

## КАТАЛОГ НА УСЛУГИТЕ

Тук са описани всички споделени параметри и особености на услугите, предлагани от ЛИНК Мобилити ЕАД, и техният контрол.

### Услуги , предлагащи възможност за мобилни разплащания чрез SMS (Premium SMS) и интернет (DCB)

#### 1. Описание на основните услуги:

1.1. **SMS услуги с добавена стойност** - представляват осигуряване на свързаност на партньорите на “ЛИНК Мобилити” ЕАД с абонатите на мобилните оператори чрез кратък виртуален SMS номер, позволяващ едновременно двупосочен пренос на информация от абоната към партньора и обратното и таксуване на абонатите чрез периодичните им сметки при мобилните оператори.

На партньорите ни се предоставя самостоятелен кратък номер или префикс към споделен номер, като идентифицираният по този начин входящ SMS трафик се изпраща към тях по специфициран от HTTP API начин. Съгласно същите спецификации, партньорите ни генерират заявка за SMS отговор, която ние изпращаме към мрежите на съответния мобилен оператор.

1.2. **DCB разплащания** - представляват осигуряване на свързаност на партньорите на “ЛИНК Мобилити” ЕАД с абонатите на мобилните оператори чрез интернет среда, позволяваща едновременно двупосочен пренос на информация от абоната към партньора и обратното и таксуване на абонатите чрез периодичните им сметки при мобилните оператори.

На партньорите ни се предоставя HTTPS интерфейс, който приема заявки за плащане от страна на абонатите и след окончателен отговор от страна на операторите за успешна или неуспешна транзакция, абонатът бива таксуван, а информацията за успеха на плащането и неговите параметри се изпращат към партньора ни. Абонатите също се уведомяват за успеха на плащането.

2. **Период на предоставяне на услугите:** Услугите се предоставят на партньорите ни денонощно, всеки ден, без прекъсване.

3. **Основни контролирани параметри на услугата:**

**3.1. Време за предаване на трафика от постъпването на SMS/ потвърждение на плащане** от оператора в системите на “ЛИНК Мобилити” ЕАД до партньора;

**3.2. Време за предаване на трафика от постъпването на отговор** от партньора до SMSC/системата на оператора;

**3.3. Капацитет на свързаността и скорост на програмните кодове** за обработка на заявки от оператора към фирмата за единица време;

**3.4. Капацитет на приложения софтуер и инсталирания хардуер** да обработят едновременни заявки от множество партньори за единица време;

**3.5. Способност на софтуера да обработва различни SMS–** с различно кодиране и дълги SMS.

#### **4. Направления, в които се извършва мониторинг:**

**4.1.Контрол на свързаността с мобилните оператори.** Реализира се чрез периодичен мониторинг на VPN каналите посредством ping. При по-голямо време от зададеното или загуба на пакети, се вдига аларма;

**4.2.Контрол на трафика, постъпващ от мобилните оператори.** Въпреки, че свързаността с мобилния оператор може да не е нарушена, е възможно да има отпадане в някоя от системите на оператора, поради което до нас да не достига част или целия трафик от този оператор. За целите на мониторинга има изградена логика, която прави проверка за значителни отклонения на броя постъпили SMS/потвърждения за плащане от всеки един от мобилните оператори за единица време спрямо референтна стойност. В случай на констатирани отклонения, се вдига аларма.

**4.3.Контрол на връзката с клиентите:** При отпадане на връзката с клиентите или неправилно форматирана заявка или отговор от клиентската система е възможно натоварване на хардуера, поради натрупването в опашката на необслужвани заявки. За констатиране на подобни проблеми се измерва процента на заявките, които са направени повече от един път;

**4.4.Контрол на софтуера във вътрешните системи:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършва мониторинг на работата на вътрешните системи, състоянието на управляващите скриптове и базите данни. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка.

**4.5. Контрол на хардуера, разположен във фирмата:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършват процедури за мониторинг на състоянието на хардуера. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.6. Контрол на свързаността с доставчиците на услуги за колокация и виртуализация и качеството на предоставяната от тях услуга:** Контролира се неколккратно всеки ден, като се използва набор от методи и стойности на очакваните реакции, които се сравняват с реалните данни. Несъответствията на последните с очакваните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка.

**5. Лица за контакт:** Дежурните служители от отдела за денонощна поддръжка, служителите от отдел Технически, на които е възложено решаването на проблема, служителите от отдел Продажби за инициране на предложения за промяна на услугата.

## **Нотификационни и маркетингови услуги чрез изпращане на SMS, чат платформи и други.**

**1. Описание на основната услуга:** осигуряване на свързаност на партньорите на “ЛИНК Мобилити” ЕАД с абонатите на мобилните оператори за SMS и/или потребители на чат платформи - Viber платформата, така че първите да могат да изпращат изходящ за тях SMS или Viber трафик през самостоятелен или споделен подател - Viber подател, кратък номер или алфанумерик подател.

**2. Период на предоставяне на услугата:** Услугата се предоставя на партньорите ни денонощно, всеки ден, без прекъсване.

**3. Основни контролирани параметри на услугата:**

**3.1. Брой едновременни конекции с партньорите;**

**3.2. Брой едновременни заявки за изпращане на SMS/Viber съобщения във всяка отделна конекция;**

**3.3. Общ брой едновременни заявки за изпращане на SMS/Viber съобщения** общо за системата;

**3.4. Скорост на обработка на опашката чакащи SMS/ Viber съобщения** за изпращане към SMSC на оператора/ доставчика на Viber съобщения, респ. дължина на опашката;

**3.5. Капацитет на свързаността и скорост на програмните кодове за обработка** на заявки от фирмата към мобилния оператор/ доставчика на Viber съобщения за единица време;

**3.6. Скорост на обработка на опашката с DLR статуси от двата канала за доставка на съобщения**, респ. дължина на опашката за обработка;

**3.7. Скорост на изпращане на DLR статуси** от двата канала за доставка на съобщения към клиентите на фирмата.

#### **4. Направления, в които се извършва мониторинг:**

**4.1. Контрол на свързаността с мобилните оператори и доставчика на Viber съобщения.** Реализира се чрез периодичен мониторинг на VPN каналите посредством ring. При по-голямо време от зададеното или загуба на пакети, се вдига аларма;

**4.2. Контрол на DLR трафика**, постъпващ от мобилните оператори и доставчика на Viber съобщения. Въпреки, че свързаността с мобилния оператор/ доставчика на Viber съобщения може да не е нарушена, е възможно да има отпадане в някоя от системите на оператора/ доставчика, поради което до нас да не достига част или целия трафик от този оператор/ доставчик. Прави се оценка на закъснението за получаване на DLR за подадените за изпращане SMS към SMSC на мобилния оператор/ доставчика на Viber съобщения.

**4.3. Контрол на връзката с клиентите:** При отпадане на връзката с клиентите или неправилно форматирана заявка или отговор от клиентската система е възможно натоварване на хардуера, поради натрупването в опашката на необслужвани заявки. За констатиране на подобни проблеми се измерва процента на заявките, които са направени повече от един път;

**4.4. Контрол на софтуера във вътрешните системи:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършва мониторинг на работата на вътрешните системи, състоянието на управляващите скриптове и базите данни. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със

стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.5. Контрол на хардуера, разположен във фирмата:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършват процедури за мониторинг на състоянието на хардуера. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.6. Контрол на свързаността с доставчиците на услуги за колокация и виртуализация и качеството на предоставяната от тях услуга:** Контролира се неколкократно всеки ден, като се използва набор от методи и стойности на очакваните реакции, които се сравняват с реалните данни. Несъответствията на последните с очакваните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка.

**5. Лица за контакт:** Дежурните служители от отдела за денонощна поддръжка, служителите от отдел Технически, на които е възложено решаването на проблема, служителите от отдел Продажби за инициране на предложения за промяна на услугата.

### **Поддръжка на кол център и гласови услуги с и без добавена стойност**

**1. Описание на основната услуга:** “ЛИНК Мобилити” ЕАД предоставя на клиентите си решения, свързани с осигуряване на гласова свързаност и допълващия услуги (IVR, Гласови номера с добавена стойност, VoIP реализации за обслужване на трафика, виртуални кратки номера за абонатите на мобилните оператори и др.)

**2. Период на предоставяне на услугата:** Обичайно услугата е непрекъсваема и се предоставя денонощно.

**3. Основни контролирани параметри на услугата:**

**3.1. Наличие на свързаност между системите на “ЛИНК Мобилити” ЕАД и обслужваните мобилни/фиксирани оператори.** Измерва се времето, през което подобна свързаност липсва, като то се представя като процент от общата продължителност на анализирания период. В това време не се включват планираните профилактики, провеждани от някоя от страните;

**3.2. Наличие на свързаност между системите на “ЛИНК Мобилити” ЕАД и клиента.** Измерва се времето, през което подобна свързаност липсва, като то се представя като процент от общата продължителност на анализирания период. В това време не се включват планираните профилактики, провеждани от някоя от страните;

**3.3. Количество едновременни разговори, които системата може да обслужи,** съгласно предварително договорените изисквания към нивото на услугата. Критерият за контрол е брой отпаднали разговори, вследствие недостатъчен капацитет на услугата;

**3.4. Качество на гласовия трафик** – критерии за контрол е наличието на смущения над определено ниво;

#### **4. Направления, в които се извършва мониторинг:**

**4.1. Контрол на свързаността с мобилните или поддържаните фиксирани оператори.** Реализира се чрез периодичен мониторинг на VPN каналите посредством ping. При по-голямо време от зададеното за осъществяване на връзка или загуба на пакети, се вдига аларма;

**4.2. Контрол на връзката с клиентите.** Реализира се чрез периодичен мониторинг на VPN каналите посредством ping. При по-голямо време за осъществяване на връзка от зададеното или загуба на пакети, се вдига аларма;

**4.3. Контрол на софтуера във вътрешните системи:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършва мониторинг на работата на вътрешните системи, състоянието на управляващите скриптове и базите данни. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.4. Контрол на хардуера, разположен във фирмата:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършват процедури за мониторинг на състоянието на хардуера. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост

от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.5. Контрол на свързаността с доставчиците на услуги за колокация и виртуализация и качеството на предоставяната от тях услуга:** Контролира се неколкократно всеки ден, като се използва набор от методи и стойности на очакваните реакции, които се сравняват с реалните данни. Несъответствията на последните с очакваните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка.

**5. Лица за контакт:** Дежурните служители от отдела за денонощна поддръжка, служителите от отдел Технически, на които е възложено решаването на проблема, служителите от отдел Продажби за инициране на предложения за промяна на услугата.

## Разработка на web сайтове (front-end и back-end)

1. **Описание на основната услуга:** Разработка на web базирани решения по задание на клиенти, включващи:

**1.1. Дизайн:** Анализ на User Experience очаквания, създаване на карта на сайта, изработка на дизайн по одобрена карта на сайта, използване на framework решения за бързо визуализиране на дизайн предложенията;

**1.2. Front-end:** нарязване на одобрен дизайн до html, внедряване на контроли за управление на динамични front-end функционалности – jQuery, minified.js, rye.js, Dojo Toolkit и подобни;

**1.3. Back-end:** Изработка на back-end функционалности. Анализ на конкретния проект и създаване на предложения за архитектура на бази данни, превръщане на бизнес логиката на ниво бази данни, имплементиране на функционалности и свързването им с front-end.

**1.4. Quality Assurance (QA):** Тестове и проверка за съвместимост на изработените продукти с клиентските нужди и общоприетите стандарти.

2. **Период на предоставяне на услугата:** Уговаря се отделно с всеки клиент, според сложността на проекта, изискванията на клиента и планирането на свободния ресурс.

**3. Основни контролирани параметри на услугата:**

**3.1. Съвместимост на услугата с клиентските изисквания;**

**3.2. Изпълнение на уговорените с клиента срокове за предаване на услугата** в цялост или по etapно, съгласно планираната заетост на екипа, участващ в разработката и внедряването ѝ;

**3.3. Спазване на предвидените за разработка срокове,** недопускане на значително отклоняване от тях, анализ на причините за евентуални отклонения и корекция на политики и документи;

**4. Направления, в които се извършва мониторинг:**

**4.1. Прогрес на изпълнението на отделните задачи** спрямо плана за изпълнение;

**4.2. Степен на съответствие на изпълнените задачи** с клиентските очаквания, формулирани договорно;

**4.3. Степен на съответствие на изпълненото с добрите практики в областта.**

**5. Лица за контакт:** Дежурните служители от отдела за денонощна поддръжка, служителите от отдел Технически, на които е възложено решаването на проблема, служителите от отдел Продажби за инициране на предложения за промяна на услугата.

## **Разработка на мобилни приложения**

**1. Описание на основната услуга:** Разработка на мобилни приложения, включващи:

**1.1. Дизайн:** Анализ на User Experience очаквания, създаване на карта на мобилната апликация, изработка на дизайн по одобрената карта, използване на framework решения за бързо визуализиране на дизайн предложенията;

**1.2. Изработка на набори от дизайн предложения,** съобразно основните дефинирани резолюции при мобилни устройства. Подготовка на съответните пакети;



**1.3. Внедряване на типови за съответната OS контроли** или добавяне на външни или собствена разработка контроли;

**1.4. Back-end:** Изработка на back-end функционалности. Анализ на конкретния проект и създаване на предложения за архитектура на бази данни, превръщане на бизнес логиката на ниво бази данни, имплементиране на функционалности и свързването им с front-end;

**1.5. Quality Assurance (QA):** Тестове и проверка за съвместимост на изработените продукти с клиентските нужди и общоприетите стандарти.

**2. Период на предоставяне на услугата:** Уговаря се отделно с всеки клиент, според сложността на проекта, изискванията на клиента и планирането на свободния ресурс.

**3. Основни контролирани параметри на услугата:**

**3.1. Съвместимост на услугата** с клиентските изисквания;

**3.2. Изпълнение на уговорените с клиента срокове** за предаване на услугата в цялост или по етапно, съгласно планираната заетост на екипа, участващ в разработката и внедряването ѝ;

**3.3. Спазване на предвидените за разработка срокове**, недопускане на значително отклоняване от тях, анализ на причините за евентуални отклонения и корекция на политики и документи;

**4. Направления, в които се извършва мониторинг:**

**4.1. Прогрес на изпълнението на отделните задачи** спрямо плана за изпълнение;

**4.2. Степен на съответствие на изпълнените задачи** с клиентските очаквания, формулирани договорно;

**4.3. Степен на съответствие на изпълненото с добрите практики в областта.**

**5. Лица за контакт:** Дежурните служители от отдела за денонощна поддръжка, служителите от отдел Технически, на които е възложено решаването на проблема, служителите от отдел Продажби за инициране на предложения за промяна на услугата.

## Клауд базирана платформа- NEXТ, предоставяща облачни продукти и услуги

Клауд базираната платформа NEXТ представлява гъвкаво и надеждно софтуерно решение, което е предвидено да може да се обновява и надгражда с нови функционалности, продукти и услуги, както и да бъде достъпно от всяка географска точка. NEXТ разполага с най-висока степен на криптиране, защита и сигурност на информацията. Платформата разполага и с администраторски и потребителски портали, множество интерфейси, осъществяващи връзката с SMS центрове на всички дружества от ЛИНК Мобилити групата в различните държави, включително и България и Интернет базирани текстови услуги. Повечето от продуктите и услугите, които се предоставят чрез NEXТ използват в основата си софтуерно приложение, разпределено в няколко модула, които разчитат на SMS съобщенията като логистично решение за пренос на базова информация и линкове за достъп до тях. Платформата позволява ползването на всяко едно от решенията си самостоятелно, както и в комбинация с другите налични такива.

### 1. Основни услуги:

1.1. **Мобилна фактура.**

1.2. **Мобилни ваучери.**

1.3. Мобилна анкета

1.4. Мобилни бонус точки- лоялна програма

**2. Период на предоставяне на услугата:** Услугата се предоставя на партньорите ни денонощно, всеки ден, без прекъсване.

**3. Основни контролирани параметри на услугата:** Контролът на критичните за работоспособността и достъпността на услугите, предоставяни чрез платформата NEXТ се извършват от IT специалисти и специализиран технически съпорт. При „ЛИНК Мобилити“ ЕАД се следят параметрите, осигуряващи достъпност и наличие на работеща SMS услуга, изброени по-долу.

**3.1. Брой едновременни конекции с партньорите**

**3.2. Брой едновременни заявки за изпращане на SMS във всяка отделна конекция;**

**3.3. Общ брой едновременни заявки за изпращане на SMS съобщения** общо за системата;

**3.4. Скорост на обработка на опашката чакащи SMS съобщения** за изпращане към SMSC на оператора, респ. дължина на опашката;

**3.5. Капацитет на свързаността и скорост на програмните кодове за обработка** на заявки от фирмата към мобилния оператор/ доставчика на Viber съобщения за единица време;

**3.6. Скорост на обработка на опашката с DLR статуси от двата канала за доставка на съобщения**, респ. дължина на опашката за обработка;

**3.7. Скорост на изпращане на DLR статуси** от двата канала за доставка на съобщения към клиентите на фирмата.

**4. Направления, в които се извършва мониторинг:** Мониторингът на услугите, предоставяни чрез платформата NEXT се извършват от IT специалисти и специализиран технически съпорт. При „ЛИНК Мобилити“ ЕАД се следят параметрите, осигуряващи достъпност и наличие на работеща SMS услуга, както и на вътрешните системи и ресурси, изброени по-долу.

**4.1. Контрол на свързаността с мобилните оператори.** Реализира се чрез периодичен мониторинг на VPN каналите с пинг. При по-голямо време от зададеното или загуба на пакети, се вдига аларма;

**4.2. Контрол на DLR трафика**, постъпващ от мобилните оператори. Въпреки, че свързаността с мобилния оператор може да е ненарушена, е възможно да има отпадане в някоя от системите на оператора, поради което до нас да не достига част или целия трафик от този оператор. Прави се оценка на закъснението за получаване на DLR за подадените за изпращане SMS към SMSC на мобилния оператор.

**4.3. Контрол на връзката с клиентите:** При отпадане на връзката с клиентите или неправилно форматирана заявка или отговор от клиентската система е възможно натоварване на хардуера, поради натрупването в опашката на необслужвани заявки. За констатиране на подобни проблеми се измерва процента на заявките, които са направени повече от един път;

**4.4. Контрол на софтуера във вътрешните системи:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършва мониторинг на работата на вътрешните системи, състоянието на управляващите скриптове и базите данни. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена

класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.5. Контрол на хардуера, разположен във фирмата:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършват процедури за мониторинг на състоянието на хардуера. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.6. Контрол на свързаността с доставчиците на услуги за колокация и виртуализация и качеството на предоставяната от тях услуга:** Контролира се неколкостранно всеки ден, като се използва набор от методи и стойности на очакваните реакции, които се сравняват с реалните данни. Несъответствията на последните с очакваните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка.

**5. Лица за контакт:** Дежурните служители от отдела за денонощна поддръжка на групово и локално ниво, служителите от отдел Технически, на които е възложено решаването на проблема, служителите от отдел Продажби за инициране на предложения за промяна на услугата.

## Мобилна фактура

1. **Мобилната фактура** е част от клауд базираната платформа NEXT. Продуктът ползва част от модулите на платформата, както и собствен API и представлява метод за монетизиране на дължими плащания чрез софтуерно решение, позволяващо изработването на персонализирани виртуални фактури. Информацията за плащането се изпраща през SMS канала, който е достъпен благодарение на директна свързаност на партньорите на "ЛИНК Мобилити" ЕАД с абонатите на мобилните оператори през платформата NEXT, така че първите да могат да изпращат изходящ за тях SMS трафик през самостоятелен или споделен подател. Уеб базираният интерфейс към NEXT позволява персонализиране на всеки потребителски профил и добавянето на уникален дизайн, лого и др., както и добавянето на различни по предпочитание платежни институции/ доставчици. Възможно е ползването на различни функционалности като задаване на валидност на фактурата, персонализиране на съобщенията, носители на първичната информация и др.

**2. Период на предоставяне на услугата:** Услугата се предоставя на партньорите ни денонощно, всеки ден, без прекъсване.

**3. Основни контролирани параметри на услугата:** Контролът на критичните за работоспособността и достъпността на услугите, предоставяни чрез платформата NEXТ се извършват от IT специалисти и специализиран технически съпорт. При „ЛИНК Мобилити“ ЕАД се следят параметрите, осигуряващи достъпност и наличие на работеща SMS услуга, изброени по-долу.

**3.1. Брой едновременни конекции с партньорите**

**3.2. Брой едновременни заявки за изпращане на SMS** във всяка отделна конекция;

**3.3. Общ брой едновременни заявки за изпращане на SMS съобщения** общо за системата;

**3.4. Скорост на обработка на опашката чакащи SMS съобщения** за изпращане към SMSC на оператора, респ. дължина на опашката;

**3.5. Капацитет на свързаността и скорост на програмните кодове за обработка** на заявки от фирмата към мобилния оператор/ доставчика на Viber съобщения за единица време;

**3.6. Скорост на обработка на опашката с DLR статуси от двата канала за доставка на съобщения**, респ. дължина на опашката за обработка;

**3.7. Скорост на изпращане на DLR статуси от двата канала за доставка на съобщения** към клиентите на фирмата.

**4. Направления, в които се извършва мониторинг:** Мониторингът на услугите, предоставяни чрез платформата NEXТ се извършват от IT специалисти и специализиран технически съпорт. При „ЛИНК Мобилити“ ЕАД се следят параметрите, осигуряващи достъпност и наличие на работеща SMS услуга, както и на вътрешните системи и ресурси, изброени по-долу.

**4.1. Контрол на свързаността с мобилните оператори.** Реализира се чрез периодичен мониторинг на VPN каналите с пинг. При по-голямо време от зададеното или загуба на пакети, се вдига аларма;

**4.2. Контрол на DLR трафика**, постъпващ от мобилните оператори. Въпреки, че свързаността с мобилния оператор може да е ненарушена, е възможно да има отпадане

в някои от системите на оператора, поради което до нас да не достига част или целия трафик от този оператор. Прави се оценка на закъснението за получаване на DLR за подадените за изпращане SMS към SMSC на мобилния оператор.

**4.3. Контрол на връзката с клиентите:** При отпадане на връзката с клиентите или неправилно форматирана заявка или отговор от клиентската система е възможно натоварване на хардуера, поради натрупването в опашката на необслужвани заявки. За констатиране на подобни проблеми се измерва процента на заявките, които са направени повече от един път;

**4.4. Контрол на софтуера във вътрешните системи:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършва мониторинг на работата на вътрешните системи, състоянието на управляващите скриптове и базите данни. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.5. Контрол на хардуера, разположен във фирмата:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършват процедури за мониторинг на състоянието на хардуера. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.6. Контрол на свързаността с доставчиците на услуги за колокация и виртуализация и качеството на предоставяната от тях услуга:** Контролира се неколкостранно всеки ден, като се използва набор от методи и стойности на очакваните реакции, които се сравняват с реалните данни. Несъответствията на последните с очакваните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка.

**5. Лица за контакт:** Дежурните служители от отдела за денонощна поддръжка на групово и локално ниво, служителите от отдел Технически, на които е възложено решаването на проблема, служителите от отдел Продажби за инициране на предложения за промяна на услугата.

## Мобилен ваучер

**1. Мобилни ваучери** - Продуктът представлява софтуерно решение, позволяващо изработването на виртуални електронни ваучери според предпочитанията и спецификите на текущите кампании на партньорите на „ЛИНК Мобилити“ ЕАД, които биват доставени до крайните потребители посредством SMS комуникационния канал, който ползва платформата NEXT. Има възможност за приложение на картини, лого, корпоративни цветове и др. персонализирани настройки, спрямо спецификите на клиента, който го ползва. Продуктът разполага и със собствен API.

Модулите на продукта се намират отново в NEXT. Единият от тях предоставя възможност за изработване и изпращане на единични или масови електронни ваучери за отстъпка. Възможно е ползването на различни видове ваучери - такива за еднократна употреба, за определен брой пъти ползване на отстъпка, за процент отстъпка и др. Предоставена е възможност и за персонализиране на всеки един ваучер и кампания с фирмено лого, цветове, текст и др.

**2. Период на предоставяне на услугата:** Услугата се предоставя на партньорите ни денонощно, всеки ден, без прекъсване.

**3. Основни контролирани параметри на услугата:** Контролът на критичните за работоспособността и достъпността на услугите, предоставяни чрез платформата NEXT се извършват от IT специалисти и специализиран технически съпорт. При „ЛИНК Мобилити“ ЕАД се следят параметрите, осигуряващи достъпност и наличие на работеща SMS услуга, изброени по-долу.

**3.1. Брой едновременни конекции с партньорите**

**3.2. Брой едновременни заявки за изпращане на SMS** във всяка отделна конекция;

**3.3. Общ брой едновременни заявки за изпращане на SMS съобщения** общо за системата;

**3.4. Скорост на обработка на опашката чакащи SMS съобщения** за изпращане към SMSC на оператора, респ. дължина на опашката;

**3.5. Капацитет на свързаността и скорост на програмните кодове за обработка** на заявки от фирмата към мобилния оператор/ доставчика на Viber съобщения за единица време;

**3.6.Скорост на обработка на опашката с DLR статуси от двата канала за доставка на съобщения, респ. дължина на опашката за обработка;**

**3.7.Скорост на изпращане на DLR статуси от двата канала за доставка на съобщения към клиентите на фирмата.**

**4. Направления, в които се извършва мониторинг: Мониторингът на услугите, предоставяни чрез платформата NEXT се извършват от IT специалисти и специализиран технически съпорт. При „ЛИНК Мобилити“ ЕАД се следят параметрите, осигуряващи достъпност и наличие на работеща SMS услуга, както и на вътрешните системи и ресурси, изброени по-долу.**

**4.1. Контрол на свързаността с мобилните оператори.** Реализира се чрез периодичен мониторинг на VPN каналите с пинг. При по-голямо време от зададеното или загуба на пакети, се вдига аларма;

**4.2. Контрол на DLR трафика,** постъпващ от мобилните оператори. Въпреки, че свързаността с мобилния оператор може да е ненарушена, е възможно да има отпадане в някоя от системите на оператора, поради което до нас да не достига част или целия трафик от този оператор. Прави се оценка на закъснението за получаване на DLR за подадените за изпращане SMS към SMSC на мобилния оператор.

**4.3. Контрол на връзката с клиентите:** При отпадане на връзката с клиентите или неправилно форматирана заявка или отговор от клиентската система е възможно натоварване на хардуера, поради натрупването в опашката на необслужвани заявки. За констатиране на подобни проблеми се измерва процента на заявките, които са направени повече от един път;

**4.4. Контрол на софтуера във вътрешните системи:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършва мониторинг на работата на вътрешните системи, състоянието на управляващите скриптове и базите данни. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.5. Контрол на хардуера, разположен във фирмата:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършват процедури за мониторинг на състоянието на хардуера. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост



от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.6. Контрол на свързаността с доставчиците на услуги за колокация и виртуализация и качеството на предоставяната от тях услуга:** Контролира се неколкократно всеки ден, като се използва набор от методи и стойности на очакваните реакции, които се сравняват с реалните данни. Несъответствията на последните с очакваните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка.

**5. Лица за контакт:** Дежурните служители от отдела за денонощна поддръжка на групово и локално ниво, служителите от отдел Технически, на които е възложено решаването на проблема, служителите от отдел Продажби за инициране на предложения за промяна на услугата.

## Мобилна анкета

1. **Мобилни анкети** - Продуктът представлява софтуерно решение, позволяващо изработването на виртуални анкети, съдържащи различни по вид въпроси и предефинирани възможности за отговор, рейтинг и оценка, както и връщане на поискани данни към дружеството, изпращащо анкетата. Продуктът позволява също и взимането на съгласие за обработка на данни от потребителите, получили анкети, както и запознаването им с общи условия и политики, свързани с обработката на лични данни. Кампаниите биват доставени до крайните потребители посредством SMS комуникационния канал, който ползва платформата NEXT. Продуктът разполага и със собствен API.

Модулите на продукта се намират отново в NEXT. Единият от тях предоставя възможност за изработване и изпращане на единични или масови кампании. Предоставена е възможност и за персонализиране с фирмено лого, цветове, текст и др.

Друг модул, обслужващ продукта е този за събиране на съгласие и информираност на потребителите. Той позволява персонализиране на съдържанието и отправяне на допълнителна информация към крайните клиенти за промени във фирмени и търговски политики и общи условия, като тук отново се ползва логистиката на първоначалната информация с текстовото съобщение. След това потребителят се препраща към фирмена страница чрез уникален URL. Модулът позволява и събирането на съгласие от всички, получили SMS и дава различни статистически разрези от информация за получените ваучери, ползваните такива и др.

**2. Период на предоставяне на услугата:** Услугата се предоставя на партньорите ни денонощно, всеки ден, без прекъсване.

**3. Основни контролирани параметри на услугата:** Контролът на критичните за работоспособността и достъпността на услугите, предоставяни чрез платформата NEXТ се извършват от IT специалисти и специализиран технически съпорт. При „ЛИНК Мобилити“ ЕАД се следят параметрите, осигуряващи достъпност и наличие на работеща SMS услуга, изброени по-долу.

**3.1. Брой едновременни конекции с партньорите**

**3.2. Брой едновременни заявки за изпращане на SMS** във всяка отделна конекция;

**3.3. Общ брой едновременни заявки за изпращане на SMS съобщения** общо за системата;

**3.4. Скорост на обработка на опашката чакащи SMS съобщения** за изпращане към SMSC на оператора, респ. дължина на опашката;

**3.5. Капацитет на свързаността и скорост на програмните кодове за обработка** на заявки от фирмата към мобилния оператор/ доставчика на Viber съобщения за единица време;

**3.6. Скорост на обработка на опашката с DLR статуси от двата канала за доставка на съобщения**, респ. дължина на опашката за обработка;

**3.7. Скорост на изпращане на DLR статуси от двата канала за доставка на съобщения** към клиентите на фирмата.

**4. Направления, в които се извършва мониторинг:** Мониторингът на услугите, предоставяни чрез платформата NEXТ се извършват от IT специалисти и специализиран технически съпорт. При „ЛИНК Мобилити“ ЕАД се следят параметрите, осигуряващи достъпност и наличие на работеща SMS услуга, както и на вътрешните системи и ресурси, изброени по-долу.

**4.1. Контрол на свързаността с мобилните оператори.** Реализира се чрез периодичен мониторинг на VPN каналите с пинг. При по-голямо време от зададеното или загуба на пакети, се вдига аларма;

**4.2. Контрол на DLR трафика**, постъпващ от мобилните оператори. Въпреки, че свързаността с мобилния оператор може да е ненарушена, е възможно да има отпадане

в някои от системите на оператора, поради което до нас да не достига част или целия трафик от този оператор. Прави се оценка на закъснението за получаване на DLR за подадените за изпращане SMS към SMSC на мобилния оператор.

**4.3. Контрол на връзката с клиентите:** При отпадане на връзката с клиентите или неправилно форматирана заявка или отговор от клиентската система е възможно натоварване на хардуера, поради натрупването в опашката на необслужвани заявки. За констатиране на подобни проблеми се измерва процента на заявките, които са направени повече от един път;

**4.4. Контрол на софтуера във вътрешните системи:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършва мониторинг на работата на вътрешните системи, състоянието на управляващите скриптове и базите данни. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.5. Контрол на хардуера, разположен във фирмата:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършват процедури за мониторинг на състоянието на хардуера. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.6. Контрол на свързаността с доставчиците на услуги за колокация и виртуализация и качеството на предоставяната от тях услуга:** Контролира се неколкостранно всеки ден, като се използва набор от методи и стойности на очакваните реакции, които се сравняват с реалните данни. Несъответствията на последните с очакваните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка.

**5. Лица за контакт:** Дежурните служители от отдела за денонощна поддръжка на групово и локално ниво, служителите от отдел Технически, на които е възложено решаването на проблема, служителите от отдел Продажби за инициране на предложения за промяна на услугата.

## Мобилни бонус точки- лоялна програма

**1. Мобилни бонус точки- лоялна програма** - Продуктът представлява софтуерно решение, позволяващо изработването на виртуални карти, съдържащи дигитални бонус точки, оформени според предпочитанията и спецификите на текущите кампании на партньорите на „ЛИНК Мобилити“ ЕАД, които биват доставени до крайните потребители посредством SMS комуникационния канал, който ползва платформата NEXТ. Има възможност за приложение на картини, лого, корпоративни цветове и др. персонализирани настройки, спрямо спецификите на клиента, който го ползва или кампанията, която се провежда. Продуктът разполага и със собствен API.

Модулите на продукта се намират отново в NEXТ. Единият от тях предоставя възможност за изработване и изпращане на единични или масови дигитални бонус точки. Продуктът предлага възможност за създаване на акаунти на множество физически обекти, които раздават т.нар. дигитални бонус точки с достъп до онлайн базиран модул, част от платформата NEXТ, който позволява въвеждане на телефонен номер и брой точки, които се дават. Най-често това става на касата на обекта, където се взима и телефонният номер на потребителят, изпълнил условието на кампанията и спечелил точка.

Продуктът е обвързан с Мобилния ваучер, който се подготвя предварително и се изпраща като награда на потребителите, събрали всички бонус точки и изпълнили условията на промоционалната програма и съответно се позволява автоматизацията на процеса с предварително зададени настройки в системата.

Продуктът има специфични настройки, според желанието на клиента- време на кампанията, брой дигитални точки и др.

**2. Период на предоставяне на услугата:** Услугата се предоставя на партньорите ни денонощно, всеки ден, без прекъсване.

**3. Основни контролирани параметри на услугата:** Контролът на критичните за работоспособността и достъпността на услугите, предоставяни чрез платформата NEXТ се извършват от IT специалисти и специализиран технически съпорт. При „ЛИНК Мобилити“ ЕАД се следят параметрите, осигуряващи достъпност и наличие на работеща SMS услуга, изброени по-долу.

**3.1. Брой едновременни конекции с партньорите**

**3.2. Брой едновременни заявки за изпращане на SMS** във всяка отделна конекция;

**3.3. Общ брой едновременни заявки за изпращане на SMS съобщения** общо за системата;

**3.4. Скорост на обработка на опашката чакащи SMS съобщения** за изпращане към SMSC на оператора, респ. дължина на опашката;

**3.5. Капацитет на свързаността и скорост на програмните кодове за обработка** на заявки от фирмата към мобилния оператор/ доставчика на Viber съобщения за единица време;

**3.6. Скорост на обработка на опашката с DLR статуси от двата канала за доставка на съобщения**, респ. дължина на опашката за обработка;

**3.7. Скорост на изпращане на DLR статуси** от двата канала за доставка на съобщения към клиентите на фирмата.

**4. Направления, в които се извършва мониторинг: Мониторингът на услугите, предоставяни чрез платформата NEXT се извършват от IT специалисти и специализиран технически съпорт. При „ЛИНК Мобилити“ ЕАД се следят параметрите, осигуряващи достъпност и наличие на работеща SMS услуга, както и на вътрешните системи и ресурси, изброени по-долу.**

**4.1. Контрол на свързаността с мобилните оператори.** Реализира се чрез периодичен мониторинг на VPN каналите с пинг. При по-голямо време от зададеното или загуба на пакети, се вдига аларма;

**4.2. Контрол на DLR трафика,** постъпващ от мобилните оператори. Въпреки, че свързаността с мобилния оператор може да е ненарушена, е възможно да има отпадане в някоя от системите на оператора, поради което до нас да не достига част или целия трафик от този оператор. Прави се оценка на закъснението за получаване на DLR за подадените за изпращане SMS към SMSC на мобилния оператор.

**4.3. Контрол на връзката с клиентите:** При отпадане на връзката с клиентите или неправилно форматирана заявка или отговор от клиентската система е възможно натоварване на хардуера, поради натрупването в опашката на необслужвани заявки. За констатиране на подобни проблеми се измерва процента на заявките, които са направени повече от един път;

**4.4. Контрол на софтуера във вътрешните системи:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършва мониторинг на работата на вътрешните системи, състоянието на управляващите скриптове и базите данни. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена

класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.5. Контрол на хардуера, разположен във фирмата:** Непрекъснато, на ежедневна база се извършват процедури за мониторинг на състоянието на хардуера. Правят се различни тестове и данните се сравняват с контролни показатели. Несъответствията на реалните показатели със стандартните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка;

**4.6. Контрол на свързаността с доставчиците на услуги за колокация и виртуализация и качеството на предоставяната от тях услуга:** Контролира се неколкократно всеки ден, като се използва набор от методи и стойности на очакваните реакции, които се сравняват с реалните данни. Несъответствията на последните с очакваните такива се класифицира по сериозност, според предварително изготвена класификационна система и в зависимост от резултата системата за мониторинг нотифицира съответните отдели или отдел Поддръжка.

**5. Лица за контакт:** Дежурните служители от отдела за денонощна поддръжка на групово и локално ниво, служителите от отдел Технически, на които е възложено решаването на проблема, служителите от отдел Продажби за инициране на предложения за промяна на услугата.

### **Допълнителни услуги**

Разработката на допълнителни услуги обикновено не изисква създаване на SLA, тъй като те не се предоставят на постоянна база, а се предават на клиентите с приемо-предавателен протокол.

При необходимост от създаване на SLA за специфичен проект, то предложението се създава съгласно процедурните изисквания на СУК, описаните в инструкциите към нея.



**Връзка с отдел Продажби:**

**ЛИНК Мобилити ЕАД**

**България, 1463 гр. София, пл. България № 1, адм. сграда на НДК- Проно, ет.7**

**Тел: (+359 2) 935 69 69, Факс: (+359 2) 935 69 79**

**e-mail [sales.bulgaria@linkmobility.com](mailto:sales.bulgaria@linkmobility.com)**

**<http://www.linkmobility.com>**