
Rozhraní HD MPSV pro komunikaci s dodavateli

Re-design HelpDesk MPSV

MPSV



Garant projektu Objednatele: Eva Švarcová
Vedoucí projektu Zhotovitele: Michal Čanda

HEWLETT-PACKARD s.r.o.
Vyskočilova 1/1410
140 21 Praha 4
Tel: 261 307 111
Verze dokumentu: 1.3
Datum: 25.7.2012



Chyba! Neznámý název vlastnosti dokumentu.

Projekt Re-design HelpDesk MPSV



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	Zpracování 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 Návrátové hodnoty	10
3.5.2 Založení	10
3.5.2.1 Metoda	10
3.5.2.2 Proměnné	10
3.5.2.3 Návrátové 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 Návrátové hodnoty	12
3.5.4 Odložení	12
3.5.4.1 Metoda	12
3.5.4.2 Proměnné	12
3.5.4.3 Návrátové hodnoty	12
3.5.5 Komentář	12
3.5.5.1 Metoda	12
3.5.5.2 Proměnné	12
3.5.5.3 Návrátové hodnoty	13
3.5.6 Příloha	13
3.5.6.1 Metoda	13
3.5.6.2 Proměnné	13
3.5.6.3 Návrátové hodnoty	13
3.5.7 Odmítnutí	13
3.5.7.1 Metoda	13
3.5.7.2 Proměnné	14
3.5.7.3 Návrátové hodnoty	14
3.5.8 Vyřešení	14
3.5.8.1 Metoda	14
3.5.8.2 Proměnné	14
3.5.8.3 Návrátové 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



1. 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.

1.1 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

1.2 Seznam související dokumentace

Ref.	Název dokumentu
[1]	<i>Komunikace Help Desku a systémů dodavatelů prostřednictvím WS, verze 3.0, HP, 2009</i>

Tabulka 2 Literatura



1.3 Typografické konvence

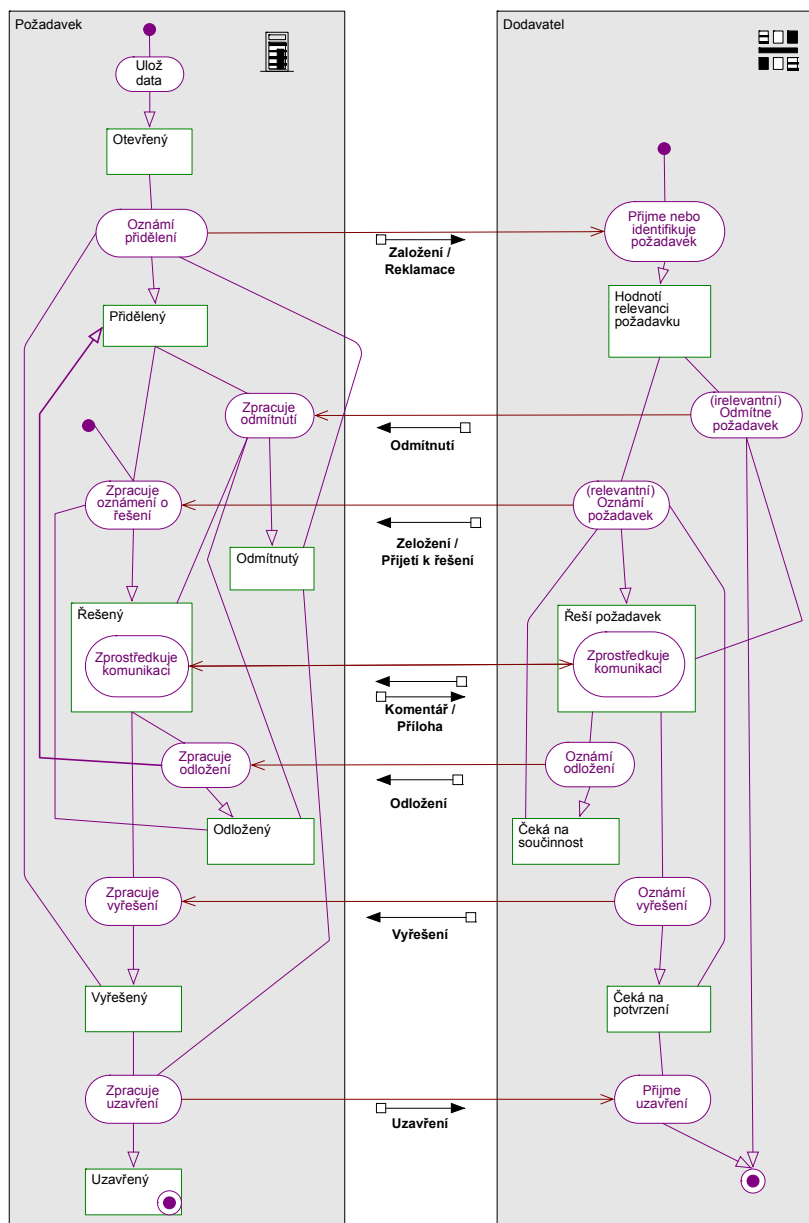
Font	Význam	Příklad
<i>Italic</i>	Názvy dokumentů	<i>Technický projekt - Vzdálená replikace diskových polí</i>
	Odkazy do textu	viz <i>Obrázek 3</i>
	Popisky obrázků a tabulek	<i>Obrázek 1- Koncepce řešení</i>
[<i>Italic, modrá barva</i>]	Plánovaný obsah kapitoly (zejména v draft dokumentu)	[<i>Doplnit dle potřeby, aktualizovat verzi prvního dokumentu</i>]
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
<i>Courier New Italic</i>	Parametry funkcí	kill -9 <i>pid</i>

Tabulka 3 Typografická konvence

2. 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



3. Zprávy přijímané serverem webových služeb Help 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 popsány názvem a vysvětlením významu hodnot jednotlivých povinných parametrů. Konkrétní hodnoty proměnných označených jako přidělené a označené podtržením je nutné získat od administrátora Help Desku MPSV.

3.1 Autentizace

Přihlášení k WS Help Desku MPSV využívá standardní mechanismy Integrovaní Platformy MPSV, tedy windows authentication. 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.

3.2 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.

3.3 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	<p>Výjimka vyvolaná v případě chyby vzniklé v průběhu validace vstupních parametrů</p> <p>Třída obsahuje atribut Detail, ve kterém je upřesnění chybného stavu vzniklého během validačního procesu:</p> <p>Properties</p> <table><tr><td>string</td><td>Field [get, set]</td></tr><tr><td></td><td>Název parametru</td></tr><tr><td>string</td><td>Description [get, set]</td></tr><tr><td></td><td>Upřesnění chyby vzniklé během validace</td></tr></table>	string	Field [get, set]		Název parametru	string	Description [get, set]		Upřesnění chyby vzniklé během validace
string	Field [get, set]								
	Název parametru								
string	Description [get, set]								
	Upřesnění chyby vzniklé během validace								



SOAP Fault	Popis
WSHLFault	Výjimka vyvolaná z důvodu vzniku chyby v průběhu volání operace Třída obsahuje atribut Detail, ve kterém je upřesnění chybného stavu: Properties <pre>string Message [get, set] Detail chyby</pre>

Tabulka 4 Přehled chybových hlášek serveru WS HD MPSV

3.4 Řazení zpráv

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

3.5 Metody

3.5.1 Zjištění dostupnosti služby

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

3.5.1.1 Metoda

IsAliveResult **IsAlive()**

3.5.1.2 Proměnné

Metoda nemá vstupní parametry

3.5.1.3 Návrátové hodnoty

IsAliveResult

Result třída sloužící k předání výsledku ověření funkčnosti webové služby

Datový typ	Atribut	Popis
Bool	IsAlive	Příznak funkčnosti služby True – Služba je funkční a je připravena přijímat požadavky False – Služba není připravena přijímat požadavky

3.5.2 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.

3.5.2.1 Metoda

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

3.5.2.2 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	Status	Identifikátor stavu požadavku (hodnota z výčtu Stavů 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)
string	Customer	Identifikátor koncového uživatele (doménové přihlašovací jméno uživatele).

3.5.2.3 Návrátové hodnoty

CreateRequestResult

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

Datový typ	Atribut	Popis
int	RequestId	Identifikátor založeného případu

3.5.3 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](#) do příslušného cílového stavu.

3.5.3.1 Metoda

void ChangeStatus (ChangeStatusRequest request)

3.5.3.2 Proměnné

ChangeStatusRequest request

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

Datový typ	Atribut	Popis
int	RequestId	Identifikátor případu
RequestStatus	Status	Identifikátor stavu požadavku (hodnota z výčtu Stavů 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.”



3.5.3.3 Návrátové hodnoty

Tato metoda nevrací žádné hodnoty.

3.5.4 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](#) do příslušného cílového stavu.

3.5.4.1 Metoda

```
void ChangeStatus(ChangeStatusRequest request)
```

3.5.4.2 Proměnné

```
ChangeStatusRequest request
```

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

Datový typ	Atribut	Popis
int	RequestId	Identifikátor případu
RequestStatus	Status	Identifikátor stavu požadavku (hodnota z výčtu Stavů 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“

3.5.4.3 Návrátové hodnoty

Tato metoda nevrací žádné hodnoty.

3.5.5 Komentář

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

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

3.5.5.1 Metoda

```
void AppendComment(AppendCommentRequest request)
```

3.5.5.2 Proměnné

```
AppendCommentRequest request
```

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

Datový typ	Atribut	Popis
int	RequestId	Identifikátor případu



Datový typ	Atribut	Popis
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	Type	Typ komentáře (hodnota z výčtu Typ komentáře k požadavku) Přípustná je pouze hodnota GenericComment

3.5.5.3 Návrátové hodnoty

Tato metoda nevrací žádné hodnoty.

3.5.6 Příloha

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

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

3.5.6.1 Metoda

```
CreateAttachmentResult CreateAttachment(CreateAttachmentRequest request)
```

3.5.6.2 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

3.5.6.3 Návrátové hodnoty

```
CreateAttachmentResult
```

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

Datový typ	Atribut	Popis
int	AttachmentId	Identifikátor vytvořené přílohy

3.5.7 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](#) do příslušného cílového stavu.

3.5.7.1 Metoda

```
void ChangeStatus(ChangeStatusRequest request)
```



3.5.7.2 Proměnné

ChangeStatusRequest request

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

Datový typ	Atribut	Popis
int	RequestId	Identifikátor případu
RequestStatus	Status	Identifikátor stavu požadavku (hodnota z výčtu Stavů 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”

3.5.7.3 Návrátové hodnoty

Tato metoda nevrací žádné hodnoty.

3.5.8 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](#) do příslušného cílového stavu.

3.5.8.1 Metoda

void ChangeStatus(ChangeStatusRequest request)

3.5.8.2 Proměnné

ChangeStatusRequest request

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

Datový typ	Atribut	Popis
int	RequestId	Identifikátor případu
RequestStatus	Status	Identifikátor stavu požadavku (hodnota z výčtu Stavů 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”

3.5.8.3 Návrátové hodnoty

Tato metoda nevrací žádné hodnoty.

3.6 Výčtové typy

3.6.1 Stav případu

RequestStatus

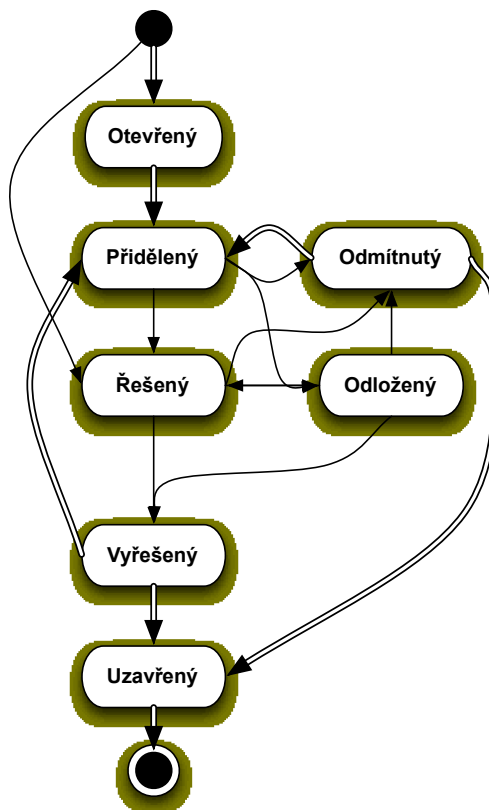
Výčet stavů Help Desk požadavků

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

3.6.1.1 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

3.7 Číselníky

3.7.1 Identifikátor dodavatele

Hodnota kódu z číselníku dodavatelů

Hodnota	Popis
ANE	ANECT



Hodnota	Popis
FTS	FUJITSU
OKS	OKSystém
SIE	SIEMENS
UNI	UNITEC

Tabulka 6 Kódová označení integrovaných dodavatelů

3.7.2 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

3.8 WSDL Služby

Vložené soubory obsahují kompletní popis služby WSDL



Reference.svcmap



HLService.wsdl



HLService.disco



HLService1.xsd



HLService1.wsdl



HLService.xsd

3.9 Příklad implementace klientské strany

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



RequestTest.cs



4. 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.

4.1 Metody

4.1.1 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.)

4.1.2 Komentář

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

- ID požadavku u dodavatele
- Komentář

Obsah očekávané odpovědi:

- Potvrzení o přijetí zprávy

4.1.3 Příloha

Přiložení souboru k požadavku.

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

Obsah očekávané odpovědi:

- Potvrzení o přijetí zprávy



4.1.4 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

4.1.5 Reklamace

Platí pro požadavky stále aktivní v help desku dodavatele.

- ID požadavku u dodavatele
- Zdůvodnění

Obsah očekávané odpovědi:

- Potvrzení o přijetí zprávy