

# های وب HiWEB

معیارهای دربرگیرنده شاخص های

کیفیت خدمات

شرکت (داده گستر عصر نوین)

های وب

سه ماهه سوم 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
۲۰۰۰۱۵۶۵	sms
<a href="http://hiweb.ir/support/download/hihelp">http://hiweb.ir/support/download/hihelp</a>	نرم افزار "های هلپ"
<a href="http://chat.hiweb.ir">/http://chat.hiweb.ir</a>	چت آنلاین

## دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل شبکه

میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در سه ماهه سوم سال ۱۳۹۷

LCT	میانگین دسترس پذیری
Mik-Tehran-Tehran-LCT <sup>۱</sup>	۱۰۰٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT <sup>۲</sup>	۱۰۰٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT <sup>۳</sup>	۹۹,۹۵٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT <sup>۴</sup>	۹۹,۹۱٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT <sup>۵</sup>	۱۰۰٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT <sup>۶</sup>	۹۹,۹۳٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT <sup>۷</sup>	۱۰۰٪
Mik-Tehran-Tehran-LCT <sup>۸</sup>	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
۲۴	۱۰۲۰	مهر
۲۴	۱۱۵۰	آبان
۲۴	۱۰۰۹	آذر

# 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)
مهر	۷۳,۱۹
آبان	۷۶,۰۴
آذر	۱۱۰

## 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	۶۶۱۴۵۰۰
آبان	۶۹۴۴۰۵۰
آذر	۵۴۱۲۵۰۰