



Kaseya 2

Servicios web API

Guía del usuario

Versión R8

Español

November 6, 2014

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at <http://www.kaseya.com/legal.aspx>. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

Contenido

Servicio web API para el VSA	1
Introducción al servicio web API para el VSA	1
Habilitación del servicio web API para el VSA	2
Campos especiales.....	2
Aplicación API C# de muestra.....	3
Página ASP de API de muestra	5
Seguridad del servicio web API para el VSA	8
Vínculos Web - Entrantes y salientes	10
Limitación de solicitudes por dirección IP y usuario	13
Servicio web API para el VSA: Operaciones	13
AddMachGroupToScope.....	14
AddOrg.....	14
AddOrgDepartment.....	14
AddOrgDeptStaff.....	14
AddOrgToScope	15
AddScope	15
AddScopeOrg	15
AddTicRequest.....	16
AddUserToRole.....	16
AddUserToScope.....	16
AdminGroupAccess	16
AssignRole	16
AssignScope	17
Autenticar	17
AuthenticateWithAppSessionID	19
CloseAlarm	20
CreateAdmin.....	20
CreateAgentInstallPackage	20
CreateMachineGroup.....	21
CreateRole	21
DeleteAdmin	21
DeleteAgent	21
DeleteAgentInstallPackage.....	22
DeleteMachineGroup	22
DeleteOrg	22
DeleteRole	22
DeleteScope	22
DisableAdmin	23
Eco.....	23

EchoMt	23
EnableAdmin	23
GetAlarm.....	23
GetAlarmList	25
GetGroupLicenseInfo	25
GetLogEntry	26
GetMachine.....	26
GetMachineCollectionList.....	29
GetMachineGroupList	29
GetMachineList	29
GetMachineUptime	30
GetNotesList.....	30
GetOrgLocation.....	31
GetOrgTypes	31
GetOrgs.....	32
GetOrgsByScopeID.....	32
GetPackageURLs	32
GetPartnerUserLocation	33
GetPublishedViewColumns	33
GetPublishedViewRows	34
GetPublishedViews.....	36
GetRoles	39
GetScopes	39
GetSessionDetails	39
GetTicket.....	40
GetTicketList	40
GetTicketNotes.....	41
GetTicRequestTicket	41
GetVerboseMachineGroupList	41
LockFunctionAccess.....	42
MergeAgent	42
MoveMachineToAnotherGroup	42
Primitivas	42
RemoveUserFromRole	45
RemoveUserFromScope	45
RenameMachine.....	45
ResetPassword	45
RoleMembership	46
SendAdminMessage.....	46
SetAdminPassword	46
SetGroupLicenseInfo.....	46
SetLicenseByOrg	47
SetPartnerUserLocation.....	47
UpdateOrg	47
UpdateTicket	47

UpdateUser	49
Servicio web API para el procedimiento de agente	50
Habilitación del servicio web API para el procedimiento de agente	50
Servicio web API para el procedimiento de agente: Operaciones	50
AddScriptAssignment	50
AddScriptPrompt	51
Eco	51
EchoMt	51
GetScriptAssignmentId	51
GetScriptIdFromScriptName	51
Servicio web API para supervisión	52
Habilitación del servicio web API para supervisión	52
Servicio web API para supervisión: Operaciones	52
AssignEventAlertToMachine	52
AssignEventLogMachineSettings	52
CreateEventSet	53
CreateEventSetDefinition	53
DeleteAllEventAlertsFromMachine	53
DeleteAllEventLogMachineSettings	53
DeleteEventAlertFromMachine	54
DeleteEventLogMachineSettings	54
DeleteEventSet	54
DeleteEventSetDefinition	54
GetEventAlertList	55
GetEventLogMachineSettingsList	56
GetEventSetDefinitionList	56
GetEventSetList	57
Servicio web API para KSD	57
Habilitación del servicio web API para KSD	57
Tipos de datos del servicio Web API KSD	58
RefItem	58
CustomField	58
Nota	58
Adjunto	59
RelatedIncident	59
ServiceDeskDefinition	59
Resumen de incidentes	62
Incidente	63
Servicio Web API KSD: operaciones	65
AddIncident	65
AddServDeskToScope	65
GetIncident	65
GetIncidentList	66
GetIncident2	67
GetServiceDesk	68

GetServiceDesks.....	68
Primitivas	68
QueueAddIncident	69
UpdateIncident	69
Mensajes de muestra	69
GetServiceDesks Request	69
GetServiceDesks Response	70
GetServiceDesk Request	70
GetServiceDesk Response	70
GetIncidentList Request	77
GetIncidentList Response	77
GetIncident Request	77
GetIncident Response	78
AddIncident Request	79
AddIncident Response	79
Solicitud de actualización de incidente.....	81
UpdateIncident Response.....	82
Índice	83

Servicio web API para el VSA

En esta sección

Introducción al servicio web API para el VSA	1
Servicio web API para el VSA: Operaciones	13
	49

Introducción al servicio web API para el VSA

El **servicio web API** para el VSA proporciona una interfaz generalizada para que el cliente se relacione con el VSA en forma programática. Este API facilita la interconexión del cliente con un paquete de terceros. El API se concentra en los siguientes servicios:

- **Conectar:** este servicio permite que el consumidor del API autentique y reciba una GUID para usar a lo largo de la comunicación. Esta GUID caduca de manera similar a la que caducan los usuarios.
- **Tickets:** este servicio ofrece las funciones básicas para que el usuario sea notificado acerca de nuevos tickets. Esta función permite a los usuarios actualizar los campos en un ticket.
- **Alarmas:** este servicio ofrece las funciones básicas para que el usuario sea notificado acerca de nuevas alarmas y marca alarmas como cerradas.
- **Máquinas:** este servicio provee una solicitud para recopilar un conjunto de datos sobre una o más máquinas.

El **servicio web API** para el VSA se basa en el **lenguaje de descripción de servicios web (WSDL)**. El WSDL aparece en un navegador y provee una descripción abstracta de los datos que se intercambian hacia y desde un servicio Web. Un programa del cliente que se conecta a un servicio Web puede leer el WSDL para determinar qué funciones están disponibles en el servidor. Cualquier tipo de datos especial se incluye en el archivo WSDL en la forma de un esquema XML. El cliente puede usar SOAP para llamar a una de estas funciones listadas en el WSDL.

El siguiente es un ejemplo de salida de vsaWS:

KaseyaWS

GetMachine

Returns machine detail for the submitted Machine_GroupID.

Test

The test form is only available for requests from the local machine.

SOAP 1.1

The following is a sample SOAP 1.1 request and response. The **placeholders** shown need to be replaced with actual values.

```
POST /vsaWS/kaseyaWS.asmx HTTP/1.1
Host: 192.168.214.224
Content-Type: text/xml; charset=utf-8
Content-Length: length
SOAPAction: "KaseyaWS/GetMachine"

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<soap:Envelope xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
  <soap:Body>
    <GetMachine xmlns="KaseyaWS">
      <req>
        <Machine_GroupID>string</Machine_GroupID>
        <SessionID>decimal</SessionID>
      </req>
    </GetMachine>
  </soap:Body>
</soap:Envelope>
```

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Type: text/xml; charset=utf-8
Content-Length: length

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<soap:Envelope xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
  <soap:Body>
    <GetMachineResponse xmlns="KaseyaWS">
      <GetMachineResult>
        <Machine_GroupID>string</Machine_GroupID>
        <machName>string</machName>
        <groupName>string</groupName>
        <Manufacturer>string</Manufacturer>
        <ProductName>string</ProductName>
        <MachineVersion>string</MachineVersion>
```

Habilitación del servicio web API para el VSA

Para habilitar el servicio web API para el VSA, realice lo siguiente:

- Abra la página Sistema > Configurar en el VSA.
- Active la casilla de verificación **Habilitar servicio web API para el VSA**.
- Acceda al servicio web API para el VSA en `http://<your-KServer>/vsaWS/KaseyaWS.asmx`.

Nota: El **servicio web API para KSD** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/KSD/R8/index.asp#5761.htm>) describe operaciones de la API adicionales para **Service Desk**.

Campos especiales

Los siguientes campos se incluyen en respuesta a cada solicitud:

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

El servicio Web crea una **ID de sesión** y se devuelve al cliente la primera vez que el cliente invoca un

método. Esa misma ID de sesión debe devolverse al cliente con cada método invocado durante la sesión. La SessionID sólo es válida cuando se recibe desde la misma dirección IP de la que se origina la autenticación.

Aplicación API C# de muestra

Con el servicio web API del VSA, se distribuyen un cliente de prueba de GUI y un conjunto de XML de prueba para ayudarlo a familiarizarse con las diferentes operaciones de la API. El código fuente C# para la [aplicación API C# de muestra](#) se proporciona sin restricciones. Puede usarlo para ver cómo se construyó el cliente e incorporar cualquier parte de su código a su propia aplicación.

Nota: También se proporciona una [página ASP de API de muestra](#) (página 5).

Para ejecutar el cliente de muestra:

1. Ejecute el cliente de muestra ubicado en su Kaseya Server:
`<Install Dir>\vsaWs\TestClient\KaseyaWSTestClient.exe.`
2. Introduzca el **nombre de usuario** y la **contraseña** de un usuario autorizado para conectarse al Kaseya Server.
3. Seleccione la opción de **algoritmo hash** que se debe utilizar. Consulte **Autenticar** (página 17) para obtener más detalles.

Nota: Este es el mismo nombre de usuario y contraseña que usa un administrador para iniciar sesión en Kaseya Server.

4. Haga clic en el botón **Conectarse** para mostrar un valor en el campo **SessionID**.
5. Haga clic en el botón **Navegar** para seleccionar un archivo XML de prueba. Esto completa el cuadro de texto **SendXML** con el texto del archivo XML.

Nota: No es necesario que introduzca un valor entre las etiquetas de elemento **<SessionID>** del mensaje XML de prueba. El **Cliente de muestra** inserta automáticamente la **SessionID** que se muestra en cualquier mensaje XML cuando hace clic en el botón **Enviar**.

Servicio web API para el VSA

6. Haga clic en el botón **Enviar** para enviar un mensaje XML al URL de destino. Se muestra un mensaje XML de respuesta en el cuadro de texto **ResponseXML**.

Página ASP de API de muestra

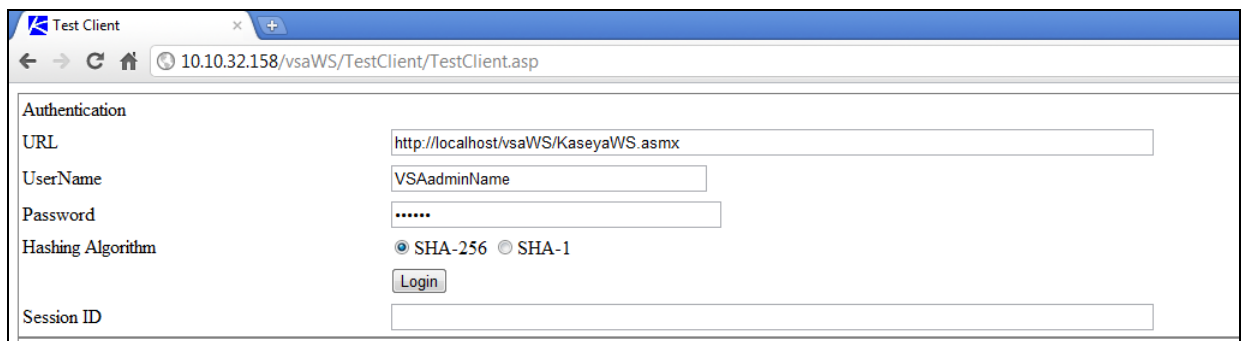
Con el servicio web API del VSA, también se distribuye una página ASP de cliente de prueba para ayudarlo a familiarizarse con las diferentes operaciones de la API. Puede usarlo para ver cómo se construyó el cliente ASP e incorporar cualquier parte de su código a su propia aplicación. Los usuarios pueden navegar a la página /vsaWS/KaseyaWS.asmx propiamente dicha de cualquier Kaseya Server, seleccionar un método web y copiar y pegar la estructura exacta de la solicitud SOAP en XML especificada en el WSDL.

La autenticación está en su propio marco en la parte superior de la página. La sessionID de una autenticación exitosa queda expuesta y puede copiarse y pegarse en solicitudes XML posteriores.

Nota: Esta página no incorpora en forma automática el sessionID que se muestra en instrucciones de solicitud subsiguientes como lo hace la **aplicación API C# de muestra** (página 3).

Ejemplo 1: Autenticación

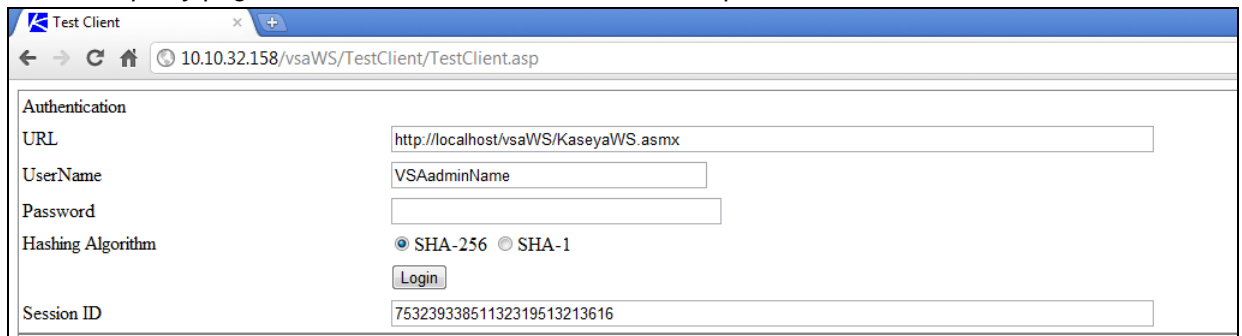
1. Acceda al cliente de prueba ASP del servicio web API del VSA en `http://<your-KServer>/vsaWS/TestClient/TestClient.asp`.
2. Introduzca un nombre de usuario y contraseña de administrador del VSA válidos y haga clic en Iniciar sesión.
3. Seleccione la opción de **algoritmo hash** que se debe utilizar. Consulte **Autenticar** (página 17) para obtener más detalles.



The screenshot shows a web browser window titled "Test Client" with the address bar displaying "10.10.32.158/vsaWS/TestClient/TestClient.asp". The page content includes an "Authentication" section with the following fields and controls:

- URL:** A text input field containing "http://localhost/vsaWS/KaseyaWS.asmx".
- UserName:** A text input field containing "VSAadminName".
- Password:** A text input field containing "*****".
- Hashing Algorithm:** Two radio button options: "SHA-256" (selected) and "SHA-1".
- Login:** A button labeled "Login".
- Session ID:** An empty text input field.

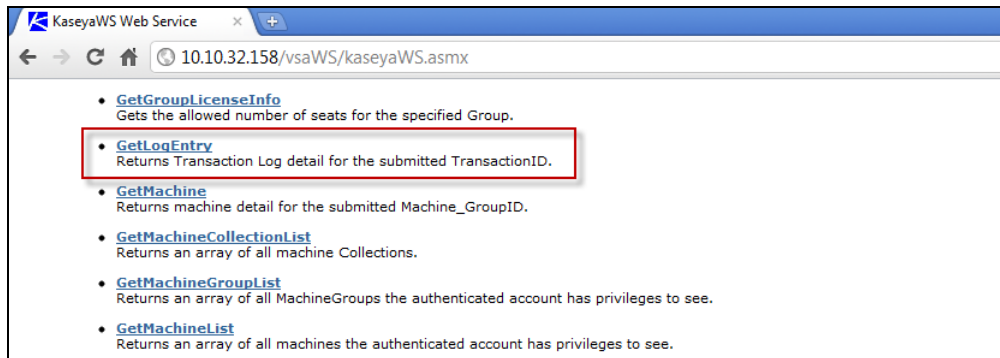
Se completa el cuadro de texto de la ID de sesión con la ID de sesión generada por su conexión. Deberá copiar y pegar esta ID de sesión en solicitudes XML posteriores.



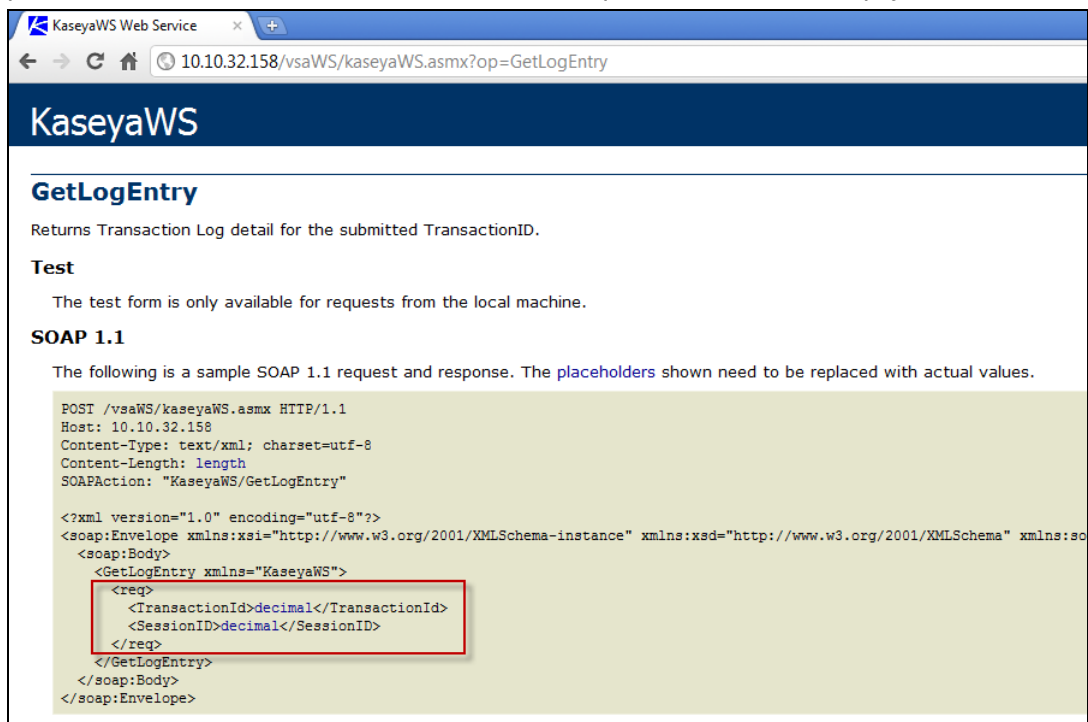
This screenshot shows the same "Test Client" web page after a successful login. The "Session ID" field is now populated with the value "75323933851132319513213616". All other fields and controls remain the same as in the previous screenshot.

Ejemplo 2: creación de Obtener solicitud

1. En una segunda ventana del navegador, use la página /vsaWS/KaseyaWS.asmx para seleccionar un método, por ejemplo GetLogEntry.



2. Cada método muestra la estructura SOAP en XML para la solicitud de ese método. Copie sólo la porción de la estructura de la solicitud del método que comienza con <req> y termina con </req>.



3. Pegue la estructura de la solicitud en el panel Solicitud de la página TestClient.asp. Ingrese el nombre del método en el campo Nombre de método Web. Reemplace el decimal del marcador de posición con la cadena sessionId que obtuvo durante la autenticación. Reemplace el contenido de los demás marcadores de posición con datos válidos según sea necesario. Luego haga clic en el botón Enviar.

Nota: El elemento <BrowserIP></BrowserIP> en cualquier método se puede ignorar. Consulte [Limitación de solicitudes por dirección IP y usuario \(página 13\)](#) para obtener más información.

The screenshot shows the 'Test Client' application in a web browser. The address bar displays '10.10.32.158/vsaWS/TestClient/TestClient.asp'. The application is divided into several sections:

- Authentication:** Includes fields for URL ('http://localhost/vsaWS/KaseyaWS.asmx'), Username ('VSAAdminName'), Password, and Hashing Algorithm (SHA-256 selected). A 'Login' button is present.
- Session ID:** Displays the value '75323933851132319513213616'.
- Request/Response:**
 - Service URL:** 'http://localhost/vsaWS/KaseyaWS.asmx'
 - Web Service Name:** 'KaseyaWS'
 - Web Method Name:** 'GetLogEntry'
 - Request:** A text area containing the following XML snippet:

```
<req>
  <TransactionId>17</TransactionId>
  <SessionID>75323933851132319513213616</SessionID>
</req>
```
 - Send:** A button to execute the request.
 - Response:** A text area displaying the SOAP response XML:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><soap:Envelope
xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"><soap:Body><GetLogEntryResponse
xmlns="KaseyaWS"><GetLogEntryResult><LogTransactionId>0</LogTransactionId>
<LogErrorLocation /><LogErrorMessage /><LogMethod />
<ExecutionTimeInSeconds>0</ExecutionTimeInSeconds><SessionId>0</SessionId>
<UserName /><ClientIP /><DateSubmitted>0001-01-01T00:00:00</DateSubmitted>
<DateUpdated>0001-01-01T00:00:00</DateUpdated><TransactionXML />
<Method>GetLogEntry</Method><TransactionID>8</TransactionID><ErrorMessage />
```

El resultado se muestra en el panel Respuesta.

Seguridad del servicio web API para el VSA

General

De manera predeterminada, puede accederse al servicio web API para el VSA desde cualquier dirección IP del mundo mediante cualquier credencial de usuario del VSA válida. En esta configuración predeterminada, para la autenticación desde cualquier máquina se consideran combinaciones de nombre de usuario / contraseña válidas.

En cualquier configuración, se debe usar el `hash.dll` suministrado por el VSA para cifrar la contraseña para su envío. Los detalles de implementación del `hash.dll` se encuentran en el código fuente de muestra proporcionado.

Una vez que la solicitud de **autenticación** emite una SessionID, esta SessionID debe enviarse con cada invocación de servicio y sólo es válida cuando se recibe desde la dirección IP desde la que fue emitida. La SessionID emitida caduca después de un período de inactividad.

Para aumentar la seguridad, se puede preparar e implementar un archivo `AccessRules.xml`. El servicio web API para el VSA usa este archivo para definir reglas de acceso basadas en las direcciones IP desde las que se reciben las solicitudes. El filtrado de IP es un mecanismo que se usa comúnmente en los sistemas inter empresariales para asegurar que las solicitudes se cumplan sólo desde los servidores del socio.

El archivo `AccessRules.xml` se divide en tres secciones:

- Reglas de acceso predeterminadas
- Rangos de IP
- Mapeo de usuario

Nota: 127.0.0.1 (localhost) siempre tiene acceso a cualquier cuenta, independientemente de la configuración.

Estructura XML

```
<AccessRules>
  <DefaultAccessRules>
    <GrantAnyIPToUndefinedUsers/>
    <GrantAllIPRangesToUndefinedUsers/>
    <DenyAccessToUndefinedUsers/>
  </DefaultAccessRules>
  <IPRanges>
    <IPRange RangeID="" FromIPAddress="" ToIPAddress="" RangeDescription=""/>
    <IPRange RangeID="" FromIPAddress="" ToIPAddress="" RangeDescription=""/>
  </IPRanges>
  <UserMapping>
    <User UserName="" RangeID="" GrantAllRanges="" GrantAnyIP="" DenyAccess=""/>
    <User UserName="" RangeID="" GrantAllRanges="" GrantAnyIP="" DenyAccess=""/>
  </UserMapping>
</AccessRules>
```

Reglas de acceso predeterminadas

Los elementos de esta sección definen las reglas de acceso para aquellas cuentas que no están direccionadas en forma específica en la sección Mapeo de usuario.

`<GrantAnyIPToUndefinedUsers/> true/false`

verdadero: Cualquier usuario que no esté en UserMapping obtiene acceso desde cualquier dirección IP.

`<GrantAllIPRangesToUndefinedUsers/> true/false`

verdadero: Cualquier usuario que no esté en UserMapping obtiene acceso desde cualquier dirección IP contenida en IPRanges.

`<DenyAccessToUndefinedUsers/> true/false`

verdadero: Cualquier usuario que no esté en UserMapping al que se le denega el acceso.

Rangos de IP

Esta sección se usa para definir máquinas específicas o rangos de máquinas, por IP, que se usan para asignar acceso a usuarios.

`RangeID="integer"`

Un entero arbitrario, asignado por el usuario que se usa para referirse al Rango en UserMapping.

`FromIPAddress="string"`

La dirección IP de inicio, inclusiva. Las primeras tres posiciones del cuarteto deben coincidir con ToIPAddress.

`ToIPAddress=" string"`

La dirección IP final, inclusiva. Las primeras tres posiciones del cuarteto deben coincidir con FromIPAddress.

`RangeDescription=" string"`

Descripción del Rango IP. Por ejemplo: "Servidores de producción"

Mapeo de usuario

`UserName="string"`

El nombre del administrador del VSA. El servicio web API para el VSA usa el mismo cifrado de credenciales y contraseña que el VSA. Por lo tanto, si cambia su contraseña en el VSA, asegúrese de cambiarla también en su implementación de cliente del servicio web API para el VSA.

`RangeID="integer"`

Se usa para señalar a un Rango IP definido en la sección Rangos IP. El usuario puede tener múltiples elementos de UserMapping para expresar todos los Rangos IP desde los que tiene acceso. No se usa cuando se usan uno de los siguientes atributos Otorgar / Denegar.

`GrantAllRanges="true/false"`

verdadero: El usuario tiene acceso desde cualquier rango definido en la sección Rangos IP.

`GrantAnyIP=" true/false"`

verdadero: El usuario tiene acceso desde cualquier dirección IP.

`DenyAccess=" true/false"`

verdadero: El usuario no tiene acceso.

XML de configuración de acceso de muestra

```
<AccessRules>
  <DefaultAccessRules>
    <GrantAnyIPToUndefinedUsers>>false</GrantAnyIPToUndefinedUsers>
    <GrantAllIPRangesToUndefinedUsers>>false</GrantAllIPRangesToUndefinedUsers>
    <DenyAccessToUndefinedUsers>>true</DenyAccessToUndefinedUsers>
  </DefaultAccessRules>
  <IPRanges>
    <IPRange RangeID="1" FromIPAddress="192.168.214.01" ToIPAddress="192.168.214.10"
RangeDescription="Partner X Production Web Farm"/>
    <IPRange RangeID="2" FromIPAddress="192.168.15.102" ToIPAddress="192.168.15.102"
RangeDescription="Senior Developer Machine"/>
    <IPRange RangeID="3" FromIPAddress="192.168.15.105" ToIPAddress="192.168.15.109"
RangeDescription="Sales Demo Machines"/>
    <IPRange RangeID="4" FromIPAddress="192.168.210.35" ToIPAddress="192.168.210.35"
RangeDescription="Internal QA Machine"/>
  </IPRanges>
  <UserMapping>
    <User UserName="B2BMasterAdmin" RangeID="1" GrantAllRanges="false"
GrantAnyIP="false" DenyAccess="false"/>
    <User UserName="DevTestAccount" RangeID="2" GrantAllRanges="false"
GrantAnyIP="false" DenyAccess="false"/>
    <User UserName="SalesTestAccount" RangeID="3" GrantAllRanges="false"
GrantAnyIP="false" DenyAccess="false"/>
    <User UserName="SalesTestAccount2" RangeID="3" GrantAllRanges="false"
GrantAnyIP="false" DenyAccess="false"/>
    <User UserName="QAMasterAdmin" RangeID="4" GrantAllRanges="false" GrantAnyIP="false"
DenyAccess="false"/>
    <User UserName="SalesTravellingTestAccount" RangeID="" GrantAllRanges="false"
```

Servicio web API para el VSA

```
GrantAnyIP="true" DenyAccess="false"/>
<User UserName="Bob" RangeID="" GrantAllRanges="true" GrantAnyIP="false"
DenyAccess="false"/>
<User UserName="Sally" RangeID="" GrantAllRanges="false" GrantAnyIP="false"
DenyAccess="true"/>
</UserMapping>
</AccessRules>
```

Vínculos Web - Entrantes y salientes

Además de las operaciones de la API que se describen más adelante en el documento, Kaseya Server también admite los siguientes vínculos de entrada y de salida:

Entrantes

El URL para mostrar la página Web **Ticket** para una ID de ticket específica es:

`http://...?tidad=<TicketID>`

Por ejemplo:

`http://demo.kaseya.com?tidad=1234`

Ticket ID: 1041 Associate ticket with: mt-ws002 unnamed

Summary: mt-ws002.unnamed has 10.6% free space left

Submitter Information

Name: Assignee: <unassigned>

Email: Category: Workstation configuration

Phone: Status: Open

Date Created: 7:33:49 pm 12-Oct-07 Priority: High

Age: 12 days 22 hrs SLA Type: None

Date Due: 7:33:49 pm 1-Nov-07 Dispatch Tech: Yes

Approval: Not required

Hours Worked: 0.00

On site: Yes

Warranty Work: Yes

Billable: Yes

Phone Number:

Contact Email:

Hardware type: Laptop

Blood type: ab-

Number of Siblings: 0

☐ Enter new note ☐ Suppress email notifications

Time/Admin	Note	Hide
7:33:49 pm 12-Oct-07	D: on mt-ws002.unnamed has 2356MB free space (10.6%) on a 115718MB disk drive	☐
Alert		

Salientes

Para personalizar los vínculos de **Nuevo ticket** en la página **Live Connect**, complete el archivo `externalLink.xml` como se describe en la sección de comentarios del XML a continuación. Para activar el nuevo vínculo de ticket, coloque el archivo `externalLink.xml` en el directorio `\WebPages\install\` de Kaseya Server.

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1" ?>
<externalLinks>
  <!--
  URL STRING SUBSTITUTIONS: The URL string displayed is associated
  with a particular machine ID. The string is searched for the following
  case sensitive values and substituted for the values below.
  machineNameVal - the machine name for the active machine is substituted
  in the URL string.
  groupNameVal - the group name for the active group.
```

```
-->  
<ticketLink displayName="Ext Ticket"  
url="http://192.168.212.52/?mname=machineNameVal&gname=groupNameVal"/>  
</externalLinks>
```


Capítulo 1

Limitación de solicitudes por dirección IP y usuario

En algunas operaciones, como **AddTicRequest** (página 16), se incluye un elemento `<BrowserIP>` en la solicitud.

```
<BrowserIP>string</BrowserIP>
```

Este elemento se puede usar para limitar las solicitudes a un intervalo de direcciones IP especificado. También puede limitar las solicitudes a usuarios seleccionados. Asimismo, este elemento se puede ignorar.

Para habilitar esta característica:

1. Ubique el archivo `AccessRights.xml` en el directorio `<KaseyInstallationDirectory>\vsaWS.`
2. Actualice el archivo con intervalos IP especificados y, opcionalmente, con usuarios.
3. Mueva el archivo al directorio `<KaseyInstallationDirectory>\vsaWS\bin.`
4. Reinicie IIS.

AccessRights.xml

```
<AccessRules>
  <DefaultAccessRules>
    <GrantAnyIPToUndefinedUsers>>false</GrantAnyIPToUndefinedUsers>
    <GrantAllIPRangesToUndefinedUsers>>false</GrantAllIPRangesToUndefinedUsers>
    <DenyAccessToUndefinedUsers>>true</DenyAccessToUndefinedUsers>
  </DefaultAccessRules>
  <IPRanges>
    <IPRange RangeID="1" FromIPAddress="192.168.214.01" ToIPAddress="192.168.214.10"
RangeDescription="Partner X Production Web Farm"/>
    <IPRange RangeID="2" FromIPAddress="192.168.15.102" ToIPAddress="192.168.15.102"
RangeDescription="Senior Developer Machine"/>
    <IPRange RangeID="3" FromIPAddress="192.168.15.105" ToIPAddress="192.168.15.109"
RangeDescription="Sales Demo Machines"/>
    <IPRange RangeID="4" FromIPAddress="192.168.210.35" ToIPAddress="192.168.210.35"
RangeDescription="Internal QA Machine"/>
  </IPRanges>
  <UserMapping>
    <User UserName="B2BMasterAdmin" RangeID="1" GrantAllRanges="false"
GrantAnyIP="false" DenyAccess="false"/>
    <User UserName="DevTestAccount" RangeID="2" GrantAllRanges="false"
GrantAnyIP="false" DenyAccess="false"/>
    <User UserName="SalesTestAccount" RangeID="3" GrantAllRanges="false"
GrantAnyIP="false" DenyAccess="false"/>
    <User UserName="SalesTestAccount2" RangeID="3" GrantAllRanges="false"
GrantAnyIP="false" DenyAccess="false"/>
    <User UserName="QAMasterAdmin" RangeID="4" GrantAllRanges="false" GrantAnyIP="false"
DenyAccess="false"/>
    <User UserName="SalesTravellingTestAccount" RangeID="" GrantAllRanges="false"
GrantAnyIP="true" DenyAccess="false"/>
    <User UserName="Bob" RangeID="" GrantAllRanges="true" GrantAnyIP="false"
DenyAccess="false"/>
    <User UserName="Sally" RangeID="" GrantAllRanges="false" GrantAnyIP="false"
DenyAccess="true"/>
  </UserMapping>
</AccessRules>
```

Servicio web API para el VSA: Operaciones

Se pueden realizar las siguientes operaciones mediante el **Servicio web API para el VSA**:

AddMachGroupToScope

Agrega una máquina por `GroupName` a `ScopeName`.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AddOrg

Agrega una organización.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

orgOutId	decimal	La ID de organización de la organización recientemente agregada.
orgOutRef	string	El nombre totalmente calificado de la organización. Utiliza notación de punto si existen organizaciones matrices o secundarias. Ejemplos: <code>neworgname</code> <code>parentorgname.neworgname</code> <code>parentorgname.childorgname.neworgname</code>
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AddOrgDepartment

Agrega un departamento a una organización.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AddOrgDeptStaff

Agrega un miembro de personal al departamento de una organización.

Campos de solicitud seleccionada

- **Estado:** introduzca 0 o deje en blanco. El VSA no la utiliza.
- **Ver todos los tickets:** si el resultado es verdadero, el usuario del VSA asociado con este miembro del personal puede ver todos los tickets en su ámbito, así como los tickets asociados con este registro específico del miembro del personal. Si el resultado es falso, el usuario del VSA sólo puede ver los tickets asociados con este registro específico del miembro del personal. Para obtener más información, consulte Sistema > Orgs/Grupos/Deptos/Personal > Administrar > Administrar - pestaña Personal.

Respuesta

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AddOrgToScope

Agrega una organización a un ámbito.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AddScope

Agrega un ámbito.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

scopeOutId	decimal	El identificador del ámbito creado.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AddScopeOrg

Agrega una organización y un ámbito en un pase y asocia la organización al ámbito.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

orgOutId	decimal	El identificador de la organización creada.
orgOutRef	string	El nombre totalmente calificado de la organización. Utiliza notación de punto si existen organizaciones matrices o secundarias. Ejemplos: <code>neworgname</code> <code>parentorgname.neworgname</code> <code>parentorgname.childorgname.neworgname</code>
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AddTicRequest

Agrega un TicketRequest provisional.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

newId	string	Identificador único.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AddUserToRole

Agrega un usuario a un rol de usuario.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AddUserToScope

Agrega un usuario a un ámbito.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AdminGroupAccess

Asigna un grupo de máquinas a un rol de usuario.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AssignRole

Asigna o remueve un usuario de un rol de usuario.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
--------	--------	---

TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AssignScope

Asigna o remueve un usuario de un ámbito.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Autenticar

Necesario para iniciar la sesión del servicio web API para el VSA. La SessionID que se devuelve debe enviarse con cada método invocado durante la sesión. La SessionID sólo es válida cuando se recibe desde la misma máquina en la que se origina la autenticación.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

SessionID	decimal	La ID única de sesión asignada a una conexión de usuario con el URL de destino.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error. Los posibles mensajes de error devueltos incluyen los siguientes: - username/password incorrect - API disabled - API disabled for tenant - user disabled - IP address incorrect
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Conexión automática durante la autenticación

Cuando realiza la autenticación a través de la API, también inicia sesión automáticamente en el VSA. Si ya tiene una sesión iniciada en el VSA en el momento de la autenticación, las 2 sesiones se sincronizan. De cualquier manera, el resultado es el mismo: termina con sesiones válidas en ambos mundos.

El VSA busca el SessionID de 26 dígitos de la API en la cadena de consulta de cada página del VSA. Si la aplicación lo redirige a una página del VSA, esta se muestra sin obligar al usuario a que inicie sesión nuevamente. La sintaxis es:

URL?apiLogonGuid=12345678901234567890123456

Por ejemplo:

`http://someServer:123/Systemtab/SomePage?apiLogonGuid=12345678901234567890123456&SomeVar=Some Value`

La actividad de la API mantiene activa la sesión del VSA. Sin embargo, debido a que el VSA no presupone que siempre hay necesidad de una sesión de API, la actividad del VSA no mantiene activa dicha sesión.

La API utiliza el mismo valor de tiempo de espera que el VSA, que se mantiene mediante la página Directiva de inicio de sesión del VSA, en Sistema, y tiene un valor predeterminado del sistema de 30 minutos.

Algoritmo hash

Con la versión 6.2, K2 adoptó el algoritmo hash SHA-256 para autenticaciones seguras. Anteriormente, el estándar era el SHA-1. Consulte el tema Cambio de contraseñas que usan las aplicaciones externas de la ayuda del sistema en línea para acceder a una introducción general sobre esta mejora.

- A las contraseñas recientemente creadas o restablecidas se les aplica el algoritmo hash SHA-256.
- Las contraseñas heredadas que no fueron restablecidas siguen requiriendo SHA-1.
- Si se deja en blanco, el parámetro `HashingAlgorithm` en **Autenticar** tiene como valor predeterminado `SHA-1`.
- En **Aplicación API C# de muestra** (página 3) y en la **página ASP de API de muestra** (página 5), se proporciona una opción para alternar el algoritmo hash entre SHA-1 y SHA-256.
- Las contraseñas del VSA sólo se pueden restablecer mediante la aplicación VSA, no mediante la API.

Advertencia: Al cambiar una contraseña que utiliza una aplicación externa heredada, se deshabilita la integración hasta que la aplicación externa se actualice para usar el algoritmo hash SHA-256 o hasta que se cree una credencial SHA-1 nueva y se implemente. Asegúrese de no cambiar las contraseñas que usan las aplicaciones externas antes de que se implemente la actualización. Consulte **Creación de una credencial SHA-1 nueva para una aplicación externa heredada** a continuación.

Prácticas recomendadas

Para asegurar una migración sin problemas de versiones anteriores a esta versión, Kaseya recomienda que el código de cliente de servicios web API se escriba o modifique para intentar una autenticación primero en SHA-256 y después en SHA-1, en orden sucesivo. Esto asegura que el código de cliente sea compatible con contraseñas creadas en la versión actual y en versiones anteriores del VSA.

1. Establezca el parámetro `HashingAlgorithm` en la solicitud **Autenticar** en `SHA-256`. Asegúrese de que se aplique el algoritmo hash SHA-256 a la contraseña. Emita la solicitud **Autenticar**. Compruebe si se devuelve un ID de sesión válido.
 - La autenticación es correcta si el parámetro `SessionID` devuelve un valor distinto de cero y el parámetro `ErrorMessage` está en blanco.
 - La autenticación no es correcta si el parámetro `SessionID` devuelve un valor igual a cero. Realice el paso 2.
2. Establezca el parámetro `HashingAlgorithm` en `SHA-1`. Vuelva a aplicar un algoritmo hash (SHA-1) al valor de la contraseña. Emita nuevamente la solicitud **Autenticar**. Compruebe si se devuelve un ID de sesión válido.

Creación de una credencial SHA-1 nueva para una aplicación externa heredada

Si está ejecutando la versión 6.2 del VSA o una versión superior, y necesita crear un nombre de usuario y una contraseña de SHA-1 que sean compatibles con una aplicación externa heredada, y estos aún no se actualizaron para ser compatibles con las contraseñas de la versión 6.2, use uno de los siguientes procedimientos. Puede crear un usuario maestro y una contraseña nuevos o restablecer la contraseña de un usuario maestro existente.

Nota: Debe tener privilegios de administrador en Kaseya Server. Por razones de seguridad, no puede realizar el siguiente procedimiento en forma remota.

Crear una nueva cuenta de usuario maestro

1. Conéctese a la máquina que ejecuta Kaseya Server.
2. Acceda a la siguiente página web:
`http://localhost/localAuth/setAccountV61.asp`
3. Ingrese un nuevo nombre de cuenta en el campo **Nombre de usuario maestro**.
4. Ingrese una contraseña en el campo **Ingresar contraseña** y confírmela escribiéndola nuevamente en el campo **Confirmar contraseña**.
5. Ingrese una dirección de correo electrónico en la **Dirección de correo electrónico**.
6. Haga clic en **Crear**.

La aplicación externa ahora puede actualizarse para usar la nueva cuenta de usuario y la contraseña de SHA-1 para conectarse al VSA.

Resetea la contraseña de una cuenta de usuario maestro existente

Nota: La cuenta de usuario maestro no puede deshabilitarse.

1. Conéctese a la máquina que ejecuta Kaseya Server.
2. Acceda a la siguiente página web:
`http://localhost/localAuth/setAccountV61.asp`
3. Ingrese un nombre de usuario maestro de cuenta habilitado y existente en el campo **Nombre de usuario maestro**.
4. Ingrese una contraseña en el campo **Ingresar contraseña** y confírmela escribiéndola nuevamente en el campo **Confirmar contraseña**.
5. Omita la **Dirección de correo electrónico**. No es posible resetear la dirección de correo electrónico de un usuario existente utilizando esta página Web.
6. Haga clic en **Crear**.

La aplicación externa ahora puede actualizarse para usar la nueva contraseña de SHA-1 para conectarse al VSA.

AuthenticateWithAppSessionID

Obtiene el SessionID de API de una AppSession válida. Sólo disponible de un servidor local.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

SessionID	decimal	La ID única de sesión asignada a una conexión de usuario con el URL de destino.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error. Los posibles mensajes de error devueltos incluyen los siguientes: • <code>username/password incorrect</code> • <code>API disabled</code> • <code>API disabled for tenant</code> • <code>user disabled</code> • <code>IP address incorrect</code>
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Nota: Consulte **Autenticar** (página 17) para iniciar una nueva sesión.

CloseAlarm

Cierra la alarma para la MonitorAlarmID enviada. En la interfaz de usuario del VSA, las alarmas se cierran manualmente en la página Resumen de Alarmas de Monitor.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

CreateAdmin

Crea un usuario del VSA. Se debe aplicar un algoritmo hash a la contraseña.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

CreateAgentInstallPackage

Crea un paquete de instalación de agente.

Solicitud

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<req>
  <GroupName>string</GroupName>
  <DefaultAccount>decimal</DefaultAccount>
  <AgentType>int</AgentType>
  <CommandLineSwitches>string</CommandLineSwitches>
  <PackageName>string</PackageName>
  <PackageDescription>string</PackageDescription>
  <BrowserIP>string</BrowserIP>
  <SessionID>decimal</SessionID>
</req>
```

Donde:

- **GroupName**: nombre del grupo de máquinas, existente o nuevo. (Paso 2 en el asistente para crear paquetes).
- **DefaultAccount**: optativo. GUID de agente para un agente existente o plantilla para copiar configuración. (Paso 4).
- **AgentType**: -1 = Auto, 0 = Windows, 4 = MAC, 5 = Linux. (Paso 5).
- **CommandLineSwitches**: no requiere explicación. (Paso 3).
- **PackageName**, **PackageDescription**: no requiere explicación. (Paso 7).

Respuesta

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.

ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

CreateMachineGroup

Crea un grupo de máquinas.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

machGroupGuid	decimal	El GUID del grupo de máquinas creado.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

CreateRole

Crea un rol de usuario.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteAdmin

Borra el usuario determinado.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteAgent

Elimina el agente en la máquina de destino y la cuenta de ID de máquina correspondiente en el VSA.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteAgentInstallPackage

Elimina un paquete de instalación del agente.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteMachineGroup

Elimina el grupo de máquinas determinado.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteOrg

Elimina la organización determinada.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteRole

Elimina el rol de usuario determinado.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteScope

Elimina el ámbito determinado.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.

ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DisableAdmin

Deshabilita un usuario determinado.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Eco

Método de prueba para evaluar conectividad y para estudios comparativos. No requiere autenticación. Devuelve la cadena enviada.

Se devuelve un registro simple del siguiente campo.

EchoResult	string	Este valor debe coincidir con el ingreso incluido en la solicitud.
------------	--------	--

EchoMt

Método de prueba para evaluar conectividad y para estudios comparativos en el nivel medio. Requiere autenticación. Devuelve la cadena enviada. Devuelve (hace eco) la cadena de carga útil enviada.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Payload	string	La cadena enviada con la solicitud.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

EnableAdmin

Habilita un usuario determinado.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetAlarm

Devuelve detalle de alarma para la MonitorAlarmID enviada.

Servicio web API para el VSA

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Machine_GroupID	string	Una representación concatenada de la ID de máquina y la ID de grupo con la está asociada.
agentGuid	decimal	Un identificador exclusivo para una cuenta de machine ID.group ID y su agente correspondiente.
MachineName	string	Nombre de Máquina utilizado para cada agente
GroupName	string	Nombre de Grupo utilizado por cada agente
MonitorAlarmID	int	número único de alarma de monitoreo
MonitorType	int	0 - Contador 1 - Servicio 2 - Proceso 3 - SNMP 4 - Alerta - Las alertas se clasifican además utilizando tipos de alertas. 5 - Verificación del sistema 6 - EPS 7 - Monitoreo de registro
AlarmType	string	0: Alarma 1: Tendencia
Message	string	Mensaje creado desde la alarma, cuerpo del mensaje del correo electrónico
AlarmSubject	string	Asunto de la alarma y asunto del correo electrónico
AlarmEmail	string	Dirección(es) de correo electrónico a la que se envía la alarma
EventTime	string	Fecha y hora de la alarma
TicketID	int	ID de ticket creada desde la alarma
AdminName	string	Usuario que asignó el contador de monitoreo a la máquina
MonitorName	string	Nombre de Obtener objeto SNMP de monitoreo
LogType		1: Registro de aplicación 2: Registro de seguridad 3: Registro del sistema
EventType	int	1: Error 2: Advertencia 4: Informativo 8: Auditoría de aciertos 16: Auditoría de errores
LogValue	decimal	Valor que dispara la alarma, si el valor de devolución del comando Obtener objeto SNMP es una cadena, el valor será el Mensaje
SNMPName	string	Nombre devuelto desde el Dispositivo SNMP en el escaneo
SNMPCustomName	string	Nombre personalizado para Dispositivo SNMP
SystemCheckParam1	string	Primer parámetro usado en la verificación del sistema
SystemCheckParam2	string	(Opcional) Segundo parámetro usado por la verificación del sistema
MonitorAlarmStateId	int	1: Abierto, 2: Cerrado
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetAlarmList

Devuelve una conjunto de alarmas nuevas agregadas desde la última solicitud predeterminada.

Devuelve todas las alarmas cuando ReturnAllRecords está configurado en verdadero.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde.

Machine_GroupID	string	Una representación concatenada de la ID de máquina y la ID de grupo con la está asociada.
agentGuid	decimal	Un identificador exclusivo para una cuenta de machine ID.group ID y su agente correspondiente.
MonitorAlarmID	int	número único de alarma de monitoreo
AlertType	int	Los servicios Alerta son uno de varios tipos de supervisión. 1. Cuenta de administrador deshabilitada 2. Alerta de cambios en Obtener archivo 3. Se registró un nuevo agente por primera vez 4. Se instaló o se eliminó la aplicación 5. Se detectó un error en el procedimiento de agente 6. Se detectó un error de Registro de evento NT 7. Kaseya Server se detuvo 8. Se detectó una infracción de la protección 9. Se cambió la configuración de PCI 10. Cambio de configuración de unidad de disco 11. Cambió el tamaño de RAM 12. Correo electrónico de prueba enviado por serverInfo.asp 13. Se completó el informe programado 14. Tipo de alerta de Observación de LAN 15. Agente desconectado 16. Poco espacio en disco 17. Control remoto deshabilitado 18. Agente conectado 19. Se encontró un nuevo parche 20. Falta la ruta del parche 21. Instalación de parche con error 23. Alerta de copia de seguridad
AlarmSubject	string	Asunto de la alarma y asunto del correo electrónico
EventTime	dateTime	Fecha y hora de la alarma
MonitorAlarmStateId	int	1: Abierto, 2: Cerrado

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetGroupLicenseInfo

Obtiene el número permitido de asientos para el grupo determinado.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

MaxAgents	int	El número máximo de agentes que puede instalarse para este grupo de máquinas.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.

ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetLogEntry

Devuelve el detalle de registro de transacción para la TransactionID enviada.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

LogTransactionId	decimal	El transactionID de registro.
LogErrorLocation	string	La ubicación del error de registro.
LogErrorMessage	string	El mensaje del error de registro.
LogMethod	string	La operación de registro que solicitó una respuesta.
ExecutionTimeInSeconds	decimal	El tiempo de registro requerido para responder a la solicitud.
SessionId	decimal	La ID de la sesión de registro.
UserName	string	El nombre de usuario de registro.
ClientIP	string	La dirección IP de registro del cliente.
DateSubmitted	dateTime	La fecha y hora de registro en que se envió la solicitud.
DateUpdated	dateTime	La fecha y hora de registro en que se devolvió la respuesta.
TransactionXML	string	El mensaje XML utilizado para enviar la solicitud.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetMachine

Devuelve detalle de máquina para la Machine_GroupID enviada.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Machine_GroupID	string	Una representación concatenada del ID de la máquina y el ID del grupo asociado.
agentGuid	decimal	Un identificador exclusivo para una cuenta de machine ID.group ID y su agente correspondiente.
machName	string	Nombre de Máquina completo. Todo lo que está a la izquierda de la coma decimal en el extremo izquierdo es el nombre de la máquina.
groupName	string	Nombre de grupo completo para esta cuenta. Lo que esta a la derecha del punto que se encuentra mas a la izquierda es el nombre de grupo.
Manufacturer	string	Fabricante (tipo 1)
ProductName	string	Nombre del Producto (tipo 1)
MachineVersion	string	Versión (tipo 1)
SysSerialNumber	string	Número de Serie (tipo 1)
ChassisSerialNumber	string	Número de Serie del Chasis (tipo 3)
ChassisAssetTag	string	Etiqueta del Activo en el Chasis (tipo 3)
ChassisType	string	Tipo de Chasis (tipo 3)
BusSpeed	string	Velocidad del Bus Externo (en MHz) (tipo 4)

MaxMemorySize	string	Tamaño Máximo de Módulos de Memoria (en MB) (tipo 16 - Maxima Capacidad o si el tipo 16 no esta disponible, Tamaño Máximo de Módulos de Memoria tipo 5)
MaxMemorySlots	string	Cantidad de Ranuras de Memoria Asociadas (Cantidad de Dispositivos de Memoria en tipo 16 o si el tipo 16 no esta disponible, Cantidad de Ranuras de Memoria Asociadas en tipo tipo 5)
ChassisManufacturer	string	Fabricante Chasis (tipo 3)
ChassisVersion	string	Version de Chasis (tipo 3)
MotherboardManufacturer	string	Fabricante del motherboard (placa base) (tipo 2)
MotherboardProductCode	string	Id del producto del motherboard (placa base) (tipo 2)
MotherboardVersion	string	Número de versión del motherboard (placa base) (tipo 2)
MotherboardSerialNumber	string	Número de serie del motherboard (placa base) (tipo 2)
ComputerName	string	Nombre de la Computadora
IpAddress	string	Dirección de IP de la computadora en notación a.b.c.d
SubnetMask	string	Máscara de subred en notación a.b.c.d. La cadena está vacía si los datos no están disponibles
DefaultGateway	string	Dirección de IP de la puerta de enlace predeterminada en notación a.b.c.d. La cadena está vacía si los datos no están disponibles.
DnsServer1	string	Dirección de IP #1s servidor DNS en notación a.b.c.d. La cadena está vacía si los datos no están disponibles.
DnsServer2	string	Dirección de IP #2s servidor DNS en notación a.b.c.d. La cadena está vacía si los datos no están disponibles.
DnsServer3	string	Dirección de IP #3s servidor DNS en notación a.b.c.d. La cadena está vacía si los datos no están disponibles.
DnsServer4	string	Dirección de IP #4s servidor DNS en notación a.b.c.d. La cadena está vacía si los datos no están disponibles.
DhcpEnabled	int	0 -> Los datos no están disponibles, 1 -> DHCP habilitado en la computadora cliente, 2 -> Deshabilitado
DhcpServer	string	Dirección de IP de servidores DHCP en notación a.b.c.d. La cadena está vacía si los datos no están disponibles.
WinsEnabled	string	0 -> Los datos no están disponibles, 1 -> Resolución WINS habilitada en la computadora cliente, 2 -> Deshabilitado
PrimaryWinsServer	string	Dirección de IP de servidores WINS primarios en notación a.b.c.d. Vacío si el dato no esta disponible.
SecondaryWinsServer	int	Dirección de IP de servidores WINS secundarios en notación a.b.c.d. Vacío si el dato no esta disponible.
ConnectionGatewayIp	int	Dirección IP en notación a.b.c.d que obtuvo Kaseya Server como dirección de origen del agente. Este IP es la puerta de enlace de red del Agente y será distinta de la IpAddress so la computadora esta, por ejemplo, detrás de un NAT. Vacío si el dato no esta disponible.
OsType	string	Cadena que contiene el tipo de SO, como NT4, 2000, NT3.51 o WIN32s. Derivado de porciones de MajorVersion, MinorVersion, y PlatformId.
OsInfo	string	Cadena de caracteres que contiene info adicional del SO, como ser Build 1381 Service Pack 3. Derivado de pociones de BuildNumber y CsdVersion.
MajorVersion	decimal	Mayor número de versión de la llamada a la función GetVersionEx() de Windows.

Servicio web API para el VSA

MinorVersion	string	El número de versión secundaria de la llamada de función de Windows GetVersionEx. Si el PlatformId es Win32 para Windows, un 0 en MinorVersion indica Windows 95. Si el PlatformId es Win32 para Windows, > 0 en MinorVersion indica Windows 98.
MacAddr	string	Cadena de caracteres conteniendo la dirección física, ej. la dirección MAC (Media Access Control), de la conexión. Una Dirección MAC tiene el formato: 00-03- 47-12-65-77
LoginName	string	Nombre de usuario actualmente conectado. Este valor es actualizado con cada registro rápido. El registro de errores del agente es actualizado con cada cambio.
firstCheckin	dateTime	fecha y hora registrando la primera vez que este agente se registró en el sistema
lastCheckin	dateTime	fecha y hora registrando el último y mas reciente registro de este agente en el sistema
currentUser	string	nombre de usuario del usuario actualmente conectado. En blanco si no hay nadie conectado en este momento
lastLoginName	string	nombre de usuario del último usuario conectado a este sistema
lastReboot	dateTime	fecha y hora cuando este sistema fue reiniciado por última vez
agentVersion	int	número de versión del agente instalado en este sistema
contactName	string	Nombre del Contacto asignado a este agente
contactEmail	string	Correo Electrónico del Contacto asignado a este agente
contactPhone	string	Correo Electrónico del Contacto asignado a este agente
contactNotes	string	Notas asociadas con la información de contacto para este agente
enableTickets	int	0 si este usuario no tiene acceso al sistema de tickets a través de la interfaz de usuario
enableRemoteControl	int	0 si este usuario no tiene acceso a controlar remoto su máquina a través de la interfaz de usuario
enableChat	int	0 si este usuario no tiene acceso al chat a través de la interfaz de usuario
credentialName	string	El usuario de la credencial fijada para este agente (si tiene)
primaryKServer	string	address:port al que el agente se conecta para la conexión al Kaseya Server principal
secondaryKServer	string	address:port al que el agente se conecta para la conexión al Kaseya Server secundario
quickCheckinSecs	int	el tiempo a esperar, en segundos, antes de realizar otra verificación rápida del agente.
agentTempDir	string	El directorio de trabajo usado por el agente en este sistema

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde.

CpuDesc	string	Descripción de CPU (por ej. Pentium III Model 8)
CpuSpeed	int	Velocidad CPU en MHz (por ej.
CpuCount	int	Cantidad de procesadores (por ej.
TotalRam	int	Cantidad de RAM en MBytes (por ej.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde.

DriveLetter	string	Letra de la unidad de disco lógica (por ej. C)
TotalSpace	int	MBytes totales en el disco (ej. 28609 para 28,609 GB) Puede ser nulo si no está disponible.

UsedSpace	int	Cantidad de MBytes usados (por ej. 21406 para 21.406 GB). Puede ser nulo si no está disponible.
FreeSpace	int	Cantidad de MBytes libres (por ej. 21406 para 21.406 GB). Puede ser nulo si no está disponible.
DriveType	string	Fijo = disco duro removible = disquette u otro medio removible de CDROM de red = unidad de red asignada
VolumeName	string	Nombre asignado al volumen
FormatType	string	NTFS, FAT32, CDFS, etc.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetMachineCollectionList

Devuelve una conjunto de las recopilaciones de máquinas. Los elementos devueltos pueden usarse como argumentos en GetMachineList para filtrar resultado.

Se devuelven registros múltiples del siguiente campo, si corresponde.

collectionName	string	El nombre de la recopilación.
----------------	--------	-------------------------------

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetMachineGroupList

Devuelve una conjunto de todos los MachineGroups que la cuenta autenticada tiene privilegios para ver. Los elementos devueltos pueden usarse como argumentos en GetMachineList para filtrar resultado.

Se devuelven registros múltiples del siguiente campo, si corresponde.

groupName	string	La ID de grupo de máquinas.
-----------	--------	-----------------------------

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetMachineList

Devuelve una conjunto de todas las máquinas que el usuario autenticado tiene derechos de acceso para ver. Admite filtrado opcional de la devolución mediante MachineGroup o MachineCollection

enviada. Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde.

MachineGroupID	string	Un grupo de máquinas actualmente existente. Si el campo queda en blanco se devolverán todas las máquinas.
IpAddress	string	la dirección IP de la máquina agente
MacAddr	string	la dirección MAC de la máquina agente
groupName	string	Nombre de Grupo utilizado por cada agente
firstCheckin	datetime	La primera vez que el agente se registra en el VSA
agentGuid	decimal	Un identificador exclusivo para una cuenta de machine ID.group ID y su agente correspondiente.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetMachineUptime

Devuelve un conjunto de estadísticas de tiempo activo de máquina para un `AgentGuid` o un `MachineGroup` enviado, o para todas las máquinas cuando `ReturnAllRecords` se establece en verdadero. `rptDate` establece la fecha de muestra de inicio del cálculo en la fecha actual.

Todos los resultados se someten a un filtrado de seguridad, incluido el singleton `agentGuid` y el subgrupo `MachineGroup`. Por lo tanto, si envía un `agentGuid` o un `MachineGroup` que no está autorizado a ver, no recibirá nada.

Se devuelven registros múltiples del siguiente campo, si corresponde.

agentGuid	decimal	Un identificador exclusivo para una cuenta de machine ID.group ID y su agente correspondiente.
machineName	string	Nombre de máquina completo. Todo lo que está a la izquierda de la coma decimal en el extremo izquierdo es el nombre de la máquina.
totalOnline	int	Total de segundos en que el sistema estuvo en línea a través del tiempo de medición.
measureTime	int	Total de segundos en que se midió el sistema (último - más antiguo - suspender horas de alarmas).
latestStatDate	dateTime	Última hora en que se midió el sistema, normalmente la última entrada de registro del agente para un sistema fuera de línea.
olderStatDate	dateTime	Primera hora en que se midió el sistema.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetNotesList

Devuelve un conjunto de notas de ticket nuevos agregados desde la última solicitud. Genera un

máximo de 500 registros ordenados por fecha y registra el resultado de nota más reciente. El usuario puede continuar ejecutando este método hasta que no devuelva más registros.

- **AddedSince:** Al incluir esta fecha en la solicitud, se reemplaza el comportamiento predeterminado del sistema “desde última lectura”.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde.

TicketID	int	La ID de ticket.
Author	string	El autor de la nota.
DateEntered	dateTime	La fecha en que se creó o modificó la nota por última vez.
NoteText	string	El texto de la nota.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetOrgLocation

Devuelve la dirección física de una organización, incluyendo latitud y longitud.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

orgId	string	Identificador único.
orgRef	string	Nombre único.
partitionId	string	Identificador de abonado.
orgName	string	El nombre de la organización.
street	string	La dirección física.
city	string	La ciudad.
usState	string	El estado.
postalCode	string	El código postal.
country	string	El país.
countryCode	string	El código de país.
longitude	string	La longitud de la ubicación de la organización.
latitude	string	La latitud de la ubicación de la organización.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetOrgTypes

Devuelve detalle de máquina para la Machine_GroupID enviada.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos.

orgTypeID	decimal	Identificador único.
orgTypeRef	string	El nombre único del tipo de organización.

status	int	1=Activo
description	string	Una descripción del tipo de organización.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetOrgs

Devuelve las organizaciones a las que puede acceder el usuario conectado al VSA.

Se devuelven registros múltiples del siguiente campo, si corresponde.

orgID	string	Identificador único.
orgName	string	El nombre de la organización.
orgRef	string	Nombre único.
CustomerID	string	Identificador de cliente único.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetOrgsByScopeID

Devuelve las organizaciones a las que puede acceder un ámbito determinado.

Se devuelven registros múltiples del siguiente campo, si corresponde.

orgID	string	Identificador único.
orgName	string	El nombre de la organización.
orgRef	string	Nombre único.
CustomerID	string	Identificador de cliente único.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetPackageURLs

Obtiene una lista de todos los URL de los paquetes de distribución de agente disponibles para el usuario registrado.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde.

URL	string	El URL.
PackageName	string	El nombre del paquete de distribución de agente.
Description	string	La descripción del paquete de distribución de agente.
AgentType	string	El tipo de agente que se registra. 0 = Windows 4 = Apple 5 = Linux

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetPartnerUserLocation

Devuelve la ubicación de un usuario del VSA específico del abonado, incluidas la latitud y la longitud del usuario del VSA.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

adminId	string	El identificador único del usuario del VSA.
adminName	string	El nombre de usuario del VSA.
partitionId	string	El identificador del abonado.
longitude	string	La longitud de la ubicación del usuario del VSA.
latitude	string	La latitud de la ubicación del usuario del VSA.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetPublishedViewColumns

Devuelve un conjunto de todas las columnas para la vista de una base de datos publicada.

Nota: Puede revisar la documentación para conocer las vistas disponibles de la base de datos en [Vistas de base de datos > Vistas proporcionadas](#).

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos.

name	string	Nombre de la columna de vista de base de datos.
dataType	string	Tipo de datos de la columna de vista de la base de datos.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Ejemplo

Nota: El siguiente ejemplo se ejecutó mediante la página de prueba publicada con cada instalación, ubicada en <http://localhost/vsaWS/testClient/testClient.asp>.

Solicitud

```
<req>
  <viewName>vScriptLog</viewName>
  <SessionID>42131527423841487151422001</SessionID>
</req>
```

Respuesta

```
<GetPublishedViewColumnsResponse>
  <GetPublishedViewColumnsResult>
    <PublishedViewColumns>
      <PublishedViewColumn>
        <name>AdminName</name>
        <dataType>varchar(100)</dataType>
      </PublishedViewColumn>
      <PublishedViewColumn>
        <name>agentGuid</name>
        <dataType>numeric(26,0)</dataType>
      </PublishedViewColumn>
      <PublishedViewColumn>
        <name>EventTime</name>
        <dataType>datetime</dataType>
      </PublishedViewColumn>
      <PublishedViewColumn>
        <name>groupName</name>
        <dataType>varchar(100)</dataType>
      </PublishedViewColumn>
      <PublishedViewColumn>
        <name>Machine_GroupID</name>
        <dataType>varchar(201)</dataType>
      </PublishedViewColumn>
      <PublishedViewColumn>
        <name>machName</name>
        <dataType>varchar(100)</dataType>
      </PublishedViewColumn>
      <PublishedViewColumn>
        <name>ScriptDesc</name>
        <dataType>varchar(1000)</dataType>
      </PublishedViewColumn>
      <PublishedViewColumn>
        <name>ScriptName</name>
        <dataType>varchar(260)</dataType>
      </PublishedViewColumn>
    </PublishedViewColumns>
    <Method>GetPublishedViewColumns</Method>
    <TransactionID>3</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </GetPublishedViewColumnsResult>
</GetPublishedViewColumnsResponse>
```

GetPublishedViewRows

Devuelve un conjunto de todas las columnas para la vista de una base de datos publicada ante una sentencia WHERE.

Nota: Puede revisar la documentación para conocer las vistas disponibles de la base de datos en [Vistas de base de datos > Vistas proporcionadas](#).

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

PublishedViewRows	string	Conjunto de datos de filas.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Ejemplo

Nota: El siguiente ejemplo se ejecutó mediante la página de prueba publicada con cada instalación, ubicada en <http://localhost/vsaWS/testClient/testClient.asp>.

Solicitud

```
<req>
  <viewName>vScriptLog</viewName>

  <columnsList>AdminName,agentGuid,EventTime,Machine_GroupID,ScriptDesc,ScriptName</columnsList>
  <whereClause>EventTime > DATEADD(hour,4,getdate())</whereClause>
  <orderByList>agentGuid,EventTime</orderByList>
  <ReturnAllRows>false</ReturnAllRows>
  <SessionID>42131527423841487151422001</SessionID>
</req>
```

Equivalente a SQL

```
select top 5000 AdminName,agentGuid,EventTime,Machine_GroupID,ScriptDesc,ScriptName
from vScriptLog
where EventTime > DATEADD(hour,-4,getdate())
order by agentGuid,EventTime
```

Selecciona 6 de las 8 columnas disponibles en `vScriptLog` en las que hubo actividad dentro de las últimas 4 horas y ordena los resultados por máquina y, luego, por fecha de actividad.

Nota: Cuando `<ReturnAllRows>` está establecido como falso, se aplica un conjunto de filas máximo de 5000 para proteger la base de datos de conjuntos de resultados excesivamente grandes.

Respuesta

```
<GetPublishedViewRowsResponse>
  <GetPublishedViewRowsResult>
    <PublishedViewRows>
      <vScriptLog>
        <Row>
          <AdminName>*System*</AdminName>
          <agentGuid>517481450374694</agentGuid>
          <EventTime>20100913T09:24:1905:00</EventTime>
          <Machine_GroupID>xpprox86001.agents.hyperv.kserver</Machine_GroupID>
          <ScriptDesc>Script Summary: Success THEN</ScriptDesc>
          <ScriptName>KES Update AVG via Internet</ScriptName>
        </Row>
        <Row>
          <AdminName>*System*</AdminName>
          <agentGuid>517481450374694</agentGuid>
          <EventTime>20100913T09:24:20.00305:00</EventTime>
          <Machine_GroupID>xpprox86001.agents.hyperv.kserver</Machine_GroupID>
          <ScriptDesc>Script Summary: Success THEN</ScriptDesc>
          <ScriptName>KES Update</ScriptName>
        </Row>
        <Row>
          <AdminName>*System*</AdminName>
          <agentGuid>517481450374694</agentGuid>
          <EventTime>20100913T09:24:20.00705:00</EventTime>
```

```
<Machine_GroupID>xpprox86001.agents.hyperv.kserver</Machine_GroupID>
<ScriptDesc>Script Summary: Success THEN</ScriptDesc>
<ScriptName>Run Now KES Update</ScriptName>
</Row>
</vScriptLog>
</PublishedViewRows>
<Method>GetPublishedViewRows</Method>
<TransactionID>4</TransactionID>
<ErrorMessage/>
<ErrorLocation/>
</GetPublishedViewRowsResult>
</GetPublishedViewRowsResponse>
```

GetPublishedViews

Devuelve un conjunto de todas las vistas de bases de datos publicadas.

Nota: Puede revisar la documentación para conocer las vistas disponibles de la base de datos en [Vistas de base de datos > Vistas proporcionadas](#).

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos.

viewName	string	Nombre de la vista de base de datos.
----------	--------	--------------------------------------

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Ejemplo

Nota: El siguiente ejemplo se ejecutó mediante la página de prueba publicada con cada instalación, ubicada en <http://localhost/vsaWS/testClient/testClient.asp>.

Los detalles de uso de cada vista en esta lista están publicados en Vistas de base de datos en la ayuda en línea y en la guía del usuario. Puede haber más vistas totales documentadas que las publicadas mediante la API.

Solicitud

```
<req>
  <SessionID>42131527423841487151422001</SessionID>
</req>
```

Respuesta

```
<GetPublishedViewsResponse>
  <GetPublishedViewsResult>
    <PublishedViews>
      <PublishedView>
        <viewName>vAddRemoveList</viewName>
      </PublishedView>
      <PublishedView>
        <viewName>vAdminNotesLog</viewName>
      </PublishedView>
      <PublishedView>
        <viewName>vAgentConfiguration</viewName>
      </PublishedView>
      <PublishedView>
        <viewName>vAgentLabel</viewName>
      </PublishedView>
      <PublishedView>
```

```

    <viewName>vAlertLog</viewName>
  </PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vBackupLog</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vBaseApplicationInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vBaseCpuInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vBaseDiskInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vBaseDriveManufacturer</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vBasePciInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vBasePrinterInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vCollectionMember</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vConfigLog</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vCurrApplicationInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vCurrCpuInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vCurrDiskInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vCurrDriveManufacturer</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vCurrPciInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vCurrPrinterInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vEventDetail</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vEventInstanceDetail</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vEventInstanceHistoryDetail</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vkadComputers</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vkadUsers</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vLicenseInfo</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vMachine</viewName>
</PublishedView>
</PublishedView>
  <viewName>vMonitorAlarmAlert</viewName>
</PublishedView>

```

```
<PublishedView>
  <viewName>vMonitorAlarmCounter</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vMonitorAlarmProcess</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vMonitorAlarmService</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vMonitorAlarmSNMP</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vMonitorAlarmSystemCheck</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vNetStatsLog</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vNtEventLogs</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vOnBoardDeviceInfo</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vPatchApprovalStatus</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vPatchPolicy</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vPatchPolicyMember</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vPatchStatus</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vPortInfo</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vScriptLog</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vScriptStatus</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vSystemInfo</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vTicketField</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vTicketNote</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vTicketSummary</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vUptimeHistory</viewName>
</PublishedView>
<PublishedView>
  <viewName>vVproAssetDetails</viewName>
</PublishedView>
</PublishedViews>
<Method>GetPublishedViews</Method>
<TransactionID>2</TransactionID>
<ErrorMessage/>
<ErrorLocation/>
</GetPublishedViewsResult>
</GetPublishedViewsResponse>
```

GetRoles

Devuelve los roles a los que puede acceder el usuario conectado al VSA.

Se devuelven registros múltiples del siguiente campo, si corresponde.

RoleID	string	Identificador único
IsActive	boolean	El rol es activo o inactivo.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetScopes

Devuelve los ámbitos a los que puede acceder el usuario conectado al VSA.

Se devuelven registros múltiples del siguiente campo, si corresponde.

ScopeID	string	Identificador único.
---------	--------	----------------------

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetSessionDetails

Obtiene detalles de sesión de un AppSessionID enviado o de un API SessionID válido. La variante AppSessionID sólo está disponible de un servidor local.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

adminId	int	Identificador de usuario del VSA
partitionId	decimal	Identificador de partición
machineIdFil	string	Valor de sesión del filtro de máquina
activeViewId	int	Valor de sesión de la vista de máquina
groupIdFil	string	Valor de sesión del filtro de grupo
rowPerPage	int	Valor de sesión de filas por página
startRow	int	Posición inicial en el conjunto de resultados
sortField	string	Campo Ordenar documentos de datos actuales
sortOrder	int	Orden de los documentos de datos actuales
RoleId	int	Identificador de rol
AdminRole	string	Nombre del rol
ScopeId	decimal	Identificador de ámbito
AdminScope	string	Nombre del ámbito
AppSessionExpiration	dateTime	Caducidad de la sesión

adminName	string	Nombre de usuario del VSA
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetTicket

Devuelve detalle de ticket para la MonitorTicketID enviada.

TicketID	int	Número de ID único de ticket de problemas
Machine_GroupID	string	Una representación concatenada del ID de la máquina y el ID del grupo asociado.
agentGuid	decimal	Un identificador exclusivo para una cuenta de machine ID.group ID y su agente correspondiente.
machName	string	Nombre de Máquina utilizado para cada agente
groupName	string	Nombre de Grupo utilizado por cada agente
TicketSummary	string	Texto resumen describiendo brevemente el ticket
Assignee	string	Nombre del Admin al cual el ticket es asignado
CreatedBy	string	Nombre del Admin (o ID de máquina si fue ingresado por un usuario) de la persona que creó este ticket
CreationDate	string	Fecha y hora cuando el ticket fue creado
DueDate	string	Fecha de vencimiento del ticket
LastModifiedDate	string	Fecha de la nota mas reciente ingresada para este ticket
ResolutionDate	string	Fecha y hora cuando el ticket fue cerrado
UserName	string	El nombre del Remitente
UserEmail	string	La dirección de correo electrónico del Remitente
UserPhone	string	El número de teléfono del Remitente
MonitorAlarmID	int	El identificador de la alarma de supervisión.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde.

TicketLabel	string	La etiqueta del campo
IntegerValue	int	El valor de un campo entero
NumberValue	decimal	El valor de un campo numérico
StringValue	string	El valor de un campo texto
ListValue	string	El valor de un campo lista

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetTicketList

Devuelve una conjunto de tickets nuevos agregados desde la última solicitud predeterminada.

Devuelve todos los tickets cuando ReturnAllRecords está configurado en verdadero.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde.

TicketID	int	Número de ID único de ticket de problemas
Machine_GroupID	string	Una representación concatenada del ID de la máquina y el ID del grupo asociado.
agentGuid	decimal	Un identificador exclusivo para una cuenta de machine ID.group ID y su agente correspondiente.
TicketSummary	string	Texto resumen describiendo brevemente el ticket

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetTicketNotes

Devuelve un conjunto de notas pertenecientes al ticket enviado.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde.

TicketID	int	La ID de ticket.
Author	string	El autor de la nota.
DateEntered	dateTime	La fecha en que se creó o modificó la nota por última vez.
NoteText	string	El texto de la nota.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetTicketRequestTicket

Devuelve la ticketID asociada con una ID de solicitud de ticket.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

ticketId	string	identificador único para ticket
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetVerboseMachineGroupList

Se devuelven registros múltiples del siguiente campo, si corresponde.

groupName	string	La ID de grupo de máquinas.
-----------	--------	-----------------------------

machGroupGuid	string	GUID del grupo de máquinas.
parentGroupGuid	string	GUID del grupo de máquinas matrices, si existe uno.
orgFK	string	Clave externa de la organización que contiene al grupo de máquinas.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

LockFunctionAccess

Bloquea el acceso a funciones del rol de usuario enviado para el rol de usuario básico enviado.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

MergeAgent

Fusiona una cuenta de ID de máquina desconectada con otra cuenta de ID de máquina.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

MoveMachineToAnotherGroup

Mueve la máquina a otro grupo.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Primitivas

Se suministran también las siguientes operaciones primitivas de tipos de datos. Cada operación primitiva usa el mismo contrato xml que su correspondiente operación de columnas múltiples. Cada primitiva devuelve un valor de cadena que necesita procesamiento posterior.

Primitiva	Resultado	Tipo de datos
PrimitiveAddMachGroupToScope	PrimitiveAddMachGroupToScopeResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAddOrg	PrimitiveAddOrgResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAddOrgDepartment	PrimitiveAddOrgDepartment	Cadena de Caracteres
PrimitiveAddOrgDeptStaff	PrimitiveAddOrgDeptStaffResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAddOrgToScope	PrimitiveAddOrgToScopeResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAddScope	PrimitiveAddScopeResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAddScopeOrg	PrimitiveAddScopeOrgResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAddTicRequest	PrimitiveAddTicRequestResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAddUserToRole	PrimitiveAddUserToRoleResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAddUserToScope	PrimitiveAddUserToScopeResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAssignRole	PrimitiveAssignRoleResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAssignScope	PrimitiveAssignScopeResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveAuthenticate	PrimitiveAuthenticateResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveCloseAlarm	PrimitiveCloseAlarmResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveCreateMachineGroup	PrimitiveCreateMachineGroupResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveCreateRole	PrimitiveCreateRoleResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveDeleteMachineGroup	PrimitiveDeleteMachineGroupResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveDeleteOrg	PrimitiveDeleteOrgResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveDeleteScope	PrimitiveDeleteScopeResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveEchoMt	PrimitiveEchoMtResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetAlarm	PrimitiveGetAlarmResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetAlarmList	PrimitiveGetAlarmResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetLogEntry	PrimitiveGetLogEntryResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetMachine	PrimitiveGetMachineResult	Cadena de Caracteres

Servicio web API para el VSA

PrimitiveGetMachineCollectionList	PrimitiveGetMachineCollectionListResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetMachineGroupList	PrimitiveGetMachineGroupListResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetMachineList	PrimitiveGetMachineListResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetMachineUptime	PrimitiveGetMachineUptimeResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetNotesList	PrimitiveGetNotesListResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetOrgLocation	PrimitiveGetOrgLocationResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetOrgTypes	PrimitiveGetOrgTypesResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetOrgs	PrimitiveGetOrgsResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetOrgsByScopeID	PrimitiveGetOrgsByScopeIDResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetPartnerUserLocation	PrimitiveGetPartnerUserLocationResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetPublishedViewColumns	PrimitiveGetPublishedViewColumnsResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetPublishedViewRows	PrimitiveGetPublishedViewRowsResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetPublishedViews	PrimitiveGetPublishedViewsResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetRoles	PrimitiveGetRolesResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetScopes	PrimitiveGetScopesResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetTicRequestTicket	PrimitiveGetTicRequestTicketResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetTicket	PrimitiveGetTicketResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetTicketList	PrimitiveGetTicketListResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetTicketNotes	PrimitiveGetTicketNotesResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveGetVerboseMachineGroupList	PrimitiveGetVerboseMachineGroupListResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveMoveMachineToAnotherGroup	PrimitiveMoveMachineToAnotherGroupResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveRemoveUserFromRole	PrimitiveRemoveUserFromRoleResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveRemoveUserFromScope	PrimitiveRemoveUserFromScopeResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveRenameMachine	PrimitiveRenameMachineResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveResetPassword	PrimitiveResetPasswordResult	Cadena de Caracteres

PrimitiveSetLicenseByOrg	PrimitiveSetLicenseByOrgResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveSetPartnerUserLocation	PrimitiveSetPartnerUserLocationResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveUpdateOrg	PrimitiveUpdateOrgResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveUpdateTicket	PrimitiveUpdateTicketResult	Cadena de Caracteres
PrimitiveUpdateUser	PrimitiveUpdateUserResult	Cadena de Caracteres

RemoveUserFromRole

Quita un usuario del VSA de un rol.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

RemoveUserFromScope

Quita un usuario del VSA de un ámbito.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

RenameMachine

Cambia el nombre de una máquina y, opcionalmente, la asigna a otro grupo de máquinas.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

ResetPassword

Reconfigura la contraseña del usuario determinada.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
--------	--------	---

TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

RoleMembership

Asigna un usuario a un rol de usuario.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

SendAdminMessage

Enviar un mensaje a un usuario.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

SetAdminPassword

Reconfigura la contraseña para un usuario determinado.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

SetGroupLicenseInfo

Establece la cantidad máxima de agentes permitidos para un grupo determinado.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

SetLicenseByOrg

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

SetPartnerUserLocation

Establece la latitud y la longitud actuales del usuario del VSA.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

AdminId	decimal	Identificador único del usuario del VSA.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

UpdateOrg

Actualiza la información para una organización.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

UpdateTicket

Actualiza uno o más campos de un ticket. Sólo se pueden actualizar los campos incluidos en la página Editar campos de Sistema de tickets.

Actualización de campos de la lista

En el siguiente ejemplo, el campo `Origin` es un tipo de campo `List` con cuatro valores posibles. Una solicitud envía el nombre del campo, `Origin`, y un número que representa la posición del valor en la lista *contando a partir de 1*. Por ejemplo, el valor `Phone` está en la segunda posición de la lista, por lo que el valor transmitido para modificar el campo `Origin` a `Phone` es 2.

Advertencia: Al cambiar el orden de los valores de las listas desplegables de los campos mediante un cambio en su secuenciación o la introducción de un nuevo valor en el medio de la lista, se modifica el valor seleccionado por la operación Actualizar ticket. Asegúrese de que los usuarios estén al tanto de esta limitación de integración antes de hacer cambios en los valores del campo Editar campos.

Define ticketing fields and default values

Field Label	Type	Default Value
Status	List	Under Investigation
Category	List	Support Request
Priority	List	2-Normal
Customer ID	String	
Forum	List	No Article Applies
Feature	List	Core - Agent Tab
Origin	List	Email
Related Tickets	String	Phone
Current Tier	List	Manually Entered
Resolution	List	< Edit List >
		<not resolved>

Update New

Cierre de un ticket

La actualización de un ticket puede incluir el cierre de un MonitorTicketID enviado al actualizar el campo **Estado** con un valor de 3, el cual representa el tercer valor en la lista desplegable del campo **Estado**. A continuación se muestra un ejemplo. Se pueden agregar elementos adicionales de nombre/valor de <TicketField> al siguiente ejemplo para actualizar varios campos.

```
<UpdateTicketRequest>
  <TicketID>1</TicketID>
  <TicketFields>
    <TicketField>
      <Name>Status</Name>
      <Value>3</Value>
    </TicketField>
  </TicketFields>
  <SessionID>13642146236194247244181221</SessionID>
</UpdateTicketRequest>
```

Actualización de otros tipos de campos

Pueden actualizarse los siguientes tipos de campos de ticket:

- **String**: puede contener cualquier texto con hasta 500 caracteres de longitud. Utilizado principalmente para mantener datos como ser ubicación del problema o otras variables que no pertenecen a la línea de resumen.
- **Integer**: puede contener cualquier valor entero positivo o negativo.
- **Number (nn.d)**: un número que siempre muestra un dígito a la derecha de la coma decimal.
- **Number (nn.dd)**: un número que siempre muestra dos dígitos a la derecha de la coma decimal.
- **Number (nn.ddd)**: un número que siempre muestra tres dígitos a la derecha de la coma decimal.
- **Number (nn.dddd)**: un número que siempre muestra cuatro dígitos a la derecha de la coma decimal.
- **AddNote**: agrega una nota de texto sin formato al ticket especificado.
- **HideNote**: establece la propiedad de oculta de la nota que se agrega.

Los campos que modifica el conjunto de campos escriben una nota de auditoría oculta en el ticket especificado que incluye nombre de campo, valor anterior y nuevo valor. Por ejemplo, ~API~ [CR] Status has changed from Open to Closed.

Campos devueltos

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Adjuntos de ticket

El servicio Web API no puede usarse para obtener o actualizar adjuntos de archivos de ticket. Los datos adjuntos de los tickets se suelen ubicar en el directorio

C:\Kaseya\WebPages\ManagedFiles del Kaseya Server. Los desarrolladores de API son responsables de escribir el código para ubicar los archivos adjuntos en este directorio antes de hacer las llamadas del servicio Web API con referencia a estos adjuntos.

UpdateUser

Actualiza información del usuario.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Algoritmo hash

Con la versión 6.2, K2 adoptó el algoritmo hash SHA-256 para autenticaciones seguras. Anteriormente, el estándar era el SHA-1. Consulte el tema Cambio de contraseñas que usan las aplicaciones externas de la ayuda del sistema en línea para acceder a una introducción general sobre esta mejora.

- A las contraseñas recientemente creadas o restablecidas se les aplica el algoritmo hash SHA-256.
- Las contraseñas heredadas que no fueron restablecidas siguen requiriendo SHA-1.
- Si se deja en blanco, el parámetro `HashingAlgorithm` en **Autenticar** tiene como valor predeterminado `SHA-1`.
- En **Aplicación API C# de muestra** (página 3) y en la **página ASP de API de muestra** (página 5), se proporciona una opción para alternar el algoritmo hash entre SHA-1 y SHA-256.
- Las contraseñas del VSA sólo se pueden restablecer mediante la aplicación VSA, no mediante la API.

Advertencia: Al cambiar una contraseña que utiliza una aplicación externa heredada, se **deshabilita la integración** hasta que la aplicación externa se actualice para usar el algoritmo hash SHA-256 o hasta que se cree una credencial SHA-1 nueva y se implemente. Asegúrese de no cambiar las contraseñas que usan las aplicaciones externas antes de que se implemente la actualización. Consulte **Creación de una credencial SHA-1 nueva para una aplicación externa heredada a continuación**.

Prácticas recomendadas

Para asegurar una migración sin problemas de versiones anteriores a esta versión, Kaseya recomienda que el código de cliente de servicios web API se escriba o modifique para intentar una autenticación primero en SHA-256 y después en SHA-1, en orden sucesivo. Esto asegura que el

código de cliente sea compatible con contraseñas creadas en la versión actual y en versiones anteriores del VSA.

1. Establezca el parámetro `HashingAlgorithm` en la solicitud **Autenticar** en `SHA-256`. Asegúrese de que se aplique el algoritmo hash SHA-256 a la contraseña. Emita la solicitud **Autenticar**. Compruebe si se devuelve un ID de sesión válido.
 - La autenticación es correcta si el parámetro `SessionID` devuelve un valor distinto de cero y el parámetro `ErrorMessage` está en blanco.
 - La autenticación no es correcta si el parámetro `SessionID` devuelve un valor igual a cero. Realice el paso 2.
2. Establezca el parámetro `HashingAlgorithm` en `SHA-1`. Vuelva a aplicar un algoritmo hash (SHA-1) al valor de la contraseña. Emita nuevamente la solicitud **Autenticar**. Compruebe si se devuelve un ID de sesión válido.

Servicio web API para el procedimiento de agente

En esta sección

Habilitación del servicio web API para el procedimiento de agente	50
Servicio web API para el procedimiento de agente: Operaciones	50

Habilitación del servicio web API para el procedimiento de agente

Ver la ayuda en línea o la guía del usuario del **Servicio Web API VSA** (página 1) para obtener una introducción general al API de Kaseya.

Para habilitar el servicio web API para el procedimiento de agente, realice lo siguiente:

- Abra la página Sistema > **Configurar** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8/index.asp#248.htm>) en el VSA.
- Active la casilla de verificación **Habilitar servicio web API para el VSA**.
- Acceda al servicio web API para el procedimiento de agente en <http://<your-KServer>/vsaWS/AgentProcWS.asmx>.

Servicio web API para el procedimiento de agente: Operaciones

Se pueden realizar las siguientes operaciones mediante el **Servicio web API para el procedimiento de agente**.

AddScriptAssignment

Agrega una fila de scriptAssignment para ejecutar el script RunNow. El usuario autenticado debe tener acceso para ver el script, y el rol actual debe tener permiso para la función Habilitar programación.

Se devuelve un registro simple del siguiente campo.

ScriptAssignmentId	int	Un identificador único de una fila en scriptAssignmentTable que represente la combinación de un agentGUID y un scriptID.
--------------------	-----	--

AddScriptPrompt

Agrega variables de solicitud de procedimiento de agente a un procedimiento de agente. Los scripts que solicitan variables en el horario programado almacenan los valores en una tabla. Estas variables son exclusivas para cada instancia programada del script (pero no para el script). Esto permite que distintas personas programen el mismo script con diferentes valores de variable. El usuario autenticado debe tener acceso para ver el procedimiento de agente al cual se agregan las solicitudes. Se devuelve un registro simple del siguiente campo.

AddScriptPromptResult		No hay respuesta, excepto un mensaje de error, si corresponde.
-----------------------	--	--

Eco

Método de prueba para estudios comparativos y pruebas de conectividad. No requiere autenticación. Devuelve la cadena enviada.

Se devuelve un registro simple del siguiente campo.

Echo	string	Este valor debe coincidir con el ingreso incluido en la solicitud.
------	--------	--

EchoMt

Método de prueba para evaluar conectividad y para estudios comparativos en el nivel medio. Requiere autenticación. Devuelve la cadena enviada. Devuelve (hace eco) la cadena de carga útil enviada.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Payload	string	La cadena enviada con la solicitud.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetScriptAssignmentId

Obtiene el scriptAssignmentId para una combinación de scriptId/agentGuid.

Se devuelve un registro simple del siguiente campo.

ScriptAssignmentId	int	Un identificador único de una fila en scriptAssignmentTable que represente la combinación de un agentGUID y un scriptID.
--------------------	-----	--

GetScriptIdFromScriptName

Devuelve un conjunto de objetos de script con información básica acerca de todos los scripts con el nombres de la solicitud. Sólo devuelve los scripts con acceso para ver para el usuario autenticado.

Se devuelve un registro único de los siguientes campos:

ScriptId	int	Identificador único del script.
ScriptName	string	Nombre del script.
TreePath	string	Ubicación del script en el árbol de carpetas.

Servicio web API para supervisión

En esta sección

Habilitación del servicio web API para supervisión	52
Servicio web API para supervisión: Operaciones	52

Habilitación del servicio web API para supervisión

Ver la ayuda en línea o la guía del usuario del [Servicio Web API VSA](#) (página 1) para obtener una introducción general al API de Kaseya.

Para habilitar el servicio web API para supervisión, realice lo siguiente:

- Abra la página Sistema > **Configurar** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8/index.asp#248.htm>) en el VSA.
- Active la casilla de verificación **Habilitar servicio web API para el VSA**.
- Acceda al servicio web API para supervisión en <http://<your-KServer>/vsaWS/monitoringWS.asmx>.

Servicio web API para supervisión: Operaciones

Se pueden realizar las siguientes operaciones mediante el [Servicio web API para supervisión](#):

AssignEventAlertToMachine

Asigna una alerta de evento a una máquina.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

NewId	int	Un identificador único de la alerta de evento.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AssignEventLogMachineSettings

Asigna la configuración del registro de eventos a una máquina.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

NewId	int	Un identificador único de la asignación de la configuración del registro de eventos.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

CreateEventSet

Crea un nuevo conjunto de eventos. Devuelve el ID del nuevo conjunto de eventos.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

NewId	int	Un identificador único del nuevo conjunto de eventos.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

CreateEventSetDefinition

Crea una definición de un conjunto de eventos.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

NewId	int	Un identificador único de la definición del nuevo conjunto de eventos.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteAllEventAlertsFromMachine

Elimina todas las alertas de eventos asignadas a una máquina.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteAllEventLogMachineSettings

Elimina toda la configuración del registro de eventos de Windows asignada a una máquina.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
--------	--------	---

TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteEventAlertFromMachine

Elimina alertas de eventos específicas de la máquina por tipo de registro de evento y categoría.
Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteEventLogMachineSettings

Elimina la configuración del registro de eventos de Windows asignada a una máquina por tipo de evento.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteEventSet

Elimina un conjunto de eventos y todas sus definiciones.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

DeleteEventSetDefinition

Elimina una definición de conjunto de eventos por ID de definición de conjunto de eventos.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetEventAlertList

Obtiene eventos de alerta asignados a una máquina.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos.

AgentGuid	decimal	Un identificador exclusivo para una cuenta de machine ID.group ID y su agente correspondiente.
AlertEmail	string	Dirección de correo electrónico a la que se envía un correo de alerta.
EventLogTypeId	int	Número de ID único asociado con este registro de eventos. Por ejemplo: Aplicación -> 796450521 Servidor DNS -> 1208407329 Seguridad -> 1664713117 Sistema -> 1380569194 Cuando el tipo de registro de eventos se extrae de un equipo Windows, si no existe se crea en esta tabla con un identificador único. Este identificador será el mismo en todos los sistemas; esto se logra al usar el nombre en la creación del identificador.
EventLogCategoryValue	int	1: Error 2: Advertencia 4: Informativo 8: Auditoría de aciertos 16: Auditoría de errores 256: Crítico 512: Detallado
EventSetId	int	Un identificador único del conjunto de eventos.
AgentProcedureId	int	Identificador único de procedimiento de agente que se debe ejecutar si se crea una alerta. 0 o nulo = no ejecutar un script.
AgentProcedureMachGuid	decimal	El identificador único de la máquina en la que se ejecuta el procedimiento de agente.
CreateTicket	boolean	Si el resultado es verdadero, se crea un ticket si se crea una alerta.
SendEmail	boolean	Si el resultado es verdadero, se envía un correo electrónico si se crea una alerta.
CreateAlarm	boolean	Si el resultado es verdadero, se crea una alarma si se crea una alerta.
CriteriaType	int	El criterio que se debe cumplir para desencadenar una alerta. 0, nulo = único evento 1 = varios eventos para la duración 2 = evento faltante para la duración
EventCount	int	Número de eventos que deben suceder antes de que se desencadene una alerta.
AlarmDurationSecs	int	Número de segundos que se deben esperar antes de que se desencadene una alerta.
AlarmRearmSec	int	Número de segundos para esperar después de que ocurre una alerta antes de que se desencadene una nueva alerta por el mismo criterio.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetEventLogMachineSettingsList

Devuelve la configuración del registro de eventos de una máquina específica.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos.

MachineName	string	Nombre de máquina completo. Lo que esta a la izquierda del punto que se encuentra mas a la izquierda es el Nombre de Máquina.
AgentGuid	decimal	Un identificador exclusivo para una cuenta de machine ID.group ID y su agente correspondiente.
EventLogTypeId	int	Número de ID único asociado con este registro de eventos. Por ejemplo: Aplicación -> 796450521 Servidor DNS -> 1208407329 Seguridad -> 1664713117 Sistema -> 1380569194 Cuando el tipo de registro de eventos se extrae de un equipo Windows, si no existe se crea en esta tabla con un identificador único. Este identificador será el mismo en todos los sistemas; esto se logra al usar el nombre en la creación del identificador.
EventLogName	string	El nombre del tipo de registro de eventos.
EventAssignValue	int	El valor que determina los tipos de eventos que se deben extraer del registro de eventos. Se almacena como un mapa de bits con los siguientes valores: 1: error 2: advertencia 4: información 8: auditoría de aciertos 16: auditoría de errores 256: crítico 512: detallado

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetEventSetDefinitionList

Devuelve una definición de conjunto de eventos.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos.

EventSetId	int	Un identificador único del conjunto de eventos.
Ignore	int	0,nulo: para aplicar esta configuración de filtro mediante LIKE 1: para aplicar esta configuración de filtro mediante NOT LIKE
Source	string	Filtro utilizado para correspondencia con el campo de origen del registro de eventos.
Category	string	Filtro utilizado para correspondencia con el campo de categoría del registro de eventos.
EventId	int	Filtro utilizado para correspondencia con el campo de ID de evento del registro de eventos.
UserName	string	Filtro utilizado para correspondencia con el campo de nombre de usuario del registro de eventos.

Description	string	Filtro utilizado para correspondencia con el campo de descripción del registro de eventos.
EventSetDefId	int	Un identificador único de la definición del conjunto de eventos.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetEventSetList

Devuelve una lista de conjuntos de eventos.

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos.

SetName	string	El nombre del conjunto de eventos.
EventSetId	int	Un identificador único del conjunto de eventos.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Servicio web API para KSD

En esta sección

Habilitación del servicio web API para KSD	57
Tipos de datos del servicio Web API KSD	58
Servicio Web API KSD: operaciones	65
Mensajes de muestra	69

Habilitación del servicio web API para KSD

Ver la ayuda en línea o la guía del usuario del [Servicio Web API VSA](http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8/index.asp#3433.htm)

(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8/index.asp#3433.htm>) para obtener una introducción general al API de Kaseya.

Para habilitar el servicio web API para KSD, realice lo siguiente:

- Abra la página Sistema > **Configurar** (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8/index.asp#248.htm>) en el VSA.
- Active la casilla de verificación **Habilitar servicio web API para el VSA**.
- Acceda al servicio web API para KSD en `http://<your-KServer>/vsaWS/vsaServiceDeskWS.asmx`.

Tipos de datos del servicio Web API KSD

Los siguientes son los principales tipos de datos utilizados en el **Servicio Web API KSD**. Estos tipos de datos se definen en el documento de esquema XML en el archivo `XML\Schemas\ServiceDesk\ServiceDeskDefinition.xsd` ubicado en el directorio donde está instalado el software de Kaseya.

Nota: En las descripciones a continuación, cuando dice `(content)` en el nombre, eso indica que el valor es el contenido del elemento.

Leyenda

- A - AddIncident
- G - GetIncident
- L - ListIncidents
- U - UpdateIncident

RefItem

El **RefItem** describe un ítem que es un ítem de referencia en la mesa de servicio. Estos tienen un valor ID en la base de datos interna, un nombre interno, una descripción opcional y el valor que se muestra.

G	ref	string	El nombre interno del ítem. Generalmente, esto lleva como prefijo el nombre del Departamento de servicios y <code> </code> , por ejemplo, <code>Standard Open</code> .
G	id	string	La clave de la base de datos interna para el ítem.
G	description	string	La descripción opcional para el ítem.
G	(content)	string	La forma legible por el usuario del ítem.

CustomField

El **CustomField** describe el valor de un campo personalizado en un incidente.

AGU	fieldName	string	El nombre del campo dentro de la mesa de servicio.
AGU	(content)	string	El valor del campo personalizado.

Nota

La **Nota** describe una única nota anexada a un ticket.

G	User	string	El nombre del usuario que creó la nota.
G	Timestamp	dateTime	La hora a la que se creó la nota.
AG	Text	string	El contenido de la nota. Este puede tener formato HTML y puede incluir referencias a los adjuntos.
AG	Hidden	boolean	Verdadero si la nota debe estar oculta.
AG	HoursWorked	Decimal	La cantidad de horas trabajadas en esta actualización del ticket.
AG	SuppressNotify	Boolean	Verdadero si las notificaciones para esta actualización deben suprimirse.

Adjunto

El **Adjunto** describe un único adjunto para el ticket.

A	Name	string	Una cadena de identificación única para este adjunto.
A	DisplayName	string	El nombre del adjunto como lo ve el usuario.
A	FileName	string	El nombre original del archivo o URL.
A	DocumentType	string	El formato MIME del adjunto.
A	Content	Base64Binary	El contenido codificado de base 64 para el adjunto.

RelatedIncident

La **RelatedIncident** es otro incidente que ha sido relacionado con este incidente actual

AGU	IncidentNumber	string	El identificador único para el incidente.
G	Summary	string	El resumen del incidente relacionado.
G	Status	string	El estado legible por el usuario del incidente relacionado.
G	Description	string	El campo de descripción del incidente.

ServiceDeskDefinition

Los siguientes elementos **ServiceDeskDefinition** devueltos describen la definición del Departamento de servicios usada para editar el ticket. Esto brinda cada uno de los posibles valores para cada campo en el ticket.

Se devuelve un registro simple de los siguientes elementos.

ServiceDeskDefinition	id="decimal"	Un identificador único
Name	string	El nombre de la definición del Departamento de servicios.
Description	string	Una breve descripción de la definición del Departamento de servicios.
RequireTime	boolean	Si es verdadero, es necesario ingresar las horas trabajadas.
DisplayMachineInfo	boolean	Si es verdadero, se muestra el campo de búsqueda de máquina.
RequireMachineInfo	boolean	Si es verdadero, es necesaria la asociación de búsqueda de máquina.
DisplayOrgInfo	boolean	Si es verdadero, se muestra el campo de búsqueda de organización.
RequireOrgInfo	boolean	Si es verdadero, es necesaria la asociación de búsqueda de organización.
DisplayCI	boolean	obsoleto
RequireCI	boolean	obsoleto
AllAdmins	boolean	obsoleto
AutoStartClock	boolean	Si es verdadero, se inicia un reloj automáticamente cuando el usuario comienza a editar el ticket.
AutoSaveClock	boolean	Si es verdadero, cuando se guarda el ticket, la diferencia entre la hora actual y la hora de inicio se ingresa como las Horas trabajadas.
AutoInsertNote	boolean	Si es verdadero, las notas se agregan automáticamente a cada ticket para los cambios realizados al ticket.
AutoInsertNoteHidden	boolean	Si es verdadero, las notas generadas automáticamente se dejan ocultas.
NeedStatusNote	boolean	obsoleto

SDPrefix	string	El código de prefijo agregado al comienzo de la ID de ticket.
DefaultStatus	decimal	Valor predeterminado de estado. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Estado.
DefaultStage	decimal	Valor predeterminado de etapa. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Etapa.
DefaultPriority	decimal	Valor predeterminado de prioridad. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Prioridad.
DefaultSeverity	decimal	Valor predeterminado de severidad. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Severidad.
DefaultResolution	decimal	Valor predeterminado de resolución. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Resolución.
DefaultCategory	decimal	Valor predeterminado de categoría. Refiere a uno de los elementos al atributo de ID coincidente en la sección Categoría.
DefaultSubCategory	decimal	Obsoleto
DefaultServiceDesk	boolean	Si es verdadero, esta es la mesa de servicio predeterminada, la primera seleccionada al crear nuevos tickets.
TemplateName	string	El archivo de plantilla usado para crear inicialmente la mesa de servicio. De lo contrario no se usa.
TemplateType	int	El tipo de mesa de servicio: 1=ticket, 3=base de conocimientos.
SequenceName	string	Sólo para uso de desarrollo interno.
EditingTemplate	string	El nombre de la forma usada para editar tickets para la mesa de servicio.
ShowNotesPane	boolean	Si el resultado es verdadero, se muestra un panel de notas en el panel inferior de la tabla de tickets.
ShowWorkOrders	boolean	Si el resultado es verdadero, se muestran el pedido de trabajo y la línea del pedido de trabajo en el editor de tickets.
ShowSessionTimers	boolean	Si el resultado es verdadero, se muestran los temporizadores de sesión en el editor de tickets.
ShowTasks	boolean	Si el resultado es verdadero, se muestran la pestaña Tareas y los campos relacionados con las tareas.
EstimatedHours	double	Número total de horas trabajadas estimadas para resolver este ticket.
ActualHours	double	Número total de horas introducidas para resolver este ticket.
EmailReader	string	El lector de correo electrónico asociado con la mesa de servicio.
Administrator	string	El usuario que es el "administrador de mesa" de la mesa de servicio. El administrador de mesa es notificado sobre determinados errores dentro de la mesa de servicio.
DefaultPolicy	string	La política predeterminada asignada a la mesa.
Status	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Estado en la mesa de servicio.
Priority	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Prioridad en la mesa de servicio.
Severity	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Severidad en la mesa de servicio.
Resolution	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Resolución en la mesa de servicio.
TaskStatus	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor TaskStatus en el Departamento de servicios.
Categories	RefItem	Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Categoría en la mesa de servicio.

Stages		Devuelve una lista de elementos secundarios de cada valor Etapa en la mesa de servicio. Cada Etapa se identifica mediante un atributo stegetype inicial, medio o final. Cada etapa tiene los siguientes elementos secundarios: • Ítem: el nombre de la etapa. • Inicialización: el procedimiento de Entrada a etapa vinculado a la etapa. • Escalación: el procedimiento de Escalación vinculado a la etapa. El tiempo y las unidades se especifican como atributos. • Objetivo: el objetivo vinculado a la etapa. Objetivo: el objetivo vinculado a la etapa. El tiempo y las unidades se especifican como atributos. • NextStage: una de las etapas siguientes a las que puede pasar esta etapa.
Participants	RefItem	La lista de usuarios como grupos que pueden ser asignatarios o propietarios para la mesa de servicio.
CurrentContact		Información de contacto acerca del usuario conectado durante esta transacción. Si el usuario está asociado a un registro de personal, la información de <code>CurrentContact</code> se obtiene del registro de personal. Si el usuario conectado actualmente es un usuario de máquina que utiliza Portal Access, la información de <code>CurrentContact</code> se obtiene de la pestaña Cambiar perfil de Portal Access, dentro de Inicio. • ContactName • PhoneNumber • Organización • EmailAddress
SubmitterTypes	string	El tipo de persona que envía el ticket: • DESCONOCIDO • PARTICIPANTE: un participante es un usuario de VSA. • USUARIO: alguien desconocido para el VSA.
CustomFields		Devuelve cero o más elementos de Campo, cada uno con la siguiente jerarquía: • Subtítulo: subtítulo de pantalla. • Título: título del informe. • Fieldname: el nombre del campo. • FieldFormat: tipo de datos. • DefaultValue: valor predeterminado, si es un tipo de datos de Lista. • Valores: elemento de recopilación, si es un tipo de datos de Lista. ◦ Ítem: valor de ítem de Lista.
AccessRights		Devuelve una jerarquía de elementos secundarios: • ViewHiddenNotes: verdadero o falso • ChangeHiddenNotes: verdadero o falso • Derechos de campo> Derecho de campo: elementos de recolección ◦ Fieldname: el nombre del campo del ticket. ◦ AccessType: Requerido, Editar, Sólo vista, Oculto
NoteTemplates		Devuelve una lista de plantillas de notas, cada una representando texto estándar que puede agregarse a las notas del ticket.
ChangeProcedure	string	El procedimiento Cambiar ticket asociado con la mesa de servicio.

GoalProcedure	decimal	El procedimiento Objetivo asociado con la mesa de servicio. - tiempo: el tiempo para el objetivo - unidad: las unidades de tiempo (contenido): el nombre del procedimiento de objetivo.
ResourceTypes		La lista de tipos de recursos que se pueden asignar a un ticket.
TaskDefinitions		La lista de valores de tareas que se pueden asignar a un estado de tarea.
AssocPolicies		La lista de políticas que se pueden asociar a un ticket.

Resumen de incidentes

El **Resumen de incidente** contiene la descripción básica de un ticket.

AGLU	ServiceDeskName	string	El nombre de la definición del Departamento de servicios.
GLU	IncidentNumber	string	El identificador de ticket.
AGLU	Summary	string	El texto de resumen del ticket.
AGLU	Description	string	El texto de descripción del ticket.
AGLU	Status	string	El estado de referencia del ticket.
AGLU	Priority	string	La prioridad de referencia del ticket.
AGLU	Resolution	string	El tipo de resolución de referencia del ticket.
AGLU	Stage	string	La etapa de referencia del ticket.
AGLU	Severity	string	La severidad de referencia del ticket.
AGLU	Category	string	La categoría de referencia del ticket.
AGLU	SubCategory	string	La subcategoría de referencia del ticket.
GL	Policy	string	La política del ticket.
GL	CreateDateTime	dateTime	La fecha y hora en que se creó el ticket.
GL	LastEditDateTime	dateTime	La fecha y hora en que se editó el ticket por última vez.
GL	CloseDateTime	dateTime	La fecha y hora en que se cerró el ticket.
AGLU	OrgID	decimal	El identificador único de la organización asociada con el ticket.
AGLU	OrganizationName	string	El nombre de organización asociado con el ticket.
AGLU	Organization	string	La ID de organización asociada con el ticket.
AGLU	OrganizationStaffName	string	El nombre del miembro de personal de la organización asociado con el ticket.
AGLU	OrganizationStaff	string	La ID única del miembro de personal de la organización asociado con el ticket.
AGLU	OrganizationStaffEmail	string	El correo electrónico del miembro de personal de la organización asociado con el ticket.
AGLU	Machine	string	La máquina asociada con el ticket.
AGLU	MachineGuid	decimal	La GUID de la máquina asociada con el ticket.
AGLU	MachineGroup	string	El grupo de máquina de la máquina asociada con el ticket.
AGLU	MachineGroupGuid	decimal	La GUID del grupo de máquina asociada con el ticket.
AGLU	Submitter	string	El nombre del remitente que envió el ticket.
AGLU	SubmitterEmail	string	El correo electrónico del remitente del ticket.
AGLU	SubmitterPhone	string	El teléfono del remitente del ticket.
AGLU	SubmitterType	string	El tipo de persona que envía el ticket: DESCONOCIDO

			- PARTICIPANTE: un participante es un usuario de VSA. - USUARIO: alguien desconocido para el VSA.
GL	IsUnread	boolean	Si es verdadero, el ticket no ha sido visualizado por el usuario actualmente conectado.

Incidente

El **Incidente** se deriva del **IncidentSummary** y contiene todos los campos del **IncidentSummary** además de estos campos.

G	IsParticipant	boolean	obsoleto
G	IsClosed	boolean	Verdadero si está cerrado.
G	CurrentStageEscalation DateTime	dateTime	Fecha y hora de escalación de etapa.
G	CurrentGoalDateTime	dateTime	Fecha y hora de objetivo de etapa.
AGU	Owner	string	Propietario del ticket.
	Participant	string	obsoleto
AGU	AssigneeType	string	Tipo de asignatario: - DESCONOCIDO - PARTICIPANTE: asignatario individual - GRUPO: un grupo de usuarios
AGU	Assignee	string	Nombre del asignatario.
AGU	AssigneeEmail	string	Correo electrónico del asignatario.
G	ActualCompletionDate	dateTime	obsoleto
G	ExpectedCompletion Date	dateTime	La fecha y hora en que el ticket se cierra o debía cerrarse (la fecha de vencimiento del objetivo del ticket).
G	ActualResolutionDate	dateTime	Fecha y hora en que se fijó un tipo de resolución para el ticket.
AGU	PromisedDate	dateTime	La fecha y hora en que la fecha comprometida fue ingresada por el representante del cliente para resolver el ticket.
G	IsArchived	boolean	Verdadero si el ticket está archivado.
G	IsError	boolean	obsoleto
G	IsPoolAssignee	boolean	obsoleto
	ErrorMessage	string	obsoleto
	Notify	boolean	obsoleto
G	CurrentStage	string	La etapa actual.
AGU	ResolutionNote	string	Texto descriptivo ingresado con el tipo de resolución.
G	LockTime	dateTime	La fecha y hora en que el ticket se bloqueó al abrir el ticket para edición.
G	LockUser	string	El usuario que bloquea el ticket abriendo el ticket para edición.
G	StageGoalTime Remaining	int	El tiempo que queda antes de que el cronómetro del objetivo de etapa ejecute el procedimiento de objetivo. Relevante cuando el objetivo de etapa ha sido pausado.

Servicio web API para KSD

AGU	SourceType	string	El tipo de fuente, ya sea un evento del sistema o correo electrónico, que generó una solicitud de ticket. • Correo Electrónico • Respaldo • KES • Parche • Monitorear • Tendencia • Portal • ServiceDesk • Otros
	OrgAddress/Address	string	Dirección 1 de la organización
	OrgAddress/Address	string	Dirección 2 de la organización
	OrgAddress/City	string	Ciudad de la organización
	OrgAddress/State	string	Estado de la organización
	OrgAddress/Zip	string	Código postal de la organización
	OrgAddress/Country	string	Dirección de la organización
AGLU	Field	CustomField	Cero o más valores de campos predeterminados
AGU	Notes	Note	Cero o más notas.
AGU	Attachments	Attachment	Cero o más adjuntos.
AGU	RelatedIncidents	Related Incident	Cero o más incidentes relacionados.
	StartDate	datetime	Fecha y hora de inicio de la tarea
	EndDate	datetime	Fecha y hora de finalización de la tarea
	UpdateTime	datetime	Última fecha y hora de actualización de esta tarea
	FollowupDate	datetime	Fecha y hora para realizar seguimiento de esta tarea
	CompletionDate	datetime	Fecha y hora de compleción de esta tarea
	ApprovalDate	datetime	Fecha y hora de aprobación de esta tarea
	PromiseDate	datetime	Fecha y hora prometida para esta tarea
	PercentCompletion	int	Porcentaje de compleción de esta tarea
	TaskStatus	string	Estado de esta tarea
	ActualHours	double	Total de horas trabajadas en esta tarea
	Resource	Resource	Cero o más recursos
	Assignee	string	Asignatario asignado a esta tarea
	EstimatedHours	decimal	Estimación del total de horas trabajadas por este ticket.
	TotalHours	decimal	Horas reales trabajadas por este ticket.
	PreviousStage	string	Etapas anteriores de este ticket.
	WorkPerformedDateTim e	datetime	Fecha y hora en que se trabajó en este ticket.
	EditingTemplate	string	Plantilla de edición usada para editar este ticket.
GU	ServiceDeskDefinition	ServiceDesk Definition	

Servicio Web API KSD: operaciones

Las siguientes operaciones pueden realizarse utilizando el [Servicio Web API KSD](#).

AddIncident

La solicitud es:

AddSDIncident	Incident	El contenido del nuevo incidente a crear. Sólo los campos marcados con una A en la primera columna pueden configurarse.
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

IncidentNumber	string	El identificador único del ticket.
IncidentID	decimal	El identificador del ticket.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

AddServDeskToScope

La solicitud es:

servDeskName	string	El nombre de la mesa de servicio.
scopeName	string	El nombre del ámbito.
SessionId	decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetIncident

Recupera un solo incidente desde la base de datos. La solicitud es:

IncidentRequest		El incidente a recuperar. Éste tiene los siguientes campos: <code>IncidentNumber</code>: el ID de ticket como lo ve el usuario, por ejemplo, STD000001 <code>IncidentId</code>: el ID de base de datos del ticket que se desea recuperar. <code>IncludeNotes</code>: verdadero para incluir notas en el ticket recuperado. <code>IncludeDefinition</code>: verdadero para incluir la definición del Departamento de servicios en la respuesta.
-----------------	--	--

		• <code>IncludeAttachment</code>: verdadero para incluir adjuntos en el ticket recuperado.
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

IncidentResponse	Incident	El incidente recuperado.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetIncidentList

Recupera una lista de incidentes que coinciden con los criterios de solicitud.

La solicitud es:

IncidentListRequest		La lista de incidentes que se deben recuperar. La lista se puede filtrar mediante los siguientes elementos: • <code>ServiceDeskName</code>: el nombre del Departamento de servicios al que se debe consultar. • <code>Status</code>: uno o más valores de estado con los cuales debe haber coincidencias. Si no se suministran valores de estado, los tickets se recuperan sin considerar el estado. • <code>Priority</code>: uno o más valores de prioridad con los cuales debe haber coincidencias. Si no se suministran valores de prioridad, los tickets se recuperan sin considerar la prioridad. • <code>Stage</code>: uno o más valores de etapa con los cuales debe haber coincidencias. Si no se suministran valores de etapa, los tickets se recuperan sin considerar la etapa. • <code>SummarySearch</code>: una cadena o expresión para buscar en el resumen de tickets. • <code>Organization</code>: el nombre completo o parcial de las organizaciones con los que debe haber coincidencias. Si no se suministra, los tickets se recuperan para todas las organizaciones dentro del ámbito. • <code>OrganizationStaff</code>: el nombre de un miembro del personal de la organización asociado con los tickets. Si no se suministra, los tickets se recuperan para todas las organizaciones dentro del ámbito. • <code>Machine</code>: el nombre de una máquina con el que debe haber coincidencia. Si no se suministra, los tickets se recuperan para todas las máquinas dentro del ámbito. • <code>MachineGroup</code>: el nombre de un grupo de máquinas con el que debe haber coincidencia. Si no se suministra, los tickets se recuperan para todos los grupos de máquinas dentro del ámbito. • <code>Assignee</code>: el nombre completo o parcial de los asignatarios con los que debe haber coincidencias. Si no se suministra, los tickets se recuperan para todos los asignatarios dentro del ámbito. • <code>StartingIncident</code>: al paginar, este es el siguiente número de incidente que se debe recuperar. Este valor viene desde el valor <code>nextStartingIncident</code> de una solicitud previa <code>GetIncidentList</code>. • <code>IncidentCount</code>: cuando se indica, especifica el número de incidentes que se deben recuperar.
---------------------	--	---

		• <code>SortField</code>: cuando se indica, ordena los resultados por el nombre de campo.
SessionId	decimal	La ID de sesión del servicio Web.
ReturnDescription	boolean	Si es verdadero, la respuesta incluye un elemento <code>Description</code> para cada incidente de la lista. Si es falso, el elemento <code>Description</code> no se incluye en la respuesta.

La respuesta es la siguiente:

IncidentList		La lista de incidentes coincidentes. Se devuelven los siguientes atributos. • <code>totalIncidents</code>: el número total de incidentes que coinciden con la solicitud. • <code>nextStartingIncident</code>: el identificador del siguiente incidente que se debe recuperar. Cada incidente devuelve los siguientes elementos: • <code>ServiceDeskName</code> • <code>IncidentNumber</code> • <code>Summary</code>: la línea de resumen del ticket. • <code>Description</code>: la descripción del incidente. Sólo se proporciona si la solicitud incluye el elemento <code>ReturnDescription</code> establecido en verdadero. • <code>Status</code> • <code>Stage</code> • <code>CreateDateTime</code> • <code>LastEditDateTime</code> • <code>OrgID</code> • <code>OrganizationName</code> • <code>Machine</code> • <code>MachineGroup</code> • <code>IsUnread</code>: el ticket aún no se abrió.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetIncident2

Devuelve todos los valores en `GetIncidentList`, además de los campos personalizados y valores por incidente. Consulte [GetIncidentList](#) (página 66) para obtener más información.

Devuelve varios registros del campo siguiente, si corresponde.

CustomFields	string or null	El valor del campo personalizado que se especificó en la solicitud.
--------------	----------------	---

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetServiceDesk

Recupera la definición de una mesa de servicio. Debe denominarse antes de crear una interfaz de usuario para permitirle al usuario ingresar un ticket. La solicitud es:

ServiceDeskDefinitionRequest		La mesa de servicio a recuperar. Ésta tiene los siguientes elementos: - ServiceDeskName: el nombre de la mesa de servicio a recuperar. - ServiceDeskID: la base de datos de la mesa de servicio a recuperar. No debe usarse.
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro simple de los siguientes elementos.

ServiceDeskDefinitionResponse	ServiceDeskDefinition	La definición del Departamento de servicios recuperada.
Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

GetServiceDesks

Se devuelven registros múltiples de los siguientes campos, si corresponde. La solicitud es:

IsDefault	boolean	Si es verdadero, la mesa de servicio es la mesa de servicio predeterminada.
ServiceDeskID	decimal	Un identificador único
ServiceDeskName	string	El nombre de la mesa de servicio.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Primitivas

Se suministran también las siguientes operaciones primitivas de tipos de datos. Cada operación primitiva usa el mismo contrato xml que su correspondiente operación de columnas múltiples. Cada primitiva devuelve un valor de cadena que necesita procesamiento posterior. No se recomienda utilizar estos métodos.

Primitiva	Resultado	Tipo de datos
PrimitiveAddIncident	PrimitiveAddIncidentResult	string
PrimitiveAddServDeskToScope	PrimitiveAddServDeskToScopeResult	string
PrimitiveGetIncident	PrimitiveGetIncidentResult	string
PrimitiveGetIncidentList	PrimitiveGetIncidentListResult	string
PrimitiveGetServiceDesk	PrimitiveGetServiceDeskResult	string

PrimitiveGetServiceDesks	PrimitiveGetServiceDesksResult	string
PrimitiveUpdateIncident	PrimitiveUpdateIncidentResult	string

QueueAddIncident

Pone en cola una solicitud **AddIncident** (página 65). Esto se suele usar en situaciones de mucho volumen en las que se crean muchos tickets mediante la API en un período breve, a fin de que el sistema no exceda el tiempo de espera. La solicitud AddIncident se agrega a una tabla, y un evento en curso extrae datos de esa tabla para crear los tickets, a fin que la solicitud no deba esperar a que se cree el ticket.

La solicitud es:

AddSDIncident	Incident	El incidente por agregar.
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro único de los siguientes campos:

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

UpdateIncident

Actualiza un solo incidente en la base de datos. La solicitud es:

UpdateSDIncident	Incident	El incidente a actualizar. Ver la primera columna del tipo de datos del Incidente para ver los campos que son válidos en la actualización.
SessionId	Decimal	La ID de sesión del servicio Web.

Se devuelve un registro simple de los siguientes campos.

Method	string	La operación que solicitó esta respuesta.
TransactionID	decimal	La ID única de mensaje para este mensaje.
ErrorMessage	string	Si está en blanco, no devolvió error.
ErrorLocation	string	Si está en blanco, no devolvió error.

Mensajes de muestra

Los datos de muestra se incluyen en los siguientes XML.

GetServiceDesks Request

```
<GetServiceDesks xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetServiceDesks>
```

GetServiceDesks Response

```
<GetServiceDesksResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetServiceDesksResult>
    <ServiceDesks>
      <ServiceDesk>
        <IsDefault>false</IsDefault>
        <ServiceDeskID>291273277175176</ServiceDeskID>
        <ServiceDeskName>KnowledgeBase</ServiceDeskName>
      </ServiceDesk>
      <ServiceDesk>
        <IsDefault>false</IsDefault>
        <ServiceDeskID>696191121914314</ServiceDeskID>
        <ServiceDeskName>Standard</ServiceDeskName>
      </ServiceDesk>
    </ServiceDesks>
    <Method>GetServiceDesks</Method>
    <TransactionID>144</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </GetServiceDesksResult>
</GetServiceDesksResponse>
```

GetServiceDesk Request

```
<GetServiceDesk xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <ServiceDeskDefinitionRequest>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <ServiceDeskID
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">696191121914314</ServiceD
eskID>
    </ServiceDeskDefinitionRequest>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetServiceDesk>
```

GetServiceDesk Response

```
<GetServiceDeskResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetServiceDeskResult>
    <ServiceDeskDefinitionResponse id="696191121914314">
      <Name
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</Name>
      <Description
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard SD</Description>
      <RequireTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</RequireTime>
      <DisplayMachineInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</DisplayMachineInfo>
      <RequireMachineInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</RequireMachineInfo
>
      <DisplayOrgInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</DisplayOrgInfo>
      <RequireOrgInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</RequireOrgInfo>
      <DisplayCI
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</DisplayCI>
      <RequireCI
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</RequireCI>
      <AllAdmins
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AllAdmins>
      <AutoStartClock
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AutoStartClock>
      <AutoSaveClock
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</AutoSaveClock>
      <AutoInsertNote
```

```

xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AutoInsertNote>
<AutoInsertNoteHidden
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</AutoInsertNoteHidden>
    <NeedStatusNote
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</NeedStatusNote>
    <SDPrefix
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD</SDPrefix>
    <DefaultStatus
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">218924116119912</DefaultStatus>
    <DefaultStage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">831768438118427</DefaultStage>
    <DefaultPriority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">693719171716599</DefaultPriority>
    <DefaultSeverity
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultSeverity>
    <DefaultResolution
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultResolution>
    <DefaultCategory
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultCategory>
    <DefaultServiceDesk
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</DefaultServiceDesk>
    <TemplateType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">1</TemplateType>
    <SequenceName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">SEQ129</SequenceName>
    <EditingTemplate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Fixed_Width_Tabbed.xml</EditingTemplate>
    <Status xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard|AwaitingHardware" id="541491145218711">Awaiting Hardware</Item>
        <Item ref="Standard|AwaitingUserFeedback" id="281767467828324">Awaiting User
Feedback</Item>
        <Item ref="Standard|Closed" id="989295147216226">Closed</Item>
        <Item ref="Standard|Escalated" id="551271771474242">Escalated</Item>
        <Item ref="Standard|Hold" id="172151822788151">Hold</Item>
        <Item ref="Standard|InProgress" id="111313126312233">In Progress</Item>
        <Item ref="Standard|New" id="218924116119912">New</Item>
    </Status>
    <Priority xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard|CriticalHigh" id="744512181719881">Critical High</Item>
        <Item ref="Standard|High" id="982525519923522">High</Item>
        <Item ref="Standard|Low" id="291721863176342">Low</Item>
        <Item ref="Standard|Medium" id="693719171716599">Medium</Item>
        <Item ref="Standard|Planning" id="176222131631332">Planning</Item>
    </Priority>
    <Severity xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard|CompanyWide(High)" id="315477225242249">Whole Company
(High)</Item>
        <Item ref="Standard|MultipleUsers(Medium)" id="262164368749722">Multiple users
(Medium)</Item>
        <Item ref="Standard|OneUser(Low)" id="917688316816914">Single User (Low)</Item>
    </Severity>
    <Resolution xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Item ref="Standard|AdviceGiven" id="498162732192611">Advice Given</Item>
        <Item ref="Standard|CannotDuplicate" id="262514419248621">Cannot Duplicate</Item>
        <Item ref="Standard|ClosedbyCustomerRequest" id="525192125718333">Closed by Customer
Request</Item>
        <Item ref="Standard|HardwareReplaced" id="432262321578326">Hardware Replaced</Item>
        <Item ref="Standard|HotFixReleased" id="189239616133249">Hot Fix Released</Item>
        <Item ref="Standard|InstallationCompleted" id="139764799836252">Installation
Completed</Item>
        <Item ref="Standard|NewSoftwareInstalled" id="521637923418319">New Software
Installed</Item>
        <Item ref="Standard|Noresponsefromuser" id="115424612244857">No response from
user</Item>
        <Item ref="Standard|OSReinstalled" id="531617444692623">OS Reinstalled</Item>

```

Servicio web API para KSD

```
<Item ref="Standard||Other" id="711261961631328">Other</Item>
<Item ref="Standard||PassedtoSales" id="191482475814123">Passed to Sales</Item>
<Item ref="Standard||Pendingscriptcleared" id="762515513181192">Pending script
cleared</Item>
<Item ref="Standard||ReapplySchema" id="525317525441497">Reapply Schema</Item>
<Item ref="Standard||Reboot" id="832182442825238">Reboot</Item>
<Item ref="Standard||ResolvedbyCustomer" id="243623591961272">Resolved by
Customer</Item>
<Item ref="Standard||ResolvedbyTechnition" id="423939164212169">Resolved</Item>
<Item ref="Standard||SolvedwithKBarticle" id="272199179212412">Solved with KB
article</Item>
<Item ref="Standard||TrainingGiven" id="622224812237126">Training Given</Item>
</Resolution>
<Categories xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Category>
    <Item ref="Standard||Advice& Guidance" id="161211171768212">Advice &
Guidance</Item>
    <SubCategory ref="Standard||Advice& Guidance||General"
id="561699795215782">General</SubCategory>
  </Category>
  <Category>
    <Item ref="Standard||Kaseya" id="641881726251641">Kaseya</Item>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||AgentIcon" id="821781865922435">Agent
Icon</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Alarm" id="481422361723261">Alarm</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||ApplicationChanges"
id="525187874623717">Application Changes</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Disk" id="919621482151882">Disk</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Eventlog"
id="814714713317798">Eventlog</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||GetFile" id="322618792314914">Get
File</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Hardware"
id="176166136238942">Hardware</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Lanwatch"
id="214791394922624">Lanwatch</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Logon_Admin"
id="943315515116292">Logon_Admin</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Logon_User"
id="636613429245187">Logon_User</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||NewAgent" id="557214511134217">New
Agent</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Other" id="631281678197153">Other</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||PatchManagement" id="462824113621914">Patch
Management</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Procedure"
id="274262311559714">Procedure</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||RCDisabled" id="641624812335116">RC
Disabled</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Script"
id="471482131991414">Script</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||SystemOffline" id="113411182222324">System
Offline</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||SystemOnline" id="251814418923368">System
Online</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Unidentified"
id="617313577253122">Unidentified</SubCategory>
  </Category>
  <Category>
    <Item ref="Standard||Network" id="414766231875111">Network</Item>
    <SubCategory ref="Standard||Network||Connectivity"
id="122145211361321">Connectivity</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Network||Design"
id="495611529142242">Design</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Network||Firewall"
id="812515316323522">Firewall</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Network||Other" id="946227769167531">Other</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Network||Performance"
id="941891772111717">Performance</SubCategory>
  </Category>
</Category>
```

```

        <Item ref="Standard||Printer" id="155243642251342">Printer</Item>
        <SubCategory ref="Standard||Printer||Other" id="341431321188813">Other</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Printer||PrinterProblem" id="851831547314111">Printer
Problem</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Printer||PrinterSetup" id="619395216749723">Printer
Setup</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Printer||Toner" id="161984536861723">Toner</SubCategory>
    </Category>
    <Category>
        <Item ref="Standard||ServiceRequest" id="541124124415221">Service Request</Item>
        <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||EquipmentMove"
id="862712311517672">Equipment Move</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewLaptop" id="266812518245792">New
Laptop</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewServer" id="322872913227349">New
Server</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewWorkstation" id="224115236352441">New
Workstation</SubCategory>
    </Category>
</Categories>
    <Stages xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Stage stageType="End">
            <Item ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</Item>
            <Initialization>Standard Enters Closed</Initialization>
        </Stage>
        <Stage stageType="Begin">
            <Item ref="Standard||Identified" id="831768438118427" description="New ticket is
received">Identified</Item>
            <Initialization>Standard Enters Identified</Initialization>
            <Escalation time="15" unit="MINUTE">Incident is Escalated</Escalation>
            <Goal time="1" unit="HOURL">Identified Goal</Goal>
            <NextStage ref="Standard||Tier1" id="546812745461511" description="Tier 1
Support">Tier1</NextStage>
        </Stage>
        <Stage stageType="Middle">
            <Item ref="Standard||Tier1" id="546812745461511" description="Tier 1
Support">Tier1</Item>
            <Initialization>Standard Enters Tier1</Initialization>
            <Escalation time="3" unit="HOURL">Incident is Escalated</Escalation>
            <Goal time="2" unit="HOURL">Tier1 Goal</Goal>
            <NextStage ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</NextStage>
            <NextStage ref="Standard||Tier2" id="318527191192719" description="Tier 2 Specialist
Support">Tier2</NextStage>
        </Stage>
        <Stage stageType="Middle">
            <Item ref="Standard||Tier2" id="318527191192719" description="Tier 2 Specialist
Support">Tier2</Item>
            <Initialization>Standard Enters Tier2</Initialization>
            <Escalation time="3" unit="HOURL">Incident is Escalated</Escalation>
            <Goal time="4" unit="HOURL">Tier2 Goal</Goal>
            <NextStage ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</NextStage>
        </Stage>
    </Stages>
    <Participants xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Participant ref="garyw" id="67511883639135112891416313"
isPool="false">garyw</Participant>
        <Participant ref="jschenck" id="72381729521421633172123416"
isPool="false">jschenck</Participant>
        <Participant ref="NickT" id="96171921315349923924634249"
isPool="false">NickT</Participant>
        <Participant ref="Standard||SupportManager" id="654222596258293"
isPool="true">SupportManager (Pool)</Participant>
        <Participant ref="Standard||Tier1Support" id="352161952139188"
isPool="true">Tier1Support (Pool)</Participant>
        <Participant ref="Standard||Tier2Support" id="921522231318131"
isPool="true">Tier2Support (Pool)</Participant>
    </Participants>
    <CustomFields xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">

```

```

<Field id="221552971661261">
  <Caption>Source</Caption>
  <Title>Source</Title>
  <FieldName>Source</FieldName>
  <FieldFormat>List</FieldFormat>
  <DefaultValue>Call</DefaultValue>
  <Values>
    <Item ref="Call" id="0">Call</Item>
    <Item ref="EMail" id="0">EMail</Item>
    <Item ref="Text" id="0">Text</Item>
  </Values>
</Field>
<Field id="818831117157241">
  <Caption>Urgency</Caption>
  <Title>Urgency</Title>
  <FieldName>Urgency</FieldName>
  <FieldFormat>List</FieldFormat>
  <DefaultValue>Medium</DefaultValue>
  <Values>
    <Item ref="High" id="0">High</Item>
    <Item ref="Low" id="0">Low</Item>
    <Item ref="Medium" id="0">Medium</Item>
  </Values>
</Field>
<Field id="513119818455188">
  <Caption>KB Article created</Caption>
  <Title>KB Article Created</Title>
  <FieldName>KB_Article</FieldName>
  <FieldFormat>List</FieldFormat>
  <DefaultValue>No</DefaultValue>
  <Values>
    <Item ref="No" id="0">No</Item>
    <Item ref="Yes" id="0">Yes</Item>
  </Values>
</Field>
<Field id="291214644251233">
  <Caption>Dept</Caption>
  <Title>Department</Title>
  <FieldName>Dept</FieldName>
  <FieldFormat>List</FieldFormat>
  <DefaultValue>IT</DefaultValue>
  <Values>
    <Item ref="Accounting" id="0">Accounting</Item>
    <Item ref="Accounts Payable" id="0">Accounts Payable</Item>
    <Item ref="Facilities" id="0">Facilities</Item>
    <Item ref="HR" id="0">HR</Item>
    <Item ref="IT" id="0">IT</Item>
    <Item ref="Other" id="0">Other</Item>
    <Item ref="Payroll" id="0">Payroll</Item>
    <Item ref="Sales" id="0">Sales</Item>
    <Item ref="Telecom" id="0">Telecom</Item>
  </Values>
</Field>
</CustomFields>
<AccessRights xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <ViewHiddenNotes>true</ViewHiddenNotes>
  <ChangeHiddenNotes>true</ChangeHiddenNotes>
  <FieldRights>
    <FieldRight>
      <FieldName>ID</FieldName>
      <AccessType>Required</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Summary</FieldName>
      <AccessType>Required</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Description</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
  </FieldRights>

```

```

        <FieldName>CreationDtTm</FieldName>
        <AccessType>ViewOnly</AccessType>
    </FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>SubmitterName</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>SubmitterEmailAddr</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>ContactPhone</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>OrgName</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>OrgID</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>StaffID</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>ContactEmail</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>MachineID</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>Note</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>ClosedDtTm</FieldName>
    <AccessType>ViewOnly</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>PromiseDtTm</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>DueDtTm</FieldName>
    <AccessType>ViewOnly</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>ActualCompletedDate</FieldName>
    <AccessType>ViewOnly</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>HiddenNote</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>Owner</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>LockUser</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
<FieldRight>
    <FieldName>EditDtTm</FieldName>
    <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>

```

```

    <FieldRight>
      <FieldName>current_esc_datetime</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>current_goal_datetime</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>lockTime</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>sourceType</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Status</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Priority</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Severity</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Category</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>SubCategory</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Stage</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Resolution</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Assignee</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Source</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Urgency</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>KB_Article</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
      <FieldName>Dept</FieldName>
      <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
  </FieldRights>
</AccessRights>
<NoteTemplates xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Item ref="My Note" id="196429316815241">My Note</Item>
  <Item ref="Note 2" id="167218821431219">Second note</Item>
</NoteTemplates>
<ChangeProcedure

```

```

xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard is
Changed</ChangeProcedure>
  <GoalProcedure time="1" unit="DAY"
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard Goal - All
Stages</GoalProcedure>
  </ServiceDeskDefinitionResponse>
  <Method>GetServiceDesk</Method>
  <TransactionID>146</TransactionID>
  <ErrorMessage/>
  <ErrorLocation/>
  </GetServiceDeskResult>
</GetServiceDeskResponse>

```

GetIncidentList Request

```

<GetIncidentList xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <IncidentListRequest>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <IncidentCount
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">30</IncidentCount>
    </IncidentListRequest>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetIncidentList>

```

GetIncidentList Response

```

<GetIncidentListResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetIncidentListResult>
    <IncidentList>
      <Incident xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <ServiceDeskName>Standard</ServiceDeskName>
        <IncidentNumber>STD000001</IncidentNumber>
        <Summary>Monitoring generated Counter ALARM at 7:03:04 am 05-Feb-10 on
ag-yellow-w732.root.myOrg</Summary>
        <Description>Monitoring generated Counter ALARM at 7:03:04 am 05-Feb-10 on
ag-yellow-w732.root.myOrg<br/><br/>SNMP Device: N/A<br/>Monitor Set: _ZC-CM2-Disk Drive C Free
Space_Copy<br/>Type: Counter<br/>Log Object Name: DiskSpace...</Description>
        <Status>Closed</Status>
        <Priority>Low</Priority>
        <Stage>Closed</Stage>
        <CreateDateTime>2010-02-05T17:07:21.55-08:00</CreateDateTime>
        <LastEditDateTime>2010-02-05T22:59:22.64-08:00</LastEditDateTime>
        <Submitter>Kaseya Support</Submitter>
        <SubmitterEmail>noreply@kaseya.com</SubmitterEmail>
      </Incident>
    </IncidentList>
    <Method>GetIncidentList</Method>
    <TransactionID>147</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </GetIncidentListResult>
</GetIncidentListResponse>

```

GetIncident Request

```

<GetIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <IncidentRequest>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000001</IncidentNumber
>
      <IncludeNotes
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IncludeNotes>
      <IncludeDefinition
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IncludeDefinition>
    </IncidentRequest>

```

```

    <SessionID>67223225114316912673490269</SessionID>
  </req>
</GetIncident>

```

GetIncident Response

```

<GetIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetIncidentResult>
    <IncidentResponse id="611922114996841">
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000001</IncidentNumber
>
        <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Getting
Started with Service Desk - PLEASE READ!</Summary>
        <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
          &lt;p&gt;&lt;strong&gt;&lt;span
style='font-size:11.0pt;font-family:"Calibri","sans-serif";color:blue'&gt;WELCOME TO SERVICE
DESK&lt;/span&gt;&lt;/strong&gt;&lt;br&gt;
          Your Service Desk module has been pre-configured with a template-driven Standard service desk,
and a Knowledge Base desk. Only a few short customization steps are required to use these desks
immediately. See &lt;a
href="http://help.kaseya.com/WebHelp/EN/KSD/1000000/index.htm?toc.htm?5982.htm"&gt;Getting
Started&lt;/a&gt; to quickstart your implementation of Service Desk.
          &lt;/p&gt;
        </Description>
        <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Closed</Status>
        <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Low</Priority>
        <Stage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Closed</Stage>
        <Category
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Advice&Guid
ance</Category>
        <CreateDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T17:07:21.55-08
:00</CreateDateTime>
        <LastEditDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T22:59:22.64-08
:00</LastEditDateTime>
        <Submitter xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Kaseya
Support</Submitter>
        <SubmitterEmail
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">noreply@kaseya.com</Submi
tterEmail>
        <SubmitterType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">UNKNOWN</SubmitterType>
        <IsUnread
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IsUnread>
        <IsParticipant
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsParticipant>
        <Owner
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Owner>
        <AssigneeType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">POOL</AssigneeType>
        <Assignee
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Tier1Support</Assignee>
        <ActualCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T22:59:29.28-08
:00</ActualCompletionDate>
        <ExpectedCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-06T17:07:22.283-0
8:00</ExpectedCompletionDate>
        <IsArchived
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsArchived>
        <IsError
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsError>
        <Notify
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</Notify>
        <SourceType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">ServiceDesk</SourceType>

```

```

<CustomFields xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Field fieldName="Source">Text</Field>
  <Field fieldName="Urgency">Low</Field>
  <Field fieldName="KB_Article">No</Field>
  <Field fieldName="Dept">Sales</Field>
</CustomFields>
<Notes xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Note id="213494962391116">
    <Timestamp>2010-02-05T22:59:25.127-08:00</Timestamp>
    <Text>Auto Generated Note:<br/>
Ticket Changed<br/>      'currentStageGoalDateTime' cleared<br/></Text>
    <Hidden>true</Hidden>
  </Note>
  <Note id="356934215185622">
    <User>garyw</User>
    <Timestamp>2010-02-05T17:07:21.55-08:00</Timestamp>
    <Text>Auto Generated Note:<br/>
Ticket Added<br/></Text>
    <Hidden>true</Hidden>
  </Note>
</Notes>
</IncidentResponse>
<Method>GetIncident</Method>
<TransactionID>200</TransactionID>
<ErrorMessage/>
<ErrorLocation/>
</GetIncidentResult>
</GetIncidentResponse>

```

AddIncident Request

```

<AddIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <AddSDIncident>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Test Ticket
From Web Service</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">This
ticket was created with the web service.</Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||New</Status>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Medium</Priorit
y>
      <Category
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Network</Catego
ry>
    </AddSDIncident>
    <SessionID>67223225114316912673490269</SessionID>
  </req>
</AddIncident>

```

AddIncident Response

```

<AddIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <AddIncidentResult>
    <AddSDIncidentResponse>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000002</IncidentNumber
>
      <IncidentID
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">249259141859248</Incident
ID>
    </AddSDIncidentResponse>
  </AddIncidentResult>
  <Method>AddIncident</Method>
  <TransactionID>203</TransactionID>
  <ErrorMessage/>
  <ErrorLocation/>

```

Servicio web API para KSD

```
</AddIncidentResult>  
</AddIncidentResponse>
```

Capítulo 2

Solicitud de actualización de incidente

```

<UpdateIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <UpdateSDIncident id="89421281980071930157491435">
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Customer_SD_Basic</Service
DeskName>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">CSN000380</IncidentNumber
>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Test Ticket
From Web Service</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">This
ticket was created with the web service.</Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard|InProgress</Sta
tus>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard|Low</Priority>
      <Stage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard|Identified</Sta
ge>
      <CreateDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:07:31.923-0
8:00</CreateDateTime>
      <LastEditDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:07:31.923-0
8:00</LastEditDateTime>
      <Submitter
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Submitter>
      <SubmitterType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">UNKNOWN</SubmitterType>
      <IsUnread
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IsUnread>
      <IsParticipant
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsParticipant>
      <CurrentStageEscalationDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:22:43.063-0
8:00</CurrentStageEscalationDateTime>
      <CurrentGoalDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T22:07:43.077-0
8:00</CurrentGoalDateTime>
      <Owner
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Owner>
      <AssigneeType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">POOL</AssigneeType>
      <Assignee
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Tier1Support</Assignee>
      <ExpectedCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-11T21:07:43.077-0
8:00</ExpectedCompletionDate>
      <IsArchived
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsArchived>
      <IsError
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsError>
      <Notify
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</Notify>
      <Notes xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Note id="281273717819319">
          <User>garyw</User>
          <Timestamp>2010-03-10T21:07:31.923-08:00</Timestamp>
          <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt; Ticket Added&lt;br/&gt;</Text>
          <Hidden>true</Hidden>
        </Note>
      </Notes>
    </UpdateSDIncident>
  </req>
</UpdateIncident>

```

Servicio web API para KSD

```
</UpdateSDIncident>  
<SessionID xmlns="">98782788528483188965186776</SessionID>  
</req>  
</UpdateIncident>
```

UpdateIncident Response

```
<UpdateIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">  
  <UpdateIncidentResult>  
    <Method>UpdateIncident</Method>  
    <TransactionID>205</TransactionID>  
    <ErrorMessage/>  
    <ErrorLocation/>  
  </UpdateIncidentResult>  
</UpdateIncidentResponse>
```

Índice

A

AddIncident • 65
 AddIncident Request • 79
 AddIncident Response • 79
 AddMachGroupToScope • 14
 AddOrg • 14
 AddOrgDepartment • 14
 AddOrgDeptStaff • 14
 AddOrgToScope • 15
 AddScope • 15
 AddScopeOrg • 15
 AddScriptAssignment • 50
 AddScriptPrompt • 51
 AddServDeskToScope • 65
 AddTicRequest • 16
 AddUserToRole • 16
 AddUserToScope • 16
 Adjunto • 59
 AdminGroupAccess • 16
 API • 1
 Aplicación API C# de muestra • 3
 AssignEventAlertToMachine • 52
 AssignEventLogMachineSettings • 52
 AssignRole • 16
 AssignScope • 17
 Authenticate • 17
 AuthenticateWithAppSessionID • 19

C

Campos especiales • 2
 CloseAlarm • 20
 CreateAdmin • 20
 CreateAgentInstallPackage • 20
 CreateEventSet • 53
 CreateEventSetDefinition • 53
 CreateMachineGroup • 21
 CreateRole • 21
 CustomField • 58

D

DeleteAdmin • 21
 DeleteAgent • 21
 DeleteAgentInstallPackage • 22
 DeleteAllEventAlertsFromMachine • 53
 DeleteAllEventLogMachineSettings • 53
 DeleteEventAlertFromMachine • 54
 DeleteEventLogMachineSettings • 54
 DeleteEventSet • 54
 DeleteEventSetDefinition • 54
 DeleteMachineGroup • 22
 DeleteOrg • 22
 DeleteRole • 22
 DeleteScope • 22
 DisableAdmin • 23

E

EchoMt • 23, 51
 Eco • 23, 51
 EnableAdmin • 23

G

GetAlarm • 23
 GetAlarmList • 25
 GetEventAlertList • 55
 GetEventLogMachineSettingsList • 56
 GetEventSetDefinitionList • 56
 GetEventSetList • 57
 GetGroupLicenseInfo • 25
 GetIncident • 65
 GetIncident Request • 77
 GetIncident Response • 78
 GetIncident2 • 67
 GetIncidentList • 66
 GetIncidentList Request • 77
 GetIncidentList Response • 77
 GetLogEntry • 26
 GetMachine • 26
 GetMachineCollectionList • 29
 GetMachineGroupList • 29
 GetMachineList • 29
 GetMachineUptime • 30
 GetNotesList • 30
 GetOrgLocation • 31
 GetOrgs • 32
 GetOrgsByScopeID • 32
 GetOrgTypes • 31
 GetPackageURLs • 32
 GetPartnerUserLocation • 33
 GetPublishedViewColumns • 33
 GetPublishedViewRows • 34
 GetPublishedViews • 36
 GetRoles • 39
 GetScopes • 39
 GetScriptAssignmentId • 51
 GetScriptIdFromScriptName • 51
 GetServiceDesk • 68
 GetServiceDesk Request • 70
 GetServiceDesk Response • 70
 GetServiceDesks • 68
 GetServiceDesks Request • 69
 GetServiceDesks Response • 70
 GetSessionDetails • 39
 GetTicket • 40
 GetTicketList • 40
 GetTicketNotes • 41
 GetTicRequestTicket • 41
 GetVerboseMachineGroupList • 41

H

Habilitación del servicio web API para el procedimiento de agente • 50
 Habilitación del servicio web API para el VSA • 2
 Habilitación del servicio web API para KSD • 57
 Habilitación del servicio web API para supervisión • 52

Índice

I

Incidente • 63
Introducción al servicio web API para el VSA • 1

L

Limitación de solicitudes por dirección IP y usuario • 13
LockFunctionAccess • 42

M

Mensajes de muestra • 69
MergeAgent • 42
MoveMachineToAnotherGroup • 42

N

Nota • 58

P

Página ASP de API de muestra • 5
Primitivas • 42, 68

Q

QueueAddIncident • 69

R

RefItem • 58
RelatedIncident • 59
RemoveUserFromRole • 45
RemoveUserFromScope • 45
RenameMachine • 45
ResetPassword • 45
Resumen de incidentes • 62
RoleMembership • 46

S

Seguridad del servicio web API para el VSA • 8
SendAdminMessage • 46
ServiceDeskDefinition • 59
Servicio Web API KSD
 operaciones • 65
Servicio web API para el procedimiento de agente • 50
 Operaciones • 50
Servicio web API para el VSA • 1
 Operaciones • 13
Servicio web API para KSD • 57
Servicio web API para supervisión • 52
 Operaciones • 52
SetAdminPassword • 46
SetGroupLicenseInfo • 46
SetLicenseByOrg • 47
SetPartnerUserLocation • 47
Solicitud de actualización de incidente • 81

T

Tipos de datos del servicio Web API KSD • 58

U

UpdateIncident • 69

UpdateIncident Response • 82
UpdateOrg • 47
UpdateTicket • 47
UpdateUser • 49

V

Vínculos Web - Entrantes y salientes • 10