



## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO NELLE RETI DI COMUNICAZIONE

### Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Modalità di applicazione ed impiego da parte dell'utilizzatore della metodologia di misurazione della qualità</b>	<b>6</b>
2.1	Come arrivare a determinare il parametro di qualità	6
2.2	Utilizzo della metodologia sopra descritta: Esempio: giochi on-line	7
<b>3</b>	<b>Modello di riferimento logico</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Definizione dei parametri di qualità del servizio</b>	<b>13</b>
4.1	Supporto	13
4.1.1	<i>Gestione rapporti con il Cliente</i>	
4.1.2	<i>Gestione ed erogazione del servizio</i>	
4.1.3	<i>Contabilizzazione &amp; Fatturazione</i>	

4.2	Disponibilità	16
4.2.1	<i>Servizi di Accesso</i>	
4.2.2	<i>Integrità della connessione e del servizio</i>	
4.3	Operabilità	17
4.3.1	<i>Messa in servizio</i>	
4.3.2	<i>Fruibilità delle interfacce Utente</i>	
4.4	Sicurezza	18
4.4.1	<i>Sicurezza di Rete</i>	
4.4.2	<i>Sicurezza del Servizio</i>	
<b>5</b>	<b>Classi di servizio</b>	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>Individuazione delle tecnologie di accesso impiegate</b>	<b>23</b>
6.1	Tecnologia ADSL	23
6.2	Tecnologia GSM	25
<b>7</b>	<b>Individuazione delle classi di qualità attese</b>	<b>26</b>
<b>8</b>	<b>Linee Guida per la misurazione dei parametri</b>	<b>28</b>
8.1	Strumenti di monitoraggio del servizio percepito dall'utente in una rete ADSL	28
8.1.1	<i>Misure</i>	
8.1.2	<i>Procedure di raccolta dati</i>	
8.2	Strumenti di monitoraggio del servizio percepito dall'utente in una rete GSM	34
8.2.1	<i>Misure</i>	
8.2.2	<i>Procedure di raccolta dati</i>	
<b>9</b>	<b>Considerazioni finali</b>	<b>40</b>
<b>10</b>	<b>Acronimi e abbreviazioni</b>	<b>41</b>
<b>11</b>	<b>Bibliografia</b>	<b>42</b>
<b>12</b>	<b>Ringraziamenti</b>	<b>43</b>