



های وب HiWEB

معیارهای دربرگیرنده شاخص های

کیفیت خدمات

شرکت (داده گستر عصر نوین)

های وب

سه ماهه چهارم سال ۱۳۹۶

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 اول سال ۱۳۹۶

LCT	میانگین دسترس پذیری
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۱	۱۰۰٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۲	۱۰۰٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۳	۱۰۰٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۴	۹۹,۹۵٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۵	۱۰۰٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۶	۱۰۰٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۷	۱۰۰٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۸	۹۹٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۹	۱۰۰٪

تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی

این شاخص براساس

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

ماه	تعداد خرابی	میانگین رفع خرابی (ساعت)
دی	۱۷۷۶	۴۸
بهمن	۱۷۹۲	۴۸
اسفند	۱۶۸۲	۴۸

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
۱۹۹,۷	دی
۲۲۱,۴	بهمن
۲۰۹	اسفند

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	۶۱۳۶۷۰۰
بهمن	۱۰۳۴۳۷۰۰
اسفند	۳۱۹۱۸۵۰