

های وب HiWEB

معیارهای دربرگیرنده شاخص های

کیفیت خدمات

شرکت (داده گستر عصر نوین)

های وب

سه ماهه چهارم سال 1400

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 هلیپ"
/http://chat.hiweb.ir	چت آنلاین

دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل شبکه

میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در سه ماهه چهارم سال 1400

NodeName	IP_Address	Availability
THR-Tehran-BRAS1-AGGH-MIK01	172.16.6.10	85.245000
THR-Tehran-BRAS2-AGGH-MIK01	172.16.6.11	99.994693
THR-Tehran-BRAS3-AGGH-MIK01	172.16.6.12	99.994876
THR-Tehran-BRAS4-AGGH-MIK01	172.16.6.13	100
THR-Tehran-BRAS5-AGGH-MIK01	172.16.6.14	99.994876
THR-Tehran-BRAS6-AGGH-MIK01	172.16.6.15	99.994876
THR-Tehran-BRAS7-AGGH-MIK01	172.16.6.16	99.994876
THR-Tehran-BRAS8-AGGH-MIK01	172.16.6.17	99.994876

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	2819	73
بهمن	1775	71
اسفند	1444	72

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	260
بهمن	219
اسفند	628

متوسط میزان رعایت و یا تخطی از SLA

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

مبلغ جبران خسارات سرویس ADSL (ریال)	ماه
2.016.360	دی
10.383.600	بهمن
14.391.180	اسفند