



شرکت پارس آنلاین دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۱۴-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

وضعیت شاخصهای کیفیت خدمات
(دوره سه ماهه سوم سال ۱۳۹۶)

www.parsonline.com

شاخصهای کیفیت خدمات

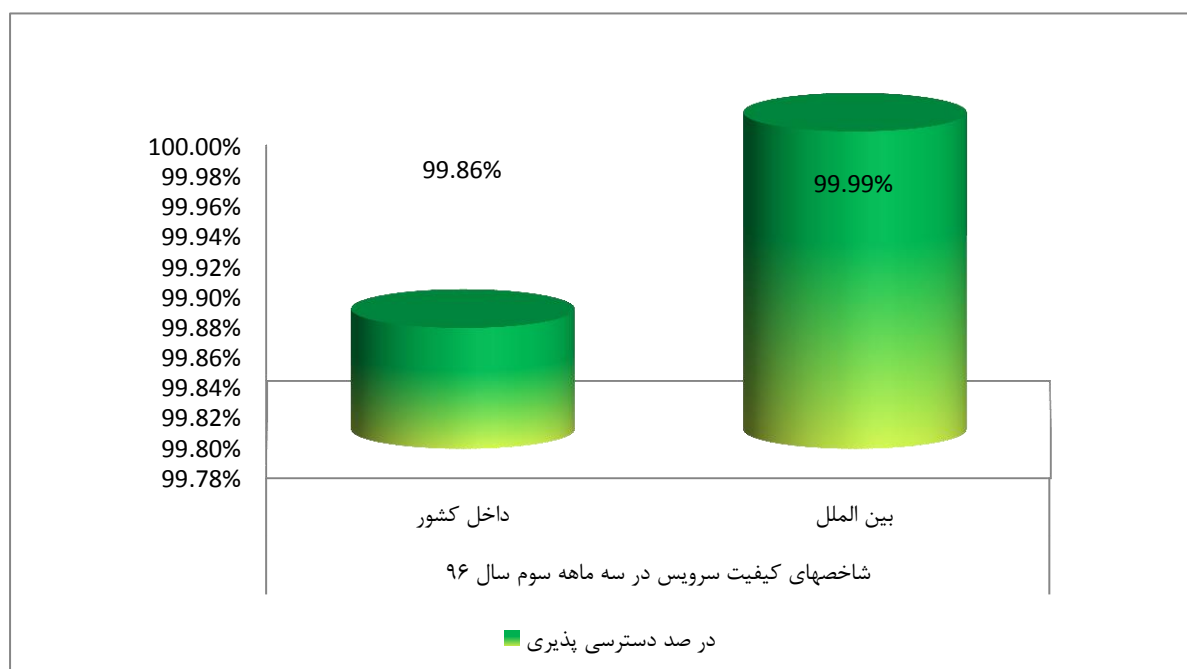
شاخصهای کیفیت خدمات عبارتند از: درصد دسترسی پذیری در مسیرهای داخل کشور و بین الملل، تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی، مجموع زمان قطعی خدمات به تفکیک مسیرهای بین الملل و شبکه داخل کشور و متوسط میزان رعایت و یا تخطی از SLA از سوی دارنده پروانه در قرارداد ارائه خدمات با کاربر می باشد.

درصد دسترسی پذیری داخل کشور:

درصد دسترسی یا اتصال به شبکه داخل کشور

درصد دسترسی پذیری خارج از کشور:

درصد دسترسی یا اتصال به شبکه اینترنت

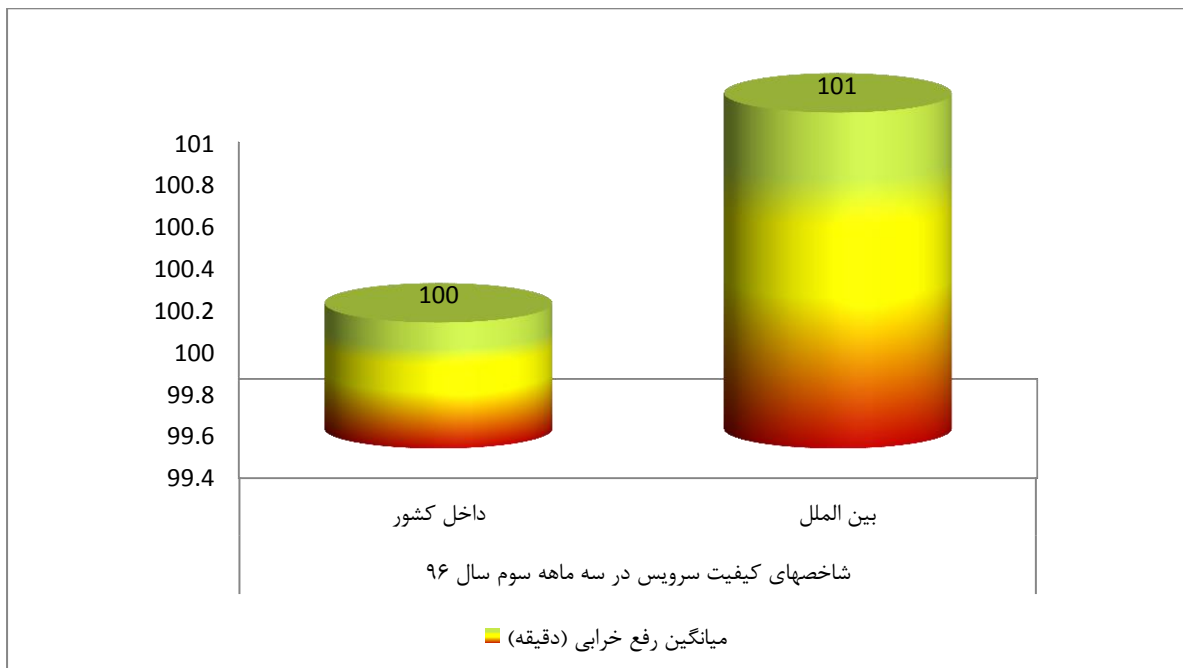


میانگین رفع خرابی داخل کشور:

میانگین زمان صرف شده جهت رفع خرابی شبکه داخل کشور

میانگین رفع خرابی خارج کشور:

میانگین زمان صرف شده جهت رفع خرابی اتصال به شبکه اینترنت

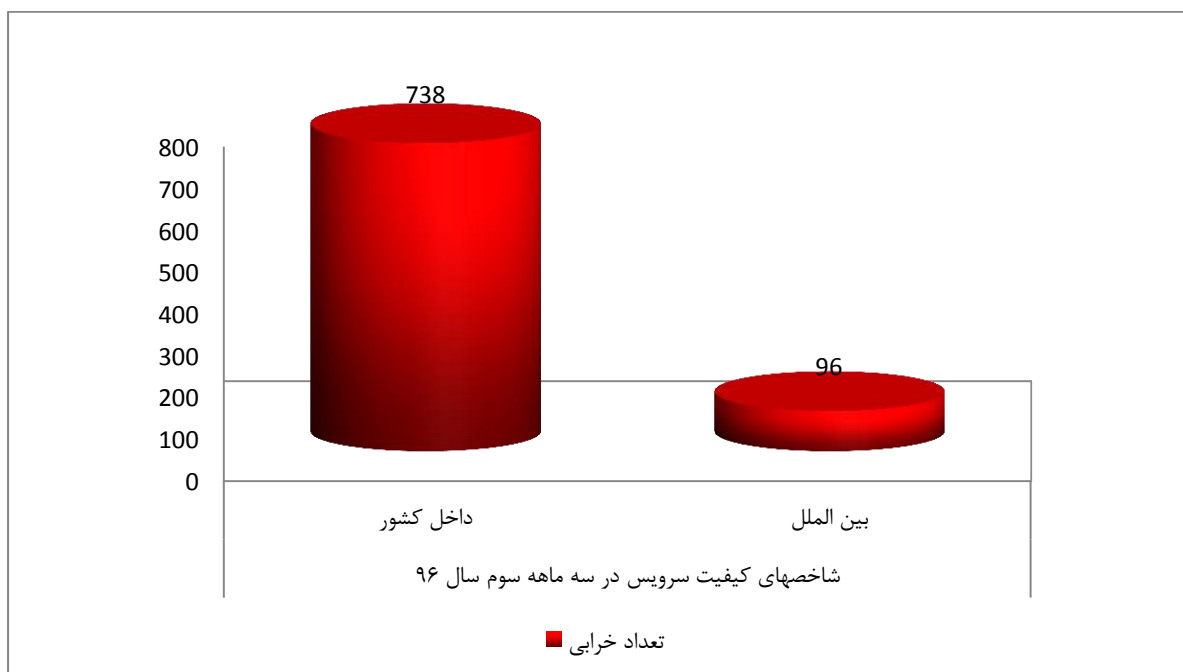


تعداد خرابی داخل کشور:

تعداد خرابی شبکه داخل کشور

تعداد خرابی خارج از کشور:

تعداد خرابی شبکه اینترنت



متوسط میزان و یا تخطی از SLA:

پرداخت خسارت به مشترکینی که براساس توافقنامه سطح خدمات موفق به استفاده از سرویس اینترنت پرسرعت خود نشده است.

جلب رضایت مشترکین:

در راستای جلب رضایت مشترکینی که به دلایل مختلف که خارج از مالکیت، اختیارات و نظارت این شرکت است موفق به استفاده از خدمات خود نشده اند، بر اساس محاسبات درون سازمانی روز و ترافیک جایگزین ارائه می گردد.

متوسط میزان رعایت و یا تخطی از توافق نامه سطح خدمات (SLA)

نوع مجوز	میزان روز و ترافیک اضافه شده به سرویس کاربر جهت جبران خسارت در واحد پشتیبانی	میزان روز و ترافیک اضافه شده به سرویس کاربر جهت جلب رضایت در واحد صدای مشتری
روز	۸۰۹۴	۱۰۹۹۳
حجم (گیگ)	۸۴۹	۳۰۲