

# HP Service Manager

para sistemas operacionais Windows® e UNIX® suportados

## Notas da Liberação

Versão do software: 7.00/19 de outubro de 2007

Este documento fornece uma visão geral das mudanças feitas no HP Service Manager para esta liberação. Ele contém as informações importantes não incluídas nos manuais ou na ajuda on-line.

[Nesta Versão](#)

[Atualizações da Documentação](#)

[Aperfeiçoamentos e Correções](#)

[Limitações para Problemas Conhecidos e Soluções de Contorno](#)

[Ambientes Verificados](#)

[Suporte ao Idioma Local](#)

[Supporte](#)

[Avisos Legais](#)

## Nesta Versão

O HP Service Manager 7.00 apresenta os seguintes aperfeiçoamentos:

- Instalação pré-configurada para DB2, SQL Server e Oracle
- Melhor aplicação para o cliente que está migrando da Central de Serviços
  - Pastas de segurança
  - Modelos
  - Exibições
  - Tudo em uma lista de Tarefas Pendentes
  - Multisseleção e atualização em massa
- Gerenciamento do Ciclo de Vida de Serviço
  - Visualização da relação com decoradores que indicam ocorrências como violações no Acordo de Nível de Serviço, mudanças planejadas ou em vigor, incidentes, elementos de configuração (EC) inativos e abrangência da interrupção graficamente exibida.
  - Os usuários agora podem ver quais serviços possuem e quais Acordos de Nível de Serviço são aplicados
  - O catálogo possui dados pré-configurados para introdução aos itens padrão
  - O catálogo também possui o componente de serviço no qual os usuários podem solicitar serviços que são gerenciados pelo módulo de gerenciamento de nível de serviço.
- Gerenciamento de Conhecimento adicionado
  - Rastreamento e indexação da biblioteca externa (Web e sistema de arquivos)
  - Biblioteca de problemas e erros conhecidos para pesquisa e índice
  - Adicionar sua própria ferramenta de biblioteca de conhecimento
  - Pesquisar dentro de um conjunto de resultados para refinar melhor a sua pesquisa

- Empacotado com o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB) universal
- Suporte ao Connect-It 3.8.1
- Disponibilidade de idioma de 90 dias a partir da data de liberação do produto
  - O Service Manager 7.00 dará suporte aos seguintes idiomas localizados: inglês, Japonês, Francês, Italiano, Alemão, Espanhol, Chinês Simplificado, Coreano, Russo, Holandês e Português do Brasil

Consulte O que Há de Novo na Ajuda on-line para obter detalhes adicionais. Para obter uma lista completa das correções SCR incluídas nesta liberação, consulte [Aperfeiçoamentos e Correções](#).

## Atualizando nesta Versão

O Utilitário de Atualização do HP Service Manager atualiza os aplicativos do ServiceCenter das versões 5.1 ou posteriores para aplicativos do HP Service Manager. Se você estiver executando uma versão de aplicativo do ServiceCenter anterior à 5.1, entre em contato com o Suporte ao Cliente HP para obter informações sobre a melhor estratégia de atualização para a sua versão.

O Utilitário de Atualização será liberado separadamente em breve, após a liberação do Service Manager 7.00.

## Atualizações da Documentação

A primeira página deste documento de notas de liberação contém as seguintes informações de identificação:

- Número de versão, que indica a versão do software.
- Data de publicação, que é alterada cada vez que o documento é atualizado.

O *Guia de Atualização do HP Service Manager* incluído no servidor de Ajuda pode ser atualizado com informações adicionais assim que o Utilitário de Atualização para o Service Manager 7.00 se tornar disponível.

Os arquivos de Ajuda não são mais incluídos na instalação do cliente Windows. Para disponibilizar os arquivos de Ajuda no cliente Windows, um servidor de ajuda deve ser instalado. No cliente Windows, os usuários podem atualizar suas preferências com a URL e o número da porta para o servidor de Ajuda.

Para verificar as atualizações recentes ou se você está utilizando a edição mais recente, vá para o seguinte site:

[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)

**OBSERVAÇÃO:** Para visualizar os arquivos no formato PDF (\*.PDF), o Adobe Acrobat Reader deve estar instalado em seu sistema. Para fazer download do Adobe Acrobat Reader, vá para o seguinte site:

<http://www.adobe.com/>

## Aperfeiçoamentos e Correções

Os seguintes itens (identificados pelo número de Requisição de Mudança do Software) são corrigidos na liberação do software atual.

### SCR Nota de Liberação da Tarefa

20872	Os programadores em segundo plano não entram mais em loop ao processar um registro de programador com uma ID de programação NULL.
26909	O RAD axes.cm3 foi corrigido para que o usuário pudesse configurar os parâmetros para parar a gravação dos eventos de saída.
26963	As macros para enviar tarefas de mudança a um grupo de mensagens não falhará mais com um erro irrecoverável.
31041	As mensagens referentes aos arquivos P4 não aparecem mais quando estão totalmente mapeadas para um RDBMS.
35891	A camada da Web agora lida adequadamente com anexos para requisições de Gerenciamento de Mudanças.
36408	Corrigido o comportamento incorreto no utilitário de Definição do Sistema ao trabalhar com alias.
36731	Um módulo de biblioteca JavaScript que usa a função “print()” não envia mais a saída de impressão para a tela de usuários duas vezes.
37222	O botão Preencher não funciona mais quando a propriedade do DVD for definida como somente leitura para o cliente Web e o cliente Windows.
37384	Colocar cursor.line(1) em um campo de matriz agora retorna o número de índice correto.
37388	Os eventos gerados ao usar o Service Manager com ConnectIt ou GetResources não resultarão mais em mensagens “Não foi possível localizar as mensagens cc- <i>nn</i> ”, como: “A mensagem es-42 não pôde ser localizada::(contacts):()”.
37389	Os arquivos criados por meio do utilitário de Definição do Sistema agora recebem o mesmo conjunto de modo de Diferenciação entre Maiúsculas e Minúsculas que o definido no registro da empresa.
37458	O cliente Web não ignora mais a definição de cores em primeiro plano de um rótulo multilinha.
37520	O tempo de inatividade agora é redefinido quando você insere os dados.
37581	O processo de fechamento do item de linha de Gerenciamento de Requisições não entrará mais em loop se for encontrada uma validação com falha. Deve-se observar que caso estejam ocorrendo problemas de validação no cenário em que haja probabilidade de se encontrar isso, provavelmente isso indique um problema de implementação.
37745	A exportação para texto utilizando o formato CSV agora exportará todas as linhas de dados quando existir nos dados exportados um campo de matriz com uma linha NULL na matriz.
37980	A opção 'Redefinição de Senha' no navegador para BOB.HELPDESK foi removida.
38020	Software atualizado de modo que um novo registro de mudança receba corretamente um número.
38043	O Service Manager agora se desconecta adequadamente de um servidor RDBMS ou LDAP ao exibir todos os registros de uma lista de registro e os parâmetros sqldisconnect: 1 ou ldapdisconnect estão presentes.
38059	O limite de 16 caracteres para o campo Código do Evento (evtype) em eventin foi aumentado para 32 caracteres.

## SCR Nota de Liberação da Tarefa

---

38092	A exportação de uma matriz de estruturas que utiliza o Utilitário de Exportação agora funciona corretamente.
38104	O cliente Web agora exibe a página inicial correta para usuários ESS que efetuam login com conexão confiável e possuem uma página inicial diferente do Menu Exibir ESS em suas guias de Auto-Atendimento de registro do operador.
38265	Os programadores em segundo plano agora se desconectarão do LDAP e/ou RDBMS ao hibernarem, caso isso seja solicitado pelos parâmetros sqldisconnect:1 e/ou ldapdisconnect:1.
38266	O RAD sc.view.engine foi modificado para definir corretamente o campo de ação no registro eventout criado a partir do registro eventin cm3rin.
38353	A subsequência do método JavaScript agora funciona corretamente com caracteres de bytes múltiplos.
38385	O cliente Web não é mais desconectado ao tentar ajustar o foco em um campo de matriz que se torna somente leitura após uma atualização.
38395	Corrigido um problema no qual uma Janela de Processo não poderia usar uma variável \$ como título.
38503	Corrigido o formulário device.search para ser exibido corretamente em um popup.
38532	Os mapas de evento de Gerenciamento de Serviços foram atualizados para terem o valor correto para o campo Nullsub.
38546	Usar o campo Preencher em uma matriz no cliente Web agora retorna o valor apropriado.
38565	As chaves primárias exclusivas agora são calculadas corretamente para sistemas enviados ao Oracle.
38624	O controle de formato principal agora é corretamente chamado e processado ao fechar uma Chamada enquanto não há registro de controle de formato específico de formulário.
38638	O Service Manager agora lida corretamente com caractere de til ao usar dblanguage:Japanese e SQL Server.
38640	Modificar a Área de Serviço na tela de Catálogo SLO agora atualiza as listas suspensas Estado Inicial e Estado Final.
38672	As seqüências de título da tela de gerenciamento (excluindo Gerenciamento de Incidentes) foram revisadas para permitir localização mais exata.
38687	Uma consulta que usa o operador lng() agora é executada com êxito no SQL Server.
38728	As atualizações de registro de atividade não contêm mais todas as atualizações anteriores quando uma macro de Incidente de E-mail é executada.
38745	A lista suspensa Nome de Arquivo no utilitário Unload Script agora é preenchida corretamente.
38777	Quando os usuários adicionam uma nova definição de número e a definem no registro de objeto cm3r para usar a nova definição de número, a mudança agora usa a nova definição de número.
38790	O cliente Windows não é mais desconectado ao tentar classificar uma grande quantidade de registros no modo listar apenas.
38805	Atualizar um incidente sem Controle de Formato específico de formulário não causa mais o problema que o registro de Controle de Formato é usado.
38824	O usuário não recebe mais a mensagem “Máximo de 100 entradas na lista para arquivo: caixa de entrada” ao acessar uma fila.
38866	A última atualização feita em um incidente não é mais copiada novamente na interação a partir da qual ela foi aberta. Isso ocorrerá apenas se Retornar para Interação em Branco não estiver mais sendo usado.
38895	Problema corrigido de modo que o utilitário Unload Script carregue corretamente os aplicativos com o nome de arquivo “RAD”.

---

## SCR Nota de Liberação da Tarefa

---

38906	Se o bloqueio na exibição tiver sido desativado para um perfil de incidente e ocorrer um bloqueio/nova seleção, após a nova seleção, o processamento de inicialização fc/link/State será feito antes da reexibição do registro.
38933	O nome de login agora é adequadamente retido após uma tentativa de login com falha no cliente Web.
38942	O cliente não é mais desconectado quando você maximiza o detalhe do registro na visualização da lista de registros em tabelas muito grandes.
38956	Clicar em Atualizar em uma lista de pesquisa agora atualiza com êxito o tempo ocioso dos usuários (marca como ativo), impedindo que o timer de inatividade termine antecipadamente a sessão.
38980	Corrigido um problema do ativador pré-atualizado que poderá ocorrer ao tentar atualizar os registros em uma tabela que contém subtabelas.
38986	Sempre que um contato é criado ou atualizado o grupo de contatos não é definido, por padrão, para “grouptest”.
38987	Modificadas as expressões que poderiam causar erros irrecuperáveis em alguns cenários ao tentar excluir um registro.
38988	Adicionado um aperfeiçoamento de desempenho para registros de notificação com várias linhas de notificação.
39004	Uma coluna da tabela com a propriedade da senha marcada como true no Designer de Formulários agora oculta seu conteúdo com as linhas de asteriscos.
39009	Quando você abre várias listas de registros em guias de segmentos separadas, o cliente Web agora mantém a página de conteúdo correta dentro de cada lista.
39046	A propriedade Designer de Formulários do Evento de Mudança de Dados agora funciona adequadamente para o objeto Caixa de Combinação no cliente Web.
39058	O servidor Service Manager agora gera uma mensagem de erro, em vez de uma falha Proteção Geral, e o cliente Web não é mais encerrado ao tentar armazenar um anexo não-existente.
39070	Os erros conhecidos agora são corretamente movidos para a próxima fase ou fechados (dependendo de seus estados atuais) quando todos os registros de mudança relacionados são fechados.
39107	O Controle de Formato agora é executado na tela de pesquisa de interação.
39127	O Service Manager não insere mais um caractere de continuação de tabulação em um campo de tabela de matriz de várias linhas quando os dados cabem em uma única linha.
39181	O campo Na Categoria não desaparece mais ao criar um novo item do Catálogo de Serviços.
39261	O tempo limite da sessão do navegador só esgota depois que o usuário fecha a janela do navegador sem efetuar logout e não quando está apenas ocioso na sessão.
39295	Agora você pode excluir os anexos de um registro depois de tê-lo salvo usando o cliente Web. Você não precisa mais sair e recarregar o registro.
39302	A chamada de uma função de dentro de um loop Do-While JavaScript agora funciona adequadamente.
39309	Sempre que um aplicativo externo envia informações para atualizar, fechar ou reabrir um incidente, a atividade é registrada usando o nome do operador que executou a ação, em vez do texto codificado, SCAutomate.
39316	As funções charAt() e charCodeAt() do JavaScript agora funcionam corretamente com os caracteres de bytes múltiplos.

---

## SCR Nota de Liberação da Tarefa

---

- 39341 Não ocorrerá mais um erro irrecoverável ao selecionar Gerenciar Tipos de Documento em Gerenciamento de Conhecimento quando a opção Mostrar painel de detalhes com lista de registros não estiver selecionada.
- 
- 39342 O painel de comando de seleção agora usa a saída correta de 'um registro encontrado' ao executar uma consulta em um RDBMS quando a consulta inclui uma função RAD.
- 
- 39358 A condição DVD Visível nas guias do bloco de notas agora funciona adequadamente quando você marca a preferência do Cliente “Usar ordem de guias fornecida pelo servidor” na seção “Aparência” em **Janela > Preferências**.
- 
- 39359 O filtro de acesso Catálogo de Serviço agora possui acesso às informações preenchidas nos campos contact.name, alternate.contact e callback.contact.
- 
- 39363 Erro corrigido no assistente usado para aprovações, de modo que as requisições válidas agora sejam aprovadas quando as condições forem atendidas.
- 
- 39365 O processador de inatividade não entra mais em loop e consome 100% da CPU quando não há usuários inativos.
- 
- 39367 A função strclpl() agora funciona adequadamente quando o número de caracteres a ser removido é igual ao comprimento da seqüência.
- 
- 39378 As relações downstream agora são retornadas corretamente dentro do Gerenciamento de Configuração.
- 
- 39379 O cliente Windows agora trata os links inválidos da maneira apropriada. As atualizações serão retidas se você inserir :// em uma área de texto. O cliente Windows reconhece com precisão os links válidos e impede que os links inválidos se tornem clicáveis (realçados).
- 
- 39383 O horário de expiração do Objeto de Nível de Serviço (ONS) para um item do carrinho de serviço agora considera a programação definida para esse item de carrinho de serviço.
- 
- 39384 O status do item de carrinho do Catálogo de Serviço de Aprovação do Gerente agora corresponde ao valor esperado pelos Objetos de Nível de Serviço (ONS) pré-configurados.
- 
- 39390 Importar certos dados de caractere de byte duplo não causa mais um sinal 11.
- 
- 39391 O seletor de data do Web client agora reconhece adequadamente os anos entre 2000 e 2010.
- 
- 39394 Os usuários que possuem um perfil de problema “INICIADOR” agora podem abrir os problemas e os erros conhecidos. Os iniciadores podem apenas abrir os problemas e erros conhecidos; eles não estão habilitados para atualizações.
- 
- 39403 Modificado o processo de atualização da atividade em segundo plano para usar um objeto SCFile, em vez de um Datum. Isso corrigiu um problema no qual não haveria reprogramação quando o registro fosse bloqueado.
- 
- 39404 As mudanças feitas nas regras de atribuições de privilégios estão disponíveis na próxima consulta para a tabela afetada. Não é mais necessário reiniciar o sistema para que as mudanças entrem em vigor.
- 
- 39417 A função SCFile.getXML() do JavaScript não causa mais um Sinal 11.
- 
- 39420 O programador realçado não é mais iniciado ao tentar fechar o segmento de Status do Sistema usando o “X”.
- 
- 39450 O Service Manager agora salva a seqüência “NULL” ou “null” como um nome de contato nos sistemas convertidos em DB2.
- 
- 39492 Quando o processo de duas etapas é ativado, as interrupções não fecham mais antecipadamente quando um ticket é atualizado.
-

## **SCR Nota de Liberação da Tarefa**

- 
- 39516 Foi removida a capacidade de executar o servidor com uma opção “stringpool” do gerenciador de memória adicional. Os benefícios desse recurso foram combinados com o gerenciador de memória pré-configurado.
- 
- 39518 Havia um botão “Logout” extra não funcionando que aparecia na parte superior direita da tela no web client ao usar o logon confiável. Esse botão não desejado agora foi removido.
- 
- 39520 As requisições do Catálogo de Serviço para os pacotes agora iniciam o processo de atendimento.
- 
- 39526 Os usuários agora conseguem fechar uma cotação do Gerenciamento de Requisição em segundo plano mesmo quando há interações associadas.
- 
- 39543 Corrigido o problema no qual alterar as definições de chaves através do utilitário de Definição do Sistema poderia corromper as definições de chaves no registro dbdict, se as chaves envolvidas não tinham nomes de estrutura apropriados.
- 
- 39572 A opção Executar Relatório agora exibe o diálogo de seleção da impressora, se o cliente for definido para impressão pelo cliente.
- 
- 39582 Os usuários agora conseguem usar Modificar Colunas nos casos em que não existe formulário de lista e ele é criado pelo sistema durante a operação.
- 
- 39585 O instrumento do timer no formulário Abrir Interação agora muda de cor quando o tempo expira.
- 
- 39610 Corrigido o problema no utilitário Definição do Sistema que fazia com que algumas condições somente leitura na diretiva de dados não fossem analisadas ou avaliadas corretamente.
- 
- 39614 As dependências agora são processadas corretamente ao usar o conector de Gerenciamento de Requisição por meio do Catálogo de Serviço.
- 
- 39616 A configuração de conversão em letras minúsculas para o Registro de Evento agora converte corretamente os dados em letras minúsculas.
- 
- 39631 O Web client agora processa as imagens de bitmap nos botões corretamente.
- 
- 39632 Os itens do Catálogo de Serviço que não possuem imagens não exibem mais as imagens da página anterior.
- 
- 39638 As propriedades Entrada e Legenda estão disponíveis no Designer de Formulários para o instrumento de Carrinho.
- 
- 39647 Os Privilégios de Controle de Formato para Adição agora são corretamente processados quando uma consulta de arquivo secundária também é definida no registro de Controle de Formato.
- 
- 39649 Depois de abrir um erro conhecido, o usuário agora consegue clicar imediatamente no botão Próxima Fase para avançar com êxito para a próxima fase de erro conhecido.
- 
- 39656 As validações do Controle de Formato não são mais sempre ignoradas ao atualizar as mudanças e as tarefas no segundo plano. O Gerenciamento de Mudança agora aceita o sinalizador \$bypass.failed.validation.
- 
- 39665 Quando o sistema recebe uma quantidade do item de linha usando o evento rmciveline, a quantidade não é mais substituída pela quantidade da linha do pedido
- 
- 39690 A tabulação através das caixas de combinação apenas de seleção não remove mais os valores selecionados.
- 
- 39692 Event.send agora aciona displayevents adequadamente.
- 
- 39699 Corrigida uma falha GP que ocorre ao exibir as listas de pesquisa nos sistemas convertidos em RDBMS.
- 
- 39705 As condições Reset e Recalc em um registro de Objeto não são mais ignoradas quando os alertas de mecanismo de documentos são processados para o Gerenciamento de Incidentes.
-

## SCR Nota de Liberação da Tarefa

---

- 39733 Os registros do item de configuração não perderão mais dados se o botão Salvar não for selecionado antes de adicionar/fazer downstream das relações. É solicitado que o usuário salve todas as mudanças feitas antes de selecionar o link de relação de adição/downstream.
- 
- 39738 Removida a consulta acrescentada do painel `cm.search patch.query` porque essa adição estava sendo feita em `cm3.query.build`.
- 
- 39739 O campo `next.breach` de um registro não é mais ignorado no estado de suspensão dos Objetos de Nível de Serviço (ONSs). (Esta mudança não considera os ONS que estão suspensos.)
- 
- 39743 Agora, quando um pedido que envolva os pacotes for enviado por meio do Catálogo de Serviço, a guia Pacote conterá as informações para o pacote requisitado enquanto os detalhes permanecerão na guia Itens de Linha.
- 
- 39748 A mudança de uma interação clonada após uma validação de controle de formato com falha agora é processada adequadamente sem recarregar o registro toda vez que o usuário tenta modificar um campo.
- 
- 39750 A atualização dos nomes de coluna no Designer de Formulários agora funciona adequadamente.
- 
- 39759 As aprovações de catálogo a partir de vários itens de catálogo agora são corretamente geradas.
- 
- 39761 Os bitmaps para os rótulos de link agora são adequadamente exibidos quando usados com condições de legenda no Web client.
- 
- 39762 Os caracteres especiais são corretamente processados no JavaScript com a função `base64`.
- 
- 39766 A tabela `ans` agora processa adequadamente a consulta proveniente de uma URL.
- 
- 39770 O recurso Localizar Requisição (pesquisa) no AAF agora abre o formulário correto quando o botão Preencher é usado com o campo Enviado por.
- 
- 39782 Quando as matrizes são processadas pelos Serviços de Evento, os valores NULL que precedem o último valor não são mais removidos.
- 
- 39794 O utilitário Benchmark agora inicia os usuários mesmo se o sistema não está licenciado para o Gerenciamento de Contratos.
- 
- 39809 O assistente Criar Tarefas do Gerenciamento de Problemas agora preenche corretamente o valor de EC.
- 
- 39818 As versões anteriores dos gráficos (estilo antigo) agora são adequadamente atualizadas no cliente Windows. As versões anteriores dos gráficos (estilo antigo) não são mais aceitas no Web client.
- 
- 39821 Corrigida uma falha GP que pode ocorrer ao processar vários eventos para gerar os registros de contato.
- 
- 39831 As restrições de segurança do Gerenciamento de Conhecimento agora são aplicadas ao visualizar os documentos vinculados.
- 
- 39837 As Seleções do Usuário agora são transferidas para o registro de atendimento quando o item que está sendo solicitado faz parte de um pacote.
- 
- 39933 Os alertas agora são adequadamente recriados quando há um bloqueio no registro sendo processado (alertas reprogramados).
- 
- 39944 Todas as expressões `extaccess` agora são processadas quando um registro é adicionado por meio de serviços Web.
- 
- 39948 Todas as condições possíveis de limite que envolvam o ciclo de vida de um ticket, incluindo reaberturas, suspensões e atualizações de tipo não-padrão agora são consideradas durante o processamento do Objeto de Nível de Serviço (ONS).
-



## SCR Nota de Liberação da Tarefa

---

39951	As condições de legenda para os rótulos dos botões compostos agora funcionam nos modos de menu clássicos e não-clássicos.
39952	As condições de legenda para as guias do bloco de notas agora funcionam adequadamente no Web client no modo de menu não-clássico.
39954	As propriedades Negrito, Itálico, Condição em Negrito e Condição em Itálico aplicadas a um instrumento do grupo não afetam mais os rótulos dentro desse grupo.
39968	O mecanismo de criptografia da senha não bloqueia mais os usuários do sistema com uma mensagem de nome/senha de login inválido quando suas combinações de nome/senha de login devem ser válidas.
39972	As aprovações agora são processadas corretamente para as funções que retornam NULL.
39974	O aplicativo us.launch.external agora pode executar programas que possuem espaços em seus nomes de caminho ou de arquivo.
39975	As condições de legenda para colunas de tabela agora funcionam corretamente nas listas de pesquisa e nas tabelas usadas para exibir os campos de matriz.
39977/ 40174	Corrigido o ativador para preencher uma data de criação do documento de conhecimento para que isso seja feito apenas quando a data de criação não tiver um valor.
39979	Corrigidas as dependências de pacote para os itens solicitados usando o Catálogo de Serviço.
39983	Ao abrir um incidente, o usuário agora é avisado dos problemas relacionados (se marcados no perfil) ao usar o botão Enviar e o botão Novo.
39989	O campo Contagem de EC Afetado agora é atualizado toda e cada vez que o registro é atualizado.
39994	Agora você pode enviar um pacote aninhado sem um erro irrecuperável.
40009	O sistema agora impede um GPF ao usar o comando “m” no depurador RAD.
40020	O Catálogo de Serviço agora exibe o número incorreto de itens depois de escolher adicionar os itens divididos ao carrinho.
40036	Emitir uma consulta LIKE em um arquivo convertido por RDBMS agora resulta na seqüência correta de caracteres de escape.
40042	Os dados digitados não são mais permitidos para um novo incidente depois de emitir uma pesquisa de conhecimento.
40055	As aprovações agora são processadas corretamente depois que o carrinho é modificado.
40103	Se um usuário efetuar login e não tiver acesso a nenhuma caixa de entrada para determinado módulo, o módulo não estará na lista suspensa da caixa de entrada do usuário.
40106	O Service Manager agora remove as referências dos dados armazenados quando o cliente Windows é fechado para otimizar o cache de memória do Histórico de Navegação.
40108	O servidor do Service Manager agora recebe a configuração com diferenciação entre maiúsculas e minúsculas dos sistemas convertidos em MS SQL Server e retorna os registros corretamente.
40117	A exclusão dos favoritos através do Navegador do Sistema agora funciona corretamente nos sistemas convertidos em RDBMS.
40175	A importação foi corrigida para excluir a instância anterior de um anexo (se existir) antes de importar o novo anexo.
40177	Corrigido o vazamento de memória provocado pelo processamento de solicitações de Serviços Web.

---

## SCR Nota de Liberação da Tarefa

- 
- 40205 Os eventos em segundo plano para interações da Central de Serviços não serão mais processados se a variável \$bypass.failed.validation estiver definida como false no registro eventregister.
- 
- 40253 O sistema agora verifica o caminho da categoria inteira para assegurar que um documento importado seja colocado na subcategoria correta.
- 
- 40264 A adição de um pacote ao seu carrinho a partir da lista de itens no catálogo agora solicita quaisquer opções do usuário.
- 
- 40284 Os níveis de aprovações e as descrições agora são processadas corretamente ao agregar as aprovações que possuem diferentes níveis de seqüência.
- 
- 40295 O código foi otimizado para que o mesmo tempo de login de usuário fosse de 2 a 3 segundos.
- 
- 40314 O número correto de componentes do pacote agora é solicitado quando mais de um pacote é solicitado no Catálogo de Serviço.
- 
- 40320 O script KMSecurity foi corrigido.
- 
- 40338 O processo de fechamento do item de linha de Gerenciamento de Requisições não entrará mais em loop se for encontrada uma validação com falha. Deve-se observar que caso estejam ocorrendo problemas de validação no cenário em que haja probabilidade de se encontrar isso, provavelmente isso indique um problema de implementação.
- 
- 40349 Os links para os anexos agora são processados na função de links de reconciliação.
- 
- 40354 Os links de anexos de propriedade do documento Get-Answers agora ficam corretos quando importados para o SM7.
- 
- 40365
1. Abra o arquivo KMScheduleReconcile da biblioteca de script.
  2. Pesquise este código:  

```
//mude este parâmetro para a Knowledge Base que você deseja reconciliar  
system.library.KMReconcileKnowledgebase..scheduleReconcileKnowledgebase("Knowledge_Library");
```
  3. Modifique o parâmetro "Knowledge\_Library" para que corresponda ao nome knowledgebase que você deseja reconciliar. Pressione "Salvar", "Compilar" (garanta que não haja erros), "Executar".
  4. Isso agendará o processo em segundo plano do programador KMUpdate para reconciliar os documentos do banco de dados em relação aos Índices do Mecanismo de Pesquisa do KM. Observe que o processamento regular de KMUpdate não será executado enquanto esta reconciliação estiver sendo processada.
- Observe que as funções do utilitário na biblioteca de script KMScheduleReconcile contêm comentários sobre como executar as funções.
- 
- 40370 O código foi corrigido para relatar que um documento não pode ser importado em dois nós em diferentes níveis na mesma árvore hierárquica.
- 
- 40375 Modificado o processo de exclusão em segundo plano para que registros de contato desativem os prompts de mensagens. Isso permite que os contatos sejam removidos no segundo plano.
- 
- 40378 O botão Excluir agora está disponível na tela Informações do Grupo de Conhecimento.
- 
- 40423
- 1) Agora você pode adaptar o número de acessos por página, editando o valor na biblioteca de script KMSearch, função initSearch, fKMQuery.doccount = 10;
  - 2) O aplicativo agora aceita o valor para o número máximo de documentos retornados de uma pesquisa.
  - 3) Os controles de paginação agora limitam corretamente o valor máximo especificado em KMEnvironment.
-

## Problemas Conhecidos, Limitações e Soluções de Contorno

Esta versão de software possui os seguintes problemas conhecidos.

<b>ID de documento</b>	<b>Questão conhecida</b>	<b>Solução de Contorno</b>
2154424	No utilitário dbdict, clicar no botão Novo campo não permite que um usuário adicione a nova chave para uma entrada dbdict. Isso acontece apenas com o Internet Explorer 7 (IE7).	Os SysAdmins devem usar o cliente Windows para criar e modificar dbdicts usando o utilitário dbdict ou a função Definição do Sistema.
2154541	Ao pesquisar os registros de alteração na guia Filtros Avançados e usar “not equal” (por exemplo, ci.down not equal true), a pesquisa não retorna nenhum registro que contenha um NULL ao executar um not equal (true ou false).	A instrução SQL está fazendo uma comparação baseada em um valor. O RDBMS só verificará as colunas que possuem um valor. Se você deseja localizar os valores NULL poderá fazer isso porque o Service Manager converte a consulta no “campo IS NULL” ou no “campo IS NOT NULL”. Para realizar esse tipo de consulta, você digitaria algo como ci.down <> true ou ci.down <> false ou ci.down é NULL.
2154621	No Web client, a atualização em Massa só atualiza os itens selecionados em uma única página da Web. Mesmo se o Web client permitir selecionar os itens em várias páginas, a atualização em massa atualizará os itens selecionados apenas na página atualmente exibida.	Repita a operação de atualização em massa, clicando no botão de atualização em massa para cada página que contém os registros que você deseja atualizar.
2152643	Os painéis (gráficos, por exemplo) não conseguem usar as novas habilitações de impressão porque o tamanho de um painel é fixo e não se adapta a diferentes orientações e tamanhos de papel.	Use Alt+Print Screen para tirar uma captura de tela.
2152746	Ao usar o cliente Windows com o sistema operacional Vista, a configuração de segurança do sistema Vista impede que o Service Manager crie um arquivo em C:\ (raiz) ao tentar um descarregamento.	Redefina as configurações de segurança do Vista ou crie o descarregamento no diretório C:\Temp.
2155605	Os Direitos Padrão para permissões de Atualização da pasta não estão funcionando conforme o esperado. Quando um operador estiver visualizando um registro que esteja em uma pasta não definida para o perfil do usuário, o operador não poderá atualizar um registro na pasta mesmo se os direitos padrão do operador fornecerem permissões de atualização.	Verifique se todas as pastas estão definidas corretamente em cada perfil.

ID de documento	Questão conhecida	Solução de Contorno
2152935	No cliente Windows, quando um usuário clicar com o botão direito no nome da guia, o menu de contexto oferecerá “Novo Editor”. Isso abre uma nova janela vazia. Esse é um novo recurso no programa Eclipse subjacente, sobre o qual o cliente Windows é criado. Essa nova janela do editor não tem utilidade no contexto do Service Manager.	Os usuários devem ignorar esta ação de menu. Se for aberta uma nova janela do editor, não haverá danos e ela poderá ser simplesmente fechada.
2157000	No Service Manager 7.00, os SysAdmins não devem atualizar o registro dbdict na tabela dbdict. Tentar fazer isso poderá, no pior dos casos, criar uma configuração, na qual o Service Manager 7.00 não possa ser reiniciado.	A única operação disponível no registro dbdict da tabela dbdict é usar o descarregamento e o carregamento do sistema para movê-lo de um RDBMS para outro juntamente com todo o restante dos dados.
2159203	Ao adicionar um campo em um dbdict sem fornecer um mapeamento SQL para ele, o utilitário dbdict falhará e bloqueará a tabela quando o administrador do sistema SM 7.00 não tiver direitos de criação e alteração do banco de dados.	Se você deseja adicionar uma coluna ou um campo a uma tabela e o SM 7.00 não possuir a permissão, o Administrador do Banco de Dados (DBA) poderá adicionar a coluna ou o campo ao RDBMS. As colunas adicionais da tabela no RDBMS podem ser importadas para o SM 7.00. Consulte o tópico do servidor de Ajuda on-line, Como Importar Colunas RDBMS em um Registro Existente do Dicionário do Banco de Dados.
2159304	Ao criar uma nova visualização de favorito usando o Filtro Avançado para adicionar novos critérios de filtragem, qualquer condição adicionada após a primeira condição não será exibida na lista de condições sob a guia Filtro Avançado. Embora não seja exibida, a condição foi realmente criada.	Para visualizar as condições reais de filtragem para um registro de caixa de entrada denominado MyIncidents, use Navegador do Sistema > Caixa de Entrada > Registros > MyIncidents > filtrar. Observe que todos os critérios avançados são visíveis no Navegador do Sistema.
2159697	Quando um usuário criar uma regra para uma Visualização personalizada com formatação automática, a coloração especificada para a Visualização não será exibida quando usada com DB2.	Use Oracle ou SQL ao criar Visualizações personalizadas que incluam as propriedades de cores.
2168127	Selecionar a opção Ativar linhas nullable no utilitário dbdict causa um erro e deixa a tabela bloqueada. Isso ocorrerá apenas se não houver campos mapeados para a tabela nula no dbdict.	Não tente Ativar linhas nullable quando não houver campos mapeados para a tabela nula.
2162395	No Linux RedHat 4, o comando <i>sm -shutipc</i> relata que os semáforos e a memória compartilhada foram liberados ou redefinidos, mas o uso do comando <i>smstatus</i> revela que nem todos os semáforos e memórias compartilhadas foram liberados.	Execute <i>sm -shutipc</i> uma segunda vez.

ID de documento	Questão conhecida	Solução de Contorno
2168423	Um administrador do sistema SM7 não pode atualizar a senha de um usuário LDAP. O sistema relata que a senha foi atualizada. No entanto, quando o usuário tentar efetuar login com a nova senha, o sistema não permitirá que o usuário efetue login com a nova senha.	A senha LDAP deve ser alterada pelo administrador LDAP no servidor LDAP.
2156475	Quando o Gerenciamento de Conhecimento no Service Manager criar um índice, se um documento tiver um caractere especial como uma barra invertida no campo ID do Documento, ocorrerá uma exceção SOAP. O log do servidor mostra: java.io.FileNotFoundException: . \km \styles \CM TEST M\F SUPPORT 1.txt (O sistema não pode localizar o caminho especificado)	Os IDs do documento se tornam nomes de arquivo ao indexar. Portanto, apenas os caracteres válidos como nomes de arquivo podem ser usados como IDs de documento. Remova quaisquer caracteres inválidos em um nome de arquivo do ID de documento de um registro e, em seguida, indexe novamente a coleção. Os nomes de arquivo incluem caracteres alfanuméricos, sublinhados e traços.
2175855	Ao usar o IR Expert assíncrono para atualizar os arquivos, o processador de Fila IR pode gerar uma exceção.	Execute o IR Expert de forma síncrona.
2161095	Inicialmente, as linguagens de bytes múltiplos não são indexadas corretamente no Service Manager pelo Gerenciamento de Conhecimento quando o mecanismo de pesquisa é hospedado em um sistema UNIX. Por causa deste problema, esses documentos não estão disponíveis para pesquisa.	Pare o mecanismo de pesquisa. A partir de uma sessão de terminal na máquina host do mecanismo de pesquisa, insira o seguinte comando: chmod -R a+x k2/common Reinicie o mecanismo de pesquisa. Reinicie o Service Manager e, em seguida, indexe novamente todas as coleções.
2166874	Ao adicionar uma nova habilitação de execução para um operador, o sistema responde com a seguinte mensagem de erro: Erro na página: entre em contato com o administrador.	Selecione uma palavra de habilitação na lista suspensa, em vez de usar Preencher.
2166792	Quando houver um grande número de registros de mudanças abertos (>10.000), levará vários minutos para abrir um relatório Fila de Mudanças.	Para exibir uma Fila de Mudanças de maneira mais eficiente, remova a classificação da Visualização e crie filas que contenham conjuntos de registros menores. Os usuários também podem usar o recurso de pesquisa, em vez de visualizar uma lista inteira de mudanças.

ID de documento	Questão conhecida	Solução de Contorno
2166663	O recurso Classificação ou Agrupamento em um campo de objeto relacionado em uma Visualização não está funcionando quando os campos não são exibidos como parte da visualização. Os resultados de agrupamento ou classificação são imprevisíveis. Este problema aparecerá apenas se os campos usados na Classificação ou Agrupamento forem de uma tabela relacionada e não a tabela principal da visualização.	Clique na caixa de seleção Mostrar Campos e mova o campo de classificação ou de agrupamento para a parte superior da lista no assistente de seletor Campos...
2171748	A ferramenta de Configuração usada no HP-UX configura o plug-in de Gerenciamento de Conhecimento incorretamente. O nome do arquivo libkmpplugin.sl está incorreto no arquivo sm.ini.	A solução de contorno é editar o arquivo sm.ini de modo que o nome do arquivo seja libkmpplugin.so e não libkmpplugin.sl.
2177423	Tentar criar um novo dbdict com o utilitário dbdict fará com que o processo do servidor que hospeda essa sessão de usuário falhe. Isso ocorre apenas no Solaris e quando dbdict contém campos não escalares (estruturas e matrizes).	Use o Utilitário de Definição do Sistema a partir do cliente Windows.
2177551	No Web client, algumas caixas de combinação que devem ser somente leitura permitem que os usuários digitem nelas. Isso pode fazer com que dados incorretos sejam enviados a um aplicativo.	Foi fornecida uma correção para este problema no DVD. Depois de copiar o arquivo webtier-7.00.war para o disco rígido local, substitua combo.xml no arquivo war pelo arquivo com o mesmo nome encontrado no diretório da camada da Web no DVD. O caminho para o arquivo no war é WEB-INF\templates\topaz\.
2177610	A integração telefônica no Web client falha.	Use o cliente Windows, se a telefonia for necessária.

## Ambientes Verificados

A Matriz de Compatibilidade lista versões suportadas dos sistemas operacionais, navegadores, produtos de Software HP e outras informações sobre compatibilidade e suporte.

Para acessar a Matriz de Compatibilidade

- 1 Use um navegador para navegar até a página da Web de Software de Suporte On-line (SSO): [http://support.openview.hp.com/sc/support\\_matrices.jsp](http://support.openview.hp.com/sc/support_matrices.jsp).
- 2 Efetue logon com sua ID de Cliente e senha ou sua inscrição do HP Passport.
- 3 Navegue até as informações aplicáveis.

## Suporte ao Idioma Local

UTF-8 faz parte do padrão Unicode, que permite codificar o texto em praticamente qualquer script e idioma. O Service Manager 7.00 suporta UTF-8 como um método de codificação para dados novos ou existentes. Ele pode suportar vários idiomas que aderem ao padrão Unicode no mesmo servidor.

## Suporte

Visite o site de Suporte HP:

[www.hp.com/go/hpsoftwaresupport](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport)

O suporte on-line ao Software HP fornece uma maneira eficiente de acessar as ferramentas interativas de suporte técnico. Como um estimado cliente de suporte, você pode ter o benefício de poder fazer o seguinte:

- Pesquisar documentos de conhecimento de interesse
- Enviar e rastrear os casos de suporte e requisições de aperfeiçoamento
- Fazer download dos patches de software
- Gerenciar contratos de suporte
- Procurar contatos de suporte HP
- Revisar informações sobre os serviços disponíveis
- Participar de discussões com outros clientes de software
- Pesquisar e registrar-se para o treinamento de software

**OBSERVAÇÃO:** A maior parte das áreas de suporte exigem que você se registre como usuário de um HP Passport e, em seguida, se conecte. Muitas também requerem um contrato de suporte ativo. Para encontrar mais informações sobre os níveis de acesso de suporte e sobre o HP Passport, vá para a seguinte URL:

[h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html](http://h20229.www.2.hp.com/passport-registration.html)

## Avisos Legais

As únicas garantias para produtos e serviços da HP são apresentadas em instruções de garantias expressas que acompanham tais produtos e serviços. Nada mencionado aqui neste documento deve ser interpretado como constituinte de uma garantia adicional. A HP não será responsável por erros técnicos ou editoriais ou omissões aqui contidas.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio.

Software de computador confidencial. Licença válida da HP necessária para posse, uso ou cópia. Consistentes com o FAR 12.211 e 12.212, o Software de Computador Comercial, a Documentação de Software de Computador e os Dados Técnicos para Itens Comerciais estão licenciados junto ao Governo dos Estados Unidos sob a licença comercial padrão do fornecedor.

©Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Este produto inclui o software criptográfico escrito por Eric Young (eay@cryptsoft.com). Este produto inclui o software escrito por Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Smack software copyright © Jive Software, 1998-2004. SVG Viewer, Mozilla JavaScript-C (SpiderMonkey) e Rhino software Copyright © 1998-2004 The Mozilla Organization. Este produto inclui o software desenvolvido pelo OpenSSL Project para uso no kit de ferramentas OpenSSL. (<http://www.openssl.org>). OpenSSL software copyright 1998-2005 The OpenSSL Project. Todos os direitos reservados. Este projeto inclui o software desenvolvido pelo projeto MX4J (<http://mx4j.sourceforge.net>). MX4J software copyright © 2001-2004 MX4J Team. Todos os direitos reservados. JFreeChart software © 2000-2004, Object Refinery Limited. Todos os direitos reservados. JDOM software copyright © 2000 Brett McLaughlin, Jason Hunter. Todos os direitos reservados. LDAP, OpenLDAP e Netscape Directory SDK Copyright © 1995-2004 Sun Microsystems, Inc. Japanese Morphological Analyzer © 2004 Basis Technology Corp. O Sentry Spelling-Checker Engine Copyright © 2000 Wintertree Software Inc. Spell Checker copyright © 1995-2004 Wintertree Software Inc. CoolMenu software copyright © 2001 Thomas Brattli. Todos os direitos reservados. Coroutine Software for Java pertence à Neva Object Technology, Inc. e está protegido por leis de direitos autorais internacionais e dos EUA. Crystal Reports Pro e Crystal RTE software © 2001 Crystal Decisions, Inc., Todos os direitos reservados. Eclipse software © Copyright 2000, 2004 IBM Corporation e outros. Todos os direitos reservados. Copyright 2001-2004 Kiran Kaja e Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Todos os direitos reservados. Xtree copyright 2004 Emil A. Eklund. Este produto inclui o software desenvolvido pelo Indiana University Extreme! Lab (<<http://www.extreme.indiana.edu/>>). Portions copyright © Daniel G. Hyans, 1998. cbg.editor Eclipse plugin copyright © 2002, Chris Grindstaff. A parte do software incorporada neste produto é o software gSOAP. As partes criadas pelo gSOAP são copyright © 2001-2004 Robert A. van Engelen, Genivia Inc. Todos os Direitos Reservados. Copyright © 1991-2005 Unicode, Inc. Todos os direitos reservados. Distribuído sob os Termos de Uso em <http://www.unicode.org/copyright.html>.

Para obter informações sobre os contratos de licença de terceiros, consulte o diretório de licenças no DVD de instalação do produto (\redistributables\licenses).

Java™ e todas as marcas e logotipos baseados em Java são marcas comerciais ou marcas registradas da Sun Microsystems, Inc. nos Estados Unidos e em outros países.

Microsoft® e Windows® são marcas registradas nos Estados Unidos da Microsoft Corporation.

Oracle® é uma marca registrada nos Estados Unidos da Oracle Corporation, Redwood City, Califórnia.

UNIX® é uma marca registrada da The Open Group.