

Gerenciamento de Serviços CAIXA - Integração Fornecedores

Orientações Operacionais Conexão Webservice

Objetivo

Apresentar as orientações necessárias para a integração entre o ambiente do GSC/CAIXA com fornecedores externos, apresentando modelo de comunicação, layouts de arquivos e descrição dos procedimentos.

1 Modelo de Comunicação

O novo modelo de integração com fornecedores irá atender Requisições, Solicitações de Serviços, incidentes e mudanças.

A solução prevê que a comunicação do fornecedor com a CAIXA seja sempre passiva ou seja a aplicação criada pelo fornecedor sempre irá consumir o webservice da CAIXA, tanto para busca de novas requisições, ordem de serviço, incidente quanto para a atualização de informações para solicitação.

Desta forma a CAIXA irá disponibilizar um WSDL com a garantia de certificado digital na extranet onde o fornecedor deverá efetuar o consumo de informações dos layouts, para isso o mesmo deve ter o seu IP autenticado, além das credenciais de acesso e a chave referente ao fornecedor/contrato específico.

Salientamos que o acesso será efetuado através de um DNS externo com IP público e após acesso existirá regras de NAT/Firewall para encaminhamento para um IP interno situação está que será tratada internamente de forma transparente ao fornecedor

Desta forma foi idealizado que toda a troca de comunicação seja efetuada via leiautes XML via WSDL como caminho primário e como contingência será utilizado a comunicação via e-mail onde o bilhete XML estará contemplado no "corpo do e-mail".

2 Descrição dos procedimentos

2.1 Pré-requisitos - Fornecedor

a) Autorização

O fornecedor deve preencher o formulário de autorização de conexão externa e encaminhar à equipe CAIXA contratante, solicitando a equipe responsável pela administração do GSC que seja providenciada a criação de chave para acesso ao Webservice CAIXA (**GSC_Formulário_Conexões_Externas.doc**) fornecido junto com este guia operacional).

b) Comunicação

Para realização da integração via troca de arquivos, o fornecedor deve acessar o WSDL disponibilizado pela CAIXA, onde o mesmo deverá informar as credenciais de acesso.

Além das credenciais de acesso (username e senha) o mesmo para interagir precisará informar o qualificador e código do tipo do arquivo, que serão disponibilizados junto as credenciais de acesso.

Ao acessar o webservice deverá ser listado os métodos GetList_Abertura, GetList_Reiteracao, SetAceiteRecusa, SetAtualizacao

c) Aplicação para captura e envio de arquivos

O fornecedor deverá possuir uma aplicação capaz de:

- Interpretar os Leiautes XML de comunicação fornecidos pela CAIXA;
- Capturar os arquivos de abertura de requisição disponibilizados pela CAIXA pelo meio webservice;
- Validar as informações dos arquivos recebidos de acordo com sua necessidade para atendimento aos chamados;
- Encaminhar os arquivos de retorno (aceite/recusa, pendência, conclusão do serviço), de acordo com o layout de arquivos padrão definido pela CAIXA.

Tal aplicação, utilizada na comunicação via webservices, deve ser desenvolvida pelo próprio fornecedor, na linguagem e plataforma que melhor se ajustar ao ambiente de trabalho. A única premissa é que essa aplicação faça uso dos métodos de captura e envio de arquivos disponibilizados pelo sistema da CAIXA.

Esses métodos estão descritos na documentação presente no arquivo **GSC_Integracao_Fornecedor_v3_6.zip** fornecido junto com este guia operacional.

2.2 Pré-requisitos - Ambiente CAIXA

Para que o fornecedor possa receber as requisições abertas pela equipe CAIXA é preciso que ele esteja cadastrado no ITSM – SIGSC e que exista um modelo de requisição criada para o tratamento do referido processo.

A equipe CAIXA deverá encaminhar as credenciais de acesso para o fornecedor.

A aplicação do fornecedor deverá ser capaz de receber, interpretar e enviar corretamente os arquivos para atualização das requisições por meio de comunicação webservices, ou e-mail protocolado somente como contingência.

Visando garantir que essa integração ocorra com o menor risco possível, o gestor deve solicitar à equipe responsável pela administração do SIGSC a realização de testes com o fornecedor a fim de assegurar que a implantação da integração em ambiente de produção ocorra da melhor maneira possível, evitando transtornos com solicitações reais dos usuários.

Eventuais dúvidas operacionais relacionadas aos serviços e atividades realizadas serão encaminhadas ao gestor contratante ou operacional

3 Troca de arquivos

Para os serviços acordados, a equipe CAIXA efetuará a abertura de requisições no sistema corporativo da CAIXA

No momento da designação do chamado ao fornecedor, ficará disponível no webservice, um arquivo em formato XML conforme leiaute TIPO 1 indicado no documento **GSC_Integracao_Fornecedor_v3_6.zip** disponibilizado junto com esse guia operacional.

Para cada requisição será disponibilizará um arquivo XML, com informações distribuídas de acordo com o layout padrão e com os tipos de acionamento realizados.

O fornecedor, em seu ambiente, deve possuir aplicação capaz de capturar os arquivos no webservice fornecido pela CAIXA, validar as informações dos arquivos recebidos e encaminhar os arquivos de retorno leiaute XML TIPO 2 (aceite/recusa), também de acordo com o layout de arquivos padrão definido pela CAIXA.

Ao capturar os arquivos encaminhados pelo CAIXA (via webservices) o fornecedor efetuará validação dos dados recebidos a fim de identificar se haverá ou não a possibilidade de atendimento. Em caso positivo, deverá encaminhar (também via webservices) arquivo de aceite, aceitando o serviço. Em caso negativo, deverá encaminhar arquivo de recusa informando o motivo pelo qual não será possível prestar o atendimento.

Para os atendimento que forem aceitos, ao final do atendimento deverá ser encaminhado pelo fornecedor (via webservices) arquivo de conclusão (XML TIPO 3) do(s) serviço(s) informando à CAIXA que o atendimento foi finalizado (conforme layout padrão definido), para cada ação do fornecedor o mesmo receberá um leiaute de retorno TIPO 4 informando se a solicitação foi processada no sistema CAIXA caso na validação não seja possível a sensibilização na ferramenta da CAIXA de acordo com o leiaute proposto o retorno XML TIPO 4 informará que não foi processado e a descrição para o problema encontrado, para tratamento por parte do fornecedor que poderá enviar nova atualização quando a situação for corrigida.

Motivos de não processamento de arquivos:

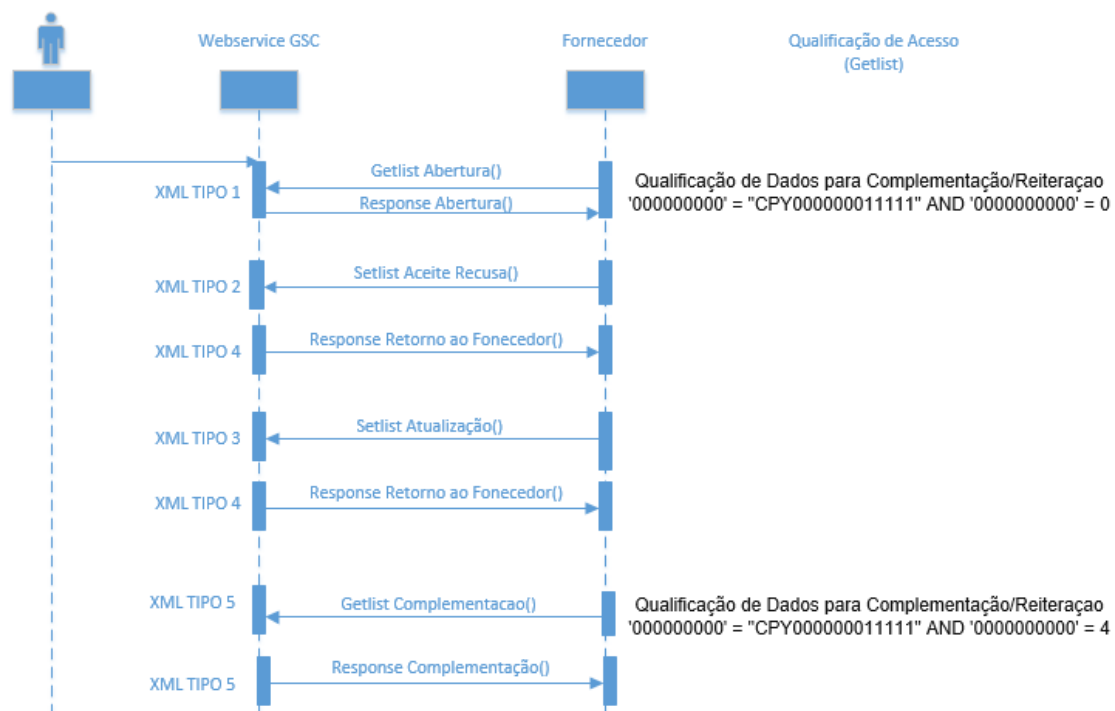
- 1 - Padrão de arquivo inválido ou arquivo corrompido;
- 2 - Chamado está concluído no sistema da CAIXA e não permite atualização;
- 3 - Chamado está cancelado no sistema da CAIXA e não permite atualização;
- 4 - Valor inválido para o campo "nomedocampo". (neste caso, a mensagem deve informar o nome do campo/tag/elemento que possui valor inválido)

4 Tipos de Leiaute

Para o fluxo de comunicação foram criados 5 tipos de leiautes que contemplam todos os passos Abertura, aceite, atualização de acordo com o detalhamento abaixo:

- XML TIPO 1 – Arquivo de Abertura – Informações referentes a solicitação efetuada
- XML TIPO 2 – Arquivo de Aceite Recusa – Informação referente ao Aceite/Recusa pelo fornecedor
- XML TIPO 3 – Atualização – Referente as atualizações possíveis pelo fornecedor (atualização, agendamento, pendencia, cancelamento, conclusão)
- XML TIPO 4 – Retorno para Fornecedor – Informação de processamento no aplicativo CAIXA
- XML TIPO 5 – Arquivo de Complemento/Reiteração – Informação referente a complemento ou reiteração este também será utilizado para confirmação da conclusão do serviço para o fornecedor.

5 Fluxo Comunicação



6 Documentação auxiliar

Abaixo segue a documentação anexa fornecida com este guia operacional:

- Layout dos arquivos de comunicação - ***GSC_Integracao_Fornecedor_v3_6.zip***
- Documentação dos métodos webservices para captura e envio de arquivos - ***GSC_Integracao_Fornecedor_v3_6.zip***
- Formulário para conexões externas. ***GSC_Formulario_Conexões.doc***