

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