



Genève, 17 février 2005

Avis de publication

N° 370-04

Manuel Qualité de service et qualité de fonctionnement du réseau Edition 2004



via ITU Website

Le Manuel sur la QS a pour objet de spécifier des paramètres de qualité de service de réseau permettant aux clients et aux usagers de se voir offrir des services qui répondent à leurs attentes en termes de qualité de service. Ces paramètres concernent aussi bien l'implémentation que l'utilisation du service. La qualité de service se rapporte également à tous les aspects d'évaluation et de gestion du réseau.

Date de publication:	Premier semestre 2005
Langue:	Français, anglais, espagnol
Format papier:	Environ 130 pages – A4 (21 × 29,7 cm)
Format électronique:	MS Word for Windows™ – Adobe Acrobat™ PDF
Numéro d'article:	Français: 26499 Anglais: 26498 Espagnol: 26500
Numéro ISBN:	Français: 92-61-11002-9 Anglais: 92-61-11001-0 Espagnol: 92-61-11003-7
Prix en francs suisses:	Prix catalogue: CHF 49.– Etats Membres et Membres des Secteurs: –15% Administrations des pays les moins avancés: –80%
	<i>Librairie électronique: CHF 49.– (Prix unique)</i>

Manuel

Qualité de service et qualité de fonctionnement du réseau

Edition 2004

Le Manuel sur la QS a pour objet de spécifier des paramètres de qualité de service de réseau permettant aux clients et aux usagers de se voir offrir des services qui répondent à leurs attentes en termes de qualité de service. Ces paramètres concernent aussi bien l'implémentation que l'utilisation du service. La qualité de service se rapporte également à tous les aspects d'évaluation et de gestion du réseau.

Il est nécessaire de normaliser les paramètres de qualité de service et les mesures qui s'appliquent à tous les services génériques utilisant le réseau (RNIS, IP, mobile, multimédia, applications spéciales de données en bande vocale, etc.).

Dans ce Manuel, les aspects suivants sont pris en considération:

- a) il convient d'évaluer la qualité de service des réseaux pour l'ensemble d'une connexion et de porter une attention particulière au service de réseau de bout en bout offert en permanence;
- b) les entreprises de télécommunication se font concurrence, ce qui stimule les attentes des clients et des usagers en termes de qualité de service, d'établissement de différentes catégories de qualité de service et de tarifs associés;
- c) il est nécessaire de pouvoir réaliser des évaluations de service subjectives grâce à la mesure de paramètres de réseau objectifs bien définis et il est nécessaire de définir des mesures objectives de la qualité de service pour les réseaux qui satisfont à leurs objectifs de qualité de fonctionnement;
- d) des paramètres de qualité de service sont nécessaires pour pouvoir répondre aux attentes des clients et des usagers d'un service, et les paramètres de qualité de fonctionnement de réseau connexes devraient être reliés aux paramètres de qualité de service;
- e) les nouvelles applications des clients et des usagers relatives à l'infrastructure mondiale de l'information (GII, *global information infrastructure*) nécessitent une qualité élevée et un interfonctionnement transparent;
- f) les fournisseurs de réseau doivent planifier, dimensionner et exploiter leurs réseaux en fonction de paramètres qui garantiront que les services offerts aux clients et aux usagers répondent aux attentes de ces derniers en termes de qualité de service;
- g) il faut de plus en plus prendre en considération les aspects opérationnels et de QS des procédures de sécurité;
- h) il est possible que certaines procédures d'appel alternatives réduisent considérablement la qualité de service des réseaux;
- i) les clients et les usagers évaluent la rentabilité d'un service en fonction de leur perception de la qualité de service obtenue;
- j) le comportement que les clients et les usagers adoptent à l'égard d'un service peut avoir une incidence sur la qualité de service et la qualité de fonctionnement du réseau;
- k) le service de téléphonie classique et les nouveaux services de téléphonie seront offerts tant au moyen de la technologie de commutation de circuits qu'au moyen de nouvelles technologies (protocole Internet, ATM, nouvelles méthodes et technologies d'accès, etc.);
- l) les méthodes de routage évoluées auront une incidence sur la manière dont les mesures seront faites dans les réseaux.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

■ Prix

Les prix annoncés dans les Avis de publication, y compris ceux dans le Catalogue des publications de l'UIT et dans les Listes des Recommandations UIT-T et UIT-R (distribués gratuitement et affichés sur le site Web de l'UIT à l'adresse suivante: www.itu.int/publications), sont exprimés en francs suisses (CHF) et peuvent être modifiés sans préavis.

Une remise de 15% est accordée aux Etats Membres et aux Membres des Secteurs participant aux travaux de l'UIT. La réduction accordée aux Administrations des pays les moins avancés est de 80% du prix catalogue des publications de l'UIT. Les bibliothèques des établissements d'enseignement bénéficient également de cette réduction (pour les abonnements en ligne et les publications sur CD-ROM/DVD-ROM seulement). **Veillez noter que le prix minimal facturé pour une publication achetée à la Librairie électronique est de vingt francs suisses (CHF 20.–) et qu'il n'y a pas de réduction sur ce service.**

Tous renseignements supplémentaires relatifs aux CD-ROM, aux DVD-ROM, aux Recommandations en ligne et à la Librairie électronique de l'UIT sont disponibles dans le Catalogue des publications et ses annexes (Listes des Recommandations UIT-R et UIT-T).

■ Mode de paiement

Toutes les publications sont payables à la commande:

- a) par carte de crédit: American Express, Eurocard/Mastercard ou Visa;
- b) par virement bancaire à l'UBS SA, Genève, sur le compte de l'UIT Genève, n° CH 96 0024 0240 C876 5565 0, SWIFT UBSWCHZH80A – Clearing n° 240;
- c) par chèque payable à l'UIT;
- d) par mandat postal international;
- e) par virement au compte de chèques postaux de l'UIT: UIT Genève, n° 12-50-3 (pour la Suisse);
- f) par bons de livres UNESCO.

Le paiement s'effectuera normalement en francs suisses (CHF). On peut également faire usage de chèques libellés dans d'autres monnaies librement convertibles en francs suisses, à condition que la conversion du chèque permette de couvrir le montant de l'achat au prix fixé en francs suisses. L'UIT n'accepte pas l'accréditif comme moyen de paiement.

Pour un traitement rapide de vos commandes, nous vous invitons soit à effectuer un prépaiement par carte de crédit, soit à profiter de notre nouveau service en ouvrant un compte de dépôts UIT.

■ Envoi

Les prix catalogue comprennent les frais d'envoi par voie postale économique, non recommandé, ou par le mode de transport qui est le plus favorable à l'UIT. Sur demande, l'envoi peut être fait par l'un des moyens suivants: avion, DHL, Federal Express, TNT, UPS ou valise diplomatique. Les montants estimés des frais d'envoi prioritaire sont calculés, sur demande, dans les devis. Depuis le 1^{er} février 2003, les frais de recommandé sont ajoutés au coût de l'expédition par voie postale économique. Vous avez cependant la possibilité de les refuser mais, dans ces conditions, l'UIT ne prendra pas à sa charge le remplacement des colis non réceptionnés qui ont été expédiés par courrier non recommandé. Les droits de douane et autres taxes ou redevances liés à l'importation de marchandises ne sont pas pris en charge par l'UIT. L'UIT **n'est pas responsable** des problèmes de transport tels que délai, perte ou détérioration. Toute réclamation doit être faite dans les plus brefs délais et dans les six mois qui suivent l'expédition.

■ Retour des publications

Le retour d'une publication motivé par un défaut dans ladite publication donne exclusivement lieu à un échange et les frais consécutifs à cet échange sont pris en charge par l'UIT. Tout retour de publication doit intervenir dans le (1) mois qui suit la date d'expédition de la publication au client et avec l'accord préalable de l'UIT. Un montant minimal de cinquante francs suisses (CHF 50.–) est normalement facturé par l'UIT au client pour la remise de la publication en stock.

Les achats effectués en direct au comptoir de vente de l'UIT ne sont ni repris ni échangés.

Ces conditions générales sont applicables pour les publications électroniques (CD-ROM, DVD-ROM et en ligne), sous réserve des dispositions spécifiques dérogatoires contenues dans les Accords de licence. La passation d'une commande implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Aucune des dispositions des présentes conditions générales de vente ne peut être interprétée comme constituant une dérogation ou une renonciation aux privilèges, immunités et facilités dont jouit l'UIT conformément aux accords internationaux qui lui sont applicables, en particulier à l'Accord de siège conclu avec le Conseil fédéral suisse le 22 juillet 1971, ainsi qu'à la Loi suisse et à toute autre loi nationale applicable.

**Les commandes par téléphone ne sont pas acceptées.
Veillez les envoyer par écrit.**

Manuel

Qualité de service et qualité de fonctionnement du réseau

Edition 2004

Bon de commande

Adresse de facturation (en majuscules)

Nom de la société ou de l'organisme

Division / Département

Rue / Case postale

Ville

Pays

Numéro de téléphone

Numéro de télécopieur

E-mail

Mode d'expédition préféré

☐ économique (gratuit)*

☐ économique recommandé

☐ avion recommandé

☐ DHL (N° de compte international)

☐ Federal Express (N° de compte international)

☐ UPS (N° de compte international)

☐ TNT (N° de compte international)

Adresse d'expédition (si différente de l'adresse ci-dessus)

Nom de la société ou de l'organisme

Division / Département

Rue / Case postale

Ville, code postal

Pays

Mode de paiement

☐ Chèque à l'attention du Secrétaire général de l'UIT

☐ Mandat à l'attention du Secrétaire général de l'UIT

☐ Virement bancaire de CHF sur le compte de l'UBS SA à Genève, n° CH 96 0024 0240 C876 5565 0, SWIFT UBSWCHZH80A – Clearing n° 240

Veuillez débiter ma carte de crédit de CHF

☐ American Express

☐ Eurocard / Mastercard

☐ Visa

N° de la carte

Date d'expiration

Code de sécurité

Numéro de la carte

Code de sécurité

Veillez me faire parvenir

Numéro d'article	Titre de la publication	Code de langue	Prix unitaire	Quantité	Total CHF

Je confirme cette commande

Référence de votre commande

Nom du signataire

Date

Signature

*Veillez noter que l'UIT ne prendra pas à sa charge le remplacement des colis non réceptionnés qui ont été expédiés par courrier non recommandé. L'UIT n'est pas responsable des problèmes de transport tels que délai, perte ou détérioration.

Prière de signer et de renvoyer ce bon de commande dûment rempli à l'adresse suivante:

UIT

Division des ventes et du marketing

Place des Nations

CH-1211 Genève 20 – Suisse

Téléfax: +41 22 730 51 94

E-mail: sales@itu.int