

**Gæði netþjónustu – útfyllingarblað fyrir tímabilið 1.7.2010 - 31.12.2010:**

Fjarskiptafyrirtæki:

Ábótinn efh 6901973169

Hver er ábyrgur fyrir svari:

Axel Árnason Njarðvík

Flutningstækni:

Wimax

Svæði:

Svæði á Suðurlandi

[Hluti A - skv. 28. gr. reglna 1222ⁱ](#)*Almennar spurningar:* Er öryggisstefna ykkar til staðar?Ef ekki, hvenær?¹ 1. Apríl 2011

Hvar birtið þið öryggisstefnuna?

<http://www.abotinn.is/oryggi.html> Fylgir öryggisstefnan með til PFS?

Ef ekki, hvenær? 1. Apríl 2011

	Í raun	Skv. stefnu
Meðal uppitími (%)	<input data-bbox="662 1554 855 1603" type="text" value="?"/>	<input data-bbox="948 1554 1139 1603" type="text"/>
Meðal endurreisnartími (mín)	<input data-bbox="662 1644 855 1693" type="text" value="?"/>	<input data-bbox="948 1644 1139 1693" type="text"/>
Hámarksnýting nets (%)	<input data-bbox="662 1733 855 1783" type="text" value="20%"/>	<input data-bbox="948 1733 1139 1783" type="text" value="60%"/>

 Leiðbeiningar til neytenda um ábendingar?Ef ekki, hvenær? [Click here to enter a date.](#)

¹ Ef eitthvað að því sem spurt er um í þessu skjali hefur ekki verið komið í verk, skal setja áætlaða dagssetningu hvenær úrbætur verða gerðar. Ef engin áætlun hefur verið gerð skal skila auðri dagssetningu.



Hluti B - skv. 24. gr. reglna 1222ⁱⁱ

Spurningar um ósamfellda virkni og þjónustuviðmið þar að lútandi:

Þjónustuviðmið vegna tilkynninga?

Birtid þið þau opinberlega?

Ef ekki, hvenær? [Click here to enter a date.](#)

Hvar eru þau birt?

www.abotinn.is/tilkynningar.html

Fylgja þau viðmið með til PFS?

Ef ekki, hvenær? 1. Apríl 2011

Var viðskiptavinum tilkynnt um slík atvik á tímabilinu?

Hversu oft?

Hluti C - skv. 27. gr. reglna 1223ⁱⁱⁱ

Veitid aðgengi að eftirfarandi:

Vefsíðu til að mæla flutningshraða?

Ef ekki, hvenær? [Click here to enter a date.](#)

Atburðarskrá?

Ef ekki, hvenær? 1. Apríl 2011

Meðalálagi samtenginga síðustu 5 mín?

Ef ekki, hvenær? [Click here to enter a date.](#)

Markmið okkar er að meðalálagi samtenginga stígi ekki hærra en (%)

Pakkatap í samtengingum síðustu 5 mín?

Ef ekki, hvenær? [Click here to enter a date.](#)

Markmið okkar er að pakkatap síðustu 5 mín. stígi ekki hærra en (%)

Hluti D - skv. 27. gr. reglna 1223^{iv}

Birtid þið eftirfarandi opinberlega:

Pakktöf (IP packet delay) að meðaltali?

Ef ekki, hvenær? [Click here to enter a date.](#)

Hver sé meðal svartími í notendahjálpi?

Ef ekki, hvenær? [Click here to enter a date.](#)

Hver er meðal viðbragðstími?

Ef ekki, hvenær? [Click here to enter a date.](#)

Hvar er ofangreint birt?

<http://viti.abotinn.is> hluti opninn allt fyrir almenning



ⁱ Skýringar fyrir A hluta útfyllingarblaðs:

- a. Fyrir lið 1 viðkomandi greinar í reglunum er spurt hvort öryggisstefnan sé til staðar og hvar hún sé birt opinberlega. Eins og fram kemur óskar stofnunin eftir að fá senda öryggisstefnuna með þessum gögnum.
- b. Fyrir lið 2 viðkomandi greinar í reglunum skal fylla út það sem við á er lýtur að sérhverju fjarskiptaneti fjarskiptafyrirtækisins á viðkomandi svæði, svo sem WiMax, xDSL, WiFi og 3G Wireless Broadband.
- c. Fyrir lið 3 viðkomandi greinar í reglunum er spurt hvort til staðar séu umræddar leiðbeiningar til handa neytendum á viðkomandi svæði.

ⁱⁱ Skýringar fyrir B hluta útfyllingarblaðs:

- a. Fyrir annan málslið viðkomandi greinar í reglunum er spurt hvort umrædd þjónustuviðmið séu til staðar og hvort og hvar þau séu birt opinberlega. Umrædd viðmið gætu t.d. falið í sér við hvaða skilyrði skal senda tilkynningu til viðskiptavina og innan hvers tíma frá því áfall kemur fram, auk með hvaða leiðum svo sem gegnum útvarp við alvarleg tilvik. Eins og fram kemur óskar stofnunin eftir að fá send þjónustuviðmiðin með þessum gögnum.
- b. Ennfremur er spurt hvort umræddar tilkynningar hafi verið sendar til viðskiptavina og hversu oft á tímabilinu.

ⁱⁱⁱ Skýringar fyrir C hluta útfyllingarblaðs:

- a. Fyrir lið 1 viðkomandi greinar í reglunum er spurt hvort fjarskiptafyrirtækið veiti viðskiptavinum sínum aðgang að hraðamælingabúnaði til að auðvelda þeim að meta flutningshraða IP gagnapakka frá sér að miðju IP fjarskiptanetsins sem þeir tengjast á svæðinu og við útjaðra þess svo sem í samtengingum við önnur fjarskiptafyrirtæki.
- b. Fyrir lið 2 viðkomandi greinar í reglunum er spurt hvort viðskiptavinir hafi aðgang að atburðaskrá, þar sem skráðar eru bilanir og önnur þau atvik sem snerta stóran hóp viðskiptavina.
- c. Fyrir lið 3 viðkomandi greinar í reglunum er spurt hvort almenningur hafi aðgang að gögnum sem sett eru upp á myndrænan hátt er sýna pakkatap í IP fjarskiptaneti fyrirtækisins á svæðinu og meðalálág samtenginga síðustu 5 mínútna. Jafnframt er spurt um markmið fyrirtækisins í þeim efnunum.

^{iv} Skýringar fyrir B hluta útfyllingarblaðs:

- a. Fyrir lið 1 viðkomandi greinar í reglunum er spurt hvort fjarskiptafyrirtækið birti opinberlega gögn á myndrænan hátt um töf á IP pökkum (IP packet delay) að meðaltali innan IP fjarskiptanets fyrirtækisins á viðkomandi svæði. Sama gildir um flökt, eða breytileika tafarinnar (IP packet jitter).
- b. Fyrir lið 2 viðkomandi greinar í reglunum er spurt hvort fjarskiptafyrirtækið birti opinberlega meðal svartíma fyrirtækisins er neytendur leita til notendahjálpar þess. Sama gildir um

PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

SUÐURLANDSBRAUT 4
108 REYKJAVÍK

SÍMI 510 1500 PÓSTUR PFS@PFS.IS
FAX 510 1509 VEFUR WWW.PFS.IS



viðbragðstíma að meðaltali þangað til fyrirtækið bregst við bilanatilkyningum. Óskar stofnunin eftir að fá tilvísun í öll þessi gögn.