

معیارهای دربرگیرنده شاخص‌های
کیفیت خدمات شرکت های وب
(داده‌گستر عصر نوین) سه‌ماهه دوم
سال ۱۳۹۵



ارتباط با (های وب)

شماره تماس یا آدرس	انواع روش‌های اطلاع‌رسانی
۱۵۶۵	تلفنی
hiweb.ir	سایت
hiweb.official	اینستاگرام
@HiwebOfficial_bot	تلگرام
20001565	پیامک
http://hiweb.ir/support/download/hihelp	نرم‌افزار «های‌هlp»
/http://chat.hiweb.ir	چت آنلاین

دسترس‌پذیری خدمات در مسیرهای داخل شبکه

LCT	میانگین درصد دسترس‌پذیری خدمات در سه‌ماهه دوم سال ۱۳۹۵
Mik-Tehran-Tehran-LCT1	99.95
Mik-Tehran-Tehran-LCT2	99.95
Mik-Tehran-Tehran-LCT3	99.95
Mik-Tehran-Tehran-LCT4	99.94
Mik-Tehran-Tehran-LCT5	99.95
Mik-Tehran-Tehran-LCT6	99.95
Mik-Tehran-Tehran-LCT7	99.93

تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی

این شاخص بر اساس تعداد خرابی و میانگین مدت‌زمان رفع خرابی سرویس مشتریان به دست می‌آید.

ماه	تعداد خرابی	میانگین رفع خرابی (ساعت)
تیر	2.816	48
مرداد	2.704	48
شهریور	2.503	36

مجموع زمان قطعی

این شاخص بر اساس مدت‌زمان اختلال شدید از سمت سرویس‌دهندگان به این شرکت می‌باشد.

ماه	میزان اختلال شدید (دقیقه)
تیر	23146
مرداد	42335
شهریور	37876

متوسط میزان رعایت و یا تخطی از SLA

این شرکت پرداخت SLA به مشترکین را به‌طور کامل رعایت کرده است.

ماه	مبلغ جبران خسارات سرویس ADSL (ریال)
تیر	104,014,410
مرداد	6,558,950
شهریور	532,724