PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

SUÐURLANDSBRAUT 4
108 REYKJAVÍK

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

Gæði netþjónustu – útfyllingarblað fyrir tímabilið 1.7.2010 - 31.12.2010:

Fjarskiptafyrirtæki:	EJS/ hluti af Skýrr
Hver er ábyrgur fyrir svari:	Jónas Sigurþór Sigfússon
Flutningstækni:	xDSL
Svæði:	Ystagerði

Hluti A - skv. 28. gr. reglna 1222[i]

Almennar spurningar:

☑ Er öryggisstefna ykkar til staðar? Ef ekki, hvenær?[1] Click here to enter a date.

Hvar birtið þið öryggisstefnuna? http://www.skyrr.is/Um-Skyrr/Oryggisstefna/

☑ Fylgir öryggisstefnan með til PFS? Ef ekki, hvenær? Click here to enter a date.

	Í raun	Skv. stefnu
Meðal uppitími (%)	99,240%	99%
Meðal endurreisnartími (mín)	2klst	4klst
Hámarksnýting nets (%)	75%	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.

PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

SUÐURLANDSBRAUT 4
108 REYKJAVÍK

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

Hluti B - skv. 24. gr. reglna 1222[ii]

Spurningar um ósamfellda virkni og þjónustuviðmið þar að lútandi:

☑ Þjónustuviðmið vegna tilkynninga?

☐ Birtið þið þau opinberlega? Ef ekki, hvenær Nei, en er skráð

Hvar eru þau birt?

☐ Fylgja þau viðmið með til PFS? Ef ekki, hvenær? Nei/ en velkomnir í heimsókn

☐ Var viðskiptavinum tilkynnt um slík atvik á tímabilinu? Hversu oft? Ekkert rof

Hluti C - skv. 27. gr. reglna 1223[iii]

Veitið aðgengi að eftirfarandi:

☑ Vefsíðu til að mæla flutningshraða? Ef ekki, hvenær? Click here to enter a date.

☑ Atburðarskrá? Ef ekki, hvenær? Click here to enter a date.

☑ Meðalálagi samtenginga síðustu 5 mín? Ef ekki, hvenær? Click here to enter a date.

Markmið okkar er að meðalálag samtenginga stígi ekki hærra en (%) 60%

☑ 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 (%) 0,1%

Hluti D - skv. 27. gr. reglna 1223[iv]

Birtið þið eftirfarandi opinberlega:

☐ Pakktöf (IP packet delay) að meðaltali? Ef ekki, hvenær? 28.2.2011

☐ Breytileika tafarinnar (Jitter) að meðaltali? Ef ekki, hvenær? 28.2.2011

☑ Hver sé meðal svartími í notendahjálp? 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://www.skyrr.is

PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

SUÐURLANDSBRAUT 4
108 REYKJAVÍK

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

[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 meðalálag samtenginga síðustu 5 mínútna. Jafnframt er spurt um markmið fyrirtækisins í þeim efnum.*

[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 bilanatilkynningum. Óskar stofnunin eftir að fá tilvísun í öll þessi gögn.