

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>	ARANDA SERVICE DESK WEB V8 8.29.0
<b>VERSIÓN DE ACTUALIZACIÓN QUE SE LIBERA:</b>	8.29.0
<b>FECHA DE LIBERACIÓN</b>	02/09/2022

## DESCRIPCION DE CADA ERROR CORREGIDO

### CASO 200784:

- ✓ Se realiza ajuste en la consola web de configuración (BASDK) para soportar la configuración de autenticación moderna (OAuth 2.0) en la configuración de correo (Configuración / Configurar correo) y en Case Creator (Configuración / Case Creator 'Caso Mail'), las opciones de configuración se presentarán de la siguiente forma:

### (Configuración / Configurar correo).

Aranda SERVICE DESK Configuración

Guardar Salir

Juan Pablo Jaramillo 25/08/2022 02:39:10 p.m.

» Mesa de Ayuda CMDB

Nuevo / Configurar correo

Servidor

Nombre E1

Cuenta Asociar

Contraseña

Puerto

Protocolo SMTP

Secure Socket Layer (SSL)

Habilitar Autenticación OAuth 2.0

Id. de aplicación (cliente)

Punto de conexión de token de OAuth 2.0

Valor secreto de cliente

El refresh token que adquiriste en la primera etapa del flujo.

Prueba de conexión

Aranda SERVICE DESK Configuración

Guardar Salir

APPLICATION ADMINISTRATOR 25/08/2022 02:54:11 p.m.

» Mesa de Ayuda CMDB

Nuevo / Configurar correo

Servidor

Nombre administrator

Cuenta Asociar

Contraseña

Puerto

Protocolo SMTP

Secure Socket Layer (SSL)

Habilitar Autenticación OAuth 2.0

Id. de aplicación (cliente)

Punto de conexión de token de OAuth 2.0

Valor secreto de cliente

El refresh token que adquiriste en la primera etapa del flujo.

Prueba de conexión

(Configuración / Case Creator 'Caso Mail').

Aranda SERVICE DESK Configuración

APPLICATION ADMINISTRATOR 25/08/2022 02:51:33 p.m.

**Configuración de correo**

General Filtro

Nombre

Tipo Protocolo

POP3 (Post Office Protocol)  IMAP (Internet Message Access Protocol)

Opciones

Servidor  Puerto

No requiere contraseña

Usuario  Contraseña

Guion  Carpeta

Seguridad  Habilitar Autenticación OAuth 2.0

Borre los correos electrónicos de la carpeta o bandeja de entrada

Cuenta para adicionar anotaciones.

Test Conexion

© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

Aranda SERVICE DESK Configuración

APPLICATION ADMINISTRATOR 25/08/2022 02:51:33 p.m.

**Configuración de correo**

General Filtro

Nombre

Tipo Protocolo

POP3 (Post Office Protocol)  IMAP (Internet Message Access Protocol)

Opciones

Servidor  Puerto

No requiere contraseña

Usuario  Contraseña

Guion  Carpeta

Seguridad  Habilitar Autenticación OAuth 2.0

Id. de aplicación (cliente)  Punto de conexión de token de OAuth 2.0

Valor secreto de cliente  El refresh token que adquiriste en la primera etapa del flujo.

Borre los correos electrónicos de la carpeta o bandeja de entrada

Cuenta para adicionar anotaciones.

Test Conexion

Por cada cuenta (usuario) diferente que se utilice en la configuración de correo (Case Creator) se debe solicitar el Refresh\_token.

En el documento **PRE-CONFIGURACIÓN PARA LA AUTENTICACIÓN MODERNA -OAUTH2.0.pdf**, se indica como se obtienen los datos que se deben usar para la configuración de la autenticación moderna OAuth 2.0.

**Notas:**

- ✓ Se requiere de **Microsoft .NET Framework 4.** instalado en la máquina, antes de realizar la actualización o instalación del producto.
- ✓ Si se continúa utilizando la autenticación básica no habilitar el Check (Habilitar Autenticación OAuth2.0).
- ✓ La funcionalidad de (**Enviar Correo**) desde el caso en la consola (**ASDKV8**) aún no cuenta con soporte para la Autenticación Moderna OAuth 2.0.

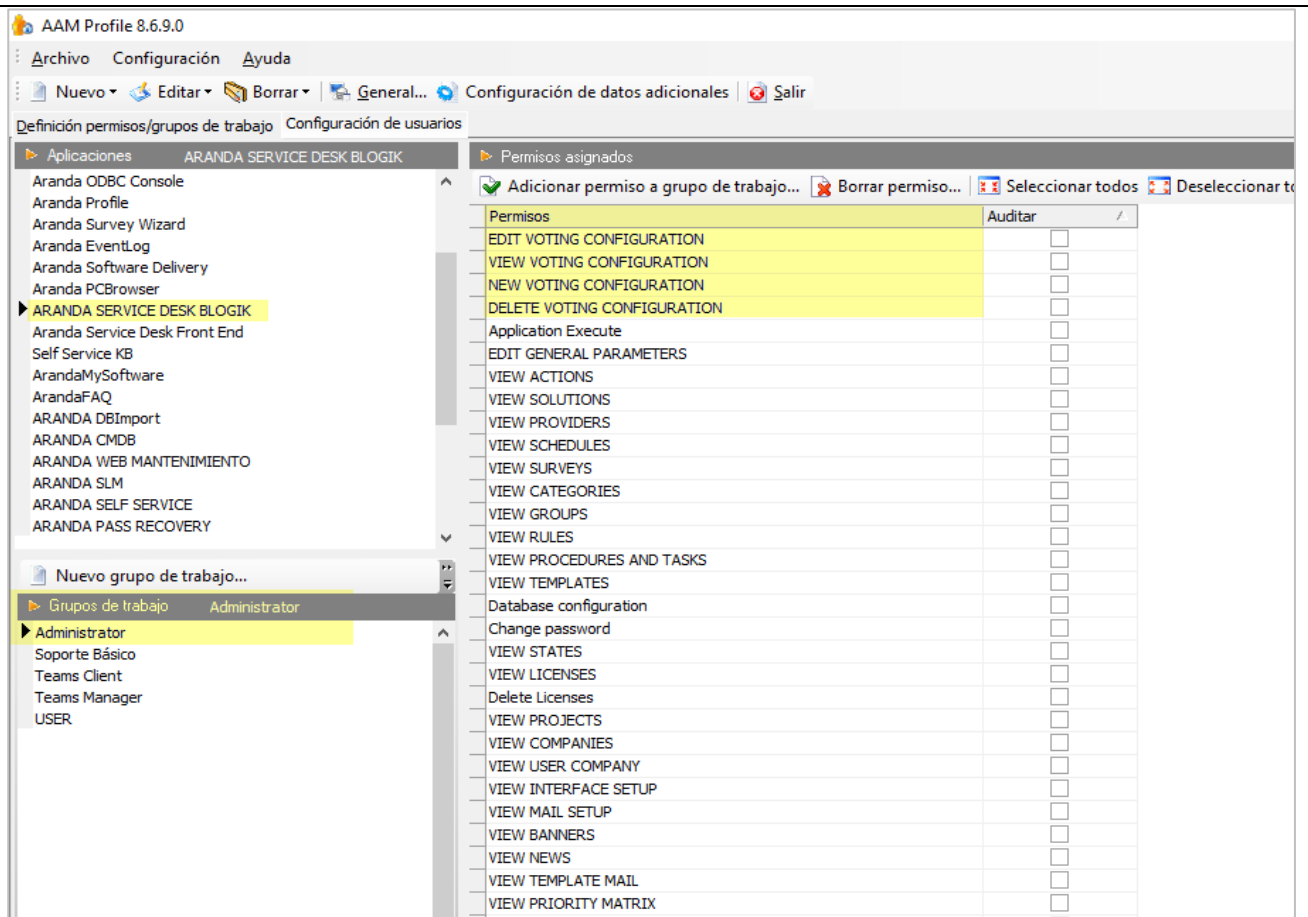
#### DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

**CASO 300761:**

- ✓ Se realiza modificación a la configuración del proceso de votación en la consola web de configuración (BASDK), ahora la configuración se debe realizar en la opción (Itil / Proceso de votación).

Para poder configurar correctamente este nuevo proceso de votación se debe:

1. Tener habilitados los permisos para la consola (BASDK) "VIEW VOTING CONFIGURATION", "EDIT VOTING CONFIGURATION", "DELETE VOTING CONFIGURATION" y "NEW VOTING CONFIGURATION" para los grupos de trabajo encargados de administrar los procesos de votación.



### Descripción de los permisos

**VIEW VOTING CONFIGURATION:** Permite al especialista en sesión en la consola (BASDK), visualizar, habilitar y deshabilitar el o los procesos de votación existentes, y es obligatorio tenerlo activo para poder usar los demás permisos.

**NEW VOTING CONFIGURATION:** Permite al especialista en sesión en la consola (BASDK), crear nuevos procesos de votación.

**EDIT VOTING CONFIGURATION:** Permite al especialista en sesión en la consola (BASDK), editar procesos de votación.

**DELETE VOTING CONFIGURATION:** Permite al especialista en sesión en la consola (BASDK), eliminar procesos de votación.

Si se habilita el Check de Auditar, los permisos dejan los registros de eventos en el log de auditoría.

### Listado de los Procesos de votación en (BASDK)

El listado que se creó para el proceso de votación en consola (BASDK) (Itil / Proceso de votación) es el siguiente:

Aranda SERVICE DESK Configuración

Nuevo Editar Borrar

Opciones Opciones APPLICATION ADMINISTRATOR 25/08/2022 06:50:09 p.m.

Configuración Mesa de Servicios TI Mesa de Servicios TI

Guiones y ayuda En la rejilla que esta viendo a continuación se lista la información de los procesos de votaciones existentes

Itil

Categorías

Servicios

Cliente Grupo

Calendario

Usuarios por Proyecto

Causas problemas

Causas relaciones

Reglas

Área de Negocios

Proceso de votación

Consola de Usuario

Cambiar Contraseña

Salir

Proceso de votación

Buscar

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Activo	Identificador	Condición	Fecha de modificación	Fecha de Creación	Tipo de Registro
✓	1	ESTADO = ASIGNADO	22/08/2022 02:16:02 p.m.	22/08/2022 02:16:02 p.m.	REQUERIMIENTOS
✓	2	ESTADO = EN PROCESO	22/08/2022 02:16:02 p.m.	22/08/2022 02:16:02 p.m.	REQUERIMIENTOS
✓	3	ESTADO = REQUIERE APROBACIÓN TÉCNICA	22/08/2022 02:16:02 p.m.	22/08/2022 02:16:02 p.m.	CAMBIOS
✓	4	ESTADO = REQUIERE APROBACIÓN POR EL ECAB	22/08/2022 02:16:02 p.m.	22/08/2022 02:16:02 p.m.	CAMBIOS
✓	5	ESTADO = REQUIERE APROBACIÓN DEL NEGOCIO	22/08/2022 02:16:02 p.m.	22/08/2022 02:16:02 p.m.	CAMBIOS
✓	6	ESTADO = REQUIERE APROBACIÓN POR EL CAB	22/08/2022 02:16:02 p.m.	22/08/2022 02:16:02 p.m.	CAMBIOS
✓	12	TRANS = (REVISIÓN POST IMPLEMENTACIÓN (PIR), PLAN DE RETORNO AL ESTADO ANTERIOR (Backout Plan) )	22/08/2022 03:09:06 p.m.	22/08/2022 03:08:59 p.m.	CAMBIOS
✓	14	(ASUNTO LIKE prueb)	24/08/2022 08:24:37 a.m.	24/08/2022 08:24:26 a.m.	REQUERIMIENTOS

Página 1 de 1 - Total registros 8.

Registros por página: 10 Cambiar

En esta vista se visualizan los procesos de votación existentes filtrados por proyecto.

Con el (Check) se activan o desactivan los procesos de votación.

Se puede crear (Nuevo), editar (Editar) y borrar (Borrar) procesos de votación para los casos (Requerimientos - Cambios).

### **Ventana Crear - Editar Proceso de votación en BASDK**

Para la creación (Nuevo) y edición (Editar) de un proceso de votación se crearon dos ventanas (Config. de condiciones) y (Config. de acciones).

### **Ventana (Config. de condiciones)**

The screenshot shows the configuration page for 'Mesa de Servicios TI' in the Aranda SERVICE DESK. The page title is 'Nuevo / Proceso de votación'. The user is 'APPLICATION ADMINISTRATOR' and the time is '25/08/2022 08:37:48 p.m.'. The page has a sidebar with 'Proceso de votación', 'Config. de condiciones', and 'Config. de acciones'. The main content area has a 'Tipo de Registro' dropdown set to 'Cambio'. Below it, there are four radio buttons for 'Condición 1' through '4', with 'Condición 1' selected. The 'Campo' is set to 'ANS', the 'Operador' is '=', and the 'Valor' is 'Acuerdo de Prestación de Servicio Proveedor Aranda'. There is a table with columns: 'Tipo de condición', 'Nombre', 'Campo 1', 'Operador', 'Valor', and 'Campo 2'. Below the table, there is a text area for 'Condiciones' with a note: 'Ingrese en este espacio la expresión que desea validar con las condiciones que definió (ej. (C1 and C2) or C3). La longitud máxima es de 255 caracteres.'

Esta ventana es similar a la que se usa actualmente en reglas (Itil / Reglas), con la diferencia que en **Tipo de Registro** solo se listan (Requerimiento - Cambio).

En el **Tipo de condición** (Condición 1) **Campo** (ESTADO) no se listarán estados finales del flujo de estados para los tipos de registro (Requerimiento - Cambio).

**Ventana (Config. de acciones).**

Aranda SERVICE DESK Configuración

Guardar Adicionar Editar Borrar Salir

APPLICATION ADMINISTRATOR 25/08/2022 08:44:53 p.m.

Proceso de votación

Config. de condiciones

Config. de acciones

Mesa de Servicios TI

Nuevo / Proceso de votación

Nombre

Tipo de Votación

Al menos % de los votantes aprueban

Al menos n votantes aprueban

Adicionar Jefe Inmediato Especialista al proceso de votación.

Adicionar Jefe Inmediato del cliente al proceso de votación.

Asociar especialistas Grupos

Nombre	Nombre
No records to display.	No records to display.

< 1 > Total registros 0

< 1 > Total registros 0

Acciones de Aprobación Acciones de Desaprobación Acciones para más información

Cambio de estado a  Razón

© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

En esta ventana se mantiene la misma configuración que se usa en el proceso de votación por estados.

(Asociar especialistas) permite asociar especialista al proceso de votación de forma individual de la misma manera que se asocian los grupos (Grupos).

### Ajustes en consola web de especialistas ASDKV8

Se realiza ajuste en la consola web de especialistas (ASDKV8) para los casos tipo (Requerimiento – Cambio) que se encuentre con un proceso de aprobación activo, los ajustes que se realizaron son:

- ✓ Cuando un caso (Requerimiento – Cambio) entre a proceso de aprobación, quedará totalmente bloqueado imposibilitando la edición de alguno de sus campos y el botón **Guardar** no será visible mientras el proceso de aprobación esté activo.
- ✓ Para los casos tipo (Requerimiento), se adiciona nombre **Proceso de aprobación** en el que se encuentra el caso, para los casos tipos (Cambio) ya existía.
- ✓ Para los casos tipos (Requerimiento – Cambio) en la pestaña **Proceso de aprobación** en los listados correspondientes a (Proceso actual de aprobación - Proceso previo de aprobación) se elimina la columna (estados).

#### Notas:

- ✓ En el parche de Base de Datos entregado con esta versión, se incluyeron los scripts de la migración de los procesos de votación y de los Casos con proceso de votación activo para los casos tipo (Requerimientos - Cambios).

- ✓ Al configurar las condiciones debemos tener en cuenta que si no se agrega una condición que sea cambiante dentro del ciclo de vida del caso, este permanecerá siempre en proceso de aprobación, considerándose una mala práctica de configuración.
- ✓ Si un caso llega a cumplir más de una condición al tiempo, se tendrá solo en cuenta la primera configuración que el sistema identifique, las demás serán omitidas.
- ✓ La opción para configurar Proceso de votación desde el flujo de estados (Opciones / Estados) ya no estará disponible.

#### 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 **8.0.148**.
- ✓ Si se tiene algún ajuste personalizado en los archivos web.config, se debe volver aplicar el ajuste.
- ✓ **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 tags correspondientes a campos que son HTML cómo (Descripción - Solución y notas), no aplicarán cambios de estilo.