

های وب HiWEB

معیارهای دربرگیرنده شاخص های

کیفیت خدمات

شرکت (داده گستر عصر نوین)

های وب

سه ماهه سوم 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 سوم سال ۱۳۹۵

LCT	میانگین دسترس پذیری
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۱	۹۹,۲۵
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۲	۹۹,۷۱
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۳	۱۰۰
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۴	۱۰۰
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۵	۱۰۰
Mik-Tehran-Tehran-LCT ^۶	۱۰۰
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
۳۶	۲،۲۵۵	مهر
۴۸	۲،۸۴۰	آبان
۴۸	۲،۱۸۱	آذر

مجموع زمان قطعی

این شاخص براساس مدت زمان اختلال شدید از سمت سرویس دهندگان به این شرکت می باشد

میزان اختلال شدید(دقیقه)	ماه
۲۶۸۷۸	مهر
۲۹۹۰۴	آبان
۲۴۶۴۰	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	۴,۵۱۱,۲۶۰
آبان	۳,۱۳۹,۳۶۰
آذر	۳,۲۷۴,۵۸۰