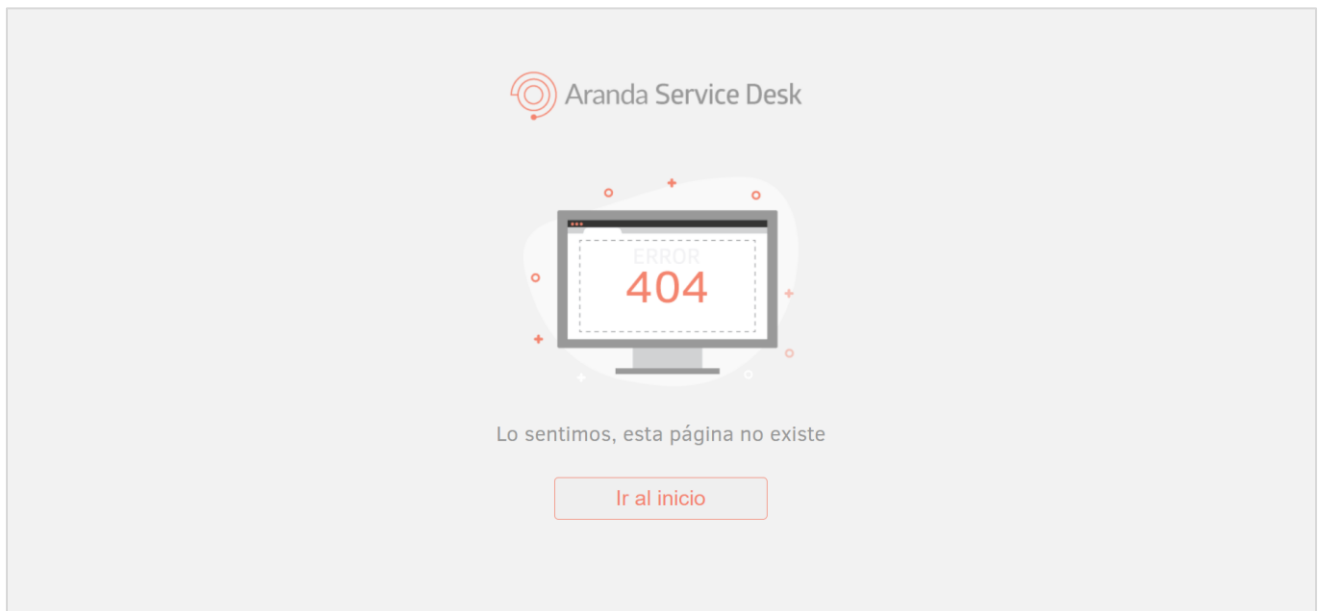


NOMBRE DEL PRODUCTO:	ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.25.1
VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:	8.25.1
FECHA DE LIBERACIÓN	27/11/2020

DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO**CASO 200257:**

- ✓ Se aplica mejora de seguridad (Redirección a página 404) en la consola web de usuarios (USDKV8), para que al ingresar parámetros en la URL de acceso (Ej: <http://localhost/usdkv8/?username=usr&password=111>) responda un error 404 con la siguiente página de error.



La opción "Ir al inicio" direcciona a la página de login (si el usuario no se encuentra logueado) o al Home de la USDKV8 (si el usuario está logueado).

Nota: Cualquier valor ingresado en la URL después del # no se valida y direcciona a la página del login.

CASO 200239:

- ✓ Se soluciona el problema presentado en la consola web de especialistas (ASDKV8) al momento de visualizar la descripción de las causas de error conocido en problemas.

Con el ajuste realizado, al guardar la creación de una causa desde ASDKV8, esta queda seleccionada y se muestra su descripción.

Al ingresar a editar o visualizar problemas con información de "Error conocido", en la pestaña de "Error conocido" se muestra la causa seleccionada y su correspondiente descripción.

CASO 200279:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola web de configuración (BASDK) para solucionar el problema presentado al listar las categorías y categoría/servicio con campos adicionales en la configuración de formularios de campos adicionales. Ahora, se listan las categorías y categoría/servicio sin problema, lo cual permite agregar los campos adicionales a los formularios.

CASO 200288:

- ✓ Se soluciona el problema presentado con Bases de Datos Oracle 18c al enviar correos desde casos en la consola web de especialistas (ASDKV8). Con el ajuste realizado, se realiza el envío de correo sin problema.

CASO 200283:

- ✓ Se implementa nuevo tipo de registro (Teams) en ASDKv8 el cual se asociará automáticamente para todos los casos que se creen desde el Bot de integración (Aranda - Microsoft teams).

CASO 200280:

- ✓ Se soluciona problema en el Bot de integración (Aranda - Microsoft Teams) cuando se realiza el registro y edición de casos desde dispositivos móviles (IOS - Android), ahora se pueden diligenciar correctamente los campos adicionales aun cuando se trate de campos tipo lista.

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS**CASO 300186:**

- ✓ Se realiza ajuste en las consolas web de configuración (BASDK), de especialistas (ASDKV8) y de usuarios (USDKV8) para poder hacer uso de la autenticación doble factor mediante otros proveedores (Fortinet, Azure...). A continuación, se detalla la funcionalidad.

Precondiciones:

- El ambiente de Aranda que vaya a utilizar la autenticación doble factor debe estar bajo un dominio con protocolo seguro (https) obligatoriamente.
- Se debe contar la configuración de usuarios y de SAML en el proveedor a utilizar (Fortinet, Azure...)

Configuración

Se creó una nueva opción en BASDK (Configuración / Configuración SAML) que permite realizar la configuración necesaria para poder hacer uso de la autenticación doble factor en las consolas (BASDK, ASDKV8, USDKV8).

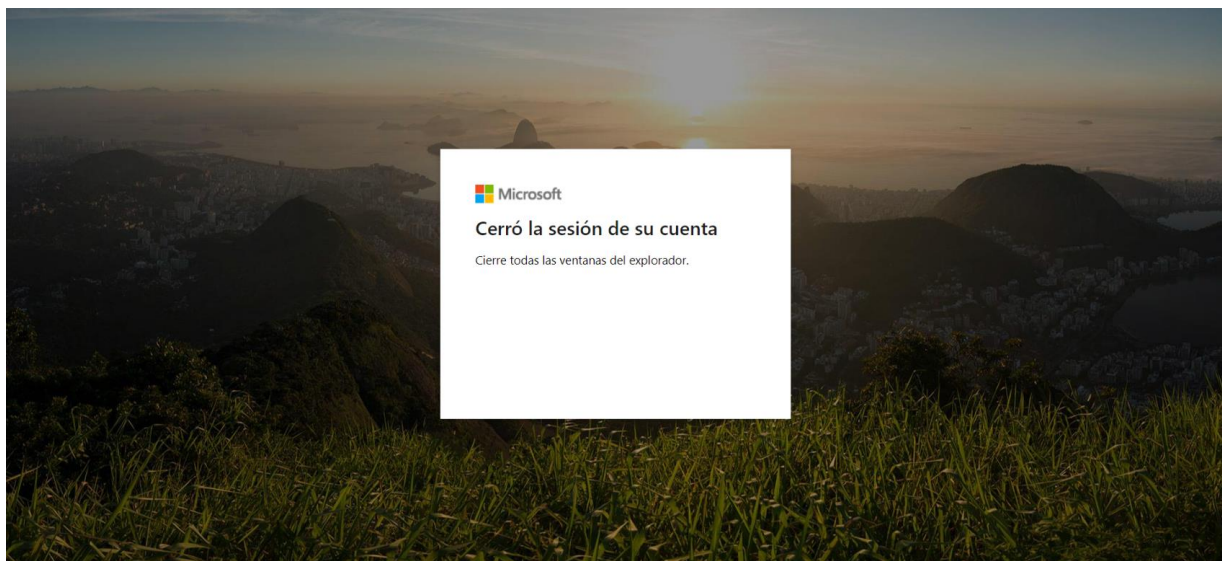
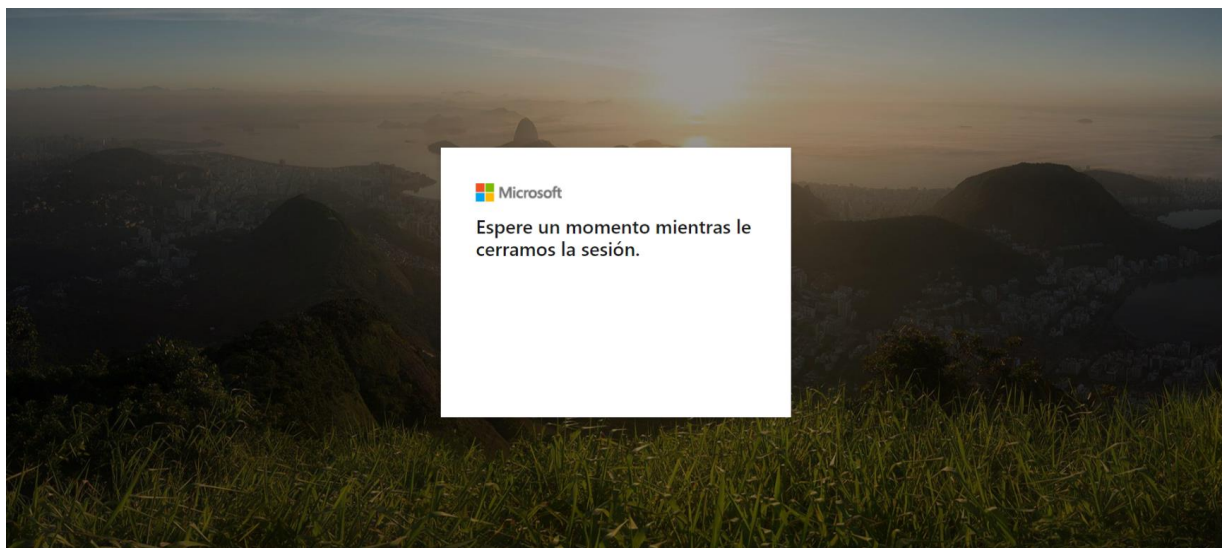
En esta ventana se muestran los siguientes campos obligatorios dentro de la sección “Información del proveedor” (Información requerida por Aranda para utilizar la autenticación del proveedor):

- **Nombre del proveedor:** Nombre que se muestra en la opción de acceso habilitada en la consola (BASDK, ASDKV8, USDKV8)
- **Selecciona icono (Tamaño 20x20 px, formatos jpg, png, ico):** Icono que se muestra junto con el nombre en la opción de acceso habilitada en la consola (BASDK, ASDKV8, USDKV8).
- **Selecciona el producto para el cual va a configurar la autenticación:** Consola a la que corresponde la configuración doble factor (BASDK, ASDKV8, USDKV8)
- **URL Producto:** URL de la consola (Ejemplos: <https://192.168.3.3/USDKV8>, <https://192.168.3.3/ASDKV8>, <https://192.168.3.3/BASDK>)
- **URL Inicio sesión:** URL de inicio de sesión generada por el proveedor de autenticación doble factor. Esta es la URL a la que se direcciona al seleccionar la opción de autenticación en la consola (BASDK, ASDKV8, USDKV8).
- **URL Cierre de sesión:** URL de cierre de sesión generada por el proveedor de autenticación doble factor. Esta es la URL a la que se direcciona al cerrar sesión en la consola (BASDK, ASDKV8, USDKV8).
- **Identificador (id. de entidad):** Identificador configurado para la conexión, se debe ingresar el valor generado por el proveedor.

Los últimos dos campos (sección “Información del producto”) corresponden a información generada por Aranda que debe ser ingresada en la configuración del proveedor de autenticación doble factor. Estos campos se muestran después de guardar la configuración:

- **Dirección URL de respuesta (SP):** URL a la que direcciona el proveedor cuando el proceso de autenticación es exitoso.
- **URL Cierre de sesión:** URL a la que direcciona el proveedor al cerrar sesión en la consola (BASDK, ASDKV8, USDKV8). Esta URL aplica solamente para proveedores como Fortinet que permiten el direccionamiento a URL una vez finaliza la sesión.

Azure no permite el direccionamiento, al cerrar sesión se muestran los siguientes mensajes.



Nota: En el caso de Fortinet, esta URL debe estar en la dirección de Logout y en las alternativas. Es importante dejar la URL tal cual como se genera en Aranda, ya que en el proveedor se realizan validaciones sensibles a mayúsculas/minúsculas.

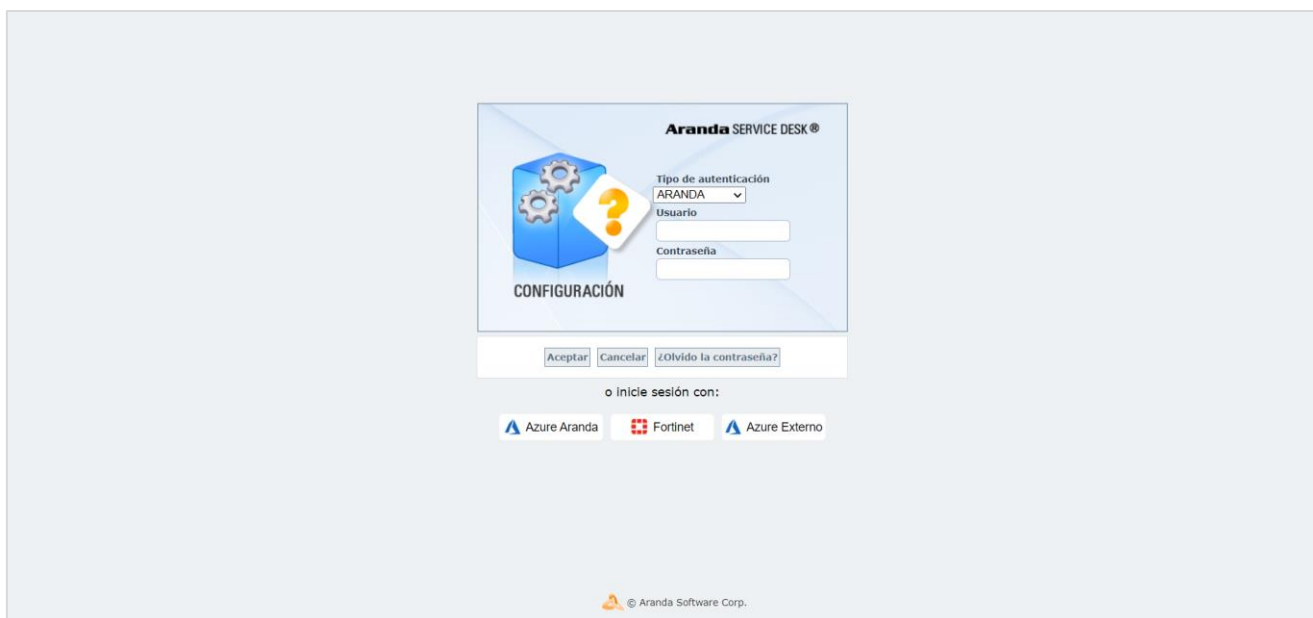
La nueva opción "Configuración SAML" cuenta con los siguientes permisos que están habilitados por defecto para el grupo Administrator:

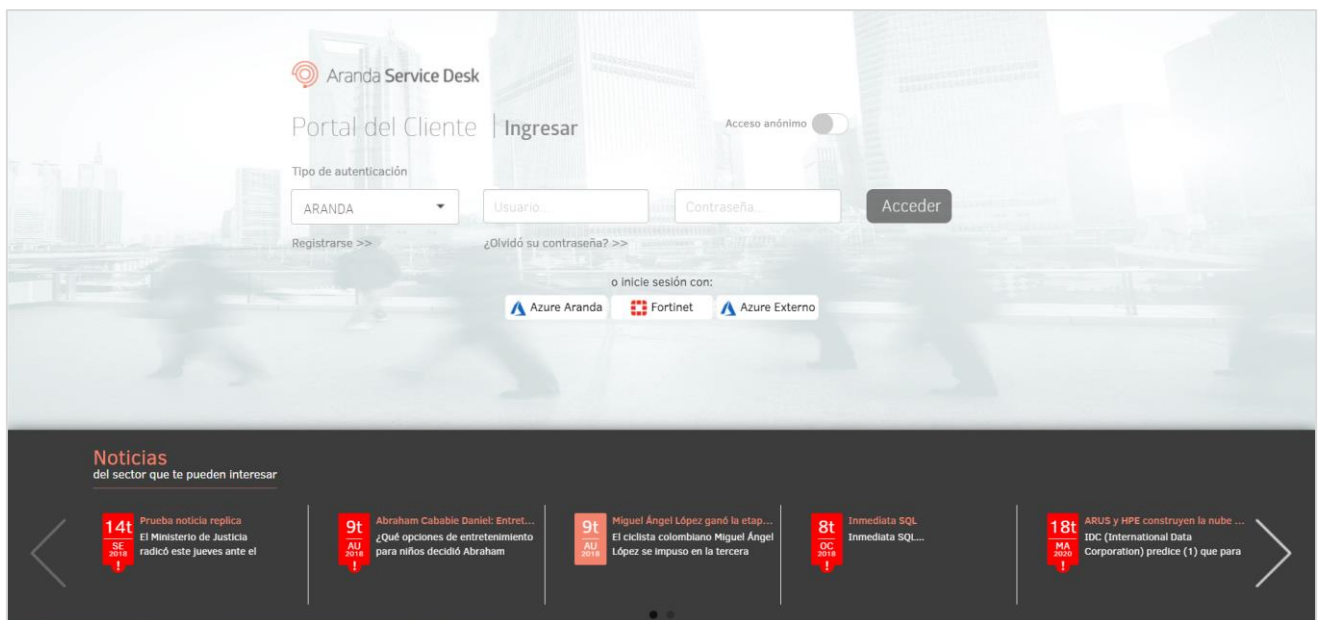
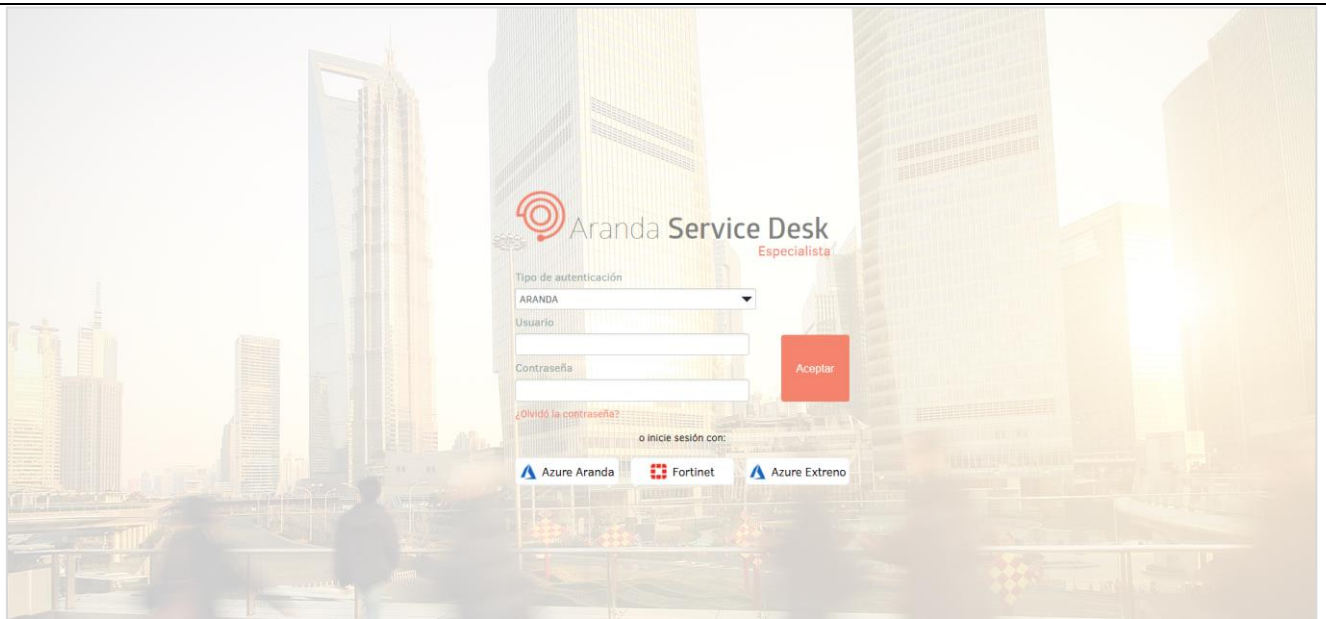
- VIEW SAML CONFIGURATION: Si está habilitado se muestra la opción de menú "Configuración SAML", si no, no se muestra.
- CREATE SAML CONFIGURATION: Si está habilitado se muestra el botón "Nuevo" y se permite crear configuraciones, si no, no se muestra el botón "Nuevo".

- EDIT SAML CONFIGURATION: Si está habilitado se permite editar las configuraciones y “Guardar”, si no, no se permite editar las configuraciones ni “Guardar”.
- DELETE SAML CONFIGURATION: Si está habilitado se permite eliminar las configuraciones y se muestra el ícono de eliminar, si no, no se permite eliminar las configuraciones y no se muestra el ícono de eliminar.

Autenticación doble factor en BASDK, ASDKV8 y USDKV8

Al ingresar a las consolas (BASDK, ASDKV8, USDKV8), además de las opciones de Login de siempre, se muestran los accesos a las autenticaciones configuradas en BASDK (Configuración SAML). Las opciones de autenticación doble factor son independientes a las opciones de autenticación de siempre.





Portal del Cliente | Ingresar

Acceso anónimo

Seleccione un tipo de autenticación

ARANDA

Usuario...

Contraseña...

Acceder

Registrarse >> ¿Olvidó su contraseña? >>

o Inicie sesión con: [Azure Aranda](#) [Fortinet](#) [Azure Externo](#)

Noticias
del sector que te pueden interesar

- 14t** SE 2018 Prueba noticia replica El Ministerio de Justicia radicó este jueves ante el
- 9t** AU 2018 Abraham Cababie Daniel: Entret... ¿Qué opciones de entretenimiento para niños decidió Abraham
- Miguel Ángel López ganó la etap... El ciclista colombiano Miguel Ángel López se impuso en la tercera
- 8t** OC 2018 Inmediata SQL Inmediata SQL...
- 18t** MA 2018 ARUS y HPE construyen la nube ... IDC (International Data Corporation) predice (1) que para

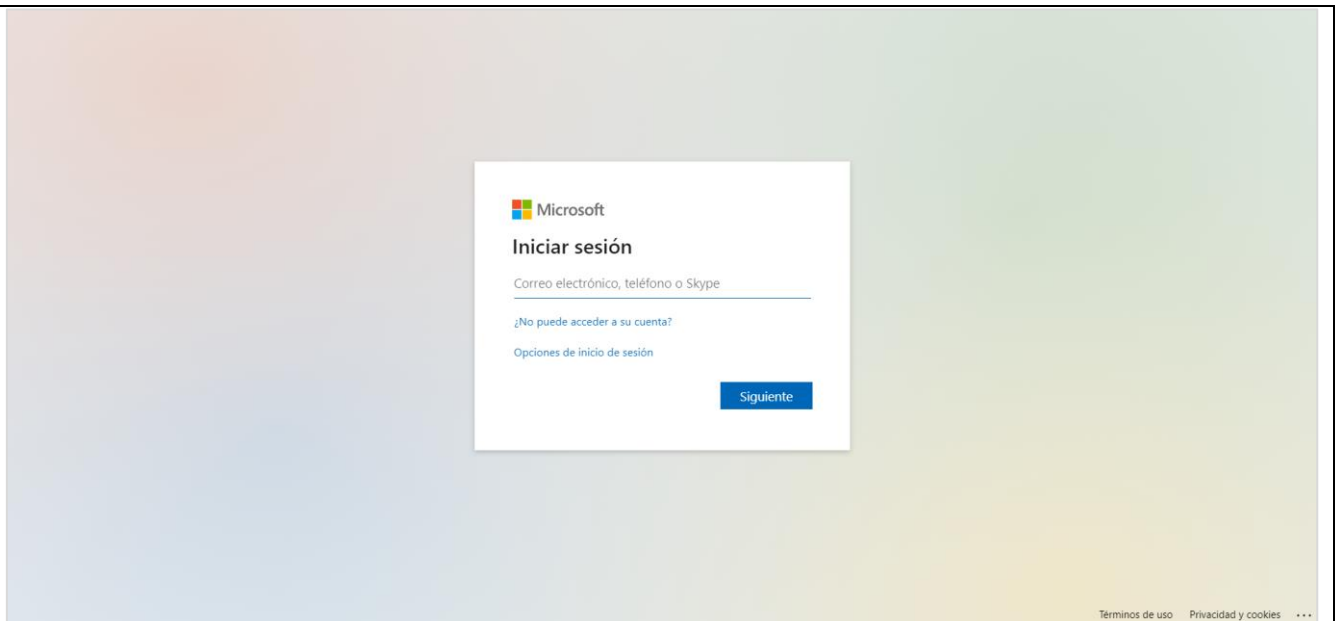
Aranda
Login SAML

Username

Password

Login

Al seleccionar las opciones de autenticación doble factor mediante proveedor, se direcciona a la URL de Inicio de sesión configurada.



Consideraciones a tener en cuenta en la autenticación doble factor:

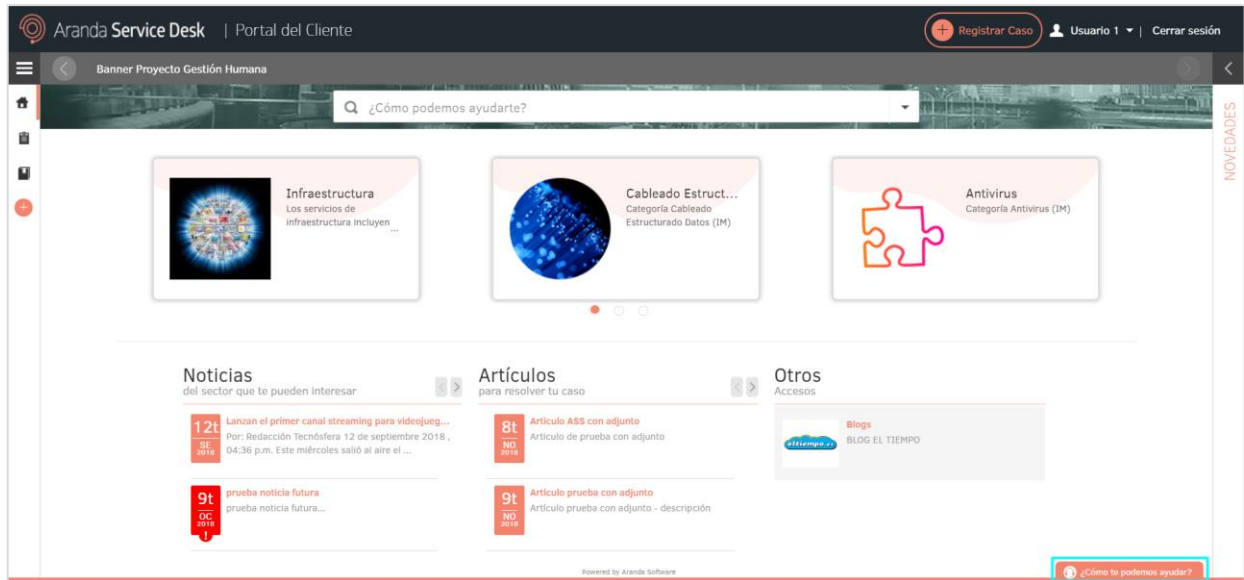
- Si el proceso de autenticación es exitoso y el usuario existe en Aranda y cuenta con los permisos necesarios para el acceso a la consola, se realiza el acceso a la consola (BASDK, ASDKV8, USDKV8).
- Si el proceso de autenticación es exitoso y el usuario no existe en Aranda o no cuenta con los permisos necesarios para el acceso a la consola, se muestra el correspondiente error en la consola (BASDK, ASDKV8, USDKV8). En este caso no se cierra sesión en el proveedor.
- Si el proceso de autenticación no es exitoso, el proveedor genera el correspondiente error y no se realiza el acceso a la consola (BASDK, ASDKV8, USDKV8).
- La autenticación doble factor es Single Sign On, por tanto, basta con loguearse en una sola de las consolas para tener acceso a las demás desde el mismo navegador.
- Si el usuario está logueado en más de una consola en el mismo navegador y cierra sesión en alguna de ellas, la sesión en las demás consolas seguirá activa hasta que se venza y al siguiente ingreso se solicitará nuevamente autenticarse.
- La validación de los usuarios en Aranda (usuarios entregados por el proveedor) se hace primero con el correo electrónico del usuario, si existe se permite el acceso a la consola desde que el usuario cuente con los permisos necesarios, si no existe, se valida con el usuario de Aranda.

Importante: Si se va a utilizar el proveedor Fortinet y existen usuarios que tienen más de un dominio, en el Subject NameID de la configuración del proveedor se debe seleccionar la opción de correo electrónico.

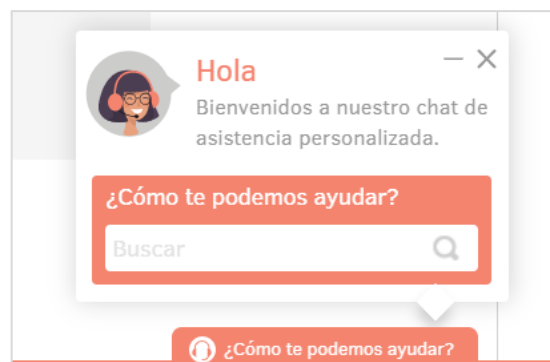
Asistente Aranda (USDKV8):

- ✓ El Asistente Aranda es un complemento para la consola web de usuarios (USDKV8) el cual se encarga de mostrar al usuario el catálogo de artículos, servicios y categorías expuestos al usuario en una interface tipo chat. Además, el usuario puede consultar el estado de los casos que estén reportados a su nombre.

Al ingresar a la USDKV8 se muestra la opción “¿Cómo te podemos ayudar?” desde la cual se puede acceder al asistente.



Esta opción despliega una ventana en la que se puede ingresar el texto a buscar.



Al presionar Enter, el asistente listará un máximo de 5 resultados (los que tengan mayor grado de coincidencia con el texto ingresado) para cada uno de los siguientes conceptos:

- **Casos (“Estos son tus casos”)**

Corresponde a los casos abiertos y cerrados en los que el usuario es el cliente. Se listan máximo 5 casos por cada tipo de caso (Requerimientos, Incidentes, Cambios).

La búsqueda se realiza por Id compuesto, asunto, descripción (no html) y sólo muestra los tipos de caso que estén visibles en la USDKV8.

- **Artículos (“Estos artículos te pueden ayudar”)**

Corresponde a los artículos públicos y publicados de los proyectos del usuario.

La búsqueda se realiza por título, palabras clave y contenido.

- **Grupos de servicios (“Elige un servicio o grupo de servicios”)**

Corresponde a los grupos de servicios (Folders) visibles, que contengan servicios a los que este asociado el usuario.

La búsqueda se realiza por nombre y descripción.

- **Servicios (“Elige un servicio o grupo de servicios”)**

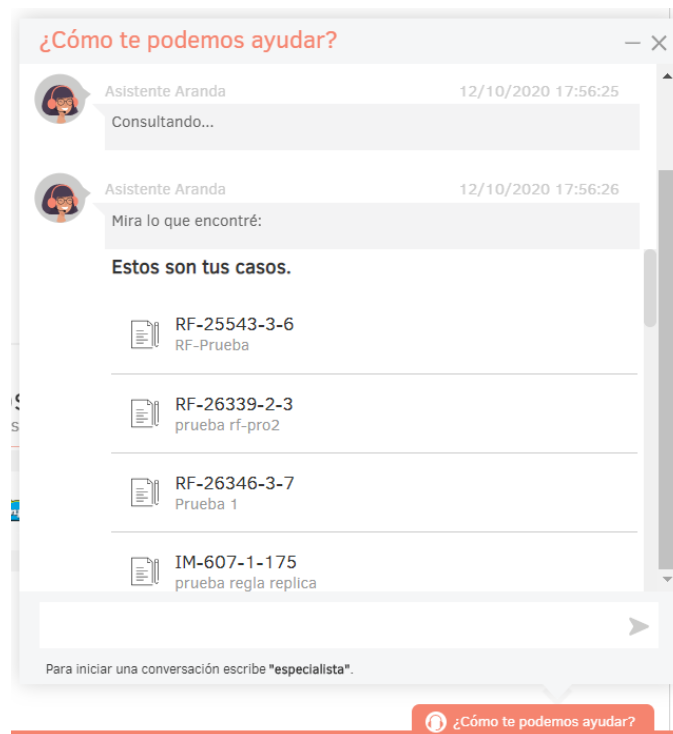
Corresponde a los servicios asociados al usuario, ya sea por compañía o directamente.

La búsqueda se realiza por nombre y descripción.

- **Categorías (“Estas son las categorías asociadas, crea un caso”)**

Corresponde a las categorías asociadas al usuario a través del servicio.

La búsqueda se realiza por nombre.



Consultar caso

Al seleccionar un **Caso**, se muestra la información básica de este y dos botones, uno para ver el detalle del caso y el otro para ver el histórico del caso.

Histórico



RF-24425-1-327

Usuario 1
Nota 1

11/11/2020 7:42:40 PM

[Detalle del caso](#)[Añadir nota](#)

Consultar artículos

Al seleccionar un **Artículo**, se muestra la información básica de este y si se trata de un artículo interno, un botón para ver el detalle del artículo.

Estos artículos te pueden ayudar:

P11440-ASS+4000
Descripción P11440-ASS+4000

P11440-ASS+4000

Lo que se espera de los nuevos iPad y MacBook de Apple. La compañía realizará un evento de lanzamiento este martes en Nueva York (EE. UU.)... Este martes 30 de septiembre Apple presentará, en un evento en Nueva York (EE. UU.), las nuevas versiones de sus iPad y sus computadores MacBook. Entre las novedades se espera la llegada de un rediseñado iPad Pro, que incluirá su sistema de reconocimiento facial de Face ID, así como la más reciente versión de un computador portátil que reemplazará al actual MacBook Air y una nueva Mac mini dirigida a usuarios profesionales. Además de incorporar el sistema de Face ID, el nuevo iPad Pro traerá una pantalla con esquinas redondeadas y casi sin bordes. Se eliminará el botón de inicio y también

[Ver detalles](#)

Al dar clic en "Ver detalles" se muestra una ventana con el detalle del artículo.

Artículo X

P11440-ASS+4000 Visualizaciones ★★★★★ 0.0 v

Descripción P11440-ASS+4000

Lo que se espera de los nuevos iPad y MacBook de Apple. La compañía realizará un evento de lanzamiento este martes en Nueva York (EE. UU.)... Este martes 30 de septiembre Apple presentará, en un evento en Nueva York (EE. UU.), las nuevas versiones de sus iPad y sus computadores MacBook. Entre las novedades se espera la llegada de un rediseñado iPad Pro, que incluirá su sistema de reconocimiento facial de Face ID, así como la más reciente versión de un computador portátil que reemplazará al actual MacBook Air y una nueva Mac mini dirigida a usuarios profesionales. Además de incorporar el sistema de Face ID, el nuevo iPad Pro traerá una pantalla con esquinas redondeadas y casi sin bordes. Se eliminará el botón de inicio y también desaparecerá el notch. Traerá además puerto de carga USB-C e incluirá el procesador A12X, una versión aún más potente del procesador de los iPhone XS y XR. La actualización del iPad Pro será la más importante en la historia del producto. El dispositivo se lanzó en 2015, en parte para competir con la Surface Pro de Microsoft, que ganó popularidad entre los usuarios del mundo de los negocios que buscan tabletas grandes con soporte para teclados y lápices ópticos. Los modelos de iPad Pro, que poseen pantallas más grandes, mejores cámaras y procesadores más rápidos, son más caros, lo que ha sostenido el aumento de los ingresos de la compañía. El nuevo MacBook Air mantendrá el mismo tamaño con una pantalla de 13 pulgadas, pero con una resolución mucho mayor y con biseles más delgados, junto con un aumento considerable en las especificaciones, según señala The Verge.

El gran retorno del Mac Mini. Costará 799 dólares y promete un rendimiento cinco veces mayor que el de su antecesor. El Mac Mini ha vuelto renovado. Cuatro años después de su lanzamiento, Apple por fin presenta una actualización de este dispositivo de escritorio al que es necesario anexarle la pantalla y demás accesorios. Durante un evento que realizó en la mañana de este martes en Nueva York (EE. UU.), la compañía mostró las nuevas versiones del Mac Mini, su MacBook Air y el iPad Pro. "Es el más poderoso de su línea, es una bestia por dentro", dijeron los de Cupertino sobre el Mac Mini. Precisamente este modelo ofrece mayor capacidad y memoria con el mismo tamaño de su versión inicial de 2014. Promete un rendimiento cinco veces más rápido que su antecesor gracias a que incorpora procesador Intel de cuarta generación de 4 o 6 núcleos. Viene con memoria de 32GB de RAM, con opción de 64 GB, y con capacidad de almacenamiento de hasta 2 TB. Los gráficos son, además, un 60 por ciento más rápidos. Al igual que el Mac Mini, está hecho 100 por ciento con aluminio reciclado y también trae el chip T2 de seguridad, que incluye un coprocesador Secure Enclave que, según Apple, proporciona la base para el almacenamiento cifrado y las capacidades de arranque seguro. Este sistema se incluyó por primera vez en el iMac Pro y luego en los MacBook Pro. El Mac Mini trae cuatro puertos USB-C con protocolo Thunderbolt 3. Pero también ofrece las opciones de HDMI 2.0 y Ethernet de hasta 10 Gbps. Viene en color gris espacial y costará 799 dólares para la

0 Archivos

Si se trata de un artículo externo, se muestra un botón para abrir la URL del artículo en otra pestaña.

Estos artículos te pueden ayudar:

 **Artículo 1**
Artículo 1 (externo) - URL pdf



Artículo 1

Palabras clave: insectos

Abrir en otra pestaña

Crear caso

Al seleccionar un **Grupo de servicios**, se listan los grupos de servicios y servicios que están asociados a él.

Elige un servicio o grupo de servicios

Folder Servicios - Prueba
2 Servicios

Elige un servicio o grupo de servicios

Comunes
2 Servicios

Folder sin imagen
1 Servicios

Aprovisionamiento de Almacenamiento
Proveer el almacenamiento necesario a ser utilizado en la c...

Provisión de Servidores Windows
Proveer servidores Virtuales clasificados como: Low, Mediu...

Al seleccionar un **Servicio**, se listan las categorías que están asociadas a él.

Elige un servicio o grupo de servicios

Comunes
2 Servicios

Folder sin imagen
1 Servicios

Aprovisionamiento de Almacenamiento
Proveer el almacenamiento necesario a ser utilizado en la c...

Estas son las categorías asociadas, crea un caso

Categoría de Infraestructura / Servidores / Correc...
Categoría Servidores - Correctivo (CHG)
Servicio: Aprovisionamiento de Almacenamiento

Servidores - Mejora
Categoría Servidores - Mejora (CHG)
Servicio: Aprovisionamiento de Almacenamiento

Servidores Físicos
Categoría Servidores Físicos (IM)
Servicio: Aprovisionamiento de Almacenamiento

Servidores Virtuales
Categoría Servidores Virtuales (IM)
Servicio: Aprovisionamiento de Almacenamiento

Soluciones de Storage
Categoría Soluciones de Storage (IM)
Servicio: Aprovisionamiento de Almacenamiento

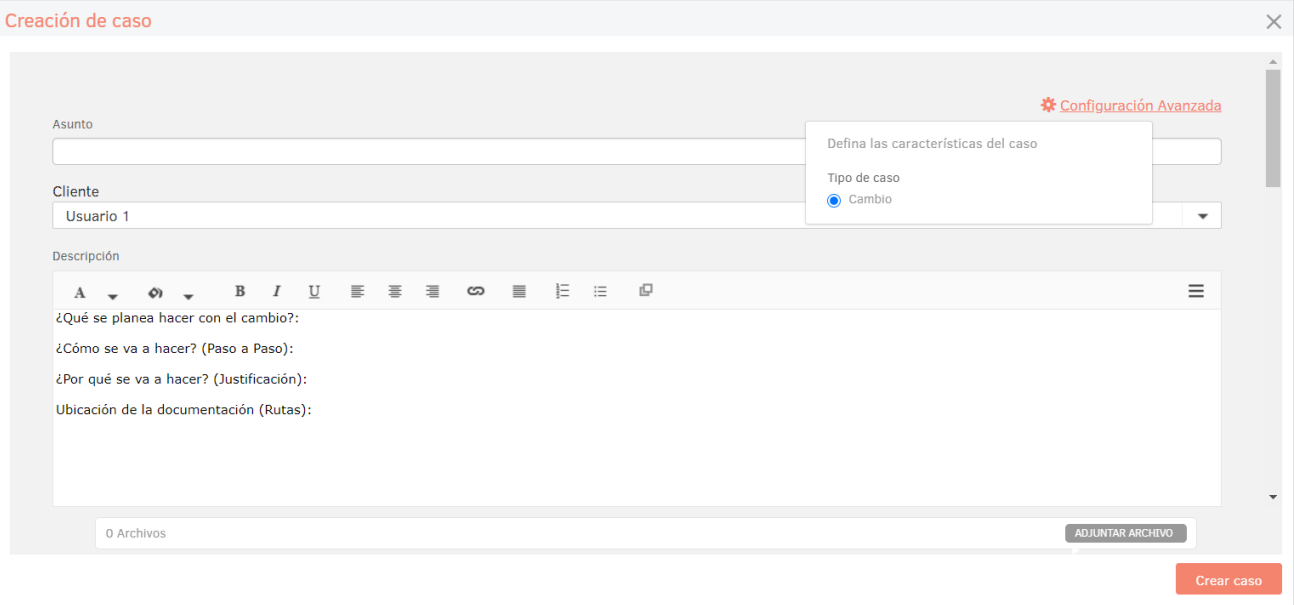
Nota: si un folder o un servicio no tiene imagen configurada, se muestra una imagen por defecto.

Al seleccionar una **Categoría**, se muestra una ventana con el formulario de creación de caso.

Estas son las categorías asociadas, crea un caso

Categoría de Infraestructura / Servidores / Correc...
Categoría Servidores - Correctivo (CHG)
Servicio: Aprovisionamiento de Almacenamiento

Servidores - Mejora
Categoría Servidores - Mejora (CHG)
Servicio: Aprovisionamiento de Almacenamiento



Creación de caso

Asunto

Cliente
Usuario 1

Descripción

Configuración Avanzada

Defina las características del caso

Tipo de caso
 Cambio

¿Qué se planea hacer con el cambio?:

¿Cómo se va a hacer? (Paso a Paso):

¿Por qué se va a hacer? (Justificación):

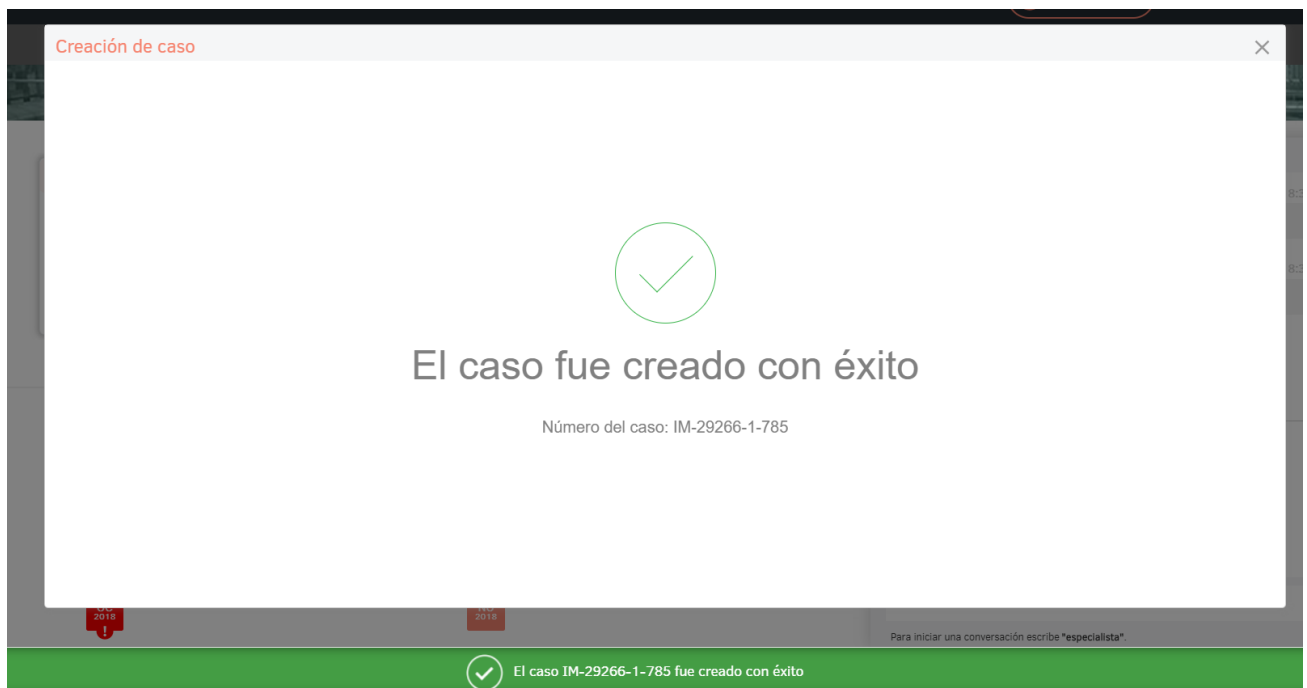
Ubicación de la documentación (Rutas):

0 Archivos

ADJUNTAR ARCHIVO

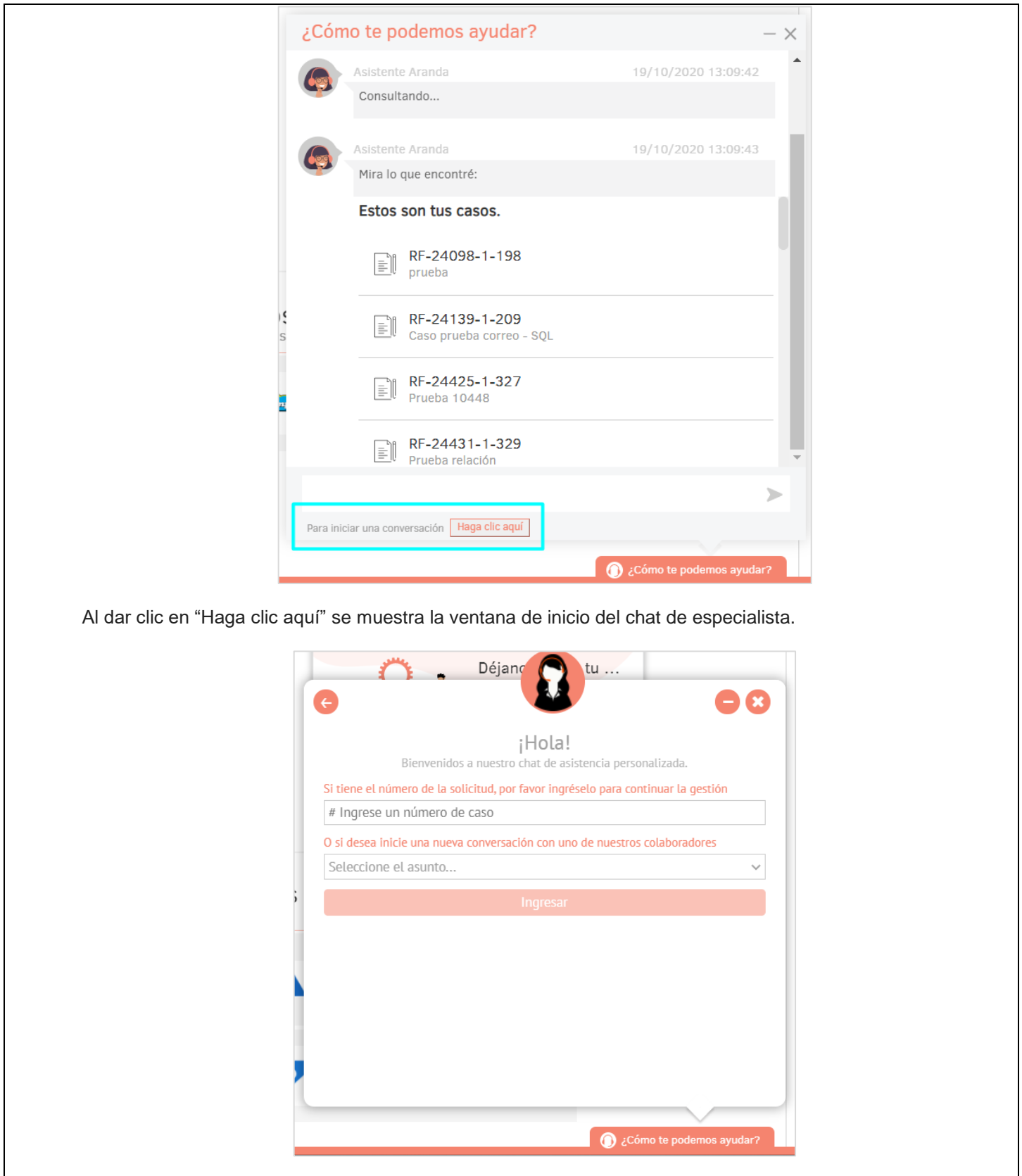
Crear caso

Cuando se crea el caso se muestra un mensaje confirmado la creación del caso.



Iniciar conversación con especialista

Si alguno de los proyectos a los que se encuentra asociado el usuario tiene habilitado el chat de especialistas y el usuario está asociado a alguno de los servicios del proyecto, en la parte inferior izquierda de la ventana se muestra un botón que permite iniciar una conversación con un especialista.

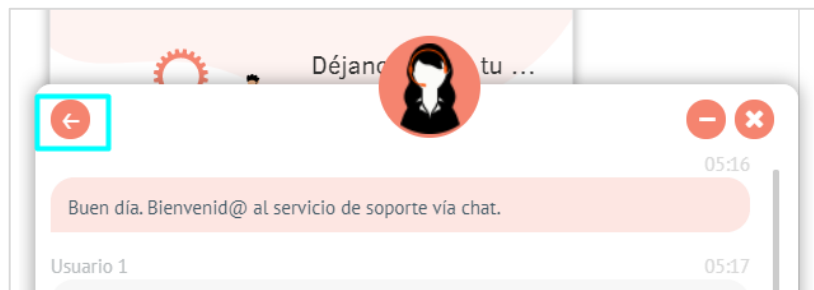


Al dar clic en "Haga clic aquí" se muestra la ventana de inicio del chat de especialista.

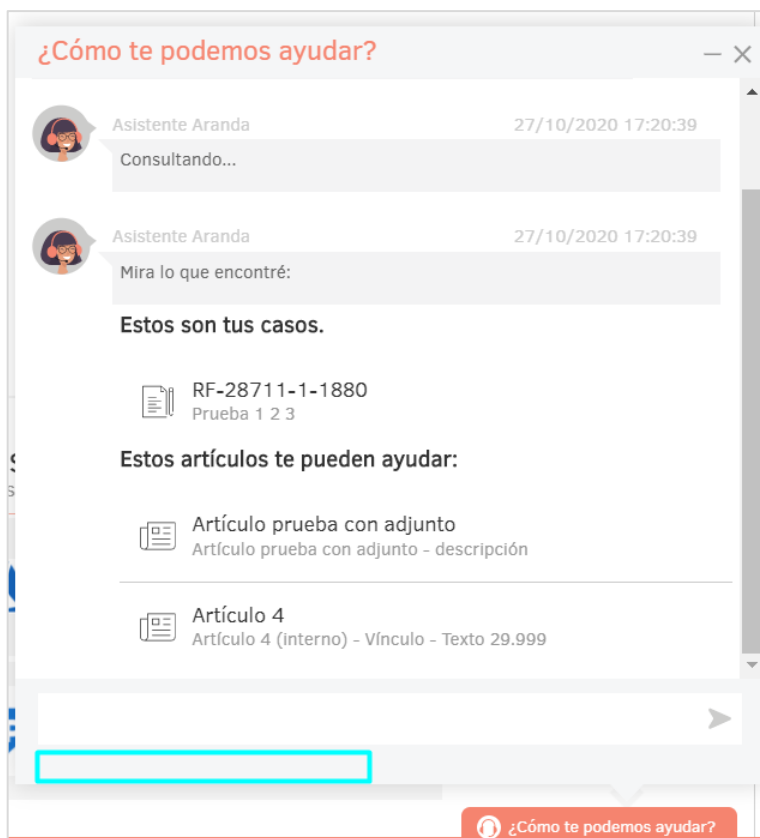


Es importante tener en cuenta que la conversación con el especialista, es una nueva conversación que no tiene el histórico de las búsquedas del Asistente.

Para regresar a la ventana del Asistente se puede dar clic en cualquier momento en el ícono de volver.



Si en los proyectos a los que se encuentra asociado el usuario no está habilitado el chat de especialistas o el usuario no está asociado a alguno de los servicios del proyecto, no se muestra la opción de acceso al chat de especialistas.



Nota: Esta versión del Asistente es compatible con los navegadores Chrome, Firefox y Edge.

NOTAS O INSTRUCCIONES ADICIONALES

- ✓ Ejecute el archivo "Aranda.ASDK.WebV8.Installer.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 8.0.115.
- ✓ **CHAT:** A partir de la versión Chrome 62 se bloqueó el acceso a las notificaciones Web Push para conexiones no seguras HTTP. Solo serán soportadas estas notificaciones con el protocolo HTTPS.
- ✓ En el motor de DB Oracle el tamaño máximo del contenido de un artículo es de 32.000 caracteres, por tanto, si se requiere incluir imágenes se recomienda utilizar imágenes de URL pública o imágenes linkeadas a un repositorio remoto para que al almacenarse en DB sean referenciadas con la URL de la imagen y ocupen menos espacio. No se recomienda pegar imágenes locales ya que se referencian como imágenes completas en base64.
- ✓ Los tag's correspondientes a campos que son HTML cómo (Descripción - Solución y notas), no aplicarán cambios de estilo.