

API событий

Описание API событий Р-Сервис для создания и обновления запросов на основе событий мониторинга.



СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Отправка события	4
2 Ответ «Запрос создан»	5
3 Значения по умолчанию	7
4 Источник.....	8
5 Параметры	9
6 Конфигурационная единица (КЕ).....	12
7 Сопоставление событий.....	13



ВВЕДЕНИЕ

API¹ событий обычно используется инструментами мониторинга для создания или обновления запросов в Р-Сервис на основе событий. Также инструменты мониторинга могут использовать API почты для регистрации новых запросов.

¹ API (Application Programming Interface) – обозначает «программный интерфейс приложения». Это набор правил, протоколов и инструментов, позволяющий одной компьютерной программе взаимодействовать с другой, обмениваясь данными и функциями.



1 ОТПРАВКА СОБЫТИЯ

POST

```
/events?subject=Server%20Down&source=MyMonitoringTool&sourceID=882395&note=Not%20reachable
```

При публикации события доступны параметры, приведенные далее в данном документе (раздел «Параметры»). Для большинства обязательных полей запроса, если значение не указано, API событий использует значения по умолчанию (также приведены далее в этом документе в разделе «Значения по умолчанию»).



2 ОТВЕТ «ЗАПРОС СОЗДАН»

Если создается новый запрос, основанный на заданном событии, возвращается следующий ответ:

```
Status: 201 Created

{
  "service_instance": {
    "name": "Data Center Rack Space",
    "id": 29
  },
  "organization": {
    "id": 44,
    "name": "Data Center, External IT"
  },
  "completion_reason": "solved",
  "completed_at": "2014-03-04T02:14:00-06:00",
  "desired_completion_at": "2014-03-04T03:00:00-06:00",
  "requested_by": {
    "name": "Shindin Alexey",
    "id": 56
  },
  "created_by": {
    "name": "Shindin Alexey",
    "id": 56
  },
  "created_at": "2009-02-02T12:18:00-06:00",
  "category": "rfc",
  "sourceID": null,
  "downtime_start_at": null,
  "updated_at": "2016-03-14T03:14:13-06:00",
  "supplier": null,
  "resolution_target_at": null,
  "requester_resolution_target_at": null,
  "new_assignment": false,
  "grouping": "none",
  "grouped_into": null,
  "member": {
    "name": "Bikhvanova Inna",
    "id": 54
  },
  ...
}
```



```

...
"resolution_duration": null,
"supplier_requestID": null,
"subject": "Add new rack in data center",
"response_target_at": null,
"id": 68673,
"requested_for": {
  "name": "Shindin Alexey",
  "id": 56
},
"problem": null,
"workflow": {
  "id": 238,
  "subject": "Install new rack"
},
"project": null,
"ci": null,
"downtime_end_at": null,
"impact": null,
"team": {
  "name": "Unix Servers",
  "id": 13
},
"status": "completed",
"source": "R-Service Self Service",
"next_target_at": "no_target",
"template": null,
"custom_fields": null,
"waiting_until": null,
"reviewed": true,
"satisfaction": "satisfied",
"knowledge_article": null,
"urgent": false,
"addressed": false,
"feedback": {
  "requested_by": {
    "satisfied_url": "https://pro-product.r-
service.tech/requests/68673/2sii015q/149/yes",
    "dissatisfied_url": "https://pro-product.r-
service.tech/requests/68673/2sii015q/149/no"
  }
}
}

```



3 ЗНАЧЕНИЯ ПО УМОЛЧАНИЮ

Чтобы было проще создавать запросы инструментами управления системой или инструментами мониторинга, API событий использует значения по умолчанию для случаев, когда для обязательных полей запроса не указаны значения.

- **category** (категория). Установите значение `incident` (инцидент), если к запросу требуется привязать компонент (экземпляр) услуги. В противном случае установите значение `other` (другое).
- **created_by** (создано кем). Установите значение текущего лица.
- **impact** (влияние). Установите значение `top` (наивысшее), если категория – `incident` (инцидент). В противном случае поле Влияние в запросе остается пустым.
- **member** (участник). Установите значение текущего лица, если не указан действительный участник и указан статус, из-за которого поле Участник в запросе становится обязательным. Если используется параметр `template_id` (идентификатор шаблона) и шаблон запроса связан с шаблоном рабочего процесса, то поле Участник в запросе устанавливается на имя менеджера рабочего процесса.
- **requested_by** (запрошено кем – инициатор). Установите значение текущего лица.
- **requested_for** (запрошено для). Установите значение `requested_by` (запрошено кем – инициатор).
- **service_instance** (компонент услуги). Установите значение первого компонента услуги конфигурационной единицы, если для запроса указана конфигурационная единица (КЕ).
- **source** (источник). Установите значение `event` (событие).
- **status** (статус). Установите значение `assigned` (назначено). Если используется параметр `template_id` (идентификатор шаблона) и шаблон запроса связан с шаблоном рабочего процесса, установите значение `workflow_pending` (ожидание рабочего процесса).
- **team** (команда). Устанавливается команда, к которой принадлежит указанное в качестве участника лицо. В ином случае, если к запросу должен быть привязан компонент услуги, устанавливается команда первой линии поддержки этого компонента; если команда первой линии поддержки не указана или текущее лицо является участником команды первой линии поддержки или команды поддержки, то устанавливается команда поддержки этого компонента услуги. В ином случае устанавливается значение команды, указанной в соглашении о первой линии поддержки (FLSA), которое охватывает пространство лица, выбранного в поле Запрошено для.

Примечание: если в вызове API была указана недопустимая команда, в запросе будет выбрана команда по умолчанию.

Использование всех значений по умолчанию позволяет создать запрос, указав значение только в поле Тема (Subject). Однако рекомендуется всегда указывать источник, комментарий и конфигурационную единицу (КЕ), если это возможно.



4 ИСТОЧНИК

При создании нового запроса с использованием API событий по умолчанию источником запроса устанавливается событие. Однако рекомендуется всегда указывать в качестве источника имя инструмента мониторинга, передавшего событие в Р-Сервис.

Это также улучшает сопоставление событий в случае, если несколько инструментов управления системой отслеживают одни и те же конфигурационные единицы (КЕ).



5 ПАРАМЕТРЫ

Следующие параметры можно использовать в вызове API событий для установки значений полей запроса:

- **category** (категория). Используется для указания параметра в поле Категория в запросе.
- **ci** (KE). Используется для указания конфигурационной единицы (KE), которая должна быть связана с запросом. KE идентифицируется по ее метке или, в случае программной KE, по значению поля Имя.
- **ci_id** (идентификатор KE). Используется для указания конфигурационной единицы (KE), которая должна быть связана с запросом. KE определяется по ее идентификатору (ID).
- **ci_source** (источник KE). Используется вместе с параметром **ci_sourceID** (идентификатор источника KE) для указания конфигурационной единицы (KE), которая должна быть связана с запросом. Этот параметр следует использовать для указания значения поля Источник в KE.
- **ci_sourceID** (идентификатор источника KE). Используется вместе с необязательным параметром **ci_source** (источник KE) для указания конфигурационной единицы (KE), которая должна быть связана с запросом. KE необходимо определить, используя значение поля Идентификатор источника.
- **completion_reason** (причина завершения). Используется для указания параметра в поле Причина завершения в запросе, если в поле Статус установлено значение Завершено.
- **desired_completion_at** (желаемый срок завершения). Используется для указания согласованных даты и времени завершения запроса. Если срок желаемого завершения наступает позже целевого времени решения по соответствующему соглашению об уровне обслуживания (SLA), то автоматически перезаписывается рассчитанный целевой показатель решения для любого затронутого соглашения об уровне обслуживания (SLA). По умолчанию при установке, обновлении или удалении параметра **desired_completion_at** (желаемый срок завершения), лицо, указанное как значение параметра **requested_by** (запрошено кем – инициатор), получает уведомление на основе шаблона письма электронной почты «Желаемый срок завершения установлен для запроса».
- **downtime_end_at** (простой завершен). Используется для указания даты и времени окончания простоя услуги. Убедитесь, что используете правильный формат даты и времени.
- **downtime_start_at** (простой начат). Используется для указания даты и времени начала простоя услуги. Убедитесь, что используете правильный формат даты и времени.
- **impact** (влияние). Используется для указания параметра в поле Влияние в запросе.
- **internal_note** (внутренний комментарий). Используется для указания текста, который необходимо добавить в качестве внутреннего комментария к запросу. Убедитесь, что применяете кодировку URL² для корректного синтаксиса URI³, если, например, в тексте содержатся пробелы.

² URL (Uniform Resource Locator) – обозначает «унифицированный указатель ресурса». Адрес интернет-ресурса, который использует браузер, чтобы найти и открыть нужную страницу, файл или сервис.

³ URI (Uniform Resource Identifier) – обозначает «унифицированный идентификатор ресурса». Строка символов, которая однозначно обозначает какой-либо ресурс в сети или системе.



- **member (участник).** Используется для указания лица, которому должен быть назначен запрос. Это лицо должно быть идентифицировано по значению поля Основная электронная почта в записи лица.
- **member_id (идентификатор участника).** Используется для указания лица, которому должен быть назначен запрос. Это лицо должно быть определено по идентификатору его записи лица.
- **note (комментарий).** Используется для указания текста, который необходимо добавить в качестве комментария к запросу. Убедитесь, что применяется кодировка URL для корректного синтаксиса URI, если, например, в тексте содержатся пробелы.
- **problem_id (идентификатор проблемы).** Используется для указания проблемы, которая должна быть связана с запросом. Проблема должна быть определена по своему идентификатору.
- **requested_by (запрошено кем – инициатор).** Используется для указания лица, которое должно быть выбрано в поле Инициатор в запросе. Это лицо должно быть идентифицировано по значению поля Основная электронная почта записи лица.
- **requested_by_id (идентификатор запрошено кем – инициатор).** Используется для указания лица, которое должно быть выбрано в поле Инициатор в запросе. Это лицо должно быть определено по идентификатору записи лица.
- **requested_for (запрошено для).** Используется для указания лица, которое должно быть выбрано в поле Запрошено для в запросе. Это лицо должно быть идентифицировано по значению поля Основная электронная почта в записи лица.
- **requested_for_id (идентификатор запрошено для).** Используется для указания лица, которого необходимо выбрать в поле Запрошено для в запросе. Это лицо должно быть определено по идентификатору записи лица.
- **service_instance (компонент услуги).** Используется для указания компонента услуги, который должен быть связан с запросом. Компонент услуги должен быть идентифицирован по значению поля Имя.
- **service_instance_id (идентификатор компонента услуги).** Используется для указания компонента услуги, который должен быть связан с запросом. Компонент услуги должен быть определен по его идентификатору.
- **source (источник).** Используется для указания имени инструмента мониторинга (см. раздел «Источник» в этом документе). После создания запроса это значение будет видно в журнале аудита.
- **source_id (идентификатор источника).** Используется для указания уникального идентификатора события, для которого должен быть зарегистрирован запрос (см. раздел «Источник» в этом документе). После создания запроса это значение будет видно в журнале аудита.
- **status (статус).** Используется для указания параметра в поле Статус в запросе.
- **subject (тема).** Используется для указания значения в поле Тема в запросе. Убедитесь, что применяется кодировка URL для корректного синтаксиса URI, если, например, в тексте содержатся пробелы.
- **supplier (поставщик).** Используется для указания организации, в которую был отправлен запрос. Организация должна быть идентифицирована по значению поля Имя.
- **supplier_id (идентификатор поставщика).** Используется для указания организации, в которую был отправлен запрос. Организация должна быть определена по своему идентификатору.



- **supplier_requestID** (идентификатор запроса поставщика). Используется для указания идентификатора, под которым запрос был зарегистрирован в организации-поставщике.
- **support_domain** (домен поддержки). Используется для указания идентификатора пространства домена поддержки, в которой должен быть зарегистрирован запрос. Этот параметр необходимо указывать, если запись лица зарегистрирована в головном пространстве. Идентификатор пространства Р-Сервис можно найти в разделе «Обзор пространства» в Консоли Настроек.
- **team** (команда). Используется для указания команды, которой должен быть назначен запрос. Команда должна быть идентифицирована по значению поля Имя.
- **team_id** (идентификатор команды). Используется для указания команды, которой должен быть назначен запрос. Команда должна быть определена по своему идентификатору.
- **template_id** (идентификатор шаблона). Используется для указания шаблона запроса, который должен быть применен к запросу. Этот шаблон запроса определяется по своему идентификатору. Важно отметить, что значения полей, указанные в вызове API, перезаписывают значения, указанные в шаблоне запроса.
- **waiting_until** (приостановлено до). Используется для указания даты и времени, когда статус запроса должен быть обновлен с Приостановлено до на Назначено. Обязательно используйте правильный формат даты и времени.
- **workflow_id** (идентификатор рабочего процесса). Используется для указания рабочего процесса, который должен быть связан с запросом. Рабочий процесс должен быть определен по своему идентификатору.



6 КОНФИГУРАЦИОННАЯ ЕДИНИЦА (КЕ)

При создании новых запросов параметр `ci_id` (идентификатор КЕ) определяет ссылку на конфигурационную единицу (КЕ). Однако в большинстве случаев инструменты мониторинга не знают идентификатор КЕ, по которому она известна в Р-Сервис. Поэтому потребуется отдельный вызов API Р-Сервис для получения `ci_id` (идентификатор КЕ) на основе источника и идентификатора источника конфигурационной единицы.

Для упрощения выбора конфигурационной единицы API событий принимает параметр `ci` (КЕ), так что значение в поле **Метка** в записи КЕ может быть использовано для поиска КЕ в Р-Сервис.

Комбинация параметров `ci_source` (источник КЕ) (необязательный) и `ci_sourceID` (идентификатор источника КЕ) также может использоваться для идентификации КЕ, которая должна быть связана с запросом. Это может быть полезно, например, когда инструмент обнаружения зарегистрировал КЕ в Р-Сервис и ввел значения в его поля **Источник** и **Идентификатор источника**.

Пример:

```
POST
/events?subject=Server%20Down&source=MyMonitoringTool&sourceID=12345&ci
_source=MyDiscoveryTool&ci_sourceID=56789
```



7 СОПОСТАВЛЕНИЕ СОБЫТИЙ

Если событие отправлено в течение 24 часов с момента создания существующего открытого запроса с теми же параметрами `source` (источник), `service_instance` (компонент услуги) и `ci` (KE), новый запрос не создается. Вместо этого параметр `note` (комментарий) используется для добавления нового комментария к существующему запросу. Однако, чтобы избежать дублирования, комментарий добавляется только в том случае, если его текст отличается от текста предыдущего комментария существующего запроса. Если параметр `note` (комментарий) совпадает с предыдущим комментарием или если параметр `note` (комментарий) не указан, изменения в существующем запросе не вносятся.

Если существующий запрос обновляется для данного события, для внесения изменений в существующий запрос можно использовать следующие параметры:

- `completion_reason` (причина завершения)
- `desired_completion_at` (желаемый срок завершения)
- `downtime_start_at` (простой начал)
- `downtime_end_at` (простой завершен)
- `status` (статус)
- `waiting_until` (приостановлено до)
- `team` (команда)
- `team_id` (идентификатор команды)
- `member` (участник)
- `member_id` (идентификатор участника)

Если существующий запрос обновляется для данного события, возвращается следующий ответ:

```
Status: 200 OK

{
  "category": "...",
  "...": "..."
}
```

Ответ содержит все поля обновленного запроса и аналогичен ответу, указанному в этом документе в разделе «Ответ «Запрос создан»».

Если параметр `service_instance` (компонент услуги) не включен в событие, он определяется путем поиска компонента услуги, к которому привязана KE. Как только компонент услуги становится известен, начинается сопоставление событий.

Если параметр `ci` (KE) не включен в событие, сопоставление событий не предотвратит создание нового запроса, если параметры `subject` (тема) и `note` (комментарий), а также параметры `account` (пространство), `source` (источник) и `requested_for` (запрошено для) не совпадают с параметрами существующего открытого запроса, созданного в течение последних 24 часов.

