



های وب HiWEB

معیارهای دربرگیرنده شاخص های

کیفیت خدمات

شرکت (داده گستر عصر نوین)

های وب

سه ماهه دوم 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 هلیپ"
/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	100
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.

ماه	تعداد خرابی	میانگین رفع خرابی(ساعت)
تیر	1762	40
مرداد	2174	52
شهریور	1480	37

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
69.45	تیر
97.09	مرداد
87.76	شهریور

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)
تیر	1076520
مرداد	1230960
شهریور	36757040