**Especificación y Diseño de Servicio**

**Número - GetTechServiceOrders**

**Versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Versión | Descripción | Autor |
| 20/08/2013 | 1.0 | Versión Inicial | Erwin Lobos |
| 19/09/2013 | 1.1 | Se agregaron excepciones al mapeo | Erwin Lobos |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Historial de aprobaciones**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Proyectado | Revisado | Aprobado |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Observaciones:** |  | |
| **Fecha de efectividad:** |  | |
| **Versión aprobada:** |  | |

**Tabla de Contenidos**

[1. Descripción 3](#_Toc343852248)

[2. Operaciones 3](#_Toc343852249)

[3. Modelos UML 3](#_Toc343852250)

[4. Mapeos de Atributos 3](#_Toc343852251)

[5. Especificación detallada del Contrato del Servicio 3](#_Toc343852252)

[6. SLAs y Características de Calidad del Servicio 3](#_Toc343852253)

# Descripción

| **Servicio** | **Descripción** | **Asociaciones** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Función / Proceso eTOM** | **Objetivo** | **Sistemas relacionados** |
| GetTechServiceOrders | Obtiene el detalle de las ordenes de servicio técnico de un teléfono | *Gestión de servicios cliente* | Brindar a cualquier sistema la funcionalidad de consultar las ordenes de servicio técnico de un teléfono | Agencia virtual Servicios: Incidencias  Accesos |

# Operaciones

| **Nombre de operación y descripción** | **Parámetros de entrada y salida** | **Pre / Post Condiciones** | **Excepciones** |
| --- | --- | --- | --- |
| GetTechServiceOrders | Entrada: header: RequestHeader requestBody: msisdn (string)  Salida:  header: ResponseHeader  responseBody: orderList  orderDate (string)  orderStatus (string)  orderProblem (string)  orderBranch (string)  orderSolution (string)  orderTechnician (string)  orderReceivedBy (string)  orderCost (string) | Campos requeridos: msisdn[[1]](#footnote-1) | El servicio debe manejar las siguientes excepciones:   * Cuando el servicio no pueda realizar la consulta. * Cuando el número no es Tigo. * Cuando no existen órdenes de servicio |

**Nota:**

Para este servicio es necesario crear un proxy con headers, y un proxy sin Headers. Se adjunta la documentación de los XSD de RequestHeader y ResponseHeader.

Los valores del código de respuesta para excepciones, los cuales serán parametrizados en el DVM MapResponse:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ResponseCode** | **ConsumerSystem** | **SourceSystem** | **Message** | **MessageResponse** |
| BEA-382502 | Generic | OSB | COM-001 | No se puede establecer comunicación con el servicio |
| BEA-380002 | Generic | OSB | COM-002 | No se puede establecer comunicación con el esquema |
| BEA-382500 | Generic | OSB | COM-003 | No se puede establecer comunicación con el servicio |
| BEA-382505 | Generic | OSB | MSJ-001 | Error en formato de mensaje de entrada |
| NEG-001 | Generic | OSB | NEG-001 | El teléfono ingresado no pertenece a Tigo |
| DES-999 | Generic | OSB | DES-999 | Cualquier otro error no contemplado |
| BEA-386200 | Generic | OSB | SEG-001 | Error general de seguridad |
| -2500200 | Generic | OSB | COM-003 | No se puede establecer comunicación con el servicio |
| -1001000 | Generic | OSB | NEG-001 | El teléfono ingresado no pertenece a Tigo |
| -801004 | Generic | OSB | NEG-003 | No existe anexo asociado al teléfono |
| -801002 | Generic | OSB | NEG-004 | No existen órdenes asociadas |

Tabla . Tabla de excepciones

# Modelos UML

* 1. **Diagramas de Clases**

****

* 1. **Diagramas de Secuencias**

****

* Validar campos requeridos
* Se utiliza la operación ***ValidarAccesoAtencionCliente*** del servicio ***Accesos***, enviando las credenciales establecidas en archivo de configuración, para obtener un token que será utilizado por el otro servicio.
* Se utiliza la operación ***ConsultarOrdenServicioTecnico*** del servicio ***Incidencias***, enviando el MSISDN (sin el prefijo 502) y el token obtenido.
* Si ocurre un error se debe registrar utilizando el servicio ***ErrorProducerOSB***.
* Si la operación se realiza con éxito se debe registrar utilizando el servicio ***AuditProducerOSB***.

# Mapeos de Atributos

Entidad ValidarAccesoAgenciaVirtualRequest

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atributos Entidad** | **Origen** | **Especificación de Origen** |
| usuario | Parametrización | usuarioAGVirtual |
| clave | Parametrización | claveAGVirtual |

Entidad ConsultarOrdenServicioTecnicoRequest

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atributos Entidad** | **Origen** | **Especificación de Origen** |
| usuario | ValidarAccesoAgenciaVirtualResponse | usuarioAutenticado |
| numeroTelefono | GetTechServiceOrders | msisdn |

Entidad OrderList

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atributos Entidad** | **Origen** | **Especificación de Origen** |
| orderDate | ConsultarOrdenServicioTecnicoResponse | fecha |
| orderStatus | estado |
| orderBranch | nombreAgencia |
| orderSolution | solucionReparacion |
| orderTechnician | tecnicoActual |
| orderReceivedBy | tecnicoRecepcion |
| orderCost | valorReparacion |

# Registro de Logs

* 1. **Registro de errores**

Las excepciones de deberán registrar haciendo uso de un servicio de tarea para el efecto. El servicio se ubica en la ruta <http://wlstest-srv.tigo.com.gt:8011/ErrorProducerOSB/proxy/ErrorProducer> el cual corresponde al sistema de pruebas. Este servicio es asíncrono.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atributos Entidad Error** | **Proxy Service Destino** | **Especificación del destino (Campo Destino)** |
| errorType | ErrorProducer/execute | TipoAlarma |
| GetTechServiceOrdersRequest + Error (ComplexType) [[2]](#footnote-2) | MensajeError |
| Nombre del servicio, en este caso “GetTechServiceOrders” | Accion |

* 1. **Registro de actividad (bitácora del servicio)**

Cada operación exitosa (respuesta TRUE) se registrar mediante envío de mensaje al proxy service <http://wlstest-srv.tigo.com.gt:8011/AuditProducerOSB/proxy/AuditProducer> el cual corresonde al sistema de pruebas. Este servicio también es asíncrono.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atributos Entidad Error** | **Proxy Service Destino** | **Especificación del destino (Campo Destino)** |
| Nombre del servicio, en este caso “GetTechServiceOrders” | AuditProducer/execute | Identificador |
| GetTechServiceOrdersRequest + GetTechServiceOrdersResponse | Respuesta |

# Especificación detallada del Contrato del Servicio

* 1. **WS Basado en SOAP (Si aplica)**
     1. **WSDL**
     2. **XSD**
  2. **Servicio REST (Si aplica)**

# SLAs y Características de Calidad del Servicio

|  |  |
| --- | --- |
| SLAs y Características de Calidad del Servicio | |
| Disponibilidad | 24x7 |
| Tiempo Transcurrido entre Fallas | 1 hora |
| Tiempo Transcurrido para Mantenimiento | 5 horas. (De 12:00 a.m. a 5 a.m.) |
| Monitoreo BAM | No aplica |
| Ventana de Operación | El servicio puede ser consumido a cualquier hora del día |
| Seguridad | WS-Security |

* + Tiempos de respuesta:

|  |  |
| --- | --- |
| **Operación** | **Tiempo máximos de espera** |
| GetTechServiceOrders | 10 segundos |

* + Capacidad máxima (Escalabilidad):

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicio SOA / Operación** | **Cantidad de usuarios concurrentes** |
| GetTechServiceOrders | 50 |

Nota: Se deben crear alertas para estos SLAs en el OSB.

# Resumen de las integraciones con otros componentes existentes

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Componentes** | **Descripción** | **Tipo** | **Ubicación Test** |
| ErrorProducerOSB | Servicio utilitario para registro de errores | SOAP | [Link](http://wlstest-srv.tigo.com.gt:8011/ErrorProducerOSB/proxy/ErrorProducer) |
| AuditProducerOSB | Servicio utilitario para registro de auditoría | SOAP | [Link](http://wlstest-srv.tigo.com.gt:8011/AuditProducerOSB/proxy/AuditProduce) |

1. Formato internacional 502 + número [↑](#footnote-ref-1)
2. Se debe almacenar el mensaje completo de Error [↑](#footnote-ref-2)