

های وب HiWEB

معیارهای دربرگیرنده شاخص های

کیفیت خدمات

شرکت (داده گستر عصر نوین)

های وب

سه ماهه چهارم سال ۱۳۹۸

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 ۱۳۹۸

LCT	میانگین دسترس پذیری
THR-Tehran-BRAS ^۱ -AGGH-MIK ^{۰,۱}	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS ^۲ -AGGH-MIK ^{۰,۱}	۹۹,۹۹٪
THR-Tehran-BRAS ^۳ -AGGH-MIK ^{۰,۱}	۹۹,۹۹٪
THR-Tehran-BRAS ^۴ -AGGH-MIK ^{۰,۱}	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS ^۵ -AGGH-MIK ^{۰,۱}	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS ^۶ -AGGH-MIK ^{۰,۱}	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS ^۷ -AGGH-MIK ^{۰,۱}	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS ^۸ -AGGH-MIK ^{۰,۱}	۱۰۰٪

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)
دی	۱۶۰۳	۷۲
بهمن	۱۵۱۵	۷۲
اسفند	۱۰۵۸	۷۲

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	۴۱۰
بهمن	۲۶۵۸
اسفند	۲۲۹

متوسط میزان رعایت و یا تخطی از SLA

این شرکت پرداخت SLA به مشترکین رابه طور کامل رعایت کرده است

ماه	مبلغ جبران خسارات سرویس ADSL (ریال)
دی	۳۳۸۲۰۰۰
بهمن	۱۸۴۶۹۱۶۰
اسفند	۱۰۱۲۴۰۰۰