

های وب HiWEB

معیارهای دربرگیرنده شاخص های

کیفیت خدمات

شرکت (داده گستر عصر نوین)

های وب

سه ماهه چهارم سال ۱۳۹۵

ارتباط با (های وب)

| شماره تماس یا آدرس | انواع روشهای اطلاع رسانی |
|---|--------------------------|
| ۱۵۶۵ | تلفنی |
| Hiweb.ir | سایت |
| hiweb.official | اینستاگرام |
| @HiwebOfficial_bot | تلگرام |
| ۲۰۰۰۱۵۶۵ | sms |
| http://hiweb.ir/support/download/hihelp | نرم افزار "های هلپ" |
| /http://chat.hiweb.ir | چت آنلاین |

دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل شبکه

میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در سه ماهه چهارم سال ۱۳۹۵

| LCT | میانگین دسترس پذیری |
|------------------------------------|---------------------|
| Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۱ | ۱۰۰ |
| Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۲ | ۱۰۰ |
| Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۳ | ۹۹,۹۹ |
| Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۴ | ۱۰۰ |
| Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۵ | ۱۰۰ |
| Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۶ | ۹۹,۵۵ |
| Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۷ | ۱۰۰ |
| Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۸ | ۱۰۰ |
| Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۹ | ۱۰۰ |

تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی

این شاخص بر اساس

تعداد خرابی و میانگین مدت زمان رفع خرابی سرویس مشتریان بدست می آید.

| میانگین رفع خرابی(ساعت) | تعداد خرابی | ماه |
|----------------------------|-------------|-------|
| ۷۲ | ۲۲۱۶ | دی |
| ۴۸ | ۲۳۳۵ | بهمن |
| ۴۸ | ۲۳۳۵ | اسفند |

مجموع زمان قطعی

این شاخص براساس مدت زمان اختلال شدید از سمت سرویس دهنده (زیرساخت) به این شرکت می باشد

| ماه | میزان اختلال شدید(دقیقه) |
|-------|--------------------------|
| دی | ۲۴۰۸ |
| بهمن | ۲۷۶۰ |
| اسفند | ۳۹۷۷ |

متوسط میزان رعایت و یا تخطی از SLA

این شرکت پرداخت SLA به مشترکین را به طور کامل رعایت کرده است

| ماه | مبلغ جبران خسارات سرویس ADSL (ریال) |
|-------|-------------------------------------|
| دی | ۴۰۲۰۸۵۰ |
| بهمن | ۳۳۰۹۴۷۰ |
| اسفند | ۵۸۷۷۷۹۰ |