Integračný manuál NCZI ServiceDesk

|  |
| --- |
| * Informácie o dokumente
 |
| Zákazník: | Národné centrum zdravotníckych informácií |
| Projekt: | CSM  |
| Projektový manažér: | Martin Jerga |
| Autori: | Michal Pätoprstý |
| Číslo verzie: | 1.04 |
| Dátum vytvorenia / aktualizácie: | 8.4.2019 / 20.11.2020 |
| Názov súboru: | Integračný manuál NCZI ServiceDesk |

CSM

* Schválenie:

|  |
| --- |
| Dokument schválili |
| Za zákazníka: | Za TEMPEST: |
| Dňa: | Dňa: |
| Podpis: | Podpis: |

* História dokumentu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Verzia | Popis aktivity alebo zmeny | Dátum | Zodpovedný | Stav |
| 1.0 | Vytvorenie dokumentu  | 8.4.2019 | Michal Pätoprstý | vytvorený |
| 1.01 |  Nová kapitola change manažmentu | 8.8.2019 | Michal Pätoprstý | aktualizovaný |
| 1.02 | Úprava integračného manuálu | 13.9.2019 | Michal Pätoprstý | zrevidovaný |
| 1.03 | Úprava integračného manuálu | 19.11.2020 | Michal Pätoprstý, Peter Domankuš | zrevidovaný |
| 1.04 | Úprava integračného manuálu | 20.11.2020 | Peter Domankuš | zrevidovaný |

* Upozornenie

Informácie, ktoré sú obsahom tejto dokumentácie a všetky jej prílohy (ďalej len „dokumentácia“) sú chránené a považované za predmet obchodného tajomstva, resp. môžu byť právne chránené podľa iných právnych predpisov. Akékoľvek ďalšie kopírovanie, rozširovanie alebo zverejnenie je zakázané a môže byť protiprávne. Poskytnutie dokumentácie tretej strane je bez písomného súhlasu zástupcu spoločnosti TEMPEST, a.s. zakázané.

Dokument môže obsahovať značky a názvy produktov, ktoré sú obchodnými značkami alebo registrovanými obchodnými značkami ich príslušných držiteľov.

Obsah

[/1 Úvod 6](#_Toc56661553)

[/1.1 Zámer a ciele dokumentu 6](#_Toc56661554)

[/1.2 Rozsah dokumentu 6](#_Toc56661555)

[/1.3 Vymedzenie pojmov 7](#_Toc56661556)

[/2 Ticket MANAGEMENT API 8](#_Toc56661557)

[/2.1 Biznis Popis 8](#_Toc56661558)

[/2.1.1 Integračný workflow 8](#_Toc56661559)

[/2.1.2 Stavový diagram tiketu u dodávateľa 10](#_Toc56661560)

[/2.2 Technický Popis 11](#_Toc56661561)

[/2.2.1 Autentifikácia 11](#_Toc56661562)

[/2.2.2 Prílohy 11](#_Toc56661563)

[/2.2.3 Integračné rozhranie na strane dodávateľa 11](#_Toc56661564)

[/2.3 Integračné rozhranie na strane NCZI 22](#_Toc56661565)

[/2.3.1 Integračné operácie na strane NCZI: 22](#_Toc56661566)

[/3 Change management API 32](#_Toc56661567)

[/3.1 BIZNIS popis 32](#_Toc56661568)

[/3.1.1 integračný workflow 32](#_Toc56661569)

[/3.2 tECHNICKÝ POPIS 32](#_Toc56661570)

[/3.2.1 Autentifikácia 32](#_Toc56661571)

[/3.2.2 Prílohy 32](#_Toc56661572)

[/3.2.3 Integračné rozhranie na strane dodávateľa 33](#_Toc56661573)

[/3.3 Integračné rozhranie na strane NCZI 40](#_Toc56661574)

[/3.3.1 Integračné operácie na strane NCZI: 40](#_Toc56661575)

[/4 wsdl definície rozhraní 44](#_Toc56661576)

[/4.1 wsdl pre tiket management: 44](#_Toc56661577)

[/4.2 wsdl pre change management: 44](#_Toc56661578)

Zoznam obrázkov a tabuliek

[Tabuľka 1 – Tiket integračné operácie dodávateľ 11](#_Toc56661579)

[Tabuľka 2 – Popis atribútov patriacich pod TICKETDETAIL 11](#_Toc56661580)

[Tabuľka 3 – Popis atribútov patriacich pod ATTACHMENTINFORMATION 12](#_Toc56661581)

[Tabuľka 4 – Popis atribútov patriacich pod ATTACHMENT 12](#_Toc56661582)

[Tabuľka 5 – Vstupné parametre operácie OPEN 12](#_Toc56661583)

[Tabuľka 6 – Výstupné parametre operácie OPEN 12](#_Toc56661584)

[Tabuľka 7 – Vstupné parametre operácie COMMENT 14](#_Toc56661585)

[Tabuľka 8 - Vstupné parametre operácie getAttachment 16](#_Toc56661586)

[Tabuľka 9 - Výstupné parametre operácie getAttachment 16](#_Toc56661587)

[Tabuľka 10 - Vstupné parametre operácie RESPONSEINFORMATION 17](#_Toc56661588)

[Tabuľka 11 - Vstupné parametre pre operáciu CLOSE 19](#_Toc56661589)

[Tabuľka 12 - Vstupné parametre pre operáciu REOPEN 20](#_Toc56661590)

[Tabuľka 13 - Výstupné parametre pre operáciu REOPEN 20](#_Toc56661591)

[Tabuľka 14 -Tiket integračné operácie NCZI 22](#_Toc56661592)

[Tabuľka 15 - Vstupné parametre operácie ACCEPT 22](#_Toc56661593)

[Tabuľka 16 - Vstupné parametre operácie COMMENT 24](#_Toc56661594)

[Tabuľka 17 - Vstupné parametre operácie REJECT 25](#_Toc56661595)

[Tabuľka 18 - Vstupné parametre operácie RESOLVE 27](#_Toc56661596)

[Tabuľka 19 - Vstupné parametre operácie REQUESTINFORMATION 29](#_Toc56661597)

[Tabuľka 20 - Vstupné parametre pre operáciu getAttachment 30](#_Toc56661598)

[Tabuľka 21 - Výstupné parametre operácie getAttachment 30](#_Toc56661599)

[Tabuľka 22 - Popis atribútov patriacich pod ATTACHMENTINFORMATION[] 33](#_Toc56661600)

[Tabuľka 23 - Popis atribútov patriacich pod ATTACHMENT[] 33](#_Toc56661601)

[Tabuľka 24 - Change integračné operácie dodávateľ 33](#_Toc56661602)

[Tabuľka 25 – Vstupné parametre operácie OPEN 34](#_Toc56661603)

[Tabuľka 26 - Výstupné parametre operácie OPEN 34](#_Toc56661604)

[Tabuľka 27 - Vstupné parametre operácie COMMENT 36](#_Toc56661605)

[Tabuľka 28 - Vstupné parametre operácie getAttachment 38](#_Toc56661606)

[Tabuľka 29 - Výstupné parametre operácie getAttachment 38](#_Toc56661607)

[Tabuľka 30 - Vstupné parametre operácie CLOSE 39](#_Toc56661608)

[Tabuľka 31 - Change integračné operácie NCZI 40](#_Toc56661609)

[Tabuľka 32 - Vstupné parametre operácie getAttachment 42](#_Toc56661610)

[Tabuľka 33 - Výstupné parametre operácie getAttachment 42](#_Toc56661611)

[Obrázok 1 – Workflow spracovania integrovaných ticketov 8](#_Toc56171586)

[Obrázok 2 - Stavový diagram tiketu u dodávateľa 9](#_Toc56171587)

[Obrázok 3 – Stavový diagram zmeny 28](#_Toc56171588)

# Úvod

## Zámer a ciele dokumentu

Dokument je určený primárne pre dodávateľov NCZI, ktorí NCZI poskytujú služby podpory prevádzky a rozvoja systému eZdravie a používajú vlastné nástroje na evidenciu požiadaviek, incidentov a zmien a ktorí budú vlastné systémy integrovať so systémom NCZI Service Desk.

Cieľom dokumentu je zhrnúť všetky technické špecifikácie a informácie nevyhnutné na pripojenie na vypublikované integračné rozhranie NCZI SD, ako aj na vytvorenie integračného rozhrania na strane systému dodávateľa.

Tento dokument nepopisuje process overenia zhody integrovaných systémov.

## Rozsah dokumentu

Dokument popisuje integračné rozhranie v rozsahu procesov: popisuje funkčný modul SD v tomto rozsahu:

* Request fulfillment
* Incident management
* Problem management
* Change management

## Vymedzenie pojmov

|  |  |
| --- | --- |
| Pojem, skratka | Vysvetlenie |
| API | Aplikačné rozhranie (rozhranie pre programovanie aplikácií) |
| CRC32 | Matematická funkcia, ktorá slúži na detekciu chýb pri prenose alebo ukladaní dát |
| DEFEKT |  |
| NZIS | Národný zdravotnícky informačný systém definovaný v zákone 153/2013 |
| NCZI | Národné centrum zdravotníckych informácií (správca a prevádzkovateľ NZIS) |
| Request fulfillment | Žiadosti o službu v ITIL procese |
| SD | Service Desk |
| UC | Use-case, prípad použitia. Opisuje správanie systému v rôznych situáciách |
| Base64 | dátový formát zobrazujúci binárne dáta pomocou tlačiteľných ASCII znakov |

# Ticket MANAGEMENT API

Ticket management API je integračné rozhranie, ktoré pokrýva procesy:

* Request fulfillment
* Incident management
* Problem management

## Biznis Popis

Táto kapitola popisuje integračné rozhranie Ticket Management API z pohľadu podporovaných procesov.

### Integračný workflow

Na nasledujúcom obrázku je schéma workflowu spracovania integrovaných tiketov.



Obrázok 1 – Workflow spracovania integrovaných ticketov

### Stavový diagram tiketu u dodávateľa

Na nasledujúcom obrázku je znázornený stavový diagram záznamu na strane dodávateľa. Prechody medzi stavmi reprezentujú platné biznis operácie.



Obrázok 2 - Stavový diagram tiketu u dodávateľa

## Technický Popis

### Autentifikácia

Všetky operácie integračného rozhrania NCZI SD, ako aj SD dodávateľa vyžadujú HTTP Basic autentifikáciu.

### Prílohy

Prílohy sa medzi integrovanými systémami neprenášajú v rámci biznis operácií, ale asynchrónne. V rámci biznis operácie pošle systém, ktorý iniciuje volanie, aktuálny zoznam príloh, vrátane kontrolných súčtov. Systém, ktorý volanie prijíma, následne spracuje zoznam príloh z externého systému a prostredníctvom operácie GETATTACHMENT stiahne chýbajúce prílohy a prílohy, pri ktorých nesedí kontrolný súčet. Ako kontrolný súčet sa používa CRC32. Dáta príloh sú prenášané vo formáte base64.

### Integračné rozhranie na strane dodávateľa

Táto kapitola obsahuje zoznam integračných operácií, ktoré musí vypublikovať systém dodávateľa.

Tabuľka 1 – Tiket integračné operácie dodávateľ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Operácia | Opis |
| 1 | Open | Vytvorenie tiketu v dodávateľskom systéme |
| 2 | Comment | Prenos komentárov a kontrola príloh |
| 3 | ResponseInformation | Doplnenie informácií |
| 4 | Close | Vyriešenie tiketu |
| 5 | Reopen | Znovuotvorenie ticketu v dodávateľskom systéme |
| 6 | GetAttachment | Doťahovanie príloh medzi systémami |

Detailný popis atribútov patriacich pod TICKETDETAIL sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Tabuľka 2 – Popis atribútov patriacich pod TICKETDETAIL

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| Ticketid | STRING | ID tiketu v systéme NCZI | A |
| Class | STRING | Určuje typ tiketu. Akceptované hodnoty sú: * SR
* INCIDENT
* PROBLEM
 | A |
| Classification | STRING | Identifikátor defektu. V prípade ak hodnota nie je DEFEKT resp. je prázdna, identifikuje sa podľa atribútu CLASS | N |
| Description | STRING | Predmet tiketu | A |
| Details | STRING | Detailný opis tiketu | A |
| ServiceGroup | STRING | Skupina služieb | A |
| Service | STRING | Služba | A |
| Priority | STRING | Priorita | N |
| Environment | STRING | Prostredie | N |

Detailný popis atribútov patriacich pod ATTACHMENTINFORMATION sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Tabuľka 3 – Popis atribútov patriacich pod ATTACHMENTINFORMATION

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| Name | STRING | Názov prílohy | A |
| Checksum | STRING | CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami | A |
| Length | INTEGER | Dĺžka prílohy v jednotkách Byte | A |

Detailný popis atribútov patriacich pod ATTACHMENT sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Tabuľka 4 – Popis atribútov patriacich pod ATTACHMENT

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| Name | STRING | Názov prílohy | A |
| Checksum | STRING | CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami | A |
| Length | INTEGER | Dĺžka prílohy v jednotkách Byte | A |
| Data | STRING | Dáta prílohy vo formáte base64 | A |

#### Integračná operácia open

Operácia umožní vytvorenie tiketu z NCZI v systéme dodávateľa. Integračná operácia OPEN vyžaduje zaslanie odpovede s ID vytvoreného tiketu v systéme dodávateľa.

Tabuľka 5 – Vstupné parametre operácie OPEN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| Ticket | TICKETDETAIL[] | Informácie o danom tickete | A |
| Attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

Tabuľka 6 – Výstupné parametre operácie OPEN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| Id | STRING | ID tiketu v systéme dodávateľa | A |

**Príklad volania OPEN na dodávateľský systém:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.vendor.api.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:open>

 <sk:ticket>

 <sk:TicketID>IM55556</sk:TicketID>

<!--Identifikačné číslo tiketu v systéme SD NCZI.-->

 <sk:Class>INCIDENT</sk:Class> <!--Identifikačná trieda tiketu (SR/INCIDENT/PROBLEM)-->

<sk:Classification>DEFEKT</sk:Classification><!—Identifikácia defektu alebo požiadavky na súčinnosť. Ak je prázdna je identifikuje sa podľa atribútu CLASS-->

 <sk:Description>Predmet ticketu</sk:Description>

<!--Predmet tiketu-->

 <sk:Details>Detaily tiketu</sk:Details>

<!--Detaily tiketu-->

 <sk:ServiceGroup>Skupina služieb</sk:ServiceGroup>

 <!--Skupina služieb-->

 <sk:Service>Služba</sk:Service> <!--Služba-->

 <sk:Priority>Priorita</sk:Priority> <!--Priorita-->

 <sk:Environment>Prostredie</sk:Environment> <!--Prostredie-->

 </sk:ticket>NCZI\_INT\_VENDOR\_GETATTACHMENTS

<!--Zero or more repetitions:-->

 <sk:attachment>

 <sk:name>Nazov\_prilohy</sk:name> <!--Názov prílohy-->

 <sk:checksum>crckontrolnysucet</sk:checksum>

<!--CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami-->

 <sk:length>165</sk:length> <!--Dĺžka prílohy v jednotkách Byte-->

 </sk:attachment>

 </sk:open>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

**Odpoveď:**

<S:Envelope xmlns:S="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">

 <S:Body>

 <openResponse xmlns="sk.nczisk.vendor.api.v1.datatypes">

 <id>SD306634</id>

 <!--Identifikačné číslo tiketu v systéme dodávateľa-->

 </openResponse>

 </S:Body>

</S:Envelope>

#### Integračná operácia comment

Operácia **comment** slúži na výmenu komentárov a zoznamu príloh na integrovanom tikete. Systém porovná zoznam príloh s aktuálnym stavom príloh na tikete a v prípade potreby zavolá operáciu getAttachment pre získanie chýbajúcich príloh. Operácia **comment** nemá výstupné parametre.

Tabuľka 7 – Vstupné parametre operácie COMMENT

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| Id | STRING | Identifikačné číslo tiketu v systéme dodávateľa | A |
| Ticket | TICKETDETAIL[] | Informácie o danom tickete | A |
| Text | STRING | Text s informáciou o priebehu riešenia alebo Detaily naposledy pridaného komentáru | A |
| Attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

**Príklad volania COMMENT na dodávateľský systém:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.vendor.api.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:comment>

 <sk:id>SD306634</sk:id> <!--Identifikačné číslo tiketu v systéme dodávateľa-->

 <sk:ticket>

 <sk:TicketID></sk:TicketID> <!--Identifikačné číslo tiketu v systéme SD NCZI.-->

 <sk:Class></sk:Class> <!--Identifikačná trieda tiketu (SR/INCIDENT/PROBLEM)-->

<sk:Classification>DEFEKT</sk:Classification> <!—Identifikácia defektu alebo požiadavky na súčinnosť. Ak je prázdna je identifikuje sa podľa atribútu CLASS-->

<sk:Description></sk:Description><!--Predmet ticketu-->

 <sk:Details></sk:Details><!--Detaily ticketu-->

 <sk:ServiceGroup></sk:ServiceGroup><!--Skupina služieb-->

 <sk:Service></sk:Service><!--Služba-->

 <sk:Priority></sk:Priority><!--Priorita-->

 <sk:Environment></sk:Environment><!--Prostredie-->

 </sk:ticket>

 <sk:text>Detaily\_posledneho\_worklogu</sk:text><!--Detaily naposledy pridaného WorkLogu-->

 <!--Zero or more repetitions:-->

 <sk:attachment><!--Zoznam príloh-->

 <sk:name></sk:name><!--Názov prílohy-->

 <sk:checksum></sk:checksum><!--CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami-->

 <sk:length></sk:length><!--Dĺžka prílohy v jednotkách Byte-->

 </sk:attachment>

 </sk:comment>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

**Odpoveď:**

<S:Envelope xmlns:S="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">

 <S:Body>

 <commentResponse xmlns="sk.nczisk.vendor.api.v1.datatypes"/>

 </S:Body>

</S:Envelope>

#### Integračná operácia getattachment

Operácia **getAttachment** slúži na sťahovanie príloh tiketov. Odpoveďou je zoznam žiadaných príloh.

Tabuľka 8 - Vstupné parametre operácie getAttachment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| id | STRING | ID tiketu v systéme dodávateľa | A |
| attachment | STRING | Zoznam identifikátorov príloh | A |

Tabuľka 9 - Výstupné parametre operácie getAttachment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| attachment | ATTACHMENT[] | Zoznam príloh vrátane dát | A |

**Príklad volania GETATTACHMENT na dodávateľský systém:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:getAttachment>

         <sk:id>?</sk:id>     <!--Identifikačné číslo ticketu-->

   <!--1 or more repetitions:-->

         <sk:attachment>?</sk:attachment> <!--Názov prílohy-->

      </sk:getAttachment>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

**Odpoveď:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.vendor.api.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:getAttachmentResponse>

 <!--Zero or more repetitions:-->

 <sk:attachment>

 <sk:name>?</sk:name>

 <sk:checksum>?</sk:checksum>

 <sk:length>?</sk:length>

 <sk:data>cid:1544684530130</sk:data>

 </sk:attachment>

 </sk:getAttachmentResponse>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### integračná operácia responseinformation

Operácia **responseinformation** slúži ako odpoveď pre **poskytovateľa** na odovzdanie doplňujúcich informácií k tiketu. Táto operácia je odpoveďou na operáciu **request4info**.

Tabuľka 10 - Vstupné parametre operácie RESPONSEINFORMATION

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| id | STRING | ID tiketu v systéme dodávateľa | A |
| Ticket | TICKETDETAIL[] | Informácie o danom tickete | A |
| Text | STRING | Text s požadovanou informáciou a zdôvodnenie pozastavenia UC | A |
| Attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

**Príklad volania RESPONSEINFORMATION na dodávateľský systém:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.vendor.api.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:responseInformation>

         <sk:id>?</sk:id>

         <sk:ticket>

            <sk:TicketID>?</sk:TicketID>

            <sk:Class>?</sk:Class>

 <sk:Classification>?</sk:Classification>

            <sk:Description>?</sk:Description>

            <sk:Details>?</sk:Details>

            <sk:ServiceGroup>?</sk:ServiceGroup>

            <sk:Service>?</sk:Service>

            <sk:Priority>?</sk:Priority>

            <sk:Environment>?</sk:Environment>

         </sk:ticket>

         <sk:text>?</sk:text>

         <!--Zero or more repetitions:-->

         <sk:attachment>

            <sk:name>?</sk:name>

            <sk:checksum>?</sk:checksum>

            <sk:length>?</sk:length>

         </sk:attachment>

      </sk:responseInformation>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### Integračná operácia close

Operácia **close** slúži na uzatváranie tiketov v systéme dodávateľa.

Tabuľka 11 - Vstupné parametre pre operáciu CLOSE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| Id | STRING | ID tiketu v systéme dodávateľa | A |
| Text | STRING | Text s požadovanou informáciou a zdôvodnenie uzatvorenia  | N |
| Attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

**Príklad volania CLOSE na dodávateľský systém:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.vendor.api.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:close>

         <sk:id>IM2121</sk:id>

         <!--Optional:-->

         <sk:text>Uzatvorenie z integracie</sk:text>

         <!--Zero or more repetitions:-->

         <sk:attachment>

            <sk:name>?</sk:name>

            <sk:checksum>?</sk:checksum>

            <sk:length>?</sk:length>

         </sk:attachment>

      </sk:close>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### Integračná operácia reopen

Operácia umožní aktualizáciu tiketu v SD systéme poskytovateľa (poskytnuté riešenie nie je akceptované). Integračná operácia **reopen** vyžaduje zaslanie odpovede s ID tiketu v systéme poskytovateľa.

Tabuľka 12 - Vstupné parametre pre operáciu REOPEN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| id | STRING | ID tiketu v systéme dodávateľa | A |
| ticket | TICKETDETAIL[] | Detaily tiketu v systéme NCZI | A |
| attachment | ATTACHMENT[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |
| text | STRING | Dôvod, prečo je požadované znovuotvorenie (aktivita) | N |

Tabuľka 13 - Výstupné parametre pre operáciu REOPEN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| id | STRING | ID tiketu v systéme dodávateľa | A |

**Príklad volania REOPEN na dodávateľský systém:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.vendor.api.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:reopen>

         <sk:id>?</sk:id>

         <sk:ticket>

            <sk:TicketID>?</sk:TicketID>

            <sk:Class>?</sk:Class>

 <sk:Classification>?</sk:Classification>

            <sk:Description>?</sk:Description>

            <sk:Details>?</sk:Details>

            <sk:ServiceGroup>?</sk:ServiceGroup>

            <sk:Service>?</sk:Service>

            <sk:Priority>?</sk:Priority>

            <sk:Environment>?</sk:Environment>

         </sk:ticket>

         <!--Zero or more repetitions:-->

         <sk:attachment>

            <sk:name>?</sk:name>

            <sk:checksum>?</sk:checksum>

            <sk:length>?</sk:length>

         </sk:attachment>

         <!--Optional:-->

         <sk:text>?</sk:text>

      </sk:reopen>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

## Integračné rozhranie na strane NCZI

Integračné rozhranie na strane NCZI obsahuje operácie, ktoré umožňujú posielanie dát do NCZI.

### Integračné operácie na strane NCZI:

Na strane NCZI boli vytvorené nasledujúce operácie:

Tabuľka 14 -Tiket integračné operácie NCZI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Operácia | Opis |
| 1 | accept | Potvrdenie o prijatí tiketu |
| 2 | comment | Výmena informácií  |
| 3 | reject | Odmietnutie riešenia tiketu |
| 4 | resolve | Dodanie riešenia tiketu |
| 5 | requestInformation | Vyžiadanie dodatočných informácií |
| 6 | getAttachment | Získanie príloh z dodávateľského systému |

#### Integračná operácia accept

Operácia **accept** slúži ako potvrdenie o prijatí a postúpení tiketu na riešenie. Túto operáciu volá dodávateľ hneď po vytvorení nového tiketu.

Tabuľka 15 - Vstupné parametre operácie ACCEPT

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| ticketid | STRING | ID tiketu v systéme NCZI | A |
| class | STRING | Určuje typ tiketu. Akceptované hodnoty sú: * SR
* INCIDENT
* PROBLEM
 | A |
| acceptComment | STRING | Sprievodný komentár akceptácie | N |
| attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

**Príklad volania operácie ACCEPT:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:accept>

         <sk:ticketid>IM2080</sk:ticketid>

<!--Identifikačné číslo ticketu v systéme SD NCZI.-->

         <sk:class>INCIDENT</sk:class>

<!--Identifikačná trieda ticketu (SR/INCIDENT/PROBLEM)-->

<!--Optional:-->

         <sk:acceptComment>akceptacia zaznamu </sk:acceptComment>

<!--Sprievodný komentár akceptácie-->

         <!--Zero or more repetitions:-->

         <sk:attachment>

<!--Zoznam príloh-->

            <sk:name>?</sk:name>

<!--Názov prílohy-->

            <sk:checksum>?</sk:checksum>

<!--CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami-->

            <sk:length>?</sk:length>

<!--Dĺžka prílohy v jednotkách Byte-->

         </sk:attachment>

      </sk:accept>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### Integračná operácia comment

Operácia **comment** slúži na posielanie komentárov počas riešenia tiketu.

Tabuľka 16 - Vstupné parametre operácie COMMENT

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| ticketid | STRING | ID tiketu v systéme NCZI | A |
| class | STRING | Určuje typ tiketu. Akceptované hodnoty sú: * SR
* INCIDENT
* PROBLEM
 | A |
| text | STRING | Sprievodný komentár | N |
| attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

**Príklad volania operácie COMMENT:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:comment>

         <sk:ticketid>SR2865</sk:ticketid>  <!--Identifikačné číslo tiketu v systéme SD NCZI.-->

         <sk:class>SR</sk:class>            <!--Identifikačná trieda tiketu (SR/INCIDENT/PROBLEM)-->

         <!--Optional:-->

         <sk:text>KOMENTAR2</sk:text>       <!--Komentár-->

         <!--Zero or more repetitions:-->

         <sk:attachment>                  <!--Zoznam príloh-->

            <sk:name>?</sk:name>            <!--Názov prílohy-->

            <sk:checksum>?</sk:checksum>    <!--CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami-->

            <sk:length>?</sk:length>        <!--Dĺžka prílohy v jednotkách Byte-->

         </sk:attachment>

      </sk:comment>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### Integračná operácia reject

Operácia **reject** slúži na odmietnutie riešenia tiketu dodávateľom.

Tabuľka 17 - Vstupné parametre operácie REJECT

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| ticketid | STRING | ID tiketu v systéme NCZI | A |
| class | STRING | Určuje typ tiketu. Akceptované hodnoty sú: * SR
* INCIDENT
* PROBLEM
 | A |
| rejectReason | STRING | Dôvod zamietnutia ticketu zo strany dodávateľa | N |
| attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

**Príklad volania operácie REJECT:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:reject>

         <sk:ticketid>SR2865</sk:ticketid>                                                      <!--Identifikačné číslo ticketu v systéme SD NCZI.-->

         <sk:class>SR</sk:class>                                                                <!--Identifikačná trieda ticketu (SR/INCIDENT/PROBLEM)-->

         <!--Optional:-->

         <sk:rejectReason>Ticket zamietame, poziadavka nie je relevantna</sk:rejectReason>      <!--Dôvod odmientnutia ticketu zo strany dodávateľa-->

         <!--Zero or more repetitions:-->

         <sk:attachment>                                                                      <!--Zoznam príloh-->

            <sk:name>?</sk:name>                                                                <!--Názov prílohy-->

            <sk:checksum>?</sk:checksum>                                                      <!--CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami-->

            <sk:length>?</sk:length>                                                            <!--Dĺžka prílohy v jednotkách Byte-->

         </sk:attachment>

      </sk:reject>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### Integračná operácia resolve

Operácia **resolve** sa volá pri vyriešení tiketu v systéme dodávateľa.

Tabuľka 18 - Vstupné parametre operácie RESOLVE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| ticketid | STRING | ID tiketu v systéme NCZI | A |
| class | STRING | Určuje typ tiketu. Akceptované hodnoty sú: * SR
* INCIDENT
* PROBLEM
 | A |
| solution | STRING | Riesenie ticketu | A |
| attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

**Príklad volania operácie RESOLVE:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:resolve>

         <sk:ticketid>SR2865</sk:ticketid>              <!--Identifikačné číslo ticketu v systéme SD NCZI.-->

         <sk:class>SR</sk:class>                        <!--Identifikačná trieda ticketu (SR/INCIDENT/PROBLEM)-->

         <sk:solution>Riesenie ticketu</sk:solution>    <!--Popis vyriešenia ticketu-->

         <!--Zero or more repetitions:-->

         <sk:attachment>                              <!--Zoznam príloh-->

            <sk:name>?</sk:name>                        <!--Názov prílohy-->

            <sk:checksum>?</sk:checksum>                <!--CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami-->

            <sk:length>?</sk:length>                    <!--Dĺžka prílohy v jednotkách Byte-->

         </sk:attachment>

      </sk:reject>

      </sk:resolve>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### Integračná operácia requestinformation

Operáciu **requestInformation** je možné zavolať za účelom vyžiadania dodatočných informácií od NCZI počas riešenia tiketu dodávateľom.

Tabuľka 19 - Vstupné parametre operácie REQUESTINFORMATION

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| ticketid | STRING | ID tiketu v systéme NCZI | A |
| class | STRING | Určuje typ tiketu. Akceptované hodnoty sú: * SR
* INCIDENT
* PROBLEM
 | A |
| text | STRING | Aké informácie sú požadované od NCZI | A |
| attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

**Príklad volania operácie REQUESTINFORMATION:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

      <soapenv:Body>

         <sk:requestInformation>

            <sk:ticketid>?</sk:ticketid> <!--Identifikačné číslo ticketu v systéme SD NCZI.-->

            <sk:class>?</sk:class> <!--Identifikačná trieda ticketu (SR/INCIDENT/PROBLEM)-->

            <sk:text>?</sk:text>  <!--Aké informácie sú požadované od NCZI-->

            <!--Zero or more repetitions:-->

            <sk:attachment>                          <!--Zoznam príloh-->

               <sk:name>?</sk:name>                  <!--Názov prílohy-->

               <sk:checksum>?</sk:checksum> <!--CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami-->

               <sk:length>?</sk:length><!--Dĺžka prílohy v jednotkách Byte-->

            </sk:attachment>

         </sk:requestInformation>

      </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### Integračná operácia getattachment

Operácia **getAttachment** slúži na sťahovanie príloh tiketov.  Odpoveďou je zoznam žiadaných príloh.

Tabuľka 20 - Vstupné parametre pre operáciu getAttachment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| ticketid | STRING | ID tiketu v systéme NCZI | A |
| class | STRING | Určuje typ tiketu. Akceptované hodnoty sú: * SR
* INCIDENT
* PROBLEM
 | A |
| attachment | STRING | Zoznam identifikátorov príloh | A |

Tabuľka 21 - Výstupné parametre operácie getAttachment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| attachment | ATTACHMENT[] | Zoznam príloh vrátane dát | A |

**Príklad volania operácie GETATTACHMENT:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:getAttachment>

         <sk:ticketid>?</sk:ticketid>      <!--Identifikačné číslo ticketu-->

         <sk:class>?</sk:class>            <!--Identifikačná trieda ticketu-->

         <!--1 or more repetitions:-->

         <sk:attachment>?</sk:attachment>  <!--Názov prílohy-->

      </sk:getAttachment>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

**Odpoveď:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:getAttachmentResponse>

 <!--Zero or more repetitions:-->

 <sk:attachment>

 <sk:name>?</sk:name>

 <sk:checksum>?</sk:checksum>

 <sk:length>?</sk:length>

 <sk:data>cid:1226068552114</sk:data>

 </sk:attachment>

 </sk:getAttachmentResponse>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

# Change management API

Change management API je integračné rozhranie, ktoré pokrýva proces change managementu.

## BIZNIS popis

Táto kapitola popisuje správanie integračného rozhrania Change Management API z pohľadu podporovaných procesov.

### integračný workflow



Obrázok 3 – Stavový diagram zmeny

## tECHNICKÝ POPIS

Táto kapitola popisuje fungovanie integračného rozhrania Change Management API.

### Autentifikácia

Všetky operácie integračného rozhrania NCZI SD, ako aj SD dodávateľa vyžadujú HTTP Basic autentifikáciu.

### Prílohy

Prílohy sa medzi integrovanými systémami neprenášajú v rámci biznis operácií, ale asynchrónne. V rámci biznis operácie pošle systém, ktorý iniciuje volanie, aktuálny zoznam príloh vrátane kontrolných súčtov. Systém, ktorý volanie prijíma, následne spracuje zoznam príloh z externého systému a prostredníctvom operácie GETATTACHMENT stiahne chýbajúce prílohy a prílohy, pri ktorých nesedí kontrolný súčet. Ako kontrolný súčet sa používa algoritmus CRC32. Dáta príloh sú prenášané vo formáte base64.

Detailný popis atribútov patriacich pod ATTACHMENTINFORMATION sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Tabuľka 22 - Popis atribútov patriacich pod ATTACHMENTINFORMATION[]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| Name | STRING | Názov prílohy | A |
| Checksum | STRING | CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami | A |
| Length | INTEGER | Dĺžka prílohy v jednotkách Byte | A |

Detailný popis atribútov patriacich pod ATTACHMENT sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Tabuľka 23 - Popis atribútov patriacich pod ATTACHMENT[]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| Name | STRING | Názov prílohy | A |
| Checksum | STRING | CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami | A |
| Length | INTEGER | Dĺžka prílohy v jednotkách Byte | A |
| Data | STRING | Dáta prílohy vo formáte base64 | A |

### Integračné rozhranie na strane dodávateľa

Táto kapitola obsahuje zoznam integračných operácií, ktoré musí vypublikovať dodávateľ vo svojom systéme.

Tabuľka 24 - Change integračné operácie dodávateľ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Operácia | Opis |
| 1 | Open | Vytvorenie tiketu v dodávateľskom systéme |
| 2 | Comment | Prenos komentárov a kontrola príloh |
| 4 | Close | Vyriešenie tiketu |
| 6 | GetAttachment | Doťahovanie príloh medzi systémami |

#### Integračná operácia opEN

Operácia umožní vytvorenie zmeny z NCZI v systéme dodávateľa. Integračná operácia **open** vyžaduje zaslanie odpovede s ID vytvorenej zmeny v systéme dodávateľa.

Tabuľka 25 – Vstupné parametre operácie OPEN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| wonum | STRING | Unikátny identifikátor zmeny v NCZI | A |
| title | STRING | Predmet zmeny | A |
| description | STRING | Detaily zmeny | A |
| inicializationGroup | STRING | Skupina vlastníkov  | A |
| owner | STRING | Vlastník zmeny | A |
| attachment | ATTACHMENTINFORMATION[]  | Aktuálny zoznam všetkých príloh – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

Tabuľka 26 - Výstupné parametre operácie OPEN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| vendorwonum | STRING | ID zmeny v systéme dodávateľa | A |

**Príklad volania OPEN na dodávateľský systém:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.vendor.api.change.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:openRequest>

 <sk:wonum>CR556</sk:wonum>

<!--Identifikačné číslo zmeny v systéme SD NCZI-->

 <sk:title>Predmet zmeny</sk:title> <!--Predmet zmeny-->

 <sk:description>Detaily zmeny</sk:description> <!--Detaily zmeny-->

 <sk:inicializationGroup>

 Inicializačná skupina

 </sk:inicializationGroup> <!—Skupina vlastníkov zmeny-->

 <sk:owner>

Vlastník zmeny

 </sk:owner> <!—Osoba ktorá spracuváva zmenu-->

 <!--Zero or more repetitions:-->

 <sk:attachment>

 <sk:name>Nazov\_prilohy</sk:name> <!--Názov prílohy-->

 <sk:checksum>CRC kontrolny sucet</sk:checksum>

<!--CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami-->

 <sk:length>Dlzka</sk:length>

<!--Dĺžka prílohy v jednotkách Byte-->

 </sk:attachment>

 </sk:openRequest>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

**Odpoveď:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.vendor.api.change.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:openResponse>

 <sk:vendorwonum >CR5000</sk:vendorwonum >

<!--Identifikačné číslo zmeny v systéme dodávateľa-->

 </sk:openResponse>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### Integračná operácia COMMENT

Operácia **comment** slúži na výmenu komentárov podľa ich typu a zoznamu príloh na zmenách. Typ komentáru definuje, či ide o komentár k zmene alebo kapacitný odhad. Systém porovná zoznam príloh s aktuálnym stavom príloh na tikete a v prípade potreby zavolá operáciu **getAttachment** pre získanie chýbajúcich príloh. Operácia **comment** nemá výstupné parametre.

Tabuľka 27 - Vstupné parametre operácie COMMENT

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| vendorwonum | STRING | ID zmeny v dodávateľskom systéme | A |
| description | STRING | Text s informáciou o priebehu riešenia | A |
| type | STRING | Typ komentáru, ktorý definuje či ide o komentár alebo kapacitný odhad | A |
| author | STRING | Autor komentáru | A |
| attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh (+s dohodnutým typom kontrolného súčtu)  – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

**Príklad volania COMMENT na dodávateľský systém:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.vendor.api.change.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:commentRequest>

 <sk:vendorwonum> CR5000</sk:vendorwonum>

 <sk:description>Text komentáru</sk:description>

 <sk:type>COMMENT</sk:type> <!—Kapacitný odhad alebo komentár-->

 <sk:author>meno\_autora</sk:author> <!—Autor komentáru-->

 <!--Zero or more repetitions:-->

 <sk:attachment> <!--Zoznam príloh-->

 <sk:name>?</sk:name><!--Názov prílohy-->

 <sk:checksum>?</sk:checksum><!--CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami-->

 <sk:length>?</sk:length> <!--Dĺžka prílohy v jednotkách Byte-->

 </sk:attachment>

 </sk:commentRequest>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

**Odpoveď:**

<S:Envelope xmlns:S="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">

 <S:Body>

 <commentResponse xmlns="sk.nczisk.vendor.api.change.v1.datatypes"/>

 </S:Body>

</S:Envelope>

#### Integračná operácia getattachment

Operácia **getAttachment** slúži na sťahovanie príloh integrovaných zmien.  Odpoveďou je zoznam žiadaných príloh.

Tabuľka 28 - Vstupné parametre operácie getAttachment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| vendorwonum | STRING | ID zmeny v dodávateľskom systéme | A |
| attachment | STRING | Zoznam identifikátorov príloh resp. názov príloh. | A |

Tabuľka 29 - Výstupné parametre operácie getAttachment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| attachment | ATTACHMENT[] | Zoznam príloh vrátane dát | A |

**Príklad volania GETATTACHMENT na dodávateľský systém:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:getAttachment>

         <sk:vendorwonum>CR5000</sk: vendorwonum> <!--Identifikačné číslo zmeny v dodávateľskom systéme-->

         <!--1 or more repetitions:-->

         <sk:attachment>priloha1.txt</sk:attachment> <!--Názov prílohy-->

      </sk:getAttachment>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

**Odpoveď:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:getAttachmentResponse>

 <!--Zero or more repetitions:-->

 <sk:attachment>

 <sk:name>?</sk:name>

 <sk:checksum>?</sk:checksum>

 <sk:length>?</sk:length>

 <sk:data>cid:1226068552114</sk:data>

 </sk:attachment>

 </sk:getAttachmentResponse>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### Integračná operácia CLOSE

Operácia close slúži na uzatvorenie zmeny v systéme dodávateľa. Integračná operácia sa odosiela automaticky ak sa zmena dostane do stavu CLOSE.

Tabuľka 30 - Vstupné parametre operácie CLOSE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| vendorwonum | STRING | Číslo zmeny v dodávateľskom systéme | A |
| description | STRING | Informácia o uzatvorení zmeny v NCZI | A |
| attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Zoznam identifikátorov príloh | N |

**Príklad volania CLOSE na dodávateľský systém**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.vendor.api.change.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:closeRequest>

 <sk:vendorwonum>CR555</sk:vendorwonum>

 <sk:description>Zmena bola uzatvorená</sk:description>

 <!--Zero or more repetitions:-->

 <sk:attachment>

 <sk:name>Nazov Prílohy</sk:name>

 <sk:checksum>CRC32 Checksum</sk:checksum>

 <sk:length>64</sk:length>

 </sk:attachment>

 </sk:closeRequest>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

**Odpoveď:**

<S:Envelope xmlns:S="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">

 <S:Body>

 <closeResponse xmlns="sk.nczisk.vendor.api.change.v1.datatypes"/>

 </S:Body>

</S:Envelope>

## Integračné rozhranie na strane NCZI

Integračné rozhranie na strane NCZI obsahuje operácie, ktoré umožňujú posielanie dát do NCZI.

### Integračné operácie na strane NCZI:

Na strane NCZI boli vytvorené nasledujúce operácie:

Tabuľka 31 - Change integračné operácie NCZI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID | Operácia | Opis |
| 1 | comment | Výmena informácií  |
| 2 | getAttachment | Získanie príloh z dodávateľského systému |

#### Integračná operácia COMMENT

Operácia **comment** slúži na posielanie komentárov počas riešenia zmeny.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| wonum | STRING | Unikátny identifikátor zmeny v NCZI | A |
| description | STRING | Text s informáciou o priebehu riešenia | A |
| type | STRING | Typ komentáru, ktorý definuje či ide o komentár alebo kapacitný odhad | A |
| author | STRING | Autor komentáru | A |
| attachment | ATTACHMENTINFORMATION[] | Aktuálny zoznam všetkých príloh (+s dohodnutým typom kontrolného súčtu)  – druhá strana si stiahne potrebné/požadované prílohy | N |

**Príklad volania operácie COMMENT:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.change.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:commentRequest>

 <sk:wonum>CR556</sk:wonum> <!—Identifikačné číslo zmeny v NCZI -->

 <sk:description>Text komentáru </sk:description>

 <sk:type>comment</sk:type> <!—Kapacitný odhad alebo komentár-->

 <sk:author>?</sk:author> <!—Autor komentáru-->

 <!--Zero or more repetitions:-->

 <sk:attachment> <!--Zoznam príloh-->

 <sk:name>?</sk:name><!--Názov prílohy-->

 <sk:checksum>?</sk:checksum><!--CRC kontrolný súčet prílohy uvádzaný malými písmenami-->

 <sk:length>?</sk:length> <!--Dĺžka prílohy v jednotkách Byte-->

 </sk:attachment>

 </sk:commentRequest>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

#### Integračná operácia Getattachment

Operácia **getAttachment** slúži na sťahovanie príloh zmien.  Odpoveďou je zoznam žiadaných príloh.

Tabuľka 32 - Vstupné parametre operácie getAttachment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| wonum | STRING | Unikátny identifikátor zmeny v NCZI | A |
| attachment | STRING | Zoznam identifikátorov príloh resp. názov príloh. | A |

Tabuľka 33 - Výstupné parametre operácie getAttachment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atribút | Typ | Popis | Povinné (A/N) |
| attachment | ATTACHMENT[] | Zoznam príloh vrátane dát | A |

**Príklad volania operácie GETATTACHMENT:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="<http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/>" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.ticket.v1.datatypes">

   <soapenv:Header/>

   <soapenv:Body>

      <sk:getAttachment>

         <sk:wonum>CR556</sk:wonum>       <!--Identifikačné číslo ticketu-->

         <sk:attachment>priloha1.txt</sk:attachment>   <!--Názov prílohy-->

      </sk:getAttachment>

   </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

**Odpoveď:**

<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:sk="sk.nczisk.servicedesk.api.change.v1.datatypes">

 <soapenv:Header/>

 <soapenv:Body>

 <sk:getAttachmentResponse>

 <!--Zero or more repetitions:-->

 <sk:attachment>

 <sk:name>priloha1.txt</sk:name>

 <sk:checksum>a3b555sds</sk:checksum>

 <sk:length>12</sk:length>

 <sk:data>cid:835362733277</sk:data>

 </sk:attachment>

 </sk:getAttachmentResponse>

 </soapenv:Body>

</soapenv:Envelope>

# wsdl definície rozhraní

Táto kapitola obsahuje WSDL a náležiace XSD definície pre jednotlivé rozhrania.

## wsdl pre tiket management:



## wsdl pre change management:

