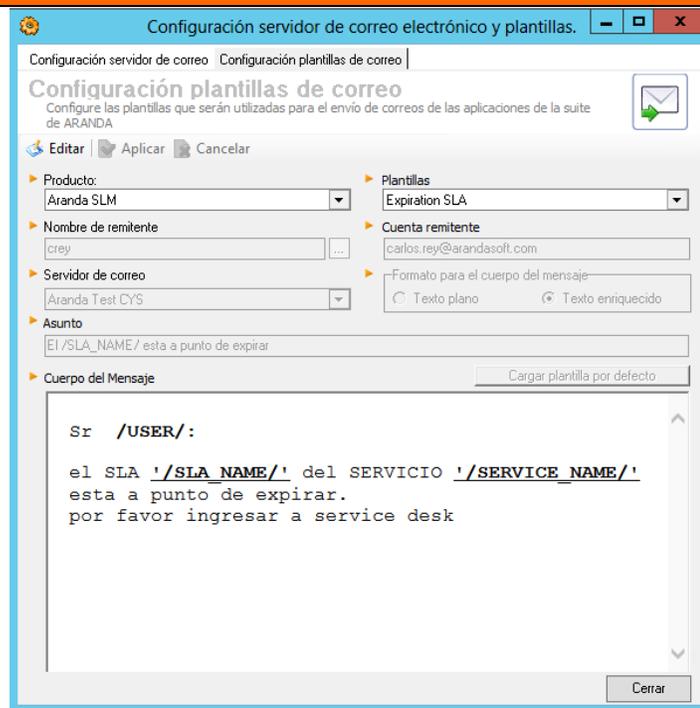


NOMBRE DEL PRODUCTO:			ARANDA SERVICE DESK
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:			8.4.2
LISTADO DE ARCHIVOS			
Nombre de Archivo	Versión	Tamaño (En Bytes)	Destino del Archivo (Ruta)
BLOGIK.exe	8.4.2.2	3.814.912 bytes	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
ServiceDesk.exe	8.4.2.5	3.575.808 bytes	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda SERVICEDESK
AAMSettings.exe	8.3.1.0	2.266.112 bytes	C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda ASSET MANAGEMENT
DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO			
CASO 8804:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se crea Trigger para Bases de Datos Oracle con el fin de inhabilitar la opción Case Sensitive, con esto se solucionan fallas en búsquedas generales de <i>ASDK</i> (que utilicen campos de tipo texto), logueo a consolas Windows y demás acciones que validan el ingreso de caracteres en mayúscula o minúscula. 			
CASO 9633:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizó un ajuste en la matriz de prioridades en la consola de configuración (<i>Blogik</i>), descartando el ítem "Urgencia Ninguna" para que no sea tomada en cuenta dentro de la clasificación de prioridades, ya que no es de utilidad dentro de la matriz. Por lo tanto no será visible en la consola de configuración ni en la creación de casos de <i>ASDK</i>. 			
CASO 7821:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se incluyeron los operadores lógicos correctos para los diferentes tipos de campos adicionales en la configuración de condiciones de reglas para la consola de configuración (<i>Blogik</i>), optimizando la ejecución correcta de reglas bajo campos adicionales. 			
CASO 9644:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se implementaron las notificaciones de alarmas por correo electrónico para vencimiento y revisión de SLA activos que correspondan a Servicios en estado activo. Para el envío de correo electrónico se creó una plantilla para cada tipo de notificación que se configura en el módulo de <i>Settings</i> en la funcionalidad de "Configuración Mailer" con el nombre de producto "Aranda SLM". Al seleccionar el tipo de producto se podrá configurar la plantilla "Expiración SLA" y "Review SLA" y asociarla a una cuenta de correo. 			



Para el asunto y cuerpo del mensaje se crearon tres etiquetas: USER, SLA_NAME y SERVICE_NAME que corresponden a Usuario, Nombre de SLA y Nombre de servicio que permiten visualizar los datos que corresponden a cada tipo de Alarma que se generara, tanto el asunto como el cuerpo del mensaje podrá ser editada por el usuario. Se permitiría cargar plantilla por defecto (imagen) por medio del botón correspondiente y retornar los datos configurados inicialmente para cada plantilla.

Nota: Para el funcionamiento correcto de la plantilla de Expiración y Revisión es necesario contar previamente con la configuración de servidor de correo.

Envío de Notificación:

Para el envío de notificaciones de Alarmas se incluyeron dos procedimientos que se ejecutarán en la base de datos que se encargan de evaluar si la Alarma se encuentra activa en el SLA y determinar en qué momento generar la notificación. Para esto es necesario que la Alarma se encuentre activa con la fecha correspondiente de Expiración y Revisión.

De igual forma se modificó el Modulo de **DBmanager** (La actualización de este módulo se realiza a través del instalador **at_8.1.3.exe**) que será el encargado de ejecutar los procedimientos de forma repetitiva identificando las alarmas que se encuentren para notificar.

ANS

ANS

Datos Generales | Métricas x Grupo cliente | Usuarios x Grupo cliente | Compañías x Cliente grupo | CI x Cliente Grupo

Métricas | Métricas Manuales | Archivos | Contratos | Información y Cambios | Partes y Responsabilidades

Datos Generales

Para asociar OLA, ANS, UC, Usuarios, CIs y Compañías debe grabar el servicio. Utilice los botones Asociar y desasociar para desplegar las pantallas de búsqueda de cada una de las asociaciones.

Nombre: Consulta Fecha Inicio: 01/07/2011

Fecha Fin: 24/01/2015 Días: 2 Activar Alarma

Fecha de Revisión: 24/01/2015 Días: 2 Activar Alarma

Penalización: 0 Estado: ACTIVE

Descripción

Métricas de Incidentes: Tiempo de Atención: 200 min. Tiempo de Solución: 2400 min.

Métricas de Problemas: Tiempo de Atención: 9600 min. Tiempo de Solución: 12000 min.

Métricas de requerimiento de servicio: Tiempo de Atención: 2400 min. Tiempo de Solución: 3360 min.

Etapa	Tiempo de Atención
BUILDING	0
TESTING	0
IMPLEMENTATION	0
REVIEW	0
RFC	0
RFC	0
RFC	0
9	

Nota: El campo "Día" debe contener el número de días de anticipación que se pretende generar la alarma, es decir que la Alarma se genera los días x antes de la fecha configurada. Si el campo contiene 0 días la alarma se ejecutara el mismo día de la fecha configurada. Si el campo se encuentra vacío no se generara la alarma correspondiente. Para la ejecución correcta es necesario que el SLA se encuentre activo.

La Notificación por correo se realizara al correo electrónico configurado en el usuario **Responsable del Servicio** al que corresponda el SLA, para esto es necesario que el usuario contenga una cuenta de correo en el módulo de profile y se encuentre activo, de lo contrario se genera un Error que se visualiza en la base de datos tabla AFW_SLQ_ERRORS.

Nota: El servicio de Mailer debe encontrarse en ejecución para poder realizar la notificación por correo electrónico. Los correos generados podrán ser validados en la tabla AFW_MAIL_HISTORY.

Al ejecutarse la Alarma correspondiente se realizara un registro en el Visor de eventos de Windows en el módulo de DBmanager que servirá de seguimiento para monitorear la ejecución correcta del procedimiento PRC_ASDK_SLA_FINISH y PRC_ASDK_SLA_REVIEW encargados de generar las Alarmas configuradas.

Al ejecutarse la Alarma configurada automáticamente se quitara el Check de selección en el campo "Activar", ya que la alarma fue generada satisfactoriamente. Si desea generar una segunda alarma debe configurar de nuevo la fecha Fin y fecha de Revisión seguido de activar nuevamente el Check de alarmas.

CASO 9611:

- ✓ Se implementa el registro de Logs en la consola **Event Log** para la edición de *Cliente-Usuario* por la interfaz de *ASDK*. Bajo el permiso administrado **Edit User** la herramienta registra por medio de Logs las acciones de edición de Usuario en la creación y edición de casos. El permiso ubicado en la consola de *Profile* se debe encontrar asociado a la herramienta *Aranda Service Desk* y al grupo de trabajo que corresponda el Usuario logueado en la consola. Dicho permiso debe estar seleccionado como “Auditar”.

CASO 9643:

- ✓ Se reemplazó el Campo “Compañía” por el campo “Sucursal” en los detalles de *CI*, para la creación visualización y edición de casos en la herramienta *ASDK*. El campo Sucursal visualiza el dato ingresado en la configuración del *CI* en la consola *CMDB*. De igual forma en la consola de Configuración *Blogik* se reemplazó el campo Compañía por el dato Sucursal, en la interfaz - tabla de elementos de configuración.

CASO 9627:

- ✓ Se realiza una modificación en campos adicionales de tipo fecha “básicos” y “Avanzados” donde el campo no permitirá ingreso de caracteres alfa-numéricos por el usuario y se mantendrá en blanco hasta que sea seleccionada una fecha por medio del calendario destinado para cada campo adicional.

CASO 9624:

- ✓ Se implementa en la consola *ASDK* el modo visualización de *Tareas* y *descripción* del caso por medio del link que permite acceder al resumen del caso en el módulo de tareas. De tal forma que ningún usuario – Especialista podrá realizar modificaciones a las tareas visualizadas por medio del link del caso manejado. El link del caso permitirá únicamente la visualización de la descripción de su contenido incluyendo *Tareas* sin permitir algún tipo de edición aun siendo el Especialista encargado del caso.

Campos en modo visualización

Nota: Se mantiene la funcionalidad de poder ser modificada una tarea únicamente por el usuario- Especialista encargado del caso.

CASO 9589:

- ✓ Se corrige la funcionalidad de registrar en el *histórico del caso* el ingreso y edición de información para los campos adicionales *Básicos* y *Avanzados*. El registro se realizara al contener habilitado el check de "Guardar *historial*" en la configuración de cada campo adicional.

Nota: Los campos **PSA**, **SCOPE**, **BACKOUT** propios de los casos de tipo Cambio no registran histórico en el caso

CASO 9635:

- ✓ Se modificaron los Script que realizan las consultas de búsqueda de *CI* en la consola *ASDK* para optimizar y reducir el tiempo de ejecución de la consulta del procedimiento encargado de generar los resultados .Se optimizo la búsqueda por los catálogos *Department*, *Site*, *City* y *Building* obteniendo un tiempo de ejecución menor a 4 segundos al generar como resultado *7.000 CI* en la grilla de resultados, que previamente fueron asociados a *2.000* artículos por cada criterio de búsqueda.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS**NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES**

- ✓ Ejecute el archivo "asdk_8.4.2.exe" y siga las instrucciones del instalador.
- ✓ El archivo ejecutable funciona como instalador y como herramienta de actualización.
- ✓ Esta actualización aplica únicamente para bases de datos en versión 8.0.49.
- ✓ Se realiza modificación en el instalador de "ASDK", este ahora solo cuenta con la instalación de la Consola, para la instalación de los "Módulos Server" y "Mailer" se debe emplear el instalador "Aranda Tools".