

های وب HiWEB

معیارهای دربرگیرنده شاخص های

کیفیت خدمات

شرکت (داده گستر عصر نوین)

های وب

سه ماهه سوم سال 1396

ارتباط با (های وب)

شماره تماس یا آدرس	انواع روشهای اطلاع رسانی
1565	تلفنی
Hiweb.ir	سایت
hiweb.official	اینستاگرام
@HiwebOfficial_bot	تلگرام
20001565	sms
http://hiweb.ir/support/download/hihelp	نرم افزار "های هلب"
/http://chat.hiweb.ir	چت آنلاین

دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل شبکه

میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در سه ماهه اول سال 1396

LCT	میانگین دسترس پذیری
Mik-Tehran-Tehran-LCT1	100
Mik-Tehran-Tehran-LCT2	100
Mik-Tehran-Tehran-LCT3	100
Mik-Tehran-Tehran-LCT4	100
Mik-Tehran-Tehran-LCT5	100
Mik-Tehran-Tehran-LCT6	100
Mik-Tehran-Tehran-LCT7	99.97
Mik-Tehran-Tehran-LCT8	100
Mik-Tehran-Tehran-LCT9	100

تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی

این شاخص براساس

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

میانگین رفع خرابی(ساعت)	تعداد خرابی	ماه
29	1394	مهر
30	1916	آبان
28	1423	آذر

مجموع زمان قطعی

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

میزان اختلال شدید(دقیقه)	ماه
890.2	مهر
1122.23	آبان
870.20	آذر

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)
مهر	4915690
آبان	2619280
آذر	11086100