

Интеграция с порталом техподдержки

Как подключить систему техподдержки клиента к нашему portalу: заводить обращения, обмениваться комментариями и вложениями, получать актуальные статусы.

Версия документа 1.0

26.08.2026

MantisBT 2.21.0

сверено с порталом 26.08.2026

Аудитория: разработчики интеграции

СОДЕРЖАНИЕ

1. Модель интеграции	3
2. Подключение	5
3. Аутентификация	6
4. Справочник API	7
5. Маппинг полей	11
6. Сценарии	13
7. Ошибки и дубли	16
8. Примеры кода	18
9. Отладка и приёмка	20
10. Приложения	23

ВЕРСИЯ ПОРТАЛА: MANTISBT 2.21.0

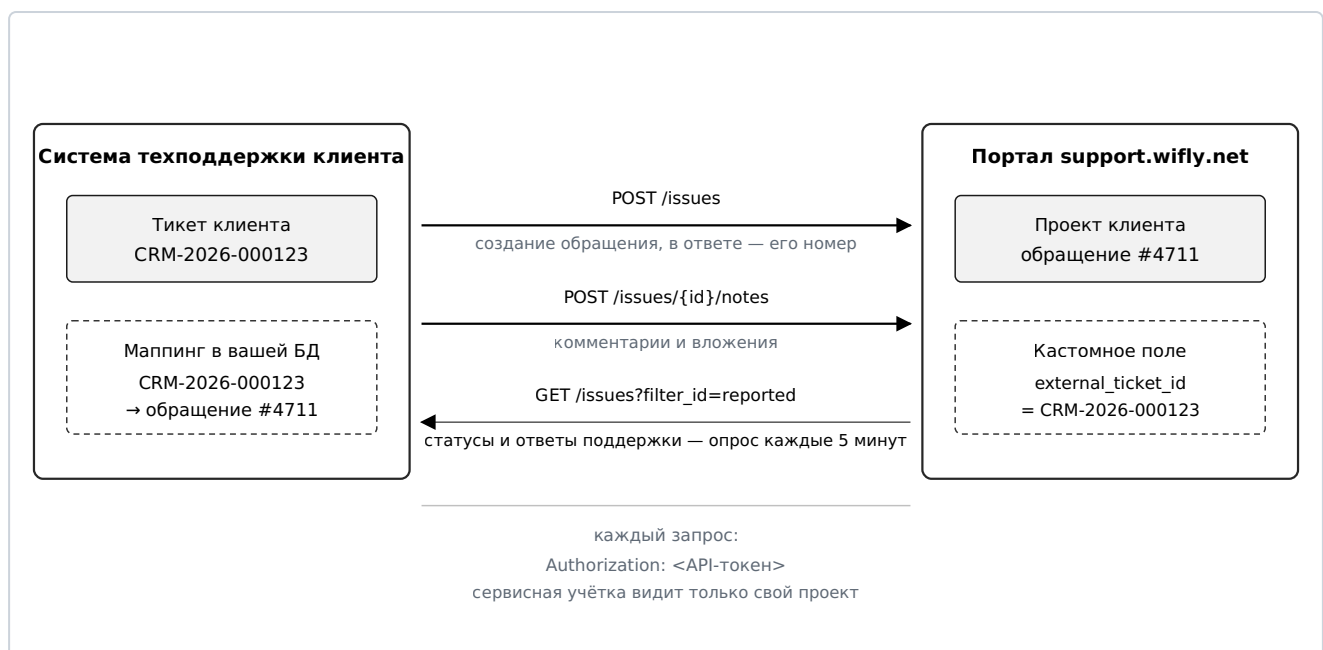
Документ описывает возможности именно этой версии. Публичная документация MantisBT, Postman-коллекция и OpenAPI-спецификация относятся к более новым выпускам и содержат эндпоинты и параметры, которых на портале нет. Перечень расхождений — в разделе 10.

ЗНАЧЕНИЯ-ЗАГЛУШКИ

В тексте используются `project_id = 1` и имена кастомных полей вида `external_ticket_id`. Реальные значения выдаются при подключении — см. раздел 2.

01 Модель интеграции

Портал построен на MantisBT и наружу отдаёт его штатный REST API. Проприетарной обёртки нет: всё описанное ниже — стандартные вызовы MantisBT, поэтому готовые клиентские библиотеки для MantisBT также применимы.



Три обращения к API покрывают весь обмен: два запроса на запись отправляют обращение и комментарии, опрос по фильтру `reported` возвращает статусы. Портал не умеет искать по номеру тикета клиента, поэтому связку систем держит маппинг в вашей БД, а `external_ticket_id` дублирует его на стороне портала для ручного разбора.

Каждая клиентская система работает от имени **отдельной сервисной учётной записи** с доступом только к своему проекту. Клиент видит и изменяет только те обращения, которые заведены от его имени.

Термины

ТЕРМИН ПОРТАЛА	В MANTISBT	СООТВЕТСТВИЕ У КЛИЕНТА
Обращение (тикет)	issue	Тикет, заявка, инцидент
Комментарий	note	Комментарий, переписка
Вложение	file	Файл, скриншот, лог
Проект	project	Контур обслуживания клиента
Категория	category	Тип обращения, очередь
Важность	severity	Влияние (impact)
Приоритет	priority	Срочность (urgency)
Кастомное поле	custom_field	Номер тикета клиента, контакты

Что умеет API

- создавать обращения с вложениями и произвольными атрибутами;
- добавлять комментарии и файлы к существующему обращению;
- читать своё обращение целиком: поля, историю, заметки, вложения;
- отдавать список своих обращений с пагинацией и встроенными фильтрами;
- отдавать справочники: категории, версии, кастомные поля проекта.

Ограничения, которые нужно учесть при проектировании

ВАЖНО ДЛЯ АРХИТЕКТУРЫ

- **Нет поиска по произвольному полю.** Доступны встроенные фильтры (reported , assigned , monitored , unassigned) и сохранённые фильтры по id. Задача «найти обращение по нашему номеру» решается собственным маппингом на стороне клиента.
- **Нет вебхуков в ядре MantisBT.** Push-уведомления — опция, требующая плагина на нашей стороне. Базовый способ узнать о смене статуса — polling.
- **Нет пакетных операций.** Одно обращение — один запрос.
- **Нет удаления обращений для клиентских учёток.**
- **Нет смены статуса клиентом по умолчанию:** жизненным циклом управляет служба поддержки.

02 Подключение

Что делаем мы

1. Заводим **проект** для клиента или подключаем к существующему.
2. Заводим **сервисную учётную запись** `svc_<client>_integration` с уровнем доступа `reporter` (25) — создание обращений, комментарии, вложения, чтение своих обращений. Уровень `updater` (40) выдаётся по запросу с обоснованием.
3. Создаём **API-токен** и передаём по защищённому каналу.
4. Настраиваем **кастомные поля** для связки с системой клиента.
5. Согласовываем **окно проверочного прогона** на портале и закрываем созданные в нём тестовые обращения.

ТЕСТОВОГО КОНТУРА И ТЕСТОВОГО ПРОЕКТА НЕТ

Портал существует в единственном экземпляре. Отладка ведётся на стенде, который вы поднимаете у себя — локальный MantisBT в Docker или мок по OpenAPI, — а на боевом портале выполняется только короткий согласованный прогон. Как это организовать — в разделе 9.

Что вы получаете от нас

ПАРАМЕТР	ПРИМЕР	КОММЕНТАРИЙ
Базовый URL	<code>https://support.wifly.net/api/rest</code>	Единственный контур портала
<code>project_id</code>	1	Указывается при создании обращения
API-токен	<code>mVpQ...</code>	Секрет, отдельным каналом
Окно проверочного прогона	дата, время, число обращений	Согласуется до первой отправки
Список категорий	Инцидент, Консультация, Доработка	Значения <code>category.name</code>
Кастомные поля	<code>external_ticket_id</code> , <code>contact_email</code> , <code>contact_phone</code>	Имена полей проекта
Лимит файла	5 000 000 байт	~4,8 МБ до base64-кодирования
Контакт по интеграции	<code>integration@example.com</code>	Канал эскалации

Чек-лист готовности клиента

- ☐ Токен сохранён в секрет-хранилище, не в коде и не в git.
- ☐ Исходящий HTTPS до портала разрешён на межсетевом экране.

- ☐ В системе клиента есть поле для номера обращения портала.
- ☐ Определён маппинг категорий и приоритетов.
- ☐ Настроено логирование запросов и ответов — без токена.
- ☐ Согласован механизм получения статусов: polling или вебхук.
- ☐ Поднят локальный стенд для отладки — см. раздел 9.
- ☐ В коде есть kill switch, ограничитель частоты и предел числа обращений за запуск.
- ☐ Параметры стенда и портала разнесены по разным профилям конфигурации.

03 Аутентификация

API-токен передаётся в заголовке `Authorization` без префикса схемы:

```
POST /api/rest/issues HTTP/1.1
Host: support.wifly.net
Authorization: <API-TOKEN>
Content-Type: application/json
Accept: application/json
```

БЕЗ BEARER

Поддержка схемы RFC 6750 (`Authorization: Bearer <токен>`) появилась в MantisBT позже версии, установленной на портале. Портал считает токеном **всё значение заголовка**, поэтому `Bearer abc123` будет воспринят как токен целиком, и портал ответит `403 API token not found`.

Многие HTTP-клиенты добавляют `Bearer` сами: в .NET это `AuthenticationHeaderValue("Bearer", token)`, в Python — `HTTPBearerAuth`. Здесь их использовать нельзя, заголовок задаётся вручную.

Авторизация по cookie сессии и анонимный доступ для интеграций не применяются.

Проверка доступа

```
GET /api/rest/users/me
```

```
curl -s https://support.wifly.net/api/rest/users/me \
-H "Authorization: $MANTIS_TOKEN"
```

```
{
  "id": 42,
  "name": "svc_romashka_integration",
  "access_level": { "id": 25, "name": "reporter", "label": "Reporter" },
  "enabled": true
}
```

Заголовки ответа

ЗАГОЛОВОК	ЗНАЧЕНИЕ
X-Mantis-Username	Пользователь, от которого выполнен запрос
X-Mantis-LoginMethod	Для интеграций всегда <code>api-token</code>
X-Mantis-Version	Версия MantisBT на портале — логируйте её
ETag	Версия сущности для условных запросов

Хранение и ротация токена

- Токен эквивалентен паролю сервисной учётки — храните в секрет-хранилище, передавайте через переменные окружения.
- **Никогда** не пишите токен в логи, трассировки, тикеты и скриншоты.
- Отдельный токен на каждое приложение. Токен портала не должен попадать в конфигурацию отладочного стенда и наоборот.
- Ротация раз в 12 месяцев и немедленно при подозрении на компрометацию. Выполняется без простоя: выдаём новый, вы переключаетесь, старый отзываем.
- TLS 1.2 и выше, проверка сертификата обязательна.

Ошибки аутентификации

КОД	ПРИЧИНА	ДЕЙСТВИЕ
401	Заголовок <code>Authorization</code> вообще не передан	Добавить заголовок. Ретраи бесполезны
403	Заголовок есть, но токен не найден: опечатка, отзыв либо префикс <code>Bearer</code>	Проверить значение заголовка. Ретраи бесполезны
403	Нет прав на операцию или проект	Запросить доступ. Ретраи бесполезны
503	Портал в режиме обслуживания	Повторить с экспоненциальной паузой

04 Справочник API

Базовый путь — `https://support.wifly.net/api/rest`. Запросы и ответы — JSON в UTF-8.

Общие соглашения: ссылки на объекты принимают либо `id`, либо `name`; пагинация через

page (с 1) и page_size ; сокращение состава полей (select) порталом не поддерживается — ответ всегда приходит целиком; файлы передаются внутри JSON в base64.

Создание обращения

```
POST /api/rest/issues
```

Обязательные поля: summary , description , category , project .

```
{
  "project": { "id": 1 },
  "category": { "name": "Инцидент" },
  "summary": "Не открывается модуль отчётности",
  "description": "При переходе в раздел «Отчёты» появляется ошибка 500.",
  "steps_to_reproduce": "1. Войти под учётной записью филиала\n2. Открыть «Отчёты»",
  "additional_information": "Началось после обновления 24.08.2026 в 09:15 MSK",
  "priority": { "name": "high" },
  "severity": { "name": "major" },
  "reproducibility": { "name": "always" },
  "custom_fields": [
    { "field": { "name": "external_ticket_id" }, "value": "CRM-2026-000123" },
    { "field": { "name": "contact_email" }, "value": "ivanov@romashka.example" }
  ],
  "files": [ { "name": "error-500.png", "content": "iVBORw0KGgoAAAANSUUEUg..." } ]
}
```

Ответ 201 Created :

```
{
  "issue": {
    "id": 4711,
    "summary": "Не открывается модуль отчётности",
    "status": { "id": 10, "name": "new", "label": "Новое" },
    "priority": { "id": 40, "name": "high", "label": "Высокий" },
    "created_at": "2026-08-24T12:05:11+03:00"
  }
}
```


КАТЕГОРИЮ ПОРТАЛ НЕ ПРОВЕРЯЕТ

Если передать имя категории, которого нет в проекте, портал **не вернёт ошибку**: обращение будет создано с ответом 201 и попадёт в категорию с `id = 1` — чужую очередь, где его никто не ждёт. Проверено на портале: запрос с категорией «Несуществующая категория» создал обращение в категории «Техническая поддержка».

Сверяйте имя категории со справочником проекта до отправки (`GET /projects/{id}` , поле `categories[].name`) и кэшируйте список у себя. Опечатка в имени категории — самая тихая из возможных ошибок интеграции.

Сохраните `issue.id` в своей системе — это единственный надёжный способ впоследствии обратиться к обращению. Премодерация обращений (202 Accepted) в версии портала не применяется: обращение либо создаётся сразу, либо запрос завершается ошибкой.

Чтение обращения

```
GET /api/rest/issues/{id}
```

Ответ содержит объект `issue` с полями, историей, заметками, вложениями, связями и кастомными полями, а также заголовок `Etag` . Передайте его в `If-None-Match` при следующем чтении — если обращение не изменилось, портал ответит 304 Not Modified без тела.

Список своих обращений

```
GET /api/rest/issues
```

ПАРАМЕТР	ТИП	ОПИСАНИЕ
<code>project_id</code>	int	Ограничить выборку проектом
<code>filter_id</code>	string	<code>reported</code> , <code>assigned</code> , <code>monitored</code> , <code>unassigned</code> или id сохранённого фильтра
<code>page</code>	int	Номер страницы, с 1
<code>page_size</code>	int	Рекомендуем 50–100

Для интеграции почти всегда нужен `filter_id=reported` — обращения, заведённые данной сервисной учёткой:

```
curl -s -G https://support.wifly.net/api/rest/issues \
  -H "Authorization: $MANTIS_TOKEN" \
  --data-urlencode "project_id=1" \
  --data-urlencode "filter_id=reported" \
  --data-urlencode "page=1" \
  --data-urlencode "page_size=50"
```

Комментарии

POST /api/rest/issues/{id}/notes

```
{
  "text": "Приложили журнал приложения за 24.08.2026.",
  "view_state": { "name": "public" },
  "files": [ { "name": "app.log", "content": "MjAyNi0wOC0yNCAwOToxNSBFUlJPUi4uLg==" } ]
}
```

Отдельного эндпойнта для чтения комментариев нет — заметки приходят в поле `notes` при чтении обращения. Приватные заметки поддержки клиентской учётке не возвращаются.

Вложения

POST /api/rest/issues/{id}/files

GET /api/rest/issues/{id}/files/{file_id}

- `content` — строго base64 одной строкой, без переносов и префикса `data: ;`
- base64 увеличивает объём примерно на 33 %: файл 4,8 МБ даёт ~6,4 МБ тела запроса;
- предельный размер файла на портале — 5 000 000 байт (параметр `max_file_size`), это около 4,8 МБ до кодирования; превышение даёт `400 Bad Request` ;
- крупные логи архивируйте перед отправкой.

Справочники проекта

GET /api/rest/projects/{id}

Ответ содержит категории, версии и определения кастомных полей. Кэшируйте справочники на своей стороне — обновления раз в сутки достаточно, запрашивать их перед каждым созданием обращения не нужно.

```
{
  "projects": [
    {
      "id": 21,
      "name": "000 Ромашка",
      "view_state": { "id": 50, "name": "private" },
      "access_level": { "id": 25, "name": "reporter" },
      "categories": [
        { "id": 4, "name": "Инцидент" },
        { "id": 5, "name": "Консультация" },
        { "id": 3, "name": "Доработка" }
      ],
      "custom_fields": [
        {
          "id": 2,
          "name": "external_ticket_id",
          "type": "string",
          "access_level_r": { "id": 10, "name": "viewer" },
          "access_level_rw": { "id": 10, "name": "viewer" },
          "display_report": true,
          "require_report": false
        }
      ]
    }
  ]
}
```

Полезные поля ответа:

- `access_level` — ваш уровень доступа в этом проекте. Здесь проверяется, что учётной записи выдан `reporter`.
- `custom_fields[].name` — имя, которое вы передаёте в `custom_fields[].field.name` при создании. Обратите внимание: в ответе поле плоское (`name` на верхнем уровне), а в запросе — вложенное (`field.name`).
- `custom_fields[].access_level_rw` — уровень, начиная с которого поле можно **записывать**. Если он выше вашего `access_level` в проекте, портал примет запрос и вернёт `201`, но значение поля тихо потеряет.
- `categories[].name` — точные имена категорий, включая регистр и пробелы.

05 Маппинг полей

ПОЛЕ У КЛИЕНТА	ПОЛЕ ПОРТАЛА	ОБЯЗ.	ПРИМЕЧАНИЕ
Тема обращения	<code>summary</code>	да	До 128 символов
Описание	<code>description</code>	да	Многострочный текст
Проект / контур	<code>project.id</code>	да	Выдаётся при подключении
Тип обращения	<code>category.name</code>	да	Только из списка категорий проекта

ПОЛЕ У КЛИЕНТА	ПОЛЕ ПОРТАЛА	ОБЯЗ.	ПРИМЕЧАНИЕ
Срочность	priority.name	нет	См. словарь ниже
Влияние	severity.name	нет	См. словарь ниже
Шаги воспроизведения	steps_to_reproduce	нет	
Окружение	os , platform , build	нет	
Номер тикета клиента	custom_fields[external_ticket_id]	да	Ключ связки систем
Контактное лицо	custom_fields[contact_email]	да	Тип email : невалидный адрес даёт 400
Контактный телефон	custom_fields[contact_phone]	нет	Свободный формат
Номер обращения портала	id	—	Возвращается порталом, сохраняйте у себя
Статус	status.name	—	Только чтение для клиента

Статусы обращения

Только чтение. Значения сверены с порталом запросом `GET /config` и совпадают со штатной конфигурацией MantisBT. Актуальный список всегда можно получить самому:

```
curl -s -G https://support.wifly.net/api/rest/config -H "Authorization: $MANTIS_TOKEN" --data-urlencode "option[]=status_enum_string" --data-urlencode "option[]=priority_enum_string" --data-urlencode "option[]=severity_enum_string" --data-urlencode "option[]=max_file_size"
```

ID	NAME	СМЫСЛ ДЛЯ КЛИЕНТА
10	new	Зарегистрировано, ещё не разобрано
20	feedback	Требуется уточнение от клиента — нужен ответ
30	acknowledged	Принято, проблема подтверждена как заявленная
40	confirmed	Воспроизведена, подтверждена диагностикой
50	assigned	Назначено на исполнителя, в работе
80	resolved	Решение предоставлено, ожидается подтверждение
90	closed	Обращение закрыто

Приоритет и важность

PRIORITY	ID	SEVERITY	ID
none	10	feature — запрос функциональности	10
low	20	trivial — косметика	20

PRIORITY	ID	SEVERITY	ID
normal (по умолчанию)	30	text — ошибка в тексте	30
high	40	tweak — мелкая доработка	40
urgent	50	minor (по умолчанию)	50
immediate	60	major — значительная ошибка	60
		crash — падение приложения	70
		block — работа невозможна	80

Прочие словари: воспроизводимость — `always`, `sometimes`, `random`, `have not tried`, `unable to duplicate`, `N/A`; резолюция — `open`, `fixed`, `reopened`, `duplicate`, `not a bug`, `wont fix` и другие; видимость заметки — `public` (10), `private` (50).

Рекомендуемое соответствие приоритетов

ВАШ ПРИОРИТЕТ	PRIORITY	SEVERITY
P1 — критический, работа остановлена	immediate	block
P2 — высокий, функция недоступна	urgent	crash / major
P3 — средний, есть обходное решение	high	major
P4 — низкий, неудобство	normal	minor
Консультация, запрос доработки	low	feature

Зафиксируйте выбранный маппинг в своей документации: поддержка ориентируется на присланные значения при расчёте времени реакции.

06 Сценарии

A. Отправка нового обращения

1. **Подготовьте данные:** категория и приоритет по вашему маппингу, заполнены `summary`, `description`, `category`, `external_ticket_id`.
2. **Проверьте дубль:** если в вашей базе для тикета уже сохранён `mantis_issue_id` — не создавайте новое обращение, добавьте комментарий.
3. **Закодируйте вложения** в base64; крупные файлы заархивируйте.
4. **Отправьте** `POST /api/rest/issues`.

5. **Обработайте ответ:** 201 — сохраните `issue.id` ; 4xx — ошибка данных, ретрай не поможет; 5xx или таймаут — повтор с backoff и проверкой дубля.
6. **Покажите пользователю** номер обращения портала — он потребуется при эскалации.

Б. Комментарий к существующему обращению

Когда пользователь отвечает в вашей системе на запрос поддержки — обычно это статус `feedback` — отправьте заметку с `view_state: public` . Файлы прикладывайте прямо в заметке через `files` .

- один ответ пользователя — одна заметка, не склеивайте переписку за неделю;
- указывайте в тексте, кто отвечает: ФИО и роль — сервисная учётка обезличена;
- не дублируйте в заметку весь исходный текст обращения;
- 404 означает, что обращение удалено или недоступно — не ретрайте, эскалируйте.

В. Синхронизация статусов через polling

Базовый и всегда доступный способ.

```
каждые 5 минут:
  page = 1
  цикл:
    GET /issues?project_id=1&filter_id=reported&page=page&page_size=100
    заголовок: If-None-Match: <сохранённый ETag> # только для page = 1
    если 304 Not Modified → выйти, изменений нет
    для каждого обращения:
      если updated_at > сохранённого значения:
        обновить статус в своей системе
        импортировать новые публичные заметки (по note.id)
        сохранить новое updated_at
    если получено меньше page_size записей → выйти
    page += 1
  сохранить ETag ответа первой страницы
```

ПАРАМЕТР	РЕКОМЕНДАЦИЯ
Интервал опроса	5 минут для прод-контура; чаще 1 минуты не нужно
If-None-Match	Обязательно — 304 без тела экономит трафик и время
Объём ответа	Сократить состав полей нельзя — select не поддерживается; ответ включает историю и метаданные вложений
Курсор	Максимальное updated_at хранится у вас — API не отдаёт «изменения с момента X»
Закрытые обращения	Снимайте с опроса через 14 дней после закрытия
Часовые пояса	Даты приходят со смещением портала — приводите к UTC перед сравнением

Г. Push-уведомления (вебхуки) — опция

ТРЕБУЕТ ВКЛЮЧЕНИЯ

В ядре MantisBT вебхуков нет: push-уведомления реализуются плагином на нашей стороне и включаются по заявке. Если вебхуки для вас не включены — используйте polling. Даже с вебхуками **оставляйте polling с увеличенным интервалом** (например, раз в час) как подстраховку.

Контракт уведомления, который мы поддерживаем при включении:

```
POST /mantis-webhook HTTP/1.1
Content-Type: application/json
X-Support-Event: issue.updated
X-Support-Delivery: 8f14e45f-ea3a-4b1c-9c2e-2b1c1d5a77aa
X-Support-Timestamp: 1787654321
X-Support-Signature: sha256=9b2c...f31a

{
  "event": "issue.updated",
  "issue": {
    "id": 4711,
    "status": { "id": 80, "name": "resolved", "label": "Решено" },
    "resolution": { "id": 20, "name": "fixed" },
    "updated_at": "2026-08-24T14:31:02+03:00",
    "external_ticket_id": "CRM-2026-000123"
  },
  "note": { "id": 9034, "text": "Исправление выкачено в 14:25.", "view_state": "public" }
}
```

События: `issue.created` , `issue.updated` , `issue.status_changed` , `issue.note_added` , `issue.closed` .

ТРЕБОВАНИЯ К ВАШЕМУ ОБРАБОТЧИКУ

- 1. Проверка подписи.** `X-Support-Signature` — HMAC-SHA256 от строки `<timestamp>.<тело>` на общем секрете, в hex. Сравнивайте константным по времени сравнением, неверную подпись отклоняйте с `403` .
- 2. Защита от повторов.** Отклоняйте запросы старше 5 минут по `X-Support-Timestamp` .
- 3. Идемпотентность.** `X-Support-Delivery` уникален; при повторе того же значения верните `200` без повторной обработки.
- 4. Быстрый ответ.** `2xx` в течение 5 секунд, тяжёлую обработку — в очередь.
- 5. Ретраи.** При не-2xx портал повторяет доставку 5 раз с паузами 1, 5, 25, 125 и 625 секунд.

07 Ошибки и дубли

Идемпотентность: не создавайте дубли

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА

MantisBT не поддерживает заголовок идемпотентности. Отсутствие дублей обеспечивает клиентская система.

1. Ведите собственный маппинг «ваш номер тикета → id обращения портала» в своей БД. Это основной и обязательный механизм.
2. Пишите `external_ticket_id` в кастомное поле при создании — страховка для ручного разбора и сверок.
3. При неопределённом исходе (таймаут, разрыв соединения) не отправляйте повтор вслепую: сначала запросите последние обращения `filter_id=reported` и найдите своё значение `external_ticket_id`. Нашли — сохраните id и завершите операцию успешно.
4. Ставьте отправку в очередь со статусами `pending` → `sent` → `confirmed`; в `confirmed` переводите только после получения `issue.id`.

ПРОВЕРЬТЕ EXTERNAL_TICKET_ID НА ПЕРВОМ ЖЕ ОБРАЩЕНИИ

Если уровень доступа на запись у кастомного поля выше вашего уровня в проекте, портал молча отбрасывает значение: ответ `201`, обращение создано, поле пустое. Ошибки в ответе не будет.

Создав первое обращение, сразу перечитайте его и убедитесь, что `external_ticket_id` заполнен — иначе поиск дубля по нему работать не будет, а поддержка не сможет сопоставить переписку. Заранее увидеть проблему можно в `access_level_rw` из `GET /projects/{id}`.

Коды ответов и стратегия ретраев

КОД	ЗНАЧЕНИЕ	РЕТРАЙ	ДЕЙСТВИЕ
201	Обращение создано	—	Сохранить <code>issue.id</code>
304	Не изменилось	—	Пропустить итерацию polling
400	Некорректное тело, неизвестное кастомное поле или недопустимое значение	нет	Исправить данные, залогировать ответ
401	Заголовок <code>Authorization</code> не передан	нет	Добавить заголовок
403	Токен не найден или отозван; нет прав	нет	Проверить токен и права, оповестить ответственного
403	Недостаточно прав	нет	Запросить доступ у поддержки

КОД	ЗНАЧЕНИЕ	РЕТРАЙ	ДЕЙСТВИЕ
404	Обращение не найдено	нет	Снять с синхронизации
412	Конфликт версий по <code>If-Match</code>	нет	Перечитать обращение, повторить с новым <code>ETag</code>
429	Слишком много запросов	да	Соблюдать <code>Retry-After</code> , снизить частоту
500	Внутренняя ошибка портала	да	Backoff; при устойчивом повторении — эскалация
503	Режим обслуживания	да	Backoff, увеличить интервал
<code>200 + text/html</code>	Отказ в доступе, замаскированный под успех	нет	Трактовать как <code>403</code>
таймаут	Сетевая ошибка	да, осторожно	Сначала проверка на дубль

Рекомендуемая политика: до 5 попыток, паузы $1 \rightarrow 2 \rightarrow 4 \rightarrow 8 \rightarrow 16$ секунд плюс случайный джиттер до секунды. Таймаут запроса — 30 секунд на создание с вложением, 10 секунд на остальные операции. После исчерпания попыток — очередь ручного разбора и уведомление ответственного.

Отказ в доступе приходит как `200` с HTML

ЛОВУШКА ДЛЯ КЛИЕНТСКОГО КОДА

Если учётная запись обращается к проекту или обращению, к которому у неё нет доступа, портал **не** возвращает `403`. Ответ выглядит так:

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Type: text/html; charset=UTF-8
```

Тело — HTML-страница портала с текстом «Доступ запрещён», заголовков `X-Mantis-*` нет. Код, который сразу вызывает `response.json()`, упадёт с ошибкой разбора вместо понятного отказа, а неудачная обработка может увести интеграцию в бесконечные ретрай.

Перед разбором тела проверяйте `Content-Type`:

```
if response.status_code not in (204, 304):
    if "application/json" not in response.headers.get("Content-Type", ""):
        raise MantisError(403, "Доступ запрещён: портал вернул HTML вместо JSON")
```

Признак нормального ответа — `Content-Type: application/json` и наличие заголовков `X-Mantis-Username`, `X-Mantis-LoginMethod`, `X-Mantis-Version`. HTML-ответ трактуйте как `403`: ретраить бесполезно, нужно разбираться с правами.

Формат ошибки

```
{
  "message": "Category 'Инциденты' not found",
  "code": 1200,
  "localized": "Категория не найдена"
}
```

Что логировать

ОБЯЗАТЕЛЬНО	НИКОГДА
Метод, путь, код ответа, длительность	Значение токена
<code>issue.id</code> и ваш номер тикета	Полное содержимое вложений
<code>X-Mantis-Version</code> , <code>X-Mantis-Username</code>	Персональные данные сверх необходимого
Тело ошибки при <code>4xx</code> и <code>5xx</code>	

08 Примеры кода

Полные исполняемые примеры входят в комплект документации:

ФАЙЛ	ЧТО ПОКАЗЫВАЕТ
<code>examples/curl/create-issue.sh</code>	Создание обращения с вложением
<code>examples/curl/add-note.sh</code>	Комментарий к обращению
<code>examples/curl/poll-updates.sh</code>	Опрос статусов с ETag
<code>examples/python/mantis_client.py</code>	Клиент на Python: ретраи, polling, защита от дублей
<code>examples/csharp/MantisSupportClient.cs</code>	Клиент на C# (.NET 8)
<code>examples/sandbox/docker-compose.yml</code>	Локальный стенд MantisBT для отладки

curl — создание обращения

```
export MANTIS_URL="https://support.wifly.net/api/rest"
export MANTIS_TOKEN="..."

ATTACH=$(base64 -w0 error-500.png)

curl -sS -X POST "$MANTIS_URL/issues" \
  -H "Authorization: $MANTIS_TOKEN" \
  -H "Content-Type: application/json" \
  -d @- <<JSON
{
  "project": { "id": 1 },
  "category": { "name": "Инцидент" },
  "summary": "Не открывается модуль отчётности",
  "description": "При переходе в раздел «Отчёты» появляется ошибка 500.",
  "priority": { "name": "high" },
  "severity": { "name": "major" },
  "custom_fields": [
    { "field": { "name": "external_ticket_id" }, "value": "CRM-2026-000123" },
    { "field": { "name": "contact_email" }, "value": "ivanov@romashka.example" }
  ],
  "files": [ { "name": "error-500.png", "content": "$ATTACH" } ]
}
JSON
```

Python

```
BASE = "https://support.wifly.net/api/rest"
# Без префикса Bearer — портал его не понимает
HEAD = {"Authorization": os.environ["MANTIS_TOKEN"],
        "Content-Type": "application/json"}

def create_issue(external_id: str, subject: str, body: str) -> int:
    payload = {
        "project": {"id": 1},
        "category": {"name": "Инцидент"},
        "summary": subject[:128],
        "description": body,
        "priority": {"name": "high"},
        "severity": {"name": "major"},
        "custom_fields": [
            {"field": {"name": "external_ticket_id"}, "value": external_id},
        ],
    }
    r = requests.post(f"{BASE}/issues", json=payload, headers=HEAD, timeout=30)
    r.raise_for_status()
    return r.json()["issue"]["id"]
```

C#

```
var http = new HttpClient { BaseAddress = new Uri("https://support.wifly.net/api/rest/") };
// AuthenticationHeaderValue("Bearer", ...) портал не примет — задаём заголовок как есть.
http.DefaultRequestHeaders.TryAddWithoutValidation(
    "Authorization", Environment.GetEnvironmentVariable("MANTIS_TOKEN"));

var payload = new
{
    project = new { id = 1 },
    category = new { name = "Инцидент" },
    summary = "Не открывается модуль отчётности",
    description = "При переходе в раздел «Отчёты» появляется ошибка 500.",
    priority = new { name = "high" },
    severity = new { name = "major" },
    custom_fields = new[]
    {
        new { field = new { name = "external_ticket_id" }, value = "CRM-2026-000123" }
    }
};

var response = await http.PostAsJsonAsync("issues", payload);
response.EnsureSuccessStatusCode();
```

09 Отладка и приёмка

ТЕСТОВОГО КОНТУРА И ТЕСТОВОГО ПРОЕКТА НЕТ

Портал существует в единственном экземпляре, и любое обращение, созданное через API, видит дежурная смена. Поэтому основная отладка выполняется на стенде, который вы поднимаете у себя, а на портале остаётся один короткий согласованный прогон.

Где отлаживаться

СПОСОБ	ЧТО ПРОВЕРЯЕТ	ЧЕГО НЕ ПРОВЕРЯЕТ
Локальный MantisBT рекомендуется	Всё: коды ответов, настоящие <code>issue.id</code> , категории, кастомные поля, заметки, вложения, ETag, права	Настройки именно нашего портала: точные категории, лимиты, версию
Мок по OpenAPI Prism	Форму запроса и разбор ответа, коды ошибок, ретраи	Бизнес-логику: существование категории, выдачу реального id, права
Боевой портал	Всё, включая настройки портала	— создаёт реальные обращения, только по согласованию

Рабочая последовательность: локальный MantisBT → мок для автотестов в CI → короткий согласованный прогон на портале → пилот.

ЛОКАЛЬНЫЙ MANTISBT В DOCKER

Готовый `docker-compose.yml` входит в комплект документации (`examples/sandbox/`):

```
cd examples/sandbox
docker compose up -d
# http://localhost:8989 — мастер установки, затем проект,
# категории, кастомные поля, учётка svc_test_integration и API-токен
```

Официального Docker-образа у команды MantisBT нет; в примере используется образ сообщества `okainov/mantisbt:2.24.1`. Сверьте `X-Mantis-Version` на стенде и на портале. Назовите категории и кастомные поля так же, как в боевом проекте — тогда переход в прод сводится к смене URL, токена и `project_id`.

МОК-СЕРВЕР ПО OPENAPI

```
npx @stoplight/prism-cli@latest mock mantisbt_openapi.yaml --port 4010
# Базовый URL для интеграции: http://localhost:4010/api/rest
```

Prism отвечает данными из примеров спецификации и проверяет форму запроса. Он не знает о существовании ваших категорий и не вернёт настоящий `issue.id` — это регрессы разбора ответов и обработки ошибок, а не замена стенда.

РЕЖИМ DRY-RUN

Предусмотрите флаг, при котором интеграция собирает и логирует тело запроса, но не отправляет его. Это ловит большую часть ошибок маппинга без единого обращения на портале и остаётся полезным при разборе инцидентов в эксплуатации.

Прогон на боевом портале

Когда стенд пройден, остаётся проверить то, что зависит от настроек портала: имена категорий, кастомные поля, лимит вложений, права учётки.

1. **Проверки без записи** — ничего не создают и не требуют согласования: `GET /users/me`, `GET /projects/{id}`, `GET /issues?filter_id=reported`. Сверьте имена категорий и кастомных полей с теми, что защиты в маппинге: расхождение здесь — самая частая причина `400` при первом создании обращения.
2. **Согласуйте окно с нами:** дату, время и количество обращений. Обычно достаточно 3–5 штук.
3. **Создайте первое обращение вручную**, одним вызовом, и убедитесь в ответе `201`. Не запускайте цикл, пока не увидели корректный ответ на одиночный запрос.
4. **Пометьте обращения:** префикс `[ТЕСТ]` в теме, тег `test`, приоритет `low`, контакт ответственного в описании.
5. **Пришлите номера созданных обращений** — мы их закроем и исключим из отчётности. Удалить их через API нельзя: право `DELETE` не выдаётся.

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПРЕДОХРАНИТЕЛИ В КОДЕ

- **Kill switch** — флаг конфигурации, мгновенно отключающий отправку; проверяется перед каждым запросом.
- **Ограничитель частоты** — не более N обращений в минуту, иначе цикл с ошибкой заливаёт портал за секунды.
- **Счётчик за запуск** — жёсткий предел на число созданных обращений.
- **Никаких реальных персональных данных и боевых логов** в тестовых обращениях: они остаются на портале и хранятся по его правилам.

Нагрузочное тестирование без согласования недопустимо: массовая отправка выглядит как инцидент и может привести к блокировке токена.

Приёмка и вывод в прод

1. Отладка на локальном стенде, автотесты на моке.
2. Прогон на портале и приёмочный чек-лист.
3. Включение отправки для ограниченной группы пользователей или одного типа обращений.
4. **Пилот:** 3–5 рабочих дней параллельно с обычным каналом приёма обращений, сверка расхождений.
5. Полный переход; старый канал остаётся резервным.

Поскольку среды для репетиции нет, **шаги 3 и 4 обязательны** — они заменяют приёмку на отдельном контуре. Kill switch остаётся в конфигурации и после перехода в прод.

Приёмочный чек-лист

Пункты со звёздочкой проверяются на локальном стенде, остальные — на портале в согласованном окне.

- ☐ GET /users/me возвращает 200 и ожидаемую сервисную учётку.
- ☐ Имена категорий и кастомных полей в маппинге совпадают с ответом GET /projects/{id}.
- ☐ Создание обращения возвращает 201, issue.id сохраняется у клиента.
- ☐ Обращение с вложением 1–2 МБ создаётся, файл открывается на портале.
- ☐ Кириллица в теме, описании и именах файлов отображается корректно.
- ☐ Многострочное описание сохраняет переносы строк.
- ☐ external_ticket_id заполнен и виден на портале.
- ☐ Комментарий добавляется к существующему обращению и виден поддержке.

- ☐ Комментарий поддержки импортируется в систему клиента при опросе.
- ☐ Смена статуса отражается у клиента в пределах интервала опроса.
- ☐ Имя категории сверяется со справочником проекта **до** отправки: портал несуществующую категорию не отвергает, а подменяет чужой.
- ☐ * Недопустимое значение кастомного поля даёт `400` без бесконечных ретраев.
- ☐ * Неверный токен даёт `403`, интеграция не уходит в цикл ретраев.
- ☐ * Ответ `200` с `text/html` распознаётся как отказ в доступе, а не как ошибка разбора JSON.
- ☐ * Обрыв связи при создании не приводит к дублю.
- ☐ * Kill switch останавливает отправку, ограничитель частоты и счётчик за запуск работают.
- ☐ Токен отсутствует в логах и трассировках.

Эксплуатация и эскалация

- **Мониторинг у вас:** доля ошибок отправки, размер очереди неотправленных обращений, возраст самого старого элемента очереди, время последнего успешного опроса.
- **Признаки проблемы:** рост `5xx`, `403` после ротации токена, застой очереди более 15 минут.
- **Куда обращаться:** `integration@example.com`. Указывайте время с часовым поясом, метод и путь, код ответа, тело ошибки, `X-Mantis-Version`, ваш номер тикета. Токен не прикладываете.
- **Плановые работы:** уведомляем не менее чем за 3 рабочих дня. В окне обслуживания API отвечает `503` — интеграция должна пережить его, не теряя очередь.

10 Приложения

Поля объекта `issue`

ПОЛЕ	ТИП	ОПИСАНИЕ
<code>id</code>	<code>int</code>	Номер обращения на портале
<code>summary</code> , <code>description</code>	<code>string</code>	Тема и описание
<code>steps_to_reproduce</code> , <code>additional_information</code>	<code>string</code>	Шаги воспроизведения, доп. сведения
<code>project</code> , <code>category</code>	объект	<code>{id, name}</code>
<code>reporter</code> , <code>handler</code>	объект	Автор и исполнитель
<code>status</code> , <code>resolution</code>	объект	<code>{id, name, label}</code>

ПОЛЕ	ТИП	ОПИСАНИЕ
<code>priority</code> , <code>severity</code> , <code>reproducibility</code>	объект	Перечисления
<code>version</code> , <code>fixed_in_version</code> , <code>target_version</code>	объект	Версии продукта
<code>os</code> , <code>os_build</code> , <code>platform</code> , <code>build</code>	string	Окружение
<code>created_at</code> , <code>updated_at</code>	datetime	ISO 8601 со смещением портала
<code>due_date</code>	date	Срок, YYYY-MM-DD
<code>notes</code> , <code>attachments</code>	массив	Комментарии и вложения
<code>relationships</code> , <code>tags</code> , <code>monitors</code> , <code>history</code>	массив	Связи, теги, подписчики, история
<code>custom_fields</code>	массив	<code>{field: {id, name}, value}</code>

Машиночитаемая спецификация — `openapi/mantisbt_openapi.yaml` (OpenAPI 3.0.3), пригодна для генерации клиента через `openapi-generator`, `NSwag` или `datamodel-codegen` и для импорта в Postman.

Отличия версии портала от документации MantisBT

Портал работает на **MantisBT 2.21.0**. Официальная документация, Postman-коллекция и OpenAPI-спецификация описывают более новые выпуски. Клиент, сгенерированный по спецификации, будет содержать методы, которых на портале нет.

РАБОТАЕТ НЕ ТАК, КАК В ДОКУМЕНТАЦИИ

ЧТО	В ДОКУМЕНТАЦИИ MANTISBT	НА ПОРТАЛЕ (2.21.0)
Заголовок авторизации	<code>Authorization: Bearer <токен></code>	Только <code>Authorization: <токен></code> ; префикс <code>Bearer</code> даёт <code>403 API token not found</code>
Параметр <code>select</code>	Сокращает состав полей ответа	Не поддерживается — ответ приходит целиком
Премодерация (<code>202 Accepted</code>)	Возможна при включённой модерации	Не применяется

ЕСТЬ В ДОКУМЕНТАЦИИ, НО ОТСУТСТВУЕТ НА ПОРТАЛЕ

ЭНДПОЙНТ	НАЗНАЧЕНИЕ
<code>POST /issues/{id}/move</code>	Перенос обращения в другой проект
<code>DELETE /issues/{id}/files/{file_id}</code>	Удаление вложения
<code>GET /users/{id}</code> , <code>GET /users/username/{name}</code>	Чтение произвольного пользователя
<code>POST / DELETE /users/{id}/token</code>	Управление API-токенами через API
<code>GET /projects/{id}/versions</code> и правка версий	Доступен только <code>POST</code> версии

ЭНДПОЙНТ	НАЗНАЧЕНИЕ
GET /projects/{id}/users , /handlers	Пользователи проекта и возможные исполнители
X-Mantis-Username	Имперсонация — выполнение запроса от имени другого пользователя

Работает так же, как в актуальной документации: создание, чтение и правка обращений; заметки; вложения (POST , GET); теги; связи; подписчики; GET /users/me ; проекты (GET); фильтры; ETag с If-None-Match и If-Match ; пагинация page и page_size (по умолчанию 50); filter_id .

Глоссарий

ТЕРМИН	ЗНАЧЕНИЕ
API-токен	Секретная строка, заменяющая логин и пароль; передаётся в заголовке Authorization как есть, без префикса схемы
ETag	Метка версии сущности; позволяет не скачивать неизменившиеся данные
Polling	Периодический опрос портала на предмет изменений
Webhook	Push-уведомление: портал сам вызывает URL клиента при событии
Идемпотентность	Свойство операции, при котором повтор не создаёт дубликат
Backoff	Увеличивающаяся пауза между повторными попытками
Премодерация	Режим, при котором обращение публикуется после проверки сотрудником

Портал техподдержки · интеграция по REST API

Версия документа 1.0 · 24 августа 2026 · вопросы: integration@example.com

Документация MantisBT REST API — https://mantisbt.org/docs/master/en-US/Developers_Guide/html/restapi.html

OpenAPI-спецификация MantisBT — https://github.com/mantisbt/mantisbt/blob/master/api/rest/mantisbt_openapi.yaml

Postman-коллекция — <https://documenter.getpostman.com/view/29959/mantis-bug-tracker-rest-api/7Lt6zkP>