

های وب HiWEB

معیارهای دربرگیرنده شاخص های

کیفیت خدمات

شرکت (داده گستر عصر نوین)

های وب

سه ماهه اول سال ۱۳۹۷

ارتباط با (های وب)

شماره تماس یا آدرس	انواع روشهای اطلاع رسانی
۱۵۶۵	تلفنی
Hiweb.ir	سایت
hiweb.official	اینستاگرام
@HiwebOfficial_bot	تلگرام
20001565	sms
http://hiweb.ir/support/download/hihelp	نرم افزار "های هلب"
/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-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)
فروردین	981	30
اردیبهشت	1457	48
خرداد	1417	48

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)
فروردین	۴۴۳
اردیبهشت	۷۷۸
خرداد	۶۸۳

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)
فروردین	4219020
اردیبهشت	6469420
خرداد	5314620