA EEM Server とも統合できません。
- CA Workflow 1.1.132.0 サーバは Oracle Solaris にインストールできます。ただし、Windows および Linux オペレーティングシステムでは CA Workflow IDE クライアントをインストールする必要があります。

注: CA SDM との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

Novell SUSE Linux (SLES)オペレーティング システム

CA SDM では、以下の Novell SUSE Linux オペレーティングシステムがサポートされています。

リリース	バージョン	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
11	(SP1 64 ビット)	×	○	○

CA SDM の場合は、以下の点を考慮してください。

- SUSE Linux に CA Business Intelligence をインストールすることはできませんが、Business Objects Enterprise XI を使用する CA Business Intelligence に CA SDM を統合することはできます。

注: CA SDM との製品の統合の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

VMware オペレーティング システム

CA SDM では、以下の VMware オペレーティング システムがサポートされています。

リリース	バージョン	CA Business Intelligence 3.3 SP1	CA EEM 8.4 SP4	CA EEM r12.51
ESX Server	4.0 以上	○	○	○

重要: Windows 上の CA SDM をネットワーク アドレス変換 (NAT) 環境で設定するには、ローカル HOSTS ファイルをお使いのサーバのホスト名と IP アドレスで変更します。hosts ファイルは `%system32%\drivers\etc\hosts` ディレクトリにあります。

データベース管理システム

以下の表に、CA SDM r12.9 でサポートされるデータベース管理システムを示します。

重要: 以下の情報について検討します。

- UNIX/Linux Oracle 実装の場合、Oracle 環境変数を設定してから CA SDM をインストールまたは移行します。
- Oracle 11g の既知の問題の一部を解決するには、NX.env 変数を `NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0` に設定して、大文字と小文字が区別されるようにする必要があります。また、`NX_DSSORT` を `BINARY` に設定して、`domsrvr` のソートで大文字小文字を区別することをお勧めします。Oracle 11gR2 の最新版 (Oracle パッチ 10248523 が含まれている必要があります) にアップグレードしたら、`NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=1` にリセットして、大文字と小文字が区別されないようにできます。
- リモート MDB を使用すれば場合は、CA SDM のインストール先のコンピュータにデータベース クライアント (Oracle または SQL Server) がインストールされている必要があります。

CA SDM では、以下の Microsoft SQL Server - Database リリースがサポートされています。

- SQL Server 2008、R2、SP1、SP2、SP3
- SQL Server 2012、SP1

CA SDM は、Oracle 11g R2 をサポートします。すべての CA SDM サーバに 32 ビットの ORACLE 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。

注: Oracle 11g R2 がインストールされた HP UNIX 上でリモート MDB がサポートされています。

システム要件

一時領域の要件は、システムによって異なります。CA SDM のインストールには少なくとも 512 MB を確保し、CA MDB の場合は少なくとも 256 MB を確保しておくことをお勧めします。一時領域が推奨された最小値未満である場合、IATEMPDIR 変数を使用してインストーラの一時領域を別のフォルダにリダイレクトできます。

(高度な可用性の構成) CA SDM サーバが正常にインストールされ動作するには、少なくとも以下の要件を満たしている必要があります。

サーバタイプ	CPU の要件	RAM の要件	ディスク領域の要件
スタンバイまたはバックグラウンドサーバ	デュアルプロセッサ 2 GHz 以上	4 GB 以上 8 GB (推奨)	4 GB
注: すべてのスタンバイサーバおよびバックグラウンドサーバには、同様のハードウェア要件およびソフトウェア要件があります。	優先クアドコア プロセッサ 2GHz		注: 指定された最小ディスク空き容量は、製品のインストールと、最低限のアプリケーションログの増加に対応するものです。
アプリケーションサーバ	デュアルプロセッサ 2 GHz 以上	4 GB 以上 8 GB (推奨)	4 GB
注: 推奨される最小の構成は、展開されるアプリケーションサーバごとに同じである必要があります。	優先クアドコア プロセッサ 2GHz	注: RAM サイズは domsrvr または webengine のペアの数に基づいて増加される可能性があります	

サーバタイプ	CPU の要件	RAM の要件	ディスク領域の要件
リモート MDB	デュアルプロセッサ 2 GHz 以上 優先クアドコア プロセッサ 2GHz	4 GB 以上 8 GB （推奨）	20 GB 注: 推奨される最小ディスク空き容量は 20 GB です。ただし、新しい MDB テーブルエントリに対応するため、および Service Desk 関連の追加ドキュメント用に十分なスペースを提供するため、さらに増やす必要があります。
添付ファイル	-	-	ユーザの組織要件に基づく。
注: フェールオーバー中にリンクが切断されるのを防ぐため、スタンバイ/バックグラウンドサーバまたはアプリケーションサーバの一部として添付ファイル用リポジトリの場所を確保することは推奨されません。このストレージは、独立したファイルサーバ上に、できれば共有保存場所に確保することをお勧めします。高度な可用性構成の場合は、RAID 5 構成の SAN を使用できます。複数のアプリケーションサーバ上で複数のリポジトリを使用すると、最適なパフォーマンスを達成できます。			

(従来の構成) CA SDM サーバが正常にインストールされ動作するには、少なくとも以下の要件を満たしている必要があります。

サーバタイプ	CPU の要件	RAM の要件	ディスク領域の要件
プライマリ サーバ	デュアルプロ セッサ 2 GHz 以上	4 GB 以上 6 GB (推奨) 注: RAM サイズは domsrvr または webengine のペアの 数に基づいて増加さ れる可能性があります	4 GB
セカンダリ サーバ	デュアルプロ セッサ 2 GHz 以上	4 GB 以上 6 GB (推奨) 注: RAM サイズは domsrvr または webengine のペアの 数に基づいて増加さ れる可能性があります	4 GB
リモート MDB	デュアルプロ セッサ 2 GHz 以上 推奨: クアッドコ ア プロセッサ 2GHz	4 GB 以上 8 GB (推奨)	20 GB 注: 推奨される最小ディ スク空き容量は 20 GB で す。ただし、新しい MDB テーブルエントリに対応 するため、および Service Desk 関連の追加ドキュメ ント用に十分なスペース を提供するため、さらに増 やす必要があります。

注: CPU ごとに、DOM サーバまたは Web エンジンのペアを 1 つのみ使用し、1 GB の RAM を割り当てます。

CA SDM Web クライアント コンピュータからより良好なパフォーマンスで CA SDM にアクセスするには、以下の要件がそれ以上を満たしている必要があります。

ハードウェア	要件
CPU	デュアルプロセッサ 2.0 GHz を推奨
RAM	2 GB 以上の利用可能な空きメモリ
空きディスク領域	4 GB

CA SDM 環境のサイズに基づいて、製品がインストールされて動作するためには、少なくとも以下の要件を満たしている必要があります。

データベース サイズ	ハードウェア	要件
小 - CA SDM をテスト環境にインストールする場合	CPU	デュアルプロセッサ 2.0 GHz 以上
	RAM	2 GB 以上
	空きディスク領域	4 GB 以上。データベース容量の増加に伴って増加します。
中 - CA SDM のデフォルトほとんどの CA SDM インストールで推奨	CPU	デュアルプロセッサ 2.0 GHz
	RAM	4 GB 以上 6 GB (推奨)
	空きディスク領域	4 GB 以上。データベース容量の増加に伴って増加します。
大 - 大規模な CA SDM のインストールに使用	CPU	クアドプロセッサ 2.0 GHz

データベース サイズ	ハードウェア	要件
	RAM	4 GB 以上 8 GB（推奨）
	空きディスク領域	4 GB 以上。データベース容量の増加に伴って増加します。

注: MDB 用のデータベース サーバのデータ ファイル ディレクトリに少なくとも 2 GB の空き領域が必要です。

Web ブラウザ サポート

CA SDM は以下の Web ブラウザをサポートしています。特定のバージョンのサポートについては、<http://support.ca.com> で「Browser Compatibility Matrix」を参照してください。

デスクトップおよびラップトップ

以下のブラウザでは全機能がサポートされます。

- Microsoft Internet Explorer 8、9、および 10
- Mozilla Firefox ESR 17 および ESR 24

注: ESR の詳細については、<https://wiki.mozilla.org/Enterprise/Firefox/ExtendedSupport%3AProposal> を参照してください。

- Google Chrome 27.0.x 以上
- Apple Safari 5.1 以上

注: タブ キーを使用して **CA SDM** のリンクおよびボタンを移動できるようにする必要がある場合は、**Safari** の詳細設定で [Tab キーを押したときに Web ページ上の各項目を強調表示] を指定して有効にしてください。

注: サポート オートメーション クライアントを開くと、ユーザのコンピュータにこのクライアントをダウンロードしてインストールする方法が表示されます。セキュリティ関連のプロンプトが表示されたら [Yes] または [OK] を選択し、ファイル名は変更しないでください。ファイル名を変更した場合や、セキュリティ関連のプロンプトで [No] または [Cancel] をクリックした場合、クライアントはインストールされません。

重要: サポート オートメーション アナリスト インターフェースは 32 ビット版の **Web ブラウザ**からのみ起動できます。

タブレット

アップル iPad では、サポートに制限があります。

重要: **CA SDM** では、**iOS 7.0** ブラウザがインストールされた **Apple iPad** がサポートされ、アナリスト インターフェース、従業員セルフサービス、顧客セルフサービス、およびベンダー セルフサービスのインターフェースのみが表示できます。**CA SDM** は、タブレットでの添付ファイルの使用をサポートしていません。**iPad** の場合、**Safari** ブラウザを使用すると **CA SDM** のすべてのユーザ インターフェースがサポートされます。他のブラウザでも UI はすべて表示される可能性がありますが、それらのブラウザはサポートされていません。

Apple iPad のデフォルト ブラウザで使用できる **CA SDM** の機能は以下に限定されます。

- アナウンスメント
- スコアボード
- チケットの作成、変更、検索、並べ替え
- ナレッジ ドキュメントの検索および表示
- ナレッジ ドキュメントのサブミット（従業員インターフェースのみ）

スマートフォン

サポート対象外のすべてのデバイスおよびブラウザ上の PDA インターフェイスを表示します。

第 5 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。

- [CA 製品に関する既知の問題 \(P. 47\)](#)
- [クライアントに関する既知の問題 \(P. 56\)](#)
- [構成に関する既知の問題 \(P. 69\)](#)
- [データベースに関する既知の問題 \(P. 79\)](#)
- [ドキュメントに関する既知の問題 \(P. 83\)](#)
- [インストールに関する既知の問題 \(P. 84\)](#)
- [ナレッジマネジメントに関する既知の問題 \(P. 88\)](#)
- [ローカライゼーションの既知の問題 \(P. 92\)](#)
- [マイグレーションに関する既知の問題 \(P. 113\)](#)
- [その他の既知の問題 \(P. 118\)](#)
- [レポートに関する既知の問題 \(P. 124\)](#)
- [セキュリティに関する既知の問題 \(P. 131\)](#)
- [アップグレードに関する既知の問題 \(P. 139\)](#)
- [SharePoint に関する既知の問題 \(P. 143\)](#)
- [CA SDM Mobile Enabler の既知の問題 \(P. 145\)](#)

CA 製品に関する既知の問題

CA SDM を CA 製品およびコンポーネントと一緒に使用するときの正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

GRLoader の互換性

GRLoader for CA SDM は、レベル r12.9 で配布され、CA CMDB のすべての以前のリリースと下位互換性があります。

重要: CA SDM r12.9 で配布された GRLoader を使用することを推奨します。

以下の考慮事項が GRLoader に適用されます。

- CA CMDB r11.x で配布された GRLoader ユーティリティは CA SDM r12.9 との互換性はありません。CA SDM r12.9 で配布されたバージョンにユーティリティをアップグレードしてください。
- GRLoader を使用するすべてのサードパーティ製品について、「CA CMDB テクニカル リファレンス ガイド」で説明されている手順に従い、java¥lib ディレクトリにあるすべてのファイルとディレクトリを再インストールする必要があります。
- CA Cohesion ACM で配布された GRLoader などの GRLoader の初期リリースでは、アップグレードが必要な場合があります。該当するパッチを適用します。
- (Solaris のみ) pdm_task を使用して GRLoader を実行する場合、環境変数 \$NX_ROOT を pdm_task からエクスポートしないでください。以下のいずれかを実行して、\$NX_ROOT をエクスポートしないようにします。
 - \$NX_ROOT がエクスポートされる行を一時的にコメント化します。
 - 短いスクリプトを追加して、pdm_task が GRLoader を実行したときに \$NX_ROOT がエクスポートされないようにします。

注: Windows 以外の動作環境では、pdm_task GRLoader <arguments> を使用して GRLoader を起動すると便利です。

Web Screen Painter から作成されたカスタマイズ テーブルにアクセスできない

症状:

Web Screen Painter を使用してテーブルを作成しましたが、CA SDM Web UI からこのテーブルのリスト ページにアクセスできませんでした。

解決方法:

カスタマイズされたテーブル名には、alert、prompt、confirm などの JavaScript キーワードを使用することはできません。たとえば、z_global_alert という名前のカスタマイズされたテーブルは、CA SDM Web エンジンによって拒否されます。別の名前でテーブルを作成し、再度試行してください。

EEM 高可用性環境で CA SDM サーバにログインできない

症状:

両方の EEM サーバがダウンしており、1 つまたは両方の EEM サーバを起動しようとする、CA SDM ユーザ ログインが機能しません。

解決方法:

パッチを適用してこの問題を解決するため、[CA サポート オンライン](#)にお問い合わせください。

ログ ファイルを確認する方法

CA Business Intelligence インストールが失敗する場合は、ログファイルでさらに詳しい情報を確認します。ログ ファイルには、特定の関数からの戻り値で表されたエラー コードが含まれています。

ログ ファイル (ca-install.log、CA_Business_Intelligence_InstallLog.log) は、CA Business Intelligence のインストール ディレクトリの最上位レベルにあります。インストール プロセス中は、システムの TEMP 環境プロパティで指定された一時的な場所にあります。インストールが失敗した場合、ログ ファイルはこの一時的な場所にあります。

問題が発生する場合は、以下の手順に従います。

1. CA_Business_Intelligence_InstallLog.log を開き、エラーがレポートされているかどうかをチェックします。
2. ca-install.log ファイルを開きます。
このファイルは大きく、詳細なログが含まれています。
3. ファイルの下部までスクロール ダウンし、エラーがレポートされているかどうかをチェックします。
4. 「BIEK_GetExitCode」を検索して、BIEK_GetExitCode 関数の戻り値をチェックします。
戻り値が 0 ではない場合は、インストール エラーがあります。
5. 「Error」、「Warning」、「CMS」、「InfoStore」などのキーワードを検索して、エラーの原因を解明します。

eTPKI の旧バージョンが CA SDM の後にインストールされると、CA SDM が起動に失敗する

CA SDM の後に他の CA 製品がインストールされた Windows システムが該当

症状:

CA SDM の起動中に、以下のメッセージが表示されます。

DB に接続できません

CA SDM をインストールした後で、以前のバージョンの eTPKI を使用する CA 製品をインストールすると、CA SDM を起動できません。

解決方法:

この問題を回避するには、以下の手順に従います。

1. システム パスを編集します。
PROGRA~1¥CA¥SC¥CAPKI¥Windows¥x86¥32¥lib ディレクトリを、パスの先頭に移動します。
2. USDK を起動します。

マルチフレーム フォームへのスコアボードの追加エラー

すべてのオペレーティング システムが該当

症状:

マルチフレーム フォームへスコアボードを追加すると、以下のエラーが発生します。

Error: window.parent.scoreboard has no properties

たとえば、以下のような操作を行うとこの問題が発生します。

1. マルチフレーム フォームを作成します。
2. フレームの 1 つにスコアボードを追加します。
3. フォームを発行します。

4. フォームをタブに追加し、タブを役割に追加します。
5. タブまたはフォームを追加した役割を使用して CA SDM にログインします。

以下のエラー メッセージが表示されます。

```
Error: window.parent.scoreboard has no properties
```

注: この手順の詳細については、オンライン ヘルプを参照してください。

解決方法:

CA SDM r12.9 では、マルチフレーム フォームを含むスコアボードを使用しないでください。

CA Process Automation プロセス ビューアの起動中のエラー

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

ユーザが CA SDM から CA Process Automation プロセス ビューアを起動しようとすると、以下のエラー メッセージが表示されます。

```
Unable to launch the application. [Client name][Publisher][From]
```

解決方法:

CA Process Automation インストーラは、インストール先のコンピュータのホスト名を使用して CA Process Automation 構成ファイルに情報を入力します。CA Process Automation が正常に動作するには、ホスト名が CA SDM から CA Process Automation にアクセスするすべてのコンピュータからアクセス可能な名前である必要があります。インストール中に設定されたホスト名値に問題がある場合、管理者はこの問題を解決するために CA Process Automation 環境設定ファイルを変更できます。

1. CA Process Automation サーバ上で %InstallationDir%\server¥c20¥.config¥OasisConfig.properties ファイルを開きます。

2. CA Process Automation サーバ、および CA SDM ワークステーション両方からアクセス可能な値に `oasis.local.hostname` を変更します。

注: 新しいホスト名が、`caextwf_processdisplay_url` オプションで設定されている CA SDM オプションマネージャ値と一致することを確認します。

3. CA Process Automation サーバを再起動します。

ユーザは CA SDM からプロセス ビューアを起動できます。ホスト名には、CA SDM から CA Process Automation にアクセスするすべてのコンピュータからアクセス可能です。

CA Process Automation クライアントが以前のユーザ認証情報で起動する

症状:

CA Process Automation クライアントを起動すると、クライアントが以前のユーザ認証情報を使用して起動します。

解決方法:

CA Process Automation では、ブラウザ内のユーザ名やパスワードのようなデータをキャッシュしています。ユーザが任意のチケット詳細ページの [ワークフロー タスク] タブで [プロセスの表示] や任意のプロセス インスタンス ログをクリックすると、このキャッシュのためにクライアントが以前のユーザ認証情報を使用して起動します。

ブラウザのキャッシュをクリアしてから CA SDM にログインするか、新しいブラウザで CA SDM を開いてください。

[プロセスの表示]ボタンをクリックすると 404 エラーが表示される

症状:

CA SDM r12.9 は CA Process Automation r3.1 SP1 と統合されています。CA SDM で [プロセスの表示] ボタンをクリックすると、404 エラーが表示されます。

解決方法:

1. [オプション マネージャ] - [CA IT PAM ワークフロー] を選択します。
2. `caextwf_processdisplay_url` オプションの値を以下のように設定します。

```
http://<wf_hostname>:<wf_tomcat_port>/itpam/JNLRequestProcessor?processType=startUI&roid=
```
3. CA SDM サービスを再起動します。

サービス ファミリに属する従属 CI が変更スケジューラに表示されない

症状:

CI ファミリに属する従属 CI : テーブル `ci_resource_family` 内のサービス ファミリの `table_extension_name` が「`serx`」と異なると、エンタープライズ サービスおよびサービスが変更スケジューラに表示されません。

解決方法:

サービス ファミリの `table_extension_name` を「`serx`」に変更してください。

ヘルプ セットの再定義エラー

すべてのオペレーティング システムが該当

症状:

ヘルプセットからトピックを削除しても、トピックの見出しが目次から削除されません。

たとえば、以下のような操作を行うとこの問題が発生します。

1. ヘルプセットを作成します。
2. 新しく作成した役割にヘルプセットを関連付けます。

- ヘルプセットの定義を編集して、コンテンツの一部を削除します。
- 編集したヘルプセットが関連付けられた役割を使用して、CA SDM にログインします。
- オンライン ヘルプを起動して、目次を調べます。
編集で削除したヘルプ トピックが、まだ目次に表示されています。

解決方法:

- ヘルプセットを編集するのではなく、ヘルプセットを作成します。
- 役割を編集して、新規ヘルプセットを添付します。

注: この手順の詳細については、オンライン ヘルプを参照してください。

構成アイテムの調整属性によってテナントが認識されない

マルチテナンシーがインストールされているすべてのシステムで有効

症状:

異なるテナントが所有する別の構成アイテムと競合するため、ユーザが構成アイテムを作成できません。以下の調整属性によってテナントが認識されません。

- 名前
- シリアル番号
- ホスト名
- DNS 名
- アセット タグ

解決方法:

この競合を回避するには、1 つ以上の調整属性にテナント名を追加します。

サポート オートメーション が CA-SupportBridge という名前の一時フォルダを作成する

症状:

エンドユーザとアナリストが サポート オートメーション を使用するとき、サポート オートメーション の一時フォルダを見つけることができません。一時フォルダには、エンドユーザ クライアントおよび サポート オートメーション アナリスト インターフェースから、実行可能ファイルのようなファイルを格納します。

解決方法:

このアプリケーションによって作成された一時フォルダは、CA-SupportBridge という名前で、以下のようなディレクトリに保存されます。

C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\CA-SupportBridge

CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 データベースでパージを実行しても非アクティブ ユーザがエクスポートされない

CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 データベース上で履歴データパージスクリプトを実行しても、非アクティブユーザ（保持された履歴期間中にアシスタンス セッションに関与していないユーザ）は、r12.9 データベースにエクスポートされません。

CA BSI メトリック データが正しく表示されない

CA BSI を CA SDM に統合すると、CA BSI MDR と関連付けられた契約 CI のメトリック データを表示できます。ユーザはリクエストをサブミットする前に、契約当事者（CA BSI エンティティ）を指定する必要があります。CA BSI の制限により、英数字以外の特定の文字が名前に含まれる契約当事者のメトリック データが正しく表示されません。契約当事者名には英数字を使用し、以下のいずれの文字も使用しないようにしてください。

reserved = gen-delims / sub-delims

gen-delims = : / ? # [] @

sub-delims = ! \$ & ' () * + , ; =

CA NSM インテグレーション

CA NSM との統合を計画している CA SDM r12.9 ユーザは、CA SDM r12.9 WSDL を使用して、統合を有効にする CA NSM パッチを適用する必要があります。

CA NSM パッチは、[CA サポート オンライン](#) からダウンロードできます。

クライアントに関する既知の問題

CA SDM でクライアントを使用するときの正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

サポート オートメーション Web チャット クライアント セッションを起動できない

症状:

ウェブ チャット クライアント セッションを起動するには、既存のブラウザを閉じて新しいブラウザを開く必要があります。supportautomation_url に IP アドレスを設定すると、以下の問題が発生します。

- 最初の Web クライアント エンド ユーザのセッションを閉じた後、Web クライアント エンド ユーザが起動しません。ログアウト後のページに、「Your Live Assistance Session is complete.」というメッセージが表示されます。
- 同じコンピュータの同じブラウザ ウィンドウに別の Web クライアント エンド ユーザ コンソールを起動しようとすると、別の Web クライアント エンド ユーザ コンソールが既存の Web クライアント セッションとマージされます。

解決方法:

supportautomation_url 設定で既存のホスト名マッピングを持つ IP アドレスを使用する場合、HTTP リクエスト処理でこのホスト名に変換されます。supportautomation_url の設定をホスト名に変更できます。または、IP アドレスとホスト名のマッピングを削除してこの問題を解決することができます。

サポート オートメーション エージェントのサイレント インストールを実行できない

Windows 8 (UAC が有効/無効に関わらず) および Windows 7 (UAC が有効な場合) で有効。Vista (UAC が有効な場合)

症状:

サポート オートメーション エージェント インストーラでサイレント インストールまたはサイレント アンインストールを実行できません。

解決方法:

サイレント インストーラを実行するには、標準で提供されている管理者 アカウントを使用する必要があります。作成された管理者 (標準で提供されている管理者でない) ユーザを使用している場合は、サイレント インストール/アンインストールするために以下の手順に従います。

1. 管理者として、コマンドプロンプトを開きます。
UAC ウィンドウが表示されます。
2. UAC ウィンドウ上で [はい] をクリックし、サイレント インストール bat ファイルの場所に移動してバッチ プログラムを実行します。

いくつかの サポート オートメーション タスク(チャット、オートメーション、ファイル 転送、リモート レジストリなど)を実行できない

サポート オートメーション エージェントが事前にインストールされた Windows XP 64 ビットのマシンで有効。

症状:

リモート コントロールおよびスクリーンショット機能は動作しますが、残りの機能 (たとえば、チャット、オートメーション、ファイル転送、リモート レジストリなど) が機能しません。

解決方法:

現時点では、解決策はありません。

リモートコントロール機能を使用できない

エージェントが事前にインストールされた Windows 8 マシンで有効

解決方法:

エンドユーザマシン上で以下のレジストリを変更します。

- Hive: HKLM
- パス: SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Windows
- DWORD: NoInteractiveServices
- 値を 1 から 0 に変更します

アナリストがエンドユーザにリモートコントロールを実行する場合、いずれかのリモートデスクトッププロトコルではなく、コンソールセッションとしてエンドユーザマシンにアクセスすることが推奨されます。

レジストリ キーを[HKEY_LOCAL_MACHINE]-[SOFTWARE]に作成できない

UAC が有効になっている Windows 7、8、および Vista で有効

症状:

SA アナリストが SA エンドユーザとのライブチャットセッションを開始しました。SA アナリストと SA エンドユーザは異なるマシン上にいます。また SA エンドユーザは、作成された管理者としてサポートオートメーションにログインしました。SA アナリストはレジストリキーを、SA エンドユーザのマシン (UAC が有効になっている Windows 7、8、および Vista) 上の [HKEY_LOCAL_MACHINE] - [SOFTWARE] に作成しようとしました。しかしエラーメッセージが表示されます。

解決方法:

インパーソネート機能を使用し、組み込み管理者としてインパーソネートしてレジストリキーを操作します。

サポート オートメーション クライアントが Chrome、Safari、Firefox で開かない

症状:

Chrome、Safari、または Firefox から サポート オートメーション アナリスト インターフェースまたはエンド ユーザ クライアントを開くと、サポート オートメーション クライアントが Internet Explorer で開きます。

Chrome、Safari、または Firefox をデフォルト ブラウザとして設定した場合でも、クライアントは Internet Explorer でのみ開きます。たとえばインシデントなど、サポート オートメーション アナリスト インターフェース上の任意のリンクをクリックします。Chrome、Safari または Firefox ではなく、Internet Explorer でインシデントが開きます。Internet Explorer を無効にした場合、リンクは機能しません。

解決方法:

解決策はありません。

サポート オートメーション アナリストがアシスタンス セッション中にリモートコントロールを使用できない

Windows Vista、Windows 7、および Windows 8 で有効

症状:

アシスタンス セッション中にリモート コントロールを使用するときには、管理者としてアプリケーションを実行し、[ユーザー アカウント制御] ウィンドウで管理者の認証情報を使用します。エンド ユーザのコンピュータ上の [リモート コントロール] セッション内で開いているアプリケーションを制御できません。

解決方法:

Windows Vista、Windows 7、および Windows 8 では、Web 起動中はサポート オートメーション アナリストで [ユーザー アカウント制御 (UAC)] ウィンドウまたはセキュリティで保護されたいずれのデスクトップも表示されません。エンド ユーザのコンピュータで CA Support Automation Agent サービスが実行されているときは、デスクトップ間を切り替えてセキュリティで保護された Windows のウィンドウを切り替えることのみが可能です。

HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE サブレジストリ キーが表示できない

Windows 64 ビット コンピュータが該当

症状:

エンドユーザが 64 ビット クライアント コンピュータを使用している場合、レジストリ キーで以下のような事象が発生します。

- アシスタンス セッション中、ユーザは サポート オートメーション アナリスト インターフェースからエンドユーザ コンピュータ上の HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE 以下のレジストリ キーを作成、変更、削除します。これらのキーは、エンドユーザ コンピュータ上の HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Wow6432Node 以下に表示されます。
- ユーザは、エンドユーザ コンピュータ上の HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Wow6432Node 以下のレジストリ キーを作成、変更、削除し、アシスタンス セッションを開始します。キーはアナリスト セッションの HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE 以下に表示されます。
- ユーザは、エンドユーザ コンピュータ上の HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE 以下のレジストリ キーを作成、変更、削除し、アシスタンス セッションを開始します。アナリスト アシスタンス セッションの HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE 以下にキーが表示されません。

注: HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Wow6432Node キーは、WoW64 によって 32 ビット アプリケーションに対して HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE として透過的に表示されます。詳細については、MSDN の「Registry Keys Affected by WOW64」というタイトルの記事を参照してください。

サポート オートメーション アナリスト クライアントおよびエンド ユーザ クライアント を起動すると、エラー メッセージが表示される

Internet Explorer 8、9、および 10 で有効

症状:

サポート オートメーション エンド ユーザ クライアントの場合、セキュリティ レベルが中低よりも高いインターネットゾーン（またはその他のゾーン）に CA SDM サイトが置かれていると、Internet Explorer はポップアップ ウィンドウをブロックし、エンド ユーザはサポート オートメーション クライアントを起動できません。

サポート オートメーション アナリスト クライアントの場合、セキュリティ レベルが中低よりも高いインターネットゾーン（またはその他のゾーン）に CA SDM サイトが置かれていると、Internet Explorer は IFRAME からのダウンロードおよび起動をブロックするため、アナリストはライブ アシスタンスを起動できません。

解決方法:

サポート オートメーション エンド ユーザ クライアントの場合は、CA SDM サイトを信頼済みサイトゾーンに移動し、セキュリティ レベルを中低に設定するか、または CA SDM サイトからのポップアップ ウィンドウを許可してください。

サポート オートメーション アナリスト クライアントの場合は、CA SDM サイトを信頼済みサイトゾーンに移動し、セキュリティ レベルを中低に設定してください。また、[ファイルのダウンロード] オプションおよび [ファイルのダウンロード時に自動的にダイアログを表示] オプションを [有効にする] に設定することで、カスタムのセキュリティ レベルを設定することもできます。

iOS のページでサブメニューの表示が消えない

Apple iPad が該当

症状:

[Service Desk] タブの [ファイル] メニューをクリックすると、サブメニューまたは他のタブからリンクを何か選択するまで、サブメニューの表示が消えません。フォーム上で別のリンクをクリックした場合は、サブメニューは消えません。

解決方法:

iPad ではマウスを使用しないため、iOS ではこの現象が発生するという制限事項があります。

Internet Explorer でスケジュールをエクスポートできない

Windows 上で有効

症状:

Internet Explorer (IE) でセキュリティ強化の構成を有効にすると、変更要求スケジュールのエクスポートが正常に動作しません。IE でセキュリティ強化の構成を有効にすると、[エクスポート] ボタンを押したときにユーザに対して表示されるダウンロード プロンプトが表示されなくなります。セキュリティ強化の構成のオプションは、Windows のサーバイnstallでのみ利用可能です。

解決方法:

IE でセキュリティ強化の構成を無効にします。

IE で大量のナレッジ カテゴリを表示するとスクリプトの警告が発生する

IE 8 が該当

症状:

ナレッジ カテゴリを大量にロードしようとする、IE により「このページのスクリプトが、Internet Explorer の実行速度を遅くしています。」という警告メッセージが表示されます。

解決方法:

Microsoft Support ページにアクセスして、記事番号 175500 を参照し、修正をダウンロードしてください。

Cygwin 環境でアプリケーションに問題が発生する

症状:

AIX サーバを使用している Cygwin 環境で、CA Service Desk Manager Java アプリケーションを起動することはできますが、アプリケーションのボタンが操作できません。

解決方法:

この現象は、Cygwin 環境の問題により発生します。他のエミュレータを使用してください。

変更カレンダーの機能にアクセスできない

「変更カレンダー」タブで、Internet Explorer の「戻る」ボタンをクリックすると、変更カレンダーの機能にアクセスできません。オブジェクトがサポートされていない、というエラーが表示されます。CA SDM からログアウトし、「変更カレンダー」タブに再度アクセスしてください。

ナレッジ マネジメント での Firefox の制限

Windows および Linux が該当

Firefox ブラウザを使用する場合、ナレッジ マネジメント で以下の制限がある場合があります。

症状:

HTML エディタの [デザイン] タブでは、ナレッジ ドキュメントの [解決方法] フィールドに入力され保存されたテキストを削除することができません。

解決方法:

HTML エディタの [ソース] タブから、以前に保存したテキストを削除できます。

症状:

ナレッジ管理で、Firefox のセキュリティ設定によって、[切り取り]、[コピー]、および [貼り付け] 機能を使用できない場合があります。

解決方法:

[切り取り]、[コピー]、および [貼り付け] 機能を有効にするには、ブラウザのセキュリティ基本設定を変更する必要があります。

注: ブラウザの基本設定の変更の詳細については、[mozilla.org](https://www.mozilla.org) を参照してください。

Chrome でページ タイトルが正しく表示されません

Windows Server 2008 が該当

症状:

Google Chrome を使用していると、一部のページ タイトルが正しく表示されません。たとえば、`detail_in.htmlpl` のタイトルは無題になります。

解決方法:

ブラウザを最新のバージョンにアップグレードしてください。

チケットの作成中に連絡先を選択すると、iOS がクラッシュする

iOS が該当

症状:

チケットを作成して連絡先を追加しようとする、ブラウザがクラッシュします。iOS の自動修正機能と CA SDM の自動検索候補機能が結果を取得し、ユーザは CA SDM が取得する連絡先を選択しています。

解決方法:

iOS の自動修正機能を無効にしてください。

iPad でログアウト後に子ウィンドウが閉じない

iPad iOS 5 が該当

症状:

iPad で CA SDM からログアウトした後、子ウィンドウが閉じません。たとえば、[ファイル] - [新規変更要求] とクリックします。CA SDM からログアウトすると、[新規変更要求] ウィンドウが開いたままで、データの入力も可能なままです。

解決方法:

iOS 5 オペレーティングシステムには、ハンドル (close() API) を使用してウィンドウを閉じる際の問題があります。詳細については、インターネット検索エンジンを使用して「iPad Safari iOS 5 window.close()」を検索してください。

Web インターフェイスが Internet Explorer で正しく表示されない

Windows が該当

症状:

以下の問題が発生します。

- アナリスト インターフェイスにログインするとき、Web インターフェイスが正しく表示されません。
- 顧客または従業員としてログオンできません。
- ゲスト ログイン リンクがページに存在しないか、ボタンが正しくありません。
- Internet Explorer はセキュリティ強化の構成を使用しており、インターネット ゾーンではスクリプトの実行が許可されていません。

解決方法:

以下のいずれかの操作を実行します。

- IE でカスタム セキュリティ レベルを作成してほとんどのエントリを有効にするか、サーバ ホスト名をローカル イン트라ネット ゾーンに追加します。
- 管理者としてログオンし、Internet Explorer でセキュリティ強化の構成を無効にします。

JavaScript の更新により Internet Explorer でページが正しく表示されなくなる

Internet Explorer 8、9、および 10 で有効

症状:

JavaScript ファイルを更新して、CA SDM r12.9 にマイグレートしたか、CA SDM を変更しました。これらの更新が Web インターフェースに正しく表示されません。また、JavaScript エラーが表示される場合があります。

解決方法:

Internet Explorer で、お気に入りサイトのインターネット一時ファイルが削除されないように設定されています。また、ブラウザ キャッシュをクリアする必要もあります。

次の手順に従ってください:

1. [ツール] - [インターネット オプション] の順に選択します。
2. [閲覧の履歴の削除] で [削除] をクリックします。
3. [お気に入り Web サイト データの保存] オプションをオフにし、[インターネット一時ファイル] チェック ボックスがオンになっていることを確認します。
4. [削除] をクリックします。
ファイルが削除されます。
5. [インターネット オプション] ダイアログ ボックスの [OK] をクリックします。

読み取り専用の詳細フォーム上のリンクに関連付けられたヘッダが JAWS で読み取られない

症状:

読み取り専用の詳細フォーム上のリンクに関連付けられたヘッダが JAWS で読み取られません。

解決方法:

以下の手順に従います。

1. IE を開きます。
2. Insert + V キーを押して JAWS のオプションを開きます。
3. [Link Options] - [Text Link show Using - Screen text] をクリックします。
4. オプションが [Text Link Show Using - Title] になるまでスペースキーを押します。
5. オプションのダイアログ ボックスを閉じます。

CA SDM のメイン ページに移動できない

Internet Explorer 8、9、および 10 で有効

症状:

メニュー形式のオプションで [すべてのウィンドウをリストする] をクリックし、次に [メイン ページ] をクリックしても、CA SDM のメイン ページに戻ることができません。

解決方法:

ユーザが Internet Explorer で複数のタブを開いている場合にこの問題が発生します。他のすべてのタブを閉じてから、メイン ページ オプションをクリックしてください。この現象は Internet Explorer 8 および 9 の既知の問題です。

Firefox で日本語に対する自動検索候補の動作が通常とは異なる

日本語版で Firefox を使用する場合、文字の確定（IME 処理の終了など）を行わないと自動検索候補の一致結果が表示されません。Firefox では、日本語入力システム（IME）によって確定される（下線またはハイライトが解除される）まで日本語の文字は処理されません。

チケットの作成時に PDA インターフェイスでエラー メッセージが表示される

PDA インターフェイスが該当

症状：

2 つ以上の連絡先の名、姓およびミドルネームの組み合わせが同一で、そのユーザを [エンド ユーザ]、[依頼者] または [担当者] フィールドに追加しようとする、PDA インターフェイスからチケットを作成できません。

PDA インターフェイスで以下のいずれかのエラー メッセージが表示されます。

- 複数一致します - 影響を受けるエンド ユーザ：XXXX
- 複数一致します - 依頼者：XXXX
- 複数一致します - 担当者：XXXX

解決方法：

これらのエラーが表示されない標準の CA SDM ユーザ インターフェイスを使用してください。

構成に関する既知の問題

CA SDM を構成するときの正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

異なる Tomcat ポートを持つ CA SDM セカンダリ サーバの設定後の機能の失敗

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

プライマリ サーバと異なる Tomcat ポートを持つ CA SDM セカンダリ サーバを設定しました。セカンダリ サーバの Web URL からアクセスしたとき、この設定のために一部の機能が失敗します。たとえば、GRLoader、プロセス ビューアなどです。

解決方法:

セカンダリ サーバでは動作しないため、プライマリ サーバ URL から機能にアクセスしてください。セカンダリ サーバから GRLoader を実行しているときにホスト名およびポート番号を指定するには、`-s` パラメータを使用してください。

64 ビット Oracle 上で構成が失敗する

64 ビット Oracle 11 g R1 および 11g R2 が該当

症状:

64 ビット Oracle 上で構成が失敗し、以下のエラー メッセージが表示されます。

- In the stdlog: "Unable to connect to Oracle database mdbadmin on server"
- In the checkdb.0 log: "Unable to load the OCI library or DLL. Cannot continue!"

解決方法:

最新の 32 ビット Oracle クライアントをインストールし、以下を実行します。

- Windows 上で、パスに 32 ビット Oracle ライブラリのディレクトリが含まれていることを確認します。
- UNIX 上で、ライブラリ パス変数が 32 ビット Oracle のライブラリを指すように設定します。

注: CA SDM の以前のリリースからマイグレートする場合にも、この問題が発生することがあります。マイグレーション中にエラーが発生する場合は、クライアントをインストールしてから、マイグレーションを実行します。

バックグラウンド サーバから移動させると、bopauth_nxd を実行できない

症状:

CA SDM 環境で高可用性構成をセットアップしました。バックグラウンドサーバにログインし、[管理] タブから [オプション マネージャ] - [セキュリティ] に移動しました。bopauth_host の値を、デフォルトからアプリケーションサーバに変更しました。CA SDM サーバをすべて再起動しました。bopauth_nxd はアプリケーションサーバで実行されていません。

解決方法:

bopauth_nxd をバックグラウンドサーバから他のサーバ（アプリケーションサーバなど）に移動する場合、以下の手順に従います。

1. bopauth_host のデフォルト値を変更した後にバックグラウンドサーバを再起動します。
2. 以下のコマンドを使用して、アプリケーションサーバ上のクライアントとしてバージョン管理を開始します。

```
pdm_ver_nxd -c
```

3. アプリケーションサーバを再起動します。

バックグラウンド サーバから移動させると、LDAP 仮想データベースを実行できない

症状:

CA SDM 環境で高可用性構成をセットアップしました。バックグラウンドサーバにログインし、[管理] タブから [オプション マネージャ] - [セキュリティ] に移動しました。ldap_virtddb_host の値を、デフォルトからアプリケーションサーバに変更しました。CA SDM サーバをすべて再起動しました。LDAP 仮想データベースはアプリケーションサーバで実行されていません。

解決方法:

LDAP 仮想データベースをバックグラウンドサーバから他のサーバ（アプリケーションサーバなど）に移動する場合、以下の手順に従います。

1. ldap_virtddb_host のデフォルト値を変更した後にバックグラウンドサーバを再起動します。
2. 以下のコマンドを使用して、アプリケーションサーバ上のクライアントとしてバージョン管理を開始します。

```
pdm_ver_nxd -c
```

3. アプリケーションサーバを再起動します。

CA SDM のインストール後に環境設定が失敗する

Windows 2008 SP2 および Windows 2008 R2 が該当

症状:

Windows 2008 でユーザアクセス制御（UAC）設定を有効にして管理者としてログインし、CA SDM アプリケーションをインストールしました。[スタート] メニューから CA SDM の設定を行おうとすると、[環境設定] ウィンドウの起動中か、または [環境設定] ウィンドウの [データベース構成] 画面で環境設定が失敗します。

解決方法:

CA SDM を正常に設定するには、[スタート] - [すべてのプログラム] - [CA] - [Service Desk Manager] をクリックし、次に [環境設定] を右クリックして [管理者として実行] を選択してください。

CA SDM の実装時に警告メッセージが表示される

SuSE 11 でのみ有効

症状:

CA SDM のインストール、構成またはアンインストール中に、以下の警告メッセージが表示されます。

libxcb: WARNING! Program tries to unlock a connection without having acquired a lock first, which indicates a programming error. There will be no further warnings about this issue.

解決方法:

この警告は無視してください。インストール、構成またはアンインストール手順への影響はありません。

REST Web サービスの展開中、pdm_tomcat_REST.log にエラー メッセージが表示される

症状:

まれなケースですが、REST Web サービス アプリケーションの展開中、REST Tomcat ログ (pdm_tomcat_REST.log) に以下のエラー メッセージが表示される場合があります。

```
SEVERE: Exception fixing docBase for context [/caisd-rest]
java.util.zip.ZipException: error in opening zip file
2012/02/27 15:44:57 org.apache.catalina.core.StandardContext resourcesStart
SEVERE: Error starting static Resources
java.lang.IllegalArgumentException: Invalid or unreadable WAR file : error in opening
zip file
2012/02/27 15:44:57 org.apache.catalina.core.StandardContext startInternal
SEVERE: Error in resourceStart()
2012/02/27 15:44:57 org.apache.catalina.core.StandardContext startInternal
SEVERE: Error getConfigured
2012/02/27 15:44:57 org.apache.catalina.core.StandardContext startInternal
SEVERE: Context [/caisd-rest] startup failed due to previous errors
2012/02/27 15:45:07 org.apache.catalina.startup.HostConfig checkResources
INFO: Undeploying context [/caisd-rest]
```

解決方法:

Tomcat がアプリケーションを展開しようとしている際に、REST Web サービス アプリケーション用の **WAR** ファイルにアクセスできなくなることがあります。Tomcat はこのエラーを自動的に修復するため、このエラー メッセージは無視して構いません。通常、Tomcat は展開を再試行して成功させます。

IPv6 アドレスに接続できない

すべてのオペレーティング システムが該当

症状:

プライマリ サーバまたはセカンダリ サーバが、混合モードまたは IPv6 専用モードのどちらかに対して設定され、ブラウザまたは標準ログに、接続失敗メッセージが表示されます。

解決方法:

プライマリ サーバ、セカンダリ サーバ、またはクライアントが、IPv6 アドレスを名前で解決できることを確認してください。CA SDM アドレスが有効な IPv6 アドレスであることを確認してください。たとえば、IPv6 アドレスは、ルーティングされない FE80 アドレスではなく、ルーティング可能な IPv6 グローバルアドレスです。

サーバまたはクライアントで IPv6 アドレス接続問題を解決するには、以下の手順に従います。

1. プライマリ サーバまたはセカンダリ サーバで、以下の CA SDM Java 1.7 コマンドラインユーティリティを実行します。

```
java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar  
com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress [address] [slump_port] [protocol]
```

たとえば、Sd16 ノードの IPv4 アドレスを取得するには、`java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress Sd16 2100 IPV4` と入力します。

address/node

プライマリ サーバまたはセカンダリ サーバ（ローカルまたはリモートのどちらか）の名前付きアドレス/ノード名を指定します。

slump_port

TCP Slump ポート番号を指定します。たとえば、2100 を指定します。

protocol

（省略可）IPv4 プロトコルまたは IPv6 プロトコルを指定します。プロトコルを省略すると、デフォルトにより、IPv4 アドレスと IPv6 アドレスの両方が提供されます。

ユーティリティにより、指定されたサーバ ノードの情報がリストされます。

2. コマンドラインユーティリティからのデータを使用して、ルーティング可能な **CA SDM** アドレスが適正であり、**DNS** 上のアドレスと同じであることを確認するか、またはサーバエントリを名前解決します。
3. まだアドレスが解決されない場合は、以下のファイルのいずれかに、**CA SDM** サーバのローカルアドレスまたはリモート アドレスを指定します。
 - (Windows) <system drive>:\windows\system32\drivers\etc\hosts
 - (UNIX/Linux) /etc/hosts

注: コマンドラインユーティリティからのサーバ情報を使用して、*hosts* ファイルを更新します。 *hosts* ファイル内の指示に従って、**CA SDM** サーバ ノード名を追加してください。
4. リモートクライアントが **CA SDM** に接続できない場合は、以下のいずれかを行ってください。
 - **DNS** ネーム サーバが、適正なアドレスを持っていることを確認します。
 - ブラウザに **IPV6** アドレスを直接入力します。

AIX 上の CA Workflow の設定で PKI ログインが失敗する

IBM AIX が該当

症状:

AIX 上で CA Workflow を設定するときに、PKI ログインが失敗します。

解決方法:

AIX に CA Workflow をインストールした後、必要に応じて PKI ログイン用に CA Workflow を設定できます。IBM AIX でこのログインが正常に行われるようにするためには、追加のセキュリティ ポリシー ファイルが必要です。

次の手順に従ってください:

1. CA Workflow を正常に設定したことを確認します。
2. IBM の Web サイトに移動し、無制限 JCE ポリシー ファイルのページから Unrestricted Policy Files (version 1.4.2 以降) をダウンロードします。

注: ポリシー ファイルをダウンロードするには、IBM の Web サイトで登録を行ってください。

3. Shared Components JRE ディレクトリ内の local_policy.jar と US_export_policy.jar ファイルを IBM Web サイトからダウンロードしたポリシー ファイルに置き換えます。

デフォルトでは、これらのファイルは /opt/CA/SC/JRE/1.7.0_04/lib/security ディレクトリにあります。

4. 以下のコマンドを使用して、CA Workflow を停止してから開始します。

```
pdm_tomcat_nxd -c STOP -t CAWF  
pdm_tomcat_nxd -c START -t CAWF
```

CA SDM を手動でアンインストールする

症状:

アンインストール中に、手動のアンインストール手順についてリリースノートを参照するようメッセージから通知されます。

解決方法:

installvariables.properties ファイルが NX_ROOT/SDUninstall フォルダにありません。このファイルは、CA SDM のアンインストールに必要です。以下の手順を実行してこの問題を解決してください。

Windows 動作環境で CA SDM を手動でアンインストールする方法

1. CA SDM をシャットダウンします。
2. 以下のコマンドを実行します。

```
oa60_client_uninstall
oa60_server_uninstall
```
3. ファイル %WINDIR%\paradigm.ini を削除します。
4. CA SDM インストールフォルダを削除します。たとえば、デフォルトのフォルダの場所は C:\Program Files\CA\Service Desk Manager です。

重要: インストールディレクトリを削除する前に、2 つの ODBC サービス (CA SDM ODBC Data Access および CA SDM ODBC Agent) が両方とも削除またはシャットダウンされていることを確認してください。

5. CA\Service Desk Manager フォルダを %ALLUSERSPROFILE%\Start Menu\Programs から削除します。

製品がアンインストールされました。

注: CA SDM Server サービスをアンインストールするには、pdm_d_mgr -u コマンドを実行します。

UNIX 動作環境で CA SDM を手動でアンインストールする方法

1. CA SDM をシャットダウンします。
2. シンボリック リンク /opt/CAisd を削除します。
3. CA SDM インストールフォルダを削除します。たとえば、デフォルトのフォルダの場所は /opt/CA/ServiceDeskManager です。

製品がアンインストールされました。

CA CMDB Visualizer がセカンダリ サーバ上で起動しない

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

CA CMDB Visualizer をセカンダリ サーバ上で設定するときに、以下のエラー メッセージが Visualizer ログイン画面に表示されます。

アプリケーション設定データをロードしています。 アプリケーションを使用する準備ができていません。管理者に問い合わせてください。

解決方法:

セカンダリ サーバ上で CA CMDB Visualizer Tomcat を以下のように停止して再起動します。

1. コマンドプロンプトで以下のコマンドを実行します。

- pdm_tomcat_nxd -d STOP -t VIZ
- pdm_tomcat_nxd -d START -t VIZ

2. Visualizer にログオンします。

Visualizer アプリケーションが開きます。

データベースに関する既知の問題

Oracle または SQL Server を使用するときの正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

Oracle と CI 名検索

Oracle 11 g r1 上で、既存の CI 名で 67 文字を超えるものを検索すると、検索は失敗します。Oracle 11g r2 上ではこの問題は発生しません。

検索によって結果が返らない

症状:

データ パーティションに基づいて CA SDM で検索を実行しようとした。検索結果が表示されず、**stdlog** ファイルに DB エラーが記録された。

解決方法:

お使いの Oracle サーバのバージョンをリリース 11.2.0.3.0 にアップグレードして再試行してください。

pdm_isql ユーティリティがバックグラウンド サーバ上で機能していない

症状:

バックグラウンド サーバにログインし、**pdm_isql** コマンドを実行しました。以下のエラー メッセージが表示されました。

Unable to connect to the database.Since ODBC Services are not running on BG Server

解決方法:

pdm_isql ユーティリティはアプリケーション サーバでのみ機能し、バックグラウンド サーバでは実行できません。

Oracle 11g リリース 1: CA SDM 内での大文字小文字を区別する検索機能の有効化

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

Oracle 11g Release 1 と共に CA SDM r12.9 を使用する場合、大文字小文字の区別の問題によって予期しない結果が発生する場合があります。たとえば、以下の問題が発生する可能性があります。

- ドキュメントが間違ったカテゴリに関連付けられることがあります。
- 目的どおりにデータ パーティションが機能しないことがあります。
- 関係リストが表示されたときに、Web UI が応答しなくなることがあります。

解決方法:

この問題を解決するには、Oracle 11g Release 2 を使用します。Oracle 11g Release 2 は、[Oracle Metalink Support] ページからダウンロードできます。

この問題を回避するには、CA SDM の内で大文字と小文字を区別する検索機能を有効にします。NX.env ファイルで、NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=変数を、デフォルトの 1 ではなく、0 に設定し、サービスを再起動します。

注: 問題解決のために、BUG ID No. 7335665 が Oracle 開発グループに割り当てられました。

環境設定後に CA SDM サービスが実行されない

UNIX/Linux 上の Oracle で有効

症状:

CA SDM の環境設定が完了したあと、デフォルトでは CA SDM サービスが実行されません。

解決方法:

64 ビット コンピュータで 64 ビット Oracle 11g データベースを構成する場合、サーバに Oracle 32 ビット クライアントをインストールする必要があります。データベースの設定を行う際には、以下がすべて満たされるようにしてください。

- システム ライブラリ パス (Oracle Solaris および Linux では LD_LIBRARY_PATH、AIX では LIBPATH) は 32 ビット Oracle ライブラリを指している必要があります。
- ORACLE_HOME 変数が 32 ビット Oracle のライブラリを指している必要があります。
- システム PATH 変数に 32 ビット クライアントの bin フォルダ (\$ORACLE_HOME/bin) が含まれている必要があります。
- Oracle クライアント上で Net サービス名を作成し、Oracle データベース サーバインスタンスを指すようにします。Oracle 32 ビット クライアント インストールのタイプとして Administrator を使用します。

Oracle 上でワイルドカードを使用した場合の誤った検索結果

Oracle 11g R2 で有効

症状:

ワイルドカードとして「_」 (アンダースコア) および「?」 (疑問符) を使用して検索を行った場合、表示される結果の数が正しくありません。

解決方法:

正しい数のレコードが返されるようにするには、アンダースコアまたは疑問符を使用しないようにしてください。これらのワイルドカードは、SQL Server 検索で正常に動作します。

重複した値が許可されない必須フィールドを使用する場合の SQL Server の制限

SQL Server が該当

重複した値が許可されない必須フィールドを更新するとき、SQL Server では 900 バイトを超えるデータが受け付けられない場合があります。これらのフィールドには一意のインデックスを含めることができ、SQL Server には既知の制限があります。ユーザが [保存] をクリックすると、この制限により CA SDM で以下の例に示すようなエラー メッセージが表示されます。

Operation failed. The index entry of length %d bytes for the index '%.*Is' exceeds the maximum length of %d bytes. (操作が失敗しました。長さ %d バイトのインデックス エントリ(インデックス「%.*Is」)が最大長 %d バイトを超過しています。)

ドキュメントに関する既知の問題

以下の問題は、CA SDM ドキュメント セットの公開後に識別されました。

iPad で[このウィンドウのヘルプ]オプションが機能しない

Apple iPad が該当

一部のオンライン ヘルプ フォームでは、特定のトピックではなく、メインの **CA SDM** オンライン ヘルプのホーム ページが表示されます。このトピックが表示される場合は、オンライン ヘルプの検索機能を使用して適切なコンテンツを検索してください。

iPad で [このウィンドウのヘルプ] オプションが機能しない場合は、以下のアクションを実行してください。

- ヘルプ ページが開かれていて、他のフォーム上で [このウィンドウのヘルプ] をクリックした場合は、新しいヘルプ フォームは表示されません。代わりに、フォームはすでに開かれていたヘルプ フォームを更新します。このヘルプ フォームにフォーカスは移動しないので、ユーザがフォームをクリックする必要があります。
- 別のフォーム（例えばインシデントや問題の詳細フォーム）からヘルプを開く場合、**CA SDM** ホーム ページにプロンプトが表示されます。ホーム ページで [承諾] をクリックして必要なヘルプ フォームを表示します。

インストールに関する既知の問題

CA SDM のインストールの動作および成功に影響する既知の問題が存在します。

インストール パスでサポートされる文字

CA Business Intelligence をインストールしたすべてのオペレーティング システムで有効

症状:

インストール パスに指定されている文字に関するエラーでインストールが失敗します。

解決方法:

BusinessObjects のインストールでは、英数字、スペース、ダッシュ、およびアンダーラインのみがインストール パスでサポートされます。これらの文字の種類のみが含まれるように、インストール パスを変更します。

CA SDM インストール中に特権ユーザの認証情報を入力できない

Windows 以外 (RH Linux、AIX、および Solaris) に該当

解決方法:

ご使用のコンピュータまたは任意の端末のメモ帳上にパスワードを入力し、マウスでそれをコピーして貼り付けます。

インストール ディレクトリにスペースが含まれている場合に CA SDM をインストールまたは設定できない

UNIX/Linux で有効

症状:

UNIX/Linux で、インストール ディレクトリ名にスペースが含まれていると、CA SDM を適切にインストールまたは設定できません。

解決方法:

インストール メディア パスおよびフォルダ名内にスペースを指定しないでください。

CA Workflow インストールが CA SDM セカンダリ サーバ上で失敗する

Oracle が該当

症状:

プライマリ サーバ上の Oracle データベースを指しているセカンダリ サーバ上で CA Workflow のインストールが失敗します。セカンダリ サーバ上に CA SDM をインストールした場合、CA SDM 設定によって NX.env ファイル内の ORACLE_HOME 値が更新されません。

CA Workflow のインストール中に sqlplus ステートメントをロードして実行するときに、ORACLE_HOME 値が =ORACLE_HOME_REPLACE に設定されます。sqlplus コマンドは、コマンドを実行するために必要なサポート ファイルを見つけることができず、エラーを返します。

解決方法:

NX.env 内の ORACLE_HOME 値には、Oracle インストールへの無効なパスが含まれます。Oracle 用に設定した CA SDM セカンダリ サーバに CA Workflow をインストールする前に、以下の手順に従って番号記号を追加して、この値をコメントアウトします。

1. NX.env ファイルをテキスト エディタで開きます。
2. 以下の例に示すとおり、ORACLE_HOME= パラメータの前に番号記号(#)を挿入します。

```
#ORACLE_HOME=
```

3. NX.env ファイルを保存します。
4. CA Workflow をインストールします。

正しいシステム環境 ORACLE_HOME 値が使用されます。

CA Workflow のインストールが UNIX/Linux で失敗する

UNIX および Linux が該当

症状:

CA Workflow のインストールが失敗し、\$NX_ROOT/log/ ディレクトリの pdm_install_wf.log ファイルに以下のエラー メッセージが表示されます。

- Set CAPKIHOM environment variable
- Unable to initialize etpki in any mode giving up.

解決方法:

インストール メディアを起動するシェルの CASHCOMP 変数を設定します。通常、新規インストールでは変数は CASHCOMP=/opt/CA/SC に設定されます。CA SDM インストーラは、さまざまなプロファイルおよび .login ファイルにこの変数を追加します。新しいシェルを開いたら、この変数が存在することを確認し、再度インストールメディアを起動します。

CA SDM インストール中にエンド ユーザ ライセンス使用条件に同意できない

VMware で有効

症状:

CA SDM インストール中に、エンド ユーザ ライセンス使用条件 (EULA) 用のボタンが表示されません。「同意する」をクリックして CA SDM のインストールを続行することができません。

解決方法:

これらのボタンは、1275X647 のような標準以外の画面解像度では表示されません。縦横比が 4:3 または 16:9 になるように画面解像度を変更して、インストールをもう一度開始します。

CA EEM インストールが Solaris または Linux で失敗する

Solaris または Linux が該当

症状:

IPV6 が正しく設定されていないと、CA EEM インストールが以下のエラーで失敗します。

- CA iGateway installation failed
- Error message: Performing sanity test for system ip configuration for localhost: fail is displayed in igwinstall.log.

解決方法:

以下のコマンドを実行します。

```
ifconfig lo0 inet6 plumb  
ifconfig lo0 inet6 up
```

```
Add ::1 in /etc/hosts
```

ナレッジ マネジメントに関する既知の問題

ナレッジ マネジメント機能を使用する際の正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

名前フィールドでカンマがサポートされていない

すべてのオペレーティング システムが該当

症状:

名前フィールドにカンマを入力すると、結合したユーザ名の表示が予想しない結果になる場合があります。たとえば、連絡先レコードの作成または更新で以下のような名前を入力すると、結合された名前は正しく表示されません。

- 姓 : Smith, Jr

- ファースト ネーム（名）： John
- Middle Name： 空白

カンマによって、「Jr」が名の位置に表示され、「John」は表示されません。

解決方法:

名前フィールドではカンマは使用しないでください。

タイトルにスペース文字があるドキュメントを検索すると、エラーが発生する場合がある

すべてのオペレーティング システムが該当

症状:

[ナレッジ] - [検索] - [推奨ドキュメント] - [新規作成] から、推奨ドキュメントを作成します。編集モードで表示されるタイトルテキストには、先頭のスペースやタイトル単語間のダブル スペースが含まれています。

[ナレッジ ドキュメント] テキスト フィールドでタイトル単語を入力し、自動補完機能を使用すると、ナレッジ ドキュメントの [ルックアップ] ページが開きますが結果が表示されません。

解決方法:

ナレッジ ドキュメントの [ルックアップ] フォームは、[推奨ドキュメントの新規作成] ページのリンクをクリックして起動する必要があります。ナレッジ ドキュメントの [ルックアップ] フォームで、以下の手順に従います。

1. タイトルテキストを入力します。
2. ドキュメントを検索します。
3. 正しいレコードを選択します。

注: この解決方法に従わず、スペースを正しく使用せずにタイトルをテキスト フィールドに入力すると、オートコンプリートが起動され、結果が見つからない状態でナレッジ ドキュメントの [ルックアップ] ページが表示されます。その場合は、ナレッジ ドキュメントの [ルックアップ] ページで検索フィルタをクリアし、タイトルに含まれるキーワードを [高度な検索] フィールドの [キーワード] に手動で入力して、[検索] をクリックします。

検索結果で返されるドキュメント数が間違っている

症状:

検索結果で返されるナレッジ ドキュメントの数が正しくありません。

解決方法:

この問題を解決するには、コマンドラインから `pdm_k_reindex +f` を実行します。

検索結果に正しいドキュメント数が表示されます。

テンプレートからドキュメントをエクスポートできない

症状:

［エクスポート/インポート テンプレート］ 機能を使用して、ドキュメントをエクスポートできません。［ドキュメント］ - ［エクスポート/インポート テンプレート］ から［エクスポート］ ボタンをクリックしましたが、エクスポート機能が開始されません。

解決方法:

リポジトリ内のファイルではなく、CA SDM オブジェクトを参照している埋め込みのリンクの不正な処理が原因でこのエラーが発生しています。ユーザが［エクスポート］ ボタンをクリックすると、以下に示す例と類似した警告メッセージが表示されます。

02/17 15:55:05.30 hostname keit_daemon 4088 WARNING export.c 645 Service Desk オブジェクトを参照するリンク 'テンプレートからリクエストを新規作成 - 400002' が検出されました。ターゲット オブジェクトはエクスポートされません。その結果、ドキュメントが再インポートされるサーバ上でリンクが無効であるか正しくない場合、正しいオブジェクトを参照するようにドキュメントを変更する必要があります。

［挿入］ - ［新規チケット リンク］ を使用することで、リクエストの一部を自動化したり、ユーザが別のチケット タイプを作成するプロセスを自動化したりできます。ただしエクスポート中は、解決フィールドのテキストはそのままエクスポートされますが、リンクされたチケット テンプレートは同時にエクスポートできません。

1. エクスポート元と同じ CA SDM クラスタ（共有バックアップ データ ストアによって定義）へのドキュメントの再インポートは正常に機能します。

参照されているチケットがまだ存在する場合、再インポートが機能します。

2. 別の CA SDM クラスタにドキュメントをエクスポートする場合は、解決先を変更して、リンクされたチケット テンプレートが実際にチケット テンプレートを参照していることを確認します。
3. テンプレートが正しいチケット テンプレートを参照していることを確認します。

この問題は、ナレッジ ドキュメントの内の CA SDM オブジェクトへのリンクすべてに影響します。

ローカライゼーションの既知の問題

既知の問題が、ローカル言語版オペレーティング システム上での CA SDM の実行方法に影響を与える場合があります。

インストーラおよびコンポーネント インストーラが誤って翻訳される

すべてのローカライズ バージョンに該当

症状:

インストーラおよび一部のコンポーネント インストーラで、表示される文字が正しく翻訳されていません。たとえば、タイトル バー、ボタン、またはダイアログ ボックスで、重大性の低いスペリングまたは文法の問題が発生することがあります。

解決方法:

製品の機能上は何の問題也没有ありません。

ローカライズされた言語で CA SDM レポートを表示できない

解決方法:

CA SDM レポートでは、CA SDM でサポートされているすべての言語をサポートします。ただし、ポルトガル語（ブラジル）およびフランス語（カナダ）では以下の例外があります。

- ポルトガル語（ブラジル）が CABI の多言語インストールに統合されている場合、CA SDM レポートの中身はポルトガル語（ブラジル）になり、CABI は英語になります。
- フランス語（カナダ）が CABI の多言語インストールに統合されている場合、CA SDM レポートの中身はポルトガル語（ブラジル）になり、CABI は英語になります。

CA SDM レポートを目的の言語（たとえば日本語、フランス語、ドイツ語など）で表示するには、以下の手順に従います。

1. BO をインストールする際、BO に含まれるローカライズされた文字列を取得するために必要な言語パックをインストールします。
2. BIAR ファイルがインポートされるサーバに Arial Unicode MS (True Type) のフォントをインストールします。
 - a. Windows の Fonts フォルダにフォント ファイルをコピーする必要があります。
 - b. 以下のコードを fontalias.xml および i18n.xml ファイルに追加します。

注: fontalias.xml ファイルは、<BO Installation Path>\¥BusinessObjects Enterprise 12.0¥win32_x86¥fonts ディレクトリ内にあります。

注: i18n.xml ファイルは、<BO Installation Path>\¥BusinessObjects Enterprise 12.0¥win32_x86¥scripts ディレクトリ内にあります。

```
<FONT NAME="Arial Unicode MS">  
    <FONTFAMILY PLATFORM="ttf" NAME="Arial Unicode MS">  
        <FONTATTRIBUTE BOLD="false" ITALIC="false" LOGICAL="Arial Unicode MS"  
            PHYSICAL="ARIALUNI.TTF"/>  
    </FONTFAMILY>  
    <FONTFAMILY PLATFORM="win" NAME="Arial Unicode MS"/>  
    <FONTFAMILY PLATFORM="java" NAME=" 'Arial Unicode MS', 'Arial Unicode MS'"/>  
    <FONTFAMILY PLATFORM="html" NAME=" 'Arial Unicode MS', 'Arial Unicode MS'"/>  
</FONT>
```

レポート ドキュメントを開くと、Infoview はユーザの Preferred Viewing Locale (PVL) でコンテンツを表示しようとします。

表示可能な翻訳が PVL で提供されない場合、Infoview は代替言語で翻訳を表示しようとします。

表示可能な翻訳が代替言語でも提供されない場合、Infoview はユーザの PVL のメイン ロケールで翻訳を表示しようとします。

表示可能な翻訳がメイン ロケールで提供されない場合、Infoview は元の言語でコンテンツを表示します。

注: ローカライゼーションの制限を以下に示します。

- Crystal レポートのプロンプトのローカライゼーションはサポートされていません。
- チャートのラベルのローカライゼーションはサポートされていません。
- Infoview のリスト ビュー内のレポートフォルダ構造 (ツリー コントロール) 、レポート タイトル、説明のローカライゼーションはサポートされていません。
- グループ名が条件式に基づいている場合、Crystal レポートのグループ ツリーのラベルはローカライズできません。
- Crystal レポートの Y 軸チャート ラベルは、Firefox ブラウザでは水平に表示されますが、IE ブラウザでは垂直に表示されます。
- ダッシュボードは部分的にローカライズされています。ダッシュボード内のタブおよびチャートはローカライズされていません。
- タイム スタンプは新しい Webi レポートにデフォルトでは表示されません。
- 日付表示形式は、ブラウザのロケールに基づいて変更されません。すべての日付形式は、CA Service Desk Universe に「mm/dd/yyyy hh:mm:ss AM/PM」としてハードコードされています。日付表示形式を削除すると、Webi レポートに影響があります。デフォルトでは、日付部分のみが新しい Webi レポートに表示されます。正しいタイムスタンプが表示されるように、Webi レポートの日付表示形式を変更することができます。

Windows 2008 SP2 への CA EEM のインストールに失敗する

すべてのプラットフォームが該当

症状:

Windows 2008 SP2 への CA EEM のインストールが失敗し、以下のメッセージが表示されます。

Windows 2008 sanity testing failed (Windows 2008 のサニティテストに失敗しました)

注: すべての言語で、英語のメッセージが表示されます。

解決方法:

CA EEM サーバを Windows 2008 にインストールする前に、以下の手順を実行します。

1. コマンドプロンプトから以下のコマンドを実行します。

```
netsh-> interface-> ipv6-> show-> address
```

コンピュータで、fe80 で始まる IPv6 のリンク ローカル アドレスを使用するすべてのインターフェースが一覧表示されます。

2. fe80 で始まるリンク ローカル アドレスを削除します。

リンク ローカル アドレスが削除されます。

注: インターフェースの削除方法の詳細については、Microsoft のサポート Web サイトでサポート技術情報 929852 を参照してください。

CA EEMドキュメントの Windows メニュー ショートカットと UI 項目が 2 つずつ表示される

すべてのローカライズ バージョンで有効

症状:

英語以外の OS 環境用に CA EEM をアップグレードした後、CA EEM ドキュメントのメニュー ショートカットおよび UI 項目が 2 つずつ表示される場合があります。1 つはローカル言語で、もう 1 つは英語で表示されます。

解決方法:

重複している不要なメニュー項目を削除します。

コンテキスト メニューでホットキーが機能しない

日本語および中国語のローカライズ バージョンが該当

日本語と中国語のローカライズ版では、右クリックによって表示されるコンテキスト メニューの大半で、各メニュー項目にホットキーが表示されません。通常、ホットキーの文字はメニュー項目の最後にかっこ付きで表示されますが、文字ではなく () が表示されています。メニューの表記が英語である場合には、ホットキーはその文字の下にアンダースコアで示され、これは機能します。

[オプション リスト]の値の一部が翻訳されない

すべてのローカライズ バージョンが該当

症状:

文字列「Auto Issue Event」は、[オプション リスト] の [値] 列では翻訳されません。

解決方法:

[オプション リスト] および [オプションの詳細] Web フォームの大部分のフィールド ([説明] フィールド、「はい/いいえ」などの特定の [値] フィールド、およびドロップダウン リストを除く) は、ローカライズされず、英語で表示されます。[オプション リスト] は、Service Desk マネージャの [管理] タブ上にある左ペインのメニューで [オプション マネージャ] ノードに移動し、いずれかの子ノードを選択することで、表示できます。

言語の有効な文字範囲が正しく表示されない

症状:

kt_admin_parse_settings.htmlpl を表示しようとする、言語の有効な文字範囲が正しく表示されません。

解決方法:

解決策はありません。

翻訳済みノイズ ワード

すべてのローカライズ バージョンに該当

症状:

各言語に翻訳されたノイズ ワードが表示されません。

解決方法:

製品には、各言語用に用意されたノイズワードが標準で含まれています。

使用する言語のノイズワードを確認するには、新規ノイズワードを追加するときと同じ手順で `pdm_k_reindex` を実行します。

使用する言語のノイズワードが表示されます。

別名がローカライズされない

[Attribute Alias List] ページおよび [Attribute Alias Detail] ページに表示される別名データは、ローカライズされません。たとえば、[Service Desk] - [アプリケーションデータ] - [コード] - [属性の別名] を選択し、[検索] をクリックした場合、[別名] 列に表示されるデータは英語でのみ表示されます。

8.3 形式のファイル名の作成と拡張文字のサポート

日本語および中国語のローカライズバージョンに該当

症状:

8.3 形式のファイル名の作成と拡張文字がサポートされていません。

解決方法:

以下の手順に従ってください。

1. レジストリー キー `NtfsAllowExtendedCharacterIn8dot3Name` を「0」に設定します。

注: この値は、デフォルトで「1」に設定されます。この設定を手動で変更します。

2. コンピュータを再起動します。
3. インストールを開始します。

コマンドライン ユーティリティで特殊文字が表示できない

すべてのローカライズ バージョンが該当

症状:

DOS コマンドプロンプトから実行するすべての **CA SDM** コマンドライン ユーティリティで、返されるデータが正しく表示されません。特に、日本語、中国語、アクセント記号付きの特殊ラテン文字（ドイツ語のウムラウト、フランス語のアクサングラフなど）は、正しく表示されません。

解決方法:

コマンドライン ユーティリティの出力（例： **pdm_extract**）は、ファイルに出力することができます。このファイルを、**Microsoft** のメモ帳など、**UTF-8** のエンコードをサポートしているツールを使用して開くと正しく表示されます。

Windows 上でコマンドライン ツールによって文字列が正しく出力されない

Windows 上のすべてのローカライズ バージョンで有効

症状:

コマンドライン ユーティリティによる出力で、文字列が正しく表示されません。

解決方法:

すべてのコマンドライン ツールを実行する際に、**pdm_cmd.exe** プログラムを使用します。**pdm_cmd** ユーティリティによって、コマンドライン ツールの出力文字列が **UTF8** から **UNICODE** に変換され、英語以外の言語で出力文字列が表示されるようになります。たとえば、**pdm_webcache** の出力文字を正しく表示するには、以下のコマンドを実行します。

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

コマンドライン ファイル名が「.exe」で終わらない場合は、コマンドラインでファイルのフルネームを使用してください。

たとえば、以下のコマンドを使用して、**Web Screen Painter** のスキーマの変更を発行します。

```
pdm_cmd pdm_publish.cmd
```

以下のコマンドを使用して、ODBC ドライバを起動します。

```
pdm_cmd pdm_odbc_start.bat
```

注: 文字が正しく表示されないコマンドライン ツールでは、常に `pdm_cmd` を実行する必要があります。

スペルチェックが正しく機能しない

すべてのローカライズ バージョンが該当

日本語および中国語のローカライズ版では、スペルチェックがサポートされていません。

症状:

ラテン系言語のローカライズ版で、スペルチェックによって、ほぼすべての単語に対して修正候補が表示されます。

解決方法:

以下の手順に従ってください。

1. オプション マネージャで、`lex_lang` オプションに正しい言語を設定します。
2. Service Desk サービスを再起動します。

すべてのローカライズ版 バージョンで米国およびカナダの州のみが表示される

すべてのローカライズ バージョンに該当

症状:

CA SDM クライアントで、どの国が選択されていても、州の選択肢には米国またはカナダの州のみが表示されます。

解決方法:

CA SDM には、州のデータベース テーブルが含まれています。製品に標準で含まれているテーブルには、米国およびカナダの州データのみが含まれています。それ以外の国の州は標準データには含まれていませんが、`ca_state_province` テーブルを変更してほかの国の州（都道府県）を追加することができます。

Linux SuSE のインストールおよび環境設定で文字が表示されない

Linux SuSE での日本語および中国語のローカライズ版が該当

CA SDM インストーラおよび環境設定のプログラム (pdm_configure) は、日本語、中国語、および韓国語の文字を表示できません。

ホット キーがドル記号 (\$) で定義されている

日本語および中国語のローカライズ バージョンで有効

使用可能なホットキーの文字がない場合、すべてのフォームでドル記号 (\$) がホットキーとして使用されます。以前のバージョンでは、アルファベットのリストからホットキーが選択されていました。このリリースでは、CA SDM によって、対応する英語ラベルからホットキーの文字が決まります。

アップグレード中に文字が翻訳されない

Linux および Solaris 上のすべてのローカライズ版が該当

Unicenter Service Desk r11.2 から CA SDM r12.9 へのアップグレードにおいて、マイグレーションの実行時にすべての文字が英語で表示されます。

CA CMDB Visualizer の日付ヘルパーで、月名と曜日名が翻訳されない

すべてのローカライズ版に該当

CA CMDB Visualizer スコアボードの [保守] セクションにある日付ヘルパーでは、月名と曜日名は翻訳されません。

CA CMDB Visualizer の日付形式が日本語および中国語にローカライズされない

日本語および中国語のローカライズバージョンで有効

症状:

CMDB Visualizer Web クライアントの [保守] セクションの日付形式は翻訳されません。

解決方法:

CMDB Visualizer Web クライアントでは、日付が dd/mm/yyyy の形式で表示されます。日本語および中国語で推奨される形式は、yyyy/mm/dd です。

CA CMDB Visualizer で英語以外ユーザ認証情報によるログインがサポートされない

すべてのローカライズバージョンが該当

CA CMDB Visualizer で英語以外ユーザ認証情報によるログインがサポートされません。

CA Workflow IDE のプロセス定義が英語で表示される

すべてのローカライズ版に該当

CA Workflow IDE プロセス定義はローカライズされず、英語で表示されます。

[サポート オートメーション エンド ユーザ アシスタンス セッション] ページが英語で表示される

すべてのローカライズ版に該当

症状:

[サポート オートメーション ライブ サポート : アシスタンス セッション] Web ページは英語で表示されます。

解決方法:

保留、セッション中、起動後、ログアウト後の各ページをはじめ、デフォルトのサポート オートメーション エンド ユーザ インターフェースはすべて、ローカライズされません。 [管理] タブの [サポート オートメーション] ノードからこれらのページをカスタマイズして、カスタムのローカライゼーションを設定できます。

サポート オートメーション の適応化ページで、ローカライズ言語名が表示されない

すべてのローカライズバージョンで有効

症状:

非英語環境の CA SDM の以前のリリース (r11.2、r12 または r12.1) から r12.9 へマイグレートすると、以下の領域が英語で表示されます。

- [管理] タブの [サポート オートメーション] - [ブランディング] - [適応化] リスト ページに、実際のローカライズ言語名ではなく、「英語」という行が (対応するローカライズ言語で) 表示されます。
- [従業員の自宅] ページで [ライブ チャット] をクリックすると、[ローカライゼーション] リスト ボックスに、実際のローカライズ言語名ではなく、「英語」と (対応するローカライズ言語で) 表示されます。
- [サポート オートメーション] タブの [環境設定] - [サポート オートメーション アナリスト UI ローカライゼーション] - [ローカライゼーション] リスト ボックスに、実際のローカライズ言語名ではなく、「英語」と (対応するローカライズ言語で) 表示されます。

たとえば、ポルトガル語 (ブラジル) にローカライズされた SDM の場合、r12.9 にマイグレーションを行った後は、「Português do Brasil」ではなく「Inglês」と表示されます。

解決方法:

[管理] タブの [サポート オートメーション] - [適応化] - [ローカライゼーション管理] で、インストール済みローカライズ言語名を有効にして、英語で使えるようにしてください。

注: 非英語環境のローカライズ版 CA SDM で r11.2、r12.0、r12.1 から r12.9 にマイグレートする場合は英語を無効にできません。

[ナレッジ検索解析の設定]がローカライズ版で英語に設定されている

すべてのローカライズバージョンが該当

症状:

[ナレッジ管理] の [検索] ノードにある [パーサ設定] の [言語のタイプ] 設定が、ローカライズ版ではデフォルトで英語に設定されています。本製品では、指定された言語に基づいて検索テキストを解析します。

解決方法:

管理者は、デフォルトの言語タイプ（英語）を以下のいずれかに変更できます。

ヨーロッパ言語

検索時に、ヨーロッパ言語特有の処理のみが実行されます。この言語タイプは、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、およびポルトガル語に適用されます。

韓国語

検索時に、韓国語言語特有の処理のみが実行されます。

その他アジア言語

検索時に、中国語や日本語などの、その他のアジア言語用の処理が実行されます。

CA Business Intelligence のインストール後、InfoView の下に CA Service Desk のレポートが表示されない

すべてのローカライズバージョンで有効

症状:

BusinessObjects InfoView の [CA レポート] の下に、CA Service Desk のレポートが表示されません。

解決方法:

CA Business Intelligence レポートの設定時に（DVD メニューから選択）、BI Admin のユーザ名の入力を促すプロンプトが表示されたら、「Administrator」と入力します。

デザイン モード時に Web Screen Painter に英語の文字列が表示される

症状:

Web Screen Painter がデザイン モードの場合、ノートブックのタブ、ボタン、メニュー、およびメニュー項目は英語でのみ表示されます。

解決方法:

別の言語でフォームを表示するには、以下の手順に従います。

1. Web Screen Painter でフォームを開きます。
2. フォームを作成しているか、既存のフォームを更新している場合は、新たにローカライズした文字列を `$NX_ROOT/sdk/scripts/msg_cat.js` ファイルに追加します。
3. [プレビュー] をクリックします。

注: `msg_cat.js` の更新の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

月および日オプションの位置が変更されない

症状:

変更要求用の変更ウィンドウを作成するときに [年単位] オプションを選択します。[月] および [日] オプションが異なる位置に表示されます。

解決方法:

WSP でフォームをカスタマイズして、[月] および [日] オプションの位置を変更します。

ワークシフト スケジュール データを英語でしか入力できない

すべてのローカライズ バージョンで有効

症状:

ローカライズされたワークシフト データを使用する場合、ワークシフトをスケジュールするときにエラー メッセージが表示されます。

解決方法:

CA SDM r12.9 では、ワークシフト スケジュール データのテキスト (曜日、日付、午前 (am)、午後 (pm) など) は英語のみをサポートしています。

以下の例に、正しいフォーマットのワークシフト データを示します。

- Mon - Fri {8:00 am - 5:00 pm}
- Sun {9:00 - 12:00 2:00 pm - 4:00 pm}
- Sat 12/24/08 - 1/1/09 {8:00 - 12:00 14:00 - 4:00 pm}
- 09/07/04

注: この制限は、ワークシート スケジュール データにのみ適用されます。ワークシート表示名は任意のローカライズされた言語で指定できます。

CA IT PAM で日本語の文字値が正しく処理されない

日本語のローカライズ バージョンで有効

症状:

CA IT PAM をインストールおよび実行し、文字を正しく表示することができました。その後、日本語の文字値を CA SDM に送信する必要がある CA IT PAM プロセスを実行しました。このアクションの実行後、プロセス モニタで値の中に疑問符 (??) が表示され、CA SDM で入力が拒否されます (stdlog に ?? エラーが表示されます)。

解決方法:

重要: この情報は、CA IT PAM ドキュメント中の説明に取って代わるものです。

SQL Server

SQL Server データベースが間違った照合 (SQL_Latin1_General_CP1_CI_AS など) を使用しています。SQL Server データベースの作成後は照合を変更できません。

1. 日本語コードページでデータベースを作成できる SQL Server をインストールします。

2. CA IT PAM のインストール中、以下のいずれかの操作を実行します。

- 日本語コードページでデータベースを手動で作成します。
- CA IT PAM インストーラで日本語コードページを選択し、データベースを作成します。

注: 手動でデータベースを作成する場合は、CA IT PAM インストーラのドロップダウン リストからのコードページとデータベースのコードページを一致させます。インストーラはこのオプションを検出せず、デフォルト コードページをラテンから変更しません。CA IT PAM は設定が正しくない場合でも警告を表示しません。

Oracle

1. 正しく設定されたロケールで CA SDM データベース インスタンスを作成および開始したことを確認します。日本語の場合、ロケールを ja_JP.UTF-8 に設定します。
2. CA IT PAM データベースも日本のロケールで開始されたことを確認します。

CMDB r11.2 ドイツ語および日本語版から CA SDM r12.9 へのアップグレードでフランスのロケールが検出される

ドイツ語版と日本語版が該当

症状:

CA CMDB r11.2 ドイツ語版または日本語版を CA SDM r12.9 にアップグレードすると、インストーラのアップグレードプログラムによってロケールとしてドイツまたは日本ではなくフランスが検出されます。フランス語版が検出されると、エラー メッセージが表示され、インストールが失敗します。インストーラからロケールをドイツまたは日本に切り替えることができません。

解決方法:

この問題を解決するには、以下の手順に従います。

1. CA SDM サーバで、NX_ROOT ディレクトリに移動します。
2. .GENLEVEL ファイルを開いて編集します。
3. 以下の文字列
12611053G900
を以下の数値で置き換えます。
11209045R4
4. NX_ROOT/Site ディレクトリに移動します。
5. install.properties ファイルを開いて編集します。
6. 以下の文字列
locale.current=en-US
を以下のいずれかで置き換えます。
locale.current=ja-JP (日本語)
locale.current=de-DE (ドイツ語)
7. 変更内容を保存し、アップグレードを実行します。
正しいロケールが検出されます。

GRLoader が英語以外のスプレッドシート名を識別しない

すべての英語オペレーティング システムが該当

症状:

英語 OS 上で -sss オプションを使用した場合に、GRLoader が英語以外のスプレッドシート名を識別しません。

解決方法:

GRLoader を英語 OS 上で実行している場合は、環境設定ファイル (.cfg) で `grloader.spreadsheet.sheetname=name` オプションを使用して英語以外のスプレッドシート名を指定してください。

インストーラがローカル言語を自動検出しない

Windows 2008 で有効

症状:

Windows 2008 上で、CA SDM インストーラの言語設定画面でローカル言語が自動的に検出されません。インストールを続行するには、この画面で言語を選択する必要があります。この問題は、[地域と言語のオプション] で形式、システム ロケール、および場所のオプションが正しく指定されていないときに発生します。さらに、[地域と言語のオプション] の [形式] タブで言語が正しく設定されていない場合は、特殊文字（カンマとピリオド）が正しく配置されません。

解決方法:

以下の手順に従って、ご使用の環境に対応した形式、言語、およびシステム ロケールを設定します。

1. [コントロール パネル] から、[地域と言語のオプション] を選択します。
2. [形式] および [場所] タブで言語を指定します。
3. [管理] タブで、[システム ロケールの変更] ボタンを選択し、現在のシステム ロケールを指定します。
4. [OK] をクリックします。

形式、場所、およびシステム ロケールが設定されます。

英語以外の Windows コンピュータへのインストールまたはマイグレート後にエラー メッセージが表示される場合がある

英語以外のすべての Windows コンピュータが該当

症状:

インストールまたはマイグレーションを行うと、「Can not find the install directory. (インストール ディレクトリが見つかりません。)」というエラー メッセージが表示されます。[OK] をクリックすると、マイグレーションまたは環境設定ウィンドウが表示されません。

解決方法:

このエラーは、インストールまたはマイグレーション中に英語以外の Windows コンピュータ上に表示されます。C:\Windows\paradigm.ini ファイルを開き、以下の例のようにして NX_ROOT 変数と NX_LOCAL 変数で CA SDM インストールディレクトリを更新してください。

```
[PARADIGM]
NX_ROOT=C:/PROGRA~2/CA/SERVIC~1
NX_LOCAL=C:/PROGRA~2/CA/SERVIC~1
```

翻訳された CMDB データ値にスペル エラーが存在する

スペイン語、イタリア語、日本語、ポルトガル語(ブラジル)、中国語(簡体字)が該当

症状:

データが CMDB にロードされた後、クラス名、姓、および関係タイプの翻訳された値に予期しないスペルおよび文法エラーが見つかります。

解決方法:

CA SDM r12.9 では、GRLoader ユーティリティは CMDB の新しい翻訳値を .rul ファイルセットに提供します。GRLoader .rul ファイルは、デフォルトでは以下のディレクトリに存在します。

```
$NX_ROOT¥java¥Lib¥GRloader
```

旧リリースで GRLoader.rul ファイルを別のディレクトリ (またはサーバ) に移動した場合は、.rul ファイルを変更して新しい翻訳値を反映させてください。

CA SDM r12.9 は、以下の新しい翻訳値を CMDB 用として提供します。

オブジェクト タイプ	英語文字列	言語	古い翻訳値	新しい翻訳値
クラス	Pager	スペイン語	Localizador	Buscapersonas
クラス	Portfolio Asset	スペイン語	Activo de cartera	Activo de la cartera
ファミリ	Cluster.Resource Group	スペイン語	Clúster.grupo de recursos	Clúster.grupo de recursos
ファミリ	Cluster.Resource	スペイン語	Clúster.recurso	Clúster.Recurso

オブジェクトタイプ	英語文字列	言語	古い翻訳値	新しい翻訳値
関係	is monitored by	スペイン語	está controlado por	está monitorizado por
関係	is served by	スペイン語	está proporcionado por	está servido por
関係	authors	スペイン語	autores	es autor de
関係	monitors	スペイン語	controla	monitoriza
ファミリー	Facilities.Furnishings	イタリア語	Attrezzature.Mobili	Attrezzature.Mobilio
関係	is governed by	イタリア語	è regolato da	dipende da
関係	runs on	イタリア語	esegue su	viene eseguito su
関係	is serviced by	イタリア語	è fornito da	è servito da
関係	is served by	イタリア語	è servito da	è assistito da
関係	governs	イタリア語	regola	governa
関係	is administered by	日本語	管理される	処理される
関係	administers	日本語	管理する	処理する
クラス	Portfolio Idea	ポルトガル語 (ブラジル)	Idéia do Portfolio	Ideia do Portfolio
ファミリー	Investment.Idea	ポルトガル語 (ブラジル)	Investimento.Idéia	Investimento.Ideia
関係	is administered by	中国語 (簡体字)	的管理方是	的控制者是
関係	is governed by	中国語 (簡体字)	的管理方是	的治理方是
関係	is regulated by	中国語 (簡体字)	的管理方是	的调整方是
関係	administers	中国語 (簡体字)	管理	管控
関係	governs	中国語 (簡体字)	管理	治理

オブジェクト タイプ	英語文字列	言語	古い翻訳値	新しい翻訳値
関係	serves	中国語 (簡体 字)	服务	提供服务
関係	regulates	中国語 (簡体 字)	管理	调整

注: すべてのデータ値は、UTF-8 エンコーディングを使用してエンコードされる必要があります。

最終インストール ページに感嘆符とコロンが表示されない

フランス語、ポルトガル語(ブラジル)、およびドイツ語版で有効。

症状:

最終インストール ページに表示されるテキストに、コロン (:) または感嘆符 (!) がありません。

解決方法:

この動作はサードパーティ ソフトウェア問題に関連するものであり、製品の機能には影響がありません。

オンライン ヘルプの日本語版が Internet Explorer で開かない

日本語で有効

症状:

Internet Explorer の日本語版で CA SDM の日本語版を使用する場合、役割ベースのオンラインヘルプが Web インターフェースで正常に表示されません。この問題は、以下の理由で発生します。

- SDHelp_index.htm ファイルのステートメントの順番が正しくない。
- 日本語版の IE ブラウザは、デフォルトで Unicode (UTF-8) シグネチャではなくネイティブ JIS エンコーディングを使用している。

解決方法:

この問題を解決するには、SDHelp_index.htm ファイルを以下の手順で更新します。

1. 以下のディレクトリにある SDHelp_index.htm ファイルを見つけます。
`$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot/help/web`
2. このファイルのバックアップ コピーを作成します。
3. コマンドプロンプトで以下のコマンドを実行して、新しい SDHelp_index.html ファイル (この例では tmp.htm) を作成します。
`pdm_uconv --add-signature -f utf8 -t utf8 -i SDHelp_index.htm -o tmp.htm`
4. 元の SDHelp_index.htm を新しいファイルで置き換えます。

SD_Help_index.htm ファイルが更新され、UTF-8 シグネチャが使用されます。

5. Web ベースのオンラインヘルプを起動します。

マイグレーションに関する既知の問題

以前の CA SDM 環境からマイグレートしたデータの正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

Oracle 10g でのマイグレーションの失敗

Oracle 10g で有効

症状:

ログ ファイルに以下のエラー メッセージが出力されて、マイグレーションが失敗します。

"STDERR: Error in dbcallback. event:4 err:15"

"STDERR: Error fetching data:15"

"ERROR: (54 of 54) Tables Failed Schema Validation!"

解決方法:

Oracle 10g へのマイグレーションを開始する前に、SQLPlus および Oracle DB に通信可能かどうかを確認します。通信に失敗する場合は、Oracle が提供するユーティリティおよび診断テクニックを使用して Oracle およびループバック アダプタが設定されていることを確認します。

SUSE 10 マシンでマイグレーションに失敗する

SUSE 10 マシンで該当

症状:

CA SDM を r12.9 にアップグレードするために [マイグレート] をクリックしました。しかしエラー メッセージが表示されます。

解決方法:

この問題を修正するには、パッチを適用する必要があります。[CA サポート オンライン](#)にアクセスして、パッチの詳細を確認してください。

マイグレーションで xlate ファイルがバックアップされない

症状:

CA SDM 12.1 から r12.9 へマイグレートする場合、
<nxroot>/java/lib/GRLoader にある GRLoader 変換ファイル (xlate ファイル) がバックアップされません。

解決方法:

<nxroot>/java/lib/GRLoader にある、任意のユーザ定義のクラス、ファミリ、または関係の GRLoader 変換ファイル (xlate ファイル) を編集または新規作成した場合は、マイグレーション前にそれらをバックアップします。

注: Xlate ファイルの詳細については、「CA CMDB テクニカル リファレンス ガイド」を参照してください。

マイグレート後に非アクティブな サポート オートメーション ユーザが従業員アクセス タイプに設定される

症状:

削除済み技術者などの非アクティブ サポート オートメーション ユーザが、マイグレート後に従業員として表示されます。

解決方法:

CA サポート オートメーション SR1 eFix5 でユーザを削除すると、ログインと役割の関連付けは削除され、そのユーザは非アクティブに設定されます。マイグレーションの後、これらの非アクティブ ユーザは従業員アクセス タイプに設定されます。これらの非アクティブ ユーザは削除できます。

マイグレーション後にサポート オートメーション レポート内のデータを CA SDM チケット カテゴリでグループ化できない

症状:

CA SDM r12.9 に サポート オートメーション データをマイグレートした後、CA SDM チケット カテゴリを使用して CA Business Intelligence レポートをグループ化およびフィルタできません。サポート オートメーション アシスタンス セッション レポート、サポート オートメーション アシスタンス セッション メトリック レポート、およびサポート オートメーション ツール使用状況概要レポートに影響があります。

解決方法:

CA SDM r12.9 のサポート オートメーションマイグレーション スクリプトは、サポート オートメーション アシスタンス セッションと CA SDM チケット カテゴリ間の関係をマイグレートしません。マイグレーション後、サポート オートメーション アシスタンス セッションは、CA SDM チケット 参照番号に関連付けられます。さらに、手動でアシスタンス セッションを CA SDM チケット カテゴリに関連付ける必要があります。

マイグレーションによって WorldView Class オプションが削除されない

症状:

CA SDM の以前のリリースのインストールに変更影響度アナライザが統合されていた場合、WorldView コンテキスト メニューに ManageObject および UBMClass WorldView Class オプションが表示されます。

解決方法:

変更影響度アナライザはこのリリースで廃止されるため、これらのメニューを手動で削除します。

メニュー オプションを削除する方法

1. WorldView を開始します。
2. WorldView マップ上の任意のオブジェクトを右クリックし、[Edit Class] を選択します。
Unicenter Class ウィザードが開きます。
3. [Class] タブで、[Modify Existing Class] クラスを選択し、[ManagedObject] クラスを選択します。
4. [Menu] タブで、[Menu Name] ドロップダウン リストから [ManagedObject] を選択します。
5. 中央のフィールドでスクロール ダウンし、[Impact Analyzer Sep] を選択して [Delete] をクリックします。

6. 中央のフィールドで「Read Impact Analyzer」を選択します。
7. 「削除」をクリックします。
8. 必要に応じて「OK」および「Yes」をクリックし、変更を保存してダイアログボックスを閉じます。

ManagedObject クラスが WorldView コンテキストメニューから削除されます。

9. UBMClass に対して手順 1 ～ 8 を繰り返し、UBMClass メニューの同じエントリを削除します。

UBMClass が WorldView コンテキストメニューから削除されます。

UNIX/Linux 上で誤ったパスによりマイグレーションが失敗する

UNIX/Linux で有効

症状:

CA SDM r12.1 から r12.9 にマイグレートしようとする、マイグレーションが失敗し、ファイルまたはディレクトリが存在しないというエラーが `configure.log` に表示されます。

```
ERROR InstallTomcatTask.java 150 catalina.policy:
```

```
/opt/CA/ServiceDesk/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf: A file or directory in the path  
name does not exist.
```

```
ERROR InstallTomcatTask.java 150 context.xml:
```

```
/opt/CA/ServiceDesk/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf: A file or directory in the path  
name does not exist.
```

解決方法:

CATALINA_BASE のパスが誤ったディレクトリ `/opt/CA/ServiceDesk` から始まっています。CA SDM r12.5 では、このパスは `/opt/CA/ServiceDeskManager` に置き換えられました。

リンクを正しいパスに修正するには、以下のコマンドを実行します。

```
ln -s /opt/CAisd /opt/CA/ServiceDesk
```

CA SDM r12.1 から r12.9 へのマイグレーションでテナント キャッシュ エラーが表示される

症状:

CA SDM r12.1 から r12.9 にマルチテナンシーを有効にしてマイグレーションを行った後、リクエスト/インシデント/案件を作成して、テナント ユーザを連絡先に割り当てようとします。TAB キーで連絡先フィールドから移動しようとする、以下のエラー メッセージが表示されます。

```
getCandidateTenants(cr:83274874,3986928649836438928346) failed - tenant  
cache is not correctly initialized
```

解決方法:

CA SDM r12.9 へマイグレート後、以下の手順を実行してください。

1. \$NX_ROOT¥bopcfg¥www¥ ディレクトリの web.cfg を開きます。
2. SelListCachePreload の定義行に移動します。
3. 行の最後に以下のファクトリおよび属性を追加します。

```
tenant(name subtenant_group supertenant_group) tenant_group_member(tenant_id  
tenant_group).
```

4. CA SDM サービスを再起動します。

その他の既知の問題

CA SDM を使用するときの正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

金額フィールドの値が小数点で切り捨てられる

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

金額に小数点が含まれていると、値が切り捨てられます。この動作は、購入金額や保守料金など、通貨の値を保持するすべてのフィールドに該当します。たとえば、購入金額フィールドに「265.50」と入力すると、値は265 として保存されます。

解決方法:

一部のフィールドは、その名前が金額フィールドであることを示している場合でも、整数フィールドとして実装されています。切り捨てを回避するには、整数フィールドで小数点を使用しないでください。

pdm_ident コマンドが空の出力を返す

Linux で有効

症状:

CA SDM 実行ファイルで `pdm_ident` コマンドを実行すると、空の出力が返されます。

CA SDM をアンインストールする間、Xlib エラー メッセージが表示される

Linux および UNIX で有効

症状:

CA SDM をアンインストールするために、サードパーティのリモート管理ツールを使用しています。アンインストール中に、Xlib エラー メッセージが表示されます。

解決方法:

エラー メッセージが表示されても、CA SDM は正常にアンインストールされます。これらのエラー メッセージを止めるには、アンインストールを開始する前に `DISPLAY` 変数をエクスポートし、`xhost +` コマンドを実行します。

スタンバイ サーバでフェールオーバーが失敗する

AIX で有効

症状:

スタンバイ サーバとバックグラウンド サーバの両方が AIX 上にインストールされています。フェールオーバーを実行し、新しいバックグラウンドサーバとしてスタンバイ サーバを昇格させたい場合があります。スタンバイ サーバで `pdm_server_control -b` コマンドを使用しました。以下のエラーメッセージが表示されます。

This server is not a STANDBY server and cannot use the -b option.

解決方法:

この問題は、XManager を使用する場合に発生します。Xmanger で `CASHCOMP=/opt/CA/SC` をエクスポートし、スタンバイ サーバで再度コマンドを実行してください。

CA SDM Web UI のポップアップ ウィンドウに空白のページが表示される

Internet Explorer 10 で有効

症状:

CA SDM Web UI からポップアップ ウィンドウ ([インシデントの新規作成] ページなど) を開きました。ページは空白か、または少数のコントロールと空白のセクションしか表示されません。ウィンドウのサイズを変更すると、コンテンツが正しく表示されます。

解決方法:

1. IE ブラウザで、[インターネット オプション]-[セキュリティ]-[ローカルイントラネット] に移動します。
2. [サイト] をクリックします。
3. イントラネットゾーンに CA SDM の URL を追加します。
4. ブラウザを閉じ、新しい IE ブラウザで CA SDM Web UI を起動します。

コマンドライン ユーティリティの実行中にライブラリ エラーが発生する

AIX、Linux、Solaris が該当

症状:

コマンドライン ユーティリティを実行すると、以下のようなライブラリ エラーが発生します。

```
ld.so.1: pdm_pki: fatal: libetpki2.so: open failed: No such file or directory  
Killed
```

解決方法:

etpki ライブラリ ディレクトリを、ライブラリ パスに追加します。etpki ライブラリ パスは通常、`/opt/CA/SC/ETPKI/lib` にあります。

CA Spectrum Infrastructure Manager と CA SDM の統合

すべてのプラットフォームで有効

症状:

CA Spectrum Infrastructure Manager 9.2 (ホットフィックス H03 適用済み) と CA SDM r12.9 を統合する場合、以下の問題が発生します。

- CA Spectrum を通してアラームがトリガされるときに、関連付けられているサービス デスク チケットが CA SDM で適切に自動作成されない。解決策は見つからない。
- (Solaris のみ) CA SDM でサービス デスク チケットを閉じるか転送するときに、チケットが CA Spectrum に適切に送られない。

解決方法:

Solaris でのチケット クローズの問題を解決するには、以下の手順に従います。

1. 以下のディレクトリに移動します。
`$NX_ROOT/bin`
2. OCNotify.jar ファイルを開いて編集します。
3. 権限値を 777 に変更します。
値が設定されます。
4. CA SDM でサービス デスク チケット (インシデントなど) を更新します。
5. 変更を保存します。
チケットは CA Spectrum に転送されます。

CA SDM と SiteMinder の統合

症状:

CA SDM と SiteMinder が統合されている場合、シングル サインオン (SSO) が動作しません。

解決方法:

SiteMinder の既知の問題のため、SiteMinder は HTTP ヘッダ内の REMOTE_USER を送信できません。CA SDM 用のデフォルトの SSO ではこれが必要です。SiteMinder の修正プログラムが提供されるまでは、以下の回避策を実行して SSO を有効にしてください。

1. SiteMinder ポリシー サーバの [エージェント設定] で RemoteUserVar を REMOTE_USER に設定します。
2. SiteMinder で、属性を "WebAgent-HTTP-Header-Variable"、変数名を "REMOTE_USER" として応答を作成します。
3. Service Desk Manager の NX.env ファイルに @NX_ACCEPT_HTTP_REMOTE_USER=1 を追加します。
4. CA SDM サービスを再起動します。

エクスポートされた Excel ファイルにはエラーがあり開かない

症状:

CA SDM フォームで [エクスポート] をクリックすると、エクスポートされた Excel ファイルで「XML 解析エラー」と表示され、正常に開きません。0xB 文字 (8 進数で 0013、10 進数で 11) を使用しています。

解決方法:

エクスポートユーティリティでは、サポートされない文字があります。WWW コンソーシアム (W3C) によれば、XML では、0x9、0xA および 0xD を除き、0x20 より下の文字はすべて許可されていません。

ワイルドカード文字検索が統合検索で動作しない

症状:

%, ?, _, [], [^] などのワイルドカード文字検索が統合検索で動作しません。

解決方法:

CA SDM ワイルドカード文字検索は EBR 検索にのみ適用可能です。

レポートに関する既知の問題

CA SDM のレポート機能を使用するときの正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

CMS (Central Management Server) が起動しない

CA Business Intelligence がインストールされたすべてのオペレーティング システムが該当

症状:

BusinessObjects サーバを起動し、Central Configuration Manager を使用してすべてのサーバが正常に起動したことを確認する場合、CMS (Central Management Server) が予期せず停止する場合があります。

解決方法:

CMS データベースが同じサーバ上にあり、データベース サービスがまだ開始されていません。

CMS を起動するには、以下の手順に従います。

1. CMS プロパティの [依存関係] タブで、使用しているデータベース (Microsoft SQL Server など) に従って、データベース サービスを追加します。
2. Central Configuration Manager で、[Central Management Server] を右クリックします。
ポップアップ メニューが表示されます。
3. [開始] を選択します。
CMS が起動します。

構成アイテム名にドット(.)が含まれる構成アイテムのレポートを生成できない

MS SQL で有効

(構成アイテム間の関係を検出する) 以下のレポートは、構成アイテム名にドット (.) が含まれる構成アイテムに対しては作成できません。

- すべての変更影響度のレポート
- CI 関係レポート
- CI 根本原因分析レポート
- Direct Change Impact レポート

インストール後に[管理]または[InfoView]ページが正しく表示されない

CA Business Intelligence がインストールされたすべてのオペレーティング システムが該当

症状:

CA Business Intelligence のインストール後、エンド ユーザが [管理] または [InfoView] ページを表示できません。

解決方法:

この問題を解決するには、Tomcat を手動で再起動します。

InfoView ログオン ページの設定

Windows が該当

症状:

InfoView ログイン ページが、ユーザに認証タイプや CMS 名の入力を求めるように設定されていません。設定は、web.xml ファイルによって制御されます。

解決方法:

以下の手順で、web.xml ファイルで InfoView ログイン ページの設定を行います。

1. Web サーバの展開ディレクトリから、編集用に web.xml ファイルを開きます。

注: web.xml ファイルは、Tomcat を Web サーバとして CA SDM インストールメディアを使用している場合は、次の場所にあります。

SharedComponents¥CommonReporting3¥Tomcat55¥webapps¥InfoViewApp¥WEB-INF

例: C:¥Program

Files¥CA¥SC¥CommonReporting3¥Tomcat55¥webapps¥InfoViewApp¥WEB-INF

2. ユーザに認証タイプの入力を求めるには、*authentication.visible* パラメータを見つけ、<param-value> を「false」から「true」に変更します。
例: <param-value>true</param-value>
3. デフォルトの認証タイプを変更するには、*authentication.default* パラメータを見つけ、<param-value> を以下のいずれかの値に変更します。
 - 認証タイプのパラメータ値
 - エンタープライズ (デフォルト)
<param-value>secEnterprise</param-value>
 - LDAP <param-value>secLDAP</param-value>
 - AD <param-value>secWinAD</param-value>

4. ユーザに CMS 名の入力を求めるには、*cms.visible parameter* パラメータを見つけ、`<param-value>` を「false」から「true」に変更します。例：
`<param-value>true</param-value>`
5. ファイルを保存して閉じます。
6. Web アプリケーション サーバを再起動します。
web.xml ファイルの InfoView ログイン ページ設定が完了します。

CA Business Intelligence Web レポート オプション

CA Business Intelligence が CA SDM と連携している場合、オプション マネージャでは、Web レポート リスト ページに表示される以下のオプションは関係なくなるため、無視しても支障ありません。

- bo_server_auth
 - sec Enterprise
 - secLDAP
 - secWinAD
 - secExternal

Progress OpenEdge DSN および ODBC ドライバが ODBC データ ソース アドミニストレータに表示されない

Windows 2008 R2 が該当

症状:

OA サーバを設定するとき、`casd_servername` という名前の Project OpenEdge DSN を作成しました。この DSN は、`pdm_isql` および `CA Business Intelligence` と一緒に使用しています。作成した DSN を、64 ビット ODBC データ ソース アドミニストレータで表示できません。

ODBC データ ソース アドミニストレータを使用して DSN の編集または作成ができません。`CA Business Intelligence` が別のサーバを参照するようにできません。64 ビット ODBC データ ソース アドミニストレータ コントロール パネルには、32 ビットのドライバと構成は表示されません。

解決方法:

以下のファイルを実行し、32 ビット ODBC データ ソース アドミニストレータを使用して ODBC ドライバを表示します。

```
%windir%\SysWOW64\odbcad32.exe
```

CA Business Intelligence ODBC サーバの起動

CA Business Intelligence レポートのために、ODBC サーバの起動に関する問題が発生した場合は、ODBC クライアントおよびサーバをアンインストールしてから再インストールしてください。

ODBC クライアントおよびサーバをアンインストールする方法

コマンドプロンプトで以下のコマンドを実行します。

- `oa60_client_uninstall`
- `oa60_server_uninstall`

クライアントおよびサーバがアンインストールされます。

ODBC クライアントおよびサーバを再インストールする方法

コマンドプロンプトで以下のコマンドを実行します。

- `oa60_server_setup`
- `oa60_client_setup`

クライアントとサーバを再インストールした後、CA Business Intelligence サービスをシャットダウンし、ODBC サーバを再起動します。

CA Business Intelligence を使用している CA SDM のアップグレード

CA SDM を CA Business Intelligence のデータ ソースとして設定した場合は、すべての CA Business Intelligence サービスをシャットダウンしてから CA SDM r12.9 にアップグレードしてください。

CA Business Intelligence 統合に関する問題

CA Business Intelligence がインストールされているすべてのオペレーティング システムで有効

症状:

CA Business Intelligence 統合は、CA SDM r12.9 へのアップグレード後は無効になります。信用できる認証用の共有シークレット パスワードを含む TrustedPrincipal.conf ファイルは保持されません。TrustedPrincipal.conf ファイルには、Central Management Console で入力された共有シークレット パスワードが指定されている必要があります。

症状:

アップグレード後、以下のように TrustedPrincipal.conf ファイルを置き換えます。

1. CA SDM サーバ上の以下のディレクトリに移動します。
`$NX_ROOT¥migrate¥tor12_9¥prer12_9¥bopcfg¥www¥CATALINA_BASE¥webapps¥CAisd`
2. 以下のディレクトリに TrustedPrincipal.conf ファイルをコピーします。
`$NX_ROOT¥bopcfg¥www¥CATALINA_BASE¥webapps¥CAisd`
TrustedPrincipal.conf ファイルが置き換えられます。

注: 信用できる認証の設定の詳細については、「実装ガイド」を参照してください。

CSV へエクスポート後に、レポート詳細が正しく表示されない

症状:

レポートを CSV にエクスポートすると、データが正しく表示されません。たとえば、適切なコンテンツが表示されずにヘッダが CSV 内に繰り返し表示されます。

解決方法:

Excel 形式でレポートをエクスポートしてください。Excel フォーマットは Crystal Reports 2008 で利用可能です。Excel 形式にエクスポートした後、CSV 形式でファイルを保存してください。

セキュリティに関する既知の問題

CA SDM のセキュリティを使用するときの正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

アンチウイルス ソフトウェアによって CA SDM の起動が遅延する場合がある

Windows に該当

症状:

CA SDM と同じコンピュータ上で実行されるアンチウイルス ソフトウェアによって、CA SDM の起動が 2 分以上遅延する場合があります。通常は、数分後に起動が続行されます。

このような問題の兆候として、ネットワークが接続不能であること、および CA SDM が数分間一時停止することが `stdlog` 内のメッセージに示されます。

マイグレーション中に遅延が発生した場合、マイグレーションプロセスがサービスの開始待機でタイムアウトするため、マイグレーションが失敗する場合があります。

解決方法:

CA SDM を開始する前に、アンチウイルス ソフトウェアを無効にします。問題が解決した場合は、アンチウイルス ソフトウェアを設定して開いているネットワーク ポートの制限を緩和し、アンチウイルス ソフトウェアをアップグレードしてから、ベンダーに連絡してください。

マイグレーションを完了するには、マイグレーションプロセスが完了するまで、アンチウイルス ソフトウェアを一時的に無効にします。

Windows AD サーバで TLS を使用していると LDAP が停止または失敗する

Windows で有効

症状:

Microsoft のバグが原因で、TLS 暗号化を使用していると、複数の接続を使用する LDAP クライアントアプリケーションが停止または失敗します。サーバが TLS 暗号化を使用するときに LDAP グループが有効であると、CA SDM は各 LDAP エージェントプロセスで 2 つ目の接続を使用する可能性があります。CA SDM では、以下の 1 つ以上の症状が発生します。

- LDAP クエリ、同期、またはインポートが停止します。1 つの CPU コアの使用率が 100% またはそれに近いと、実行し続けている 1 つ以上の `ldap_agent.exe` プロセスでタイムアウトが発生する可能性があります。
- LDAP クエリ、同期、またはインポートが、サーバダウンエラーで失敗します。
- LDAP クエリ、同期、またはインポートが、エラーも結果も返しません。

解決方法:

LDAP に TLS 暗号化を使用している場合は、Windows Active Directory サーバと一緒に LDAP グループを使用しないことをお勧めします。TLS または LDAP グループのどちらかを無効にすることができます。

TLS 暗号化または LDAP グループを無効にするには、以下の手順に従います。

1. CPU 時間の大部分を消費し続けているすべての `ldap_agent.exe` プロセスを終了します。
2. CA SDM にログインしてオプションマネージャにアクセスできない場合は、CA SDM サービスを停止します。`$NX_ROOT/NX.env` ファイルで、以下のいずれかのオプションを `No` に設定してから、CA SDM サービスを停止して再起動します。
 - `NX_LDAP_ENABLE_GROUPS` (LDAP グループ)
 - `NX_LDAP_ENABLE_TLS` (TLS 暗号化)
3. オプションマネージャで、`ldap_enable_groups` (LDAP グループ) オプションまたは `ldap_enable_tls` (TLS 暗号化) オプションのどちらかを無効にします。
4. CA SDM サービスが実行している場合は、そのサービスを停止します。
5. CA SDM サービスを再起動します。

InfoView への自動ログインが失敗する

CA Business Intelligence がインストールされたすべてのオペレーティング システムが該当

症状:

CA Business Intelligence のインストール中に、CA Technologies Web cookie がデフォルトでインストールされ、CA SDM の [レポート] タブから BusinessObjects InfoView にログイン操作なしで自動的にアクセスできるようになります。Web ブラウザのプライバシー設定によってアクセスが制限される場合、アプリケーションの実行は失敗し、[レポート] タブにログインプロンプトが表示されます。

解決方法:

この問題が発生した場合は、CA Technologies Web cookie がシステムで許可されるように、Web ブラウザの [インターネット オプション] - [プライバシー] の設定を調整します。

スタブ クラスを生成するときに警告メッセージが表示される

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

AXIS ツール WSDL2JAVA を使用してスタブ ファイルをコンパイルすると、警告メッセージが表示されます。

解決方法:

これらの警告メッセージは、AXIS 1.4 を使用する場合に一般的に表示されるものであり、回避する方法はありません。スタブ ファイルは正常に作成されます。

オンライン ヘルプのエラー メッセージ

症状:

一部のコンテキスト依存ヘルプ ページで、ヘルプ トピックは正しく表示されますが、スクリプトエラーが生成されます。

解決方法:

ブラウザでスクリプトエラー通知が有効な場合は、スクリプトエラーが発生することがあります。これらのエラー メッセージは無視するか、またはスクリプトエラー通知を [ツール] - [インターネット オプション] - [詳細設定] タブでオフにすることができます。

CA Workflow プロセス定義が自動的にインポートされない

症状:

UNIX/Linux 上の誤ったロケール変数設定が原因で、CA Workflow の起動時に、CA Workflow プロセス定義およびアクターが自動的にインポートされません。

解決方法:

CA Workflow をインストールした後に、以下のいずれかの方法を使用してこの問題を解決します。

CA Workflow プロセス定義およびアクターをインポートする方法

1. オペレーティング システム環境のプロンプト中で、環境変数 LANG および LC_ALL を UTF-8 に設定します。たとえば、Oracle Solaris では、この環境変数は以下のように表示されます: LANG=en_US.UTF-8。
2. 以下のようにして、CA Workflow Tomcat サーバを停止して再起動します。

- pdm_tomcat_nxd -d STOP -t CAWF を実行します。
- pdm_tomcat_nxd -d START -t CAWF を実行します。

CA Workflow プロセス定義がインポートされます。

CA Workflow プロセス定義およびアクターを手動でインポートする方法

1. IDE クライアントを使用して、CA Workflow を開きます。

注: IDE クライアントは Windows および Linux オペレーティング システムでのみ利用可能です。

2. プロセス定義およびアクターの XML ファイルの場所を特定します
(例: `$NX_ROOT¥site¥Workflow¥data¥actors` ディレクトリおよび `$NX_ROOT¥site¥Workflow¥data¥process` ディレクトリ)。
3. [ファイル] - [インポート] - [プロセス定義] を選択し、インポートするすべての XML ファイルを選択して、[開く] をクリックします。
4. すべての定義を選択して、[インポート] をクリックします。
プロセス定義がインポートされます。
5. [ファイル] - [インポート] - [プロセス定義] を選択し、インポートするすべての XML ファイルを選択して、[開く] をクリックします。
アクター XML ファイルがインポートされます。
6. すべてのアクター ファイルを選択して、[インポート] をクリックします。

CA Workflow プロセス定義がインポートされます。

root 以外のユーザとして CA Workflow IDE にログインすると、間違った URL が設定される

Linux が該当

症状:

特権ユーザ以外のユーザが Linux で CA Workflow IDE を起動すると、URL は間違って `https://servername:8443/pm` に設定されます。Java エラーが画面に表示され、CA Workflow へのログインは失敗します。

解決方法:

1. CA Workflow IDE クライアントを起動します。
2. URL を `http://servername:8090/pm` に変更します。
ログインは成功します。

重複定義のメッセージ

症状:

CA CMDB r12.9 では、カスタマイズされた拡張テーブルの属性とトリガが自動的に作成されます。このため、以前のリリースで作成した拡張テーブル用の `stdlog` に以下のメッセージが含まれることがありますが、このことは処理に影響を及ぼしません。

Ignoring duplicate definition

解決方法:

これらのメッセージを除去するには、以下の属性をカスタム拡張テーブルから削除します。

- `id SREL nr;`
- `version_number INTEGER { ON_CI INCREMENT 1; };`
- `creation_date DATE { ON_NEW SET NOW ; };`
- `creation_user STRING { UI_INFO "AUDITLOG"; ON_NEW DEFAULT USER ; };`
- `last_mod_dt last_update_date DATE { ON_NEW SET NOW ; ON_CI SET NOW; };`
- `last_mod_by last_update_user STRING { UI_INFO "AUDITLOG"; ON_NEW DEFAULT USER ; ON_CI SET USER ; };`
- `delete_flag del SREL actbool { ON_CI DEFAULT 0; };`
- `mdr_name LOCAL STRING;`
- `mdr_class LOCAL STRING;`

CA Wily Data が CA CMDB にロードされるときにエラーが発生する

症状:

CA Wily データが CI として CA CMDB にロードされるときに、GRLoader.log ファイルがエラーを生成します。

以下にログ エントリの例を示します。

```
11/07 00:44:52.662 ERROR grCI 504 Error trying to insert CI. Error setting attr
'ext_asset' on object 'enttx:C0766E809BEE4E49B9D03277CF60BD23' to value
'nr:C0766E809BEE4E49B9D03277CF60BD23'
```

解決方法:

CA Wily 統合には、古いバージョンの GRLoader が含まれます。データを正常にインポートするために、CA SDM r12.9 に同梱されているバージョンの GRLoader を使用します。

マルチテナンシーおよび Visualizer

Visualizer は代理実行を目的として管理者ロールを使用します。この役割を割り当てられたユーザは、すべてのテナントを表示する権限を持っている必要があります。ユーザが [すべてのテナント] 権限を持っていないと、ビジュアライザの起動（スタンドアロンまたはコンテキスト）が失敗する場合があります。

例: Visualizer セッション エラー

Visualizer が構成アイテムのコンテキストで起動されると、以下の Visualizer セッション エラーが表示されます。

ユーザの認証に失敗しました。

症状:

代理役割のテナント アクセスが [シングル テナント] に設定されています。

解決方法:

Visualizer をコンテキストで起動する場合にこのエラーが発生しないようにするには、管理者役割のテナント アクセスを [すべてのテナント] に設定します。

Visualizer 関係処理パフォーマンス

CMDB Visualizer は、グラフィカルなキャンバス上におよそ 2500 の関係を処理できます。Visualizer リクエストに 2500 を超える関係が含まれている場合、Visualizer のパフォーマンスが低下することがあります。

ビジュアライザ サーバ名でのアンダースコア(_)

Internet Explorer 8 で有効

症状:

Internet Explorer 8 を使用して CMDB Visualizer にアクセスする場合、サーバ名内のアンダースコア (_) がエラーを引き起こすことがあります。以下のメッセージが表示される場合があります。

Connection to Server Refused

解決方法:

このメッセージは、Internet Explorer 8 の制約を表しています。この問題を解決するには、サーバ名ではなくサーバの IP アドレスをビジュアライザの URL に使用します。

Visualizer 向けにブラウザのロケールを設定する

CMDB Visualizer では、表示言語をクライアント側のブラウザのロケールに合わせるため、ローカライズされた CA SDM とは異なる言語で表示される場合があります。Visualizer でも同じ言語で表示するには、ブラウザのロケールを CA SDM と同じ言語に設定してください。

Internet Explorer でブラウザのロケールを設定する方法

1. [ツール] - [インターネット オプション] - [全般] タブを選択し、[言語] ボタンをクリックします。
2. 希望する言語を追加し、リストのトップへ移動します。
3. IE ブラウザの新規ウィンドウを開きます。（または、ブラウザを更新します。）

Visualizer がローカライズされた CA SDM と同じ言語で表示されます。

Firefox でブラウザのロケールを設定する方法

1. [ツール] - [インターネット オプション] - [コンテンツ] タブを選択し、[言語設定] ボタンをクリックします。
2. 希望する言語を追加し、リストのトップへ移動します。
3. Firefox ブラウザの新規ウィンドウを開きます。（または、ブラウザを更新します。）

Visualizer がローカライズされた CA SDM と同じ言語で表示されます。

アップグレードに関する既知の問題

以前の CA SDM 環境からのアップグレードの正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

Unicenter Service Desk r11.2 で配布される Tomcat の変更

Unicenter Service Desk r11.2 からのアップグレードで、デフォルト (4.1.31) 以外のバージョンの Tomcat を使用している場合は、以下の手順を完了してから CA SDM r12.9 にアップグレードしてください。

Windows の場合:

1. NX_ROOT¥NX.env ファイル内の以下の行を修正して、使用しているバージョンのパスを指定します。

```
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR= C:¥Program
Files¥CA¥SharedComponents¥Tomcat¥4.1.31
```

2. NX_ROOT¥site¥config.properties ファイル内の以下の行を変更します。

```
web.tomcat_home= C:¥Program
Files¥CA¥SharedComponents¥tomcat¥4.1.31

web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1

web.tomcat.version=4.1.31
```

3. CA SDM r12.9 をインストールします。

注: NX_ROOT¥bopcfg¥www¥CATALINA_BASE¥conf server.xml ファイルに何らかのカスタマイズが行われていれば、構成実行後、手動で server.xml (5.5.25) に更新する必要があります。Tomcat. の SSL セットアップの例を以下に示します。

UNIX の場合

1. NX_ROOT/NX.env ファイル内の以下の行を修正して、使用しているバージョンのパスを指定します。

```
@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31
```

2. NX_ROOT/site/config.properties ファイル内の以下の行を変更します。

```
web.tomcat_home=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31
```

```
web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1
```

```
web.tomcat.version=4.1.31
```

3. CA SDM r12.9 をインストールします。

注: NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml ファイルに何らかのカスタマイズが行われていれば、構成実行後、手動で server.xml (5.5.25) に更新する必要があります。Tomcat. の SSL セットアップの例を以下に示します。

MDB パッチ 17261861 Oracle for Windows

症状:

MDB パッチ 17261861 Oracle for Windows には、MDB r1.5 へのアップグレードができなくなるエラーが含まれています。

解決方法:

MDB パッチ 17615776 には、この問題の修正が含まれています。パッチ 17615776 をインストールしてから、MDB r1.5 にアップグレードしてください (CA CMDB r12.0 と CA CMDB r12.1 はこのバージョンの MDB を使用します)。

注: CMDB-UAP 統合パッチ RO2252 および RO02288 は両方とも MDB パッチ 17261861 Oracle for Windows に含まれています。RO2252 または RO02288 をインストール済みで、Oracle データベースを使用している場合は、MDB パッチの入手方法およびインストール方法を CA テクニカル サポートに問い合わせてください。

Unicenter Service Desk、CA CMDB r11.2、および Visualizer からのアップグレードが失敗する

すべての言語で有効

症状:

Unicenter Service Desk、CA CMDB r11.2、および Visualizer から CA SDM r12.9 にアップグレードするときに、以下のエラーメッセージが表示されます。

環境変数 CMDBVISUALIZER_HOME が検出されました。このシステムには、CMDB Visualizer がインストールされている可能性があります。このインストールを続行できません。このインストールをキャンセルしてください。以下の手順で CMDB Visualizer を削除します: 1) Uninstaller を単独で実行します; 2) オペレーティング システムを再起動します; 3) このインストールを再実行します。

解決方法:

アップグレードを実行するには、手動で CA CMDB Visualizer をアンインストールしておく必要があります。

[ライブ アシスタンス]、[ライブ チャット]、[今すぐアナリストと対話]リンクがない

症状:

CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 を使用する Unicenter Service Desk r11.2 から CA SDM r12.9 にアップグレードした後、[サポート オートメーション ライブ チャット] と [今すぐアナリストと対話] リンクが表示されません。

解決方法:

CA SDM r12.9 にアップグレードした後、home.html ファイルを以下のディレクトリから削除して、フォルダにファイルが含まれないようにします。

```
NX_ROOT¥site¥mods¥www¥html¥web¥employee¥Employee
```

症状:

CA サポート オートメーション r6.0 SR1 eFix5 を使用しない Unicenter Service Desk r11.2、CA Service Desk r12 または r12.1 を CA SDM r12.9 にアップグレードした後、以下のサポート オートメーション オプションが表示されません。

- [割り当てられたキュー リスト] ページの [ライブ アシスタンス] ボタン
- [従業員] または [顧客] ホーム ページの [ライブ チャット] および [今すぐアナリストと対話] リンク

解決方法:

サポート オートメーションはアナリストおよびエンド ユーザのデフォルト アクセス レベルを使用します。サポート オートメーションのない CA SDM リリースからアップグレードしたため、アップグレードの後に手動でアクセス レベルを割り当てます。

UTF-8 ロケールがインストールされていない場合、CA SDM のアップグレードが失敗する

UNIX および Linux で有効

症状:

アップグレード前に UTF-8 ロケールがインストールされていない場合、USDK UTF-8 のアップグレードが失敗します。

解決方法:

CA SDM は、UNIX および Linux オペレーティングシステムでは UTF-8 ロケールで実行される必要があります。CA SDM r12.9 にアップグレードする前に、UTF-8 ロケールがインストールされていることを確認します。

マイグレーション後に印刷されたナレッジドキュメントに大きな空白が挿入される

すべてのオペレーティング システムで有効

症状:

Unicenter Service Desk r11.0 から CA SDM r12.9 にアップグレードした場合、ナレッジ ドキュメントの印刷で問題が発生します。ドキュメントにイメージが埋め込まれている場合、印刷されたドキュメントの解決方法セクションの後に大きな空白が表示されます。

解決方法:

以下の手順に従います。

1. [管理] タブで、[ナレッジ] - [ドキュメント] - [ドキュメント テンプレート] を選択します。
2. ナレッジ ドキュメントを開きます。
3. HTML セクションで <TD> タグを見つけて、以下のコードを追加します。

```
<TD vAlign=top><SPAN  
class=clsTextBlackXXsmall><SPAN>{TAG_RESOLUTION}</SPAN></SPAN></TD> </TR>
```

4. この変更を、すべてのデフォルトのドキュメント テンプレートに対して繰り返します。

SharePoint に関する既知の問題

SharePoint の正常な動作に影響する既知の問題が存在します。

インシデント変更日が SharePoint 2010 の検索結果で正しくない

すべてのオペレーティング システムが該当

症状:

インシデントを作成し変更しました。その後、CA SDM 用のコンテンツソースおよびクロールルールを作成しました。SharePoint 2010 のインシデントに対して統合検索を実行すると、そのインシデントの変更日が、変更された日付ではなくクロール時間を表示していることがわかりました。

解決方法:

この問題には解決策はありません。

SharePoint 2010 で PDF ファイルにインデックスを付けられない

すべてのオペレーティング システムが該当

症状:

統合検索クローラによってナレッジ検索を実行する場合、クローラが SharePoint 2010 に送信する PDF ファイルにインデックスが付けられません。

解決方法:

SharePoint 2010 は PDF フィルタを持っておらず、PDF ファイルを処理できません。したがって、検索結果内のこれらの PDF ファイルのコンテンツは取得できません。KB_Article <http://support.microsoft.com/kb/2293357> で言及されている修正をインストールしてください。

検索結果ページを移動すると、合計検索数が変わる

すべてのオペレーティングシステムが該当

症状:

統合検索メカニズム (SharePoint 2010) を使用して、ナレッジデータベースを検索しました。結果ページを移動すると、合計の検索数がページによって変わります。しかし、検索数の合計はどのページでも同じである必要があります。

解決方法:

これは SharePoint 2010 の既知の動作です。詳細については、以下の説明を参照してください。

<http://social.technet.microsoft.com/Forums/sharepoint/en-US/10638572-9240-44f5-a650-a0ff0782ee44/sharepoint-2010-search-result-count-inconsistent>

CA SDM Mobile Enabler の既知の問題

アナリスト キューの既知の問題

サポートされないクエリのリスト

現時点では、Where 節に以下のパターンが含まれているクエリはサポートされていません。

- TODO_TODAY、TODAY、NEXT_WEEK などの期間定数を含むクエリ。たとえば、以下の Where 節を含む [案件タスク リスト] クエリ。

```
assignee = @cnt.id AND active = 1 AND call_back_flag = 1 AND call_back_date < EndAtTime(¥'TODO_TODAY¥')
```

- [group]、[contact] などの角かっこ ([]) を含むクエリ。たとえば、以下の Where 節を含む [あなたのグループのリクエスト] クエリ。

```
(group.[group]group_list.member IN (@cnt.id)) AND active = 1
```

- ドット表記 (.) を含むクエリ。たとえば、次の構文を使用する [変更要求] - [すべての解決済みの競合] クエリ。

```
conflicts.conflict.is_resolved=1 AND conflicts.conflict.delete_flag=0
```

添付ファイルを表示できない

Android で有効

症状:

Web URL を使用して **Mobile Enabler** を開き、アナリスト キューにログインしました。チケットを開き、関連添付ファイルをクリックしました。添付ファイルがダウンロードされるのを待って、ダウンロードフォルダから添付ファイルを開こうとしました。添付ファイルは開かず、エラーメッセージが表示されます。

解決方法:

現時点では、解決策はありません。 **Mobile Enabler** のネイティブアプリケーションをモバイルデバイスに展開し、添付ファイルを表示できます。

テナント ユーザがログインできない

症状:

テナント ユーザがアナリスト キューにログインしようとしたが、失敗しました。

解決方法:

解決策はありません。

プライベートブラウジング機能がオンになっているとアナリスト キューにアクセスできない

症状:

モバイルデバイスでプライベートブラウジング機能がオンになっています。モバイルデバイスで **CA SDM Mobile Enabler** の Web アプリケーションを開き、アナリスト キュー機能の有効な認証情報を入力しました。しかし、機能にアクセスできません。

解決方法:

モバイルデバイスでプライベートブラウジング機能をオフにして、**CA SDM Mobile Enabler** を再度開き、アナリスト キュー機能にログインします。

承認の既知の問題

調査フォームを開くことができない

症状:

ITPAM ワーク項目を開き、調査リンクをクリックしました。CA SDM ログイン ページが表示されます。認証情報を入力しても、調査フォームが表示されません。

解決方法:

調査および他の CA SDM 関連リンクを使用する場合は、デスクトップの Internet Explorer または Mozilla Firefox Web ブラウザでリンクを開く必要があります。通常、ITPAM フォーム内のハイパーリンクは開きますが、ネットワークに関する制限や、モバイルデバイス用の Web ブラウザでの URL の起動に関する制限の影響を受ける場合があります。

サポートされないフォーム フィールド

承認機能では、以下のものがサポートされません。

- 検索フィールド、選択フィールド、およびラジオ グループ。これらのフィールドを含むフォームを ITPAM または CAWF で使用してワーク項目を作成した場合、ワーク項目を表示すると、承認機能ではこれらのフィールドが表示されません。
- ITPAM 4.1 で導入された ITPAM フォーム機能（JavaScript フォーム操作など）。
- ITPAM 4.0 以上の文字列入力フィールドの最小長と最大長。

ワークフロー エンジンからの応答が遅い、またはまったくない

症状:

関連ワークフロー エンジンからの応答が遅かったり、まったくなかったりする状態が続いています。

解決方法:

この問題は、ワーク項目が過負荷状態（たとえばワーク項目が 500 を超える）になっている場合に発生する可能性があります。関連ワークフローのキャッシュを増やすと、パフォーマンスが向上する場合があります。LRUBUFFERISIZE は、ITPAM または CA SDM によってアクティブに参照されている保留中のタスクの概数です。デフォルト値は 1000 です。また SDMLOOKUP を無効にすることによって、一部の機能を無効にする代わりにパフォーマンスを向上させることもできます。

次の手順に従ってください:

1. CA SDM サーバにログインします。
2. NX_MOBILE_WFM_ITPAM_LRUBUFFERSIZE および NX_MOBILE_WFM_SDM_LRUBUFFERSIZE 変数を適切な値に設定します。デフォルトは 1000 エントリです。
3. NX_MOBILE_WFM_ITPAM_DISABLE_SDMLOOKUP 変数を「YES」に設定します。この操作により、拡張された情報（開始時刻、優先度、変更要求番号など）が無効になります。
4. pdm_options_mgr コマンドを実行して各変数を更新します。たとえば以下のように、pdm_options_mgr コマンドを実行して MOBILE_WFM_SDM_LRUBUFFERSIZE を増加させます。

```
pdm_options_mgr -c -a pdm_option.inst -s MOBILE_WFM_SDM_LRUBUFFERSIZE -v 2000
```
5. CA SDM サーバを再起動します。

CAWF フォーム フィールドを表示できない

症状:

CAWF フォームを更新した後、承認機能で CAWF のフォーム フィールドを表示できません。

解決方法:

CA SDM または CA SDM REST サービスを再起動して、再試行します。CA SDM REST サービスを再起動するには、以下のコマンドを使用します。

```
pdm_tomcat_nxd -c STOP -t REST
```

```
pdm_tomcat_nxd -c START -t REST
```

CA SDM で作成されたデータ パーティション制約がサポートされない

承認機能では、CA SDM で作成されるデータ パーティション制約が考慮されていません。このため、ログインしたユーザはデータ パーティションに関係なく、すべてのタスクおよび関連情報を参照できます。認証されたユーザにタスクが割り当てられる場合、そのユーザはそのタスクを参照できます。

Open Space の既知の問題

ログインできない

症状:

Open Space 機能の認証情報を入力し、ログイン ボタンをタップしました。しかしエラー メッセージが表示され、機能にログインできません。

解決方法:

以下のような原因が考えられます。

- 間違った URL を入力している場合は、URL を確認して、ログインしなおします。
- URL が「/」で終わっている場合は、「/」を削除して再試行します。
- CA Open Space サーバがダウンしている場合は、サーバが動作を開始するのを待って、ログインしなおします。

添付ファイルを表示できない

Android で有効

症状:

Web URL を使用して **Mobile Enabler** を開き、**Open Space** にログインしました。チケットを開き、関連添付ファイルをクリックしました。添付ファイルがダウンロードされるのを待って、ダウンロードフォルダから添付ファイルを開こうとしました。添付ファイルは開かず、エラーメッセージが表示されます。

解決方法:

現時点では、解決策はありません。 **Mobile Enabler** のネイティブアプリケーションをモバイル デバイスに展開し、添付ファイルを表示できます。

付録 A: アクセシビリティ機能

CA Technologies では、すべてのお客様が弊社の製品およびサポート ドキュメントを正しく使用して重要なビジネス業務を遂行できるよう、全力を尽くしています。このセクションでは、CA SDM に含まれているアクセシビリティ機能について説明します。

製品の拡張機能

CA SDM では、以下の領域でアクセシビリティが機能拡張されています。

- 表示
- 音声
- キーボード
- マウス

システムの動作を変更して、視覚障害のあるユーザ用の画面リーダを最適化することができます。この変更を適用するには、いったんログオフしてログインし直す必要があります。CA SDM で画面リーダを使用する方法の概要については、[ヘルプ] メニューから [画面リーダの使用法] を選択してください。

注: 以下の情報は Windows ベースおよび Macintosh ベースのアプリケーションに適用されます。Java アプリケーションは多数のホスト オペレーティング システムで実行されており、これらのシステムの一部にはすでに Java アプリケーションで使用可能な支援テクノロジーがあります。これらの既存の支援テクノロジーで、JPL で記述されたプログラムへのアクセスを提供するには、ネイティブ環境における支援テクノロジー自体と、Java 仮想マシン (Java VM) 内から使用可能な Java Accessibility サポートとの間のブリッジが必要です。このブリッジは、両端が Java VM とネイティブ オペレーティング システムであるため、ブリッジ先のプラットフォームごとに若干異なります。Oracle では現在、このブリッジの JPL 側と Win32 側の両方を開発しています。

表示

コンピュータ画面の表示を見やすくするには、以下のオプションを調整します。

フォントスタイル、色、およびアイテムのサイズ

フォントの色、サイズ、その他の表示の組み合わせを選択できます。

画面の解像度

ピクセル数を変更して、画面上でオブジェクトを拡大できます。

カーソルの幅および点滅速度

カーソルを見つけやすくしたり、点滅速度を最小化したりできます。

アイコンのサイズ

アイコンを大きくして見やすくしたり、アイコンを小さくして画面のスペースを増やしたりできます。

高コントラストの配色

見やすい色の組み合わせを選択できます。

音声

画像の代わりに音声を使用するか、またはコンピュータ サウンドを聞きやすくしたり区別しやすくしたりするには、以下のオプションを調整します。

ボリューム

コンピュータ サウンドの音量を上げたり下げたりできます。

音声変換

音声で読み上げたコマンド オプションやテキストを聞くことができます。

警告

目に見える警告を表示できます。

通知

アクセシビリティ機能がオンまたはオフになったときに、聴覚的または視覚的な合図を出します。

スキーム

コンピュータのサウンドと特定のシステム イベントを関連付けることができます。

キャプション

スピーチおよびサウンドのキャプションを表示できます。

キーボード

以下のようにキーボードを調節できます。

表示の間隔

キーを押したときにどのくらいの速度で文字を繰り返すかを設定できます。

トーン

特定のキーを押したときに音が鳴るようにできます。

スティッキー キー

片手または1本の指で入力するユーザは、別のキーボード レイアウトを選択できます。

マウス

以下のオプションを使用して、マウスの動作を速くしたり使いやすくしたりできます。

クリック速度

選択するときのマウス ボタンのクリック速度を選択できます。

クリック ロック

マウス ボタンを押したままにしながらも強調表示したりドラッグしたりできます。

アクションの入れ替え

マウスの左ボタンで制御される機能と右ボタンで制御される機能を入れ替えることができます。

点滅速度

カーソルの点滅速度を選択したり、点滅させるかどうかを選択したりできます。

ポインタのオプション

以下の操作を実行できます。

- 入力中のポインタの非表示
- ポインタ位置の表示
- ポインタが画面を移動する速度の設定
- 見やすくするためのポインタのサイズおよび色の選択
- ダイアログ ボックス内のデフォルト位置へのポインタの移動

キーボードショートカット

以下の表に、CA SDM でサポートされているキーボードショートカットを示します。

キーボード	説明
Ctrl + X キー	切り取り
Ctrl + C キー	コピー
Ctrl + K キー	次を検索
Ctrl + F キー	検索置換
Ctrl + V キー	貼り付け
Ctrl + S キー	保存
Ctrl + Shift + S キー	すべて保存
Ctrl + D キー	行の削除
Ctrl + 右方向キー	次の語句
Ctrl + 下方向キー	下にスクロール
End キー	行の終わり

付録 B: サードパーティの著作権

CA SDM 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 Bookshelf の ¥Bookshelf_Files¥TPSA フォルダにあります。たとえば、C:¥Program Files (x86)¥CA¥Service Desk Manager¥doc¥ENU¥Bookshelf_Files¥TPSA¥CA_SDM_ThirdPartyLicensingDoc.txt です。