

CA Service Desk Manager

Notas da Versão

r12.6

A presente documentação, que inclui os sistemas de ajuda incorporados e os materiais distribuídos eletronicamente (doravante denominada Documentação), destina-se apenas a fins informativos e está sujeita a alterações ou revogação por parte da CA a qualquer momento.

A Documentação não pode ser copiada, transferida, reproduzida, divulgada, modificada ou duplicada, no todo ou em parte, sem o prévio consentimento por escrito da CA. A presente Documentação contém informações confidenciais e de propriedade da CA, não podendo ser divulgadas ou usadas para quaisquer outros fins que não aqueles permitidos por (i) um outro contrato celebrado entre o cliente e a CA que rege o uso do software da CA ao qual a Documentação está relacionada; ou (ii) um outro contrato de confidencialidade celebrado entre o cliente e a CA.

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

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

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

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

O fabricante desta Documentação é a CA.

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

Copyright © 2011 CA. Todos os direitos reservados. Todas as marcas comerciais, nomes de marcas, marcas de serviço e logotipos aqui mencionados pertencem às suas respectivas empresas.

Referências a produtos da CA Technologies

Este conjunto de documentação faz referência aos seguintes produtos da CA Technologies:

- CA Business Intelligence
- CA IT PAM (também conhecido como CA IT Process Automation)
- CA Management Database (CA MDB)
- CA SDM (CA Service Desk Manager)

Entrar em contato com o Suporte técnico

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

Índice

Capítulo 1: Bem-vindo	13
O que este documento abrange	13
Suporte internacional	14
Versões localizadas	14
Localizar informações de roadmap do produto	15
Correções	16
Capítulo 2: Recursos novos e alterados	17
CA Business Intelligence	17
Interface do analista	18
Lista de grade de dados	18
Visualização sensível ao mouse	19
Guias aninhadas	26
Pesquisa a medida que digitar	29
Novas propriedades do web.cfg	32
Criador de telas da Web	33
Caixa de diálogo Inserir controle	34
Caixa de diálogo Propriedades	35
Excluir bloco de notas	35
Ícones para nova linha	36
Modificar as listas de grade de dados em formulários de lista	36
Modificar bloco de notas em formulários de detalhes	38
Instruções do PDM_MACRO para controles da interface de usuário	39
Macros novas da web	49
Exemplo de macro dtlShowtext	50
Macros da web modificadas	51
Mecanismo de pesquisa do KT	53
Capítulo 3: Recursos removidos	55
Componente do mecanismo de pesquisa do FAST	55
Integração do SAP	55
Designer de listas e Designer de bloco de notas do Pintor de tela da web	56

Capítulo 4: Documentação	57
Exibir a biblioteca CA	57
Arquivo Leiam e	57
Capítulo 5: Informações do sistema	59
Sistemas operacionais	59
Sistemas operacionais IBM AIX	60
Sistemas operacionais Microsoft Windows	61
Sistemas operacionais Redhat Enterprise Linux	61
Sistemas operacionais Oracle Solaris	63
Sistemas operacionais Novell SuSE Linux (SLES)	64
Sistemas operacionais VMware	65
Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados	65
Requisitos de sistema	66
Capítulo 6: Considerações sobre a instalação e migração	69
Instalação do CA SDM r12.6	69
Suporte à atualização direta	70
Como migrar dados para o CA SDM r12.6 em um sistema operacional Windows de 64 bits	70
Como migrar dados para o CA SDM r12.6 em um sistema operacional Linux/Unix de 64 bits	71
Considerações sobre a migração de interface de usuário	72
Migração de formulários personalizados	72
Migração de macro web personalizada	73
Capítulo 7: Problemas conhecidos	75
Problemas conhecidos de produtos da CA	75
Compatibilidade do GRLoader	75
Como verificar arquivos de log	76
O cálculo de prioridade gera valor de urgência depois de salvar tickets de autoatendimento	77
O CA SDM falha ao iniciar quando produtos da CA usando versões anteriores do eTPKI são instalados depois do CA SDM	78
Erro ao adicionar gerenciador de filas a um formulário com várias estruturas	79
Erro ao iniciar o Visualizador de processos do CA Process Automation	79
ICs dependentes que pertencem à família Serviço não são exibidos no Agendador de mudanças	80
Erro de redefinição do pacote de ajuda	81
Atributos de reconciliação de item de configuração não reconhecem inquilino	82

O Support Automation cria uma pasta temporária chamada CA-SupportBridge	82
Limpeza no banco de dados do CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 não exporta usuários inativos	82
As visualizações sensíveis ao mouse falham no IE 7	83
Problemas conhecidos do cliente	83
O usuário final do cliente da web do Support Automation não inicia	83
Uma mensagem de erro aparece no Internet Explorer ao iniciar os clientes do usuário final e do analista do Support Automation.	84
Não é possível exportar cronograma no Internet Explorer	84
O ambiente Cygwin gera um problema no aplicativo	85
Fontes grandes e extragrandes não são exibidas adequadamente no Internet Explorer 7 e 8	85
Fontes grandes e extragrandes não são exibidas adequadamente com o Firefox 3.0	86
Limitações do Firefox no Gerenciamento de conhecimento	86
Exibição incorreta da interface web no Internet Explorer	87
Atualizações do JavaScript fazem as páginas serem exibidas incorretamente no Internet Explorer	88
Não é possível exibir um anexo de conhecimento com tamanho zero	88
JAWS e Auto Forms Mode	89
JAWS r10 e a tecla Tab	90
JAWS e Firefox 3.5.5	90
O ampliador não foca	90
Problemas de acessibilidade com o Firefox	91
A pesquisa a medida que digita funciona de maneira diferente com o Firefox em japonês	91
Problemas conhecidos da configuração	91
Falha na configuração do Oracle de 64 bits	92
Falha na configuração do SQL Server que usa uma porta TCP/IP não padrão	93
Mensagem de aviso é exibida ao implementar o CA SDM	93
O endereço IPV6 falha ao se conectar	94
Não é possível alternar entre bancos de dados em um sistema atualizado	95
Questões de sincronização entre vários locais ao usar uma combinação de Windows e AIX	96
O Oaserver apresenta falha de inicialização se o CA SDM e o FAST ESP estiverem instalados no mesmo servidor.	96
Desinstalar o CA SDM manualmente	97
O CA CMDDB Visualizer não funciona se iniciado no servidor secundário	98
Problemas conhecidos do banco de dados	98
Oracle e pesquisa de nome do IC	98
O cliente Oracle 10gr2 contém o nível de patch incorreto	99
Release 1 do Oracle 11g: ativar recursos de pesquisa com diferenciação entre maiúsculas e minúsculas no CA SDM	99

Resultados de pesquisas incorretos ao usar caracteres curinga no Oracle	100
Problemas conhecidos da documentação	100
Suporte ao <cabi >	100
Faz referência ao mecanismo de pesquisa do FAST	101
Referências incorretas ao CA APM r12.5	101
Referências incorretas ao CA SDM r12.5	101
Referências incorretas aos nomes de arquivo de script para migração manual	102
Referência incorreta ao nome do arquivo de script de pós migração	102
Referência incorreta à integração SAP	103
Referências incorretas ao Designer de listas do WSP e ao Designer de notebook	103
Lista de opções incompleta para instrução MODIFY	103
Problemas conhecidos da instalação	104
Caracteres com suporte em caminho de instalação	104
Não é possível instalar ou configurar o CA SDM quando o diretório de instalação contiver espaços	104
A instalação do CA EEM falha ao instalar o iGateway de 64 bits.	105
A instalação do CA Workflow falha em um servidor secundário do CA SDM	106
Falha na instalação do CA Workflow no UNIX/Linux	107
Não é possível aceitar o Contrato de Licença de Usuário Final durante a instalação do CA SDM	107
Problemas conhecidos de gerenciamento de conhecimento	107
Não há suporte a vírgula em campos de nome	108
Pesquisar por um documento que tenha vários espaços em branco no título pode causar falha	108
Pesquisa do EBR não exibe documentos recomendados	109
O número errado de documentos é retornado no resultado da pesquisa	110
Questões relacionadas à localização	110
Instalador e instaladores de componentes traduzidos incorretamente	110
A instalação do CA EEM falhou no Windows 2008 SP2	111
Dois atalhos de menu do Windows para a documentação do CA EEM e itens da interface de usuário	111
Teclas de atalho não funcionam em menus de contexto	112
Relatórios não traduzidos corretamente	112
Alguns valores na lista de opções não estão traduzidos	113
Palavras não pesquisáveis localizadas	113
O nome do alias não é localizado	113
Suporte a caracteres estendidos e à criação de nome de arquivo 8.3	114
É exibido o ícone incorreto da tabela	114

Utilitários de linha de comando não podem exibir caracteres especiais do latim, japonês e chinês	115
Ferramentas da linha de comando produzem sequências de caracteres incorretamente no Windows	115
Corretor ortográfico não funciona como esperado	116
São exibidos apenas estados dos EUA e províncias do Canadá para todas as versões localizadas	116
Caracteres não exibidos na instalação e configuração do Linux SuSE	117
Teclas de atalho definidas como (\$)	117
Caracteres não traduzidos durante a atualização	117
Assunto do email não traduzido	117
O Auxiliar de data do CA CMDB Visualizer não traduz o mês e o dia	117
O Formato de data do CA CMDB Visualizer não pode ser localizado em japonês e chinês	118
Definições de processo no CA Workflow IDE aparecem em inglês	118
As páginas da sessão de assistência ao usuário final do Support Automation são exibidas em inglês	118
Configurações de análise da pesquisa de conhecimento são definidas para inglês em versões localizadas	119
O assistente do CA Business Intelligence Installer é traduzido parcialmente na versão japonesa	119
Não há relatórios do CA Service Desk no InfoView após a instalação do CA Business Intelligence	120
Caracteres japoneses ilegíveis são exibidos em relatórios PDF quando exportados do BusinessObjects InfoView	120
O Web Screen Painter mostra sequências de caracteres em inglês quando no modo Design	121
As posições das opções Mês e Dia não foram alteradas	121
Os dados da programação de turno de trabalho só podem ser fornecidos em inglês	121
O CA IT PAM não processa os valores de caracteres em japonês corretamente	122
Atualização do CMDB r11.2 em alemão e japonês para o CA SDM r12.6 detecta o francês	123
O programa de instalação não detecta idiomas locais automaticamente	124
Erros de ortografia aparecem em valores de dados traduzidos do CMDB	125
Caracteres ponto de exclamação e dois-pontos de texto ausente na página final de instalação	127
A versão em japonês da Ajuda Online não abre no Internet Explorer	128
Problemas conhecidos da migração	128
Falha de migração no Oracle 10g	129
A migração não faz backup dos arquivos xlate em <nxroot>/java/lib/GRLoader	129
Usuários inativos do Support Automation definidos para o tipo de acesso de funcionário após a migração	130

Dados nos relatórios do Support Automation não podem ser agrupados por categoria de ticket do CA SDM após a migração	130
A migração não remove as opções da classe WorldView	130
A migração remove o local da pasta do JRE	132
O caminho incorreto causa falha de migração no UNIX / Linux	133
Outros problemas conhecidos	133
Campos de valor monetário truncados no ponto decimal	134
Erros de biblioteca que ocorrem ao executar utilitários de linha de comando	134
Integração do CA Spectrum Infrastructure Manager com o CA SDM	135
Problemas conhecidos de geração de relatório	135
CMS (Central Management Server) não inicia	136
Páginas de Admin ou InfoView não são exibidas corretamente após a instalação	136
Configure a página de logon do InfoView	137
Opções do relatório da Web do CA Business Intelligence	138
O Progress OpenEdge DSN e o driver ODB não são visíveis no Administrador de origem de dados ODBC	138
Inicialização do servidor ODBC do CA Business Intelligence	139
Atualização do CA SDM com o CA Business Intelligence	139
Problema de integração do CA Business Intelligence	139
Problemas conhecidos de segurança	140
Software antivírus pode causar demora na inicialização do CA SDM	140
LDAP usando TLS em um servidor AD do Windows interrompe ou falha	141
Os usuários podem editar ICs (ativos) criados com o UAPM 11.3.4 quando a opção allow_unrestricted_asset_upd não está instalada	142
Falha de logon automático do InfoView	142
Mensagens de aviso aparecem ao gerar classes stub	143
Mensagens de erro da Ajuda online	143
A lista de valores do Crystal Reports não é atualizada	143
As definições de processo do CA Workflow não são importadas automaticamente	144
Logon do CA Workflow IDE no Linux como usuário diferente de Root define URL incorreto	146
Falhas de instalação do ADT	146
Problema na instalação do Federation Adapter	147
Mensagens de definições duplicadas	148
Ocorrem erros quando dados do CA Wily são carregados no CA CMDB	148
Não é possível iniciar o detalhe da árvore do CA Cohesion ACM para um IC de família de Serviço corporativo	149
Coluna Inquilino na lista Contatos	149
Multi-locação e Visualizer	150
Desempenho do relacionamento do Visualizer	150

Sublinhado (_) em nome do servidor do Visualizer	151
Definir o idioma do navegador para o Visualizer	151
Problemas conhecidos de atualização	152
Modifique o Tomcat que acompanha o CA SDM r11.2	152
Patch do MDB 17261861 Oracle para Windows	153
Falha ao atualizar o Unicenter Service Desk, CA CMDB r11.2 e o Visualizer	154
Links de Assistência online, Bate-papo online e Incluir analista agora estão ausentes	154
Falha na atualização do CA SDM se o idioma UTF-8 for Não instalado	155
Documentos de conhecimento impressos contêm grandes espaços após a migração	155

Apêndice A: Reconhecimento de terceiros **157**

Dependências de softwares de terceiros	157
Licença Apache versão 2.0	157
DB2 Driver for JDBC e SQLJ	174
Jaxen 1.1	175
JDBC 10.2.0.3	176
JDOM 1.1	176
Java 2 Runtime Environment 1.4.2	178
JDK 1.6.0_23	184
WSDL4J 1.5.1	190
Zlib 1.2.3	190

Apêndice B: Recursos de acessibilidade **191**

Melhorias no produto	191
----------------------------	-----

Capítulo 1: Bem-vindo

Bem-vindo ao CA Service Desk Manager r12.6.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[O que este documento abrange](#) (na página 13)

[Suporte internacional](#) (na página 14)

[Localizar informações de roadmap do produto](#) (na página 15)

[Correções](#) (na página 16)

O que este documento abrange

Este documento fornece informações detalhadas sobre aprimoramentos e mudanças na funcionalidade desta release do CA SDM. As Notas da Versão inclui requisitos do sistema, informações gerais sobre o conjunto da documentação e problemas conhecidos que afetam o CA SDM. Além disso, este documento fornece as seguintes informações:

- Como os analistas usam a [interface de usuário atualizada para analistas](#) (na página 18)
- Como os administradores usam o [Pintor de tela da web](#) (na página 33) para modificar formulários de lista e detalhes para a interface de usuário para analistas
- Como os administradores [migram e atualizam](#) (na página 70) o ambiente do CA SDM
- [Considerações sobre a instalação e migração](#). (na página 69)

Importante: as informações de migração deste documento substituem as informações contidas no *Guia de Implementação do CA SDM*. Usar as informações deste documento para migração do CA SDM r12.6.

Observação: no momento da publicação, o CA SDM r12.6 oferece suporte aos sistemas operacionais e software de terceiros listados neste documento. Para obter assistência, entre em contato com o Suporte técnico em <http://ca.com/support>. Para obter informações completas sobre a atualização, consulte a página Upgrade Information do CA SDM em <http://ca.com/support>.

Suporte internacional

Um produto internacionalizado é um produto em inglês, executado corretamente em versões do idioma local do sistema operacional e dos produtos de terceiros exigidos, e que oferece suporte aos dados do idioma local para entrada e saída. Produtos internacionalizados também oferecem suporte à capacidade de especificar convenções de data, hora, moeda e formatos de número do idioma local.

Um produto traduzido (às vezes chamado de produto localizado) é um produto internacionalizado que inclui suporte no idioma local na interface do usuário do produto, na ajuda online e em outras documentações, bem como configurações padrão de data, hora, moeda e formatos de número do idioma local.

Além da release em inglês do CA SDM, a CA oferece suporte apenas aos idiomas relacionados na tabela abaixo.

Contato de objeto	Internacionalizado	Traduzido
Português do Brasil	Sim	Sim
Chinês (simplificado)	Sim	Sim
Chinês (tradicional)	Sim	Não
Francês	Sim	Sim
Alemão	Sim	Sim
Italiano	Sim	Sim
Japonês	Sim	Sim
Coreano	Sim	Não
Espanhol	Sim	Sim

Versões localizadas

A lista abaixo indica quais versões localizadas são suportadas no Windows:

- Alemão
- Francês
- Português do Brasil

- Italiano
- Espanhol
- Japonês
- Chinês simplificado

A lista abaixo indica quais versões localizadas são suportadas no Linux e Solaris:

- Francês
- Alemão
- Japonês

Localizar informações de roadmap do produto

O roadmap do CA Service Desk Manager destaca a direção geral do produto da CA Technologies e fornece informações que podem ajudá-lo a planejar e gerenciar a implementação do CA SDM. Por exemplo, o roadmap do produto lhe fornece as seguintes informações:

- Recursos e funcionalidade planejados
- Anúncios de fim de serviço
- Releases intermediárias
- Componentes do CA SDM
- Recursos e funcionalidade removidas
- Direção do produto
- Mudanças planejadas como remoção de recursos e funcionalidade

Para localizar o roadmap do CA Service Desk Manager

1. Abra um navegador e digite <http://ca.com/support>.
A página CA Support Online aparece.
2. Na lista suspensa Product finder, selecione CA Service Desk Manager.
A página do CA Service Desk Manager é exibida.

3. Role até a seção Product Status e clique no link CA Service Desk Manager Product Roadmap.

A página de logon do CA Support aparece, caso ainda não esteja conectado.

4. Efetue logon no CA Support Online.

O roadmap do CA Service Desk Manager é exibido.

Correções

Para conhecer todas as correções publicadas para o CA SDM, na página do suporte técnico da CA <http://support.ca.com>, em Technical Support, procure Published Solutions.

Capítulo 2: Recursos novos e alterados

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[CA Business Intelligence](#) (na página 17)

[Interface do analista](#) (na página 18)

[Criador de telas da Web](#) (na página 33)

[Macros novas da web](#) (na página 49)

[Macros da web modificadas](#) (na página 51)

[Mecanismo de pesquisa do KT](#) (na página 53)

CA Business Intelligence

A mídia de instalação do CA SDM r12.6 inclui o CA Business Intelligence Release 3.2. Atualizar para o CA Business Intelligence Release 3.2 não afeta os relatórios do CA SDM.

Observação: para obter mais informações sobre como instalar ou atualizar o CA Business Intelligence, consulte os diversos documentos sobre plataformas suportadas no DVD do CA Business Intelligence. Esses documentos incluem requisitos específicos da versão e de nível de patch para servidores de aplicativos da web, navegadores web e sistemas operacionais.

Mais informações:

[Suporte ao <cabi >](#) (na página 100)

Interface do analista

A interface do analista do CA SDM contém os seguintes recursos novos ou alterados:

- Lista de grade de dados
- Visualizações sensíveis ao mouse
- Guias aninhadas
- Pesquisa a medida que digitar
- Novas propriedades do web.cfg

Observação: formulários web (arquivos HTML) definem as páginas que são exibidas na interface web do CA SDM. Os recursos de grade de dados, visualizações sensíveis ao mouse, guias aninhadas e novas propriedades do web.cfg aprimoram a maneira como os administradores modificam os formulários web no Pintor de tela da web. Tais aprimoramentos permitem, por exemplo, que os administradores aumentem a utilização dos formulários usados pelos analistas.

Lista de grade de dados

As listas de grade de dados permite exibir o conteúdo de uma página do produto em um formulário de lista sem abrir uma nova página. Este controle limitado por dados lista os itens na origem de dados em uma tabela para que você possa selecionar e classificar itens, bem como buscar dados.

Exemplo: expanda e recolha os detalhes do incidente no formulário de lista de incidentes

1. Selecione Incidentes no Gerenciador de filas.

A pasta Incidentes é expandida para revelar as pastas aninhadas de incidentes atribuídos e não atribuídos.

2. Selecione a pasta Atribuído ou Não atribuído.

A pasta é expandida para revelar a pasta aninhada Todos e as pastas dos incidentes agrupados por nível de prioridade.

3. Selecione a pasta dos incidentes que você quer consultar.

Os detalhes do incidente principal são exibidos em uma única linha, como mostrado no exemplo a seguir:

Lista de incidentes						
Expandir tudo (5)						
	Nº do incidente	Resumo	Prioridade	Categoria	Status	Atribuído a
+	33	Resumo	3	Aplicativos	Aberto	ServiceDesk

4. Clique no sinal de adição que aparece ao lado do número do incidente, como mostrado no exemplo anterior.

A lista de grade de dados é expandida para exibir os detalhes do incidente, como mostrado no exemplo a seguir:

	Nº do incidente	Resumo	Prioridade	Categoria	Status	Atribuído a
-	33	Resumo	3	Aplicativos	Aberto	ServiceDesk
Data de abertura: 18/03/2011 13:55:41 Meta de serviço: Grupo: Usuário final afetado: ServiceDesk Problema: Pai: Causado por requisição de mudança:						

5. Clique no sinal de menos para recolher os detalhes do incidente.

Mais informações:

[Modificar as listas de grade de dados em formulários de lista](#) (na página 36)

Visualização sensível ao mouse

As visualizações sensíveis ao mouse permitem exibir detalhes da chave dentro do formulário atual, sem a necessidade de clicar em um link ou abrir uma nova página da web. A *visualização sensível ao mouse* é exibida ao posicionar o cursor sobre um link do objeto em uma lista ou um formulário detalhado para um determinado período de tempo. Ao mover o mouse pelo link antes do tempo de atraso expirar, não é possível visualizar. A visualização sensível ao mouse é exibida por padrão em todas as listas e formulários de detalhes no modo somente leitura.

Os seguintes formulários com visualização sensível ao mouse estão disponíveis com o produto:

- preview_chg.html (Requisição de mudança)
- preview_cnt.html (Contato)

- [preview_cr.html](#) (Solicitação)
- [preview_in.html](#) (Incidente)
- [preview_iss.html](#) (Ocorrência)
- [preview_KD.html](#) (Documento de conhecimento)
- [preview_nr.html](#) (Item de configuração)
- [preview_pr.html](#) (Problema)

Mais informações:

[Exemplos: exibir visualização sensível ao mouse](#) (na página 20)

[Configurar tempo de atraso de visualização sensível ao mouse](#) (na página 21)

[Modificar o tempo de atraso de visualização sensível ao mouse](#) (na página 22)

[Modificar uma visualização sensível ao mouse](#) (na página 23)

[Criar uma visualização sensível ao mouse](#) (na página 24)

[Desativar visualizações sensíveis ao mouse](#) (na página 26)

Exemplos: exibir visualização sensível ao mouse

As visualizações sensíveis ao mouse permitem exibir detalhes sobre a lista e os formulários de detalhes, como incidentes.

Exemplo: exibir visualização sensível ao mouse no formulário de lista de incidentes

1. Selecione Incidentes no Gerenciador de filas.

A pasta Incidentes é expandida para revelar as pastas aninhadas de incidentes atribuídos e não atribuídos.

2. Selecione a pasta Atribuído ou Não atribuído.

A pasta é expandida para revelar a pasta aninhada Todos e as pastas dos incidentes agrupados por nível de prioridade.

3. Selecione a pasta dos incidentes que você quer consultar.

O formulário de lista de incidentes é exibido.

4. Mova o cursor sobre o primeiro objeto vinculado, por exemplo, número da ID do incidente.

A visualização sensível ao mouse aparece e exibe informações importantes sobre o objeto.

Exemplo: exibir visualização sensível ao mouse no formulário detalhado do incidente

1. Abra um incidente.
O formulário detalhado do incidente é aberto no modo somente leitura.
2. Mova o cursor sobre um objeto vinculado, por exemplo, o link Usuário final afetado.
A visualização sensível ao mouse aparece e exibe informações importantes sobre o objeto.
3. (Opcional) Use o método de arrastar e soltar para redimensionar ou mover a janela de visualização para um local diferente no formulário.
4. Pressione ESC no teclado ou clique em Fechar para fechar a visualização sensível ao mouse do link.

Configurar tempo de atraso de visualização sensível ao mouse

Configure o tempo de atraso entre mover o cursor do mouse sobre um link do objeto e quando a visualização sensível ao mouse é exibida. Por exemplo, os analistas exibem uma lista de incidentes e conforme movem o cursor sobre esses incidentes, as visualizações aparecem mais rápido do que o esperado. Os analistas preferem mais tempo de atraso e solicita que você aumente.

Para configurar o tempo de atraso de visualização sensível ao mouse

1. Clique na guia Administração.
O Console de administração aparece.
2. Clique em Gerenciador de opções, Opções da web.
A página Lista de opções aparece.
3. Clique em mouseover_preview_delay_time.
A página Detalhes de opções aparece.
Observação: esta opção está em todo o sistema e impacta cada usuário no ambiente.
4. Clique em Editar.
5. Digite um valor de 100 a 5000 no campo Valor da opção.
Padrão: 1000 milissegundos
6. Clique em Salvar.

7. Clique em Atualizar para confirmar suas seleções.
O Detalhe de opções é atualizado.
8. Reinicie os serviços do CA SDM.
O tempo de atraso é alterado.

Modificar o tempo de atraso de visualização sensível ao mouse

Modificar o valor da opção `mouseover_preview_delay_time` do Gerenciador de opções para um mecanismo da web individual especificando um valor diferente em seu arquivo `web.cfg`. Por exemplo, os analistas, da sua região, preferem mais tempo de atraso e solicitam que você altere de maneira global.

Observação: a instalação do CA SDM fornece um arquivo de configuração padrão do mecanismo da web (`web.cfg`). Este arquivo define as informações de configuração global sobre o aplicativo da web.

Para substituir o tempo de atraso de visualização sensível ao mouse

1. Abra o arquivo `web.cfg` para edição.
 - (Windows) `%NX_ROOT%\bopcfg\www\`
 - (UNIX) `$NX_ROOT/bopcfg/www/`
2. Localize o parâmetro `MouseoverPreviewDelayTime` e especifique um número para o valor.

Este parâmetro especifica o tempo de atraso, em milissegundos, entre mover o cursor do mouse sobre um link e quando a visualização sensível ao mouse é exibida. Antes do tempo de atraso expirar, não há exibição ao mover o mouse pelo link.

Padrão: 1000 milissegundos
3. Salvar o arquivo `web.cfg`.
O parâmetro é definido.
4. Recicle o mecanismo da web.
O tempo de atraso é alterado.

Mais informações:

[Novas propriedades do web.cfg](#) (na página 32)

Modificar uma visualização sensível ao mouse

O Pintor de tela da web permite exibir um conjunto de formulários de visualização sensível ao mouse a fim de modificar o conteúdo e a aparência das informações. Depois de modificar o formulário, publique-o e atualize o cache da web para que o formulário fique disponível para usuários finais.

Exemplo: modificar o formulário detalhado `preview_chg.html` e publicar as alterações

1. Efetue logon no Pintor de tela da web.
A janela principal é exibida.
2. Clique em Arquivo, Abrir.
A janela Abrir formulário é exibida.
3. Selecione o formulário `preview_chg.html` na lista.
A janela Form Edit é exibida.
4. Na janela Editar, use a guia Design para modificar os controles do CA SDM no formulário detalhado. Pode-se reorganizar os controles ao arrastar da Paleta de controle e soltá-los no local desejado dentro do formulário. Também pode-se usar a caixa de diálogo Inserir controle para colocar um controle no formulário.
5. Quando estiver satisfeito com as alterações, selecione a janela Editar e, em seguida, selecione Arquivo, Salvar.
O formulário atualizado `preview_chg.html` é salvo em `site/mods/wsp directory` (UNIX) ou `site\mods\wsp directory` (Windows) no servidor do CA SDM.
6. Para tornar as alterações disponíveis para os usuários finais, selecione Arquivo, Publicar.
A janela Publicar é exibida. É possível alterar a seleção de alterações a serem publicadas clicando nelas.
7. Execute o comando `pdm_webcache -H` após a publicação das alterações.
O cache da web é atualizado.

8. Para verificar suas alterações, abra o ticket Requisição de mudança (no modo somente leitura).

O formulário Detalhes da requisição de mudança é exibido.

9. Mova o cursor sobre um link de objeto no formulário detalhado.

As alterações publicadas aparecem na janela de visualização sensível ao mouse.

Criar uma visualização sensível ao mouse

Os formulários de visualização personalizada sensível ao mouse permitem especificar os controles que você deseja tornar disponível para visualização, a usuários finais. Use o Pintor de tela da web para adicionar a ou remover controles de um formulário. Pode-se criar visualizações sensíveis ao mouse para formulários que não tenham os formulários *preview_* por padrão. Também é possível criar visualizações sensíveis ao mouse para formulários personalizados criados no ambiente do CA SDM.

Por exemplo, os analistas, da sua região, solicitaram um formulário de visualização personalizada e automática. Depois de criar o formulário, publique-o para que fique disponível aos usuários finais.

Para criar uma visualização sensível ao mouse

1. Execute uma das tarefas a seguir:

Caso queira criar uma visualização sensível ao mouse para um formulário que não tem o formulário *preview_* por padrão:

- a. Clique em Arquivo, Abrir.

É exibida a caixa de diálogo Abrir formulário.

- b. Selecione um formulário como `detail_loc.html` e clique em Abrir.

O formulário `detail_loc.html` é exibido.

Caso queira criar uma visualização sensível ao mouse para um formulário personalizado.

- a. Clique em Arquivo, Novo.

É exibida a caixa de diálogo Novo formulário.

- b. Selecione as seguintes opções:

- **Interface** — Analista
- **Grupo de formulários** — Padrão

- **Nome do arquivo** — detail.template
- **Selecionar tabela para nova lista ou formulário detalhado** —
Selecione uma fábrica ou tabela para associar ao formulário detail.template da lista suspensa.

c. Clique em Novo.

O formulário detalhado é exibido.

2. Adicione ou remova controles personalizados ao formulário.
3. Clique em Arquivo, Salvar como, especifique um nome de arquivo usando o prefixo *preview_* e clique em Salvar.

Por exemplo, digite **preview_loc.html**.

O formulário detalhado *preview_loc.html* é salvo em *site/mods/wsp directory* (UNIX) ou *site\mods\wsp directory* (Windows) no servidor do CA SDM.

4. Clique em Arquivo, Publicar.

A janela Publicar é exibida.

5. Clique em OK.

O formulário de visualização é publicado. Os formulários ficam disponíveis para exibição.

6. Execute o comando *pdm_webcache -H* após a publicação das alterações.

O cache da web é atualizado.

7. Na guia Administração, selecione Service Desk, Dados de aplicativo, Códigos, Locais.

A página Lista de locais (*list_loc.html*) é exibida.

8. Mova o cursor sobre um link de objeto no formulário de lista.

A visualização sensível ao mouse é exibida.

Mais informações:

[Modificar uma visualização sensível ao mouse](#) (na página 23)

Desativar visualizações sensíveis ao mouse

Caso um usuário individual não queira visualizar formulários pop-up automaticamente, ele pode desativar as visualizações automáticas em suas preferências do usuário.

Para desativar visualizações sensíveis ao mouse

1. Selecione Exibir, Preferências.
A página Preferências é exibida.
2. Selecione a caixa de seleção Desativar visualizações automáticas em Configurações Gerais.
3. Clique em Salvar.
As visualizações automáticas são desativadas.

Observação: as visualizações automáticas são desativadas automaticamente quando as opções Usar o leitor de tela ou Menus automáticos forem desativadas em Preferências.

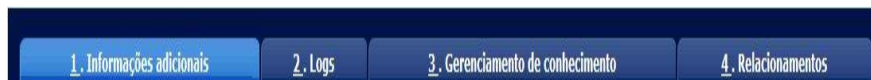
Guias aninhadas

O controle das guias aninhadas (bloco de notas) permite expandir ou recolher detalhes dentro do formulário atual. Por exemplo, use o controle para personalizar a maneira como você organiza as guias no formulário detalhado do incidente.

Exemplo: expandir ou recolher os detalhes do controle sobre guias aninhadas no formulário detalhado do incidente

1. Selecione Incidentes no Gerenciador de filas.
A pasta Incidentes é expandida para revelar as pastas aninhadas de incidentes atribuídos e não atribuídos.
2. Selecione a pasta Atribuído ou Não atribuído.
A pasta é expandida para revelar a pasta aninhada Todos e as pastas dos incidentes agrupados por nível de prioridade.
3. Selecione a pasta dos incidentes que você quer consultar.
A página Lista de incidentes aparece.
4. Abra um incidente.
O formulário detalhado do incidente é exibido.

- Localize as guias na parte inferior do formulário detalhado. Cada guia está numerada da esquerda para a direita. O exemplo abaixo mostra as guias Informações adicionais, Logs, Gerenciamento de conhecimento e Relacionamentos:



- Clique na segunda guia, por exemplo, a número 2. Logs.

A primeira guia é recolhida e a segunda expandida. A segunda guia mostra o conteúdo dessa guia e as guias aninhadas dentro dela. O exemplo abaixo mostra as guias Atividades, Log de eventos e Automação de suporte:



- Clique na terceira guia, por exemplo, a número 3. Gerenciamento de conhecimento.

A segunda guia é recolhida e a terceira expandida. A terceira guia mostra o conteúdo dessa guia e as guias aninhadas dentro dela. O exemplo abaixo mostra as guias Conhecimento e Soluções:



Mais informações:

[Modificar bloco de notas em formulários de detalhes](#) (na página 38)
[Novas propriedades do web.cfg](#) (na página 32)

Desativar controle sobre guias aninhadas

O CA SDM ativa o controle sobre guias aninhadas por padrão. Caso queira reverter para o estilo de bloco de notas, usado na release anterior, para os usuários de seu ambiente, desative o controle sobre guias aninhadas na interface de administração. Por exemplo, os analistas preferem clicar em uma guia que mostre apenas o conteúdo dela.

Para desativar o controle sobre as guias dentro das guias

1. Clique na guia Administração.
O Console de administração aparece.
2. Clique em Gerenciador de opções, Web.
A página Lista de opções aparece.
3. Clique em use_nested_tabs.
A página Detalhes de opções aparece.
4. Clique em Editar.
5. Selecione Não na lista suspensa Valor da opção e clique em Salvar.
6. Clique em Atualizar para confirmar suas seleções.
O Detalhe de opções é atualizado.
7. Reinicie os serviços do CA SDM.
O controle está desativada.

Mais informações:

[Novas propriedades do web.cfg](#) (na página 32)

Pesquisa a medida que digitar

Execute a correspondência dinâmica, em tempo real, usando a pesquisa a medida que digita para localizar itens rapidamente. Conforme digitar o termo, o campo de pesquisa exibe dinamicamente um ou mais resultados correspondentes, antes que você termine de digitar. Por exemplo, você começa a digitar seu nome no campo e uma correspondência do seu nome completo é exibida depois de inserir três letras.

Você pode usar a pesquisa a medida que digita em qualquer pesquisa ou lista suspensa.

Exemplo: use a pesquisa a medida que digita no formulário de lista de incidentes

1. Abra um incidente no formulário de lista de incidentes.

O formulário detalhado do incidente é exibido.

2. Comece a digitar no campo Solicitante do ticket.

Conforme digitar o termo, o campo exibe resultados correspondentes. Uma lista de sugestões de resultados é gerada e elas aparecem no campo de texto.

3. Execute uma das seguintes etapas:

- Se o termo aparecer na lista de sugestões de resultados, selecione o termo para ver os resultados relevantes.
- Use a tecla de seta para baixo do teclado, para rolar pela lista de sugestões de resultados.

Mais informações:

[Configurar o número mínimo de caracteres](#) (na página 30)

[Configurar o número de sugestões para exibição](#) (na página 31)

Configurar o número mínimo de caracteres

Configure o número mínimo de caracteres que um usuário precisa digitar em um campo de pesquisa para começar a exibir os resultados correspondentes no campo. Por exemplo, aumente o número de caracteres se seu ambiente apresentar muitos usuários que compartilham os três primeiros caracteres em seus nomes de usuário.

Para configurar o número mínimo de caracteres

1. Clique na guia Administração.
O Console de administração aparece.
2. Clique em Gerenciador de opções, Opções da web.
A página Lista de opções aparece.
3. Clique em min_chars_auto_suggest.
A página Detalhes de opções aparece.
4. Clique em Editar.
5. Digite um valor no campo Valor da opção e clique em Salvar.
Padrão: 3 caracteres
6. Clique em Atualizar para confirmar suas seleções.
O Detalhe de opções é atualizado.
7. Reinicie os serviços do CA SDM.
O número mínimo de caracteres é configurado.

Mais informações:

[Novas propriedades do web.cfg](#) (na página 32)

Configurar o número de sugestões para exibição

Configure o número de sugestões para exibição nos resultados correspondentes. Por exemplo, aumente o número de sugestões se os analistas em seu ambiente solicitarem 50 sugestões.

Para configurar o número de sugestões para exibição

1. Clique na guia Administração.
O Console de administração aparece.
2. Clique em Gerenciador de opções, Opções da web.
A página Lista de opções aparece.
3. Clique em max_records_auto_suggest.
A página Detalhes de opções aparece.
4. Clique em Editar.
5. Digite um valor de 25 a 250 no campo Valor da opção e clique em Salvar.
Padrão: 25 sugestões
6. Clique em Atualizar para confirmar suas seleções.
O Detalhe de opções é atualizado.
7. Reinicie os serviços do CA SDM.
O número de sugestões é configurado.

Mais informações:

[Novas propriedades do web.cfg](#) (na página 32)

Novas propriedades do web.cfg

A instalação do CA SDM fornece um arquivo de configuração padrão do mecanismo da web (web.cfg). Este arquivo define as informações de configuração sobre o aplicativo da web. Essas propriedades estão disponíveis no arquivo NX.env e você pode modificar tais valores no Gerenciador de opções.

O arquivo *web.cfg* contém as seguintes opções novas:

MinCharsAutoSuggest

Especifica o número mínimo de caracteres a serem digitados nos campos de pesquisa, antes de a pesquisa a medida que digita ou a sugestão automática exibir sugestões.

Padrão: 3

MaxRecordsAutoSuggest

Especifica o número de registros que a sugestão automática exibe, quando a pesquisa a medida que digita ou a sugestão automática exibir sugestões de uma pesquisa.

Padrão: 25

MouseoverPreviewDelayTime

Especifica o tempo de atraso, em milissegundos, entre mover o cursor do mouse sobre um link e quando a visualização automática é exibida.

Ao mover o mouse pelo link antes do tempo de atraso expirar, não é possível visualizar.

Padrão: 1000

UseNestedTabs

Especifica se deve-se exibir o controle sobre a guia aninhada nos formulários de detalhes.

Padrão: ativado

Observação: para obter informações detalhadas sobre como configurar as opções no arquivo *web.cfg*, consulte o *Guia de Implementação*.

Criador de telas da Web

O Pintor de tela da web permite personalizar o esquema do CA SDM e a interface web. O WSP contém os seguintes recursos que foram alterados:

- Devido a muitos novos controles no CA SDM r12.6, os controles e menus de contexto não relacionarão mais os controles disponíveis. Em vez disso, a caixa de diálogo [Inserir controle](#) (na página 34) lista todos os controles disponíveis apropriados para o formulário atual, com uma breve descrição de cada um.
- Os [ícones para nova linha](#) (na página 36) representam as linhas que se arrasta e solta como qualquer outro controle.
- Edita-se o formulário de lista de edição, [listas da grade de dados](#) (na página 36), arrastando e soltando.
- Os blocos de notas do formulário detalhado incluem as [guias aninhadas](#) (na página 38) que você edita ao arrastar e soltar.
- O CA SDM r12.6 remove o Designer de listas e o Designer de bloco de notas do Pintor de tela da web.

Edita-se as listas de grade de dados e guias aninhadas (blocos de notas) com o recurso de arrastar e soltar ou inserindo diretamente os controles como as outras seções da lista e os formulários de detalhes. Esses aprimoramentos aumentam a capacidade de uso e permitem modificar formulários rapidamente.

Observação: para obter informações sobre como personalizar o esquema e a interface web usando o Pintor de tela da web, consulte o *Guia de Implementação*.

Mais informações:

[Designer de listas e Designer de bloco de notas do Pintor de tela da web](#) (na página 56)

Caixa de diálogo Inserir controle

A caixa de diálogo Inserir controle lista todos os controles disponíveis apropriados para o formulário atual, com uma breve descrição de cada um. A caixa de diálogo não é fechada enquanto você estiver inserindo controles e modificando suas propriedades. Esse comportamento permite criar o formulário de maneira eficiente.

Observação: a seleção de controles listados na caixa de diálogo Inserir controle depende do formulário ativo e do controle atualmente selecionado. Somente os controles que se aplicam ao formulário são exibidos na caixa de diálogo Inserir controle. O Pintor de tela da web restringe os controles de lista a formulários de lista e os controles de detalhes a formulários de detalhes. O Pintor de tela da web mostra o bloco de notas ou os controles de grade apenas quando o controle atualmente selecionado estiver dentro de um bloco de anotações ou uma grade.

Inserir opções à caixa de diálogo de controle

Abra a caixa de diálogo Inserir controle no menu Arquivo. A caixa de diálogo lista todos os controles da interface de usuário apropriados à seção do formulário selecionado para edição.

A caixa de diálogo contém as seguintes opções:

Inserir antes

Insere o controle selecionado na lista antes do controle selecionado no momento no formulário base, e o torna o novo controle selecionado.

Inserir após

Insere o controle selecionado na lista depois do controle selecionado no momento no formulário base, e o torna o novo controle selecionado.

Voltar

Move o controle atualmente selecionado para o controle que o precede no formulário.

Próximo

Move o controle atualmente selecionado para o controle que o sucede no formulário.

Propriedades

Abre a caixa de diálogo Propriedades para o controle selecionado no momento.

Fechar

Fecha o formulário Inserir controle.

Fechar formulário após a inserção

(Ativado) Insere o controle selecionado e fecha a caixa de diálogo Inserir controle quando você clica em Inserir antes ou Inserir após.

(Desativado) Insere o controle selecionado quando você clica em Inserir antes ou Inserir após. A caixa de diálogo Inserir controle permanece aberta para inserção de controles adicionais ou solicitação de propriedades para o controle atualmente selecionado. Depois de limpar a caixa de seleção, a caixa de seleção Fechar formulário após a inserção fica desmarcada até que você selecione-a novamente ou encerre sua sessão do Pintor de tela da web.

Padrão: ativado

Caixa de diálogo Propriedades

A caixa de diálogo Propriedades permite verificar e editar todas as propriedades associadas a um controle. Por padrão, a caixa de diálogo mostra somente as propriedades mais comumente usadas. Você pode selecionar a caixa de seleção Avançado na parte inferior direita do formulário para exibir todas as propriedades de um controle. Esta lista inclui as propriedades internas ou as propriedades usadas raramente. Depois de selecionar Avançado, a caixa de seleção fica marcada até que você a desmarque ou encerre a sessão do Pintor de tela da web.

Excluir bloco de notas

A opção Excluir bloco de notas é adicionada ao menu Controles para formulários de detalhes. Essa opção só é exibida quando o formulário detalhado apresentar um bloco de notas. Se o formulário não tiver um bloco de notas, a opção Inserir bloco de notas é exibida no menu e como um botão na barra de ferramentas.

Ícones para nova linha

O Pintor de tela da web adiciona os ícones abaixo para nova linha onde é possível arrastar e soltar como qualquer outro controle:

Nova linha normal



Especifica o início de uma nova linha em um formulário detalhado ou filtro de pesquisa do formulário de lista.

Cabeçalho de linha expansível



Especifica o início de uma seção de expansão de um formulário detalhado. Uma seção de expansão contém uma ou mais linhas do formulário detalhado. Pode-se ocultar ou mostrar a linha clicando no cabeçalho da seção de expansão.

Filtro para abrir ou fechar linha



Especifica o início de uma seção de filtro de um filtro de pesquisa em um formulário de lista. Uma seção de filtro contém uma ou mais linhas de um filtro de pesquisa. Pode-se mostrar ou ocultar as linhas ao clicar no link Mais ou Menos.

Modificar as listas de grade de dados em formulários de lista

Use o Pintor de tela da web para modificar as [grades de dados](#) (na página 18). Por exemplo, pode-se modificar list_chg.html para alterar o que o usuário final vê no formulário.

Observação: não é possível mover um controle existente depois da área de grade.

Para modificar a grade de dados

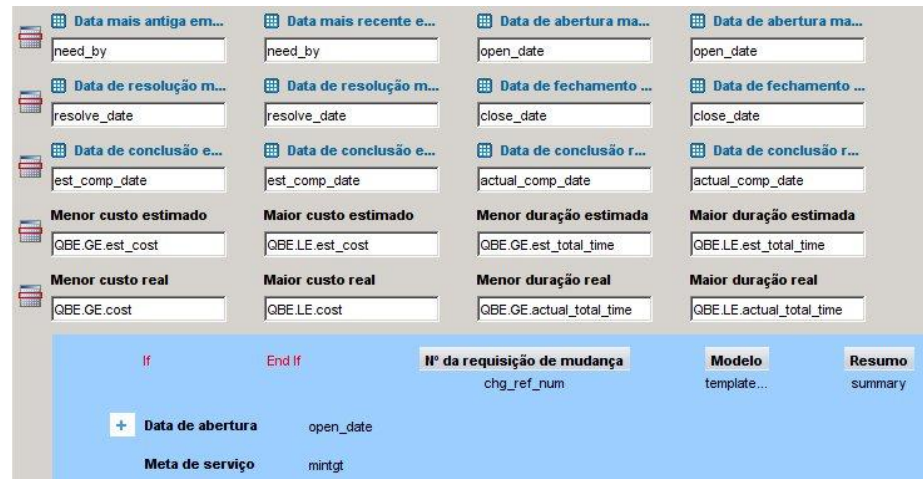
1. Abra o Pintor de tela da web no menu Iniciar ou no comando pdm_wsp.
A página de logon do Pintor de tela da web aparece.
2. Digite suas credenciais de logon e clique em Efetuar logon.
O Pintor de tela da web é exibido.
3. Clique em Arquivo, Abrir e selecione list_chg.html, em seguida, clique em OK.
O arquivo HTML é aberto para edição.

- Localize a área em azul, próximo aos campos com rótulo no final do formulário na exibição do Design.

Caso prefira a exibição da Origem, a grade de dados aparece entre as seguintes linhas do código:

```
<PDM_MACRO name=lsStart>
<PDM_MACRO name=lsEnd>
```

O exemplo abaixo mostra a área da grade de dados na exibição do Design:



O sinal de adição na área da grade de dados representa o início da seção de expansão da linha (os campos exibidos apenas quando um usuário clica no sinal de adição na linha, dentro da grade de formulários de lista). O código abaixo gera o sinal de adição na exibição de origem:

```
<PDM_MACRO name=lsCol attr=open_date label="Open Date" sort="DESC"
startrow=yes>
```

O parâmetro *startrow=yes* especifica o início de uma linha e inicia a seção de expansão da linha.

- Arraste e solte as colunas para movê-las em uma lista.

Pode-se mover colunas entre a parte principal da linha e a seção de expansão.

- Para inserir uma coluna de lista, clique com o botão direito do mouse em um controle ou em qualquer lugar no fundo azul, e selecione Inserir coluna ou [Inserir controle](#) (na página 34).

Ao selecionar Inserir coluna, o Pintor de tela da web insere uma coluna à esquerda do controle atualmente selecionado. Ao selecionar Inserir coluna, o Pintor de tela da web exibe a caixa de diálogo Inserir controle que permite adicionar o controle desejado ao formulário.

7. Clique em Visualizar.
Suas alterações não publicadas aparecem no navegador da web.
8. Salve o formulário.
A grade de dados é modificada.

Modificar bloco de notas em formulários de detalhes

Use o Pintor de tela da web para modificar os [blocos de notas](#) (na página 26) e como os formulários HTML aparecem. Por exemplo, pode-se modificar detail_chg.html para alterar o que o usuário final vê no formulário, como adicionar um controle de linha ou bloco de notas.

Para modificar um bloco de notas

1. Clique em Arquivo, Abrir e selecione detail_in.html, em seguida, clique em OK.

O arquivo HTML é aberto.

2. Localize a área em azul do formulário na exibição do Design que contém o primeiro rótulo numerado.

Caso prefira a exibição da Origem, a área do bloco de notas aparece entre as seguintes linhas do código:

```
<PDM_MACRO name=startNotebook hdr=cng_nb>  
<PDM_MACRO name=endNotebook>
```

O exemplo abaixo mostra esta área do bloco de notas na exibição do Design que começa com o rótulo de número 1. Informações adicionais:



Observação: no CA SDM r12.6, um bloco de notas pode conter guias aninhadas. No Pintor de tela da web, uma guia de alto nível, ou seja, uma guia com outras guias, é chamada de grupo de guias. O Pintor de tela da web exibe um grupo de guias, na forma de uma barra sólida azul escura com números no centro, que abrange toda a área azul do bloco de notas. Uma guia de baixo nível, ou seja, uma guia que não apresenta outras guias, é chamada de guia. O Pintor de tela da web exibe guias de baixo nível no formato de retângulos com cantos arredondados.

3. Clique em uma guia para selecioná-la. Ao selecionar uma guia, um link para o índice da guia fica em destaque e é exibido na parte inferior do bloco de notas.

Pode-se mover as guias e os grupos de guias dentro de um bloco de notas, por meio da função de arrastar e soltar. Ao mover um grupo de guias, move-se todas as guias dentro do grupo.

4. Para inserir uma guia ou grupos de guias, clique com o botão direito do mouse em um controle ou em qualquer lugar no fundo azul do bloco de notas, e selecione Inserir guia, Inserir grupo de guias ou [Inserir controle](#) (na página 34).

Ao selecionar Inserir guia ou Inserir grupo de guias, o Pintor de tela da web insere uma guia ou grupo de guias à esquerda do controle atualmente selecionado. Ao selecionar Inserir coluna, o Pintor de tela da web exibe a caixa de diálogo Inserir controle que permite adicionar o controle desejado ao formulário.

5. Clique em Visualizar.

Suas alterações não publicadas aparecem no navegador da web.

6. Salve o formulário.

O bloco de notas é modificado.

Instruções do PDM_MACRO para controles da interface de usuário

O CA SDM armazena definições de instruções do PDM_MACRO que definem os controles da interface de usuário no banco de dados, em vez de armazená-las como arquivos de texto.

Importante: *não* há suporte para modificação dessas definições de controle da interface de usuário. Recomendamos *não* tentar migrar as personalizações do PDM_MACRO, devido a quantidade de alterações feitas na interface do CA SDM r12.6.

Mais informações:

[Considerações sobre a instalação e migração](#) (na página 69)

[Migração de macro web personalizada](#) (na página 73)

Objeto pdmMacro

Este objeto descreve uma macro da web (PDM_MACRO). Os detalhes do objeto são os seguintes:

Tabela associada: usp_pdmMacro

Fábricas: padrão

REL_ATTR id ;

Nome comum: nome

UI_INFO: NOLOOKUP

Grupo de funções: admin

Atributo	Campo DB	Tipo de dado	Referências de SREL	Sinalizadores
nome	nome	SEQUÊNCIA		OBRIGATÓRIO
texto	texto	SEQUÊNCIA		OBRIGATÓRIO
tipo	tipo	SREL	pdmMacroType	OBRIGATÓRIO
control_type	control_type	SREL	pdmMacroControlType	
Ícone	Ícone	SEQUÊNCIA		
descrição	descrição	SEQUÊNCIA		
label_icon	label_icon	SEQUÊNCIA		
delete_flag	del	SREL	actbool	OBRIGATÓRIO
last_mod_dt	last_mod_dt	DATA		
last_mod_by	last_mod_by	SREL	cnt	

Objeto pdmMacroParam

Este objeto descreve um argumento de uma macro da web. Os detalhes do objeto são os seguintes:

Tabela associada: usp_pdmMacroParam

Fábricas: padrão

REL_ATTR id ;

Nome comum: nome

UI_INFO: NOLOOKUP

Grupo de funções: admin

Atributo	Campo DB	Tipo de dado	Referências de SREL	Sinalizadores
macro	macro	SREL	pdmMacro	
nome	nome	SEQUÊNCIA		OBRIGATÓRIO
legenda	legenda	SEQUÊNCIA		OBRIGATÓRIO
descrição	descrição	SEQUÊNCIA		
dica de ferramenta	dica de ferramenta	SEQUÊNCIA		
help_form	help_form	SEQUÊNCIA		
is_required	is_required	INTEIRO		
is_advanced	is_advanced	INTEIRO		
default_value	default_value	SEQUÊNCIA		
tipo	tipo	SREL	pdmMacroParamType	OBRIGATÓRIO
size_textbox	size_textbox	INTEIRO		
value_list	value_list	SEQUÊNCIA		
delete_flag	del	SREL	actbool	OBRIGATÓRIO
last_mod_dt	last_mod_dt	DATA		
last_mod_by	last_mod_by	SREL	cnt	

Objeto pdmMacroType

Este objeto contém tipos de formulários de macro (detalhes ou lista). Os detalhes do objeto são os seguintes:

Tabela associada: usp_pdmMacroType

Fábricas: padrão

REL_ATTR: enum

Nome comum: nome

UI_INFO: NOLOOKUP

Grupo de funções: admin

Atributo	Campo DB	Tipo de dado	Referências de SREL	Sinalizadores
enum	enum	INTEIRO		
symb	symb	SEQUÊNCIA		
descrição	descrição	SEQUÊNCIA		
delete_flag	del	INTEIRO		
last_mod_dt	last_mod_dt	DATA		
last_mod_by	last_mod_by	SREL	cnt	

Objeto pdmMacroControlType

Este objeto contém os tipos de controle de exibição do design. Os detalhes do objeto são os seguintes:

Tabela associada: usp_pdmMacroControlType

Fábricas: padrão

REL_ATTR: enum

Nome comum: nome

UI_INFO: NOLOOKUP

Grupo de funções: admin

Atributo	Campo DB	Tipo de dado	Referências de SREL	Sinalizadores
enum	enum	INTEIRO		
symb	symb	SEQUÊNCIA		

Atributo	Campo DB	Tipo de dado	Referências de SREL	Sinalizadores
descrição	descrição	SEQUÊNCIA		
delete_flag	del	INTEIRO		
last_mod_dt	last_mod_dt	DATA		
last_mod_by	last_mod_by	SREL	cnt	

Objeto pdmMacroParamType

Este objeto contém os tipos de controle de exibição do design. Os detalhes do objeto são os seguintes:

Tabela associada: usp_pdmMacroParamType

Fábricas: padrão

REL_ATTR: enum

Nome comum: nome

UI_INFO: NOLOOKUP

Grupo de funções: admin

Atributo	Campo DB	Tipo de dado	Referências de SREL	Sinalizadores
enum	enum	INTEIRO		
symb	symb	SEQUÊNCIA		
descrição	descrição	SEQUÊNCIA		
delete_flag	del	INTEIRO		
last_mod_dt	last_mod_dt	DATA		
last_mod_by	last_mod_by	SREL	cnt	

Tabela usp_pdmMacro

Esta tabela armazena as macros da interface de usuário que foram armazenadas como arquivos de texto em releases anteriores do CA SDM.

Campo	Tipo de dado	Referência	Observações
id	INTEIRO		UNIQUE NOT_NULL KEY

Campo	Tipo de dado	Referência	Observações
nome	STRING 64		Especifica o nome da macro.
texto	STRING 64000		Especifica o texto da macro.
tipo	INTEIRO	usp_pdmMacroType	Especifica um dos seguintes tipos de macro: <ul style="list-style-type: none">■ 0 - não é interface de usuário■ 1 - detalhe■ 2 - lista■ 3 - pesquisa■ 4 - menu■ 5 - conjunto de quadros■ 6 - outra interface de usuário
Ícone	STRING 256		Especifica o ícone de macro na galeria.
label_icon	STRING 256		Especifica o nome do gráfico a ser usado no rótulo.

Campo	Tipo de dado	Referência	Observações
control_type	INTEIRO	usp_pdmMacroControlType	<p>Especifica um dos seguintes controles na exibição de design:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 0 - nenhum ■ 1 - caixa de texto ■ 2 - caixa de seleção ■ 3 - opção suspensa ■ 4 - botão ■ 5 - somente leitura ■ 6 - nova linha ■ 7 - bloco de notas ■ 8 - guia do bloco de notas ■ 9 - grupo de guias do bloco de notas ■ 10 - caixa de edição de HTML ■ 11 - caixa de seleção múltipla de LREL ■ 12 - botão de opção ■ 13 - quadro ■ 14 - item da barra de menu ■ 15 - item de menu ■ 16 - matriz de prioridade
descrição	STRING 1024		Especifica a descrição e a finalidade da macro.
del	INTEIRO		
last_mod_dt	LOCAL_TIME		Especifica a data em que a macro foi atualizada pela última vez.
last_mod_by	UUID	ca_contact	Especifica o nome do usuário que atualizou a macro pela última vez.

Tabela usp_pdmMacroParam

Esta tabela armazena informações sobre os parâmetros de macros definidos em pdmMacro.

Campo	Tipo de dado	Referência	Observações
id	INTEIRO		UNIQUE NOT_NULL KEY
macro	INTEIRO	usp_pdmMacro	Especifica a macro que contém o argumento.
nome	STRING 64		Especifica o nome do argumento.
legenda	STRING 64		Especifica a legenda no formulário de propriedades.
descrição	STRING 1024		Especifica a descrição do argumento.
dica de ferramenta	STRING 512		Especifica a dica de ferramenta no formulário de propriedades.
help_form	STRING 256		Especifica o formulário HTML com dados de ajuda.
is_required	INTEIRO		Indica se o argumento é obrigatório (0 ou 1).
is_advanced	INTEIRO		Aparece apenas na exibição Avançado (0 ou 1).
default_value	STRING 64		Especifica o valor padrão.
tipo	INTEIRO	usp_pdmMacroParamType	Especifica um dos seguintes controles na exibição de design: <ul style="list-style-type: none">■ 1 - caixa de texto■ 2 - caixa de seleção■ 3 - opção suspensa■ 4 - pesquisa de fábrica■ 5 - pesquisa de atributo■ 6 - pesquisa de atributo SREL■ 7 - pesquisa de atributo de data■ 8 - omite do formulário

Campo	Tipo de dado	Referência	Observações
size_textbox	INTEIRO		Especifica o tamanho da caixa de texto.
value_list	STRING 1024		Especifica a lista de valores comuns separados.
del	INTEIRO		NOT_NULL
last_mod_dt	LOCAL_TIME		Especifica a data em que a macro foi atualizada pela última vez.
last_mod_by	UUID	ca_contact	Especifica o nome do usuário que atualizou a macro pela última vez.

Tabela usp_pdmMacroType

Esta tabela armazena os tipos de formulário de macro, como detalhe, lista, menu, e assim por diante.

Campo	Tipo de dado	Referência	Observações
id	INTEIRO		UNIQUE NOT_NULL KEY
symb	STRING 64		
enum	INTEIRO		Especifica o tipo de formulário usando a macro: <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 - detalhe ■ 2 - lista ■ 3 - pesquisa ■ 4 - menu ■ 5 - outra interface de usuário ■ 6 - não é interface de usuário
descrição	STRING 1024		Especifica a descrição do tipo de macro.
del	INTEIRO		NOT_NULL
last_mod_dt	LOCAL_TIME		Especifica a data em que a macro foi atualizada pela última vez.

Campo	Tipo de dado	Referência	Observações
last_mod_by	UUID	ca_contact	Especifica o nome do usuário que atualizou a macro pela última vez.

Tabela usp_pdmMacroControlType

Esta tabela armazena os tipos de controle de macro, como pesquisa, opção suspensa, e assim por diante.

Campo	Tipo de dado	Referência	Observações
id	INTEIRO		UNIQUE NOT_NULL KEY
symb	STRING 64		
enum	INTEIRO		Especifica o tipo de controle: <ul style="list-style-type: none"> ■ 0 - caixa de texto ■ 1 - opção suspensa ■ 2 - nova linha
descrição	STRING 1024		Especifica a descrição do tipo de macro.
del	INTEIRO		NOT_NULL
last_mod_dt	LOCAL_TIME		Especifica a data em que a macro foi atualizada pela última vez.
last_mod_by	UUID	ca_contact	Especifica o nome do usuário que atualizou a macro pela última vez.

Tabela usp_pdmMacroParamType

Esta tabela armazena os tipos de valores de parâmetro no Pintor de tela da web, como caixa de texto, opção suspensa, e assim por diante.

Campo	Tipo de dado	Referência	Observações
id	INTEIRO		UNIQUE NOT_NULL KEY
symb	STRING 64		

Campo	Tipo de dado	Referência	Observações
enum	INTEIRO		Especifica o formato no formulário de propriedades: <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 - caixa de texto ■ 2 - caixa de seleção ■ 3 - opção suspensa
descrição	STRING 1024		Especifica a descrição do tipo de macro.
del	INTEIRO		NOT_NULL
last_mod_dt	LOCAL_TIME		Especifica a data em que a macro foi atualizada pela última vez.
last_mod_by	UUID	ca_contact	Especifica o nome do usuário que atualizou a macro pela última vez.

Macros novas da web

A maioria dos formulários HTML no CA SDM r12.6 contém macros da web. Os administradores podem adicionar e modificar essas macros para personalizar formulários no Pintor de tela da web.

Observação: para obter mais informações sobre macros da web e suas propriedades, consulte a *Ajuda Online* do Pintor de tela da web.

A lista a seguir descreve as novas definições de macro da web no CA SDM r12.6:

dtlRadio

Exibe um grupo de controles de botão de opção com um texto opcional à direita.

dtlLrelMultiselbox

Exibe um controle de caixa para multi-seleção usado na maioria das páginas de LREL.

dtlDatedropdown

Exibe uma lista estática de datas, como a lista que contém *Em um dia*, *Em dois dias*, *Em uma semana*, e assim por diante.

dtlShowtext

Exibe texto sem formatação como normal ou texto em negrito. Usa uma variável do JavaScript ou simplesmente é fornecido como entrada entre aspas, por exemplo, "texto", para a [macro](#) (na página 50).

dtlWriteproperty

Gera HTML para uma propriedade em um formulário de edição. Por exemplo, exibe o rótulo à esquerda e o valor de campo de entrada, bem como amostra, à direita. Os campos de entrada válidos incluem uma caixa de texto, lista suspensa ou caixa de seleção.

dtlLrelMultiSelbox

Exibe um controle de caixa para multi-seleção para formulários de LREL.

startNotebook

Inicia a área de bloco de notas dentro de um formulário.

startTabGroup

Inicia um grupo de guias dentro da área do bloco de notas.

guia

Inicia uma guia dentro do grupo de guias.

Exemplo de macro dtlShowtext

Pode-se exibir textos em qualquer estilo necessário, alterando a classe de estilo de argumento de *dataclass* para macro.

A lista a seguir descreve as opções de argumento:

pageheader

Exibe o texto como cabeçalho de uma página.

negrito

Exibe o texto em negrito.

obrigatório

Exibe o texto na classe solicitada (verde).

alertmsg

Exibe o texto como mensagem de alerta, com o texto azul em um plano de fundo amarelo.

Observação: é possível também especificar qualquer outra classe de estilo definida em arquivos **.css* localizados no diretório `\bopcfg\www\wwwroot\css`.

Esta macro oferece suporte a parâmetros alterado para texto, e a macro insere tais valores de parâmetro no texto como um local especificado. Por exemplo, esta macro exibe o texto abaixo, em que 15 é o parâmetro alterado:

(ponderação máxima: 15)

Macros da web modificadas

A lista a seguir descreve as definições de macro da web modificadas no CA SDM r12.6:

button

Adiciona os seguintes parâmetros:

- `tabIndex` - define o índice de guias padrão para novos botões.
- `hotkey_name` - especifica a legenda para selecionar a tecla de atalho.
- `Desativado` - adiciona valores para adiar e ocultar.

sfDropdown

Exibe os valores estáticos da lista alterados para argumentos.

dtlReadOnly

Adiciona um *valor* de parâmetro quando o valor de atributo que deseja exibir for diferente do nome do atributo. Por exemplo, *responsável* foi especificado como o nome do atributo, mas o valor exibido é *analyst.comboname*.

dtlDropdown

Gera uma lista suspensa de valores ao especificar explicitamente o nome do atributo que deseja exibir.

Modificado para exibir os valores estáticos da lista que foram alterados para argumentos.

Observação: nas releases anteriores do CA SDM, a macro dtlDropdown exibia o atributo de nome comum na lista suspensa.

dtlTextbox

Adiciona os seguintes parâmetros:

- valor - especifica o valor que deseja exibir na caixa de texto, em vez de exibir um atributo de objeto.
- id - especifica o valor da ID para a caixa de texto.

dtlHTMLEditbox

Adiciona o seguinte parâmetro:

className - especifica uma classe de folha de estilo.

dtlLookup

Adiciona o seguinte parâmetro:

common_name_attr - identifica o nome do atributo de nome comum.

dtlCheckboxWithDesc

Adiciona os seguintes parâmetros:

id - identifica o valor de ID da caixa de seleção.

func - marca ou desmarca a caixa de seleção.

sameCol - indica se a caixa de seleção e a descrição estão na mesma coluna.

padding - especifica a quantidade de espaços antes da caixa de seleção.

startPageSection

Inicia uma seção de uma página genérica com uma cor de plano de fundo castanho claro, até atingir a etiqueta da macro endPageSection.

endPageSection

Fecha a etiqueta da macro startPageSection.

startForm

Inicia um formulário genérico.

endForm

Encerra um formulário genérico.

startRow

Inicia uma linha genérica na tabela genérica, que pode conter uma ou mais caixas de seleção, caixas de texto, e assim por diante.

endRow

Encerra uma linha genérica.

Mecanismo de pesquisa do KT

O CA SDM r12.6 instala o mecanismo de pesquisa KT (EBR) por padrão. As pesquisas da base de conhecimento são limitadas aos documentos de conhecimento. É possível definir a acessibilidade e os padrões para todas as fontes de conhecimento com base em uma função de usuário. Por padrão, os documentos de conhecimento são pesquisáveis por todas as funções de usuário. Gerenciar o mecanismo de pesquisa do KT e definir as configurações usadas para gerenciar palavras não pesquisáveis, termos especiais e sinônimos que foram incluídos ou excluídos das pesquisas.

Observação: para obter informações sobre como configurar e gerenciar o ambiente do Gerenciamento de conhecimento, consulte o *Guia de Administração*.

Capítulo 3: Recursos removidos

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Componente do mecanismo de pesquisa do FAST](#) (na página 55)

[Integração do SAP](#) (na página 55)

[Designer de listas e Designer de bloco de notas do Pintor de tela da web](#) (na página 56)

Componente do mecanismo de pesquisa do FAST

Os seguintes componentes não estão incluídos no CA SDM r12.6:

- Mecanismo de pesquisa do FAST InStream 5.1.3
- Conjunto de documentação do FAST InStream 5.1.3

Observação: pode-se continuar a usar o FAST com o CA SDM r12.6, caso o FAST tenha sido instalado em uma release anterior do CA SDM.

O CA SDM r12.6 continua a fornecer o [mecanismo de pesquisa padrão do KT](#) (na página 53).

A partir de 1 de junho de 2013, a CA Technologies irá descontinuar o suporte de Nível 1, incluindo o suporte básico por telefone (sem patches ou atualizações) ao componente do mecanismo de pesquisa opcional do FAST InStream 5.1.3 incluído no CA SDM r12.0, r12.1 e r12.5. A Microsoft adquiriu o FAST em abril de 2008 e descontinuou o desenvolvimento e a manutenção do produto FAST InStream.

Mais informações:

[Faz referência ao mecanismo de pesquisa do FAST](#) (na página 101)

Integração do SAP

A integração ao Gerenciador de soluções SAP não é mais suportada no CA SDM r12.6. O conteúdo relacionado foi removido do *Guia de Implementação*.

Observação: se você está usando atualmente a integração do SAP no CA SDM r12.1 ou r12.5 e planeja migrar para o CA SDM r12.6, para obter informações adicionais, entre em contato com o [Suporte da CA](#).

Mais informações:

[Referência incorreta à integração SAP](#) (na página 103)

Designer de listas e Designer de bloco de notas do Pintor de tela da web

Os recursos Designer de listas e Designer de bloco de notas foram removidos do Pintor de tela da web no CA SDM r12.6. É possível usar o método padrão de arrastar e soltar para modificar os controles do bloco de notas e da lista nos formulários de detalhes e da lista.

Mais informações:

[Referências incorretas ao Designer de listas do WSP e ao Designer de notebook](#) (na página 103)

[Modificar as listas de grade de dados em formulários de lista](#) (na página 36)

[Modificar bloco de notas em formulários de detalhes](#) (na página 38)

Capítulo 4: Documentação

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Exibir a biblioteca CA](#) (na página 57)

[Arquivo Leiamé](#) (na página 57)

Exibir a biblioteca CA

A biblioteca CA do CA SDM fornece o conjunto de documentação do seu produto na Seção 508, compatível com formato HTML, e uma versão impressa de cada guia. A biblioteca CA é instalada automaticamente com o produto e é possível acessá-la clicando no link Bookshelf no produto.

Observação: também é possível fazer o download e extrair a biblioteca CA para seu produto (em arquivo zip) a partir do CA Support Online.

Para extrair o arquivo ZIP e visualizar a biblioteca CA

1. Use um produto de arquivamento, como o WinZip.
2. Extraia o conteúdo para uma pasta local.
3. Clique duas vezes no arquivo Bookshelf.hta na pasta Bookshelf.

Observação: se estiver exibindo a biblioteca em seu disco rígido em um navegador de Internet diferente do Microsoft Internet Explorer, você pode simplesmente abrir o arquivo Bookshelf.html.

A biblioteca CA abre e você pode usá-la para visualizar e pesquisar a documentação do produto.

Arquivo Leiamé

Um arquivo Leiamé é um documento único que pode ser incluído a um produto da CA. O arquivo Notas da Versão está sempre incluído ao CA SDM, porém o arquivo Leiamé é opcional.

No momento da publicação, o CA SDM r12.6 não requer ou inclui um arquivo Leiamé.

Capítulo 5: Informações do sistema

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Sistemas operacionais](#) (na página 59)

[Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados](#) (na página 65)

[Requisitos de sistema](#) (na página 66)

Sistemas operacionais

O CA SDM oferece suporte a diversos sistemas operacionais. A CA oferece suporte a cada sistema operacional durante seu ciclo de vida (como determinado por seu fabricante) ou até que a CA anuncie que não oferecerá mais suporte a ele.

Considere as seguintes informações sobre o sistema operacional:

- A instalação do CA Business Intelligence se limita a sistemas operacionais Windows. Contudo, é possível integrar o CA Business Intelligence ao CA SDM em todos os sistemas operacionais suportados.

- O CA SDM requer a criação de nome de arquivo 8.3.

Observação: para obter informações detalhadas sobre como configurar a criação de nome de arquivo e a entrada de registro `disable8dot3`, consulte a *Ajuda Online* e a documentação de suporte do seu sistema operacional.

- O CA EEM para Linux e UNIX deve ser instalado a partir de uma linha de comando. Se você tentar instalar o CA EEM a partir da mídia de instalação do CA SDM, opção Instalações de produto, uma mensagem informará que uma linha de comando deve ser usada para a instalação. A instalação da linha de comando usa um script de shell de auto-extração que o guia pelo processo de instalação.

Observação: o CA EEM é executado como um aplicativo de 32 bits em sistemas operacionais de 64 bits.

Sistemas operacionais IBM AIX

O CA SDM oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais IBM AIX:

Release	Versão	CA Business Intelligence 3.2 and Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP4 CR06	CA Workflow 1.1.131
5.3	(64 bits)	Não	Sim	Sim
6.1	(64 bits)	Não	Sim	Não

Para o CA SDM, considere o seguinte:

- O AIX 5.3 deve estar ao menos no nível TL-10 para que a configuração seja concluída com êxito.
- Antes de instalar o CA SDM r12.6 (ou migrar de uma versão anterior), a versão 9.0.0.9 (ou mais recente) do IBM XL C/C++ Runtime Environment deve estar instalada e em execução nos servidores IBM AIX.
- É possível integrar o CA SDM ao CA Business Intelligence, que usa o Business Objects Enterprise XI, embora não ofereçamos suporte à instalação do CA Business Intelligence no IBM AIX.
- A instalação do servidor do CA Workflow 1.1.127 tem suporte no IBM AIX. No entanto, você deve instalar o cliente CA Workflow IDE nos sistemas operacionais Windows e Linux.
- No IBM AIX, instale o CA EEM seguindo as instruções fornecidas quando o CA EEM for selecionado durante a instalação.

Observação: para obter mais informações sobre a integração de produtos com o CA SDM, consulte o *Guia de Implementação*.

Sistemas operacionais Microsoft Windows

O CA SDM oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais Microsoft Windows:

Release	Versão	CA Business Intelligence 3.2 and Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP4 CR06	CA Workflow 1.1.131
Windows Server 2008	SP2 Standard Edition (32 e 64 bits)	Sim	Sim	Sim
Windows Server 2008	R2 Standard Edition (64 bits)	Sim	Sim	Sim
Windows Server 2003	SP2 Standard Edition (32 e 64 bits)	Sim	Sim	Sim
Windows Server 2003	R2 SP2 Standard Edition (32 e 64 bits)	Sim	Sim	Sim

Para o CA SDM, considere o seguinte:

- A instalação do CA Business Intelligence r3.2 é limitada aos ambientes operacionais Windows apenas para o CA SDM r12.6. Você pode, no entanto, integrar o CA Business Intelligence ao CA SDM em todos os sistemas operacionais suportados.

Observação: para obter mais informações sobre a integração de produtos com o CA SDM, consulte o *Guia de Implementação*.

Sistemas operacionais Redhat Enterprise Linux

O CA SDM oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais Redhat Enterprise Linux:

Release	Versão	CA Business Intelligence 3.2 and Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP4 CR06	CA Workflow 1.1.131
5.0	x86 (32 e 64 bits)	Não	Sim	Sim
6.0	x86 (32 e 64 bits)	Não	Não	Sim

Para o CA SDM, considere o seguinte:

- É possível integrar o CA SDM ao CA Business Intelligence, que usa o Business Objects Enterprise XI, embora não ofereçamos suporte à instalação do CA Business Intelligence no Redhat Linux.
- Verifique se as seguintes bibliotecas Java existem no RedHat Linux, para que o programa de instalação do produto possa ser iniciado:
 - 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
- Para instalar o CA SDM no RedHat Enterprise Linux 6.0 com êxito, verifique se os seguintes pacotes RPM e suas dependências existem:

Obrigatório RPM

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

Dependências

- 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

Obrigatório RPM

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

Dependências

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

Obrigatório RPM

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

Dependências

- 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

Obrigatório RPM

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

Dependências

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

Obrigatório RPM

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

Dependências

- cracklib-2.8.16-2.el6.i686.rpm
- audit-libs-2.0.4-1.el6.i686.rpm
- **Observação:** esses pacotes de 32 bits (pam-1, cracklib-2 e audit-libs-2) são necessários em sistemas de 32 e 64 bits.

- Verifique se os seguintes pacotes pcre e libuuid existem:

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

Observação: esses pacotes de 32 bits (pcre-7 e libuuid-2) são necessários em sistemas de 32 e 64 bits.

Observação: para obter mais informações sobre a integração de produtos com o CA SDM, consulte o *Guia de Implementação*.

Sistemas operacionais Oracle Solaris

O CA SDM oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais Oracle Solaris:

Release	Versão	CA Business Intelligence 3.2 and Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP4 CR06	CA Workflow 1.1.131
10	SPARC (64 bits)	Não	Sim	Sim

Para o CA SDM, considere o seguinte:

- É possível integrar o CA SDM ao CA Business Intelligence, que usa o Business Objects Enterprise XI, embora não ofereçamos suporte à instalação do CA Business Intelligence no Oracle Solaris.
- É possível instalar o CA EEM no Sun Solaris. No entanto, o CA SDM no Oracle Solaris não pode usar a autenticação externa para o CA EEM no Oracle Solaris. O recurso de autenticação do CA EEM exige que a localidade mova o daemon bopgin para um sistema operacional Windows ou Linux.
- A instalação do servidor do CA Workflow 1.1.127 tem suporte no Oracle Solaris. No entanto, você deve instalar o cliente CA Workflow IDE nos sistemas operacionais Windows e Linux.

Observação: para obter mais informações sobre a integração de produtos com o CA SDM, consulte o *Guia de Implementação*.

Sistemas operacionais Novell SuSE Linux (SLES)

O CA SDM oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais Novell SuSE Linux:

Release	Versão	CA Business Intelligence 3.2 and Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP4 CR06	CA Workflow 1.1.131
10	SP1 (32 e 64 bits)	Não	Sim	Sim
11	(32 e 64 bits)	Não	Não	Sim

Para o CA SDM, considere o seguinte:

- É possível integrar o CA SDM ao CA Business Intelligence, que usa o Business Objects Enterprise XI, embora não ofereçamos suporte à instalação do CA Business Intelligence no SuSE Linux.

Observação: para obter mais informações sobre a integração de produtos com o CA SDM, consulte o *Guia de Implementação*.

Sistemas operacionais VMware

O CA SDM oferece suporte aos seguintes sistemas operacionais VMware:

Release	Versão	CA Business Intelligence 3.2 and Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP4 CR06	CA Workflow 1.1.131
ESX Server	3.0 ou superior	Sim	Sim	Sim

Importante: se deseja configurar o CA SDM no Windows em um ambiente NAT (network address translation - tradução de endereço de rede), modifique o arquivo local HOSTS com o nome do host e endereço IP do seu servidor. O arquivo hosts está no diretório `\system32\drivers\etc\hosts\`.

Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados

As tabelas a seguir relacionam os sistemas de gerenciamento de banco de dados que oferecem suporte ao CA SDM r12.6.

Importante: considere as seguintes informações:

- Para implementações UNIX/Linux Oracle, defina as variáveis do ambiente Oracle antes de instalar ou migrar o CA SDM.
- Para resolver alguns problemas conhecidos com o Oracle 11g, é *necessário* forçar a diferenciação entre letras maiúsculas e minúsculas definindo a variável NX.env como NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0. Recomendamos também ajustar o NX_DSSORT para BINARY a fim de que domsvr classifique a diferenciação entre letras maiúsculas e minúsculas. Após a atualização para a release mais recente do Oracle 11gR2 (que *deve* incluir o patch 10248523 do Oracle), é possível redefinir NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=1 para suporte à diferenciação entre letras maiúsculas e minúsculas.
- A mídia de instalação não contém uma versão incorporada do Ingres para instalar. Esse banco de dados não é mais suportado.
- Caso queira usar um MDB remoto, o cliente do banco de dados (Oracle ou SQL Server) *deve* ser instalado no mesmo computador em o CA SDM esteja instalado.

O CA SDM suporta o Microsoft SQL Server nos seguintes sistemas operacionais:

Sistema operacional	Release do DBMS
Microsoft Windows (32 e 64 bits)	2005 SP2, 2008

O CA SDM suporta Oracle nos seguintes sistemas operacionais:

Sistema operacional	Release do DBMS
Todos os sistemas operacionais listados em Sistemas operacionais. (32 e 64 bits)	10gr2 e 11g
Observação: a partir desta release, não há mais suporte ao HP UNIX.	Observação: para um DBMS Oracle 10g, a versão do Oracle deve ser a 10.2.0.4.

Requisitos de sistema

Os requisitos de espaço temporário são diferentes em cada sistema. Recomendamos que ao menos 512 MB esteja disponível para a instalação do CA SDM e 256 MB para a instalação do CA MDB. Se o espaço temporário for menor do que o valor mínimo recomendado, pode-se usar a variável IATEMPDIR para redirecionar o espaço temporário do instalador para outra pasta.

Para instalar e executar o servidor do CA SDM adequadamente, é necessário atender ou superar aos seguintes requisitos:

Hardware	requisitos
CPU	Processador único com mínimo de 2.0 GHz; processador dual com 2.0 GHz, de preferência.
RAM	2 GB no mínimo; 4 GB de preferência
Espaço em disco	2 GB

Com base no tamanho do ambiente do CA SDM, é necessário atender ou superar aos seguintes requisitos para instalar e executar o produto adequadamente:

Tamanho do banco de dados	Hardware	requisitos
Pequeno — Usado para a instalação do CA SDM em ambientes de teste.	CPU	Processador único com, no mínimo, 2.0 GHz.
	RAM	Mínimo de 2 GB
	Espaço em disco	O mínimo de 4 GB será aumentado com o tempo para acomodar o crescimento do banco de dados
Médio — O padrão do CA SDM. A configuração recomendada para a maioria das instalações do CA SDM.	CPU	Processador dual de 2.0 GHz
	RAM	2 GB no mínimo; 4 GB de preferência
	Espaço em disco	O mínimo de 4 GB será aumentado com o tempo para acomodar o crescimento do banco de dados
Grande — Usado para instalações grandes do CA SDM.	CPU	Processador Quad de 2.0 GHz
	RAM	Mínimo de 4 GB
	Espaço em disco	O mínimo de 4 GB será aumentado com o tempo para acomodar o crescimento do banco de dados

Observação: o diretório dos arquivos de dados do servidor de banco de dados para o MDB requer ao menos 2 GB de espaço. Para o cliente Java do CA SDM, recomendamos um processador único de 1.0 GHz ou superior de, com mínimo, 1 GB de RAM. O servidor do Visualizer requer pelo menos 4 GB de RAM porque o Tomcat usa até 1 GB da memória RAM disponível no servidor. Um cliente do Visualizer *deve* ter ao menos 1 GB de RAM, preferivelmente mais.

Capítulo 6: Considerações sobre a instalação e migração

Esta seção contém os seguintes tópicos:

[Instalação do CA SDM r12.6](#) (na página 69)

[Suporte à atualização direta](#) (na página 70)

[Como migrar dados para o CA SDM r12.6 em um sistema operacional Windows de 64 bits](#) (na página 70)

[Como migrar dados para o CA SDM r12.6 em um sistema operacional Linux/Unix de 64 bits](#) (na página 71)

[Considerações sobre a migração de interface de usuário](#) (na página 72)

[Migração de formulários personalizados](#) (na página 72)

[Migração de macro web personalizada](#) (na página 73)

Instalação do CA SDM r12.6

Instale o CA SDM a partir da mídia de instalação. Ao iniciar e instalar o CA SDM no servidor principal ou secundário, são instalados os seguintes recursos e componentes:

- Funcionalidade de servidor principal e secundário, com base em como você configura o produto após a instalação.
- A interface do SQL Server ou Oracle
- A interface da web.
- A interface ODBC

Observação: para obter mais informações sobre como instalar e configurar o CA SDM, consulte o *Guia de Implementação*.

Suporte à atualização direta

A mídia de instalação do CA SDM r12.6 oferece suporte a uma atualização direta de r11.2, r12.0, r12.1 e r12.5.

Importante: caso tenha uma versão anterior do CA SDM, como r11.0, é *necessário* atualizar para r11.2 ou r12.x antes de executar a mídia de instalação do CA SDM r12.6.

Observação: se adicionar manualmente qualquer variável ao arquivo NX.env antes da migração, adicione as variáveis novamente de modo manual depois que a migração for concluída.

Como migrar dados para o CA SDM r12.6 em um sistema operacional Windows de 64 bits

Observação: estas informações se aplicam somente ao Windows de 64 bits.

Conclua as seguintes etapas para migrar dados para o CA SDM r12.6:

1. Instalar o cliente Oracle de 32 bits.
2. Estabelecer a conexão com o Oracle_Server_SID.
3. Criar um nome de serviço de rede local e testar a conexão.
4. Editar a variável PATH para obter o caminho inicial ao diretório de oracle_client e eliminar o caminho inicial do servidor de PATH, como mostrado no exemplo a seguir:

```
C:\app\Administrator\product\11.2.0\client_1\bin
```

5. Executar o pdm_configure com o ORACLE_HOME definido como cliente_home, como mostrado no exemplo a seguir:

```
C:\app\Administrator\product\11.2.0\client_1\
```

6. Instalar o CA SDM r12.6.

Como migrar dados para o CA SDM r12.6 em um sistema operacional Linux/Unix de 64 bits

Observação: estas informações se aplicam somente ao Linux/Unix de 64 bits.

Conclua as seguintes etapas para migrar dados para o CA SDM r12.6:

1. Instalar o cliente Oracle de 32 bits.
2. Estabelecer a conexão com o Oracle_Server_SID.
3. Criar um nome de serviço de rede local e testar a conexão.
4. Editar as variáveis ORACLE_HOME e PATH para ter o caminho inicial do oracle_client e eliminar o caminho inicial do servidor, como mostrado no exemplo a seguir:

```
ORACLE_HOME= /opt/app/product/11.2.0/client_1  
PATH= /opt/app/product/11.2.0/client_1/bin
```

5. Definir LD_LIBRARY_PATH e LIBPATH como client-lib, que são binários de 32 bits, como mostrado no exemplo a seguir:

```
LD_LIBRARY_PATH=/opt/app/product/11.2.0/client_1/lib
```

6. Executar o pdm_configure com o ORACLE_HOME definido como cliente_home, como mostrado no exemplo a seguir:

```
C:\app\Administrator\product\11.2.0\client_1\
```

7. Instalar o CA SDM r12.6.

Considerações sobre a migração de interface de usuário

Importante: as informações de migração deste documento substituem as informações contidas no *Guia de Implementação do CA SDM*. Usar as informações deste documento para migração do CA SDM r12.6.

Antes de atualizar para o CA SDM r12.6, considere os seguintes informações sobre migração da interface de usuário:

- A migração faz backup dos formulários automaticamente. Se usar [formulários HTML personalizados](#) (na página 72) em CA SDM r12.0, r12.1 ou r12.5, é *necessário* personalizá-los novamente após a atualização para o CA SDM r12.6.
- Após a atualização, modificar todos os formulários HTML personalizados que tinham controles de bloco de notas para incluir as novas macros web e fornecer nomes apropriados ao grupo de guias. Modificar as instruções do <PDM_NOTEBOOK> para <PDM_MACRO name=startNotebook> e as instruções do <PDM_TAB> para <PDM_MACRO name=TAB> no WSP.

Mais informações:

[Criador de telas da Web](#) (na página 33)

[Modificar as listas de grade de dados em formulários de lista](#) (na página 36)

[Modificar bloco de notas em formulários de detalhes](#) (na página 38)

Migração de formulários personalizados

Executar o script *migrate_to_r12_6_web_check.pl* se tiver formulários HTML personalizados em uma release anterior do CA SDM. Este script renomeia todos os formulários web personalizados, folhas de estilo, scripts Java, imagens e macros no diretório site/mods. O script fornece uma lista de arquivos incompatíveis.

Observação: o script não restaura arquivos de pastas de backup em diretórios herdados ou site/mods como em releases anteriores do CA SDM.

Mais informações:

[Lista de grade de dados](#) (na página 18)

[Guias aninhadas](#) (na página 26)

Migração de macro web personalizada

O CA SDM r12.6 não migra macros web personalizadas (arquivos .mac) no diretório `\site\mods\www\macro`. O produto não oferece mais suporte a essas macros web.

Observação: caso tenha personalizado macros web em uma versão anterior do CA SDM, revise as alterações na interface de usuário em CA SDM r12.6 para determinar se ainda precisa dessas personalizações. Se precisa das personalizações, entre em contato com o Suporte da CA no site <http://ca.com/support> para obter assistência à migração.

Mais informações:

[Instruções do PDM MACRO para controles da interface de usuário](#) (na página 39)

Capítulo 7: Problemas conhecidos

Problemas conhecidos de produtos da CA

Existem problemas conhecidos que afetam o comportamento e o sucesso do uso de produtos e componentes da CA com o CA SDM.

Compatibilidade do GRLoader

O General Resource Loader (GRLoader) para CA SDM é distribuído no nível da r12.6 e é compatível retroativamente com todas as releases anteriores do CA CMDB.

Importante: Recomendamos o uso do GRLoader distribuído com o CA SDM r12.6.

As seguintes considerações se aplicam ao GRLoader:

- O utilitário GRLoader, distribuído com o CA CMDB r11.x, não é compatível com o CA SDM r12.6. Faça a atualização do utilitário para a versão que é distribuída com o CA SDM r12.6.
- Para qualquer produto de terceiros que use o GRLoader, reinstale todos os arquivos e diretórios no diretório `java\lib`, de acordo com as instruções no *Guia de Referência Técnica do CA CMDB*.
- As releases anteriores do GRLoader, por exemplo, o GRLoader distribuído com o CA Cohesion ACM, podem precisar de atualização. Aplique o patch adequado.
- (apenas Solaris) Ao executar o GRLoader usando `pdm_task`, não exporte a variável de ambiente `$NX_ROOT` de `pdm_task`. Evite exportar `$NX_ROOT`, fazendo um dos seguintes:
 - Assinale temporariamente como comentário a linha em que o `$NX_ROOT` é exportado.
 - Adicione um pequeno script de modo que o `$NX_ROOT` não seja exportado quando o `pdm_task` executar o GRLoader.

Observação: em ambientes operacionais não Windows, pode ser útil chamar o GRLoader usando `pdm_task GRLoader <arguments>`.

Como verificar arquivos de log

Se a instalação do CA Business Intelligence falhar, revise os arquivos de log para obter mais informações. Os arquivos de log contêm códigos de erro, apresentados como valores de retorno de certas funções.

Os arquivos de log (ca-install.log, CA_Business_Intelligence_InstallLog.log) estão localizados no nível superior do diretório de instalação do CA Business Intelligence. Durante o processo de instalação, eles ficam em um local temporário, determinado pela propriedade de ambiente TEMP do sistema. Se a instalação falhar, você poderá localizar o arquivo de log nesse local temporário.

Se encontrar um problema, faça o seguinte:

1. Abra o CA_Business_Intelligence_InstallLog.log e verifique se foi relatado algum erro.

2. Abra o arquivo ca-install.log.

Esse arquivo é grande e contém detalhes de log.

3. Role até a parte inferior do arquivo e verifique se foi relatado algum erro.

4. Pesquise BIEK_GetExitCode para verificar o valor retornado da função BIEK_GetExitCode.

Se o valor retornado não for 0, há um erro na instalação.

5. Pesquise palavras-chave, como Erro, Aviso, CMS ou InfoStore para descobrir a causa do erro.

O cálculo de prioridade gera valor de urgência depois de salvar tickets de autoatendimento

Por projeto, o cálculo de prioridade gera valores de urgência somente após os usuários do autoatendimento salvarem incidentes. Usuários do autoatendimento, como funcionários VIP, funcionários e usuários anônimos, podem visualizar o valor gerado depois de salvar um ticket.

Para usuários do autoatendimento, o cálculo de prioridade usa as seguintes configurações e valores para gerar valores de urgência:

- Urgency_On_Employee é definido como Sim no Gerenciador de opções
- O valor Urgência da substituição está ativado no cálculo de prioridade ativo para incidentes
- *Web.cfg* Configurações de urgência como AnonymousUrg para usuários anônimos, ESCEmpUrg para funcionários VIP e EmpUrg para todos os outros funcionários
- Valores de urgência da área
- Substituições manuais do usuário

A seguinte tabela resume como o cálculo de prioridade define o valor de urgência para incidentes de autoatendimento:

Ação do usuário de autoatendimento	Valor de urgência
O usuário salva um incidente com a urgência padrão e uma Área de incidente vazia.	O ticket mostra o valor de urgência padrão do <i>web.cfg</i> .
O usuário salva um incidente depois de substituir o valor de urgência.	Independentemente da Urgência da área, <i>web.cfg</i> , ou das configurações de cálculo de prioridade, o ticket mostra o valor de urgência que o usuário selecionou.
O usuário salva um incidente depois de selecionar uma Área de incidente. A Área de incidente não possui um valor de Urgência da área predefinido.	O ticket mostra o valor de urgência padrão do <i>web.cfg</i> .
O usuário salva um incidente depois de selecionar uma Área de incidente que possui um valor de Urgência da área predefinido. A opção Urgência da substituição também está ativada no cálculo de prioridade ativo de incidentes.	Se o valor de Urgência da área for maior que a urgência em <i>web.cfg</i> , o ticket mostra o valor de Urgência da área. Entretanto, o campo Urgência atualizado não está visível enquanto o usuário está criando ou editando o ticket. Quando o usuário salva e abre novamente o incidente, o valor de Urgência atualizado aparece no incidente.

Ação do usuário de autoatendimento	Valor de urgência
O usuário salva um incidente depois de selecionar uma Área de incidente que possui um valor de Urgência da área predefinido. Entretanto, a opção Urgência da Substituição está desativada no cálculo de prioridade ativo de incidentes.	O ticket mostra um valor de Urgência do <i>web.cfg</i> .
O usuário edita um incidente existente que possui uma área de incidente com um valor de Urgência da área predefinido.	A lista suspensa Urgência mostra o valor Urgência da área e todos os valores do <i>web.cfg</i> aplicáveis.

Observação: para obter informações sobre valores de Urgência para usuários de autoatendimento, consulte o *Guia de Implementação*.

O CA SDM falha ao iniciar quando produtos da CA usando versões anteriores do eTPKI são instalados depois do CA SDM

Válido em sistemas Windows com outros produtos CA instalados depois do CA SDM

Sintoma:

A seguinte mensagem ocorre enquanto o CA SDM está iniciando:

Não foi possível conectar-se ao BD

O CA SDM falha ao iniciar quando produtos da CA usando versões anteriores do eTPKI são instalados depois do CA SDM.

Solução:

Para evitar esse problema, faça o seguinte:

1. Edite o caminho de sistema: mova o diretório
PROGRA~1\CA\SC\CAPKI\Windows\x86\32\lib para o começo do caminho.
2. Inicie o CA SDM.

Erro ao adicionar gerenciador de filas a um formulário com várias estruturas

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Ao adicionar o Gerenciador de filas a um formulário com várias estruturas, ocorre o seguinte erro:

Error: window.parent.scoreboard has no properties

Por exemplo, esse problema ocorre quando você faz o seguinte:

1. Criar um formulário com quadros variados.
2. Adicionar o Gerenciador de filas a um dos quadros.
3. Publicar o formulário.
4. Adicionar o formulário a uma guia, e a guia a uma função.
5. Efetuar logon no CA SDM usando a função à qual você adicionou a guia ou o formulário.

A seguinte mensagem de erro aparece:

Error: window.parent.scoreboard has no properties

Observação: para obter informações sobre essas etapas, consulte a *Ajuda online*.

Solução:

Não use o Gerenciador de filas com formulários com várias estruturas no CA SDM r12.6.

Erro ao iniciar o Visualizador de processos do CA Process Automation

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Quando um usuário tenta executar o Visualizador de processos do CA Process Automation a partir do CA SDM, é exibida a seguinte mensagem de erro:

Não foi possível executar o programa de desinstalação do aplicativo. [Client name][Publisher][From]

Solução:

O instalador do CA Process Automation usa o nome do host do computador em que está instalado para preencher as informações nos arquivos de configuração do CA Process Automation. Para que o CA Process Automation opere adequadamente, o nome do host deve ser alcançável a partir de todos os computadores que acessam o CA Process Automation a partir do CA SDM. Se houver um problema com o valor do nome do host definido durante a instalação, o Administrador poderá alterar um arquivo de configuração do CA Process Automation para resolver o problema.

1. No servidor do CA Process Automation abra o arquivo %InstallationDir%\server\c2o\.config\OasisConfig.properties.
2. Mude o oasis.local.hostname para um valor alcançável a partir do servidor do CA Process Automation e das estações de trabalho do CA SDM.

Observação: verifique se o novo nome do host corresponde ao valor do Gerenciador de opções do CA SDM definido na opção caextwf_processdisplay_url.

3. Reinicie o servidor do CA Process Automation.

O usuário poderá executar o Visualizador de processos a partir do CA SDM. O nome do host é alcançável por todo computador que acessa o CA Process Automation a partir do CA SDM.

ICs dependentes que pertencem à família Serviço não são exibidos no Agendador de mudanças

Sintoma:

ICs dependentes que pertencem a famílias de IC: Serviço corporativo e Serviço não são exibidos na tela do Agendador de mudanças se a família Serviço na tabela ci_resource_family tiver um table_extension_name diferente de 'serx',

Solução:

Altere table_extension_name da família de Serviço para 'serx'.

Erro de redefinição do pacote de ajuda

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Quando são removidos tópicos do pacote de Ajuda, os cabeçalhos dos tópicos não são removidos do Índice.

Por exemplo, esse problema ocorre quando você faz o seguinte:

1. Criar um pacote de ajuda.
2. Associar o pacote de ajuda a uma função recém-criada.
3. Editar a definição de Pacote de ajuda e remover parte do conteúdo.
4. Efetuar logon no CA SDM usando a função com o pacote de ajuda editado.
5. Iniciar a ajuda online e examinar o Índice.

Os tópicos de ajuda removidos ainda são listados no Índice.

Solução:

1. Crie um pacote de ajuda em vez de editar um.
2. Edite a função para anexar o novo pacote de ajuda.

Observação: para obter informações sobre essas etapas, consulte a *Ajuda online*.

Atributos de reconciliação de item de configuração não reconhecem inquilino

Válido para todos os sistemas com instalação multilocação

Sintoma:

O usuário não pode criar um item de configuração porque ele entra em conflito com outro item de configuração de propriedade de outro inquilino. Os seguintes atributos de reconciliação não reconhecem inquilino:

- Nome
- Número de série
- Nome do host
- Nome do DNS
- Etiqueta do ativo

Solução:

Para evitar esse conflito, acrescente ao nome do inquilino um ou mais atributos de reconciliação.

O Support Automation cria uma pasta temporária chamada CA-SupportBridge

Sintoma:

Quando usuários finais e analistas usam o Support Automation, não conseguem localizar a pasta temporária do Support Automation. A pasta temporária armazena arquivos, como executáveis, do cliente do usuário final e a Interface de analista do Support Automation.

Solução:

A pasta temporária criada pelos aplicativos é chamada de CA-SupportBridge, como no diretório a seguir:

C:\Documents and Settings\All Users\Dados de aplicativos\CA-SupportBridge

Limpeza no banco de dados do CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 não exporta usuários inativos

Após executar o script de limpeza de dados de histórico no banco de dados do CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5, os usuários inativos (aqueles que não se envolveram em uma sessão de assistência durante o período de histórico retido) não são exportados para o banco de dados do CA SDM r12.6.

As visualizações sensíveis ao mouse falham no IE 7

No Internet Explorer 7, as visualizações sensíveis ao mouse (ponto do Windows) falha ao abrir em formulários de lista no CA SDM quando a opção Ativar segurança de internet de geração de scripts estiver desativada. É possível gerenciar esta opção em Opções da Internet, Segurança, Nível personalizado, Configurações de segurança.

Mais informações:

[Visualização sensível ao mouse](#) (na página 19)

Problemas conhecidos do cliente

Problemas conhecidos que afetam o comportamento e o sucesso do uso de clientes no CA SDM.

O usuário final do cliente da web do Support Automation não inicia

Sintoma:

A sessão de web chat client somente pode ser iniciada após fechar o navegador existente e abrir um novo navegador. Você encontrará os seguintes problemas ao configurar supportautomation_url com um endereço IP:

- O usuário final do cliente da web não é aberto após a primeira sessão de usuário final de cliente da web ser fechada. A página Post Logout exibe a seguinte mensagem: Your Live Assistance Session is complete.
- Diferentes consoles de usuário final de cliente da web são mesclados com a sessão de cliente da web existente quando você tenta abrir um console de usuário final de cliente da web diferente no mesmo computador, na mesma janela de navegador.

Solução:

Se a configuração supportautomation_url usa um endereço IP que possui um mapeamento para nome de host existente, o processamento de solicitação HTTP resolve acessar esse nome de host. É possível mudar a configuração do supportautomation_url para o nome de host ou remover o mapeamento do endereço IP para o nome de host a fim de resolver o problema.

Uma mensagem de erro aparece no Internet Explorer ao iniciar os clientes do usuário final e do analista do Support Automation.

Válido no Internet Explorer 7 e 8

Sintoma:

Para o cliente do usuário final do Support Automation, se seu site do CA SDM está na zona de Internet (ou qualquer outra zona) com um nível de segurança maior que Médio-Baixo, o Internet Explorer bloqueia popups e o usuário final não pode ativar o cliente do Support Automation.

Para o cliente do analista do Support Automation, se seu site do CA SDM estiver na zona de Internet (ou qualquer outra zona) com um nível de segurança maior que Médio-Baixo, o Internet Explorer bloqueia downloads e ativação do IFRAME, e o analista não pode iniciar a Assistência ao vivo.

Solução:

Para o cliente do usuário final do Support Automation, mova o site do CA SDM para a Zona de sites confiáveis e defina o nível de segurança para Médio-Baixo ou permita popups do site do CA SDM.

Para o cliente do analista do Support Automation, mova o local do CA SDM para a Zona de sites confiáveis e defina o nível de segurança para Médio-Baixo. É possível também definir um nível de segurança Personalizado configurando o aviso Enable for Downloads and Automatic para opções de downloads de arquivo.

Não é possível exportar cronograma no Internet Explorer

Válido para Windows

Sintoma:

A exportação do Cronograma da requisição de mudança não funciona corretamente quando a Segurança reforçada está ativada no Internet Explorer (IE). A opção de segurança reforçada impede o IE de exibir o prompt de download criado pelo botão Exportar para o usuário. A opção de segurança reforçada só está disponível em instalações de servidor de Windows.

Solução:

Desative a opção de segurança reforçada no IE.

O ambiente Cygwin gera um problema no aplicativo

Sintoma:

É possível iniciar os aplicativos Java do CA Service Desk Manager a partir de um ambiente Cygwin usando um servidor AIX. No entanto, os botões do aplicativo não funcionam.

Solução:

Este comportamento é um problema no ambiente Cygwin. Use outro emulador.

Fontes grandes e extragrandes não são exibidas adequadamente no Internet Explorer 7 e 8

Válido no Windows 2003 com o Internet Explorer 7 e 8

Sintoma:

Ao usar o Painel de controle, Opções de Acessibilidade para selecionar um esquema de fonte grande como Preto em alto contraste (grande) ou Preto em alto contraste (extragrande), o CA SDM não herda as configurações de fonte.

Solução:

Para exibir adequadamente fontes grandes e extragrandes no Explorer 7 e 8, faça o seguinte:

1. Selecione Ferramentas, Opções da Internet.
2. Na guia Geral, clique em Acessibilidade.
3. Selecione Ignorar tamanhos de fonte especificados nas páginas da Web e clique em OK.
4. No navegador, selecione Exibir, Tamanho do texto para alterar o tamanho do texto.

Fontes grandes e extragrandes não são exibidas adequadamente com o Firefox 3.0

Válido no Windows 2003 com Firefox 3.0

Sintoma:

Ao usar o Painel de controle, Opções de Acessibilidade para selecionar um esquema de fonte grande como Preto em alto contraste (grande) ou Preto em alto contraste (extragrande), o CA SDM não herda as configurações de fonte e o navegador não exibe as fontes adequadamente.

Solução:

Para exibir adequadamente fontes grandes e extragrandes no Firefox 3.0, faça o seguinte:

1. Selecione Ferramentas, Opções.
2. Na guia Conteúdo, selecione o Tamanho e clique em OK.

Limitações do Firefox no Gerenciamento de conhecimento

Válido para Windows e Linux

Ao usar navegadores Firefox, você pode enfrentar as seguintes limitações no Gerenciamento de conhecimento:

Sintoma:

Na guia Design do Editor de HTML, você não pode excluir texto anteriormente salvo inserido no campo Resolução de um documento de conhecimento.

Solução:

Você pode excluir texto anteriormente salvo na guia Origem do Editor de HTML.

Sintoma:

Em Gerenciamento de conhecimento, uma configuração de segurança do Firefox pode impedi-lo de usar as funções Recortar, Copiar e Colar.

Solução:

Para ativar as funções Recortar, Copiar e Colar, modifique suas preferências de segurança do navegador.

Observação: para obter mais informações sobre como configurar as preferências do navegador, consulte mozilla.org.

Exibição incorreta da interface web no Internet Explorer

Válido para Windows

Sintoma:

O usuário enfrenta um dos seguintes problemas:

- A interface web não é exibida corretamente quando faz logon na interface do analista
- Não é possível efetuar logon como um cliente ou funcionário.
- O link para o logon de convidado não está na página ou o botão está incorreto.
- O Internet Explorer está usando a configuração de segurança reforçada e a zona da Internet não permite a execução de nenhum script.

Solução:

Execute uma das tarefas a seguir:

- Crie um nível de segurança personalizado no IE para ativar a maioria das entradas ou adicionar o *nome do host* do servidor na zona da intranet local.
- Faça logon como administrador e desative a Configuração de segurança reforçada no Internet Explorer.

Atualizações do JavaScript fazem as páginas serem exibidas incorretamente no Internet Explorer

Válido no Internet Explorer 8 e 9

Sintoma:

Migrei para o CA SDM r12.6 ou modifiquei o CA SDM atualizando arquivos JavaScript. As atualizações não são exibidas na interface web corretamente. Erros de JavaScript também podem aparecer.

Solução:

A configuração no Internet Explorer impede a exclusão de arquivos temporários da Internet a partir de sites favoritos e é *necessário* limpar o cache do navegador.

Conclua as seguintes etapas:

1. Clique em Ferramentas, Opções da Internet.
2. Clique em Excluir na opção Excluir Histórico de Navegação.
3. Desative a opção Preservar dados de sites e verifique se a caixa de seleção Arquivos Temporários de Internet está selecionada.
4. Clique em Excluir.
O navegador exclui os arquivos.
5. Clique em OK na caixa de diálogo Opções da Internet.

Não é possível exibir um anexo de conhecimento com tamanho zero

Sintoma:

Ao fazer algo como:

- Anexar um arquivo de tamanho zero a um documento de conhecimento
- Substituir um arquivo de documento de conhecimento existente por um arquivo de tamanho zero

e tentar exibir o arquivo, a seguinte mensagem é exibida:

O arquivo 'zero-size.txt' está vazio ou não existe.

Solução:

Não anexe um arquivo de tamanho zero a um documento de conhecimento nem substitua um documento de conhecimento existente por um arquivo de tamanho zero.

Se você anexar um arquivo de tamanho zero a um documento de conhecimento e quiser exibir o arquivo

1. Clique com o botão direito do mouse na página Anexos e selecione Atualizar.

A página Anexos é atualizada.

2. Clique no link do anexo.

O anexo é aberto.

Se substituir um documento de conhecimento existente por um arquivo de tamanho zero, você não poderá exibir o arquivo.

JAWS e Auto Forms Mode

Sintoma:

Iniciando com o JAWS r10, quando o Auto Forms Mode estiver ativo, você poderá mover o cursor até o link pesquisar, mas não será possível exibir a janela de pesquisa.

Solução:

Desligue o Auto Forms Mode.

Para desligar o Auto Forms Mode

1. Inicie o Gerenciador de configurações.
2. Selecione Set Options, Form Mode Options.
3. Desmarque o Enable Auto Forms Mode e clique em OK.

4. Selecione Arquivo, Salvar.

A nova configuração é salva.

5. Selecione Arquivo, Sair.

JAWS r10 e a tecla Tab

Sintoma:

Ao usar o JAWS r10 e percorrer a interface da web do CA SDM com a tecla tab, o foco pode chegar ao menu principal de Ajuda e parar. Outras releases do JAWS não possuíam esse comportamento.

Solução:

Para liberar o foco do menu principal de Ajuda, siga um dos procedimentos abaixo:

- Pressione a tecla Tab rapidamente uma ou mais vezes.
- Use o JAWS para navegar até um link específico.

JAWS e Firefox 3.5.5

Quando é usado com Firefox r3.5.5, o JAWS r10.0.1167 e o JAWS r11.0.734 leem mensagens de alerta incorretamente após clicar em Salvar ou Pesquisar em uma página de lista ou de detalhes do CA SDM.

O JAWS lê mensagens de alerta corretamente quando são exibidas automaticamente, por exemplo, quando você seleciona um link em um menu de árvore.

O ampliador não foca

Válido no Mozilla Firefox

Sintoma:

O foco do ampliador de tela não é exibido automaticamente em todos os campos ao passar de um campo para outro.

Solução:

O ampliador (ZoomText 9.1 Magnifier Reader) possui suporte limitado para o Firefox. Use um navegador Internet Explorer 7.0 ou 8.0.

Problemas de acessibilidade com o Firefox

Quando o navegador web Firefox (todas as releases) for usado, os estilos da página da web do CA SDM estiverem desativados e o usuário final encontrar os problemas de acessibilidade a seguir:

- Para remover estilos a partir de uma página da web do CA SDM, o usuário deve acionar o comando no menu View - Page Style – No Style no Firefox.
- Janelas pop-up aparecem com os estilos ativados.

Por meio de teste, a CA Technologies descobriu que o problema do Firefox pode ser resolvido usando complementos de terceiros fornecidos pelo Firefox. Além disso, a opção Usar o leitor de tela deve ser ativada no CA SDM. Para obter assistência, entre em contato com o Suporte técnico em <http://ca.com/support>.

A pesquisa a medida que digita funciona de maneira diferente com o Firefox em japonês

Quando o Firefox é usado com a versão em japonês, o analista deve confirmar os caracteres (por exemplo, sair do processo IME) para ver os resultados correspondentes na pesquisa a medida que digita. No Firefox, caracteres em japonês não são processados até que sejam liberados (ou seja, não estejam sublinhados ou realçados) pelo IME em japonês.

Mais informações:

[Pesquisa a medida que digitar](#) (na página 29)

Problemas conhecidos da configuração

Problemas conhecidos que afetam o comportamento e o sucesso da configuração do CA SDM.

Falha na configuração do Oracle de 64 bits

Válido para o Oracle 10g e 11g de 64 bits

Sintoma:

A configuração falha e a seguinte mensagem de erro é exibida no Oracle de 64 bits:

- No stdlog: "Unable to connect to Oracle database mdbadmin on server"
- No checkdb.0 log: "Unable to load the OCI library or DLL. Cannot continue!"

Solução:

Instale pelo menos o cliente Oracle de 32 bits mais recente, e faça o seguinte:

- No Windows, verifique se o caminho inclui o diretório para as bibliotecas do Oracle de 32 bits.
- No UNIX, defina a variável de caminho de biblioteca para apontar para a biblioteca do Oracle de 32 bits.

Observação: o problema também ocorre ao migrar de uma release anterior do CA SDM. Se o erro ocorrer durante a migração, instale o cliente e execute a migração.

Falha na configuração do SQL Server que usa uma porta TCP/IP não padrão

Válido para SQL Server

Sintoma:

O usuário configurou o SQL Server com uma porta não padrão (não a 1433). A configuração do CA SDM falha ao aplicar patches. Os seguintes erros aparecem no configure.log:

```
01/24 09:24:47.801 INFO Task.java 214 Running: Applying patches
01/24 09:25:00.984 INFO ProcessUtilities.java 572 Process
C:\PROGRA~1\CA\SERVIC~1\bin\sql_check_db.exe completed with exit code 99
01/24 09:25:00.984 ERROR PatchDatabaseTask.java 449 Can't connect to the
database.
```

Além disso, se o SQL Server for executado em um servidor remoto que recebe uma porta TCP/IP não padrão, não consigo me conectar ao banco de dados remoto durante a configuração.

Solução:

Em vez de digitar o nome do nó do SQL Server no campo Nó do servidor de banco de dados, digite o nome do nó do servidor seguido por uma vírgula e o número de porta correto. Por exemplo, digite **servernode,1435**. Além disso, digite o número de porta no campo Porta de recepção.

Mensagem de aviso é exibida ao implementar o CA SDM

Válido apenas no SuSE 11

Sintoma:

Durante os procedimentos de instalação, configuração ou desinstalação do CA SDM, a seguinte mensagem de aviso é exibida:

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.

Solução:

Desconsidere o aviso; ele não tem impacto sobre os procedimentos de instalação, configuração ou desinstalação.

O endereço IPV6 falha ao se conectar

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Um servidor principal ou secundário é configurado para o modo misto ou para o modo somente IPV6 e o navegador ou os logs padrão mostram mensagens de falha de conexão.

Solução:

Verifique se o servidor principal, o servidor secundário ou o cliente pode resolver o endereço IPV6 por nome. Verifique se o endereço do CA SDM é um endereço IPV6 válido. Por exemplo, o endereço IPV6 é um endereço global IPV6 roteável, em vez de um endereço FE80 não roteado.

Para resolver problemas de conexão do endereço IPV6 nos servidores ou clientes, faça o seguinte:

1. No servidor principal ou secundário, execute o seguinte utilitário da linha de comando Java 1.6.0 do CA SDM:

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

Por exemplo, para obter endereços IPV4 para o nó Sd16, insira `java -cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress Sd16 2100 IPV4`.

endereço/nó

Especifica o nome do endereço/nó nomeado do servidor principal ou secundário (seja local ou remoto).

porta slump

Especifica o número da porta slump do TCP. Por exemplo, 2100.

protocol

(Opcional) Especifica o protocolo IPV4 ou IPV6. Quando o protocolo é omitido, o padrão fornece endereços tanto IPV4 quanto IPV6.

O utilitário relaciona informações para o nó de servidor especificado.

2. Use os dados do utilitário de linha de comando para verificar se os endereços roteáveis do CA SDM estão corretos e são os mesmos endereços que estão nas entradas de DNS ou servidores de resolução de nomes.
3. Se os endereços ainda não forem resolvidos, especifique os endereços locais e remotos dos servidores do CA SDM em um dos seguintes arquivos:
 - (Windows) <unidade do sistema>:\windows\system32\drivers\etc\hosts
 - (UNIX/Linux) /etc/hosts

Observação: use as informações do servidor do utilitário de linha de comando para atualizar o arquivo de *hosts*. Siga as instruções no arquivo de host para adicionar os nomes de nó do servidor do CA SDM.
4. Se clientes remotos não puderem se conectar ao CA SDM, execute um ou mais dos seguintes:
 - Verifique se os servidores de nome do DNS têm os endereços corretos.
 - Insira o endereço IPV6 diretamente no navegador.

Não é possível alternar entre bancos de dados em um sistema atualizado

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Quando se alterna entre bancos de dados, como de Oracle para SQL Server, após a atualização do CA SDM r12.6, ocorre uma falha de configuração.

Solução:

Edite o *arquivo install.properties* (localizado em \$NX_ROOT/local) e defina os seguintes valores:

- packages.casqldb = 1
- packages.capdmorc = 1

Questões de sincronização entre vários locais ao usar uma combinação de Windows e AIX

Válido para sistemas de várias localidades com combinações Windows e AIX

Sintoma:

Há problemas de sincronização ao configurar sistemas de vários locais com uma combinação de servidores mestre e regional Windows e AIX.

Solução:

1. Abra *NX.env*.
2. Exclua o comentário da entrada Canal rápido.
3. Ative o ciclo do CA SDM.

O Oaserver apresenta falha de inicialização se o CA SDM e o FAST ESP estiverem instalados no mesmo servidor

Válido para Windows

Sintoma:

O Oaserver não consegue iniciar em um servidor com o FAST ESP e o CA SDM instalados.

Solução:

O Oaserver usa um número de porta fixo (1706), enquanto o FAST ESP usa uma porta ociosa. Se o FAST ESP e o CA SDM estiverem instalados no mesmo servidor, sempre inicie o CA SDM primeiro. É possível que o FAST ESP utilize a porta 1706 se ele iniciar antes do CA SDM.

Observação: recomendamos que o CA SDM e o FAST ESP sejam instalados em servidores separados, pois o FAST ESP exige recursos consideráveis. Esses aplicativos têm melhor desempenho se estiverem instalados em servidores diferentes.

Para resolver um conflito de porta

1. Desative os serviços do CA SDM e do FAST ESP.
2. Inicie o CA SDM e permita a inicialização.
3. Inicie o FAST ESP.

Você pode verificar o uso de portas no Windows usando o comando `netstat -o`. Se o FAST ESP estiver usando a porta 1706, o resultado do `netstat` aparecerá como a seguir:

```
TCP hostname:1705 localhost:1706 ESTABLISHED pid  
TCP hostname:1706 localhost:1705 ESTABLISHED pid
```

nome dohost

Identifica o nome do servidor.

pid

Identifica a ID de processo do processo `qrserver` do FAST ESP.

Desinstalar o CA SDM manualmente

Sintoma:

Durante a desinstalação, uma mensagem notifica para consultar as *Notas da Versão* para instruções de desinstalação manual.

Solução:

O arquivo `installvariables.properties` está ausente da pasta `NX_ROOT/SDUninstall`, entretanto, o arquivo é necessário para desinstalar o CA SDM. Execute os seguintes procedimentos para resolver este problema.

Para desinstalar manualmente o CA SDM em ambientes operacionais Windows

1. Feche o CA SDM.
2. Remova o arquivo `%WINDIR%\paradigm.ini`.
3. Remova a pasta de instalação do CA SDM. Por exemplo, o local da pasta padrão é `C:\Arquivos de Programas\CA\Service Desk Manager`.
4. Remova a pasta `CA\Service Desk Manager` de `% ALLUSERSPROFILE%\ Start Menu\Programs`.

O produto é desinstalado.

Para desinstalar manualmente o CA SDM em ambientes operacionais UNIX

1. Feche o CA SDM.
2. Remova o link simbólico `/opt/CAisd`.
3. Remova a pasta de instalação do CA SDM. Por exemplo, o local da pasta padrão é `/opt/CA/ServiceDeskManager`.

O produto é desinstalado.

O CA CMDB Visualizer não funciona se iniciado no servidor secundário

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Quando o CA CMDB Visualizer está configurado em um servidor secundário, a seguinte mensagem de erro é exibida na tela de logon do Visualizer:
Carregando dados de configuração do aplicativo. O aplicativo não está pronto para uso. Entre em contato com o administrador.

Solução:

Interrompa, em seguida, reinicie o tomcat do CA CMDB Visualizer no servidor secundário, conforme abaixo:

1. Execute os seguintes comandos no prompt de comando:
 - `pdm_tomcat_nxd -d STOP -t VIZ`
 - `pdm_tomcat_nxd -d START -t VIZ`
2. Efetue logon no Visualizer.
O aplicativo Visualizer é aberto.

Problemas conhecidos do banco de dados

Problemas conhecidos existentes que afetam o comportamento e o sucesso do uso do Oracle ou SQL Server.

Oracle e pesquisa de nome do IC

Ao pesquisar um Nome do IC existente maior que 67 caracteres no Oracle 10g r2 e Oracle 11g r1, a Pesquisa falha. Esse problema não ocorre com o Oracle 11g r2.

O cliente Oracle 10gr2 contém o nível de patch incorreto

Válido para Oracle

Sintoma:

Falha na instalação em um MDB remoto ao se conectar com o banco de dados quando a linha de comando *sqlplus* se conectar pelo usuário *mdbadmin*.

Solução:

Instale a versão mínima necessária Oracle 10gr2 Patch 4 (10.2.0.4). Verifique se o nível de patch do Oracle contém a correção do bug 3807408.

Conclua uma das seguintes etapas de acordo com sua versão do Oracle.

- 10.2.0.1.0 Patch 4: aplique o patch 4923768 ou posterior
- 10.2.0.2.0 Patch 5: aplique o patch 5383042 ou posterior
- 10.2.0.3.0: aplique o patch 5337014 ou posterior

Patch 5383042 atualiza 10.2.0.2.0 ao patch 4.

Observação: é possível também atualizar o patch 10.2.0.1 a 10.2.0.2 (4547817) e, em seguida, aplicar o patch e seguir o procedimento do patch 5383042.

Release 1 do Oracle 11g: ativar recursos de pesquisa com diferenciação entre maiúsculas e minúsculas no CA SDM

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Ao usar o CA SDM r12.6 com o Oracle 11g Release 1, resultados inesperados podem ocorrer devido a um problema de distinção entre maiúsculas e minúsculas. Por exemplo, os seguintes problemas podem ocorrer:

- Documentos podem ser associados às categorias erradas.
- A partição de dados talvez não funcione como pretendido.
- A UI da web talvez pare de responder quando uma lista de relacionamentos é exibida.

Solução:

Para *resolver* esse problema, use o Oracle 11g, Release 2. É possível fazer o download do Oracle 11g Release 2 a partir da página Oracle Metalink Support.

Para *evitar* esse problema, ative o recurso de pesquisa com distinção de maiúsculas e minúsculas dentro do CA SDM. No arquivo NX.env, defina NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=variable para 0 em vez do padrão 1, e reinicie os serviços.

Observação: para a resolução do problema, a ID de BUG N.º 7335665 foi designada ao grupo de desenvolvimento Oracle.

Resultados de pesquisas incorretos ao usar caracteres curinga no Oracle

Válido para Oracle 11g R2

Sintoma:

Uso os caracteres curinga (_) e (?) em uma busca e um número incorreto de resultados é exibido.

Solução:

Evite usar um sublinhado ou ponto de interrogação se quiser que o número de registros retornados seja preciso. Estes caracteres curinga funcionam em buscas do SQL Server.

Problemas conhecidos da documentação

Os seguintes problemas foram identificados no conjunto da documentação do CA SDM após a publicação.

Suporte ao <cabi >

O CA SDM r12.6 oferece suporte ao CA Business Intelligence r3.2. A documentação do CA SDM r12.6 define incorretamente referências ao r3.1, mas as informações de referência são válidas para a r3.2.

Mais informações:

[CA Business Intelligence](#) (na página 17)

Faz referência ao mecanismo de pesquisa do FAST

O conjunto de documentação do CA SDM r12.6 faz referência ao componente do dispositivo de busca FAST InStream 5.1.3 (FAST), mas este dispositivo *não* está incluído na mídia de instalação. Essas referências não se aplicam aos novos clientes do CA SDM r12.6.

Mais informações:

[Componente do mecanismo de pesquisa do FAST](#) (na página 55)

Referências incorretas ao CA APM r12.5

Os tópicos a seguir no capítulo Administrando MDRs da *Guia de Administração* faz referência ao CA APM r12.5 em vez do CA APM r12.6:

- Configurar um provedor MDR do CA APM
- Execução em contexto do CA CMDB para o CA APM
- Nome do MDR

O produto funciona conforme especificado nestas seções.

Referências incorretas ao CA SDM r12.5

A documentação do CA SDM r12.6 contém alguns tópicos que fazem referência ao CA SDM r12.5. A menos que indicado de outra forma na seção a seguir, toda a documentação fornecida com o produto oferece suporte à release atual do produto.

Guia de Administração

O *Guia de Administração* contém alguns tópicos que fazem referência ao CA SDM r12.5 e ao CA CMDB r12.5; no entanto, esses tópicos são válidos para o CA SDM r12.6.

Guia de Referência Técnica do CA CMDB

O *Guia de Referência Técnica do CA CMDB* contém referências ao CA SDM r12.5 em vez do CA SDM r12.6, no entanto, esses tópicos são válidos para o CA SDM r12.6.

Guia de Implementação

O *Guia de Implementação* contém alguns tópicos que fazem referência ao CA SDM r12.5 e ao CA CMDB r12.5; no entanto, esses tópicos são válidos para o CA SDM r12.6.

Ajuda Online

A *Ajuda Online* contém referências ao CA SDM r12.5 em vez do CA SDM r12.6, no entanto, esses tópicos são válidos para o CA SDM r12.6.

Ajuda da Configuração de Servidor

A *Ajuda da Configuração de Servidor* contém referências ao CA SDM r12.5 em vez do CA SDM r12.6, no entanto, esses tópicos são válidos para o CA SDM r12.6.

Ajuda do Visualizer

A *Ajuda do Visualizer* contém referências ao CA SDM r12.5 em vez do CA SDM r12.6, no entanto, esses tópicos são válidos para o CA SDM r12.6.

Referências incorretas aos nomes de arquivo de script para migração manual

O *Guia de Implementação* faz referências incorretas aos arquivos de script como `migrate_to_r12_5.vbs` e `migrate_to_r12_5.sh`. Para iniciar a migração manualmente, execute `migrate_to_r12_6.vbs` (Windows) ou `migrate_to_r12_6.sh` (UNIX).

Referência incorreta ao nome do arquivo de script de pós migração

O *Guia de Implementação* faz referência de modo incorreto ao script `migrate_to_r12_5_web_check.pl`. O nome correto do arquivo é `migrate_to_r12_6_web_check.pl` e o script está localizado no diretório `$NX_ROOT/bin`.

Mais informações:

[Migração de formulários personalizados](#) (na página 72)

Referência incorreta à integração SAP

A *Ajuda Online* contém um tópico chamado *Opções SAP* no capítulo Administração. Este tópico faz referência à integração SAP com o CA SDM r12.5 que não é mais aplicável, pois esta integração não é suportada no CA SDM r12.6.

Referências incorretas ao Designer de listas do WSP e ao Designer de notebook

Os recursos do Designer de listas e do Designer de notebook serão removidos do WSP no CA SDM r12.6. O conteúdo relacionado permanece na *Guia de Implementação* e na *Ajuda online do pintor de tela da web*. Ignorar conteúdo que se refere ao Designer de lista e ao Designer de notebook.

Lista de opções incompleta para instrução MODIFY

O *Guia de Referência Técnica* contém uma lista incompleta das opções de argumento do `status_type` para a instrução MODIFY. As opções a seguir não foram incluídas no *Guia de Referência Técnica do CA SDM r12.5*.

- WRITE_NEW
- NOT_WRITE_NEW
- NOT_SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE

A lista a seguir descreve todas as opções válidas para o argumento `status_type` no CA SDM r12.6:

status_type

Modifica as propriedades do atributo para permitir ou proibir valores nulos com as seguintes opções válidas para esta palavra-chave:

OBRIGATÓRIO

Indica se o atributo é obrigatório.

NOT_REQUIRED

Indica que o atributo não é obrigatório e substitui o sinalizador REQUIRED definido no atributo no objeto base.

WRITE_NEW

Indica que não é possível editar o atributo depois de criar o objeto e o atributo torna-se somente leitura.

NOT_WRITE_NEW

Indica que é possível modificar o atributo a qualquer momento e substitui WRITE_NEW se essa opção for a definição de objeto base.

NOT_SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE

Indica que o objeto não é o provedor de serviço elegível e substitui o sinalizador SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE definido no objeto base.

Problemas conhecidos da instalação

Problemas conhecidos existentes que afetam o comportamento e o sucesso da instalação do CA SDM.

Caracteres com suporte em caminho de instalação

Válido em sistemas operacionais com instalação do CA Business Intelligence

Sintoma:

A instalação falha com um erro relacionado aos caracteres especificados no caminho de instalação.

Solução:

A instalação do BusinessObjects tem suporte apenas a caracteres alfanuméricos, espaços, traços e sublinhados no caminho de instalação. Modifique o caminho de instalação para incluir somente esses tipos de caracteres.

Não é possível instalar ou configurar o CA SDM quando o diretório de instalação contiver espaços

Válido no UNIX/Linux

Sintoma:

O nome do diretório de instalação contém espaços, sendo assim, não é possível instalar ou configurar o CA SDM corretamente no UNIX / Linux.

Solução:

Não especifique espaços no caminho da mídia de instalação e no nome da pasta.

A instalação do CA EEM falha ao instalar o iGateway de 64 bits.

Válida para Windows 2008 de 64 bits

Sintoma:

A instalação do CA EEM falha ao instalar o iGateway de 64 bits.

Solução:

Desinstale o iGateway de 64 bits do computador antes de instalar o CA EEM.

Observação: o iGateway de 64 bits não consegue carregar os binários de 32 bits. Se seu ambiente contém versões diferentes do CA EEM e iGateway, não será possível instalar várias instâncias do iGateway no mesmo computador. Se o iGateway de 64 bits existir no computador, o log de instalação (igwInstall.log) exibe uma mensagem de erro.

A instalação do CA Workflow falha em um servidor secundário do CA SDM

Válido para Oracle

Sintoma:

A instalação do CA Workflow falha em um servidor secundário que aponta para um banco de dados Oracle no servidor primário. Ao instalar o CA SDM em um servidor secundário, a configuração do CA SDM não atualiza o valor o ORACLE_HOME no arquivo NX.env.

Quando o ambiente carrega para executar as instruções sqlplus durante a instalação do CA Workflow, ele define o valor ORACLE_HOME =ORACLE_HOME_REPLACE. O comando sqlplus não pode localizar os arquivos de suporte necessários para executar o comando e retorna um erro.

Solução:

O valor ORACLE_HOME no arquivo NX.env contém um caminho inválido para a instalação do Oracle. Adicionar um sinal numérico para comentar o valor antes de instalar o CA Workflow no servidor secundário do CA SDM configurado para Oracle como segue:

1. Abra o arquivo NX.env com um editor de texto.
2. Inserir um sinal numérico (#) antes do parâmetro *ORACLE_HOME=*, como mostrado no exemplo a seguir:

```
#ORACLE_HOME=
```

3. Salve o arquivo NX.env.
4. Instale o CA Workflow.

O valor ORACLE_HOME é usado em ambiente de sistema correto.

Falha na instalação do CA Workflow no UNIX/Linux

Válido para UNIX e Linux

Sintoma:

A instalação do CA Workflow falha e o arquivo `pdm_install_wf.log` no diretório `$NX_ROOT/log/` mostra as seguintes mensagens de erro:

- Set CAPKIHOME environment variable (defina a variável de ambiente CAPKIHOME).
- Unable to initialize etpki in any mode giving up (não é possível iniciar o etpki em nenhum modo: abandono).

Solução:

Definir a variável `CASHCOMP` no shell que inicia a mídia de instalação. Em geral, novas instalações definem a variável como `CASHCOMP=/opt/CA/SC`. O programa de instalação do CA SDM r12.6 adiciona essa variável a diversos perfis e arquivos `.login`. Depois de abrir um novo shell, verifique se a variável existe e inicie a mídia de instalação novamente.

Não é possível aceitar o Contrato de Licença de Usuário Final durante a instalação do CA SDM

Válido no VMware

Sintoma:

Durante a instalação do CA SDM, os botões para o Contrato de Licença de Usuário Final (EULA) não são exibidos. Não posso clicar em Aceitar para continuar a instalação do CA SDM.

Solução:

Os botões não são exibidos nas resoluções de tela fora do padrão, como 1275x647. Modifique a resolução de tela de forma que ela tenha uma proporção de 4:3 ou 16:9 e reinicie a instalação.

Problemas conhecidos de gerenciamento de conhecimento

Problemas conhecidos existentes que afetam o comportamento e o sucesso de usar a funcionalidade Gerenciamento de conhecimento.

Não há suporte a vírgula em campos de nome

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Uma vírgula no campo de nome pode causar resultados inesperados na exibição do nome de usuário combinado. Por exemplo, inserir um nome como o seguinte ao criar ou atualizar um registro de contato causará a exibição incorreta do nome composto:

- Sobrenome: Silva, Júnior
- Nome: João
- Nome do meio: <em branco>

A vírgula faz com que "Jr" seja exibido na posição de nome e "João" não seja exibido.

Solução:

Evite o uso da vírgula em campos de nome.

Pesquisar por um documento que tenha vários espaços em branco no título pode causar falha

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Crie um documento recomendado em Conhecimento, Pesquisa, Documentos recomendados, Criar.

Se o texto do título (como exibido no modo Editar) contiver um espaço à esquerda ou espaços duplos entre palavras do título, criar um documento recomendado na página Criar documento recomendado (em vez de digitar as palavras do título e usar o recurso de preenchimento automático no campo de texto Documento de conhecimento) abre a página Pesquisa de documento de conhecimento sem encontrar nenhum resultado.

Solução:

Você deve chamar o formulário de pesquisa de documento de conhecimento clicando no link da página Criar documento recomendado. No formulário de pesquisa de documento de conhecimento, faça o seguinte:

1. Insira o texto do título.
2. Pesquise o documento.
3. Selecione o registro correto.

Observação: se você não fizer isso e inserir as palavras do título no campo de texto (sem observar o correto espaçamento), o recurso de preenchimento automático será chamado e a página Pesquisa de documento de conhecimento abrirá sem encontrar nenhum resultado. Se não houver resultados, limpe o filtro de pesquisa na página Pesquisa de documento de conhecimento, insira manualmente as palavras-chave no título no campo Palavras-chave para pesquisa avançada e clique em Pesquisar.

Pesquisa do EBR não exibe documentos recomendados

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Os documentos recomendados não estão relacionados ao usar cláusulas SQL complexas nas seguintes áreas para pesquisar conhecimento:

- Partições de dados do Gerenciamento de segurança e funções
- Argumentos de pesquisa adicionais de pesquisa avançada de conhecimento

Solução:

O problema aparece quando se usa a opção [FILES] do Mecanismo de pesquisa do KT. A opção [SEARCH_ENGINE] do Fast funciona corretamente. Ative a pesquisa FAST ESP navegando até Gerenciador de opções, Mecanismo de pesquisa, ebr_version.

Importante: o mecanismo de pesquisa do FAST não está disponível para novos clientes do CA SDM r12.6.

Mais informações:

[Faz referência ao mecanismo de pesquisa do FAST](#) (na página 101)

O número errado de documentos é retornado no resultado da pesquisa

Sintoma:

O número incorreto de documentos de conhecimento são retornados no resultado da pesquisa.

Solução:

Para resolver esse problema, execute *pdm_k_reindex +f* na linha de comando.

O número correto de documentos é exibido nos resultados da pesquisa.

Questões relacionadas à localização

Alguns problemas conhecidos podem afetar o modo como o CA SDM é executado em versões no idioma local.

Instalador e instaladores de componentes traduzidos incorretamente

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

O programa de instalação do produto e alguns programas de instalação de componentes exibem seqüências de caracteres não traduzidas corretamente. Por exemplo, pequenos problemas de grafia e gramática podem ocorrer na barra de título, em botões ou em caixas de diálogo.

Solução:

Tais erros não afetam a funcionalidade do produto.

A instalação do CA EEM falhou no Windows 2008 SP2

Válido em todos os idiomas

Sintoma:

A instalação do CA EEM falhou no Windows 2008 SP2 com a seguinte mensagem:

O teste de integridade do Windows 2008 falhou

Observação: a mensagem aparece em inglês nos produtos localizados em todos os idiomas.

Solução:

Antes de instalar o servidor do CA EEM no Windows 2008, faça o seguinte:

1. No prompt de comando, execute o seguinte comando:

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

Todas as interfaces do computador que usarem os endereços locais de links IPv6 começando com fe80 serão relacionados.

2. Exclua o endereço local do link começando com fe80:.

O endereço do link é removido.

Observação: para obter mais informações sobre a remoção da interface, consulte o site de Suporte da Microsoft e consulte o artigo 929852 no banco de conhecimento.

Dois atalhos de menu do Windows para a documentação do CA EEM e itens da interface de usuário

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

Depois de atualizar o CA EEM para um ambiente com sistema operacional diferente do inglês, dois atalhos de menu do Windows para a documentação do EEM e itens da interface de usuário podem aparecer. Um item é exibido no idioma local e outro é exibido em inglês.

Solução:

Exclua o item de menu duplicado indesejado.

Teclas de atalho não funcionam em menus de contexto

Válido nas versões localizadas em japonês e chinês

Nas versões localizadas para o japonês e o chinês, a maioria dos menus de contexto exibidos ao clicar com o botão direito do mouse não incluem o caractere de atalho que funciona para cada item do menu. Geralmente, o caractere da tecla de atalho é colocado entre parênteses após os caracteres traduzidos do item de menu; em vez disso, usa-se "(_)". Em alguns casos, quando o texto do menu inclui inglês, a tecla de atalho é designada com um traço baixo e funciona normalmente.

Relatórios não traduzidos corretamente

Válido em todas as versões localizadas

Alguns dos relatórios de Resumo e de Detalhes não são traduzidos, enquanto outros foram traduzidos apenas parcialmente. Nenhum dos relatórios do BusinessObjects XI foi traduzido. Por exemplo, as seguintes informações não são localizadas ou são parcialmente localizadas:

- Relatórios de detalhes e resumo, como para Modelos de mensagem de notificação.
- Alguns rótulos nos relatórios de detalhes e resumo aparecem em inglês, como os rótulos Location List, Group List e Contact List.
- Rótulos nos relatórios de análise contêm caracteres não traduzidos, como em versões japonesas

Alguns valores na lista de opções não estão traduzidos

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

A sequência de caracteres "Auto Issue Event" não é traduzida na coluna "Valor" da Lista de opções.

Solução:

A maioria dos campos na Lista de opções e no formulário Options Detail Web, com exceção do campo Descrição, certos campos de Valor, como Sim/Não e listas suspensas não são localizados e aparecem em inglês. A Lista de opções é encontrada navegando no menu do painel esquerdo na guia Administração do Service Desk Manager para o nó Gerenciador de opções e selecionando qualquer nó filho.

Palavras não pesquisáveis localizadas

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

As palavras não pesquisáveis para o seu idioma não são exibidas.

Solução:

Cada idioma tem seu próprio grupo de palavras não pesquisáveis, entregue com o produto.

Para visualizar as palavras não pesquisáveis para seu idioma, execute `pdm_k_reindex` da mesma forma que você faz quando quer adicionar uma palavra desse tipo.

As palavras não pesquisáveis do seu idioma são exibidas.

O nome do alias não é localizado

Os dados de nome do alias que aparecem nas páginas Lista de alias do atributo e Detalhes de alias do atributo não são localizados. Por exemplo, ao selecionar Service Desk, Dados de aplicativo, Códigos, Alias de atributo e clicar em Pesquisar, os dados que aparecem na coluna Nome de alias são exibidos apenas em inglês.

Suporte a caracteres estendidos e à criação de nome de arquivo 8.3

Válido nas versões localizadas em japonês e chinês

Sintoma:

O suporte a caracteres estendidos e a criação de nome de arquivo 8.3 não contam com suporte.

Solução:

Execute as seguintes etapas:

1. Modifique a chave de registro NtfsAllowExtendedCharacterIn8dot3Name para "0".

Observação: o valor é definido como "1" por padrão; altere manualmente essa configuração.

2. Reinicie o computador.
3. Inicie a instalação.

É exibido o ícone incorreto da tabela

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

O ícone da tabela é exibido incorretamente no Web Screen Painter ao clicar em Adicionar tabela no Designer de esquemas.

Solução:

Após adicionar os dados a uma coluna na tabela, o ícone é exibido corretamente.

Utilitários de linha de comando não podem exibir caracteres especiais do latim, japonês e chinês

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

Todos os utilitários de linha de comando do CA SDM executados a partir de um prompt de comando DOS não exibem corretamente os dados retornados. Em especial, os caracteres do japonês e chinês e caracteres especiais latinos com acento, como o trema do alemão e o acento grave do francês, não são exibidos corretamente.

Solução:

O resultado proveniente dos utilitários de linha de comando, por exemplo, `pdm_extract`, pode ser redirecionado a um arquivo e, então, lido com êxito com qualquer ferramenta que ofereça suporte a caracteres codificados em UTF-8, como o Bloco de Notas da Microsoft.

Ferramentas da linha de comando produzem sequências de caracteres incorretamente no Windows

Válido em todas as versões localizadas no Windows

Sintoma:

Os utilitários de linha de comando exibem caracteres incorretos na saída.

Solução:

Use o programa `pdm_cmd.exe` para executar todas as ferramentas de linha de comando. O utilitário `pdm_cmd` converte sequências de caracteres de saída da ferramenta de linha de comando de UTF8 para UNICODE, para que possa exibir as sequências de caracteres de saída em um idioma estrangeiro. Por exemplo, para exibir caracteres de saída para `pdm_webcache` corretamente, execute o seguinte comando:

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

Se o nome do arquivo na linha de comando não tiver a extensão `.exe`, use o nome inteiro do arquivo na linha de comando.

Por exemplo, use o comando a seguir para publicar as alterações do esquema do Pintor de tela da web.

```
pdm_cmd pdm_publish.cmd
```

Use o seguinte comando para iniciar o driver ODBC:

```
pdm_cmd pdm_odbc_start.bat
```

Observação: qualquer ferramenta de linha de comando que exiba caracteres incorretos deve executar pdm_cmd.

Corretor ortográfico não funciona como esperado

Válido em todas as versões localizadas

O Corretor ortográfico não é suportado nas versões localizadas do japonês e do chinês.

Sintoma:

O Corretor ortográfico sugere quase qualquer palavra nas versões localizadas para idiomas latinos.

Solução:

Execute as seguintes etapas:

1. Defina a opção `lex_lang` para o idioma correto no Gerenciador de opções.
2. Reinicie o serviço do Service Desk.

São exibidos apenas estados dos EUA e províncias do Canadá para todas as versões localizadas

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

A seleção da lista de Estados no cliente da web do CA SDM exibe somente estados dos EUA ou províncias canadenses, independentemente do país selecionado.

Solução:

O CA SDM inclui uma tabela de banco de dados para estados e províncias. O produto oferece dados para essa tabela que contém apenas estados dos EUA e províncias canadenses. Estados ou províncias de outros países não estão incluídos nos dados fornecidos, mas é possível modificar a tabela `ca_state_province` para que ela inclua estados adicionais de outros países.

Caracteres não exibidos na instalação e configuração do Linux SuSE

Válido nas versões localizadas em japonês e chinês no Linux SuSE

O instalador e o programa de configuração (pdm_configure) do CA SDM não conseguem exibir caracteres do japonês, chinês e coreano.

Teclas de atalho definidas como (\$)

Válido nas versões localizadas em japonês e chinês

(\$) é usado como tecla de atalho em todos os formulários quando não há outro caractere disponível para atalho. Em versões anteriores, a tecla de atalho era coletada de uma lista do alfabeto. Nesta release, o CA SDM determina o caractere da tecla de atalho conforme o rótulo em inglês correspondente.

Caracteres não traduzidos durante a atualização

Válido em todas as versões localizadas no Linux e Solaris

Todos os caracteres são exibidos em inglês durante a etapa de migração de uma atualização do r11.2 para o CA SDM r12.6.

Assunto do email não traduzido

Válido em todas as versões localizadas

A linha de assunto não está traduzida em todas as notificações por email.

O Auxiliar de data do CA CMDB Visualizer não traduz o mês e o dia

Válido em todas as versões localizadas

Os nomes do mês e dias da semana não são traduzidos no Auxiliar de data na seção Manutenção do placar no CA CMDB Visualizer.

O Formato de data do CA CMDB Visualizer não pode ser localizado em japonês e chinês

Válido nas versões localizadas em japonês e chinês

Sintoma:

O formato de data na seção Manutenção do cliente web do CMDB Visualizer não pode ser localizado.

Solução:

O cliente web do CMDB Visualizer exibe datas no formato dd/mm/aaaa. O formato preferido para japonês e chinês é aaaa/mm/dd.

Definições de processo no CA Workflow IDE aparecem em inglês

Válido em todas as versões localizadas

As definições de processo do CA Workflow IDE não são localizadas e aparecem em inglês.

As páginas da sessão de assistência ao usuário final do Support Automation são exibidas em inglês

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

Suporte online do Support Automation: a página da Web da sessão de assistência é exibida em inglês.

Solução:

Todas as páginas de interface do usuário final padrão do Support Automation não são localizadas, como as páginas On Hold, In Session, Post-Launch e Post-Logout. É possível personalizar essas páginas e configurar localizações personalizadas a partir do nó do Support Automation na guia Administração.

Configurações de análise da pesquisa de conhecimento são definidas para inglês em versões localizadas

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

A partir do nó de Pesquisa na Administração de conhecimento, a configuração do Tipo de idioma na página Configurações de análise é definida para inglês por padrão em versões localizadas do CA SDM. O produto analisa o texto de pesquisa de acordo com o idioma especificado.

Solução:

Os administradores podem modificar o tipo de idioma padrão (inglês) para um dos seguintes:

Outros europeus

Executa somente o processamento específico de idiomas europeus durante a pesquisa. Esse tipo de idioma aplica-se aos idiomas francês, alemão, italiano, espanhol e português.

Coreano

Executa somente o processamento específico de coreano durante a pesquisa.

Outro Extremo Oriente

Realiza processamento para outros idiomas do extremo oriente durante a pesquisa, por exemplo, chinês e japonês.

O assistente do CA Business Intelligence Installer é traduzido parcialmente na versão japonesa

Válido em versões localizadas em japonês

A instalação do CA Business Intelligence é parcialmente traduzida na versão japonesa. As páginas inicial e final não são traduzidas e aparecem em inglês.

Não há relatórios do CA Service Desk no InfoView após a instalação do CA Business Intelligence

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

Você não pode ver o relatório do CA Service Desk no relatório da CA dentro do InfoView do BusinessObjects.

Solução:

Quando você configurar os relatórios do CA Business Intelligence (selecionando no menu do DVD), digite "Administrator" quando o sistema solicitar o nome de usuário de administrador do BI.

Caracteres japoneses ilegíveis são exibidos em relatórios PDF quando exportados do BusinessObjects InfoView

Válido em versões localizadas em japonês

Sintoma:

Relatórios PDF exportados do BusinessObjects InfoView exibem caracteres japoneses ilegíveis no Acrobat Reader. Esse problema ocorre quando caracteres japoneses não estão disponíveis na fonte Arial Unicode MS localizada na pasta de fontes do sistema.

Solução:

Para resolver esse problema, faça o seguinte:

1. Se você já tiver feito isso, faça download da fonte Arial Unicode MS (ARIALUNI.TTF) do site da Microsoft e adicione-a à sua pasta de fontes do sistema, por exemplo, C://WINDOWS/Fonts.
2. No Crystal Reports, abra o relatório e especifique a fonte Arial Unicode MS para todas as colunas com valores de dois bytes.
3. Exporte o relatório para o formato PDF.

O relatório exibe caracteres japoneses no Acrobat Reader.

O Web Screen Painter mostra sequências de caracteres em inglês quando no modo Design

Sintoma:

Quando o Web Screen Painter está no modo de design, guias, botões, menus e itens de menu do bloco de notas aparecem somente em inglês.

Solução:

Para exibir um formulário em outro idioma, faça o seguinte:

1. Abra o formulário em Web Screen Painter.
2. Se estiver criando um formulário ou atualizando um formulário existente, adicione as novas sequências de caracteres localizadas ao arquivo `§NX_ROOT/sdk/scripts/msg_cat.js`.
3. Clique em Visualizar.

Observação: para obter informações sobre a atualização do `msg_cat.js`, consulte o *Guia de Implementação*.

As posições das opções Mês e Dia não foram alteradas

Sintoma:

Selecione a opção Anual ao criar uma Janela de mudança para uma Requisição de mudança. As opções Mês e Dia são exibidas em uma ordem diferente.

Solução:

Personalizar o formulário no WSP para modificar as posições das opções Mês e Dia.

Os dados da programação de turno de trabalho só podem ser fornecidos em inglês

Válido em todas as versões localizadas

Sintoma:

Se usar os dados do turno de trabalho localizados, uma mensagem de erro será exibida ao programar o turno de trabalho.

Solução:

O CA SDM r12.6 oferece suporte apenas a textos em inglês para dados da programação do turno de trabalho, incluindo os dias da semana, datas, e horas (AM/PM).

Os exemplos a seguir exibem os dados de turno de trabalho na formatação correta:

- Seg - Sex {8:00 am - 5:00 pm}
- Dom {9:00 - 12:00 2:00 pm - 4:00 pm}
- Sáb 24/12/08 - 01/01/09 {8:00 - 12:00 14:00 - 4:00 pm}
- 04/07/09

Observação: esta restrição se aplica apenas aos dados da programação do turno de trabalho. É possível especificar o nome de exibição do turno de trabalho em qualquer idioma localizado.

O CA IT PAM não processa os valores de caracteres em japonês corretamente

Válido nas versões localizadas em japonês

Sintoma:

Sou capaz de instalar e executar o CA IT PAM, bem como exibir caracteres corretamente, até executar um processo do CA IT PAM que requer valores em japonês que necessitam de valores em japonês enviados para o CA SDM. Esta ação faz com que o monitor de processos exiba pontos de interrogação (??) nos valores e o CA SDM rejeite a entrada exibindo ?? erros no stdlog.

Solução:

Importante: esta informação substitui as instruções na documentação do CA IT PAM.

Para SQL Server:

O banco de dados SQL Server usa um agrupamento incorreto, como o *SQL_Latin1_General_CP1_CI_AS*. Não é possível alterar o agrupamento após a criação do banco de dados do SQL Server.

1. Instalar o SQL Server com a capacidade para criar bancos de dados com a página de códigos japonês.

2. Conclua uma das tarefas a seguir durante a instalação do CA IT PAM:
 - Criar manualmente o banco de dados com páginas de códigos japoneses.
 - Selecionar a página de código japonês no programa de instalação do CA IT PAM e criar o banco de dados.

Observação: se criar manualmente o banco de dados, faça a correspondência das páginas de código na lista suspensa do programa de instalação do CA IT PAM com as páginas de código do banco de dados. O programa de instalação não detecta esta opção ou altera a página de código padrão em latin. O CA IT PAM não avisa sobre configurações incorretas.

Para Oracle:

1. Verifique se criou e iniciou a instância de banco de dados do CA SDM com a configuração regional definida corretamente. Para japonês, defina o conjunto de configuração regional como ja_JP.UTF-8.
2. Verifique se o banco de dados do CA IT PAM também foi iniciado na configuração regional japonês.

Atualização do CMDB r11.2 em alemão e japonês para o CA SDM r12.6 detecta o francês

Válido nas versões localizadas do alemão e japonês

Sintoma:

Ao atualizar o CA CMDB r11.2 em alemão ou japonês para o CA SDM r12.6, o programa de instalação da atualização detecta automaticamente o francês, em vez do alemão ou japonês. Quando a versão em francês é detectada uma mensagem de erro é exibida e a instalação falha. O usuário não pode alternar para o alemão ou japonês a partir do programa de instalação.

Solução:

Para resolver o problema, faça o seguinte:

1. No servidor do CA SDM, navegue até o diretório NX_ROOT.
2. Abra o arquivo .GENLEVEL para edição.
3. Substitua
12611053G900
com o seguinte:
11209045R4
4. Navegue até o diretório NX_ROOT/Site.
5. Abra o arquivo install.properties para edição.
6. Substitua
locale.current=en-US
com *uma* das seguintes opções:
locale.current=ja-JP (japonês)
locale.current=de-DE (alemão)
7. Salve as alterações e execute a atualização.
A localização correta será detectada.

O programa de instalação não detecta idiomas locais automaticamente

Válido para Windows 2008

Sintoma:

A tela de configuração de idioma no programa de instalação do CA SDM não detecta automaticamente o idioma local do usuário no Windows 2008. Para prosseguir com a instalação, o usuário deve selecionar um idioma nesta tela. O problema ocorre quando as opções de formato, localidade do sistema e opções regionais não estão especificadas corretamente nas opções regionais e de idioma. Além disso, o produto exibe caracteres especiais (vírgulas e pontos finais) fora do lugar quando a guia Formatar, nas opções regionais e de idioma, não estiver definida com o idioma correto.

Solução:

Defina o formato, idioma e localidade do sistema para o ambiente, conforme abaixo:

1. No Painel de controle, selecione as Opções Regional e Idioma.
2. Especifique um idioma nas guias Formato e Local.
3. Na guia Administrativo, selecione o botão Modificar configuração regional do sistema , e especifique a configuração regional do sistema atual.
4. Clique em OK.

O formato, local e configuração regional do sistema são definidos.

Erros de ortografia aparecem em valores de dados traduzidos do CMDB

Válido para os sistemas em espanhol, italiano, japonês, português do Brasil e chinês simplificado.

Sintoma:

Depois que os dados são carregados no CMDB, erros inesperados de ortografia e gramaticais aparecem nos valores traduzidos para nomes de classe, nomes de família e tipos de relacionamentos.

Solução:

No CA SDM r12.6, o utilitário GRLoader fornece um conjunto de arquivos .rul com os novos valores traduzidos do CMDB. Os arquivos .rul do GRLoader aparecem, por padrão, no seguinte diretório:

`$NX_ROOT\java\lib\GRloader`

Caso tenha movido os arquivos .rul do GRLoader para um diretório diferente (ou servidor) em uma versão anterior, modifique os arquivos .rul para refletirem os novos valores traduzidos.

O CA SDM r12.6 fornecem os seguintes valores novos de tradução para o CMDB:

Tipo do objeto	Sequência de caracteres em inglês	Idioma	Valores anteriores traduzidos	Valores novos traduzidos
class	Pager	Espanhol	Localizador	Buscapersonas
class	Ativo do Portfolio	Espanhol	Activo de cartera	Activo de la cartera
família	Agrupamento.Grupo de recursos	Espanhol	Clúster.grupo de recursos	Clúster.grupo de recursos

Tipo do objeto	Sequência de caracteres em inglês	Idioma	Valores anteriores traduzidos	Valores novos traduzidos
família	Agrupamento.Recurso	Espanhol	Clúster.recurso	Clúster.Recurso
relacionamento	é monitorado por	Espanhol	está controlado por	está monitorizado por
relacionamento	é servido por	Espanhol	está proporcionado por	está servido por
relacionamento	compõe	Espanhol	autores	es autor de
relacionamento	monitora	Espanhol	controla	monitoriza
família	Instalações.Móveis	Italiano	Attrezzature.Mobili	Attrezzature.Mobilio
relacionamento	é regido por	Italiano	è regolato da	dipende da
relacionamento	é executado em	Italiano	esegue su	viene eseguito su
relacionamento	tem como prestador de serviços	Italiano	è fornito da	è servito da
relacionamento	é servido por	Italiano	è servito da	è assistito da
relacionamento	rege	Italiano	regola	governa
relacionamento	é administrado por	Japonês	管理される	処理される
relacionamento	administra	Japonês	管理する	処理する
class	Ideia do Portfolio	Português do Brasil	Ideia do Portfolio	Ideia do Portfolio
família	Investimento.Ideia	Português do Brasil	Investimento.Ideia	Investimento.Ideia
relacionamento	é administrado por	Chinês simplificado	的管理方是	的控制者是
relacionamento	é regido por	Chinês simplificado	的管理方是	的治理方是
relacionamento	é regulado por	Chinês simplificado	的管理方是	的调整方是
relacionamento	administra	Chinês simplificado	管理	管控
relacionamento	rege	Chinês simplificado	管理	治理

Tipo do objeto	Sequência de caracteres em inglês	Idioma	Valores anteriores traduzidos	Valores novos traduzidos
relacionamento	atende a	Chinês simplificado	服务	提供服务
relacionamento	regula	Chinês simplificado	管理	调整

Observação: todos os valores dos dados devem ser codificados como UTF-8.

Caracteres ponto de exclamação e dois-pontos de texto ausente na página final de instalação

Válido para os sistemas em francês, português do Brasil e alemão

Sintoma:

A página final de instalação exibe o texto que está faltando com dois-pontos (:) ou ponto de exclamação (!).

Solução:

Esse comportamento está relacionado a um problema de software de terceiros e não afeta as funcionalidades do produto.

A versão em japonês da Ajuda Online não abre no Internet Explorer

Válido nas versões em japonês

Sintoma:

Quando o Internet Explorer em japonês for usado com a versão em japonês do CA SDM, a *Ajuda Online* não é exibida na interface web. Este problema pode ocorrer devido às seguintes razões:

- A ordem das instruções no arquivo SDHelp_index.htm está incorreto.
- O Internet Explorer em japonês é padrão para a codificação nativa JIS em vez da assinatura Unicode (UTF-8).

Solução:

Para solucionar esse problema, atualize o arquivo SDHelp_index.htm, conforme abaixo:

1. Navegue até o arquivo SDHelp_index.htm no seguinte diretório:
\$NX_ROOT/bopcfg/www/wwwroot/help/web
2. Crie uma cópia de backup do arquivo.
3. Crie um novo arquivo SDHelp_index.htm (chamado tmp.htm neste exemplo) executando o seguinte comando no prompt de comando:
pdm_uconv --add-signature -f utf8 -t utf8 -i SDHelp_index.htm -o tmp.htm
4. Substitua o arquivo SDHelp_index.htm original pelo novo arquivo.
O arquivo SDHelp_index.htm com assinatura UTF-8 é atualizado.
5. Inicie a *Ajuda Online* na interface web.

Problemas conhecidos da migração

Problemas conhecidos que afetam o comportamento e o sucesso da migração de dados de ambientes anteriores do CA SDM.

Falha de migração no Oracle 10g

Válido para Oracle 10g

Sintoma:

A migração falha com as seguintes mensagens de erro no arquivo de log:

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

```
"STDERR: Error fetching data:15"
```

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

Solução:

Antes de iniciar a migração no Oracle 10g, verifique se o SQLPlus e o banco de dados Oracle se comunicam. Se a comunicação falhar, verifique se o Oracle está configurado com o adaptador de loopback usando utilitários e técnicas de diagnóstico fornecidos pelo Oracle.

A migração não faz backup dos arquivos xlate em <nxroot>/java/lib/GRLoader

Sintoma:

Quando você faz a migração do CA SDM 12.1 para o 12.5, não é feito o backup dos arquivos de tradução "xlate" do GRLoader encontrados em <nxroot>/java/lib/GRLoader.

Solução:

Caso tenha editado ou criado arquivos de tradução "xlate" do GRLoader em <nxroot>/java/lib/GRLoader para classes, famílias ou relacionamentos definidos pelo usuário, faça um backup antes da migração. Para obter mais informações sobre os arquivos Xlate, consulte o Guia de *Referência Técnica do CA CMDB*.

Usuários inativos do Support Automation definidos para o tipo de acesso de funcionário após a migração

Sintoma:

Os usuários inativos do Support Automation, como Técnicos excluídos, são exibidos como Funcionários após a migração.

Solução:

Se você excluiu usuários no CA Support Automation 6.0 SR1 eFix5, efetue login e as associações de função serão excluídas, e os usuários serão definidos como Inativo. Após a migração, esses usuários inativos terão o tipo de acesso de Funcionário.

Dados nos relatórios do Support Automation não podem ser agrupados por categoria de ticket do CA SDM após a migração

Sintoma:

Após a migração de dados do Support Automation para o CA SDM r12.6, não consigo agrupar ou filtrar relatórios do CA Business Intelligence usando a categoria do ticket do CA SDM. Os relatórios das Sessões de assistência do Support Automation, Métricas da sessão de assistência do Support Automation e Resumo de uso de ferramentas do Support Automation são afetados.

Solução:

O script de migração do Support Automation no CA SDM r12.6 não migra relacionamentos entre sessões de assistência do Support Automation e as categorias de ticket do CA SDM. Após a migração, a sessão de assistência do Support Automation associa-se ao número de referência do ticket do CA SDM. Além disso, você *deve* associar manualmente a sessão de assistência para a categoria de ticket do CA SDM.

A migração não remove as opções da classe WorldView

Sintoma:

Se a instalação de uma release anterior do CA SDM incluía a integração do Analisador de impacto de mudança, o menu de contexto do WorldView incluirá as opções ManageObject e UBMClass da classe WorldView.

Solução:

Visto que o Analisador de impacto de mudança é depreciado nessa release, exclua manualmente essas opções de menu.

Para excluir as opções de menu

1. Inicie o WorldView.
2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer objeto no mapa WorldView e selecione Edit Class.
É aberto o assistente Classes do Unicenter.
3. Na guia Classe, selecione Modify Existing Class e selecione a classe ManagedObject.
4. Na guia Menu, selecione ManagedObject na lista suspensa Menu Name.
5. Role no campo do meio, selecione Impact Analyzer Sep e clique em Excluir.
6. Selecione Read Impact Analyzer no campo do meio.
7. Clique em Excluir.
8. Salve e feche as caixas de diálogo clicando em OK e Sim, conforme o caso.
A classe ManagedObject é removida do menu de contexto WorldView.
9. Repita as etapas de 1 a 8 para a Classe UBM e exclua as mesmas entradas para o menu UBMClass.
UBMClass é removida do menu de contexto WorldView.

A migração remove o local da pasta do JRE

Válido em AIX

Sintoma:

Ao migrar para o CA SDM r12.6 a partir de uma release anterior, a definição da pasta do JRE no NX.env para o CA Workflow é intencionalmente removida durante a migração.

Observação: esta pasta foi criada originalmente para a instalação anterior usando as instruções do tópico Considerações sobre o CA Workflow, no *Guia de Implementação*.

Solução:

Para resolver esse erro, execute as seguintes etapas:

1. Digite o seguinte local da pasta do JRE no arquivo NX.env (para obter mais detalhes, consulte a Etapa 4 do tópico Considerações sobre o CA Workflow).
NX_JRE_INSTALL_DIR_CAWF=<JRE 1.5 folder>
2. Substitua <pasta do JRE 1.5> com o local apropriado da pasta.
Local da pasta padrão: /opt/CAisd/jre_1_5.
3. Recicle os serviços do CA SDM (após a migração e após atualizar o CA EEM e o CA Workflow).

Observação: para concluir as instruções, consulte o tópico Considerações sobre o CA Workflow.

O caminho incorreto causa falha de migração no UNIX / Linux

Válido no UNIX/Linux

Sintoma:

Ao tentar migrar do CA SDM r12.1 para r12.6, a migração falha com arquivo ausente ou erros de diretório no arquivo configure.log:

```
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.
```

Solução:

O caminho CATALINA_BASE está incorreto, pois começa pelo diretório /opt/CA/ServiceDesk. No CA SDM r12.5, o caminho foi substituído por /opt/CA/ServiceDeskManager.

Execute o comando a seguir para corrigir o link para o caminho necessário:

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

Outros problemas conhecidos

Outros problemas conhecidos que afetam o comportamento e o sucesso do uso do CA SDM.

Campos de valor monetário truncados no ponto decimal

Válido em todos os ambientes operacionais

Sintoma:

Incluir um ponto decimal em um valor monetário causa truncamento do valor. Esse comportamento se aplica a todos os campos destinados a valores monetários, como Valor da compra e Taxa de manutenção. Por exemplo, se você inserir 265.50 no campo Valor da compra, o valor será salvo como 265.

Solução:

Embora o nome de alguns campos signifique que são campos de valor monetário, eles são implementados como números inteiros. Para evitar que apareçam truncados, não use uma vírgula decimal em campos de número inteiro.

Erros de biblioteca que ocorrem ao executar utilitários de linha de comando

Válido em AIX, Linux e Solaris

Sintoma:

Ocorrem os erros de biblioteca semelhantes aos apresentados a seguir ao executar utilitários de linha de comando:

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

Solução:

Adicione o diretório de biblioteca etpki ao seu caminho de biblioteca. O caminho de biblioteca etpki está localizado geralmente em `/opt/CA/SC/ETPKI/lib`.

Integração do CA Spectrum Infrastructure Manager com o CA SDM

Válido em todas as plataformas

Sintoma:

A integração do CA Spectrum Infrastructure Manager 9.2 (hotfix H03 aplicado) com o CA SDM r12.6 causa os seguintes problemas:

- Quando um alarme é disparado pelo CA SPECTRUM, o ticket associado do Service Desk não é criado automaticamente no CA SDM, conforme esperado. Uma solução referente a este problema não foi encontrada.
- (Solaris somente) quando um usuário fecha ou transfere um ticket do Service Desk no CA SDM, o ticket não será propagado para o CA SPECTRUM, conforme esperado.

Solução:

Para resolver o problema de fechamento do ticket para o Solaris, faça o seguinte:

1. Navegue até o seguinte diretório:
\$NX_ROOT/bin
2. Abra o arquivo OCNotify.jar para edição.
3. Altere o valor de permissão para 777.
O valor é definido.
4. Atualize um ticket do Service Desk (incidente, por exemplo) no CA SDM.
5. Salvar as mudanças.
O ticket é propagado no CA SPECTRUM.

Problemas conhecidos de geração de relatório

Problemas conhecidos que afetam o comportamento e o sucesso da funcionalidade de geração de relatório no CA SDM.

CMS (Central Management Server) não inicia

Válido para todos os sistemas operacionais com uma instalação do CA Business Intelligence

Sintoma:

Quando você inicia o servidor do BusinessObjects e usa o CCM (Central Configuration Manager) para verificar se todos os servidores iniciaram com êxito, o CMS (Central Management Server) pode parar inesperadamente.

Solução:

Seu banco de dados de CMS está localizado no mesmo servidor e o serviço do banco de dados ainda não foi iniciado.

Para iniciar o CMS

1. Na guia Dependência de propriedades do CMS, adicione o serviço de banco de dados de acordo com o banco de dados que você usa (por exemplo, Microsoft SQL Server).
2. No Central Configuration Manager, clique com o botão direito do mouse em Central Management Server.
O menu pop-up aparece.
3. Selecione Iniciar.
O CMS inicia.

Páginas de Admin ou InfoView não são exibidas corretamente após a instalação

Válido para todos os sistemas operacionais com uma instalação do CA Business Intelligence

Sintoma:

Após instalar o CA Business Intelligence, o usuário final não consegue exibir as páginas de Admin ou InfoView.

Solução:

Para resolver esse problema, reinicie o Tomcat manualmente.

Configure a página de logon do InfoView

Válido para Windows

Sintoma:

A página InfoView Log On não está configurada para solicitar aos usuários o tipo de autenticação ou nome CMS. A configuração é controlada através do arquivo web.xml.

Solução:

Configure o arquivo web.xml para a página InfoView Log On como segue:

1. A partir do diretório de implantação no servidor web, abra o arquivo web.xml para edição.

Observação: o arquivo web.xml está armazenado no seguinte local ao usar a mídia de instalação do CA SDM com o Tomcat como servidor web:
SharedComponents\CommonReporting3\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF

Exemplo: C:\Program

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

2. Para solicitar aos usuários o tipo de autenticação, localize o parâmetro *authentication.visible* e altere seu <param-value> de falso para verdadeiro. Por exemplo, <param-value>true</param-value>.
3. Para alterar o tipo de autenticação padrão, localize o parâmetro *authentication.default* e altere o <param-value> para um dos seguintes valores:
 - Valor do parâmetro de tipo de autenticação
 - Empresa (padrão) <param-value>secEnterprise</param-value>
 - LDAP <param-value>secLDAP</param-value>
 - AD <param-value>secWinAD</param-value>
4. Para solicitar aos usuários o nome CMS, localize o *parâmetro cms.visible* e altere seu <param-value> de falso para verdadeiro. Por exemplo, <param-value>true</param-value>.
5. Salve e feche o arquivo.
6. Reinicie o servidor de aplicativos da Web.

O arquivo web.xml para a página InfoView Log On está configurado:

Opções do relatório da Web do CA Business Intelligence

No Gerenciador de opções, as seguintes opções relacionadas na página Lista de relatórios da Web não são mais relevantes ao configurar o CA Business Intelligence para funcionar com o CA SDM e podem ser ignoradas com segurança.

- bo_server_auth
 - secEnterprise
 - secLDAP
 - secWinAD
 - secExternal

O Progress OpenEdge DSN e o driver ODB não são visíveis no Administrador de origem de dados ODBC

Válido para Windows 2003 R2 e 2008 R2

Sintoma:

Ao configurar o servidor do OA, cria-se um OpenEdge DSN do projeto chamado *casd_servername*. Usar este DSN com o *pdm_isql* e o CA Business Intelligence. Após criar o DSN, não é possível exibi-lo no Administrador de origem de dados ODBC de 64 bits.

Não é possível editar o DSN ou criar um DSN usando o Administrador de origem de dados ODBC. Não é possível apontar o CA Business Intelligence em um servidor diferente. O painel de controle Administrador de origem de dados ODBC de 64 bits não mostra os drivers e configurações de 32 bits.

Solução:

Use o Administrador de origem de dados ODBC de 32 bits para exibir os drivers ODBC executando o seguinte arquivo:

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

Inicialização do servidor ODBC do CA Business Intelligence

Para relatórios do CA Business Intelligence, se tiver problemas com a inicialização de um servidor ODBC, desinstale e reinstale o cliente e servidor ODBC.

Para desinstalar o cliente e servidor ODBC

Execute os seguintes comandos no prompt de comando:

- oa60_client_uninstall
- oa60_server_uninstall

O cliente e servidor são desinstalados.

Para reinstalar o cliente e servidor ODBC

Execute os seguintes comandos no prompt de comando:

- oa60_server_setup
- oa60_client_setup

Depois de reinstalar o cliente e servidor, encerre os serviços do CA Business Intelligence e reinicie o servidor ODBC.

Atualização do CA SDM com o CA Business Intelligence

Se tiver configurado o CA SDM como uma origem de dados para o CA Business Intelligence, encerre todos os serviços do CA Business Intelligence antes de atualizar para o CA SDM r12.6.

Problema de integração do CA Business Intelligence

Válido para todos os sistemas operacionais com uma instalação do CA Business Intelligence

Sintoma:

A integração do CA Business Intelligence não funciona mais após a atualização para o CA SDM r12.6. O arquivo TrustedPrincipal.conf que contém a senha Segredo compartilhado para autenticação confiável não é preservado. O arquivo TrustedPrincipal.conf deve conter a senha Segredo compartilhado digitada no console de gerenciamento central.

Sintoma:

Após a atualização, substitua o arquivo TrustedPrincipal.conf conforme abaixo:

1. Navegue até o seguinte diretório no servidor do CA SDM:
\$NX_ROOT\migrate\tor12_6\prer12_6\bopcfg\www\CATALINA_BASE\webapps\CAisd
 2. Copie o arquivo TrustedPrincipal.conf para o seguinte diretório:
\$NX_ROOT\bopcfg\www\CATALINA_BASE\webapps\CAisd
- O arquivo TrustedPrincipal.conf é substituído.

Observação: para obter mais informações sobre como configurar a autenticação confiável, consulte o *Guia de Implementação*.

Problemas conhecidos de segurança

Problemas conhecidos que afetam o comportamento e o sucesso da segurança do CA SDM.

Software antivírus pode causar demora na inicialização do CA SDM

Válido para Windows

Sintoma:

Em algumas situações, o software antivírus em execução no mesmo computador que o CA SDM pode fazer com que a inicialização do CA SDM demore até 2 minutos ou mais. Em geral, após alguns minutos, a inicialização continua.

Os sintomas incluem mensagens no stdlog indicando que a conexão de rede não pôde ser estabelecida e que o CA SDM ficou suspenso por vários minutos.

Se a demora acontecer durante a migração, podem ocorrer falhas porque o processo de migração pode expirar enquanto os serviços são iniciados.

Solução:

Desative o antivírus antes de iniciar o CA SDM. Se o problema for solucionado, tente configurar o antivírus para reduzir as restrições em relação às portas de rede, atualize o antivírus ou entre em contato com o fornecedor.

Para concluir a migração, desative o antivírus temporariamente durante todo o processo de migração.

LDAP usando TLS em um servidor AD do Windows interrompe ou falha

Válido para Windows

Sintoma:

Um erro da Microsoft faz com que aplicativos cliente LDAP que usam mais de uma conexão parem ou falhem ao usar criptografia TLS. Quando o servidor usa criptografia TLS com grupos LDAP ativados, o CA SDM pode usar uma segunda conexão em cada processo do agente LDAP. O CA SDM encontra um ou mais dos seguintes sintomas:

- Consultas, sincronizações ou importações LDAP param. Um tempo limite também pode ocorrer com um ou mais processos `ldap_agent.exe` em execução contínua a ou perto de 100% de uso de um núcleo de CPU.
- Consultas, sincronizações ou importações LDAP falham com erros de servidor inativo.
- Consultas, sincronizações ou importações LDAP não retornam erros nem resultados.

Solução:

Se você usar criptografia TLS para LDAP, não recomendamos usar grupos LDAP com servidores Active Directory do Windows. Você pode desativar tanto TLS quanto grupos LDAP.

Para desativar criptografia TLS ou grupos LDAP, faça o seguinte:

1. Encerre todos os processos `ldap_agent.exe` que estão usando continuamente uma grande parte do tempo de CPU.
2. Se você não puder efetuar logon no CA SDM para acessar o Gerenciador de opções, interrompa o serviço do CA SDM. No arquivo `$NX_ROOT/NX.env`, defina uma das seguintes opções como Não, e depois interrompa e reinicie o serviço do CA SDM:
 - `NX_LDAP_ENABLE_GROUPS` (grupos LDAP)
 - `NX_LDAP_ENABLE_TLS` (criptografia TLS)
3. No Gerenciador de opções, desative a opção `ldap_enable_groups` (grupos LDAP) ou a opção `ldap_enable_tls` (criptografia TLS).
4. Se o serviço do CA SDM estiver em execução, interrompa o serviço.
5. Reinicie o serviço do CA SDM.

Os usuários podem editar ICs (ativos) criados com o UAPM 11.3.4 quando a opção `allow_unrestricted_asset_upd` não está instalada

Sintoma:

Releases anteriores do CA SDM restringiam a atualização de campos selecionados em ICs (ativos) que foram criados pelo UAPM. Após a migração para o CA SDM 12.5, é possível editar todos os campos nesses ICs.

Solução:

Aplique os últimos patches do UAPM 11.3.4 e execute os scripts de atualização.

Falha de logon automático do InfoView

Válido para todos os sistemas operacionais com uma instalação do CA Business Intelligence

Sintoma:

Durante a instalação do CA Business Intelligence, um cookie da web da CA é instalado por padrão, o que permite que você acesse automaticamente o BusinessObjects InfoView da guia Relatórios do CA SDM sem efetuar logon. Se o acesso estiver restrito pelas configurações de privacidade do seu navegador da web, o aplicativo não será executado, e um prompt de logon aparecerá na guia Relatórios.

Solução:

Se você tiver esse problema, ajuste as opções de Internet do seu navegador da web e as configurações de privacidade para que os cookies da web da CA sejam permitidos no sistema.

Mensagens de aviso aparecem ao gerar classes stub

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Ao usar a ferramenta AXIS WSDL2JAVA para compilar arquivos stub, mensagens de aviso são exibidas.

Solução:

Essas mensagens de aviso são comuns quando se usa o AXIS 1.4 e não podem ser evitadas. Os arquivos stub continuam a ser criados com êxito.

Mensagens de erro da Ajuda online

Sintoma:

Algumas páginas de ajuda sensíveis ao contexto podem gerar um erro de script, embora o tópico da ajuda online seja exibido corretamente.

Solução:

Os erros de script podem ocorrer quando a notificação de erro de script estiver ativada no seu navegador. Ignore essas mensagens de erro, ou desative a notificação de erro de script em Ferramentas, Opções da Internet, guia Avançadas.

A lista de valores do Crystal Reports não é atualizada

Válido para Windows

Sintoma:

Ao programar relatórios Crystal, a LOV (Lista de Valores) não é atualizada quando você abre um parâmetro de relatório Crystal para selecionar valores.

Solução:

Esse comportamento é um problema conhecido do BusinessObjects. Espera-se uma correção no BusinessObjects XI Release 2 Service Pack 5. Após a CA Technologies testar esse Service Pack, um download será disponibilizado em <http://ca.com/support>. É possível usar a seguinte solução alternativa para atualizar a LOV antes de programar o Crystal reports:

1. Clique em Iniciar, Programas, Business Objects XI Release 2, Business Object Enterprise e selecione Business Object Enterprise Java Administration Launchpad.
2. Clique em Central Management Console.
3. Clique em Folders na seção Organize.
4. Clique em CA Folders.
5. Clique em CA Service Desk.

A lista de relatórios é exibida.

6. Clique em um relatório Crystal. Por exemplo, selecione *Vencimentos das requisições de mudança ativas por Grupos*.

A página de propriedades do relatório aparece.

7. Clique nas seguintes opções:
 - a. Opções Atualizar na guia Propriedades.
 - b. Selecionar tudo.
 - c. Atualizar relatório.
 - d. Atualizar.
8. Repita as etapas 6 e 7 para atualizar outros relatórios Crystal.

As definições de processo do CA Workflow não são importadas automaticamente

Sintoma:

As definições do processo do CA Workflow e os representantes não são importados automaticamente ao iniciar o CA Workflow devido a configurações incorretas de variável de idioma no UNIX/Linux.

Solução:

Após instalar o CA Workflow, use *um* dos seguintes métodos para resolver esse problema:

Para importar as definições do processo e os representantes do CA Workflow

1. Defina as variáveis de ambiente de LANG e LC_ALL para UTF-8 em um prompt para seu ambiente de sistema operacional. Por exemplo, no Sun Solaris a variável de ambiente é exibida como: LANG=en_US.UTF-8.
2. Pare e reinicie o servidor CA Workflow Tomcat da seguinte maneira:
 - Execute `pdm_tomcat_nxd -d STOP -t CAWF`.
 - Execute `pdm_tomcat_nxd -d START -t CAWF`.

As definições de processo do CA Workflow são importadas.

Para importar as definições do processo e os representantes do CA Workflow manualmente

1. Use o cliente IDE para abrir o CA Workflow.

Observação: o cliente IDE está disponível apenas nos sistemas operacionais Windows e Linux.
2. Localize a definição de processo e os arquivos xml de representante, por exemplo: diretórios `$NX_ROOT/site/Workflow/data/actors` e `$NX_ROOT/site/Workflow/data/process`.
3. Selecione Arquivo, Importar, Process Definition, selecione todos os arquivos XML para importação e clique em Aberto.
4. Selecione todas as definições e clique em Importar.

As definições de processo são importadas.
5. Selecione Arquivo, Importar, Actors, selecione todos os arquivos XML para importação e clique em Aberto.

Os arquivos de representante xml são importados.
6. Selecione todos os arquivos de ator e clique em Importar.

As definições de processo do CA Workflow são importadas.

Logon do CA Workflow IDE no Linux como usuário diferente de Root define URL incorreto

Válido para Linux

Sintoma:

Quando um usuário sem privilégios inicia o CA Workflow IDE no Linux, o URL é definido incorretamente para `https://servername:8443/pm`. Erros de Java são exibidos na tela, e o logon no CA Workflow é malsucedido.

Solução:

1. Inicie o cliente do CA Workflow IDE.
2. Altere o URL para `http://servername:8090/pm`

O logon é bem-sucedido.

Falhas de instalação do ADT

O ADT é um componente do CA CMDB.

Sintoma:

A seguinte mensagem aparece durante a instalação do ADT:

Falha ao recuperar o diretório PEC instalado!

Se esta mensagem for exibida durante a instalação do ADT, a instalação será interrompida quando você clicar em OK. Como resultado, o ADT não é instalado corretamente e qualquer instalação subsequente do Federation Adapters pode falhar também.

Solução:

Um problema com o Microsoft CMD.EXE causa esse problema, como documentado na base de conhecimento da Microsoft como Q156276.

Para resolver o problema

1. Execute *uma* das ações a seguir:
 - Copie as mídias de instalação para um disco rígido local e execute a instalação do disco rígido local.
 - Siga a ação recomendada em <http://support.microsoft.com/?kbid=156276> e reinicie a instalação após atualizar o registro do Windows.
2. Continue a instalação do CA CMDB Federation Adapter.
O ADT está instalado.

Problema na instalação do Federation Adapter

Federation Adapters são componentes do CA CMDB.

Sintoma:

A seguinte mensagem ocorre durante a instalação do Federation Adapter:

Falha no logon no ODBC para origem de dados IDB. ORA 12504:TNS: o listener não recebeu o SERVICE_NAME em CONNECT_DATA

Solução:

Para resolver o problema de instalação do Federation Adapter

1. Teste a conectividade do Oracle.
2. Verifique se a variável de ambiente ORACLE_HOME especifica o local de instalação do Oracle.
3. Reinicie o computador.
4. Instale o Federation Adapters.

Os componentes do Federation Adapters são instalados.

Mensagens de definições duplicadas

Sintoma:

Visto que o CA CMDB r12.6 cria automaticamente os atributos e acionadores nas suas tabelas de extensão customizadas, o stdlog pode incluir as seguintes mensagens inofensivas para as tabelas de extensão que foram criadas nas releases anteriores:

Ignorando definição duplicada

Solução:

Para eliminar essas mensagens, retire os seguintes atributos de suas tabelas de extensão personalizadas:

- 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;

Ocorrem erros quando dados do CA Wily são carregados no CA CMDB

Sintoma:

O arquivo GRLoader.log produz erros quando os dados do CA Wily são carregados no CA CMDB como ICs.

A seguir, se encontra um exemplo da entrada do log:

```
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'
```

Solução:

A integração do CA Wily inclui uma versão mais antiga do GRLoader. Use a versão do GRLoader que é enviada com o CA SDM r12.6 para importar os dados com êxito.

Não é possível iniciar o detalhe da árvore do CA Cohesion ACM para um IC de família de Serviço corporativo

Sintoma:

Ao usar o recurso de mapeamento de classe no CA Cohesion ACM para mapear um mapa de classe customizado e selecionar o botão MDR na guia Atributos da visualização de Detalhe da árvore no CA SDM, o CA Cohesion ACM retorna o seguinte erro:

No target objects have been selected

A visualização de Detalhe da árvore não consegue exibir no IC selecionado embora o Relatório de exportação do CA CMDB no CA Cohesion ACM faça o upload correto de dados para o CA CMDB.

Solução:

Efetue logon no CA Cohesion ACM e visualize os detalhes do IC dentro do aplicativo, ou use apenas o mapeamento de classe predefinido no CA CMDB.

Coluna Inquilino na lista Contatos

Sintoma:

No modo Configuração de multilocação, você cria o inquilino do provedor de serviço. Entretanto, não é possível exibir a coluna Inquilino na Lista Contatos para verificar esta ação.

Solução:

Após criar o inquilino do provedor de serviço, faça o seguinte:

1. Limpe o cache do navegador:
2. Faça logoff e logon novamente.
3. Vá até a lista Contatos para verificar a alteração do inquilino.

A coluna Inquilino é exibida.

Multi-locação e Visualizer

O CMDB Visualizer usa a função de Administrador para fins de personificação. Um usuário com essa função deve ter direitos para ver **TODOS OS INQUILINOS**. Se esse usuário não tiver direitos para TODOS OS INQUILINOS, a inicialização do Visualizer (autônoma ou em contexto) pode falhar.

Exemplo: erro de sessão do Visualizer

Quando o Visualizer é iniciado no contexto de um IC, o seguinte erro de sessão do Visualizer é exibido:

Falha na autenticação do usuário

Sintoma:

O acesso do inquilino para a função de personificação é definido para **Inquilino único**.

Solução:

Para iniciar o Visualizer em contexto sem esse erro, defina a função de Administrador como **Acesso do inquilino para Todos os inquilinos**.

Desempenho do relacionamento do Visualizer

O CMDB Visualizer pode processar aproximadamente 2.500 relacionamentos na sua tela gráfica. Se uma solicitação do Visualizer contém mais de 2.500 relacionamentos, o desempenho do Visualizer poderá se degradar.

Sublinhado (_) em nome do servidor do Visualizer

Válido com Internet Explorer 7

Sintoma:

Ao usar o Internet Explorer 7 para acessar o CMDB Visualizer, um sublinhado (_) no nome do servidor pode causar um erro. A seguinte mensagem pode ser exibida:

A conexão com o servidor foi recusada

Solução:

Essa mensagem indica uma restrição do Internet Explorer 7. Para resolver esse problema, use o endereço IP do servidor em vez do nome do servidor no URL do Visualizer.

Definir o idioma do navegador para o Visualizer

O CMDB Visualizer se adapta ao idioma do navegador cliente, que pode exibir um idioma diferente do seu CA SDM localizado. Para exibir o mesmo idioma no Visualizer, defina o idioma do navegador para o idioma do CA SDM.

Para definir a localidade do navegador no Internet Explorer

1. Selecione Tools, Internet Options, guia General, Languages.
2. Adicione o idioma que deseja e mova-o para o topo.
3. Abra uma nova janela do IE (ou atualize o navegador).

O Visualizer exibe o idioma do CA SDM localizado.

Para definir o idioma do navegador no Firefox

1. Selecione Tools, Options, guia Content, sessão Languages.
2. Adicione o idioma que deseja e mova-o para o topo.
3. Abra uma nova janela do Firefox (ou atualize o navegador).

O Visualizer exibe o idioma do CA SDM localizado.

Problemas conhecidos de atualização

Problemas conhecidos existentes que afetam o comportamento e o sucesso de atualização de uma release anterior do CA SDM.

Modifique o Tomcat que acompanha o CA SDM r11.2

Caso esteja atualizando o CA SDM r11.2 e usando uma versão do Tomcat diferente do padrão (4.1.31), siga as instruções a seguir antes de fazer a atualização para o CA SDM r12.6.

Para Windows:

1. Modifique a seguinte linha no arquivo `NX_ROOT\NX.env` para especificar o caminho da versão que você está usando:

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

2. Modifique as seguintes linhas no arquivo `NX_ROOT\site\config.properties`:

```
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. Instale o CA SDM r12.6.

Observação: quaisquer personalizações feitas no arquivo `NX_ROOT\bopcfg\www\CATALINA_BASE\conf server.xml` devem ser atualizadas manualmente no arquivo `server.xml` (5.5.25) depois que o programa de instalação for executado. Um exemplo seria a configuração do SSL para o Tomcat.

Para UNIX:

1. Modifique a seguinte linha no arquivo NX_ROOT/NX.env para especificar o caminho da versão que você está usando:
`@NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31`
2. Modifique as seguintes linhas no arquivo NX_ROOT/site/config.properties:
`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. Instale o CA SDM r12.6.

Observação: quaisquer personalizações feitas no arquivo NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf/server.xml devem ser atualizadas manualmente no arquivo server.xml (5.5.25) depois que o programa de instalação for executado. Um exemplo seria a configuração do SSL para o Tomcat.

Patch do MDB 17261861 Oracle para Windows

Sintoma:

O patch do MDB 17261861 Oracle para Windows tem um erro que impede a atualização para o MDB r1.5.

Solução:

O patch do MDB 17615776 inclui a correção desse problema. Instale o patch 17615776 antes de atualizar para o MDB r1.5 (CA CMDB r12.0 e CA CMDB r12.1 usam essa versão do MDB).

Observação: os patches de integração do CMDB-UAP RO2252 e RO02288 incluem o patch do MDB 17261861 do Oracle para Windows. Se você tiver instalado o RO2252 ou o RO02288 e usar um banco de dados Oracle, entre em contato com o Suporte técnico da CA para obter informações sobre como obter o patch do MDB e instalá-lo.

Falha ao atualizar o Unicenter Service Desk, CA CMDB r11.2 e o Visualizer

Válido em todos os idiomas

Sintoma:

A seguinte mensagem de erro é exibida ao atualizar a instalação do Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 e Visualizer para o CA SDM r12.6:

A variável de ambiente CMDBVISUALIZER_HOME foi detectada. O sistema parece ter o CMDB Visualizer instalado. A instalação não pode continuar. Cancele esse instalador. Remova o CMDB Visualizer 1) executando o Desinstalador separadamente; 2) Reinicie o sistema operacional; 3) depois execute o instalador novamente.

Solução:

É necessário desinstalar manualmente o CA CMDB Visualizer antes de realizar a atualização.

Links de Assistência online, Bate-papo online e Incluir analista agora estão ausentes

Sintoma:

Depois de fazer a atualização do Unicenter Service Desk r11.2 com o CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 para o CA SDM r12.6, os links Bate-papo online e Incluir analista agora do Support Automation na página Funcionário não são exibidos.

Solução:

Após a atualização para o CA SDM r12.6, remova o arquivo home.html do seguinte diretório para que a pasta não contenha nenhum arquivo:

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

Sintoma:

Após atualizar o Unicenter Service Desk r11.2, CA Service Desk r12 ou r12.1 sem o CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 para o CA SDM r12.6, as seguintes opções do Support Automation não são exibidas:

- O botão Assistência online na página de lista de Filas atribuídas.
- Os links Bate-papo online e Incluir analista agora nas páginas iniciais de Funcionário ou de Cliente.

Solução:

O Support Automation usa níveis de acesso padrão pra Analista e Usuário final. Como você atualizou de uma release do CA SDM que não incluía o Support Automation, atribua o nível de acesso manualmente após a atualização.

Falha na atualização do CA SDM se o idioma UTF-8 for Não instalado

Válido para UNIX e Linux

Sintoma:

A atualização do CA SDM falha quando o idioma UTF-8 não tiver sido instalado antes da atualização.

Solução:

O CA SDM deve ser executado em um idioma UTF-8 nos sistemas operacionais UNIX e Linux. Antes de atualizar para o CA SDM r12.6, verifique se o idioma UTF-8 está instalado.

Documentos de conhecimento impressos contêm grandes espaços após a migração

Válido em todos os sistemas operacionais

Sintoma:

Os clientes que atualizarem do Unicenter Service Desk r11.0 para o CA SDM r12.6 enfrentarão problemas de impressão com Documentos de conhecimento. Os documentos impressos exibem um espaço grande após a seção Resolução, se os documentos incluírem imagens.

Solução:

Conclua as seguintes etapas:

1. Na guia Administração, navegue até Conhecimento, Documentos, Modelos de documento.
2. Abra um modelo de Documento de conhecimento.
3. Localize a marca <TD> na seção HTML e adicione o seguinte código:

```
<TD vAlign=top><SPAN  
class=clsTextBlackXXsmall><SPAN>{TAG_RESOLUTION}</SPAN></SPAN></TD> </TR>
```
4. Repita essa mudança para todos os modelos de documento padrão.

Mais informações:

[Suporte à atualização direta](#) (na página 70)

Apêndice A: Reconhecimento de terceiros

O CA SDM tem dependências de produtos de software de terceiros. Antes de usar o CA SDM, é preciso aceitar todos os contratos de licença.

Dependências de softwares de terceiros

O CA SDM instala e usa os seguintes softwares de terceiros:

- Licença Apache 2.0
- DB2 Driver for JDBC e SQLJ
- Jaxen 1.1
- JDBC 10.2.0.3
- JDOM 1.1
- Java 2 Runtime Environment 1.4.2
- JDK 1.6.0_23
- WSDL4J 1.5.1
- Zlib 1.2.3

Licença Apache versão 2.0

The Apache License Agreement pertains to the use of the following software:

- Apache Axis 1.4
- Apache Axis 2
- Apache Commons FileUpload 1.1.1
- Apache Commons IO
- Apache Commons Lang 2.4
- Apache Commons Logging 1.1.1
- Apache CXF 2.2.9 e subcomponentes
- Apache HTTP Web Server 2.2.15
- Apache Jakarta Regexp v.1.3

- [Apache JAXP 1.1](#) (na página 165)
- [Apache JAX RPC](#) (na página 165)
- [Apache Log4j 1.2.15](#) (na página 165)
- [Apache Tomcat 6,0.30](#) (na página 174)

Partes deste produto incluem o software desenvolvido pela Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). O software Apache é distribuído de acordo com o contrato de licença a seguir.

Apache License Version 2.0, January 2004

<http://www.apache.org/licenses/>

Terms And Conditions For Use, Reproduction, And Distribution

1. Definitions

"License" shall mean the terms and conditions for use, reproduction, and distribution as defined by Sections 1 through 9 of this document.

"Licensor" shall mean the copyright owner or entity authorized by the copyright owner that is granting the License.

"Legal Entity" shall mean the union of the acting entity and all other entities that control, are controlled by, or are under common control with that entity. For the purposes of this definition, "control" means (i) the power, direct or indirect, to cause the direction or management of such entity, whether by contract or otherwise, or (ii) ownership of fifty percent (50%) or more of the outstanding shares, or (iii) beneficial ownership of such entity.

"You" (or "Your") shall mean an individual or Legal Entity exercising permissions granted by this License.

"Source" form shall mean the preferred form for making modifications, including but not limited to software source code, documentation source, and configuration files.

"Object" form shall mean any form resulting from mechanical transformation or translation of a Source form, including but not limited to compiled object code, generated documentation, and conversions to other media types.

"Work" shall mean the work of authorship, whether in Source or Object form, made available under the License, as indicated by a copyright notice that is included in or attached to the work (an example is provided in the Appendix below).

"Derivative Works" shall mean any work, whether in Source or Object form, that is based on (or derived from) the Work and for which the editorial revisions, annotations, elaborations, or other modifications represent, as a whole, an original work of authorship. For the purposes of this License, Derivative Works shall not include works that remain separable from, or merely link (or bind by name) to the interfaces of, the Work and Derivative Works thereof.

"Contribution" shall mean any work of authorship, including the original version of the Work and any modifications or additions to that Work or Derivative Works thereof, that is intentionally submitted to Licensor for inclusion in the Work by the copyright owner or by an individual or Legal Entity authorized to submit on behalf of the copyright owner. For the purposes of this definition, "submitted" means any form of electronic, verbal, or written communication sent to the Licensor or its representatives, including but not limited to communication on electronic mailing lists, source code control systems, and issue tracking systems that are managed by, or on behalf of, the Licensor for the purpose of discussing and improving the Work, but excluding communication that is conspicuously marked or otherwise designated in writing by the copyright owner as "Not a Contribution."

"Contributor" shall mean Licensor and any individual or Legal Entity on behalf of whom a Contribution has been received by Licensor and subsequently incorporated within the Work.

2. Grant of Copyright License. Subject to the terms and conditions of this License, each Contributor hereby grants to You a perpetual, worldwide, non-exclusive, no-charge, royalty-free, irrevocable copyright license to reproduce, prepare Derivative Works of, publicly display, publicly perform, sublicense, and distribute the Work and such Derivative Works in Source or Object form.
3. Grant of Patent License. Subject to the terms and conditions of this License, each Contributor hereby grants to You a perpetual, worldwide, non-exclusive, no-charge, royalty-free, irrevocable (except as stated in this section) patent license to make, have made, use, offer to sell, sell, import, and otherwise transfer the Work, where such license applies only to those patent claims licensable by such Contributor that are necessarily infringed by their Contribution(s) alone or by combination of their Contribution(s) with the Work to which such Contribution(s) was submitted. If You institute patent litigation against any entity (including a cross-claim or counterclaim in a lawsuit) alleging that the Work or a Contribution incorporated within the Work constitutes direct or contributory patent infringement, then any patent licenses granted to You under this License for that Work shall terminate as of the date such litigation is filed.

4. Redistribution. You may reproduce and distribute copies of the Work or Derivative Works thereof in any medium, with or without modifications, and in Source or Object form, provided that You meet the following conditions:
 - a. You must give any other recipients of the Work or Derivative Works a copy of this License; and
 - b. You must cause any modified files to carry prominent notices stating that you changed the files; and
 - c. You must retain, in the Source form of any Derivative Works that You distribute, all copyright, patent, trademark, and attribution notices from the Source form of the Work, excluding those notices that do not pertain to any part of the Derivative Works; and
 - d. If the Work includes a "NOTICE" text file as part of its distribution, then any Derivative Works that You distribute must include a readable copy of the attribution notices contained within such NOTICE file, excluding those notices that do not pertain to any part of the 4. Derivative Works, in at least one of the following places: within a NOTICE text file distributed as part of the Derivative Works; within the Source form or documentation, if provided along with the Derivative Works; or, within a display generated by the Derivative Works, if and wherever such third-party notices normally appear. The contents of the NOTICE file are for informational purposes only and do not the License. You may add your own attribution notices within Derivative Works that You distribute, alongside or as an addendum to the NOTICE text from the Work, provided that such additional attribution notices cannot be construed as modifying the License.

You may add your own copyright statement to your modifications and may provide additional or different license terms and conditions for use, reproduction, or distribution of Your modifications, or for any such Derivative Works as a whole, provided Your use, reproduction, and distribution of the Work otherwise complies with the conditions stated in this License.

5. Submission of Contributions. Unless you explicitly state otherwise, any Contribution intentionally submitted for inclusion in the Work by you to the Licensor shall be under the terms and conditions of this License, without any additional terms or conditions. Notwithstanding the above, nothing herein shall supersede or modify the terms of any separate license agreement you may have executed with Licensor regarding such Contributions.

6. Trademarks. This License does not grant permission to use the trade names, trademarks, service marks, or product names of the Licensor, except as required for reasonable and customary use in describing the origin of the Work and reproducing the content of the NOTICE file.
7. Disclaimer of Warranty. Unless required by applicable law or agreed to in writing, Licensor provides the Work (and each Contributor provides its Contributions) on an "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied, including, without limitation, any warranties or conditions of TITLE, NON-INFRINGEMENT, MERCHANTABILITY, or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. You are solely responsible for determining the appropriateness of using or redistributing the Work and assume any risks associated with your exercise of permissions under this License.
8. Limitation of Liability. In no event and under no legal theory, whether in tort (including negligence), contract, or otherwise, unless required by applicable law (such as deliberate and grossly negligent acts) or agreed to in writing, shall any Contributor be liable to You for damages, including any direct, indirect, special, incidental, or consequential damages of any character arising as a result of this License or out of the use or inability to use the Work (including but not limited to damages for loss of goodwill, work stoppage, computer failure or malfunction, or any and all other commercial damages or losses), even if such Contributor has been advised of the possibility of such damages.
9. Accepting Warranty or Additional Liability. While redistributing the Work or Derivative Works thereof, you may choose to offer, and charge a fee for, acceptance of support, warranty, indemnity, or other liability obligations and/or rights consistent with this License. However, in accepting such obligations, You may act only on Your own behalf and on Your sole responsibility, not on behalf of any other Contributor, and only if You agree to indemnify, defend, and hold each Contributor harmless for any liability incurred by, or claims asserted against, such Contributor by reason of your accepting any such warranty or additional liability.

END OF TERMS AND CONDITIONS

Appendix: How to Apply the Apache License to Your Work

To apply the Apache License to your work, attach the following boilerplate notice, with the fields enclosed by brackets "[]" replaced with your own identifying information. (Don't include the brackets!) The text should be enclosed in the appropriate comment syntax for the file format. We also recommend that a file or class name and description of purpose be included on the same "printed page" as the copyright notice for easier identification within third-party archives.

Copyright [yyyy] [name of copyright owner]

Licensed under the Apache License, Version 2.0 (the "License"); you may not use this file except in compliance with the License. Você pode obter uma cópia da Licença em <http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0>.

Unless required by applicable law or agreed to in writing, software distributed under the License is distributed on an "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied. See the License for the specific language governing permissions and limitations under the License.

Apache JAXP 1.1

Este produto inclui JAXP 1.1 que foi desenvolvido pela Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Este software é distribuído de acordo com o contrato de licença a seguir.

- * The Apache Software License, Version 1.1
- * Copyright (c) 2000 The Apache Software Foundation. All rights reserved.
- * Redistribution and use in source and binary forms, with or without modification, are permitted provided that the following conditions are met:
- * 1. Redistributions of source code must retain the above copyright notice, this list of conditions and the following disclaimer.

- * 2. Redistributions in binary form must reproduce the above copyright notice, this list of conditions and the following disclaimer in the documentation and/or other materials provided with the distribution.
- * 3. The end-user documentation included with the redistribution, if any, must include the following acknowledgment:
 - * "This product includes software developed by the Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>)."
 - * Alternately, this acknowledgment may appear in the software itself, if and wherever such third-party acknowledgments normally appear.
- * 4. The names "Apache" and "Apache Software Foundation" must not be used to endorse or promote products derived from this software without prior written permission. For written permission, please contact apache@apache.org.
- * 5. Products derived from this software may not be called "Apache", nor may "Apache" appear in their name, without prior written permission of the Apache Software Foundation.

* THIS SOFTWARE IS PROVIDED ``AS IS|&"&| AND ANY EXPRESSED OR IMPLIED
* WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES
* OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE
* DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL THE APACHE SOFTWARE FOUNDATION OR
* ITS CONTRIBUTORS BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL,
* SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT
* LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF
* USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED
AND
* ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY,
* OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY
OUT
* OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF
* SUCH DAMAGE.

=====
===

* This software consists of voluntary contributions made by many
* individuals on behalf of the Apache Software Foundation. For more
* information on the Apache Software Foundation, please see
* <<http://www.apache.org/>>.
* Portions of this software are based upon public domain software
* originally written at the National Center for Supercomputing Applications,
* University of Illinois, Urbana-Champaign.
*/

Apache JAX RPC

This product includes JAX RPC , which is distributed in accordance with the following license agreement:"

(2) If Apache Activemq 5.1.0 includes a "NOTICE" text file as part of its distribution, then the CA software must include a readable copy of the attribution notices contained within such NOTICE file, excluding those notices that pertain to Apache Activemq 5.1.0 not used by or included in the CA software. The attribution notices should be included either (a) in a NOTICE.txt file distributed as part of the CA software, or (b) within a display generated by the CA software, if and wherever such third-party notices normally appear.

Apache Log4j 1.2.15

Este produto inclui Log4j 1.2.15, que foi desenvolvido pela Apache Software Foundation. Este software Apache é distribuído de acordo com o contrato de licença a seguir.

Apache License

Version 2.0, January 2004

<http://www.apache.org/licenses/>

TERMS AND CONDITIONS FOR USE, REPRODUCTION, AND DISTRIBUTION

1. Definitions.

"License" shall mean the terms and conditions for use, reproduction, and distribution as defined by Sections 1 through 9 of this document.

"Licensor" shall mean the copyright owner or entity authorized by the copyright owner that is granting the License.

"Legal Entity" shall mean the union of the acting entity and all other entities that control, are controlled by, or are under common control with that entity. For the purposes of this definition, "control" means (i) the power, direct or indirect, to cause the direction or management of such entity, whether by contract or otherwise, or (ii) ownership of fifty percent (50%) or more of the outstanding shares, or (iii) beneficial ownership of such entity.

"You" (or "Your") shall mean an individual or Legal Entity exercising permissions granted by this License.

"Source" form shall mean the preferred form for making modifications, including but not limited to software source code, documentation source, and configuration files.

"Object" form shall mean any form resulting from mechanical transformation or translation of a Source form, including but not limited to compiled object code, generated documentation, and conversions to other media types.

"Work" shall mean the work of authorship, whether in Source or Object form, made available under the License, as indicated by a copyright notice that is included in or attached to the work (an example is provided in the Appendix below).

"Derivative Works" shall mean any work, whether in Source or Object form, that is based on (or derived from) the Work and for which the editorial revisions, annotations, elaborations, or other modifications represent, as a whole, an original work of authorship. For the purposes of this License, Derivative Works shall not include works that remain separable from, or merely link (or bind by name) to the interfaces of, the Work and Derivative Works thereof.

"Contribution" shall mean any work of authorship, including the original version of the Work and any modifications or additions to that Work or Derivative Works thereof, that is intentionally submitted to Licensor for inclusion in the Work by the copyright owner or by an individual or Legal Entity authorized to submit on behalf of the copyright owner. For the purposes of this definition, "submitted" means any form of electronic, verbal, or written communication sent to the Licensor or its representatives, including but not limited to communication on electronic mailing lists, source code control systems, and issue tracking systems that are managed by, or on behalf of, the Licensor for the purpose of discussing and improving the Work, but excluding communication that is conspicuously marked or otherwise designated in writing by the copyright owner as "Not a Contribution."

"Contributor" shall mean Licensor and any individual or Legal Entity on behalf of whom a Contribution has been received by Licensor and subsequently incorporated within the Work.

2. Grant of Copyright License. Subject to the terms and conditions of this License, each Contributor hereby grants to You a perpetual, worldwide, non-exclusive, no-charge, royalty-free, irrevocable copyright license to reproduce, prepare Derivative Works of, publicly display, publicly perform, sublicense, and distribute the Work and such Derivative Works in Source or Object form.

3. Grant of Patent License. Subject to the terms and conditions of this License, each Contributor hereby grants to You a perpetual, worldwide, non-exclusive, no-charge, royalty-free, irrevocable (except as stated in this section) patent license to make, have made, use, offer to sell, sell, import, and otherwise transfer the Work, where such license applies only to those patent claims licensable by such Contributor that are necessarily infringed by their Contribution(s) alone or by combination of their Contribution(s) with the Work to which such Contribution(s) was submitted. If You institute patent litigation against any entity (including a cross-claim or counterclaim in a lawsuit) alleging that the Work or a Contribution incorporated within the Work constitutes direct or contributory patent infringement, then any patent licenses granted to You under this License for that Work shall terminate as of the date such litigation is filed.

4. Redistribution. You may reproduce and distribute copies of the Work or Derivative Works thereof in any medium, with or without modifications, and in Source or Object form, provided that You meet the following conditions:

(a) You must give any other recipients of the Work or

Derivative Works a copy of this License; and

(b) You must cause any modified files to carry prominent notices

stating that You changed the files; and

(c) You must retain, in the Source form of any Derivative Works

that You distribute, all copyright, patent, trademark, and

attribution notices from the Source form of the Work,

excluding those notices that do not pertain to any part of

the Derivative Works; and

(d) If the Work includes a "NOTICE" text file as part of its distribution, then any Derivative Works that You distribute must include a readable copy of the attribution notices contained within such NOTICE file, excluding those notices that do not pertain to any part of the Derivative Works, in at least one of the following places: within a NOTICE text file distributed as part of the Derivative Works; within the Source form or documentation, if provided along with the Derivative Works; or, within a display generated by the Derivative Works, if and wherever such third-party notices normally appear. The contents of the NOTICE file are for informational purposes only and do not modify the License. You may add Your own attribution notices within Derivative Works that You distribute, alongside or as an addendum to the NOTICE text from the Work, provided that such additional attribution notices cannot be construed as modifying the License.

You may add Your own copyright statement to Your modifications and may provide additional or different license terms and conditions for use, reproduction, or distribution of Your modifications, or for any such Derivative Works as a whole, provided Your use, reproduction, and distribution of the Work otherwise complies with the conditions stated in this License.

5. Submission of Contributions. Unless You explicitly state otherwise, any Contribution intentionally submitted for inclusion in the Work by You to the Licensor shall be under the terms and conditions of this License, without any additional terms or conditions.

Notwithstanding the above, nothing herein shall supersede or modify the terms of any separate license agreement you may have executed with Licensor regarding such Contributions.

6. Trademarks. This License does not grant permission to use the trade names, trademarks, service marks, or product names of the Licensor, except as required for reasonable and customary use in describing the origin of the Work and reproducing the content of the NOTICE file.

7. Disclaimer of Warranty. Unless required by applicable law or agreed to in writing, Licensor provides the Work (and each Contributor provides its Contributions) on an "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied, including, without limitation, any warranties or conditions of TITLE, NON-INFRINGEMENT, MERCHANTABILITY, or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. You are solely responsible for determining the appropriateness of using or redistributing the Work and assume any risks associated with Your exercise of permissions under this License.

8. Limitation of Liability. In no event and under no legal theory, whether in tort (including negligence), contract, or otherwise, unless required by applicable law (such as deliberate and grossly negligent acts) or agreed to in writing, shall any Contributor be liable to You for damages, including any direct, indirect, special, incidental, or consequential damages of any character arising as a result of this License or out of the use or inability to use the Work (including but not limited to damages for loss of goodwill, work stoppage, computer failure or malfunction, or any and all other commercial damages or losses), even if such Contributor has been advised of the possibility of such damages.
9. Accepting Warranty or Additional Liability. While redistributing the Work or Derivative Works thereof, You may choose to offer, and charge a fee for, acceptance of support, warranty, indemnity, or other liability obligations and/or rights consistent with this License. However, in accepting such obligations, You may act only on Your own behalf and on Your sole responsibility, not on behalf of any other Contributor, and only if You agree to indemnify, defend, and hold each Contributor harmless for any liability incurred by, or claims asserted against, such Contributor by reason of your accepting any such warranty or additional liability.

END OF TERMS AND CONDITIONS

APPENDIX: How to apply the Apache License to your work.

To apply the Apache License to your work, attach the following boilerplate notice, with the fields enclosed by brackets "[]" replaced with your own identifying information. (Don't include the brackets!) The text should be enclosed in the appropriate comment syntax for the file format. We also recommend that a file or class name and description of purpose be included on the same "printed page" as the copyright notice for easier identification within third-party archives.

Copyright [yyyy] [name of copyright owner]

Licensed under the Apache License, Version 2,0 (the "License");
you may not use this file except in compliance with the License.

You may obtain a copy of the License at

<http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0>

Unless required by applicable law or agreed to in writing, software distributed under the License is distributed on an "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied.

See the License for the specific language governing permissions and limitations under the License.

Apache Tomcat 6,0.30

Este produto inclui o Apache Tomcat 6.0.30 e alguns componentes de software de terceiros que foram obtidos da Apache Software Foundation em conformidade com diversas licenças descritas abaixo. Seus componentes são distribuídos pela CA em forma de código de objeto não modificado, através da utilização do produto da CA em conformidade com o contrato de licença da CA.

As informações a seguir definem determinados avisos, atribuições e/ou outras informações que a CA considera necessárias, por meio de licenciantes de terceiros destes componentes.

Os termos contidos no contrato de licença da CA são oferecidos apenas pela CA e não por licenciantes de terceiros. O conteúdo definido abaixo é apenas de caráter informativo e não modifica os termos do contrato de licença entre o cliente e a CA.

The third party licensors of these components provide them on an "AS-IS" BASIS, WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied, including, without limitation, any warranties or conditions of TITLE, NON-INFRINGEMENT, MERCHANTABILITY, or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, and disclaim liability for any claim or loss, including, without limitation, direct, indirect, special, punitive, exemplary or consequential damages. Source code for Apache Tomcat may be obtained from [FORNECER O URL ONDE OBTIVE A DISTRIBUIÇÃO DO APACHE].

Além disso, a CA disponibiliza o código de origem para determinados componentes contidos no Apache Tomcat no endereço http://opensrcd.ca.com/ips/07217_3/ sob os termos de suas respectivas licenças de código aberto. O Apache Tomcat e os componentes do software de terceiros são distribuídos em conformidade com os seguintes contratos de licença.

DB2 Driver for JDBC e SQLJ

Contém os módulos de tempo de execução do Driver IBM DB2 para JDBC e sqlj.

© Copyright IBM Corporation 2006. All rights reserved.

Jaxen 1.1

Partes deste produto incluem software desenvolvido pelo Jaxen Project (<http://www.jaxen.org/>) e são distribuídas em conformidade com o seguinte contrato de licença.

/*

\$Id: LICENSE.txt,v 1.5 2006/02/05 21:49:04 elharo Exp \$

Copyright 2003-2006 The Werken Company. All Rights Reserved.

Redistribution and use in source and binary forms, with or without modification, are permitted provided that the following conditions are met:

- * Redistributions of source code must retain the above copyright notice, this list of conditions and the following disclaimer.
- * Redistributions in binary form must reproduce the above copyright notice, this list of conditions and the following disclaimer in the documentation and/or other materials provided with the distribution.
- * Neither the name of the Jaxen Project nor the names of its contributors may be used to endorse or promote products derived from this software without specific prior written permission.

THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY THE COPYRIGHT HOLDERS AND CONTRIBUTORS "AS IS" AND ANY EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL THE COPYRIGHT OWNER OR CONTRIBUTORS BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.

*/

JDBC 10.2.0.3

Este produto é distribuído com o Oracle JDBC Driver 10.2.0.3 da Oracle USA, Inc. (Oracle)

Os seguintes termos e condições adicionais se aplicam ao uso do software Oracle ("Oracle Product"):

(1) you may only use the Oracle Product to run the CA Product; (2) to the extent permitted by applicable law, Oracle disclaims liability for any damages, whether direct, indirect, incidental, or consequential, arising from your use of the Oracle Product; (3) at the termination of this Agreement, you must discontinue use and destroy or return to CA all copies of the Product; (4) Oracle is not obligated to provide technical support, phone support, or updates to the Oracle Product hereunder; (5) CA reserves the right to audit your use of the Oracle Product and report such use to Oracle or to assign this right to audit your use of the Oracle Product to Oracle; (6) Oracle shall be a third party beneficiary of this Agreement.

JDOM 1.1

Este produto inclui o JDOM 1.1 que é distribuído de acordo com as seguintes condições:

Copyright (C) 2000-2004 Jason Hunter & Brett McLaughlin.

All rights reserved.

Redistribution and use in source and binary forms, with or without modification, are permitted provided that the following conditions are met:

1. Redistributions of source code must retain the above copyright notice, this list of conditions, and the following disclaimer.
2. Redistributions in binary form must reproduce the above copyright notice, this list of conditions, and the disclaimer that follows these conditions in the documentation and/or other materials provided with the distribution.
3. The name "JDOM" must not be used to endorse or promote products derived from this software without prior written permission. For written permission, please contact.
4. Products derived from this software may not be called "JDOM", nor may "JDOM" appear in their name, without prior written permission from the JDOM Project Management.

In addition, we request (but do not require) that you include in the end-user documentation provided with the redistribution and/or in the software itself an acknowledgement equivalent to the following:

"This product includes software developed by the
JDOM Project (<http://www.jdom.org/>)."

Alternatively, the acknowledgment may be graphical using the logos available at <http://www.jdom.org/images/logos>.

THIS SOFTWARE IS PROVIDED "AS IS" AND ANY EXPRESSED OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL THE JDOM AUTHORS OR THE PROJECT CONTRIBUTORS BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.

This software consists of voluntary contributions made by many individuals on behalf of the JDOM Project and was originally created by Jason Hunter and Brett McLaughlin.

Java 2 Runtime Environment 1.4.2

This product contains Java 2 Runtime Environment (J2RE), Standard Edition, version 1,4.2_X from Sun Microsystems.

SUN MICROSYSTEMS, INC. ("SUN") IS WILLING TO LICENSE THE SOFTWARE IDENTIFIED BELOW TO YOU ONLY UPON THE CONDITION THAT YOU ACCEPT ALL OF THE TERMS CONTAINED IN THIS BINARY CODE LICENSE AGREEMENT AND SUPPLEMENTAL LICENSE TERMS (COLLECTIVELY "AGREEMENT"). PLEASE READ THE AGREEMENT CAREFULLY. BY DOWNLOADING OR INSTALLING THIS SOFTWARE, YOU ACCEPT THE TERMS OF THE AGREEMENT. INDICATE ACCEPTANCE BY SELECTING THE "ACCEPT" BUTTON AT THE BOTTOM OF THE AGREEMENT. IF YOU ARE NOT WILLING TO BE BOUND BY ALL THE TERMS, SELECT THE "DECLINE" BUTTON AT THE BOTTOM OF THE AGREEMENT AND THE DOWNLOAD OR INSTALL PROCESS WILL NOT CONTINUE.

1. DEFINITIONS. "Software" means the identified above in binary form, any other machine readable materials (including, but not limited to, libraries, source files, header files, and data files), any updates or error corrections provided by Sun, and any user manuals, programming guides and other documentation provided to you by Sun under this Agreement. "Programs" mean Java applets and applications intended to run on the Java 2 Platform, Standard Edition (J2SETM platform) platform on Java-enabled general purpose desktop computers and servers.

2. LICENSE TO USE. Subject to the terms and conditions of this Agreement, including, but not limited to the Java Technology Restrictions of the Supplemental License Terms, Sun grants you a non-exclusive, non-transferable, limited license without license fees to reproduce and use internally Software complete and unmodified for the sole purpose of running Programs. Additional licenses for developers and/or publishers are granted in the Supplemental License Terms.

3. RESTRICTIONS. Software is confidential and copyrighted. Title to Software and all associated intellectual property rights is retained by Sun and/or its licensors. Unless enforcement is prohibited by applicable law, you may not modify, decompile, or reverse engineer Software. Licensee acknowledges that Licensed Software is not designed or intended for use in the design, construction, operation or maintenance of any nuclear facility. Sun Microsystems, Inc. disclaims any express or implied warranty of fitness for such uses. No right, title or interest in or to any trademark, service mark, logo or trade name of Sun or its licensors is granted under this Agreement. Additional restrictions for developers and/or publishers licenses are set forth in the Supplemental License Terms.

4. LIMITED WARRANTY. Sun warrants to you that for a period of ninety (90) days from the date of purchase, as evidenced by a copy of the receipt, the media on which Software is furnished (if any) will be free of defects in materials and workmanship under normal use. Except for the foregoing, Software is provided "AS IS". Your exclusive remedy and Sun's entire liability under this limited warranty will be at Sun's option to replace Software media or refund the fee paid for Software. Any implied warranties on the Software are limited to 90 days. Some states do not allow limitations on duration of an implied warranty, so the above may not apply to you. This limited warranty gives you specific legal rights. You may have others, which vary from state to state.

5. DISCLAIMER OF WARRANTY. UNLESS SPECIFIED IN THIS AGREEMENT, ALL EXPRESS OR IMPLIED CONDITIONS, REPRESENTATIONS AND WARRANTIES, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE OR NON-INFRINGEMENT ARE DISCLAIMED, EXCEPT TO THE EXTENT THAT THESE DISCLAIMERS ARE HELD TO BE LEGALLY INVALID.

6. LIMITATION OF LIABILITY. TO THE EXTENT NOT PROHIBITED BY LAW, IN NO EVENT WILL SUN OR ITS LICENSORS BE LIABLE FOR ANY LOST REVENUE, PROFIT OR DATA, OR FOR SPECIAL, INDIRECT, CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL OR PUNITIVE DAMAGES, HOWEVER CAUSED REGARDLESS OF THE THEORY OF LIABILITY, ARISING OUT OF OR RELATED TO THE USE OF OR INABILITY TO USE SOFTWARE, EVEN IF SUN HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. In no event will Sun's liability to you, whether in contract, tort (including negligence), or otherwise, exceed the amount paid by you for Software under this Agreement. The foregoing limitations will apply even if the above stated warranty fails of its essential purpose. Some states do not allow the exclusion of incidental or consequential damages, so some of the terms above may not be applicable to you.

7. SOFTWARE UPDATES FROM SUN. You acknowledge that at your request or consent optional features of the Software may download, install, and execute applets, applications, software extensions, and updated versions of the Software from Sun ("Software Updates"), which may require you to accept updated terms and conditions for installation. If additional terms and conditions are not presented on installation, the Software Updates will be considered part of the Software and subject to the terms and conditions of the Agreement.

8. SOFTWARE FROM SOURCES OTHER THAN SUN. You acknowledge that, by your use of optional features of the Software and/or by requesting services that require use of the optional features of the Software, the Software may automatically download, install, and execute software applications from sources other than Sun ("Other Software"). Sun makes no representations of a relationship of any kind to licensors of Other Software. TO THE EXTENT NOT PROHIBITED BY LAW, IN NO EVENT WILL SUN OR ITS LICENSORS BE LIABLE FOR ANY LOST REVENUE, PROFIT OR DATA, OR FOR SPECIAL, INDIRECT, CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL OR PUNITIVE DAMAGES, HOWEVER CAUSED REGARDLESS OF THE THEORY OF LIABILITY, ARISING OUT OF OR RELATED TO THE USE OF OR INABILITY TO USE OTHER SOFTWARE, EVEN IF SUN HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. Some states do not allow the exclusion of incidental or consequential damages, so some of the terms above may not be applicable to you.

9. TERMINATION. This Agreement is effective until terminated. You may terminate this Agreement at any time by destroying all copies of Software. This Agreement will terminate immediately without notice from Sun if you fail to comply with any provision of this Agreement. Either party may terminate this Agreement immediately should any Software become, or in either party's opinion be likely to become, the subject of a claim of infringement of any intellectual property right. Upon Termination, you must destroy all copies of Software.

10. EXPORT REGULATIONS. All Software and technical data delivered under this Agreement are subject to US export control laws and may be subject to export or import regulations in other countries. You agree to comply strictly with all such laws and regulations and acknowledge that you have the responsibility to obtain such licenses to export, re-export, or import as may be required after delivery to you.

11. TRADEMARKS AND LOGOS. You acknowledge and agree as between you and Sun that Sun owns the SUN, SOLARIS, JAVA, JINI, FORTE, and iPLANET trademarks and all SUN, SOLARIS, JAVA, JINI, FORTE, and iPLANET-related trademarks, service marks, logos and other brand designations ("Sun Marks"), and you agree to comply with the Sun Trademark and Logo Usage Requirements currently located at <http://www.sun.com/policies/trademarks>. Any use you make of the Sun Marks inures to Sun's benefit.

12. U.S. GOVERNMENT RESTRICTED RIGHTS. If Software is being acquired by or on behalf of the U.S. Government or by a U.S. Government prime contractor or subcontractor (at any tier), then the Government's rights in Software and accompanying documentation will be only as set forth in this Agreement; this is in accordance with 48 CFR 227,7201 through 227,7202-4 (for Department of Defense (DOD) acquisitions) and with 48 CFR 2,101 and 12,212 (for non-DOD acquisitions).

13. GOVERNING LAW. Any action related to this Agreement will be governed by California law and controlling U.S. federal law. No choice of law rules of any jurisdiction will apply.

14. SEVERABILITY. If any provision of this Agreement is held to be unenforceable, this Agreement will remain in effect with the provision omitted, unless omission would frustrate the intent of the parties, in which case this Agreement will immediately terminate.

15. INTEGRATION. This Agreement is the entire agreement between you and Sun relating to its subject matter. It supersedes all prior or contemporaneous oral or written communications, proposals, representations and warranties and prevails over any conflicting or additional terms of any quote, order, acknowledgment, or other communication between the parties relating to its subject matter during the term of this Agreement. No modification of this Agreement will be binding, unless in writing and signed by an authorized representative of each party.

SUPPLEMENTAL LICENSE TERMS

These Supplemental License Terms add to or modify the terms of the Binary Code License Agreement. Capitalized terms not defined in these Supplemental Terms shall have the same meanings ascribed to them in the Binary Code License Agreement. These Supplemental Terms shall supersede any inconsistent or conflicting terms in the Binary Code License Agreement, or in any license contained within the Software.

A. Software Internal Use and Development License Grant. Subject to the terms and conditions of this Agreement, including, but not limited to the Java Technology Restrictions of these Supplemental Terms, Sun grants you a non-exclusive, non-transferable, limited license without fees to reproduce internally and use internally the Software complete and unmodified for the purpose of designing, developing, and testing your Programs.

B. License to Distribute Software. Subject to the terms and conditions of this Agreement, including, but not limited to the Java Technology Restrictions of these Supplemental Terms, Sun grants you a non-exclusive, non-transferable, limited license without fees to reproduce and distribute the Software, provided that (i) you distribute the Software complete and unmodified (unless otherwise specified in the applicable README file) and only bundled as part of, and for the sole purpose of running, your Programs, (ii) the Programs add significant and primary functionality to the Software, (iii) you do not distribute additional software intended to replace any component(s) of the Software (unless otherwise specified in the applicable README file), (iv) you do not remove or alter any proprietary legends or notices contained in the Software, (v) you only distribute the Software subject to a license agreement that protects Sun's interests consistent with the terms contained in this Agreement, and (vi) you agree to defend and indemnify Sun and its licensors from and against any damages, costs, liabilities, settlement amounts and/or expenses (including attorneys' fees) incurred in connection with any claim, lawsuit or action by any third party that arises or results from the use or distribution of any and all Programs and/or Software.

C. License to Distribute Redistributables. Subject to the terms and conditions of this Agreement, including but not limited to the Java Technology Restrictions of these Supplemental Terms, Sun grants you a non-exclusive, non-transferable, limited license without fees to reproduce and distribute those files specifically identified as redistributable in the Software "README" file ("Redistributables") provided that: (i) you distribute the Redistributables complete and unmodified (unless otherwise specified in the applicable README file), and only bundled as part of Programs, (ii) you do not distribute additional software intended to supersede any component(s) of the Redistributables (unless otherwise specified in the applicable README file), (iii) you do not remove or alter any proprietary legends or notices contained in or on the Redistributables, (iv) you only distribute the Redistributables pursuant to a license agreement that protects Sun's interests consistent with the terms contained in the Agreement, (v) you agree to defend and indemnify Sun and its licensors from and against any damages, costs, liabilities, settlement amounts and/or expenses (including attorneys' fees) incurred in connection with any claim, lawsuit or action by any third party that arises or results from the use or distribution of any and all Programs and/or Software.

D. Java Technology Restrictions. You may not modify the Java Platform Interface ("JPI", identified as classes contained within the "java" package or any subpackages of the "java" package), by creating additional classes within the JPI or otherwise causing the addition to or modification of the classes in the JPI. In the event that you create an additional class and associated API(s) which (i) extends the functionality of the Java platform, and (ii) is exposed to third party software developers for the purpose of developing additional software which invokes such additional API, you must promptly publish broadly an accurate specification for such API for free use by all developers. You may not create, or authorize your licensees to create, additional classes, interfaces, or subpackages that are in any way identified as "java", "javax", "sun" or similar convention as specified by Sun in any naming convention designation.

E. Source Code. Software may contain source code that, unless expressly licensed for other purposes, is provided solely for reference purposes pursuant to the terms of this Agreement. Source code may not be redistributed unless expressly provided for in this Agreement.

F. Third Party Code. Additional copyright notices and license terms applicable to portions of the Software are set forth in the THIRDPARTYLICENSEREADME.txt file. In addition to any terms and conditions of any third party opensource/freeware license identified in the THIRDPARTYLICENSEREADME.txt file, the disclaimer of warranty and limitation of liability provisions in paragraphs 5 and 6 of the Binary Code License Agreement shall apply to all Software in this distribution.

For inquiries please contact: Sun Microsystems, Inc., 4150 Network Circle, Santa Clara, California 95054, U.S.A.

(LFI#129530/Form ID#011801)

JDK 1.6.0_23

Este produto é distribuído com o kit de desenvolvimento Java Sun JDK 1.6.0_23, versão 6 (Sun JDK). The Sun JDK is distributed in accordance with the Sun Microsystems, Inc. (Sun) Binary Code License Agreement set forth below. As noted in Section G of the Supplemental License Terms of this license, Sun has provided additional copyright notices and license terms that may be applicable to portions of the Sun JDK in the THIRDPARTYLICENSEREADME.txt file that accompanies the Sun JDK.

Sun Microsystems, Inc. Binary Code License Agreement

for the JAVA SE DEVELOPMENT KIT (JDK), VERSION 6

SUN MICROSYSTEMS, INC. ("SUN") IS WILLING TO LICENSE THE SOFTWARE IDENTIFIED BELOW TO YOU ONLY UPON THE CONDITION THAT YOU ACCEPT ALL OF THE TERMS CONTAINED IN THIS BINARY CODE LICENSE AGREEMENT AND SUPPLEMENTAL LICENSE TERMS (COLLECTIVELY "AGREEMENT"). PLEASE READ THE AGREEMENT CAREFULLY. BY DOWNLOADING OR INSTALLING THIS SOFTWARE, YOU ACCEPT THE TERMS OF THE AGREEMENT. INDICATE ACCEPTANCE BY SELECTING THE "ACCEPT" BUTTON AT THE BOTTOM OF THE AGREEMENT. IF YOU ARE NOT WILLING TO BE BOUND BY ALL THE TERMS, SELECT THE "DECLINE" BUTTON AT THE BOTTOM OF THE AGREEMENT AND THE DOWNLOAD OR INSTALL PROCESS WILL NOT CONTINUE.

1. DEFINITIONS. "Software" means the identified above in binary form, any other machine readable materials (including, but not limited to, libraries, source files, header files, and data files), any updates or error corrections provided by Sun, and any user manuals, programming guides and other documentation provided to you by Sun under this Agreement. "Programs" mean Java applets and applications intended to run on the Java 2 Platform, Standard Edition (J2SE™ platform) platform on Java-enabled general purpose desktop computers and servers.

2. LICENSE TO USE. Subject to the terms and conditions of this Agreement, including, but not limited to the Java Technology Restrictions of the Supplemental License Terms, Sun grants you a non-exclusive, non-transferable, limited license without license fees to reproduce and use internally Software complete and unmodified for the sole purpose of running Programs. Additional licenses for developers and/or publishers are granted in the Supplemental License Terms.

3. RESTRICTIONS. Software is confidential and copyrighted. Title to Software and all associated intellectual property rights is retained by Sun and/or its licensors. Unless enforcement is prohibited by applicable law, you may not modify, decompile, or reverse engineer Software. Licensee acknowledges that Licensed Software is not designed or intended for use in the design, construction, operation or maintenance of any nuclear facility. Sun Microsystems, Inc. disclaims any express or implied warranty of fitness for such uses. No right, title or interest in or to any trademark, service mark, logo or trade name of Sun or its licensors is granted under this Agreement. Additional restrictions for developers and/or publishers licenses are set forth in the Supplemental License Terms.

4. LIMITED WARRANTY. Sun warrants to you that for a period of ninety (90) days from the date of purchase, as evidenced by a copy of the receipt, the media on which Software is furnished (if any) will be free of defects in materials and workmanship under normal use. Except for the foregoing, Software is provided "AS IS". Your exclusive remedy and Sun's entire liability under this limited warranty will be at Sun's option to replace Software media or refund the fee paid for Software. Any implied warranties on the Software are limited to 90 days. Some states do not allow limitations on duration of an implied warranty, so the above may not apply to you. This limited warranty gives you specific legal rights. You may have others, which vary from state to state.

5. DISCLAIMER OF WARRANTY. UNLESS SPECIFIED IN THIS AGREEMENT, ALL EXPRESS OR IMPLIED CONDITIONS, REPRESENTATIONS AND WARRANTIES, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE OR NON-INFRINGEMENT ARE DISCLAIMED, EXCEPT TO THE EXTENT THAT THESE DISCLAIMERS ARE HELD TO BE LEGALLY INVALID.

6. LIMITATION OF LIABILITY. TO THE EXTENT NOT PROHIBITED BY LAW, IN NO EVENT WILL SUN OR ITS LICENSORS BE LIABLE FOR ANY LOST REVENUE, PROFIT OR DATA, OR FOR SPECIAL, INDIRECT, CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL OR PUNITIVE DAMAGES, HOWEVER CAUSED REGARDLESS OF THE THEORY OF LIABILITY, ARISING OUT OF OR RELATED TO THE USE OF OR INABILITY TO USE SOFTWARE, EVEN IF SUN HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. In no event will Sun's liability to you, whether in contract, tort (including negligence), or otherwise, exceed the amount paid by you for Software under this Agreement. The foregoing limitations will apply even if the above stated warranty fails of its essential purpose. Some states do not allow the exclusion of incidental or consequential damages, so some of the terms above may not be applicable to you.

7. SOFTWARE UPDATES FROM SUN. You acknowledge that at your request or consent optional features of the Software may download, install, and execute applets, applications, software extensions, and updated versions of the Software from Sun ("Software Updates"), which may require you to accept updated terms and conditions for installation. If additional terms and conditions are not presented on installation, the Software Updates will be considered part of the Software and subject to the terms and conditions of the Agreement.

8. SOFTWARE FROM SOURCES OTHER THAN SUN. You acknowledge that, by your use of optional features of the Software and/or by requesting services that require use of the optional features of the Software, the Software may automatically download, install, and execute software applications from sources other than Sun ("Other Software"). Sun makes no representations of a relationship of any kind to licensors of Other Software. TO THE EXTENT NOT PROHIBITED BY LAW, IN NO EVENT WILL SUN OR ITS LICENSORS BE LIABLE FOR ANY LOST REVENUE, PROFIT OR DATA, OR FOR SPECIAL, INDIRECT, CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL OR PUNITIVE DAMAGES, HOWEVER CAUSED REGARDLESS OF THE THEORY OF LIABILITY, ARISING OUT OF OR RELATED TO THE USE OF OR INABILITY TO USE OTHER SOFTWARE, EVEN IF SUN HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. Some states do not allow the exclusion of incidental or consequential damages, so some of the terms above may not be applicable to you.

9. TERMINATION. This Agreement is effective until terminated. You may terminate this Agreement at any time by destroying all copies of Software. This Agreement will terminate immediately without notice from Sun if you fail to comply with any provision of this Agreement. Either party may terminate this Agreement immediately should any Software become, or in either party's opinion be likely to become, the subject of a claim of infringement of any intellectual property right. Upon Termination, you must destroy all copies of Software.

10. EXPORT REGULATIONS. All Software and technical data delivered under this Agreement are subject to US export control laws and may be subject to export or import regulations in other countries. You agree to comply strictly with all such laws and regulations and acknowledge that you have the responsibility to obtain such licenses to export, re-export, or import as may be required after delivery to you.

11. TRADEMARKS AND LOGOS. You acknowledge and agree as between you and Sun that Sun owns the SUN, SOLARIS, JAVA, JINI, FORTE, and iPLANET trademarks and all SUN, SOLARIS, JAVA, JINI, FORTE, and iPLANET-related trademarks, service marks, logos and other brand designations ("Sun Marks"), and you agree to comply with the Sun Trademark and Logo Usage Requirements currently located at <http://www.sun.com/policies/trademarks>. Any use you make of the Sun Marks inures to Sun's benefit.

12. U.S. GOVERNMENT RESTRICTED RIGHTS. If Software is being acquired by or on behalf of the U.S. Government or by a U.S. Government prime contractor or subcontractor (at any tier), then the Government's rights in Software and accompanying documentation will be only as set forth in this Agreement; this is in accordance with 48 CFR 227,7201 through 227,7202-4 (for Department of Defense (DOD) acquisitions) and with 48 CFR 2,101 and 12,212 (for non-DOD acquisitions).

13. GOVERNING LAW. Any action related to this Agreement will be governed by California law and controlling U.S. federal law. No choice of law rules of any jurisdiction will apply.

14. SEVERABILITY. If any provision of this Agreement is held to be unenforceable, this Agreement will remain in effect with the provision omitted, unless omission would frustrate the intent of the parties, in which case this Agreement will immediately terminate.

15. INTEGRATION. This Agreement is the entire agreement between you and Sun relating to its subject matter. It supersedes all prior or contemporaneous oral or written communications, proposals, representations and warranties and prevails over any conflicting or additional terms of any quote, order, acknowledgment, or other communication between the parties relating to its subject matter during the term of this Agreement. No modification of this Agreement will be binding, unless in writing and signed by an authorized representative of each party.

SUPPLEMENTAL LICENSE TERMS

These Supplemental License Terms add to or modify the terms of the Binary Code License Agreement. Capitalized terms not defined in these Supplemental Terms shall have the same meanings ascribed to them in the Binary Code License Agreement. These Supplemental Terms shall supersede any inconsistent or conflicting terms in the Binary Code License Agreement, or in any license contained within the Software.

A. Software Internal Use and Development License Grant. Subject to the terms and conditions of this Agreement, including, but not limited to the Java Technology Restrictions of these Supplemental Terms, Sun grants you a non-exclusive, non-transferable, limited license without fees to reproduce internally and use internally the Software complete and unmodified for the purpose of designing, developing, and testing your Programs.

B. License to Distribute Software. Subject to the terms and conditions of this Agreement, including, but not limited to the Java Technology Restrictions of these Supplemental Terms, Sun grants you a non-exclusive, non-transferable, limited license without fees to reproduce and distribute the Software, provided that (i) you distribute the Software complete and unmodified (unless otherwise specified in the applicable README file) and only bundled as part of, and for the sole purpose of running, your Programs, (ii) the Programs add significant and primary functionality to the Software, (iii) you do not distribute additional software intended to replace any component(s) of the Software (unless otherwise specified in the applicable README file), (iv) you do not remove or alter any proprietary legends or notices contained in the Software, (v) you only distribute the Software subject to a license agreement that protects Sun's interests consistent with the terms contained in this Agreement, and (vi) you agree to defend and indemnify Sun and its licensors from and against any damages, costs, liabilities, settlement amounts and/or expenses (including attorneys' fees) incurred in connection with any claim, lawsuit or action by any third party that arises or results from the use or distribution of any and all Programs and/or Software.

C. License to Distribute Redistributables. Subject to the terms and conditions of this Agreement, including but not limited to the Java Technology Restrictions of these Supplemental Terms, Sun grants you a non-exclusive, non-transferable, limited license without fees to reproduce and distribute those files specifically identified as redistributable in the Software "README" file ("Redistributables") provided that: (i) you distribute the Redistributables complete and unmodified (unless otherwise specified in the applicable README file), and only bundled as part of Programs, (ii) you do not distribute additional software intended to supersede any component(s) of the Redistributables (unless otherwise specified in the applicable README file), (iii) you do not remove or alter any proprietary legends or notices contained in or on the Redistributables, (iv) you only distribute the Redistributables pursuant to a license agreement that protects Sun's interests consistent with the terms contained in the Agreement, (v) you agree to defend and indemnify Sun and its licensors from and against any damages, costs, liabilities, settlement amounts and/or expenses (including attorneys' fees) incurred in connection with any claim, lawsuit or action by any third party that arises or results from the use or distribution of any and all Programs and/or Software.

D. Java Technology Restrictions. You may not modify the Java Platform Interface ("JPI", identified as classes contained within the "java" package or any subpackages of the "java" package), by creating additional classes within the JPI or otherwise causing the addition to or modification of the classes in the JPI. In the event that you create an additional class and associated API(s) which (i) extends the functionality of the Java platform, and (ii) is exposed to third party software developers for the purpose of developing additional software which invokes such additional API, you must promptly publish broadly an accurate specification for such API for free use by all developers. You may not create, or authorize your licensees to create, additional classes, interfaces, or subpackages that are in any way identified as "java", "javax", "sun" or similar convention as specified by Sun in any naming convention designation.

E. Source Code. Software may contain source code that, unless expressly licensed for other purposes, is provided solely for reference purposes pursuant to the terms of this Agreement. Source code may not be redistributed unless expressly provided for in this Agreement.

F. Third Party Code. Additional copyright notices and license terms applicable to portions of the Software are set forth in the THIRDPARTYLICENSEREADME.txt file. In addition to any terms and conditions of any third party opensource/freeware license identified in the THIRDPARTYLICENSEREADME.txt file, the disclaimer of warranty and limitation of liability provisions in paragraphs 5 and 6 of the Binary Code License Agreement shall apply to all Software in this distribution.

For inquiries please contact: Sun Microsystems, Inc., 4150 Network Circle, Santa Clara, California 95054, U.S.A.

(LFI#129530/Form ID#011801)

WSDL4J 1.5.1

Este produto contém o software wsdl4j 1.5.1, obtida em conformidade com a Common Public License v.1.0, e é distribuído pela CA na forma de código de objeto não alterado, para uso com este produto da CA e em conformidade com o contrato de licença da CA.

Quaisquer disposições mencionadas no contrato de licença da CA que diferirem da Common Public License são fornecidas exclusivamente pela CA e não por terceiros.

The third party licensors of this component provide it on an "AS-IS" BASIS, WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, either express or implied, including, without limitation, any warranties or conditions of TITLE, NON-INFRINGEMENT, MERCHANTABILITY, or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, and disclaim liability for any claim or loss, including, without limitation, direct, indirect, special, punitive, exemplary or consequential damages.

A CA disponibiliza o código de origem deste componente no site http://opensrcd.ca.com/ips/07217_30 em conformidade com os termos da Common Public License v.1.0. Como alternativa, é possível obter o código de origem no endereço <http://sourceforge.net/projects/wsdl4j/>.

Zlib 1.2.3

Este produto contém o software ZLib desenvolvido pela Jean-loup Gailly e Mark Adler.

Apêndice B: Recursos de acessibilidade

CA Technologies está comprometida em garantir que todos os clientes, independentemente de sua habilidade, possam usar com êxito seus produtos e documentação de suporte para realizar tarefas de negócios vitais. Esta seção resume os recursos de acessibilidade que são parte do *CA SDM*.

Melhorias no produto

O *CA SDM* oferece melhorias de acessibilidade nas seguintes áreas:

- Exibir
- Som
- Teclado
- Mouse

Observação: as informações a seguir se aplicam a aplicativos com base em Windows e Macintosh. Os aplicativos Java podem ser executados em muitos sistemas operacionais de host, alguns dos quais já possuem tecnologias auxiliares disponíveis. Para que essas tecnologias auxiliares existentes forneçam acesso a programas escritos em JPL, é necessário haver uma ponte entre elas em seus ambientes nativos, além de suporte à acessibilidade Java, disponível na Java VM (Máquina Virtual Java). Essa ponte tem uma extremidade na Java VM e a outra no sistema operacional nativo, por isso o funcionamento será ligeiramente diferente em cada plataforma. A Sun está atualmente desenvolvendo tanto os lados JPL quanto Win32 desta ponte.

Exibir

Para aumentar a visibilidade em sua tela de computador, é possível ajustar as seguintes opções:

Estilo de fonte, cor e tamanho de itens

Permite escolher a cor, tamanho e outras combinações visuais da fonte.

Resolução de tela

Permite alterar a contagem de pixels para ampliar objetos na tela.

Largura do cursor e taxa de intermitência

Permite deixar o cursor mais fácil de encontrar ou minimizar sua intermitência.

Tamanho do ícone

Permite aumentar os ícones para maior visibilidade ou menores para maior espaço na tela.

Esquemas de alto contraste

Permite selecionar combinações de cores que são mais fáceis de visualizar.

Som

Use som como alternativa visual ou para tornar os sons do computador mais fáceis de ouvir ou distinguir ajustando as seguintes opções:

Volume

Permite aumentar ou diminuir o volume do som do computador.

Texto para Fala

Permite ouvir opções de comando e texto lidos em voz alta.

Avisos

Permite a exibição de avisos visuais.

Notificações

Fornecer pistas auditivas ou visuais de quando os recursos de acessibilidade são ligados ou desligados.

Esquemas

Permite associar sons do computador a eventos específicos do sistema.

Legendas

Permite exibir legendas para fala e sons.

Teclado

É possível fazer os seguintes ajustes de teclado:

Taxa de repetição

Permite definir a velocidade em que um caractere se repete quando a tecla é pressionada.

Tons

Permite ouvir tons ao pressionar certas teclas.

Teclas de aderência

Permite que aqueles que digitam com uma mão ou um dedo escolham layouts alternativos de teclado.

Mouse

É possível usar as seguintes opções para tornar o mouse mais rápido e mais fácil de usar:

Velocidade do clique

Permite escolher a velocidade do clique do botão do mouse para fazer uma seleção.

Trava do clique

Permite destacar ou arrastar sem manter o botão do mouse pressionado.

Ação inversa

Permite inverter as funções controladas pelos botões esquerdo e direito do mouse.

Taxa de intermitência

Permite escolher a velocidade com que o cursor fica intermitente ou se não fica intermitente.

Opções de cursor

Permite fazer o seguinte:

- Ocultar o cursor ao digitar
- Exibir a localização do cursor
- Definir a velocidade em que o cursor se move na tela
- Escolher o tamanho e cor do cursor para maior visibilidade
- Mover o cursor até um local padrão em uma caixa de diálogo

Atalhos do teclado

A tabela seguinte lista os atalhos do teclado a que o CA SDM oferece suporte:

Teclado	Descrição
Ctrl+X	Cortar
Ctrl+C	Copiar
Ctrl+K	Localizar próximo
Ctrl+F	Localizar e substituir
Ctrl+V	Colar
Ctrl+S	Salvar
Ctrl+Shift+S	Salvar tudo
Ctrl+D	Excluir linha
Ctrl+Seta para direita	Próxima palavra
Ctrl+Seta para baixo	Rolar uma linha para baixo
Final	Final da linha