



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 اول، دوم و سوم سال ۱۳۹۵)

www.parsonline.com

شاخصهای کیفیت خدمات

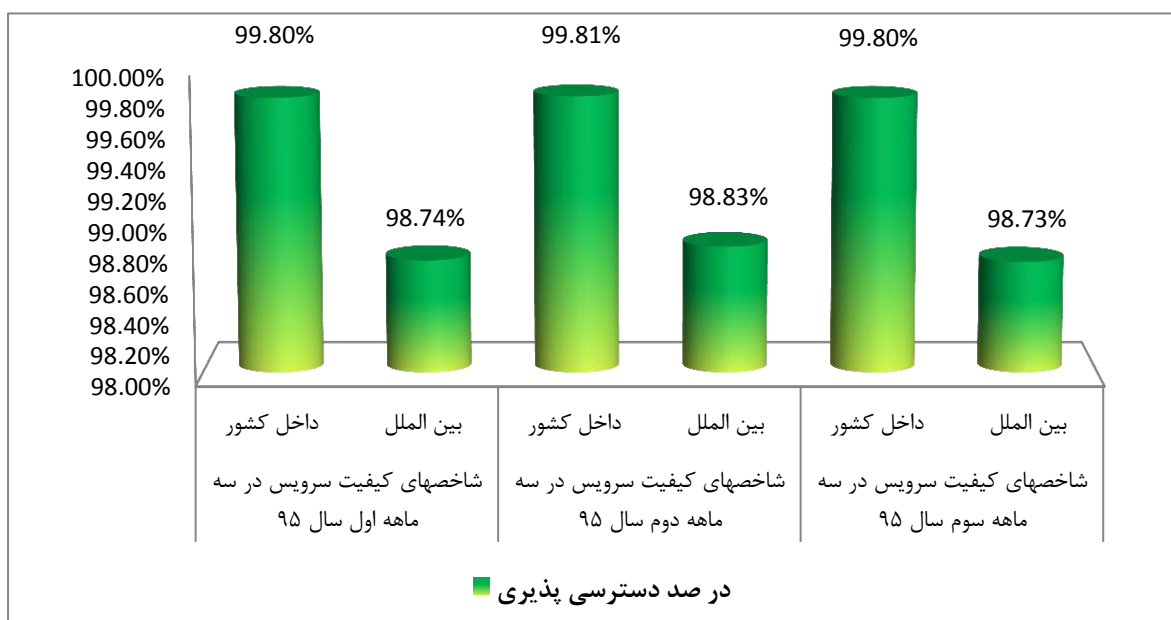
شاخصهای کیفیت خدمات عبارتند از: در صد دسترسی پذیری در مسیرهای داخل کشور و بین الملل، تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی، مجموع زمان قطعی خدمات به تفکیک مسیرهای بین الملل و شبکه داخل کشور و متوسط میزان رعایت و یا تخطی از SLA از سوی دارنده پروانه در قرارداد ارائه خدمات با کاربر می باشد.

در صد دسترسی پذیری داخل کشور:

درصد دسترسی یا اتصال به شبکه داخل کشور

در صد دسترسی پذیری خارج از کشور:

درصد دسترسی یا اتصال به شبکه اینترنت

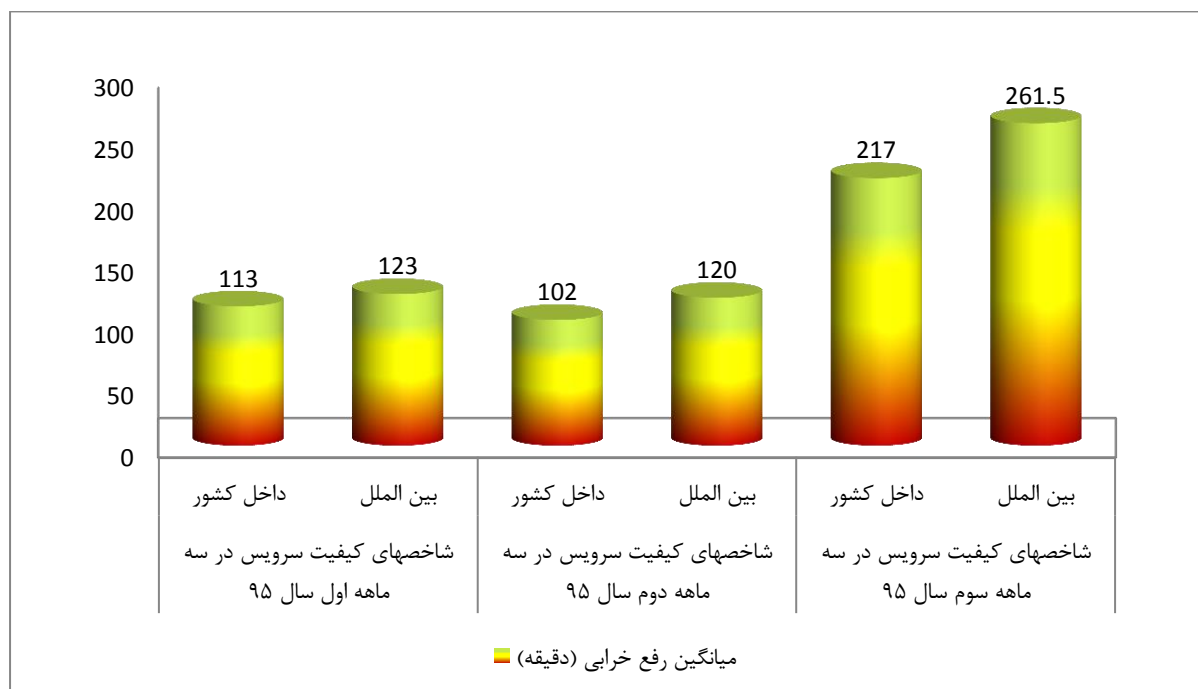


میانگین رفع خرابی داخل کشور:

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

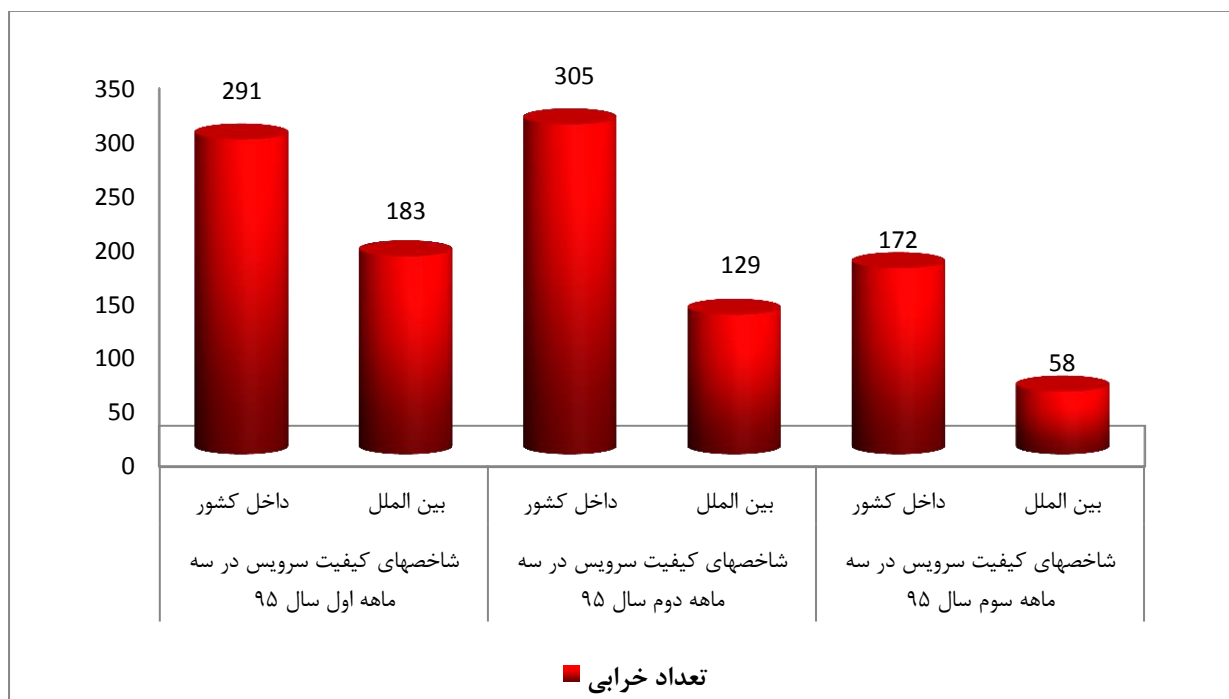


تعداد خرابی داخل کشور :

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)

میزان روز و ترافیک اضافه شده به سرویس کاربر جهت جبران خسارت در واحد پشتیبانی			نوع مجوز
فصل سوم سال ۹۵	فصل دوم سال ۹۵	فصل اول سال ۹۵	
۱۹۱۹۵	۵۸۴۷۰	۳۱۵۷	روز
۲۴۳	۴۰۴	۱۳۰	حجم (گیگ)

میزان روز و ترافیک اضافه شده به سرویس کاربر جهت جلب رضایت در واحد صدای مشتری			نوع مجوز
فصل دوم سال ۹۵	فصل دوم سال ۹۵	فصل اول سال ۹۵	
۷۵۶۰	۱۶۴۲۱	۴۲۱۴۷	روز
۱۶۸	۱۶۷	۱۹۲	حجم (گیگ)