



GILAT  
SATELLITE  
NETWORKS



# НОВЫЙ СТАНДАРТ СЕРВИСОВ ПОДДЕРЖКИ SATCOMRUS 2021

Михаил Пыхов

Зам. генерального директора

ООО «Гилат Сателлайт Нетворкс (Евразия)»



# SLA на время восстановления



Gilat SkyCare SLA plans deliver telco-grade 24/7 services for all types of support incidents.

Время восстановления	Basic SLA	Enhanced SLA
<b>Критический отказ сети</b> Инцидент с широко распространенными проблемами, затрагивающими более 50% сайтов.	8 часов	3 часа
<b>Отказ на критическом сайте</b> Инцидент, который приводит к полной потере обслуживания любого отдельного сайта.	N/A	7.5 часов

# SLA время отклика



Gilat SkyCare SLA plans deliver telco-grade 24/7 services for all types of support incidents.

Время отклика	Basic SLA	Enhanced SLA
<b>Критический отказ сети</b> Инцидент с широко распространенными проблемами, затрагивающими более 50% сайтов.	60 минут	30 минут
<b>Отказ на критическом сайте</b> Инцидент, который приводит к полной потере обслуживания любого отдельного сайта.	N/A	30 минут
<b>Крупный инцидент</b> Событие, которое приводит к снижению производительности одного или нескольких сайтов.	1 рабочий день	4 часа
<b>Незначительный Инцидент</b> Событие, не оказывающее влияние на оказание услуг, связанное с системной ошибкой.	2 рабочих дня	8 часов
<b>Технический запрос</b> Технические вопросы (не требующие новой документации)	3 рабочих дня	16 часов

# Варианты SkyCare программ



SkyCare предлагает доступные, масштабируемые и гибкие планы поддержки для обеспечения высокого уровня обслуживания, снижения эксплуатационных расходов и повышения коммерческой ценности вашей системы Gilat.

ECONOMY	STANDARD	EXTENDED
Basic SLA / Рабочие часы Отказы сети	Enhanced SLA/24x7x365 Отказы сети	Enhanced SLA/24x7x365 Отказы сети и сайта
Гарантия на оборудование хаба 1-ый год	Гарантия на оборудование хаба На срок действия договора	Замена неисправного оборудования в течение 1-5 рабочих дней
Периодические проверки не включены	Периодические проверки удаленно	Периодические проверки удалено и с выездом на сайт
Технический ассистент не включен	Технический ассистент включен	Технический ассистент включен
-	-	Выделенный технический менеджер
Отчеты из системы управления NMS	Отчеты из системы управления NMS	Расширенные отчеты Total SkyCare
Срок контракта 12 месяцев	Срок контракта до 24 месяцев	Срок контракта до 36 месяцев



# G-NOC - услуга центра управления сетью

когда VSAT сети – это не Ваш основной бизнес и когда нет квалифицированных кадров

G-NOC – это внедрение новых услуг, анализ работы и оптимизация сети, управление инцидентами, техническая поддержка 24x7

G-NOC обнаруживает и устраняет все инциденты инфраструктуры, чтобы обеспечить высокую доступность сети и соответствие требованиям SLA.

Благодаря искусственному интеллекту, аномалии в сети фиксируются на самом раннем этапе и могут быть быстро проанализированы

Доступно на русском, английском и испанском языках

# КОМПЛЕКСНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ GILAT

С Gilat Вы получаете доступ к более чем трем десятилетиям технологических инноваций и отраслевого опыта.



## Израильский производитель

Gilat является надежным и авторитетным лидером-поставщиком в мировой индустрии спутниковой связи.



## Российская компания

Gilat заключает прямые контракты на поставку услуг и оборудования.



## Технологический опыт

Опыт в развертывании более 500 сетей для более чем 300 клиентов в более чем 90 странах.



## Комплексные услуги

- Гарантийная и постгарантийная поддержка
- Техническая поддержка
- Ремонт VSAT оборудования
- Подменный фонд
- Управление сетью



## Инновационная продукция

Gilat предоставляет современные решения для организации спутниковых сетей, отвечающее самым широким требованиям клиентов.





## КОНТАКТЫ



+7 495 981 0965



[info@gilat.com](mailto:info@gilat.com)

[Gilat Satellite Networks](#) | [info@gilat.com](mailto:info@gilat.com) | [www.gilat.com](http://www.gilat.com)