Rozhraní HD MPSV pro komunikaci s dodavateli

Re-design HelpDesk MPSV

MPSV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| mpsv_small   |  | Garant projektu Objednatele: Eva ŠvarcováVedoucí projektu Zhotovitele: Michal ČandaHEWLETT-PACKARD s.r.o.Vyskočilova 1/1410140 21 Praha 4Tel: 261 307 111Verze dokumentu: 1.3Datum: 25.7.2012 |

Informace o dokumentu

|  |  |
| --- | --- |
| Název projektu: | Rozhraní HD MPSV pro komunikaci s dodavateli - Re-design HelpDesk MPSV |
| Vedoucí projektu Objednatele: | Eva Švarcová | Vedoucí projektu Zhotovitele: | Michal Čanda |
| Architekt řešení: | Vojtěch Vyterna | Verze dokumentu: | 1.3 |
| Fáze projektu: |  | Datum dokumentu: | 25.7.2012 |

Historie verzí

| Číslo verze | Datum verze | Vypracoval | Popis | Jméno souboru |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 0.1 | 6.6.2012  | M. Čanda | První verze dokumentu | HD\_MPSV\_Rozhrani\_pro\_komunikaci\_v0.1\_120618.docx |
| 0.2 | 25.6.2012 | V. Vyterna | Základní popis rozhraní k připomínkám | HD\_MPSV\_Rozhrani\_pro\_komunikaci\_v0.2\_120625.docx |
| 0.3 | 28.6.2012 | V. Kyba | Popis rozhraní webové služby | HD\_MPSV\_Rozhrani\_pro\_komunikaci\_v0.3\_120628.docx |
| 1.0 | 29.6.2012 | V. Vyterna | Finalizace dokumentu | HD\_MPSV\_Rozhrani\_pro\_komunikaci\_v1.0\_120629.docx |
| 1.1 | 5.7.2012 | V. Vyterna | Aktualizace a finalizace dokumentu | HD\_MPSV\_Rozhrani\_pro\_komunikaci\_v1.1\_120705.docx |
| 1.2 | 11.7.2012 | V. Vyterna | Zapracování připomínek | HD\_MPSV\_Rozhrani\_pro\_komunikaci\_v1.2\_120711.docx |
| 1.3 | 25.7.2012 | V. Vyterna | Zpřesnění diagramů a informací o zdrojích dat | HD\_MPSV\_Rozhrani\_pro\_komunikaci\_v1.3\_120725.docx |

**Upozornění**

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Company.

Tento dokument byl vytvořen společností HEWLETT-PACKARD s.r.o. a je určen pro vnitřní potřebu MPSV a s odkazem na ustanovení §17 Obchodního zákoníku považován za předmět obchodního tajemství. Žádná část tohoto dokumentu nesmí být zveřejněna mimo MPSV ani předána třetí straně, a to v žádné podobě, bez předchozího písemného souhlasu firmy HEWLETT-PACKARD s.r.o.

V dokumentu bylo použito názvů firem a produktů, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.

Obsah

1. Úvod 6

1.1 Důležité pojmy a zkratky 6

1.2 Seznam související dokumentace 6

1.3 Typografické konvence 7

2. Popis komunikace 8

3. Zprávy přijímané serverem webových služeb Help Desku 9

3.1 Autentizace 9

3.2 Autorizace 9

3.3 Ošetření chyb 9

3.4 Řazení zpráv 10

3.5 Metody 10

3.5.1 Zjištění dostupnosti služby 10

3.5.1.1 Metoda 10

3.5.1.2 Proměnné 10

3.5.1.3 Návratové hodnoty 10

3.5.2 Založení 10

3.5.2.1 Metoda 10

3.5.2.2 Proměnné 10

3.5.2.3 Návratové hodnoty 11

3.5.3 Přijetí k řešení 11

3.5.3.1 Metoda 11

3.5.3.2 Proměnné 11

3.5.3.3 Návratové hodnoty 12

3.5.4 Odložení 12

3.5.4.1 Metoda 12

3.5.4.2 Proměnné 12

3.5.4.3 Návratové hodnoty 12

3.5.5 Komentář 12

3.5.5.1 Metoda 12

3.5.5.2 Proměnné 12

3.5.5.3 Návratové hodnoty 13

3.5.6 Příloha 13

3.5.6.1 Metoda 13

3.5.6.2 Proměnné 13

3.5.6.3 Návratové hodnoty 13

3.5.7 Odmítnutí 13

3.5.7.1 Metoda 13

3.5.7.2 Proměnné 14

3.5.7.3 Návratové hodnoty 14

3.5.8 Vyřešení 14

3.5.8.1 Metoda 14

3.5.8.2 Proměnné 14

3.5.8.3 Návratové hodnoty 14

3.6 Výčtové typy 14

3.6.1 Stav případu 14

3.6.1.1 Stavový diagram 15

3.7 Číselníky 15

3.7.1 Identifikátor dodavatele 15

3.7.2 Identifikátor koncového uživatele 16

3.8 WSDL Služby 16

3.9 Příklad implementace klientské strany 16

4. Požadavky na funkčnost webových služeb systémů dodavatelů 17

4.1 Metody 17

4.1.1 Založení 17

4.1.2 Komentář 17

4.1.3 Příloha 17

4.1.4 Uzavření 18

4.1.5 Reklamace 18

Seznam obrázků

Obrázek 1 Vzájemná komunikace help desků 8

Obrázek 2 Diagram stavů požadavku a přípustných přechodů 15

Seznam tabulek

Tabulka 1 Pojmy a zkratky 6

Tabulka 2 Literatura 6

Tabulka 3 Typografická konvence 7

Tabulka 4 Přehled chybových hlášek serveru WS HD MPSV 10

Tabulka 5 Kódová označení stavů požadavku 15

Tabulka 8 Kódová označení integrovaných dodavatelů 16

Tabulka 9 Ilustrativní výčet uživatelů 16

# Úvod

Tento dokument popisuje technické detaily rozhraní nasazené funkčnosti webových služeb Help Desku MPSV a požadavky na webové služby systémů integrovaných dodavatelů IT služeb MPSV pro potřeby vývoje obslužných aplikací.

## Důležité pojmy a zkratky

Úplný seznam je součástí příloh dokumentu, zde jsou uvedeny nejdůležitější zkratky a pojmy důležité pro porozumění dokumentu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Zkratka** | **Význam** |
| GUID | Globally unique identifier je globálně unikátní identifikátor, tvořený 32 znaky šestnáctkové soustavy může nabývat tolika hodnot, že pravděpodobnost náhodného vygenerování duplicity je zanedbatelná |
| HD | Help Desk |
| HTTP | Hypertext Transfer Protocol je internetový protokol určený pro výměnu hypertextových dokumentů |
| ID | identifikátor |
| MPSV | Ministerstvo Práce a Sociálních Věcí |
| MTOM | Message Transmission Optimization Mechanism je metoda efektivního předávání binárních dat pomocí Web services |
| SOAP | Simple Object Access Protocol je protokolem pro výměnu zpráv založených na XML přes síť, hlavně pomocí HTTP |
| WS | Web services, nebo webové služby jsou softwarový systém umožňující interakci dvou strojů na síti |
| WSDL  | Web Services Description Language coby jazyk pro popis webových služeb popisuje co nabízí webová služba za funkce a způsob, jakým je spouštět |
| XML | Extensible Markup Language čili rozšiřitelný značkovací jazyk je obecný značkovací jazyk |

Tabulka 1 Pojmy a zkratky

## Seznam související dokumentace

|  |  |
| --- | --- |
| Ref. | Název dokumentu |
| [1] | *Komunikace Help Desku a systémů dodavatelů prostřednictvím WS, verze 3.0, HP, 2009* |

Tabulka 2 Literatura

## Typografické konvence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Font | Význam | Příklad |
| *Italic* | Názvy dokumentů | *Technický projekt - Vzdálená replikace diskových polí* |
|  | Odkazy do textu | viz *Obrázek 3* |
|  | Popisky obrázků a tabulek | *Obrázek 1- Koncepce řešení* |
| *[Italic, modrá barva]*  | Plánovaný obsah kapitoly (zejména v draft dokumentu) | *[Doplnit dle potřeby, aktualizovat verzi prvního dokumentu]* |
| žlutě podbarvený text | text, který je nutno revidovat, nebo doplnit  | TBD |
| Courier New | Textové výstupy z počítače | kernel panic |
|  | Systémové příkazy | ls -l |
|  | Názvy souborů a adresářů | /var |
|  | Názvy hostnames | ppd1-mgmt |
|  | Názvy veličin | swapmem\_on |
| **Courier New Bold** | Názvy systémů | **PPD1** |
| *Courier New Italic* | Parametry funkcí | kill -9 *pid* |

Tabulka 3 Typografická konvence

# Popis komunikace

Obrázek níže shrnuje vzájemnou komunikaci help desků MPSV dodavatelů v návaznosti na životní cyklus požadavku.

Proces správy požadavků předpokládá jednak založení požadavku na straně MPSV, ale počítá i s evidencí požadavků zaznamenaných samotným dodavatelem v rámci dohledu a prevence jím spravovaných systémů.

Obrázek 1 Vzájemná komunikace help desků

# Zprávy přijímané serverem webových služebHelp Desku

Níže uvedený přehled operací a dotčených atributů vychází ze současného stavu rozhraní help desků dodavatelů a Help Desku MPSV.

Funkce jsou s odkazem na WSDL definici služby Help Desku MPSV popsané názvem a vysvětlením významu hodnot jednotlivých povinných parametrů. Konkrétní hodnoty proměnných označených jako přidělené a označené podtržením je nutné je získat od administrátora Help Desku MPSV.

## Autentizace

Přihlášení k WS Help Desku MPSV využívá standardní mechanismy Integrační Platformy MPSV, tedy windows authentization. Při každém volání metody webové služby dochází k autentizaci uživatele na úrovni webového serveru. Anonymní a neautentizovaní uživatelé jsou automaticky odmítnuti již ve fázi ověření uživatele webovým serverem.

## Autorizace

Veškerá volání metod webové služby podléhají autorizaci. Autorizace probíhá na základě vyhodnocení oprávnění uživatele (identity volajícího procesu) k provedení příslušné operace (volání metody webové služby). Oprávnění se přiděluje na základě příslušnosti uživatele (identity volajícího procesu) k specifické roli (bezpečnostní skupině Windows). Autorizované požadavky jsou vykonány a zaprotokolovány do auditního protokolu. Neautorizované požadavky jsou odmítnuty a zaprotokolovány do auditního protokolu. V případě odmítnutí požadavku je vyvolána výjimka WSHLAccessDeniedFault.

## Ošetření chyb

Klient komunikující s Help Deskem MPSV je odpovědný za doručení zpráv i dodatečně v případě dočasné nedostupnosti Help Desku MPSV.

Pokud je dostupná, vrací WS Help Desku MPSV při neúspěšném pokusu o provedení operace informaci ve formě SOAP Fault.

|  |  |
| --- | --- |
| **SOAP Fault** | **Popis** |
| WSHLAccessDeniedFault | Výjimka vyvolaná v případě nedostatečných oprávnění pro volání operace |
| WSHLNotFoundFault | Výjimka vyvolaná v případě, že požadovaná entita nebyla nalezena |
| WSHLValidationFault | Výjimka vyvolaná v případě chyby vzniklé v průběhu validace vstupních parametrůTřída obsahuje atribut Detail, ve kterém je upřesnění chybného stavu vzniklého během validačního procesu: |
| WSHLFault | Výjimka vyvolaná z důvodu vzniku chyby v průběhu volání operaceTřída obsahuje atribut Detail, ve kterém je upřesnění chybného stavu: |

Tabulka 4 Přehled chybových hlášek serveru WS HD MPSV

## Řazení zpráv

Klient komunikující s Help Deskem MPSV je odpovědný za zachování správného pořadí zpráv.

## Metody

### Zjištění dostupnosti služby

WS Help Desku MPSV poskytuje funkci, pomocí které lze ověřit dostupnost a připravenost webové služby na vyřizování požadavků.

#### Metoda

*IsAliveResult* **IsAlive()**

#### Proměnné

Metoda nemá vstupní parametry

#### Návratové hodnoty

*IsAliveResult*

Result třída sloužící k předání výsledku ověření funkčnosti webové služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datový typ** | **Atribut** | **Popis** |
| Bool | IsAlive | Příznak funkčnosti službyTrue – Služba je funkční a je připravena přijímat požadavkyFalse – Služba není připravena přijímat požadavky |

### Založení

Vytvoření nového požadavku je funkce určená pouze dodavatelům, na které se obracejí uživatelé přímo, tedy nikoli prostřednictvím Help Desku MPSV. Systém dodavatele musí zapsat všechny uvedené atributy požadavku.

#### Metoda

*CreateRequestResult* **CreateRequest**(*CreateRequestRequest* request)

#### Proměnné

*CreateRequestRequest* request

Request třída: Nový případ - třída sloužící k založení nového případu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datový typ** | **Atribut** | **Popis** |
| string | Summary | Název případu (nesmí obsahovat znaky konce řádků) |
| string | Description | Popis k případu (může obsahovat znaky konce řádků) |
| string | Category | Kategorie případu (hodnota z číselníku kategorií požadavků dodaného zvlášť) |
| [RequestStatus](#_Stav_případu) | Status | Identifikátor stavu požadavku ([hodnota z výčtu Stavu případu](#_Stav_případu))Přípustná je pouze hodnota **Opened** |
| string | ExternalSerialNo | Evidenční číslo požadavku v systému dodavatele (zobrazované uživateli) |
| string | ExternalRequestId | Identifikátor požadavku v systému uživatele (používané na úrovni API) |
| string | Contractor | Identifikátor dodavatele ([hodnota z číselníku dodavatelů](#_Identifikátor_dodavatele)) |
| string | Customer | Identifikátor koncového uživatele ([doménové přihlašovací jméno uživatele](#_Identifikátor_koncového_uživatele)). |

#### Návratové hodnoty

*CreateRequestResult*

Result třída sloužící k předání vytvořeného identifikátoru nově vytvořené položky zpět volajícímu klientovi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datový typ** | **Atribut** | **Popis** |
| int | RequestId | Identifikátor založeného případu |

### Přijetí k řešení

Systém dodavatele odešle Help Desku zprávu o změně stavu a případný komentář k ní.

Změna stavu je možná pouze u požadavků, které jsou [ve stavu přípustném pro přechod](#_Přípustné_přechody_mezi) do příslušného cílového stavu.

#### Metoda

*void* **ChangeStatus**(*ChangeStatusRequest* request)

#### Proměnné

*ChangeStatusRequest* request

Request třída: Změna stavu případu - třída sloužící ke změně stavu existujícího požadavku

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datový typ** | **Atribut** | **Popis** |
| int | RequestId | Identifikátor případu |
| [RequestStatus](#_Stav_případu) | Status | Identifikátor stavu požadavku ([hodnota z výčtu Stavu případu](#_Stav_případu))Přípustná je pouze hodnota **InSolution** |
| string | Description | Popis k případu (může obsahovat znaky konce řádků)Popis aktivity obsahující identifikaci řešitele a uživatele, který záznam v systému dodavatele zpracoval ve formátu:„*Byl předán řešiteli: Příjmení a Jméno, email:* *AAA@YYY.CZ**, telefon: 123 456 789.**Předal: Příjmení a Jméno,email:* *BBB@YYY.CZ**, telefon: 123 456 789.*” |

#### Návratové hodnoty

Tato metoda nevrací žádné hodnoty.

### Odložení

Systém dodavatele odešle Help Desku zprávu o změně stavu a povinný komentář k ní.

Změna stavu je možná pouze u požadavků, které jsou [ve stavu přípustném pro přechod](#_Přípustné_přechody_mezi) do příslušného cílového stavu.

#### Metoda

*void* **ChangeStatus**(*ChangeStatusRequest* request)

#### Proměnné

*ChangeStatusRequest* request

Request třída: Změna stavu případu - třída sloužící ke změně stavu existujícího požadavku

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datový typ** | **Atribut** | **Popis** |
| int | RequestId | Identifikátor případu |
| [RequestStatus](#_Stav_případu) | Status | Identifikátor stavu požadavku ([hodnota z výčtu Stavu případu](#_Stav_případu))Přípustná je pouze hodnota **Postponed** |
| string | Description | Popis k případu (může obsahovat znaky konce řádků)komentář dodavatele k pozastavení řešení + identifikace řešitele, který záznam v systému dodavatele zpracoval ve formátu:„*Řešitel: Příjmení a Jméno,email:* *BBB@YYY.CZ**, telefon: 123 456 789*” |

#### Návratové hodnoty

Tato metoda nevrací žádné hodnoty.

### Komentář

Systém dodavatele odešle Help Desku komentář k existujícímu dosud neuzavřenému požadavku.

Připojení komentáře je možné pouze u požadavků, které jsou [ve stavu přípustném](#_Přípustné_přechody_mezi) pro připojení komentáře.

#### Metoda

*void* **AppendComment**(*AppendCommentRequest* request*)*

#### Proměnné

*AppendCommentRequest* request

Request třída: Připojení komentáře - třída sloužící k připojení komentáře k existujícímu požadavku

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datový typ** | **Atribut** | **Popis** |
| int | RequestId | Identifikátor případu |
| string | Description | Komentář k požadavku (může obsahovat znaky konce řádků)komentář k průběhu řešení požadavku (může obsahovat znaky konce řádků) + identifikace řešitele, který záznam v systému dodavatele zpracoval ve formátu:„*Řešitel: Příjmení a Jméno,email:* *BBB@YYY.CZ**, telefon: 123 456 789*” |
| [CommentType](#_Typ_komentáře_k) | Type | Typ komentáře ([hodnota z výčtu Typ komentáře k požadavku](#_Typ_komentáře_k))Přípustná je pouze hodnota **GenericComment** |

#### Návratové hodnoty

Tato metoda nevrací žádné hodnoty.

### Příloha

Přiložení souboru k požadavku je v Help Desku MPSV realizováno pomocí protokolu MTOM.

Připojení komentáře je možné pouze u požadavků, které jsou [ve stavu přípustném](#_Přípustné_přechody_mezi) pro připojení přílohy.

#### Metoda

*CreateAttachmentResult* **CreateAttachment***(CreateAttachmentRequest* request*)*

#### Proměnné

*CreateAttachmentRequest* request

Request třída: Nová příloha případu - třída sloužící k založení nového záznamu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datový typ** | **Atribut** | **Popis** |
| int | RequestId | Identifikátor případu |
| byte[] | Content | Obsah přílohy |
| string | Name | Název přílohy |
| string | Description | Popis přílohy |
| int | Size | Velikost přílohy v Byte |

#### Návratové hodnoty

*CreateAttachmentResult*

Result třída sloužící k předání vytvořeného identifikátoru nově vytvořené přílohy zpět volajícímu klientovi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datový typ** | **Atribut** | **Popis** |
| int | AttachmentId | Identifikátor vytvořené přílohy |

### Odmítnutí

Systém dodavatele odešle Help Desku zprávu o změně stavu a povinný komentář k ní.

Změna stavu je možná pouze u požadavků, které jsou [ve stavu přípustném pro přechod](#_Přípustné_přechody_mezi) do příslušného cílového stavu.

#### Metoda

*void* **ChangeStatus**(*ChangeStatusRequest* request)

#### Proměnné

*ChangeStatusRequest* request

Request třída: Změna stavu případu - třída sloužící ke změně stavu existujícího požadavku

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datový typ** | **Atribut** | **Popis** |
| int | RequestId | Identifikátor případu |
| [RequestStatus](#_Stav_případu) | Status | Identifikátor stavu požadavku ([hodnota z výčtu Stavu případu](#_Stav_případu))Přípustná je pouze hodnota **Rejected** |
| string | Description | Popis k případu (může obsahovat znaky konce řádků)důvod odmítnutí + identifikace řešitele, který záznam v systému dodavatele zpracoval ve formátu:„*Řešitel: Příjmení a Jméno,email:* *BBB@YYY.CZ**, telefon: 123 456 789*” |

#### Návratové hodnoty

Tato metoda nevrací žádné hodnoty.

### Vyřešení

Systém dodavatele odešle Help Desku zprávu o změně stavu a povinný popis řešení v komentáři k ní.

Změna stavu je možná pouze u požadavků, které jsou [ve stavu přípustném pro přechod](#_Přípustné_přechody_mezi) do příslušného cílového stavu.

#### Metoda

*void* **ChangeStatus**(*ChangeStatusRequest* request)

#### Proměnné

*ChangeStatusRequest* request

Request třída: Změna stavu případu - třída sloužící ke změně stavu existujícího požadavku

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datový typ** | **Atribut** | **Popis** |
| int | RequestId | Identifikátor případu |
| [RequestStatus](#_Stav_případu) | Status | Identifikátor stavu požadavku ([hodnota z výčtu Stavu případu](#_Stav_případu))Přípustná je pouze hodnota **Solved** |
| string | Description | Popis k případu (může obsahovat znaky konce řádků)Způsob vyřešení požadavku.Identifikace řešitele, který záznam v systému dodavatele zpracoval ve formátu:„*Řešitel: Příjmení a Jméno,email:* *BBB@YYY.CZ**, telefon: 123 456 789*” |

#### Návratové hodnoty

Tato metoda nevrací žádné hodnoty.

## Výčtové typy

### Stav případu

*RequestStatus*

Výčet stavů Help Desk požadavků

|  |  |
| --- | --- |
| **Hodnota** | **Popis** |
| Opened | Otevřený  |
| Assigned | Přidělený  |
| Rejected | Odmítnutý  |
| InSolution | Řešený  |
| Postponed | Odložený  |
| Solved | Vyřešený  |
| Canceled | Zrušený (určený pro interní účely) |
| Closed | Uzavřený |

Tabulka 5 Kódová označení stavů požadavku

#### Stavový diagram

Následující obrázek ukazuje relevantní přechody mezi stavy požadavku, přičemž řešitelé (dodavatelé) mohou využívat přechody znázorněné jednoduchou šipkou, zatímco zástupci koncových uživatelů MPSV využívají přechody znázorněné dvojitou šipkou.

Obrázek 2 Diagram stavů požadavku a přípustných přechodů

## Číselníky

### Identifikátor dodavatele

Hodnota kódu z číselníku dodavatelů

|  |  |
| --- | --- |
| **Hodnota** | **Popis** |
| ANE | ANECT  |
| FTS | FUJITSU |
| OKS | OKSystém |
| SIE | SIEMENS |
| UNI | UNITEC |

Tabulka 6 Kódová označení integrovaných dodavatelů

### ­Identifikátor koncového uživatele

Hodnota doménového přihlašovacího jména uživatele přiděleného uživateli (zástupci dodavatele) na MPSV. Tento identifikátor jednoznačně identifikuje osobu v systému a jeho zařazení v organizační struktuře. (Využívá se Active Directory)

*Bude dodán po zavedení dodavatelů do odpovídajícího systému a po připojení do příslušného prostředí MPSV (Integrační prostředí, Testovací prostředí, Provozní prostředí)*.

|  |  |
| --- | --- |
| **Hodnota** | **Popis** |
| IDENTITY\karel.vomacka | Identifikátor uživatele Karel Vomáčka |
| IDENTITY\josef.bramburek | Identifikátor uživatele Josef Brambůrek |
| … |  |
|  |  |

Tabulka 7 Ilustrativní výčet uživatelů

## WSDL Služby

Vložené soubory obsahují kompletní popis služby WSDL





## Příklad implementace klientské strany

Vložený soubor obsahuje příklad implementace klientské aplikace pro komunikaci se systémem HelpDesk MPSV



# Požadavky na funkčnost webových služeb systémů dodavatelů

Od systémů dodavatelů je očekávána schopnost přijmout SOAP zprávy obsahující uvedená data a v HTTP odpovědi poskytnout nezbytné informace o výsledku operace, případně SOAP Fault informaci o chybné operaci.

## Metody

### Založení

* ID požadavku na MPSV
* Oblast (kategorie) požadavku
* Shrnutí
* Popis
* Kontaktní informace uživatele

**Obsah očekávané odpovědi:**

* ID požadavku u dodavatele (identifikace strojem)
* Evidenční číslo požadavku u dodavatele (zobrazované uživateli, na výkazech atp.)

### Komentář

Přiložení dodatečné informace, dotazu k obsahu požadavku nebo průběhu jeho řešení.

* ID požadavku u dodavatele
* Komentář

**Obsah očekávané odpovědi:**

* Potvrzení o přijetí zprávy

### Příloha

Přiložení souboru k požadavku.

* ID požadavku u dodavatele
* Popis
* Název souboru
* Soubor

**Obsah očekávané odpovědi:**

* Potvrzení o přijetí zprávy

### Uzavření

Potvrzení kvality řešení požadavku, případně automatické uzavření po pěti pracovních dnech, pokud uživatel nezasáhne manuálně.

* ID požadavku u dodavatele

**Obsah očekávané odpovědi:**

* Potvrzení o přijetí zprávy

### Reklamace

Platí pro požadavky stále aktivní v help desku dodavatele.

* ID požadavku u dodavatele
* Zdůvodnění

**Obsah očekávané odpovědi:**

* Potvrzení o přijetí zprávy