**Manual de integración API ASDK**



## **Tabla de contenido**

[**Tabla de contenido** 2](#_Toc509592720)

[**Introducción** 4](#_Toc509592721)

[**Generalidades** 4](#_Toc509592722)

[**Descripción de operaciones** 4](#_Toc509592723)

[**Manejo de Sesión** 4](#_Toc509592724)

[**Inició de sesión** 4](#_Toc509592725)

[**Renovación de sesión** 6](#_Toc509592726)

[**Cierre de sesión** 6](#_Toc509592727)

[**Manejo de Caso** 7](#_Toc509592728)

[**Creación** 7](#_Toc509592729)

[**Consulta** 9](#_Toc509592730)

[**Edición** 12](#_Toc509592731)

[**Listar casos del usuario** 14](#_Toc509592732)

[**Bloquear por concurrencia** 17](#_Toc509592733)

[**Liberar bloqueo de concurrencia** 18](#_Toc509592734)

[**Adjuntar archivo** 19](#_Toc509592735)

[**Listar archivos del caso** 20](#_Toc509592736)

[**Agregar nota a un caso** 21](#_Toc509592737)

[**Manejo de Usuarios** 22](#_Toc509592738)

[**Listado de usuarios** 22](#_Toc509592739)

[**Edición** 23](#_Toc509592740)

[**Registro de usuario** 25](#_Toc509592741)

[**Manejo de Categorías** 27](#_Toc509592742)

[**Listado de categorías** 27](#_Toc509592743)

[**Manejo de Servicios** 28](#_Toc509592744)

[**Lista de servicios de un proyecto** 28](#_Toc509592745)

[**Listado de servicio por categoría** 28](#_Toc509592746)

[**Escenarios básicos** 29](#_Toc509592747)

[**Iniciar sesión** 29](#_Toc509592748)

[**Renovar sesión** 30](#_Toc509592749)

[**Crear un caso** 30](#_Toc509592750)

[**Obtener detalle de un caso** 30](#_Toc509592751)

[**Actualizar un caso** 30](#_Toc509592752)

## **Introducción**

Este documento se presenta como una guía general de integración con la consola Service Desk. Se presentan algunas operaciones de manera detallada incluyendo datos de petición, parámetros, respuestas y códigos de error.

## **Generalidades**

A continuación se listas algunas generalidades que deben tenerse en cuenta para el correcto funcionamiento del API de ASDK.

* Versión compatible con consola de Aranda Service Desk 8.10.0 versión de base de datos 8.0.61
* Las operaciones sobre el API deben realizarse con usuarios que tengan los permisos correspondientes asignados desde Profile.
* El uso del API requiere licencias disponibles, las cuales tendrán el mismo comportamiento como si un especialista iniciara sesión en la consola.
* La creación de casos mediante el API cumple las mismas reglas de licencias disponibles, tal como si se crearan desde la consola.

## **Descripción de operaciones**

A continuación esta sección se describe detalladamente cómo se consume cada uno de los servicios correspondientes a cada método. Se incluyen detalles como URI, tipo de operación, parámetros (requeridos y opcionales) y sus tipos, respuestas, códigos y mensajes de error.

## **Manejo de Sesión**

En esta sección se describen las operaciones relacionadas con el manejo de sesiones (autenticación de usuarios, renovación de token y cierre de sesión).

### **Inició de sesión**

#### Detalles de la petición:

* URI: api/v8.6/user/login
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| USERNAME | Texto | Si | Usuario que iniciará sesión. |
| PASSWORD | Texto | Si | Contraseña correspondiente al usuario. |
| LANGUAGEID | Número | No | Idioma con que se registrará la sesión. Las posibles opciones son:1. Inglés
2. Español
3. Portugués

Si no se provee, por defecto se registra en inglés. |
| CONSOLEID | Número | No |  |
| CONSOLEVERSION | Texto | No | Versión de la consola desde la que se inicia sesión. |
| DEVICEIMEI | Texto | No | IMEI del dispositivo móvil desde el que se inicia sesión. |
| DEVICEBRANDID | Número | No | Marca del dispositivo desde el que se inicia sesión. Las posibles opciones son:1. Android
2. iOS
 |
| DEVICENAME | Texto | No | Nombre del dispositivo móvil desde el que se inicia sesión. |
| DEVICEREGISTRATIONID | Texto | No | RegistrationId del dispositivo móvil, utilizado para mensajes push. |

#### Cuerpo de la petición:

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los posibles parámetros según se requiera. Ejemplo:

[

{"Field":"username","Value":"USUARIO\_ASDK"},

{"Field":"password","Value":"CONTRASEÑA\_DEL\_USUARIO"}

]

#### Respuesta:

Como respuesta se obtiene un objeto json, con la siguiente información:

[

 {

 "Field": "userId",

 "Value": "####"

 },

 {

 "Field": "sessionId",

 "Value": ""###AAABBBCCC###"

 },

 {

 "Field": "result",

 "Value": "True"

 }

]

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidUserName |
| 400 | BadRequest | InvalidPassword |
| 400 | BadRequest | InvalidConsoleId |
| 400 | BadRequest | InvalidConsoleVersion |
| 400 | BadRequest | InvalidDeviceImei |
| 400 | BadRequest | InvalidDeviceBrandId |
| 400 | BadRequest | InvalidDeviceName |
| 400 | BadRequest | InvalidLangId |
| 400 | BadRequest | DeviceNameIsRequired |

### **Renovación de sesión**

#### Detalles de la petición:

* URI: api/v8.6/session/renew
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

#### Cuerpo de la petición:

#### Respuesta:

No existe un cuerpo de respuesta, la validación del resultado de la operación se puede realizar analizando el código http obtenido: 200 OK para una operación exitosa.

#### Mensajes de error:

### **Cierre de sesión**

#### Detalles de la petición:

* URI: api/v8.6/user/logout
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

Solo se requiere realizar solicitud enviando el token de autenticación como encabezado http.

#### Cuerpo de la petición:

Vacía.

#### Respuesta:

No existe un cuerpo de respuesta, la validación del resultado de la operación se puede realizar analizando el código http obtenido: 200 OK para una operación exitosa.

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidToken |
| 500 | InternalServerError | FailureCloseSession |

## **Manejo de Caso**

En esta sección se describen las operaciones relacionadas con el manejo de casos (creación, edición, consulta y concurrencia).

### **Creación**

#### Detalles de la petición:

* URI: api/v8.6/item/add/{itemType}
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| AuthorId | Número | Si | Id del usuario que se registrará como autor del caso. |
| CategoryId | Número | Si | Id de la categoría asociada al caso. |
| CustomerId | Número | No | Id del cliente al que se le registrará el caso. Solo se requiere si el tipo de caso es diferente a problema. |
| CompanyId | Número | No | Id de la compañía al que se le registrará el caso. |
| ResponsibleId | Número | No | ID del usuario responsable del caso |
| Description | Texto | Si | Descripción del caso. |
| GroupId | Número | Si | Id del grupo de especialistas encargado de gestionar el caso. |
| ServiceId | Número | Si | Id del servicio relacionado al caso. |
| Subject | Texto | No | Asunto del caso |
| SlaId | Número | Si | Id del SLA relacionado al caso. |
| ProjectId | Número | Si | Id del proyecto en el que se creará el caso. |
| itemType | Número | Si | Tipo de caso a crear. Las opciones son:1. Incidente
2. Problema
3. Cambio
4. Requerimiento de servicio
 |
| RegistryTypeId | Número | Si | Id del medio por el cual se registra el caso. |
| CiId | Número | No | Id del CI asociado al caso. Solo se requiere si el tipo de caso es problema. |

#### Cuerpo de la petición:

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los posibles parámetros según se requiera. Ejemplo:

[

 {"Field":"AuthorId","Value":3913},

 {"Field":"CategoryId","Value":2499},

 {"Field":"CustomerId","Value":8},

 {"Field":"Description","Value":"Item description"},

 {"Field":"GroupId","Value":33},

 {"Field":"ProjectId","Value":2},

 {"Field":"RegistryTypeId","Value":6},

 {"Field":"ServiceId","Value":2418},

 {"Field":"Sunbject","Value":"Item subject"},

 {"Field":"SlaId","Value":2454},

 {"Field":"UrgencyId","Value":3}

]

#### Respuesta:

Como respuesta se obtiene un objeto json, con la siguiente información:

[

 {

 "Field": "itemId",

 "Value": "4158"

 },

 {

 "Field": "qs",

 "Value": "?64B24DED26791E23A72364E9AF0E0430E93E2CF2F6D66AA4CB23CAAF7D8F"

 },

 {

 "Field": "composedItemId",

 "Value": "IM-55175-2-19537"

 },

 {

 "Field": "isClosed",

 "Value": "False"

 },

 {

 "Field": "result",

 "Value": "True"

 }

]

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidCaseData |
| 400 | BadRequest | InvalidAuthorId |
| 400 | BadRequest | InvalidCategory |
| 400 | BadRequest | InvalidCompany |
| 400 | BadRequest | InvalidDescription |
| 400 | BadRequest | InvalidGroup |
| 400 | BadRequest | InvalidItemType |
| 400 | BadRequest | InvalidStateConfiguraton |
| 400 | BadRequest | InvalidRegistryType |
| 400 | BadRequest | InvalidService |
| 400 | BadRequest | InvalidSla |
| 400 | BadRequest | InvalidUrgencyId |
| 400 | BadRequest | InvalidSessionId |
| 401 | Unauthorized | UnauthorizedIncidentCreation |
| 401 | Unauthorized | UnauthorizedChangeCreation |
| 401 | Unauthorized | UnauthorizedProblemCreation |
| 401 | Unauthorized | UnauthorizedServiceCallCreation |
| 500 | InternalServerError | FailureAddItem |

### **Consulta**

#### Detalles de la petición:

* URI: api/v8.6/item/{id}/{itemType}/{userId}?level={level}
* Tipo: GET
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| Id | Texto | Si | Id del caso a consultar |
| itemType | Número | Si | Tipo de caso a crear. Las opciones son:1. Incidente
2. Problema
3. Cambio
4. Requerimiento de servicio
 |
| userId | Número | Si | Id del medio por el cual se registra el caso. |
| Level | Número | No | Nivel de detalle que se quiere consultar. Las opciones son:1. Bajo
2. Medio
3. Alto

Si no se provee, por defecto retorna el detalle alto. |

#### Respuesta:

Como respuesta se obtiene un objeto json, con la siguiente información:

{

 "Annulled": null,

 "AttentionDate": {

 "Expected": "/Date(1457966400000-0500)/",

 "Real": null

 },

 "AttentionDateExpected": null,

 "AttentionDateReal": null,

 "AuthorId": 3828,

 "AuthorName": "Jorge Osorio",

 "Building": null,

 "BuildingDate": {

 "Attention": null,

 "Solution": null

 },

 "CABDate": {

 "Attention": null,

 "Solution": null

 },

 "CaseType": 2,

 "CategoryHierarchy": null,

 "CategoryId": 2499,

 "CategoryName": "Registro Web",

 "CauseId": null,

 "CauseName": null,

 "CiId": 4,

 "CiName": "\* Aranda 360",

 "City": null,

 "ClassifiedId": null,

 "ClassifiedIdByProject": null,

 "ClassifiedName": null,

 "ClassifiedType": null,

 "ClosedDate": null,

 "Commentary": null,

 "CompanyId": null,

 "CompanyName": null,

 "ComposedId": "PM-55134-2-8696",

 "Cost": {

 "Current": null,

 "Expected": null,

 "Real": null

 },

 "Country": null,

 "CustomerId": null,

 "CustomerName": null,

 "Department": null,

 "Description": "aa",

 "Effort": null,

 "EmailDate": null,

 "Floor": null,

 "GroupId": 13,

 "GroupName": "Aranda Colombia",

 "HasCurrentVoting": false,

 "HasKnownError": false,

 "HasSurvey": false,

 "HeadQuarter": null,

 "Id": 55134,

 "IdByProject": 8696,

 "ImpactId": -1,

 "ImpactName": "NONE",

 "ImplementationDate": {

 "Attention": null,

 "Solution": null

 },

 "InterfaceId": null,

 "IsClosed": false,

 "IsStateProvider": true,

 "KnownError": null,

 "PriorityId": 1,

 "PriorityName": "LOW",

 "ProcedureId": null,

 "ProcedureName": null,

 "Progress": 0,

 "ProjectId": 2,

 "ProjectName": "Soporte",

 "ProviderId": null,

 "ProviderName": null,

 "RFCDate": {

 "Attention": null,

 "Solution": null

 },

 "ReasonId": null,

 "ReasonName": null,

 "ReceptorId": 243,

 "RegistrationDate": "/Date(1457731263700-0500)/",

 "RegistryTypeId": 1,

 "RegistryTypeName": "Web",

 "ReviewDate": {

 "Attention": null,

 "Solution": null

 },

 "RoutingType": null,

 "ServiceId": 2420,

 "ServiceName": "CAMBIOS",

 "SlaId": 2456,

 "SlaName": "Cambios",

 "SolutionDate": {

 "Expected": null,

 "Real": null

 },

 "SolutionDateExpected": null,

 "SolutionDateReal": null,

 "SpecialistId": 243,

 "SpecialistName": "Jorge Osorio",

 "StageId": null,

 "StageName": null,

 "StateId": 199,

 "StateName": "Registrado",

 "TestingDate": {

 "Attention": null,

 "Solution": null

 },

 "Time": 0,

 "UrgencyId": -1,

 "UrgencyName": "NONE",

 "UserCanEdit": true,

 "VotingProcessId": null,

 "VotingProcessName": null

}

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidToken |
| 400 | BadRequest | InvalidUserId |
| 400 | BadRequest | InvalidItemId |
| 400 | BadRequest | InvalidItemType |
| 400 | BadRequest | InvalidUserId |
| 400 | BadRequest | InvalidLevelOfDetail |
| 403 | Forbidden | UnauthorizedIncidentView |
| 403 | Forbidden | UnauthorizedChangeView |
| 403 | Forbidden | UnauthorizedProblemView |
| 403 | Forbidden | UnauthorizedServiceCallView |
| 404 | NotFound | InvalidItemId |
| 500 | InternalServerError | FailureGetItem |

### **Edición**

#### Detalles de la petición:

* URI: api/v8.6/item/update/{id}/{itemType}/{userId}
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| Id | Texto | Si | Id del caso a consultar |
| itemType | Número | Si | Tipo de caso a crear. Las opciones son:1. Incidente
2. Problema
3. Cambio
4. Requerimiento de servicio
 |
| userId | Número | Si | Id del usuario que consulta el caso. |

Adicionalmente es posible enviar como parámetros en el cuerpo de la petición los valores que se quieren editar. Estos valores corresponden a los mismos disponibles en el proceso de creación, sin embargo existen algunos que no son editables, por ejemplo el id del autor.

#### Cuerpo de la petición:

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los posibles parámetros según se requiera. Ejemplo:

[

 {"Field":"SpecialistId","Value":####},

 {"Field":"ImpactId","Value":#},

 {"Field":"Description","Value":"New description"}

]

#### Respuesta:

Como respuesta se obtiene un objeto json, con la siguiente información:

[

 {

 "Field": "itemId",

 "Value": "4158"

 },

 {

 "Field": "qs",

 "Value": "?64B24DED26791E23A72364E9AF0E0430E93E2CF2F6D66AA4CB23CAAF7D8F"

 },

 {

 "Field": "composedItemId",

 "Value": "IM-55175-2-19537"

 },

 {

 "Field": "isClosed",

 "Value": "False"

 },

 {

 "Field": "result",

 "Value": "True"

 }

]

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidToken |
| 400 | BadRequest | InvalidUserId |
| 400 | BadRequest | InvalidItemId |
| 400 | BadRequest | InvalidItemType |
| 400 | BadRequest | InvalidComposedItemId |
| 400 | BadRequest | InvalidCaseData |
| 400 | BadRequest | InvalidAuthorId |
| 400 | BadRequest | InvalidCategory |
| 400 | BadRequest | InvalidCompany |
| 400 | BadRequest | InvalidDescription |
| 400 | BadRequest | InvalidGroup |
| 400 | BadRequest | InvalidItemType |
| 400 | BadRequest | InvalidStateConfiguraton |
| 400 | BadRequest | InvalidRegistryType |
| 400 | BadRequest | InvalidService |
| 400 | BadRequest | InvalidSla |
| 400 | BadRequest | InvalidUrgencyId |
| 401 | BadRequest | UnauthorizedDescriptionModification |
| 401 | Unauthorized | UnauthorizedIncidentModification |
| 401 | Unauthorized | UnauthorizedChangeModification |
| 401 | Unauthorized | UnauthorizedProblemModification |
| 401 | Unauthorized | UnauthorizedServicecallModification |
| 404 | NotFound | InvalidItemId |
| 500 | InternalServerError | FailureUpdateItem |

### **Listar casos del usuario**

#### Detalles de la petición:

* URI: /api/v8.6/item/list
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

N/A

#### Cuerpo de la petición:

{

 "Paging":{

 "Start":1,

 "End":50,

 "Size":0

 },

 "Criteria":[

 {

 "Value":"Identificador del cliente",

 "FieldName":"CustomerId",

 "LogicOperatorId":1,

 "ComparisonOperatorId":5

 }

 ],

 "WhereCriteria":[],

 "Order":{

 "ColumnName":"RegistrationDate",

 "ModeId":2

 },

 "ViewId":5,

 "ProjectId":2

}

#### Respuesta:

Como respuesta se obtiene un objeto json, con la siguiente información:

{

 "Data":[

 {

 "Annulled":false,

 "AttentionDate":{

 "Expected":null,

 "Real":null

 },

 "AttentionDateExpected":null,

 "AttentionDateReal":null,

 "AuthorId":-1,

 "AuthorName":"Carlos Andres Rey Baquero",

 "BackOutPlan":null,

 "Building":"Cra.69 No.98 A 11 C.C.Outlet Floresta Of.701",

 "BuildingDate":{

 "Attention":null,

 "Solution":null

 },

 "CABDate":{

 "Attention":null,

 "Solution":null

 },

 "CaseType":3,

 "CategoryHierarchy":"USDK Móvil Cambios",

 "CategoryId":-1,

 "CategoryName":"USDK Móvil Cambios",

 "CauseId":-1,

 "CauseName":"",

 "CiId":-1,

 "CiName":null,

 "City":"Bogota",

 "ClassifiedId":null,

 "ClassifiedIdByProject":null,

 "ClassifiedName":null,

 "ClassifiedType":null,

 "ClosedDate":null,

 "ClosenessToExpiration":0,

 "Commentary":"",

 "CompanyId":-1,

 "CompanyName":"ARANDA ARGENTINA",

 "ComposedId":"CHG-132943-2-21932",

 "Cost":null,

 "Country":"Colombia",

 "CustomerId":-1,

 "CustomerName":"Carlos Andres Rey Baquero",

 "Department":"Cambios y Sostenibilidad",

 "Description":"",

 "Effort":null,

 "EmailDate":null,

 "Floor":null,

 "FollowersCount":0,

 "GroupId":null,

 "GroupName":"Aranda CYS",

 "HasCurrentVoting":false,

 "HasKnownError":false,

 "HasSurvey":false,

 "HeadQuarter":"Sede 4",

 "Id":132943,

 "IdByProject":21932,

 "ImpactId":-1,

 "ImpactName":"BAJO\_IMPAC",

 "ImplementationDate":{

 "Attention":null,

 "Solution":null

 },

 "InterfaceId":"",

 "IsClosed":false,

 "IsConfidential":false,

 "IsFollowing":false,

 "IsOpened":1,

 "IsStateProvider":false,

 "KnownError":null,

 "MatchContent":null,

 "PSA":null,

 "PriorityId":-1,

 "PriorityName":"BAJO\_PRIORI",

 "ProcedureId":null,

 "ProcedureName":null,

 "Progress":0,

 "ProjectId":2,

 "ProjectName":".Soporte",

 "ProviderId":null,

 "ProviderName":null,

 "RFCDate":{

 "Attention":null,

 "Solution":null

 },

 "ReasonId":-1,

 "ReasonName":null,

 "ReceptorId":-1,

 "RegistrationDate":"\/Date(1485182051660-0500)\/",

 "RegistryTypeId":-1,

 "RegistryTypeName":"Web",

 "ReviewDate":{

 "Attention":null,

 "Solution":null

 },

 "RoutingType":-1,

 "Scope":null,

 "ServiceId":null,

 "ServiceName":"Servicio USDK Móvil Cambios",

 "SlaId":null,

 "SlaName":"ANS Cambios",

 "SolutionDate":{

 "Expected":null,

 "Real":null

 },

 "SolutionDateExpected":null,

 "SolutionDateReal":null,

 "SpecialGroupId":null,

 "SpecialistId":null,

 "SpecialistName":"Usuario de pruebas 2",

 "StageId":null,

 "StageName":"RFC",

 "StateId":202,

 "StateName":"RFC Registrado",

 "Subject":"Prueba USDK Cam",

 "TestingDate":{

 "Attention":null,

 "Solution":null

 },

 "Time":0,

 "UrgencyId":-1,

 "UrgencyName":"BAJO\_URGEN",

 "UserCanEdit":false,

 "VotingProcessId":null,

 "VotingProcessName":""

 }...

 ],

 "Paging":{

 "Count":204

 }

}

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidViewId |
| 401 | Unauthorized | InvalidSessionId |
| 500 | InternalServerError |  |

### **Bloquear por concurrencia**

#### Detalles de la petición:

* URI: api/v8.6/concurrency/lock
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| Id | Texto | Si | Id del caso a bloquear. |
| itemType | Número | Si | Tipo de caso a crear. Las opciones son:1. Incidente
2. Problema
3. Cambio
4. Requerimiento de servicio
 |

#### Cuerpo de la petición:

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los parámetros requeridos. Ejemplo:

[

 {"Field":"ItemId","Value":####},

 {"Field":"ItemType","Value":#}

]

#### Respuesta:

Valor boleando indicando el resultado de la operación.

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidToken |
| 400 | BadRequest | InvalidUserId |
| 400 | BadRequest | InvalidItemId |
| 400 | BadRequest | InvalidItemType |
| 500 | InternalServerError | FailureBlockConcurrency |

### **Liberar bloqueo de concurrencia**

#### Detalles de la petición:

* URI: api/v8.6/concurrency/free
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| Id | Texto | Si | Id del caso a bloquear. |
| itemType | Número | Si | Tipo de caso a crear. Las opciones son:1. Incidente
2. Problema
3. Cambio
4. Requerimiento de servicio
 |

#### Cuerpo de la petición:

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los parámetros requeridos. Ejemplo:

[

 {"Field":"ItemId","Value":####},

 {"Field":"ItemType","Value":#}

]

#### Respuesta:

Valor boleando indicando el resultado de la operación.

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidToken |
| 400 | BadRequest | InvalidUserId |
| 400 | BadRequest | InvalidItemId |
| 400 | BadRequest | InvalidItemType |
| 500 | InternalServerError | FailureBlockConcurrency |

### **Adjuntar archivo**

#### Detalles de la petición:

* URI: /api/v8.6/item/addfile
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

#### Cuerpo de la petición:

La petición consiste de un FormData de la siquiente manera. Ejemplo:

-----------------------------27525549224174

Content-Disposition: form-data; name="file0"; filename="Example.html"

Content-Type: text/html

[]

-----------------------------27525549224174

Content-Disposition: form-data; name="itemId"

94157

-----------------------------27525549224174

Content-Disposition: form-data; name="itemType"

4

-----------------------------27525549224174

Content-Disposition: form-data; name="userId"

2115

-----------------------------27525549224174--

#### Respuesta:

Como respuesta se obtiene un objeto json, con la siguiente información:

[

 {

 "FileName":"Example.html",

 "Info":null,

 "Result":true

 }

]

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | FailureReadingRequestData |
| 401 | Unauthorized |  |
| 500 | InternalServerError |  |

### **Listar archivos del caso**

#### Detalles de la petición:

* URI: api/v8.6/item/{id}/{itemType}/{userId}/files
* Tipo: GET
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| Id | Texto | Si | Id del caso a consultar |
| itemType | Número | Si | Tipo de caso a crear. Las opciones son:1. Incidente
2. Problema
3. Cambio
4. Requerimiento de servicio
 |
| userId | Número | Si | Id del usuario que consulta el caso. |

#### Cuerpo de la petición:

N/A

#### Respuesta:

Como respuesta se obtiene un objeto json, con la siguiente información:

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest |  |
| 401 | Unauthorized |  |
| 500 | InternalServerError |  |

### **Agregar nota a un caso**

#### Detalles de la petición:

* URI: api/v8.6/item/{id}/{itemType}/note
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| Id | Texto | Si | Id del caso para la nueva nota. |
| itemType | Número | Si | Tipo de caso. Las opciones son:1. Incidente
2. Problema
3. Cambio
4. Requerimiento de servicio
 |

#### Cuerpo de la petición:

La petición consiste de un arreglo json de tipo field-value con los parámetros requeridos. Ejemplo:

{

 "Description":"Nueva nota",

 "IsPrivate":false

}

#### Respuesta:

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest |  |
| 401 | Unauthorized |  |
| 500 | InternalServerError |  |

## **Manejo de Usuarios**

En esta sección se describen las operaciones relacionadas con el manejo de usuarios (creación, edición, Listado de usuarios).

### **Listado de usuarios**

#### Detalle de la petición

* URI: api/v8.6/user/list
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| ProjectId | Número | Sí | Id del proyecto |
| ComparisonOperatorId | Número |  | Id del operador de comparador |
| FieldName | Texto |  | Campo por el que se va a realizar la búsqueda |
| LogicOperatorId | Número |  | Id del operador lógico |
| Value | Texto |  | Texto que se va a buscar |

#### Cuerpo de la petición:

{

 "ProjectId":2,

 "Criteria":

 [{

 "ComparisonOperatorId":13,

 "FieldName":"UserName",

 "LogicOperatorId":1,

 "Value":"mbarrios"

 }]

}

#### Respuesta:

El servicio retornará un Json con la sgt información:

Ejemplo:

{

 "Data": [

 {

 "Address": null,

 "CompanyId": null,

 "CompanyName": null,

 "Document": null,

 "Email": "test@arandasoft.com",

 "Id": 471,

 "Mobile": null,

 "Name": "Mayra Barrios",

 "Phone": null,

 "Picture": null,

 "ProfileId": 0,

 "UserActive": false,

 "UserName": "mbarrios"

 },

 {

 "Address": null,

 "CompanyId": null,

 "CompanyName": null,

 "Document": null,

 "Email": "mayra.barrios@arandasoft.com",

 "Id": 3913,

 "Mobile": null,

 "Name": "Mayra Barrios 1",

 "Phone": null,

 "Picture": null,

 "ProfileId": 0,

 "UserActive": false,

 "UserName": "mbarrios1"

 },…

 ],

 "Paging": {

 "Count": 2

 }

}

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | Badrequest | InvalidProjectId |
| 500 | InternalServerError | FailureGetUsers |

### **Edición**

#### Detalle de la petición

* URI: api/v8.6/user/{id}/update
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| id | Número | Sí | Id de usuario |
| FullName | Texto | No | Nombre completo |
| Email | Texto | No | Correo electrónico |
| Photo | Texto | No | Foto |
| Telephone | Número | No | Teléfono  |
| Telephone2 | Número | No | Teléfono |
| Telephone3 | Número | No | Teléfono |
| Address | Texto | No | Dirección |
| Address2 | Texto | No | Dirección |
| Address3 | Texto | No | Dirección |
| Commentary | Texto | No | Comentario |
| Fax | Texto | No | Fax |
| Charge | Texto | No | Cargo |
| UserState | Texto | No | Estado de usuario (activo) |
| NumberDepId | Número | No | Id de departamento |
| BirthDate | Texto | No | Fecha de nacimiento |
| IdentityType | Texto | No | Tipo  |
| Document | Texto | No | Tipo de documento |
| AdditionalField1 | Texto | No | Campo adicional |
| AdditionalField2 | Texto | No | Campo adicional |
| AdditionalField3 | Texto | No | Campo adicional |
| AdditionalField4 | Texto | No | Campo adicional |
| AdditionalField5 | Texto | No | Campo adicional |
| AdditionalField6 | Texto | No | Campo adicional |
| AdditionalField7 | Texto | No | Campo adicional |
| AdditionalField8 | Texto | No | Campo adicional |
| AdditionalField9 | Texto | No | Campo adicional |
| AdditionalField10 | Texto | No | Campo adicional |
| Building | Texto | No | Edificio |
| Floor | Número | No | Piso |
| CodDepto | Número | No | Código de departamento |
| Extension | Número | No | Extensión |
| Celphone | Número | No | Numero de celular |
| Country | Texto | No | Pais |
| CompanyId | Número | No | Id de compañía |
| Site | Texto | No | Site |

#### Cuerpo de la petición:

En Field podrá ir cualquiera de los parámetros descritos anteriormente

 [

 {"Field":"ADDRESS", "Value":"Nueva direccion"}

]

#### Respuesta:

El servicio retornará un booleano indicando si la operación se ha podido hacer:

Ejemplo:

true

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidUserId |
| 400 | BadRequest | InvalidUserData |
| 400 | BadRequest | InvalidFullName |
| 400 | BadRequest | InvalidEmail |
| 400 | BadRequest | InvalidPhoto |
| 400 | BadRequest | InvalidTelephone |
| 400 | BadRequest | InvalidTelephone2 |
| 400 | BadRequest | InvalidTelephone3 |
| 400 | BadRequest | InvalidAddress |
| 400 | BadRequest | InvalidAddress2 |
| 400 | BadRequest | InvalidAddress3 |
| 400 | BadRequest | InvalidCommentary |
| 400 | BadRequest | InvalidFax |
| 400 | BadRequest | InvalidCharge |
| 400 | BadRequest | InvalidUserState |
| 400 | BadRequest | InvalidNumberDepId |
| 400 | BadRequest | InvalidBirthDate |
| 400 | BadRequest | InvalidIdentityType |
| 400 | BadRequest | InvalidIdentityNumber |
| 400 | BadRequest | InvalidAdditionaltField1 |
| 400 | BadRequest | InvalidAdditionaltField2 |
| 400 | BadRequest | InvalidAdditionaltField3 |
| 400 | BadRequest | InvalidAdditionaltField4 |
| 400 | BadRequest | InvalidAdditionaltField5 |
| 400 | BadRequest | InvalidAdditionaltField6 |
| 400 | BadRequest | InvalidAdditionaltField7 |
| 400 | BadRequest | InvalidAdditionaltField8 |
| 400 | BadRequest | InvalidAdditionaltField9 |
| 400 | BadRequest | InvalidAdditionaltField10 |
| 400 | BadRequest | InvalidBuilding |
| 400 | BadRequest | InvalidFloor |
| 400 | BadRequest | InvalidCodDepto |
| 400 | BadRequest | InvalidCelPhone |
| 400 | BadRequest | InvalidExtension |
| 400 | BadRequest | InvalidCountry |
| 400 | BadRequest | InvalidCompanyId |
| 400 | BadRequest | InvalidSite |
| 500 | InternalServerError | FailureParseUser |
| 500 | InternalServerError | FailureUpdateUser |

### **Registro de usuario**

#### Detalle de la petición

* URI: api/v8.6/user/register
* Tipo: POST
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| ConsoleId | Número | No | Id de consola |
| Alias | Texto | Si | Alias del usuario |
| CodeProfile | Número | No | Rol que se le asignará al especialista |
| FirstName | Texto | Sí | Nombre de usuario |
| LastName | Texto | No | Apellido de usuario |
| Email | Texto | Sí | Email |
| Telephone | Número | No | Número de teléfono |
| PassWord | Texto | Sí | Contraseña |
| Document | Texto | Sí | Número de documento de usuario |
| ProjectId | Número | No | Id del proyecto al cual se asignará |
| Role | Número | Si | Rol 1=Especialistas, 2=Usuario Normal, 3=Especialista y normal  |

#### Cuerpo de la petición:

[

 {"Field":"ConsoleId","Value":"2"},

 {"Field":"FirstName","Value":"PedroDos"},

 {"Field":"LastName","Value":"APruebaDos"},

 {"Field":"Email","Value":"pedropruebaDos@prueba.com"},

 {"Field":"Telephone","Value":"3205748"},

 {"Field":"PassWord","Value":"123456"},

 {"Field":"Document","Value":"1234567890"}

]

#### Respuesta:

El servicio retornará el id del usuario

Ejemplo:

213890

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidConsoleType |
| 400 | BadRequest | InvalidFirstName |
| 400 | BadRequest | InvalidLastName |
| 400 | BadRequest | InvalidEmail |
| 400 | BadRequest | InvalidTelephone |
| 400 | BadRequest | InvalidPassword |
| 400 | BadRequest | PasswordTooSmall |
| 400 | BadRequest | InvalidDocument |
| 400 | BadRequest | InvalidProjectId |
| 404 | NotFound | SettingIsDocumentLoginNotFound |
| 404 | NotFound | SettingDocumentEnabledForRegistryNotFound |
| 404 | NotFound | SettingProjectIdNotFound |
| 404 | NotFound | SettingLanguageNotificationNotFound |
| 500 | InternalServerError | FailureGetDocumentEnabledForRegistry |
| 500 | InternalServerError | FailureGetProjectId |
| 500 | InternalServerError | NotImplemented |
| 500 | InternalServerError | UnableToCreateUser |
| 500 | InternalServerError | UnableToSetUserProject |
| 500 | InternalServerError | FailureAddProjectServicesToUser |
| 500 | InternalServerError | FailureSendMailRegisterToUser |
| 500 | InternalServerError | FailureAddUser |

## **Manejo de Categorías**

En esta sección se describen las operaciones relacionadas con el manejo de usuarios (creación, edición, Listado de usuarios).

### **Listado de categorías**

#### Detalle de la petición

* URI: api/v8.6/project/{id}/{itemType}/category/list
* Tipo: GET
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| id | Número | Sí | Id de proyecto |
| itemType | Número | Sí | Id de tipo de caso |

#### Cuerpo de la petición:

N/A

#### Respuesta:

El servicio retornará un Json con la sgt información:

Ejemplo:

[

 {

 "Enabled": true,

 "Id": 2478,

 "IsParent": true,

 "Name": "Agente Linux"

 },

 {

 "Enabled": true,

 "Id": 2359,

 "IsParent": false,

 "Name": "Aranda 360"

 },…

]

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidProjectId |
| 400 | BadRequest | InvalidItemType |
| 500 | InternalServerError | FailureGetCategories |

## **Manejo de Servicios**

En esta sección se describen las operaciones relacionadas con el manejo de usuarios (creación, edición, Listado de usuarios).

### **Lista de servicios de un proyecto**

#### Detalle de la petición

* URI: api/v8.6/project/{id}/services
* Tipo: GET
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| id | Número | Sí | Id de proyecto |

#### Cuerpo de la petición:

N/A

#### Respuesta:

El servicio retornará un Json con la sgt información:

Ejemplo:

[

 {

 "Id": 2,

 "Value": "Aranda Asset Management Server"

 },

 {

 "Id": 4,

 "Value": "error"

 },…

]

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidProjectId |
| 500 | InternalServerError | FailureGetServices |

### **Listado de servicio por categoría**

#### Detalle de la petición

* URI: api/v8.6/category/{id}/services?paramId={paramId}&entityId={entityId}
* Tipo: GET
* Encabezados requeridos:
	+ Content-Type: application/json
	+ Authorization: TOKEN

#### Parámetros:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo de dato | Obligatorio | Descripción |
| id | Númerico | Sí | Id de categoría |
| paramId | Númerico | No | 1 cliente2 compañía3 ci |
| entityId | Númerico | No | Id del responsable |

#### Cuerpo de la petición:

N/A

#### Respuesta:

El servicio retornará un Json con la sgt información:

Ejemplo:

[

 {

 "Id": 2444,

 "Value": "Servicio de Internet"

 },

 {

 "Id": 2445,

 "Value": "Servicio de Redes"

 },…

]

#### Mensajes de error:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código | Estado HTTP | Mensaje de error |
| 400 | BadRequest | InvalidCategoryId |
| 400 | BadRequest | InvalidParameterId |
| 400 | BadRequest | InvalidEntityId |
| 500 | InternalServerError | FailureGetServices |

## **Escenarios básicos**

A continuación se describen los pasos necesarios para realizar algunas de las operaciones más comunes.

### **Iniciar sesión**

1. Llamar servicio de inicio de sesión enviando los parámetros requeridos.
2. Obtener la respuesta del servicio.
3. Almacenar datos como Id del usuario y token de autorización pues serán requeridos para servicios posteriores.

### **Renovar sesión**

1. Llamar el servicio de renovación de sesión enviando el token de autorización que se tenga almacenado.
2. Si la respuesta del servicio es exitosa, el token sigue siendo válido.
3. Si la respuesta del servicio no es exitosa, es necesario obtener un nuevo token de acuerdo a lo indicado en el escenario de inicio de sesión.

### **Crear un caso**

1. Obtener un token de autenticación de acuerdo a lo indicado en los escenarios de inicio de sesión o renovar sesión, según corresponda.
2. Consumir el servicio de creación enviando encabezado de autenticación y cuerpo de petición con los datos correspondientes al caso según corresponda.
3. Gestionar según corresponda los datos obtenidos como resultado de consumo del servicio.

### **Obtener detalle de un caso**

1. Obtener un token de autenticación de acuerdo a lo indicado en los escenarios de inicio de sesión o renovar sesión, según corresponda.
2. Consumir servicio de obtener detalle de caso enviando los datos correspondientes al caso a consultar.
3. Gestionar según corresponda la respuesta obtenida de consumir el servicio.

### **Actualizar un caso**

1. Obtener un token de autenticación de acuerdo a lo indicado en los escenarios de inicio de sesión o renovar sesión, según corresponda.
2. Consumir el servicio de edición de caso enviando encabezado de autenticación y cuerpo de petición con los datos a editar.
3. Gestionar según corresponda los datos obtenidos como resultado de consumo del servicio.