

معیارهای دربرگیرنده شاخص‌های

کیفیت خدمات

شرکت (داده‌گستر عصر نوین)

های وب

سه ماهه دوم 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 دوم سال ۱۳۹۹

NodeName	IP_Address	میانگین دسترسی پذیری
THR-Tehran-BRAS1-AGGH-MIK01	۱۷۲.۱۶۶.۱۰	۹۹,۹۸۲٪
THR-Tehran-BRAS2-AGGH-MIK01	۱۷۲.۱۶۶.۱۱	۹۹,۹۸۲٪
THR-Tehran-BRAS3-AGGH-MIK01	۱۷۲.۱۶۶.۱۲	۹۹,۹۸۰٪
THR-Tehran-BRAS4-AGGH-MIK01	۱۷۲.۱۶۶.۱۳	۹۹,۹۸۲٪
THR-Tehran-BRAS5-AGGH-MIK01	۱۷۲.۱۶۶.۱۴	۹۹,۹۸۲٪
THR-Tehran-BRAS6-AGGH-MIK01	۱۷۲.۱۶۶.۱۵	۹۹,۹۸۲٪
THR-Tehran-BRAS7-AGGH-MIK01	۱۷۲.۱۶۶.۱۶	۹۹,۹۸۲٪
THR-Tehran-BRAS8-AGGH-MIK01	۱۷۲.۱۶۶.۱۷	۹۹,۹۸۱٪

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	۳۴۴۶	۷۲
مرداد	۳۴۷۵	۷۲
شهریور	۳۳۳۸	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)
تیر	۵۳۰
مرداد	۱۵۸۸
شهریور	۱۶۹

متوسط میزان رعایت و یا تخطی از SLA

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

مبلغ جبران خسارات سرویس ADSL(ریال)	ماه
۱۰۵۲۱۰۰۰	تیر
۸۶۱۳۶۹۰	مرداد
۱۳۱۰۳۵۹۰	شهریور