

معیارهای دربرگیرنده شاخص های

کیفیت خدمات

شرکت (داده گسترعصرنویین)

های وب

سه ماهه اول سال ۱۳۹۹

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 اول سال ۱۳۹۹

LCT	میانگین دسترس پذیری
THR-Tehran-BRAS1-AGGH-MIK01	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS2-AGGH-MIK01	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS3-AGGH-MIK01	۹۹.۹۶٪
THR-Tehran-BRAS4-AGGH-MIK01	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS5-AGGH-MIK01	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS6-AGGH-MIK01	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS7-AGGH-MIK01	۱۰۰٪
THR-Tehran-BRAS8-AGGH-MIK01	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)
فروردین	۲۲۷۰	۷۲
اردیبهشت	۳۰۴۶	۷۲
خرداد	۲۸۸۶	۷۲

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
۳۹۴۰	فروردین
۸۳۰	اردیبهشت
۵۲۵	خرداد

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	۲۵,۸۴۹,۰۰۰
اردیبهشت	۶,۱۶۴,۲۰۰
خرداد	۷۹۳,۰۰۰