|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\oleg.chechurin\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\НовыйЛоготип.png | Государственное автономное учреждение  Тульской области  Центр информационных технологий |

Итилиум, редакция 4.6

**API**

(версия 1.0.6)

Тула, 2021.

# **ОГЛАВЛЕНИЕ**

[1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ 9](#_Toc76234079)

[1.1. Описание целевых операций 10](#_Toc76234080)

[1.2. Типы данных, используемые в формате обмена 18](#_Toc76234081)

[2. ОПИСАНИЕ ТИПОВ 20](#_Toc76234082)

[2.1. Типы объектов 20](#_Toc76234083)

[2.1.1. ResponseType 20](#_Toc76234084)

[2.1.2. DataResponseType 20](#_Toc76234085)

[2.1.3. DataRequestType 21](#_Toc76234086)

[2.1.4. FilterType 22](#_Toc76234087)

[2.1.5. FilterElementType 22](#_Toc76234088)

[2.1.6. FilterGroupType 22](#_Toc76234089)

[2.1.7. FilterConditionType 22](#_Toc76234090)

[2.1.8. OperationDescriptionType 23](#_Toc76234091)

[2.1.9. FileType 23](#_Toc76234092)

[2.1.10. ServiceType 23](#_Toc76234093)

[2.1.11. ServiceComponentType 24](#_Toc76234094)

[2.1.12. StatusType 24](#_Toc76234095)

[2.1.13. PriorityType 24](#_Toc76234096)

[2.1.14. WorkingGroupType 24](#_Toc76234097)

[2.1.15. ObjectRefType 24](#_Toc76234098)

[2.1.16. StatusHistoryItemType 25](#_Toc76234099)

[2.1.17. TaskType 25](#_Toc76234100)

[2.1.18. ListType 26](#_Toc76234101)

[2.1.19. InitiatorType 26](#_Toc76234102)

[2.1.20. TaskServiceInformationType 27](#_Toc76234103)

[2.1.21. UserType 27](#_Toc76234104)

[2.1.22. CommunicationType 27](#_Toc76234105)

[2.1.23. MessageType 28](#_Toc76234106)

[2.1.24. IncidentType 28](#_Toc76234107)

[2.1.25. MainDocumentType 29](#_Toc76234108)

[2.1.26. QuickSolutionType 29](#_Toc76234109)

[2.1.27. MessageAuthorType 29](#_Toc76234110)

[2.1.28. EmployeeType 30](#_Toc76234111)

[2.1.29. IndividualType 30](#_Toc76234112)

[2.1.30. TaskClosureCodeType 30](#_Toc76234113)

[2.2. Типы значений 30](#_Toc76234114)

[2.2.1. OperationType 30](#_Toc76234115)

[2.2.2. UIDType 31](#_Toc76234116)

[2.2.3. FilterGroupTypeType 32](#_Toc76234117)

[2.2.4. ComparisonTypeType 32](#_Toc76234118)

[3. Возможные Сообщения об ошибках 33](#_Toc76234119)

[3.1. Сообщения платформы, не обработанные программно. 33](#_Toc76234120)

[3.2. Собщения сервиса, обработанные программно 33](#_Toc76234121)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 1 35](#_Toc76234122)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 2 42](#_Toc76234123)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 3 53](#_Toc76234124)

[3.1. Получение текущей версии API (GetAPIVersion) 53](#_Toc76234125)

[3.2. Получение списка оперций сервиса доступных участнику взаимодействия (AvailableOperations) 53](#_Toc76234126)

[3.3. Получение списка технических услуг доступных для использования участнику взаимодействия (GetTechnicalServices) 54](#_Toc76234127)

[3.4. Получение списка статусов нарядов, доступных для установки участнику взаимодействия, в зависимости от доступных услуг (GetTaskStatuses) 55](#_Toc76234128)

[3.5. Получение списка приоритетов (GetPriorities) 56](#_Toc76234129)

[3.6. Добавление новой задачи (наряда) (CreateTask) 57](#_Toc76234130)

[3.7. Изменение данных задачи (наряда) (UpdateTask) 57](#_Toc76234131)

[3.8. Удаление задачи (наряда) (DeleteTask) 58](#_Toc76234132)

[3.9. Получение списка задач (нарядов) (GetTasks) 58](#_Toc76234133)

[3.10. Получение текущего статуса (состояния) задачи (GetTaskStatus) 62](#_Toc76234134)

[3.11. Получение истории изменения статусов (состояний) по задаче (GetTaskStatusHistory) 62](#_Toc76234135)

[3.12. Установка нового статуса задачи (SetTaskStatus) 63](#_Toc76234136)

[3.13. Добавление (присоединение) файла к объекту (AddFile) 64](#_Toc76234137)

[3.14. Получение списка файлов, присоединенных к объекту (GetFileList) 65](#_Toc76234138)

[3.15. Получение данных файла (GetFile) 65](#_Toc76234139)

[3.16. Удаление файла присоединенного к объекту (DeleteFile) 66](#_Toc76234140)

[3.17. Добавление сообщения в общение по объекту (AddCommunicationMessage) 67](#_Toc76234141)

[3.18. Получение общения по объекту (GetCommunication) 67](#_Toc76234142)

[3.19. Получение списка бизнес услуг доступных для использования участнику взаимодействия (GetBusinessServices) 68](#_Toc76234143)

[3.20. Удаление инцидента (обращения) (DeleteIncident) 70](#_Toc76234144)

[3.21. Получение списка инцидентов (обращений) (GetIncidents) 70](#_Toc76234145)

[3.22. Обновление данных инцидента (обращения) (UpdateIncident) 72](#_Toc76234146)

[3.23. Создание инцидента (обращения) (CreateIncident) 72](#_Toc76234147)

[3.24. Получение состояний (статусов) для инцидентов (обращений) (GetIncidentStatuses) 73](#_Toc76234148)

[3.25. Получение истории состояний (статусов) для инцидентов (обращений) (GetIncidentStatusHistory) 74](#_Toc76234149)

[3.26. Получение текущего состояния (статуса) инцидента (обращения) (GetIncidentStatus) 75](#_Toc76234150)

[3.27. Установка нового состояния (статуса) инцидента (обращения) (SetIncidentStatus) 76](#_Toc76234151)

[3.28. Получение списка пользователей (GetUsers) 76](#_Toc76234152)

[3.29. Получение списка потребителей услуг (GetInitiators) 77](#_Toc76234153)

[3.30. Получение списка сотрудников (GetEmployees) 78](#_Toc76234154)

[3.31. Получение списка физических лиц (GetIndividuals) 79](#_Toc76234155)

[3.32. Получение списка кодов закрытия задач (GetTaskClosureCodes) 80](#_Toc76234156)

Определения, обозначения и сокращения

Перечень сокращений, используемых в документе

|  |  |
| --- | --- |
| Сокращение | Определение |
| Система | Автоматизированная информационная система регистрации заявок, используемая в ГАУ ТО «Центр информационных технологий» |
| API, сервис | Программный интерфейс автоматизированной информационной системы регистрации заявок, используемой в ГАУ ТО «Центр информационных технологий» |

Перечень терминов, используемых в документе, и их определения

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Определение |
| Участник взаимодействия | Стороннее прграммное обеспечение ипользующее программный интерфейс СРЗ, используемой в ГАУ ТО «Центр информационных технологий», для обмена данными. |

# **ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ**

**Версия 1.0.1**

Добавлены новые типы данных:

* UserType;
* CommunicationType;
* MessageType.

Добавлены новые целевые операции сервиса:

* GetCommunication;
* AddCommunicationMessage.

Целевая операция GetStatusHistory теперь дополнительно возвращает информацию о том, какой пользователь установил тот или иной статус.

У типа ListType добавлено новое свойство Message (тип MessageType).

**Версия 1.0.2**

Добавлены новые типы данных:

* IncidentType;

Добавлены новые целевые операции сервиса:

* GetIncidentStatusHistory;
* GetIncidentStatus;
* SetIncidentStatus;
* GetIncidents;
* CreateIncident;
* UpdateIncident;
* DeleteIncident;
* GetBusinessServices;
* GetIncidentStatuses.

Целевые операции работы с файлами (AddFile, GetFile, DeleteFile, GetFileList) теперь также поддерживают работу с объектами типа IncidentType.

Следующие целевые операции были перименованы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Старое наименование операции** | **Новое наименование операции** |
| GetStatuses | GetTaskStatuses |
| GetStatusHistory | GetTaskStatusHistory |
| GetServices | GetTechnicalServices |
| SetStatus | SetTaskStatus |

У типа TaskType добавлено новое свойство Incident (тип IncidentType) содержащее данные о главном документе задачи (наряда).

У типа ListType добавлено новое свойство Incident (тип IncidentType).

Утипа MessageType добавлено новое свойство Files (тип ListType). В данном свойстве передаются уникальные идентификаторы файлов, присоединенные к данному сообщению.

**Версия 1.0.3**

Добавлены новые типы данных:

* MainDocumentType.

Добавлены новые целевые операции сервиса:

* GetUsers.

У типа TaskType свойство Incident заменено свойством MainDocument (тип MainDocumentType). Данное свойство предназначено передачи данных о главном документе задачи (наряда).

У типа ListType добавлено новое свойство User (тип UserType).

У типа DataResponseType добавлено новое свойство Users (тип ListType). Данное свойство предназначено для передачи списка пользователей.

У типа UserType добавлены новые свойства FullName (тип String) и Email (тип String).

**Версия 1.0.4**

Добавлены новые типы данных:

* QuickSolutionType.

Добавлены новые целевые операции сервиса:

* GetInitiators.

У типа TaskType добавлено новое свойство QuickSolution (тип QuickSolutionType). В данном свойстве содержится быстрое решение, указанное при выполнении задачи (наряда).

У типа ListType добавлено новое свойство Initiator (тип InitiatorType).

У типа DataResponseType добавлено новое свойство Initiators (тип ListType). Данное свойство предназначено для передачи списка потребителй услуг.

Добавлен новый вариант сравнения Contains (Содержит), для использования в фильтрах.

**Версия 1.0.5**

Удалены более не использующиеся типы:

* ExecutorType.

Добавлены новые типы данных:

* MessageAuthorType;
* EmployeeType.

Добавлены новые целевые операции сервиса:

* GetEmployees.

У типа ListType добавлено новое свойство Employee (тип EmployeeType).

У типа DataResponseType добавлено новое свойство Employees (тип ListType). Данное свойство предназначено для передачи списка сотрудников.

У типа StatusType добавлено новое свойство Final (тип boolean). Данное свойство предназначено для передачи признака того, что статус является завершающим.

У типа InitiatorType добавлено новое свойство EMail (тип string). Данное свойство сорержит информацию об адресе электронной почты потребителя услуг.

У свойства Author, типа MessageType, был изменен тип со string на MessageAuthorType.

У свойства Executor типа TaskType изменен тип значения с ExecutorType на EmployeeType.

У свойства Executor типа IncidentType изменен тип значения с ExecutorType на EmployeeType.

**Версия 1.0.6**

Добавлены новые целевые операции сервиса:

* GetIndividuals;
* GetTaskClosureCodes.

Добавлены новые типы данных:

* IndividualType;
* TaskClosureCodeType.

У типа ListType добавлены новые свойства Individual (тип IndividualType) и TaskClosureCode (тип TaskClosureCodeType).

У типа DataResponseType добавлены новые свойства:

* Individuals (тип ListType). Данное свойство предназначено для передачи списка физических лиц;
* TaskClosureCodes (тип TaskClosureCodeType). Данное свойство предназначено для передачи списка кодов закрытия задач (нарядов).

У свойства TaskInitiator типа TaskType изменен тип значения с InitiatorType на IndividualType.

У типа TaskType добавлено новое свойство ClosureCode (тип TaskClosureCodeType). Данное свойство предназначено для передачи кода закрытия задачи (наряда).

# **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

Доступ к сервису предоставляется только через защищенный канал VipNet (после заключения соглашения NDA, IP-адрес сервера 172.21.245.68). При отправке запросов к сервису необходимо пройти аутентификацию посредством базовой авторизации (Basic Authorization) указав логин и пароль пользователя (выдается по запросу).

API выполнен ввиде web-сервиса расположенного по адресам:

- продуктивная среда:

https://s-itilium-web01.tularegion.local:50443/itilium/ws/api.1cws?wsdl

- тестовая среда:

https://s-itilium-web01.tularegion.local:50443/itilium\_test/ws/api.1cws?wsdl

Первоначальное подключение производится к тестовой среде. На тестовой среде необходимо отладить взаимодействие с системой по тем операциям сервиса, которые планируется использовать на продуктивной среде. Далее необходимо написать консультанту ГАУ ТО «ЦИТ» Чечурину Олегу на электронный адрес [Oleg.Chechurin@tularegion.ru](mailto:Oleg.Chechurin@tularegion.ru) о готовности подключения к продуктивной среде, указав в письме информацию о результатах тестирования на тестовой среде следующего содержания:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Участник взаимодействия** | **Операция** | **Идентификатор запроса** | **Время запроса** |
| имя пользователя | наименование операции | Идентификатор запроса формата хххххххх-хххх-хххх-хххх-хххххххххххх | Дата и время запроса в формате YYYY-MM-DD hh:mm:ss |
| … |  |  |  |

После этого будет предоставлен доступ в продуктивной среде к операциям сервиса, указанным в письме.

По техническим вопросам так же можно писать консультанту ГАУ ТО «ЦИТ» Чечурину Олегу на электронный адрес [Oleg.Chechurin@tularegion.ru](mailto:Oleg.Chechurin@tularegion.ru).

По вопросам алгоритмов, их корректировок или иным методическим вопросам можете написать консультанту ГАУ ТО «ЦИТ» Ульяне Сусак на электронный адрес [Ulyana.Susak@tularegion.ru](mailto:Ulyana.Susak@tularegion.ru).

В сервисе определена одна операция *Request*, через которую выполняется как передача данных в систему, так получение данных из системы. Операция имеет три входных параметра:

* Participant – идентификатор участника взаимодействия;
* Operation – наименование целевой операции, которую необходимо выполнить;
* Data – данные необходимые для выполнения целевой операции.

В результате выполнения операции сервис возвращает объект типа *ResponseType*. Описание типа можно посмотреть в разделе 2 данного руководства.

## **Описание целевых операций**

В таблице 1.1 представлен список операций доступных для указания в запросах, отправляемых к сервису.

*Таблица 1.1.*

*Целевые операции сервиса*

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Описание** |
| AvailableOperations | Предназначена для получения доступных для использования участником взаимодействия целевых опреаций.  Возвращает список операций содержаций наименование и краткое описание операции.  Для выполнения данной операции передача дополнительных данных не требуется. |
| GetTechnicalServices | Предназначена для получения технических услуг достыпных участнику взаимодействия. Технические услуги используются в задачах (нарядах).  Возвращает список технических услуг для каждой из которых указывается наименование и уникальный идентификатор, а также список компонет услуги.  Для выполнения данной операции передача дополнительных данных не требуется. |
| GetTaskStatuses | Предназначена для получения списка состояний (статусов) задач (нарядов) доступных участнику взаимодействия.  Возвращает список состояний (статусов) для каждого из которых указывается наименование и уникальный идентификатор.  Для выполнения данной операции передача дополнительных данных не требуется. |
| GetPriorities | Предназначена для получения используемых в системе приоритетов задач (нарядов) и инцидентов (обращений).  Вовзращает список приоритетов, для каждого из которых указывается наименование и уникальный идентификатор.  Для выполнения данной операции передача дополнительных данных не требуется. |
| CreateTask | Предназначена для создания в системе новой задачи.  При запросе на выполнение данной операции обязательна передача в данных, объекта типа *TaskType,* содержащего в своствах значения небходимые для создания в системе новой задачи.  В случае успешного выполненя операции в ответе сервиса содержится уникальный идентификатор созданной задачи. |
| UpdateTask | Предназначена для обновления данных задачи (наряда) по указанному идентификатору этой задачи.  При запросе на выполнение данной операции обязательна передача в данных, объекта типа *TaskType,* а такжеуказание идентификатора обновляемой задачи в свойстве *ObjectUID*.  В случае успешного выполненя операции в ответе сервиса содержится уникальный идентификатор обновленной задачи.  При выполнении операции обновляются значения только тех свойств задачи, которые присутствуют в объекте типа *TaskType*. Т.е. если в обновляемой задаче поле *Solution* заполнено, а в перданном объекте типа *TaskType*, своство *Solution* отсутствует, то в обновляемой задаче поле *Solution* обновлено не будет. Для того чтобы очистить свойство *Solution* в исходной задче, его необходимо явно передать в объекте типа *TaskType* при этом оставив значение этого совойства пустым. |
| DeleteTask | Предназначена для удаления задачи (наряда) из системы по уникальному идентификатору этой задачи.  При запросе на выполнение данной операции обязательна передача в данных идентификатора удаляемой задачи (наряда) в свойстве *ObjectUID*. |
| GetTasks | Предназначена для получения задач (нарядов) доступных участнику взаимодействия.  В случае успешного выполнения операции в ответе возвращет список задач (нарядов).  Для данной операции доступна возможность установки отборов (фильтров) данных. Для этого необходимо в данных операции передать объект типа *FilterType*.  Установка отборов (фильтров) возможна по следующим полям задачи (наряда):   * UID – уникальный идентификатор задачи; * Service – услуга; * ServiceComponent – компонента (составляющая) услуги; * Subject – тема обращения; * Description – описание задачи (наряда); * WorkingGroup – рабочая группа; * Executor – ответственный (исполнитель) по задаче; * DateStart – дата создания задачи; * DateEnd – крайний срок выполнения задачи; * Status – состояние (статус); * Priority – приоритет; * Solution – решение; * IncidentInitiator – инициатор обращения. |
| GetTaskStatus | Предназначена для получения текущего статуса задачи (наряда) по уникальному идентификатору этого объекта.  При запросе на выполнение данной операции, обязательна передача в данных идентификатора задачи (наряда), для которой получаем состояние (статус), в свойстве *ObjectUID*.  В случае успешного выполнения операции в ответет возвращает уникальный идентификатор текущего состояния (статуса) задчи (наряда). |
| GetTaskStatusHistory | Предназначена для получения истории изменения состояний (статусов) задачи (наряда) по уникальному идентификатору этой задачи (наряда).  При запросе на выполнение данной операции, обязательна передача в данных идентификатора задачи (наряда), для которой получаем истрию состояний (статусов), в свойстве *ObjectUID*.  В случае успешного выполнения операции, в ответе возвращает список состояний (статусов) с датой их установки и информацией о пользователе, установившем этот статус. |
| SetTaskStatus | Предназначена для изменения состояния (статуса) указанной задачи (наряда).  При запросе на выполнение данной операции, обязательна передача в данных, идентификатора задачи (наряда), для которой устанавливается новое состояние, в свойстве *ObjectUID*, а также уникального идентификатора устанавливаемого состояния. |
| AddFile | Предназначена для добавления к объекту нового файла.  При запросе на выполнение данной операции, необходимо в данных передать уникальный идентификатор объекта, к которому присоединяется файл, в свойстве *ObjectUID*, а также данные присоединяемого (добавляемого) файла в свойстве *File.*  В случае успешного выполнения опреации будет возвращен уникальный идентификатор присоединенного к объекту файла.  Не желательна передача таким способом фалов размер которых превышает 5 Мб. |
| GetFile | Предназначена для получения данных файла, присоединенного к объекту.  При запросе на выполнение данной операции, необходимо в данных передать уникальный идентификатор объекта, к которому присоединен файл, в свойстве *ObjectUID*, а также уникальный идентификатор файла, данные которого необходимо получить*.*  В случае успешного выполнения операции будет возвращен объект типа *FilterType.* |
| DeleteFile | Предназначена для удаления файла, присоединенного к объекту.  При запросе на выполнение данной операции, необходимо в данных передать уникальный идентификатор объекта, к которому присоединен файл, в свойстве *ObjectUID*, а также уникальный идентификатор удаляемого файла. |
| GetFileList | Предназначена для получения списка присоединенных к объекту файлов.  При запросе на выполнение данной операции, необходимо в данных передать уникальный идентификатор объекта, в свойстве *ObjectUID.*  В случае успешного выполнения операции возвращется список присоединенных к объекту файлов. В списке для каждого файла указан его уникальный идентификатор, имя, расширение и описание. Данные файла в списке не передаются. Для получения данных файла необходимо использовать операцию *GetFile.* |
| GetAPIVersion | Предназначена для получения текущей версии API. |
| GetCommunication | Предназначена для получения общения по объекту. |
| AddCommunicationMessage | Предназначена для добавления сообщения в общение по объекту. |
| GetIncidentStatusHistory | Предназначена для получения истории изменения состояний (статусов) инцидента (обращения) по уникальному идентификатору этого инцидента (обращения).  При запросе на выполнение данной операции, обязательна передача в данных идентификатора инцидента (обращения), для которого получаем истрию состояний (статусов), в свойстве *ObjectUID*.  В случае успешного выполнения операции, в ответе возвращает список состояний (статусов) с датой их установки и информацией о пользователе, установившем этот статус. |
| SetIncidentStatus | Предназначена для изменения состояния (статуса) указанного инцидента (обращения).  При запросе на выполнение данной операции, обязательна передача в данных, идентификатора инцидента (обращения), для которого устанавливается новое состояние, в свойстве *ObjectUID*, а также уникального идентификатора устанавливаемого состояния. |
| GetIncidentStatus | Предназначена для получения текущего статуса инцидента (обращения) по уникальному идентификатору этого инцидента (обращения).  При запросе на выполнение данной операции, обязательна передача в данных идентификатора инцидента (обращения), для которого получаем состояние (статус), в свойстве *ObjectUID*.  В случае успешного выполнения операции в ответет возвращает уникальный идентификатор текущего состояния (статуса) инцидента (обращения). |
| GetIncidents | Предназначена для получения инцидентов (обращений).  В случае успешного выполнения операции в ответе возвращет список инцидентов (обращений).  Для данной операции доступна возможность установки отборов (фильтров) данных. Для этого необходимо в данных операции передать объект типа *FilterType*.  Установка отборов (фильтров) возможна по следующим полям задачи:   * UID – уникальный идентификатор инцидента (обращения); * Service – услуга; * ServiceComponent – компонента (составляющая) услуги; * Description – описание инцидента (обращения); * WorkingGroup – рабочая группа; * Executor – ответственный (исполнитель) по инциденту (обращению); * IncidentInitiator – инициатор инцидента (обращения); * DateStart – дата создания инцидента (обращения); * DateEnd – крайний срок выполнения инцидента (обращения); * Status – состояние (статус); * Priority – приоритет; * Solution – решение. |
| CreateIncident | Предназначена для создания в системе нового инцидента (обращения).  При запросе на выполнение данной операции обязательна передача в данных, объекта типа *IncidentType,* содержащего в своствах значения небходимые для создания в системе нового инцидента (обращения).  В случае успешного выполненя операции в ответе сервиса содержится уникальный идентификатор созданного инциднета (обращения). |
| UpdateIncident | Предназначена для обновления данных инцидента (обращения) по указанному идентификатору этого инцидента (обращения).  При запросе на выполнение данной операции обязательна передача в данных, объекта типа *IncidentType,* а такжеуказание идентификатора обновляемого инцидента (обращения) в свойстве *ObjectUID*.  В случае успешного выполненя операции в ответе сервиса содержится уникальный идентификатор обновленного инцидента (обращения).  При выполнении операции обновляются значения только тех свойств инцидента (обращения), которые присутствуют в объекте типа *IncidentType*. Т.е. если в обновляемом инциденте поле *Solution* заполнено, а в перданном объекте типа *IncidentType*, своство *Solution* отсутствует, то в обновляемом инциденте поле *Solution* обновлено не будет. Для того чтобы очистить свойство *Solution* в исходном инциденте, его необходимо явно передать в объекте типа *IncidentType* при этом оставив значение этого совойства пустым. |
| DeleteIncident | Предназначена для удаления инцидента (обращения) из системы по уникальному идентификатору этого инцидента (обращения).  При запросе на выполнение данной операции обязательна передача в данных идентификатора удаляемого инциднета (обращения) в свойстве *ObjectUID*. |
| GetBusinessServices | Предназначена для получения бизнес-услуг достыпных участнику взаимодействия. Бизнес-услуги используются в инцидентах (обращениях).  Возвращает список бизнес-услуг для каждой из которых указывается наименование и уникальный идентификатор, а также список компонет услуги.  Для выполнения данной операции передача дополнительных данных не требуется. |
| GetIncidentStatuses | Предназначена для получения списка состояний (статусов) инцидентов (обращений) доступных участнику взаимодействия.  Возвращает список состояний (статусов) для каждого из которых указывается наименование и уникальный идентификатор.  Для выполнения данной операции передача дополнительных данных не требуется. |
| GetUsers | Предназначена для получения списка пользователей.  В случае успешного выполнения операции в ответе возвращет список пользователей системы.  Для данной операции доступна возможность установки отборов (фильтров) данных. Для этого необходимо в данных операции передать объект типа *FilterType*.  Установка отборов (фильтров) возможна по следующим полям задачи:   * UID – уникальный идентификаторпользователя; * Name – имя; * FullName – полное имя; * Email – адрес электронной почты. |
| GetInitiators | Предназначена для получения списка потребителей услуг.  В случае успешного выполнения операции в ответе возвращет список потребителей услуг.  Для данной операции доступна возможность установки отборов (фильтров) данных. Для этого необходимо в данных операции передать объект типа *FilterType*.  Установка отборов (фильтров) возможна по следующим полям задачи:   * UID – уникальный идентификаторпользователя; * Name – имя; * ContactInformation – контактная информация. |
| GetEmployees | Предназначена для получения списка сотрудников.  В случае успешного выполнения операции в ответе возвращет список сотрудников.  Для данной операции доступна возможность установки отборов (фильтров) данных. Для этого необходимо в данных операции передать объект типа *FilterType*.  Установка отборов (фильтров) возможна по следующим полям задачи:   * UID – уникальный идентификаторпользователя; * Name – имя; * Email – адрес электронной почты. |
| GetIndividuals | Предназначена для получения списка физических лиц.  В случае успешного выполнения операции в ответе возвращет список физических лиц.  Для данной операции доступна возможность установки отборов (фильтров) данных. Для этого необходимо в данных операции передать объект типа *FilterType*.  Установка отборов (фильтров) возможна по следующим полям задачи:   * UID – уникальный идентификаторпользователя; * Name – имя; * Email – адрес электронной почты. |
| GetTaskClosureCodes | Предназначена для получения списка кодов закрытия задач (нарядов). |

Примеры запросов, для каждой из целевых опреаций, приведены в приложении 3.

## **Типы данных, используемые в формате обмена**

В таблице 1.2 представлено краткое описание, используемых при обмене, типов данных. Подробное описание каждого типа прведено в разделе 2. Так же в приложении 1 имеется xsd-схема, описывающая формат, используемых при обмене, данных.

*Таблица 1.2.*

*Типы данных используемые в формате обмена*

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Описание** |
| OperationType | Список операций сервиса. Определяет набор операций, обрабатываемых сервисом. |
| UIDType | Описание типа уникального идентификатора. Значения данного типа соответствуют регулярному выражению [a-fA-F0-9]{8}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{12}. При попытках установить свойствам данного типа значений, не соответствующих регулярному выражению, вызывается исключение. |
| FilterGroupTypeType | Список типов групп условий используемых при установке отборов (фильтров). |
| ComparisonTypeType | Список вариантов сравнения данных, используемых при установке отборов (фильтров). |
| ResponseType | Описывает структуру возвращаемого сервисом ответа. |
| DataResponseType | Данные, которые могут быть переданы в ответе сервиса при выполнении операции. |
| DataRequestType | Данные, которые могут быть переданы в сервис. Объект данного типа используется для передачи дополнительных значений необходимых для выполнения ряда операций сервиса. |
| FilterType | Отбор (фильтр). Объекты данного типа используются для устанвки отборов (фильтров) в операциях получения данных. Возможность использования отборов в операциях определяется для каждой операции отдельно. |
| FilterElementType | Элемент отбора (фильтра). В качестве элемента отбора может быть условие или группа условий содержащая еобъекты типа FilterElementType. |
| FilterGroupType | Группа условий отбора (фильтра). |
| FilterConditionType | Условие отбора (фильтра). |
| OperationDescriptionType | Описание описации сервиса. |
| FileType | Файл. Используется для получения данных файлов из системы или для передаци файлов в систему. |
| ServiceType | Услуга. Является ссылочным типом. |
| ServiceComponentType | Состав услуги (составляющая компонента услуги). Является ссылочным типом. |
| StatusType | Статус (состояние) задачи. Является ссылочным типом. |
| PriorityType | Приоритет задачи. Является ссылочным типом. |
| WorkingGroupType | Рабочая группа. Является ссылочным типом. |
| ObjectRefType | Ссылочный тип. Други типы, описывающие ссылочные данные, используют этот тип в качестве базового. Например, типы PriorityType, ServiceType и др. |
| StatusHistoryItemType | Элемент истории изменения состояний задач. |
| TaskType | Задача (наряд). |
| ListType | Список значений. Используется для передачи списка элементов других типов, таких как StatusType, PriorityType и д.р. |
| InitiatorType | Инициатор. Является ссылочным типом. |
| TaskServiceInformationType | Служебная информация. Необходима при переводе задач в некоторые статусы. |
| UserType | Пользователь системы. |
| CommunicationType | Общение по объекту (на пример по наряду). |
| MessageType | Отдельное сообщение из общения по объекту (элемент общения). |
| IncidentType | Инцидент (обращение). |
| MainDocumentType | Главный документ задачи (наряда). |
| QuickSolutionType | Быстрое решение. |
| MessageAuthorType | Автор сообщения. |
| EmployeeType | Сотрудник. |
| IndividualType | Физическое лицо. |
| TaskClosureCodeType | Код закрытия задачи (наряда). |

# **ОПИСАНИЕ ТИПОВ**

## **Типы объектов**

### **ResponseType**

*Таблица 2.1.*

*Описание типа ResponseType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| UID | UIDType |  | Уникальный идентификатор, присвоенный запросу системой. |
| Result | boolean |  | Результат выполенния операции. Если *true*, то операция выполнена, если *false,* то значит в результате выполнения операции возникли ошибки. |
| Description | string |  | Содержит текст сообщения об ошибке, в случае если выполнение операции завершилось ошибкой. |
| Data | DataResponseType |  | Если в результате выполнения операции сервис должен возвращать какие-то данные, то они содержатся в этом свойстве. |

### **DataResponseType**

*Таблица 2.2.*

*Описание типа DataResponseType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| AvailableOperations | ListType | + | Список опреаций доступных участнику взаимодействия. |
| Services | ListType | + | Список услуг доступных участнику взаимодействия. |
| Statuses | ListType | + | Список состояний (статусов) доступных для использования участнику взаимодействия. |
| UID | UIDType | + | Уникальный идентификатор. Используется для передачи в ответе уникального идентификатора объекта системы, например, идентификатор созданной задачи. |
| Priorities | ListType | + | Список приоритетов задач, инцидентов. |
| FileList | ListType | + | Список файлов. |
| File | FileType | + | Данные файла. |
| Status | StatusType | + | Состояние (статус) задачи, инцидента. |
| StatusHistory | ListType | + | История изменения состояний (статусов) задачи, инцидента. |
| Tasks | ListType | + | Список задач (нарядов). |
| APIVersion | string | + | Текущая версия API. |
| Communication | CommunicationType | + | Общение по объекту. |
| Incidents | ListType | + | Список инцидентов (обращений). |
| Users | ListType | + | Список пользователей. |
| Initiators | ListType | + | Список инициаторов (потребителей услуг). |
| Employees | ListType | + | Список сотрудников. |
| Individuals | ListType | + | Список физических лиц. |
| TaskClosureCodes | ListType | + | Список кодов закрытия задач (нарядов). |

### **DataRequestType**

*Таблица 2.3.*

*Описание типа DataRequestType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| ObjectUID | UIDType | + | Уникальный идентификатор объекта для которго выполняется операция. |
| File | FileType | + | Данные файла. |
| Filter | FilterType | + | Параметры отбора (фильтра). |
| Status | StatusType | + | Состояние (статус) задачи. |
| Task | TaskType | + | Данные задачи (наряда). |
| ServiceInformation | ServiceInformation | + | Служебная информция необходимая бля перевод задачи в некоторые из статусов. |
| Solution | string | + | Решение, которое необходимо записать в задачу при переводе в определенные статусы. |
| Message | MessageType | + | Сообщение из общения по объекту. |
| Incident | IncidentType | + | Данные инцидента (обращения). |

### **FilterType**

*Таблица 2.4.*

*Описание типа FilterType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| FilterElement | FilterElementType |  | Список элементов отбора (фильтра). Может быть условием или группой условий. |

### **FilterElementType**

*Таблица 2.5.*

*Описание типа FilterElementType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Condition | FilterConditionType | + | Условие отбора (фильтра). |
| Group | FilterGroupType | + | Группа условий отбора (фильтра). |

*Примечание: объекты данного типа одновременно могут содержать только одно из перечисленных свойств.*

### **FilterGroupType**

*Таблица 2.6.*

*Описание типа FilterGroupType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Type | FilterGroupTypeType |  | Тип группы условий (И, ИЛИ, НЕ). |
| FilterElement | FilterElementType |  | Список элементов отбора (фильтра). Может быть условием или группой условий. |

### **FilterConditionType**

*Таблица 2.7.*

*Описание типа FilterConditionType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Field | string |  | Поле объекта, по которому будет выполняться отбор (фильтр). |
| ComparisonType | ComparisonTypeType |  | Тип операции сравнения. |
| Value | anyType |  | Значение для которго выполняется проверка условия. В случае если необходимо передать список значений, то значения передаются одной строкой разделенные символом «;» (точка с запятой) |

### **OperationDescriptionType**

*Таблица 2.8.*

*Описание типа OperationDescriptionType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Operation | OperationType |  | Наименование операции. |
| Description | string |  | Описание операции. |

### **FileType**

*Таблица 2.9.*

*Описание типа FileType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| UID | UIDType | + | Уникальный идентификатор файла. Актуально только для существующего файла. |
| Data | string | + | Данные файла в формате BASE64. |
| Name | string | + | Имя файла без расширения. |
| Ext | string | + | Расширение файла. |
| Description | string | + | Комментарий к файлу. |

### **ServiceType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа. Собственные (уникальные) свойства типа *ServiceType* указаны в таблице 2.10.

*Таблица 2.10.*

*Описание типа ServiceType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| ServiceComponents | ListType |  | Список компонент (составляющих) услуги. |

### **ServiceComponentType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа. Собственные (уникальные) свойства типа *ServiceComponentType* указаны в таблице 2.11.

*Таблица 2.11.*

*Описание типа ServiceComponentType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Description | string | + | Комментарий к компоненте (составляющей) услуги. |

### **StatusType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа. Собственные (уникальные) свойства типа *ServiceComponentType* указаны в таблице 2.12.

*Таблица 2.12.*

*Описание типа ServiceComponentType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Final | boolean | + | Признак того что данный статус является завершающим. |

### **PriorityType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа. Собственных (уникальных) свойств у данного типа нет.

### **WorkingGroupType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа. Собственных (уникальных) свойств у данного типа нет.

### **ObjectRefType**

*Таблица 2.13.*

*Описание типа ObjectRefType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| UID | UIDType |  | Уникальный идентификатор объекта. |
| Name | string | + | Наименование объекта. |

### **StatusHistoryItemType**

*Таблица 2.14.*

*Описание типа StatusHistoryItemType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| DateSet | dateTime |  | Дата установки состояния (статуса). |
| Status | StatusType |  | Состоняие (статус) котрый был установлен в эту дату. |
| User | UserType |  | Информация о пользователе установившем данной состояние (статус). Если информация о пользователе, установившем состояние (статус), отсутствует, то содержит пустое значение. |

### **TaskType**

*Таблица 2.15.*

*Описание типа TaskType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| UID | UIDType | + | Уникальный идентификатор задачи. |
| Service | ServiceType | + | Техническая услуга. |
| ServiceComponent | ServiceComponentType | + | Компонента (составляющая) технической услуги. |
| Subject | string | + | Тема задачи. |
| Description | string | + | Описание задачи. |
| WorkingGroup | WorkingGroupType | + | Рабочая группа на котрую назначена задача. |
| Executor | EmployeeType | + | Исполнитель (ответственный) по задаче. |
| DateStart | dateTime | + | Дата создания задачи. |
| DateEnd | dateTime | + | Крайний срок выполнения задачи. |
| Status | StatusType | + | Состояние (статус) задачи. |
| Priority | PriorityType | + | Приоритет задачи. |
| IncidentInitiator | InitiatorType | + | Инициатор обращения. |
| TaskInitiator | IndividualType | + | Инициатор задачи. |
| ServiceInformation | TaskServiceInformationType | + | Техническая информация |
| Solution | string | + | Описание решения задачи. |
| MainDocument | MainDocumentType | + | Главный документ задачи (наряда). |
| QuickSolution | QuickSolutionType | + | Быстрое решение. |
| ClosureCode | TaskClosureCodesType | + | Код закрытия задачи (наряда). |

### **ListType**

*Таблица 2.16.*

*Описание типа ListType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Status | StatusType | + | Список состояний (статусов). |
| ServiceComponent | ServiceComponentType | + | Список составляющих (компонент) услуги. |
| Priority | PriorityType | + | Список приоритетов. |
| File | FileType | + | Список файлов. |
| StatusHistoryItem | StatusHistoryItemType | + | Список записей об установленных состояниях (статусах) задачи. |
| Task | TaskType | + | Список задач. |
| Service | ServiceType | + | Список услуг. |
| OperationDescription | OperationDescriptionType | + | Список операций. |
| Message | MessageType | + | Сообщение - элемент из общения по объекту. |
| Incident | IncidentType | + | Инцидент (обращение). |
| User | UserType | + | Пользователь. |
| Initiator | InitiatorType | + | Инициатор (потребитель услуг). |
| Employee | EmployeeType | + | Сотрудник. |
| Individual | IndividualType | + | Физическое лицо. |
| TaskClosureCode | TaskClosureCodeType | + | Код закрытия задачи (наряда). |

*Примечание: объекты данного типа одновременно могут содержать только одно из перечисленных свойств. Т.е. либо список состояний, либо список файлов и т.д. Объект не может одновременно содержать и список состояний, и список объектов.*

### **InitiatorType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа. Собственные (уникальные) свойства типа *ServiceComponentType* указаны в таблице 2.17.

*Таблица 2.17.*

*Описание типа InitiatorType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| ContactInformation | string | + | Контактная информация. Данные о телефоне, почте, адресе и т.д. |
| EMail | String | + | Адрес электронной почты. |

### **TaskServiceInformationType**

*Таблица 2.18.*

*Описание типа ListType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| TransferDate | dateTime | + | Дата переноса. |
| StatusComment | string | + | Комментарий к состоянию. |
| NewService | ServiceType | + | Новая услуга. |
| NewServiceComponent | ServiceComponentType | + | Новый состав услуги. |
| NewPriority | PriorityType | + | Новый приоритет. |
| NewDateEnd | dateTime | + | Новый крайний срок. |

### **UserType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа. Собственные (уникальные) свойства типа *ServiceComponentType* указаны в таблице 2.19.

*Таблица 2.19.*

*Описание типа CommunicationType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| FullName | String | + | Полное имя пользователя. |
| EMail | String | + | Адрес электронной почты. |

### **CommunicationType**

*Таблица 2.20.*

*Описание типа CommunicationType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Messages | ListType |  | Список сообщений общения. |

### **MessageType**

*Таблица 2.21.*

*Описание типа MessageType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| UID | UIDType | + | Идентификатор сообщения |
| Author | MessageAuthorType | + | Автор сообщения. |
| Date | dateTime | + | Дата и время добавления сообщения. |
| Text | String |  | Текст сообщения |
| Files | ListType | + | Список идентификаторов файлов присоединеных к данному сообщению. |

### **IncidentType**

*Таблица 2.22.*

*Описание типа IncidentType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| UID | UIDType | + | Уникальный идентификатор инцидента (обращения). |
| Service | ServiceType | + | Бизнес-услуга. |
| ServiceComponent | ServiceComponentType | + | Составляющая бизнес-услуги. |
| Status | StatusType | + | Текущее состояние (статус) инцидента (обращения). |
| Description | string | + | Описание инцидента. |
| Solution | string | + | Описание решения инцидента. |
| WorkingGroup | WorkingGroupType | + | Рабочая группа, на которую назначен инцидент. |
| Executor | EmployeeType | + | Ответственный на которого назначен инцидент. |
| IncidentInitiator | InitiatorType | + | Инициатор инцидента (обращения). |
| DateStart | dateTime | + | Дата регистрации инцидента. |
| DateEnd | dateTime | + | Крайний срок решения инцидента. |
| Priority | PriorityType | + | Приоритет. |
| Incident | Incidenttype | + | Инцидент являющийся основанием для данного инцидента. |

### **MainDocumentType**

*Таблица 2.23.*

*Описание типа MainDocumentType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Incident | IncidentType | + | Данное свойстов указывается если в качестве главного документа задачи (наряда) выступает инцидент (обращение). |
| Task | TaskType | + | Данное свойстов указывается если в качестве главного документа задачи (наряда) выступает задача (наряд). |

### **QuickSolutionType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа. Собственные (уникальные) свойства типа *QuickSolutionType* указаны в таблице 2.24.

*Таблица 2.24.*

*Описание типа QuickSolutionType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Text | string | + | Текст решения. |

### **MessageAuthorType**

*Таблица 2.25.*

*Описание типа MessageAuthorType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| Name | string | + | Автор строкой. Заполняется в случаях когда автор сообщения не связан ни с одним справочником, хранится просто ввиде строки. |
| Employee | EmployeeType | + | Заполняется когда автором сообщения является сотрудник. Т.е. в качестве автора указан элемент справочника сотрудников. |
| Initiator | InitiatorType | + | Заполняется когда автором сообщения является инициатор обращения. Т.е. в качестве автора указан элемент справочника потребителей услуг. |

### **EmployeeType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа. Собственные (уникальные) свойства типа *EmployeeType* указаны в таблице 2.26.

*Таблица 2.26.*

*Описание типа EmployeeType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| EMail | string | + | Адрес электронной почты. |

### **IndividualType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа. Собственные (уникальные) свойства типа *EmployeeType* указаны в таблице 2.27.

*Таблица 2.27.*

*Описание типа IndividualType*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Может отсутствовать** | **Описание** |
| EMail | string | + | Адрес электронной почты. |

### **TaskClosureCodeType**

Тип *ObjectRefType* является базовым для данного типа, поэтому он наследует все свойства базового типа.

## **Типы значений**

### **OperationType**

Данный тип описывает список целевых операций, реализуемых сервисом. Т.к. тип является перечислением, то при передаче значений данного типа необходимо строго следить за соответствием этих значений образцам, определенным в перечислении, вплоть до регистра каждой буквы.

*Таблица 2.28.*

*Описание типа OperationType*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Описание** |
| AvailableOperations | string | Доступные операции. |
| GetTechnicalServices | string | Получение списка технических услуг. |
| GetTaskStatuses | string | Получение состояний (статусов) задач (нарядов). |
| GetPriorities | string | Получение приоритетов. |
| CreateTask | string | Создание задачи (наряда). |
| UpdateTask | string | Обновление задачи (нарядя). |
| DeleteTask | string | Удаление задачи (наряда). |
| GetTasks | string | Получение списка задач (нарядов). |
| GetTaskStatus | string | Получение текущего состояния задачи (наряда). |
| GetTaskStatusHistory | string | Получение истории изменения состояний задачи (наряда). |
| SetTaskStatus | string | Изменение состояния задачи (наряда). |
| AddFile | string | Добавление файла к объекту. |
| GetFile | string | Получение данных файла. |
| DeleteFile | string | Удаление указанного файла. |
| GetFileList | string | Получение списка файлов объекта. |
| GetAPIVersion | string | Получение версии API. |
| GetCommunication | string | Получение общения по задаче (наряду). |
| AddCommunicationMessage | string | Добавление сообщения в общение по задаче (наряду). |
| GetIncidentStatusHistory | string | Получение истории состояний (статусов) инцидента (обращения). |
| GetIncidentStatus | string | Получение текущего состояния (статуса) инцидента (обращения). |
| SetIncidentStatus | string | Изменение состояния (статуса) инцидента (обращения). |
| GetIncidents | string | Получение списка инцидентов (обращений). |
| CreateIncident | string | Создание инцидента (обращения). |
| UpdateIncident | string | Обновление данных инцидента (обращения). |
| DeleteIncident | string | Удаление инцидента (обращения). |
| GetBusinessServices | string | Получение списка бизнес-услуг. |
| GetIncidentStatuses | string | Получение состояний (статусов) инцидентов (обращений). |
| GetUsers | string | Получение списка пользователй системы. |
| GetInitiators | string | Получение списка потребителей услуг. |
| GetEmployees | string | Получение списка сотрудников. |
| GetIndividuals | string | Получение списка физических лиц. |
| GetTaskClosureCodes | string | Получение кодов закрытия задач (нарядов). |

### **UIDType**

Данный тип реализует описание уникального идентификатора объектов системы. Передаваемые значения данного типа должны соответствовать следующему регулярному выражению: [a-fA-F0-9]{8}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{12}.

### **FilterGroupTypeType**

Данный тип описывает возможные варианты группировки элементов отбора (фильтра). Т.к. тип является перечислением, то при передаче значений данного типа необходимо строго следить за соответствием этих значений образцам, определенным в перечислении, вплоть до регистра каждой буквы.

*Таблица 2.29.*

*Описание типа FilterGroupTypeType*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Описание** |
| AND | string | Группа условий И. |
| OR | string | Группа условий ИЛИ. |
| NOT | string | Группа условий НЕ. |

### **ComparisonTypeType**

Данный тип описывает возможные варианты условий, используемых в элементах отбора (фильтра). Т.к. тип является перечислением, то при передаче значений данного типа необходимо строго следить за соответствием этих значений образцам, определенным в перечислении, вплоть до регистра каждой буквы.

*Таблица 2.9.30*

*Описание типа FilterGroupTypeType*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Имя элемента** | **Тип** | **Описание** |
| Greater | string | Больше («>»). |
| GreaterOrEqual | string | Больше или равно («>=»). |
| InList | string | В списке. |
| Less | string | Меньше («<»). |
| LessOrEqual | string | Меньше или равно («<=»). |
| NotInList | string | Не в списке. |
| NotEqual | string | Не равно («<>»). |
| Equal | string | Равно («=»). |
| Contains | string | Содержит. |

# **Возможные Сообщения об ошибках**

## **Сообщения платформы, не обработанные программно.**

Как правило подобные собщения возникают до того, как данные поступили на обработку непосредственно в операцию web-сервиса. На пример, подбные собщения могут возникнуть когда работа в информационной базе заблокирована, или когда текущий сеанс подключения был принудительно разорван администратором, или на вход поданы данные не соответствующие схеме, и т.д.

Сеанс отладки был завершен администратором:

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<soap:Fault>

<soap:Code>

<soap:Value>soap:Sender</soap:Value>

</soap:Code>

<soap:Reason>

<soap:Text xml:lang="ru\_RU">Неизвестная ошибка. Сеанс работы завершен в процессе отладки.

по причине:

Сеанс работы завершен в процессе отладки.</soap:Text>

</soap:Reason>

</soap:Fault>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

Данные не соответствуют схеме:

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<soap:Fault>

<soap:Code>

<soap:Value>soap:Sender</soap:Value>

</soap:Code>

<soap:Reason>

<soap:Text xml:lang="ru\_RU">Неизвестная ошибка. Ошибка проверки данных XDTO:

Значение: '3994bbef-11d9-11ea-80ec-005056b3241bфыв' не соответствует простому типу: {http://www.itilium.cit}UIDType

Значение не соответствует образцу

по причине:

Ошибка проверки данных XDTO:

Значение: '3994bbef-11d9-11ea-80ec-005056b3241bфыв' не соответствует простому типу: {http://www.itilium.cit}UIDType

Значение не соответствует образцу</soap:Text>

</soap:Reason>

</soap:Fault>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **Собщения сервиса, обработанные программно**

Подобные собщения возникают как правило, когда при выполнении операции возникает какая-то программная ошибка, или у пользователя нет прав на выполнение операции, или целевая операция не может быть выполенна по какой-либо причине, и т.д. В данном случае сообщение об ошибке возвращает уже непосредственно операция сервиса, а не платформа. Структура возвращаемых операцией данных описана в пункте 2 данного руководства.

Попытка выполнить действие с объектом не существующим в системе:

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>a0113d24-a904-4c2c-ab24-0069d7e9e457</m:UID>

<m:Result>false</m:Result>

<m:Description>Идентификатор 3994bbef-11d9-11ea-80ec-005056b3241b не соответствует ни одному объекту системы</m:Description>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

# **ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**XSD-схема данных используемых в формате обмена**

<xs:schema xmlns:tns="http://www.itilium.cit" xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" targetNamespace="http://www.itilium.cit" attributeFormDefault="unqualified" elementFormDefault="qualified">

<xs:complexType name="CommunicationType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Messages" type="tns:ListType"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:simpleType name="ComparisonTypeType">

<xs:restriction base="xs:string">

<xs:enumeration value="Greater"/>

<xs:enumeration value="GreaterOrEqual"/>

<xs:enumeration value="InList"/>

<xs:enumeration value="Less"/>

<xs:enumeration value="LessOrEqual"/>

<xs:enumeration value="NotInList"/>

<xs:enumeration value="NotEqual"/>

<xs:enumeration value="Equal"/>

<xs:enumeration value="Contains"/>

</xs:restriction>

</xs:simpleType>

<xs:complexType name="DataRequestType">

<xs:sequence>

<xs:element name="ObjectUID" type="tns:UIDType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="File" type="tns:FileType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Filter" type="tns:FilterType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Status" type="tns:StatusType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Task" type="tns:TaskType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="ServiceInformation" type="tns:TaskServiceInformationType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Solution" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Message" type="tns:MessageType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Incident" type="tns:IncidentType" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="DataResponseType">

<xs:choice>

<xs:element name="AvailableOperations" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Services" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Statuses" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="UID" type="tns:UIDType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Priorities" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="FileList" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="File" type="tns:FileType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Status" type="tns:StatusType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="StatusHistory" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Tasks" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="APIVersion" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Communication" type="tns:CommunicationType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Incidents" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Users" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Initiators" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Employees" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Individuals" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="TaskClosureCodes" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

</xs:choice>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="EmployeeType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="EMail" type="xs:string" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="FileType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID" type="tns:UIDType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Data" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Name" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Ext" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Description" type="xs:string" nillable="true" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="FilterConditionType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Field" type="xs:string"/>

<xs:element name="ComparisonType" type="tns:ComparisonTypeType"/>

<xs:element name="Value"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="FilterElementType">

<xs:choice>

<xs:element name="Condition" type="tns:FilterConditionType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Group" type="tns:FilterGroupType" minOccurs="0"/>

</xs:choice>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="FilterGroupType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Type" type="tns:FilterGroupTypeType"/>

<xs:element name="FilterElement" type="tns:FilterElementType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:simpleType name="FilterGroupTypeType">

<xs:restriction base="xs:string">

<xs:enumeration value="AND"/>

<xs:enumeration value="OR"/>

<xs:enumeration value="NOT"/>

</xs:restriction>

</xs:simpleType>

<xs:complexType name="FilterType">

<xs:sequence>

<xs:element name="FilterElement" type="tns:FilterElementType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="IncidentType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID" type="tns:UIDType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Service" type="tns:ServiceType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="ServiceComponent" type="tns:ServiceComponentType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Status" type="tns:StatusType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Description" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Solution" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="WorkingGroup" type="tns:WorkingGroupType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Executor" type="tns:EmployeeType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="IncidentInitiator" type="tns:InitiatorType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="DateStart" type="xs:dateTime" minOccurs="0"/>

<xs:element name="DateEnd" type="xs:dateTime" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Priority" type="tns:PriorityType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Incident" type="tns:IncidentType" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="IndividualType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="EMail" type="xs:string" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="InitiatorType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="ContactInformation" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="EMail" type="xs:string" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="ListType">

<xs:choice>

<xs:element name="Status" type="tns:StatusType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="ServiceComponent" type="tns:ServiceComponentType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Priority" type="tns:PriorityType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="File" type="tns:FileType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="StatusHistoryItem" type="tns:StatusHistoryItemType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Task" type="tns:TaskType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Service" type="tns:ServiceType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="OperationDescription" type="tns:OperationDescriptionType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Message" type="tns:MessageType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Incident" type="tns:IncidentType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="User" type="tns:UserType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Initiator" type="tns:InitiatorType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Employee" type="tns:EmployeeType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Individual" type="tns:IndividualType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="TaskClosureCode" type="tns:TaskClosureCodeType" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>

</xs:choice>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="MainDocumentType">

<xs:choice>

<xs:element name="Incident" type="tns:IncidentType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Task" type="tns:TaskType" minOccurs="0"/>

</xs:choice>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="MessageAuthorType">

<xs:choice>

<xs:element name="Name" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Employee" type="tns:EmployeeType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Initiator" type="tns:InitiatorType" minOccurs="0"/>

</xs:choice>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="MessageType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Author" type="tns:MessageAuthorType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Date" type="xs:dateTime" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Text" type="xs:string"/>

<xs:element name="Files" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID" type="tns:UIDType"/>

<xs:element name="Name" type="xs:string" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="OperationDescriptionType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Operation" type="tns:OperationType"/>

<xs:element name="Description" type="xs:string"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:simpleType name="OperationType">

<xs:restriction base="xs:string">

<xs:enumeration value="AvailableOperations"/>

<xs:enumeration value="GetTechnicalServices"/>

<xs:enumeration value="GetTaskStatuses"/>

<xs:enumeration value="GetPriorities"/>

<xs:enumeration value="CreateTask"/>

<xs:enumeration value="UpdateTask"/>

<xs:enumeration value="DeleteTask"/>

<xs:enumeration value="GetTasks"/>

<xs:enumeration value="GetTaskStatus"/>

<xs:enumeration value="GetTaskStatusHistory"/>

<xs:enumeration value="SetTaskStatus"/>

<xs:enumeration value="AddFile"/>

<xs:enumeration value="GetFile"/>

<xs:enumeration value="DeleteFile"/>

<xs:enumeration value="GetFileList"/>

<xs:enumeration value="GetAPIVersion"/>

<xs:enumeration value="GetCommunication"/>

<xs:enumeration value="AddCommunicationMessage"/>

<xs:enumeration value="GetIncidentStatusHistory"/>

<xs:enumeration value="GetIncidentStatus"/>

<xs:enumeration value="SetIncidentStatus"/>

<xs:enumeration value="GetIncidents"/>

<xs:enumeration value="CreateIncident"/>

<xs:enumeration value="UpdateIncident"/>

<xs:enumeration value="DeleteIncident"/>

<xs:enumeration value="GetBusinessServices"/>

<xs:enumeration value="GetIncidentStatuses"/>

<xs:enumeration value="GetUsers"/>

<xs:enumeration value="GetInitiators"/>

<xs:enumeration value="GetEmployees"/>

<xs:enumeration value="GetIndividuals"/>

<xs:enumeration value="GetTaskClosureCodes"/>

</xs:restriction>

</xs:simpleType>

<xs:complexType name="PriorityType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType"/>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="QuickSolutionType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Text" type="xs:string" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="ResponseType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID" type="tns:UIDType"/>

<xs:element name="Result" type="xs:boolean"/>

<xs:element name="Description" type="xs:string"/>

<xs:element name="Data" type="tns:DataResponseType"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="ServiceComponentType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Description" type="xs:string" nillable="true" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="ServiceType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="ServiceComponents" type="tns:ListType" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="StatusHistoryItemType">

<xs:sequence>

<xs:element name="DateSet" type="xs:dateTime"/>

<xs:element name="Status" type="tns:StatusType"/>

<xs:element name="User" type="tns:UserType" nillable="true"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="StatusType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Final" type="xs:boolean" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="TaskClosureCodeType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType"/>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="TaskServiceInformationType">

<xs:sequence>

<xs:element name="TransferDate" type="xs:dateTime" minOccurs="0"/>

<xs:element name="StatusComment" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="NewService" type="tns:ServiceType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="NewServiceComponent" type="tns:ServiceComponentType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="NewPriority" type="tns:PriorityType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="NewDateEnd" type="xs:dateTime" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="TaskType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID" type="tns:UIDType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Service" type="tns:ServiceType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="ServiceComponent" type="tns:ServiceComponentType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Subject" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Description" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="WorkingGroup" type="tns:WorkingGroupType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Executor" type="tns:EmployeeType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="DateStart" type="xs:dateTime" minOccurs="0"/>

<xs:element name="DateEnd" type="xs:dateTime" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Status" type="tns:StatusType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Priority" type="tns:PriorityType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="IncidentInitiator" type="tns:InitiatorType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="TaskInitiator" type="tns:IndividualType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="ServiceInformation" type="tns:TaskServiceInformationType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="Solution" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="MainDocument" type="tns:MainDocumentType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="QuickSolution" type="tns:QuickSolutionType" minOccurs="0"/>

<xs:element name="ClosureCode" type="tns:TaskClosureCodeType" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:simpleType name="UIDType">

<xs:restriction base="xs:string">

<xs:pattern value="[a-fA-F0-9]{8}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{12}"/>

</xs:restriction>

</xs:simpleType>

<xs:complexType name="UserType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="FullName" type="xs:string" minOccurs="0"/>

<xs:element name="EMail" type="xs:string" minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="WorkingGroupType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType"/>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

</xs:schema>

# **ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**WSDL-описание сервиса**

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<definitions xmlns="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/"

xmlns:soap12bind="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap12/"

xmlns:soapbind="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"

xmlns:tns="http://www.itilium.cit"

xmlns:wsp="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/policy"

xmlns:wsu="http://docs.oasis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-wssecurity-utility-1.0.xsd"

xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"

xmlns:xsd1="http://www.itilium.cit"

name="ЦИТ\_API"

targetNamespace="http://www.itilium.cit">

<types>

<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"

xmlns:xs1="http://www.itilium.cit"

targetNamespace="http://www.itilium.cit"

attributeFormDefault="unqualified"

elementFormDefault="qualified">

<xs:complexType name="CommunicationType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Messages"

type="tns:ListType"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:simpleType name="ComparisonTypeType">

<xs:restriction base="xs:string">

<xs:enumeration value="Greater"/>

<xs:enumeration value="GreaterOrEqual"/>

<xs:enumeration value="InList"/>

<xs:enumeration value="Less"/>

<xs:enumeration value="LessOrEqual"/>

<xs:enumeration value="NotInList"/>

<xs:enumeration value="NotEqual"/>

<xs:enumeration value="Equal"/>

<xs:enumeration value="Contains"/>

</xs:restriction>

</xs:simpleType>

<xs:complexType name="DataRequestType">

<xs:sequence>

<xs:element name="ObjectUID"

type="tns:UIDType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="File"

type="tns:FileType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Filter"

type="tns:FilterType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Status"

type="tns:StatusType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Task"

type="tns:TaskType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="ServiceInformation"

type="tns:TaskServiceInformationType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Solution"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Message"

type="tns:MessageType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Incident"

type="tns:IncidentType"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="DataResponseType">

<xs:choice>

<xs:element name="AvailableOperations"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Services"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Statuses"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="UID"

type="tns:UIDType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Priorities"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="FileList"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="File"

type="tns:FileType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Status"

type="tns:StatusType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="StatusHistory"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Tasks"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="APIVersion"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Communication"

type="tns:CommunicationType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Incidents"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Users"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Initiators"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Employees"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

</xs:choice>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="EmployeeType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="EMail"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="FileType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID"

type="tns:UIDType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Data"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Name"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Ext"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Description"

type="xs:string"

nillable="true"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="FilterConditionType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Field"

type="xs:string"/>

<xs:element name="ComparisonType"

type="tns:ComparisonTypeType"/>

<xs:element name="Value"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="FilterElementType">

<xs:choice>

<xs:element name="Condition"

type="tns:FilterConditionType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Group"

type="tns:FilterGroupType"

minOccurs="0"/>

</xs:choice>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="FilterGroupType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Type"

type="tns:FilterGroupTypeType"/>

<xs:element name="FilterElement"

type="tns:FilterElementType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:simpleType name="FilterGroupTypeType">

<xs:restriction base="xs:string">

<xs:enumeration value="AND"/>

<xs:enumeration value="OR"/>

<xs:enumeration value="NOT"/>

</xs:restriction>

</xs:simpleType>

<xs:complexType name="FilterType">

<xs:sequence>

<xs:element name="FilterElement"

type="tns:FilterElementType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="IncidentType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID"

type="tns:UIDType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Service"

type="tns:ServiceType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="ServiceComponent"

type="tns:ServiceComponentType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Status"

type="tns:StatusType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Description"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Solution"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="WorkingGroup"

type="tns:WorkingGroupType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Executor"

type="tns:EmployeeType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="IncidentInitiator"

type="tns:InitiatorType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="DateStart"

type="xs:dateTime"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="DateEnd"

type="xs:dateTime"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Priority"

type="tns:PriorityType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Incident"

type="tns:IncidentType"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="InitiatorType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="ContactInformation"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="EMail"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="ListType">

<xs:choice>

<xs:element name="Status"

type="tns:StatusType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="ServiceComponent"

type="tns:ServiceComponentType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Priority"

type="tns:PriorityType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="File"

type="tns:FileType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="StatusHistoryItem"

type="tns:StatusHistoryItemType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Task"

type="tns:TaskType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Service"

type="tns:ServiceType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="OperationDescription"

type="tns:OperationDescriptionType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Message"

type="tns:MessageType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Incident"

type="tns:IncidentType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="User"

type="tns:UserType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Initiator"

type="tns:InitiatorType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

<xs:element name="Employee"

type="tns:EmployeeType"

minOccurs="0"

maxOccurs="unbounded"/>

</xs:choice>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="MainDocumentType">

<xs:choice>

<xs:element name="Incident"

type="tns:IncidentType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Task"

type="tns:TaskType"

minOccurs="0"/>

</xs:choice>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="MessageAuthorType">

<xs:choice>

<xs:element name="Name"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Employee"

type="tns:EmployeeType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Initiator"

type="tns:InitiatorType"

minOccurs="0"/>

</xs:choice>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="MessageType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Author"

type="tns:MessageAuthorType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Date"

type="xs:dateTime"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Text"

type="xs:string"/>

<xs:element name="Files"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID"

type="tns:UIDType"/>

<xs:element name="Name"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="OperationDescriptionType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Operation"

type="tns:OperationType"/>

<xs:element name="Description"

type="xs:string"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:simpleType name="OperationType">

<xs:restriction base="xs:string">

<xs:enumeration value="AvailableOperations"/>

<xs:enumeration value="GetTechnicalServices"/>

<xs:enumeration value="GetTaskStatuses"/>

<xs:enumeration value="GetPriorities"/>

<xs:enumeration value="CreateTask"/>

<xs:enumeration value="UpdateTask"/>

<xs:enumeration value="DeleteTask"/>

<xs:enumeration value="GetTasks"/>

<xs:enumeration value="GetTaskStatus"/>

<xs:enumeration value="GetTaskStatusHistory"/>

<xs:enumeration value="SetTaskStatus"/>

<xs:enumeration value="AddFile"/>

<xs:enumeration value="GetFile"/>

<xs:enumeration value="DeleteFile"/>

<xs:enumeration value="GetFileList"/>

<xs:enumeration value="GetAPIVersion"/>

<xs:enumeration value="GetCommunication"/>

<xs:enumeration value="AddCommunicationMessage"/>

<xs:enumeration value="GetIncidentStatusHistory"/>

<xs:enumeration value="GetIncidentStatus"/>

<xs:enumeration value="SetIncidentStatus"/>

<xs:enumeration value="GetIncidents"/>

<xs:enumeration value="CreateIncident"/>

<xs:enumeration value="UpdateIncident"/>

<xs:enumeration value="DeleteIncident"/>

<xs:enumeration value="GetBusinessServices"/>

<xs:enumeration value="GetIncidentStatuses"/>

<xs:enumeration value="GetUsers"/>

<xs:enumeration value="GetInitiators"/>

<xs:enumeration value="GetEmployees"/>

</xs:restriction>

</xs:simpleType>

<xs:complexType name="PriorityType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType"/>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="QuickSolutionType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Text"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="ResponseType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID"

type="tns:UIDType"/>

<xs:element name="Result"

type="xs:boolean"/>

<xs:element name="Description"

type="xs:string"/>

<xs:element name="Data"

type="tns:DataResponseType"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="ServiceComponentType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Description"

type="xs:string"

nillable="true"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="ServiceType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="ServiceComponents"

type="tns:ListType"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="StatusHistoryItemType">

<xs:sequence>

<xs:element name="DateSet"

type="xs:dateTime"/>

<xs:element name="Status"

type="tns:StatusType"/>

<xs:element name="User"

type="tns:UserType"

nillable="true"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="StatusType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="Final"

type="xs:boolean"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="TaskServiceInformationType">

<xs:sequence>

<xs:element name="TransferDate"

type="xs:dateTime"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="StatusComment"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="NewService"

type="tns:ServiceType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="NewServiceComponent"

type="tns:ServiceComponentType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="NewPriority"

type="tns:PriorityType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="NewDateEnd"

type="xs:dateTime"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="TaskType">

<xs:sequence>

<xs:element name="UID"

type="tns:UIDType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Service"

type="tns:ServiceType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="ServiceComponent"

type="tns:ServiceComponentType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Subject"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Description"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="WorkingGroup"

type="tns:WorkingGroupType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Executor"

type="tns:EmployeeType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="DateStart"

type="xs:dateTime"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="DateEnd"

type="xs:dateTime"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Status"

type="tns:StatusType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Priority"

type="tns:PriorityType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="IncidentInitiator"

type="tns:InitiatorType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="TaskInitiator"

type="tns:InitiatorType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="ServiceInformation"

type="tns:TaskServiceInformationType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="Solution"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="MainDocument"

type="tns:MainDocumentType"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="QuickSolution"

type="tns:QuickSolutionType"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

<xs:simpleType name="UIDType">

<xs:restriction base="xs:string">

<xs:pattern value="[a-fA-F0-9]{8}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{4}-[a-fA-F0-9]{12}"/>

</xs:restriction>

</xs:simpleType>

<xs:complexType name="UserType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType">

<xs:sequence>

<xs:element name="FullName"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

<xs:element name="EMail"

type="xs:string"

minOccurs="0"/>

</xs:sequence>

</xs:extension>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:complexType name="WorkingGroupType">

<xs:complexContent>

<xs:extension base="tns:ObjectRefType"/>

</xs:complexContent>

</xs:complexType>

<xs:element name="Request">

<xs:complexType>

<xs:sequence>

<xs:element name="Participant"

type="tns:UIDType"/>

<xs:element name="Operation"

type="tns:OperationType"/>

<xs:element name="Data"

type="tns:DataRequestType"

nillable="true"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

</xs:element>

<xs:element name="RequestResponse">

<xs:complexType>

<xs:sequence>

<xs:element name="return"

type="tns:ResponseType"/>

</xs:sequence>

</xs:complexType>

</xs:element>

</xs:schema>

</types>

<message name="RequestRequestMessage">

<part name="parameters"

element="tns:Request"/>

</message>

<message name="RequestResponseMessage">

<part name="parameters"

element="tns:RequestResponse"/>

</message>

<portType name="ЦИТ\_APIPortType">

<operation name="Request">

<input message="tns:RequestRequestMessage"/>

<output message="tns:RequestResponseMessage"/>

</operation>

</portType>

<binding name="ЦИТ\_APISoapBinding"

type="tns:ЦИТ\_APIPortType">

<soapbind:binding style="document"

transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http"/>

<operation name="Request">

<soapbind:operation style="document"

soapAction="http://www.itilium.cit#ЦИТ\_API:Request"/>

<input>

<soapbind:body use="literal"/>

</input>

<output>

<soapbind:body use="literal"/>

</output>

</operation>

</binding>

<binding name="ЦИТ\_APISoap12Binding"

type="tns:ЦИТ\_APIPortType">

<soap12bind:binding style="document"

transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http"/>

<operation name="Request">

<soap12bind:operation style="document"

soapAction="http://www.itilium.cit#ЦИТ\_API:Request"/>

<input>

<soap12bind:body use="literal"/>

</input>

<output>

<soap12bind:body use="literal"/>

</output>

</operation>

</binding>

<service name="ЦИТ\_API">

<port name="ЦИТ\_APISoap"

binding="tns:ЦИТ\_APISoapBinding">

<documentation>

<wsi:Claim xmlns:wsi="http://ws-i.org/schemas/conformanceClaim/"

conformsTo="http://ws-i.org/profiles/basic/1.1"/>

</documentation>

<soapbind:address location="https://s-itilium-web01.tularegion.local:50443/Itilium\_test/ws/API.1cws"/>

</port>

<port name="ЦИТ\_APISoap12"

binding="tns:ЦИТ\_APISoap12Binding">

<soap12bind:address location="https://s-itilium-web01.tularegion.local:50443/Itilium\_test/ws/API.1cws"/>

</port>

</service>

</definitions>

# **ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

**Примеры запросов и ответов**

## **3.1. Получение текущей версии API (GetAPIVersion)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetAPIVersion</itil:Operation>

<itil:Data/>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>17697efb-7a32-4e85-b772-1524daf6bfe8</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:APIVersion>1.0.5</m:APIVersion>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.2. Получение списка оперций сервиса доступных участнику взаимодействия (AvailableOperations)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>AvailableOperations</itil:Operation>

<itil:Data/>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>619a2ea1-4ea2-4d31-8d0d-9280a6884908</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:AvailableOperations>

<m:OperationDescription>

<m:Operation>AddFile</m:Operation>

<m:Description>Присоединение файла к объекту.

В случае успешного выполнения операции, возвращается уникальный идентификатор присоединенного файла.

Список обязательных входных данных:

[

"ObjectUID",

"File",

"File.Data",

"File.Name",

"File.Ext"

]</m:Description>

</m:OperationDescription>

<m:OperationDescription>

<m:Operation>AvailableOperations</m:Operation>

<m:Description>Возвращает список оперций доступных участнику взаимодействия.

Оперция не имеет обязательных входных данных.</m:Description>

</m:OperationDescription> </m:AvailableOperations>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.3. Получение списка технических услуг доступных для использования участнику взаимодействия (GetTechnicalServices)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetTechnicalServices</itil:Operation>

<itil:Data/>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>b9b32d84-7a63-4f9c-85f3-66aa93912faa</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Services>

<m:Service>

<m:UID>4cbf9e07-ab23-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Сопровождение АИС МФЦ (внешняя)</m:Name>

<m:ServiceComponents>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>2ed5924f-ab24-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Доработка по НПА</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>16c1db4c-ab24-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Запрос на обслуживание</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>f62004e2-ab23-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Инцидент</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>98459e37-ab23-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Консультация</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

</m:ServiceComponents>

</m:Service>

</m:Services>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.4. Получение списка статусов нарядов, доступных для установки участнику взаимодействия, в зависимости от доступных услуг (GetTaskStatuses)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation> GetTaskStatuses</itil:Operation>

<itil:Data/>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>4c10d790-0b87-4b5a-b141-d22bcd6cb8ba</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Statuses>

<m:Status>

<m:UID>1ac66674-aa8a-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>ВО.Назначен</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:Status>

<m:UID>71658e69-aa8a-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>ВО.Завершен</m:Name>

<m:Final>true</m:Final>

</m:Status>

</m:Statuses>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.5. Получение списка приоритетов (GetPriorities)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetPriorities</itil:Operation>

<itil:Data/>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>ca82d668-56cf-4263-a2fc-cfefe2d06978</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Priorities>

<m:Priority>

<m:UID>82fd52ac-672e-11e9-80e8-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>1\_Очень высокий</m:Name>

</m:Priority>

<m:Priority>

<m:UID>8c820ae5-672e-11e9-80e8-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>2\_Высокий</m:Name>

</m:Priority>

<m:Priority>

<m:UID>8c820ae8-672e-11e9-80e8-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>3\_Средний</m:Name>

</m:Priority>

<m:Priority>

<m:UID>e30c3a86-a8a0-11e9-80ea-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>4\_Низкий</m:Name>

</m:Priority>

<m:Priority>

<m:UID>b7b92a55-06b7-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>5\_Очень низкий</m:Name>

</m:Priority>

<m:Priority>

<m:UID>c730cff3-e7a3-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Аварийный</m:Name>

</m:Priority>

<m:Priority>

<m:UID>c730cff4-e7a3-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Критический</m:Name>

</m:Priority>

<m:Priority>

<m:UID>da131322-3d1b-11ea-80ed-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Независимый</m:Name>

</m:Priority>

</m:Priorities>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.6. Добавление новой задачи (наряда) (CreateTask)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>CreateTask</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:Task>

<itil:Service>

<itil:UID>dcf5b290-dbc0-11ea-80f0-005056b3241b</itil:UID>

</itil:Service>

<itil:ServiceComponent>

<itil:UID>9f9dba61-dbc1-11ea-80f0-005056b3241b</itil:UID>

</itil:ServiceComponent>

<itil:Subject>Поддержка рабочего места</itil:Subject>

<itil:Description>НЕ включается ПК. ЛАмпочки не светятся. Электричество в розетке есть.</itil:Description>

<itil:DateStart>2020-12-15T09:42:34</itil:DateStart>

<itil:DateEnd>2020-12-18T09:42:34</itil:DateEnd>

<itil:Priority>

<itil:UID>da131322-3d1b-11ea-80ed-005056b3241b</itil:UID>

</itil:Priority>

</itil:Task>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>57f5db25-c255-4102-b630-63bb323d8abb</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:UID>e321a15f-3ed2-11eb-80f2-005056b3241b</m:UID>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.7. Изменение данных задачи (наряда) (UpdateTask)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>UpdateTask</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>33656aa0-3ea1-11eb-80f2-005056b3241b</itil:ObjectUID>

<itil:Task>

<itil:Description>Не включается ПК. Лампочки на системном блоке не светятся. Электричество в розетке есть - проверяли.</itil:Description>

</itil:Task>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>821239de-afb5-4510-b6b2-ad2339417b3f</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:UID>33656aa0-3ea1-11eb-80f2-005056b3241b</m:UID>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.8. Удаление задачи (наряда) (DeleteTask)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>DeleteTask</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>33656aa0-3ea1-11eb-80f2-005056b3241b</itil:ObjectUID>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>4049a7bb-2af7-4fed-b9bb-13e946af3bd2</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Description/>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.9. Получение списка задач (нарядов) (GetTasks)**

**Запрос без фильтра:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetTasks</itil:Operation>

<itil:Data/>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ на запрос без фильтра:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>9b0d18fb-295b-4962-8197-90049380f394</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Tasks>

<m:Task>

<m:UID>5d88265f-5c8c-11eb-80f2-005056b3241b</m:UID>

<m:Service>

<m:UID>4cbf9e07-ab23-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Сопровождение АИС МФЦ (внешняя)</m:Name>

</m:Service>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>16c1db4c-ab24-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Запрос на обслуживание</m:Name>

</m:ServiceComponent>

<m:Subject>Подключение СМЭВ, в соответствии с изменениями в постановлении 1376</m:Subject>

<m:Description>Добрый день.

Прошу подключить СМЭВ, в соответствии с изменениями в постановлении 1376

∙ АИС МФЦ обеспечивает интеграцию с Единым федеральном реестр сведений о банкротстве в части подготовки в автоматизированной информационной системе многофункционального центра, передачи и получения в электронном виде сведений о возбуждении, прекращении и завершении процедуры внесудебного банкротства гражданина.».

Продолжение тикета: https://helpdesk.fenix-it.ru/issues/5655</m:Description>

<m:WorkingGroup>

<m:UID>4444bd1f-ab28-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Отдел Мониторинг (Феникс)</m:Name>

</m:WorkingGroup>

<m:Executor/>

<m:DateStart>2020-08-07T12:44:51</m:DateStart>

<m:DateEnd>0001-01-01T00:00:00</m:DateEnd>

<m:Status>

<m:UID>1ac66674-aa8a-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>ВО.Назначен</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:Priority/>

<m:IncidentInitiator/>

<m:TaskInitiator>

<m:UID>e0680c9c-f00c-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Жуков Александр Сергеевич</m:Name>

<m:EMail>Aleksandr.Zhukov@tularegion.ru</m:EMail>

</m:TaskInitiator>

<m:Solution/>

<m:MainDocument/>

<m:QuickSolution/>

</m:Task>...

...

<m:Task>

<m:UID>1b172ae8-5d9f-11eb-80f2-005056b3241b</m:UID>

<m:Service>

<m:UID>4cbf9e07-ab23-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Сопровождение АИС МФЦ (внешняя)</m:Name>

</m:Service>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>16c1db4c-ab24-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Запрос на обслуживание</m:Name>

</m:ServiceComponent>

<m:Subject>прошу почистить место на 172.21.242.119</m:Subject>

<m:Description>Tula\_s-mfc-smev01

Free space All

WARNING

DISK WARNING - free space: / 21964 MB (10% inode=99%): /dev 7923 MB (100% inode=99%): /dev/shm 7934 MB (99% inode=99%): /run 7131 MB (89% inode=99%): /sys/fs/cgroup 7934 MB (100% inode=99%): /boot 334 MB (67% inode=99%):</m:Description>

<m:WorkingGroup>

<m:UID>4444bd1f-ab28-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Отдел Мониторинг (Феникс)</m:Name>

</m:WorkingGroup>

<m:Executor/>

<m:DateStart>2021-01-23T12:13:09</m:DateStart>

<m:DateEnd>0001-01-01T00:00:00</m:DateEnd>

<m:Status>

<m:UID>71658e69-aa8a-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>ВО.Завершен</m:Name>

<m:Final>true</m:Final>

</m:Status>

<m:Priority/>

<m:IncidentInitiator/>

<m:TaskInitiator>

<m:UID>bf98bb3a-0f8d-11eb-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Мониторинг отдел</m:Name>

<m:EMail/>

</m:TaskInitiator>

<m:Solution>132</m:Solution>

<m:MainDocument/>

<m:QuickSolution/>

</m:Task>

</m:Tasks>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Запрос с фильтром:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetTasks</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:Filter>

<itil:FilterElement>

<itil:Condition>

<itil:Field>UID</itil:Field>

<itil:ComparisonType>InList</itil:ComparisonType>

<itil:Value>ee4835cd-5b30-11eb-80f2-005056b3241b</itil:Value>

</itil:Condition>

</itil:FilterElement>

</itil:Filter>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ на запрос с фильтром:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>8798ff2e-790e-4a7c-bdc1-f237f88cdf6b</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Tasks>

<m:Task>

<m:UID>ee4835cd-5b30-11eb-80f2-005056b3241b</m:UID>

<m:Service>

<m:UID>4cbf9e07-ab23-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Сопровождение АИС МФЦ (внешняя)</m:Name>

</m:Service>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>16c1db4c-ab24-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Запрос на обслуживание</m:Name>

</m:ServiceComponent>

<m:Subject>АИС МФЦ.Разовая потребность</m:Subject>

<m:Description>Требуемые настройки:

По услуге

Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских)

хозяйств

Государственная регистрация ИП, КФХ (СМЭВ3)

Государственная регистрация юридического лица (СМЭВ3)

С 11.01.2021 по СМЭВ в МФЦ стали поступать с большими задержками расписки и результаты.

Прошу по нескольким делам приложить запросы. А коллег из ЦИт направить заявку с запросами в СЦ/ФНС России с обозначением проблемы с просьбой сообщить,

когда проблема будет устранена.

Файл с описанием: Нет

\_\_

С уважением,

Корнева Валентина Николаевна

Ведущий аналитик

ГБУ ТО «МФЦ»

8 (920) 750-29-98

8 (4872) 24-51-04 доб. 68-63

Внешняя обработка:

Номер ЦИТ №0000054472</m:Description>

<m:WorkingGroup>

<m:UID>4444bd1f-ab28-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Отдел Мониторинг (Феникс)</m:Name>

</m:WorkingGroup>

<m:Executor/>

<m:DateStart>2021-01-20T18:05:28</m:DateStart>

<m:DateEnd>2021-01-22T00:00:00</m:DateEnd>

<m:Status>

<m:UID>1ac66674-aa8a-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>ВО.Назначен</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:Priority/>

<m:IncidentInitiator/>

<m:TaskInitiator>

<m:UID>2816301d-2026-11eb-80f1-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Трунцов Вячеслав Валерьевич</m:Name>

<m:EMail>vyacheslav.truntcov@tularegion.ru</m:EMail>

</m:TaskInitiator>

<m:Solution/>

<m:MainDocument>

<m:Task>

<m:UID>d041bdc2-5af6-11eb-80f2-005056b3241b</m:UID>

</m:Task>

</m:MainDocument>

<m:QuickSolution/>

</m:Task>

</m:Tasks>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.10. Получение текущего статуса (состояния) задачи (GetTaskStatus)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation> GetTaskStatus</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>c2aa588a-2a2f-11eb-80f1-005056b3241b</itil:ObjectUID>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>2e4a1237-0ce8-4ca8-8557-3151c0e10840</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Status>

<m:UID>1ac66674-aa8a-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>ВО.Назначен</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.11. Получение истории изменения статусов (состояний) по задаче (GetTaskStatusHistory)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetTaskStatusHistory</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>c2aa588a-2a2f-11eb-80f1-005056b3241b</itil:ObjectUID> </itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>4119f362-5bf1-4191-ab40-f1e36e17c4cd</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:StatusHistory>

<m:StatusHistoryItem>

<m:DateSet>2021-01-23T20:19:14</m:DateSet>

<m:Status>

<m:UID>1ac66674-aa8a-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>ВО.Назначен</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:User xsi:nil="true"/>

</m:StatusHistoryItem>

<m:StatusHistoryItem>

<m:DateSet>2021-03-29T11:38:23</m:DateSet>

<m:Status>

<m:UID>71658e69-aa8a-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>ВО.Завершен</m:Name>

<m:Final>true</m:Final>

</m:Status>

<m:User>

<m:UID>1d9e8c28-3158-11e1-bd0e-e237ee293bc2</m:UID>

<m:Name>Программист</m:Name>

<m:FullName>Администратор</m:FullName>

<m:EMail>tula@mail.ru</m:EMail>

</m:User>

</m:StatusHistoryItem>

</m:StatusHistory>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.12. Установка нового статуса задачи (SetTaskStatus)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation> SetTaskStatus</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>8e9cee1d-3bbd-11eb-80f1-005056b3241b</itil:ObjectUID>

<itil:Status>

<itil:UID>2758d75e-aa8a-11ea-80f0-005056b3241b</itil:UID>

</itil:Status>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>abe49491-e725-41b5-b7f5-1fb62210d374</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data/>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.13. Добавление (присоединение) файла к объекту (AddFile)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>AddFile</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>f63022bd-349e-11eb-80f1-005056b3241b</itil:ObjectUID>

<itil:File>

<itil:Data>0uXx8u7i++kg9ODp6yDk6/8g7/Do8e7l5Ojt5e3o/yDqIO3g8P/k8w==</itil:Data>

<itil:Name>ТестПрисоединенияФайлаSOAP</itil:Name>

<itil:Ext>txt</itil:Ext>

<itil:Description>Описание файла</itil:Description>

</itil:File>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>8f3f2bfe-469d-47cf-b84e-6645b77e276d</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:UID>08713755-620f-44b8-87ba-641fc73764bf</m:UID>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.14. Получение списка файлов, присоединенных к объекту (GetFileList)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetFileList</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>c2aa588a-2a2f-11eb-80f1-005056b3241b</itil:ObjectUID>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>4799046a-a4a1-4095-934d-aaf33448f361</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:FileList>

<m:File>

<m:UID xsi:type="xs:string">11a0afdf-bbcb-4f16-94a6-660ad1bb9af5</m:UID>

<m:Name>ТестПрисоединенияФайла</m:Name>

<m:Ext>txt</m:Ext>

<m:Description/>

</m:File>

<m:File>

<m:UID xsi:type="xs:string">2e0cb7ea-bc5f-4ac1-8c44-17ec47d41fc1</m:UID>

<m:Name>ТестПрисоединенияФайла123</m:Name>

<m:Ext>txt</m:Ext>

<m:Description>Тестовое описание к файлу</m:Description>

</m:File>

<m:File>

<m:UID xsi:type="xs:string">d782cc3c-8138-4e15-80d3-fee2dfe0bd83</m:UID>

<m:Name>ТестПрисоединенияФайла3</m:Name>

<m:Ext>txt</m:Ext>

<m:Description>Тестовое описание к файлу</m:Description>

</m:File>

</m:FileList>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.15. Получение данных файла (GetFile)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetFile</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>f63022bd-349e-11eb-80f1-005056b3241b</itil:ObjectUID>

<itil:File>

<itil:UID xmlns:type="xs:string">08713755-620f-44b8-87ba-641fc73764bf</itil:UID>

</itil:File>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>a72a686a-e5b4-4ac0-a913-047de562ff58</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:File>

<m:Data>0uXx8u7i++kg9ODp6yDk6/8g7/Do8e7l5Ojt5e3o/yDqIO3g8P/k8w==</m:Data>

<m:Name>ТестПрисоединенияФайлаSOAP</m:Name>

<m:Ext>txt</m:Ext>

<m:Description>Описание файла</m:Description>

</m:File>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.16. Удаление файла присоединенного к объекту (DeleteFile)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>ba328217-dbbf-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>DeleteFile</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>f63022bd-349e-11eb-80f1-005056b3241b</itil:ObjectUID>

<itil:File>

<itil:UID xmlns:type="xs:string">08713755-620f-44b8-87ba-641fc73764bf</itil:UID>

</itil:File>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>f32a9bad-4a58-4425-996f-cceae021318a</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data/>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.17. Добавление сообщения в общение по объекту (AddCommunicationMessage)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>AddCommunicationMessage</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>07508452-a051-11eb-8133-005056863290</itil:ObjectUID>

<itil:Message>

<itil:Author>

<itil:Employee>

<itil:UID>0d157401-f00d-11e9-80ec-005056b3241b</itil:UID>

</itil:Employee>

<itil:Text>Тестовой собщение для общения по наряду</itil:Text>

<itil:Files>

<itil:File>

<itil:UID>3a3d6331-9155-4bde-bfdc-1f0411d7dd47</itil:UID>

</itil:File>

<itil:File>

<itil:UID>26425146-7d05-414d-945f-67c825f97c37</itil:UID>

</itil:File>

</itil:Files>

</itil:Message>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>611cac53-b95c-4905-b447-e643db1ba69d</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:UID>c267e4df-e3c1-4c23-9f37-7b7adbb80db3</m:UID>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.18. Получение общения по объекту (GetCommunication)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetCommunication</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>07508452-a051-11eb-8133-005056863290</itil:ObjectUID>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>65a5be7b-0bb8-469c-9fe0-4c2a8b60da73</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Communication>

<m:Messages>

<m:Message>

<m:UID xsi:type="xs:string">c2ddd652-b866-491d-868f-bad27abb103b</m:UID>

<m:Author>

<m:Employee>

<m:UID>b8394ba3-3d12-11ea-80ed-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Администратор</m:Name>

<m:EMail>mail@tularegion.ru</m:EMail>

</m:Employee>

</m:Author>

<m:Date>2021-04-18T17:56:55</m:Date>

<m:Text>ф ывфы вфцв йцуй</m:Text>

</m:Message>

<m:Message>

<m:UID xsi:type="xs:string">f923c876-0337-42f6-9f2f-01324ffdab81</m:UID>

<m:Author/>

<m:Date>2021-04-18T17:19:08</m:Date>

<m:Text>Документ Наряд 0000055803 от 15.12.2020 9:42:34 переведен в состояние: ВО.Назначен</m:Text>

</m:Message>

</m:Messages>

</m:Communication>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.19. Получение списка бизнес услуг доступных для использования участнику взаимодействия (GetBusinessServices)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetBusinessServices</itil:Operation>

<itil:Data/>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>faf134e9-0d1c-4616-a575-dfe4f2398611</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Services>

<m:Service>

<m:UID>7c89f77c-e4f2-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Поддержка электронной почты</m:Name>

<m:ServiceComponents>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>9140a8b9-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Консультирование</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>9140a8ba-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Создание и настройка почтового ящика</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>9140a8bb-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Инцидент в работе сервиса электронной почты</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>9140a8bc-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Запрос на обслуживание сервиса электронной почты</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>e2766775-1ab0-11eb-80f1-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Сброс пароля от почтового ящика</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

</m:ServiceComponents>

</m:Service>

<m:Service>

<m:UID>7c89f77e-e4f2-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Предоставление доступа в сеть Интернет</m:Name>

<m:ServiceComponents>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>9140a8c5-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Консультирование</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>9140a8c6-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Предоставление доступа</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>9140a8c7-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Изменение параметров доступа</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>9140a8c8-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Отключение доступа</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>973dc0d2-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Решение инцидентов, связанных с отсутствием доступа в Интернет</m:Name>

<m:Description/>

</m:ServiceComponent>

</m:ServiceComponents>

</m:Service>

</m:Services>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.20. Удаление инцидента (обращения) (DeleteIncident)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>DeleteIncident</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>5cc1c22f-4046-46e2-ae4a-01f9b5253c2f</itil:ObjectUID>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>baed354b-7f58-4b03-9ae6-093c4cfcf981</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data/>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.21. Получение списка инцидентов (обращений) (GetIncidents)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetIncidents</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:Filter>

<itil:FilterElement>

<itil:Condition>

<itil:Field>UID</itil:Field>

<itil:ComparisonType>Equal</itil:ComparisonType>

<itil:Value>86b7165b-5cc0-11eb-80f2-005056b3241b</itil:Value>

</itil:Condition>

</itil:FilterElement>

</itil:Filter>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>89467d46-56c0-4f89-a2c3-5baed8d5bb4f</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Incidents>

<m:Incident>

<m:UID>86b7165b-5cc0-11eb-80f2-005056b3241b</m:UID>

<m:Service>

<m:UID>7c89f782-e4f2-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Поддержка рабочих мест пользователей</m:Name>

</m:Service>

<m:ServiceComponent>

<m:UID>973dc0ee-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Установка и настройка ОС и/или ПО</m:Name>

</m:ServiceComponent>

<m:Status>

<m:UID>fd41d485-11d8-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Назначено</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:Description>Необходима УЗ и ссылка в АИС Горизонт (Обновлено)</m:Description>

<m:Solution/>

<m:WorkingGroup>

<m:UID>7aac0f89-2257-11ea-80ed-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Группа геоинформационных сервисов</m:Name>

</m:WorkingGroup>

<m:Executor/>

<m:IncidentInitiator>

<m:UID>d7de6e7e-a988-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Мусорина Наталья Сергеевна</m:Name>

<m:EMail>Natalya.Musorina@tularegion.ru</m:EMail>

</m:IncidentInitiator>

<m:DateStart>2021-01-22T17:45:53</m:DateStart>

<m:DateEnd>2021-01-27T17:24:00</m:DateEnd>

<m:Priority>

<m:UID>da131322-3d1b-11ea-80ed-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Независимый</m:Name>

</m:Priority>

</m:Incident>

</m:Incidents>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.22. Обновление данных инцидента (обращения) (UpdateIncident)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>UpdateIncident</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>86b7165b-5cc0-11eb-80f2-005056b3241b</itil:ObjectUID>

<itil:Incident>

<itil:Description>Необходима УЗ и ссылка в АИС Горизонт (Обновлено)</itil:Description>

</itil:Incident>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>f04881b2-029a-4135-8e1e-3cfdefe9a87a</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:UID>86b7165b-5cc0-11eb-80f2-005056b3241b</m:UID>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.23. Создание инцидента (обращения) (CreateIncident)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>CreateIncident</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:Incident>

<itil:Service>

<itil:UID>7c89f77a-e4f2-11e9-80ec-005056b3241b</itil:UID>

</itil:Service>

<itil:ServiceComponent>

<itil:UID>9140a882-e4f5-11e9-80ec-005056b3241b</itil:UID>

</itil:ServiceComponent>

<itil:Description>НЕ включается ПК. ЛАмпочки не светятся. Электричество в розетке есть.</itil:Description>

<itil:DateStart>2021-04-18T20:30:34</itil:DateStart>

<itil:Priority>

<itil:UID>da131322-3d1b-11ea-80ed-005056b3241b</itil:UID>

</itil:Priority>

</itil:Incident>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>865d16db-0a95-4348-9a29-5aed8f40ae71</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:UID>18eb0455-a06e-11eb-8133-005056863290</m:UID>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.24. Получение состояний (статусов) для инцидентов (обращений) (GetIncidentStatuses)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetIncidentStatuses</itil:Operation>

<itil:Data/>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>0e11f8f2-afba-4cf4-b8ca-ec33da09b391</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Statuses>

<m:Status>

<m:UID>fd41d485-11d8-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Назначено</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:Status>

<m:UID>3994bbef-11d9-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Закрыто</m:Name>

<m:Final>true</m:Final>

</m:Status>

</m:Statuses>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.25. Получение истории состояний (статусов) для инцидентов (обращений) (GetIncidentStatusHistory)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetIncidentStatusHistory</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>db42a0c8-5cac-11eb-80f2-005056b3241b</itil:ObjectUID>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>9391ead4-4dde-44de-bcd8-9b22257aa0ab</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:StatusHistory>

<m:StatusHistoryItem>

<m:DateSet>2021-01-22T15:25:05</m:DateSet>

<m:Status>

<m:UID>3d5536a0-11d8-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Принято к регистрации</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:User>

<m:UID>25240eb5-f00d-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Уланов Иван Олегович</m:Name>

<m:FullName>Уланов Иван Олегович</m:FullName>

<m:EMail>Ivan.Ulanov@tularegion.ru</m:EMail>

</m:User>

</m:StatusHistoryItem>

<m:StatusHistoryItem>

<m:DateSet>2021-01-22T15:25:44</m:DateSet>

<m:Status>

<m:UID>890aee52-11d8-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Зарегистрировано</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:User>

<m:UID>25240eb5-f00d-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Уланов Иван Олегович</m:Name>

<m:FullName>Уланов Иван Олегович</m:FullName>

<m:EMail>Ivan.Ulanov@tularegion.ru</m:EMail>

</m:User>

</m:StatusHistoryItem>

<m:StatusHistoryItem>

<m:DateSet>2021-01-22T15:26:09</m:DateSet>

<m:Status>

<m:UID>fd41d485-11d8-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Назначено</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:User>

<m:UID>25240eb5-f00d-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Уланов Иван Олегович</m:Name>

<m:FullName>Уланов Иван Олегович</m:FullName>

<m:EMail>Ivan.Ulanov@tularegion.ru</m:EMail>

</m:User>

</m:StatusHistoryItem>

<m:StatusHistoryItem>

<m:DateSet>2021-01-22T15:28:56</m:DateSet>

<m:Status>

<m:UID>e257ad69-11d9-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>В работе</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:User>

<m:UID>8443afd6-d89c-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Шурлепов Михаил Андреевич</m:Name>

<m:FullName>Шурлепов Михаил Андреевич</m:FullName>

<m:EMail>Mihail.Shurlepov@tularegion.ru</m:EMail>

</m:User>

</m:StatusHistoryItem>

<m:StatusHistoryItem>

<m:DateSet>2021-01-22T15:29:37</m:DateSet>

<m:Status>

<m:UID>a2745c98-11db-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Решен.Требует закрытия диспетчером</m:Name>

<m:Final>false</m:Final>

</m:Status>

<m:User>

<m:UID>8443afd6-d89c-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Шурлепов Михаил Андреевич</m:Name>

<m:FullName>Шурлепов Михаил Андреевич</m:FullName>

<m:EMail>Mihail.Shurlepov@tularegion.ru</m:EMail>

</m:User>

</m:StatusHistoryItem>

</m:StatusHistory>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.26. Получение текущего состояния (статуса) инцидента (обращения) (GetIncidentStatus)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetIncidentStatus</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>d1bab6bb-22a2-4634-934f-f20113d7d5cb</itil:ObjectUID>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>3093e1ff-5c8d-47f8-9434-d157258e694b</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Status>

<m:UID>3994bbef-11d9-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Закрыто</m:Name>

<m:Final>true</m:Final>

</m:Status>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.27. Установка нового состояния (статуса) инцидента (обращения) (SetIncidentStatus)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>SetIncidentStatus</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:ObjectUID>d1bab6bb-22a2-4634-934f-f20113d7d5cb</itil:ObjectUID>

<itil:Status>

<itil:UID>3994bbef-11d9-11ea-80ec-005056b3241b</itil:UID>

</itil:Status>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>1a2511f0-e466-4980-8693-8362807d8f33</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data/>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.28. Получение списка пользователей (GetUsers)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetUsers</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:Filter>

<itil:FilterElement>

<itil:Condition>

<itil:Field>email</itil:Field>

<itil:ComparisonType>Equal</itil:ComparisonType>

<itil:Value>abcd@mail.ru</itil:Value>

</itil:Condition>

</itil:FilterElement>

</itil:Filter>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>19f0efa9-dbe2-4674-87f8-3794430e9ba0</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Users>

<m:User>

<m:UID>1d9e8c28-3158-11e1-bd0e-e237ee293bc2</m:UID>

<m:Name>Программист</m:Name>

<m:FullName>Администратор</m:FullName>

<m:EMail>abcd@mail.ru</m:EMail>

</m:User>

</m:Users>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.29. Получение списка потребителей услуг (GetInitiators)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetInitiators</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:Filter>

<itil:FilterElement>

<itil:Condition>

<itil:Field>ContactInformation</itil:Field>

<itil:ComparisonType>Contains</itil:ComparisonType>

<itil:Value>Ivan.Ivanov</itil:Value>

</itil:Condition>

</itil:FilterElement>

</itil:Filter>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>68866f66-1abc-4a94-8ac1-29e42c4b5a1f</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Initiators>

<m:Initiator>

<m:UID>0d157402-f00d-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Иванов Иван Иванович</m:Name>

<m:ContactInformation>E-Mail:Адрес электронной почты: Ivan.Ivanov@tularegion.ru</m:ContactInformation>

<m:EMail>Ivan.Ivanov@tularegion.ru</m:EMail>

</m:Initiator>

</m:Initiators>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.30. Получение списка сотрудников (GetEmployees)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetEmployees</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:Filter>

<itil:FilterElement>

<itil:Group>

<itil:Type>OR</itil:Type>

<itil:FilterElement>

<itil:Condition>

<itil:Field>EMail</itil:Field>

<itil:ComparisonType>Contains</itil:ComparisonType>

<itil:Value>oleg.chechurin@tularegion.ru</itil:Value>

</itil:Condition>

</itil:FilterElement>

<itil:FilterElement>

<itil:Condition>

<itil:Field>Name</itil:Field>

<itil:ComparisonType>Contains</itil:ComparisonType>

<itil:Value>Иванов</itil:Value>

</itil:Condition>

</itil:FilterElement>

</itil:Group>

</itil:FilterElement>

</itil:Filter>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>6eb4a632-eb68-47af-a268-7d92dccb6151</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Employees>

<m:Employee>

<m:UID>32585a7c-bd32-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Ахмедова Екатерина Ивановна</m:Name>

<m:EMail>Ekaterina.Ahmedova@tularegion.ru</m:EMail>

</m:Employee>

<m:Employee>

<m:UID>d466b588-f00c-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Иванова Вероника Вадимовна</m:Name>

<m:EMail>Veronika.Ivanova@tularegion.ru</m:EMail>

</m:Employee>

<m:Employee>

<m:UID>25240ea6-f00d-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Семочкин Олег Иванович</m:Name>

<m:EMail>Oleg.Semochkin@tularegion.ru</m:EMail>

</m:Employee>

<m:Employee>

<m:UID>0d157401-f00d-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Чечурин Олег Сергеевич</m:Name>

<m:EMail>Oleg.Chechurin@tularegion.ru</m:EMail>

</m:Employee>

</m:Employees>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.31. Получение списка физических лиц (GetIndividuals)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetIndividuals</itil:Operation>

<itil:Data>

<itil:Filter>

<itil:FilterElement>

<itil:Condition>

<itil:Field>EMail</itil:Field>

<itil:ComparisonType>Contains</itil:ComparisonType>

<itil:Value>oleg.chechurin</itil:Value>

</itil:Condition>

</itil:FilterElement>

</itil:Filter>

</itil:Data>

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>2148f021-fd20-49a3-83d3-03bb06293f5b</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:Individuals>

<m:Individual>

<m:UID>0d157400-f00d-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Чечурин Олег Сергеевич</m:Name>

<m:EMail>Oleg.Chechurin@tularegion.ru</m:EMail>

</m:Individual>

</m:Individuals>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

## **3.32. Получение списка кодов закрытия задач (GetTaskClosureCodes)**

**Запрос:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope" xmlns:itil="http://www.itilium.cit">

<soap:Header/>

<soap:Body>

<itil:Request>

<itil:Participant>013453bc-ab22-11ea-80f0-005056b3241b</itil:Participant>

<itil:Operation>GetTaskClosureCodes</itil:Operation>

<itil:Data />

</itil:Request>

</soap:Body>

</soap:Envelope>

**Ответ:**

<soap:Envelope xmlns:soap="http://www.w3.org/2003/05/soap-envelope">

<soap:Body>

<m:RequestResponse xmlns:m="http://www.itilium.cit">

<m:return xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">

<m:UID>ccec754e-50fc-46d5-922e-f3c9d78d2b75</m:UID>

<m:Result>true</m:Result>

<m:Data>

<m:TaskClosureCodes>

<m:TaskClosureCode>

<m:UID>98c2be21-eb67-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Выполнен</m:Name>

</m:TaskClosureCode>

<m:TaskClosureCode>

<m:UID>98c2be22-eb67-11e9-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Отменен</m:Name>

</m:TaskClosureCode>

<m:TaskClosureCode>

<m:UID>8d4410c1-11e1-11ea-80ec-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Обращение не актуально</m:Name>

</m:TaskClosureCode>

<m:TaskClosureCode>

<m:UID>dbb54317-383d-11ea-80ed-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Отклонено заявителем</m:Name>

</m:TaskClosureCode>

<m:TaskClosureCode>

<m:UID>eed06d29-e77d-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Дубль</m:Name>

</m:TaskClosureCode>

<m:TaskClosureCode>

<m:UID>cb87505f-f687-11ea-80f0-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Не оказываем услугу</m:Name>

</m:TaskClosureCode>

<m:TaskClosureCode>

<m:UID>3853e0f2-1366-11eb-80f1-005056b3241b</m:UID>

<m:Name>Недостаточно информации</m:Name>

</m:TaskClosureCode>

</m:TaskClosureCodes>

</m:Data>

</m:return>

</m:RequestResponse>

</soap:Body>

</soap:Envelope>