

TL 9000 R5.7

성과지표핸드북 변경사항 요약

R5.7 MHB 포인트 릴리즈 내용

- 3.5.2 k)에 인증 전 잘못된 데이터 재보고와 관련하여 명확하게 추가
- 4.2.5 제품 제외에 개별 FRU형태의 처리 명확화
- 단종단계 제품을 데이터 보고 시 제외한다는 R5.6 PR 변경내용에 따라
7.1 FR의 일부 문구를 조정함
- 8.2 SPR을 8.2 eSPR로 변경
- 제품 및 서비스 범주표 업데이트 (R5.7)

변경 사항 - 3.5.2K)

“이 요구사항은 또한 인증이전에 요구되는 3개월 분 데이터 보고에도 적용한다“을 추가함.

이 변경의 이유는 인증 전 보고한 데이터를 다시 보고하는 이 요구사항을 명확하게 하는 것이다. 수정된 데이터에 어떤 이슈도 발견되지 않았는지 MRS에 있는 Checks를 검증할 필요가 있다.

변경사항 - 4.2.5 제품 및 서비스 제외

마지막 문장을 읽기 편하게 변경함.

‘다음 버전 출시로 구형이 된 현장 교체 장치(Field Replaceable Units)가 현장에서 완전히 회수되지 않았다면, 최신 버전에 의해 폐기되는 상용 제품의 부품인 개개의 현장 교체 장치에는 위의 제외 사항을 적용하지 않는다.

위 문구 변경은 ‘단종단계 제품에 대한 데이터 보고를 제외’한 R5.6 변경 이후, 이 요구사항이 어떻게 적용되는가를 명확하게 한다.

변경사항 - 7장 하드웨어 성과지표

‘제품 단종단계 동안 데이터 보고를 제외’ 했던 R5.6의 변경을 반영하여, 7장 전체 중 5곳을 문구수정 하였다.

이는 상용단계(GA) 대신 수명주기(life cycle)를 언급함에 따라 야기되는 혼란을 제거하기 위함이다.

변경사항 - 8.2장

기존 소프트웨어 문제보고 성과지표 (SPR)를 새로운 초기 소프트웨어문제보고 성과지표 Early Software Problem Report Measurement (eSPR)로 대체함. 새로운 성과지표는 다음의 변경사항으로 이전과 비슷하다

- 주요 릴리즈 후 처음 12개월 이내의 소프트웨어 문제만 계산한다.
- 정규화 단위는 해당 릴리즈로 문제를 보고한 고객 수이다.

이 변경의 이유:

- SPR은 NPR의 부분집합일 뿐이고 NPR이외 추가적인 통찰력을 제공하지 못한다.
- 초기 소프트웨어 품질 측정에의 강한 요구

변경사항 - 8.2장 eSPR 설명

초기 소프트웨어 문제보고 (eSPR) 성과지표는 초기 개발 동안, 상용단계 이후 고객에 의해 발견되고 보고된 소프트웨어 문제를 추적한다.

이 성과지표는 해당 소프트웨어의 운영 수명주기의 초기부분 동안에 공급된 제품의 소프트웨어 품질을 나타내는 소프트웨어 문제를 제기한 고객의 수를 평가하기 위하여 사용된다.

변경사항 - 8.2장 eSPR 계산규칙

모든 제품범주에 대하여 eSPR 성과지표를 위한 소프트웨어 문제보고를 계산할 때 다음 규칙과 함께 5.1.4b)의 계산규칙을 적용한다

- 1) eSPR-기간 동안 보고된 소프트웨어 문제 보고만 계산하여야 한다.
- 2) eSPR 보고의 목적상, 소프트웨어 릴리스 또는 해당 릴리스의 후속 소프트웨어 업데이트에 보고된 소프트웨어 문제는 소프트웨어 릴리스에 기인해야 한다.
- 3) 소프트웨어 릴리스 또는 소프트웨어 업데이트를 결정할 수 없는 경우, 그 소프트웨어 문제보고는 가장 최근의 소프트웨어 릴리스에 기인한다.

변경사항 - 8.2장 eSPR 계산규칙

- 4) 소프트웨어 릴리즈 또는 소프트웨어 업데이트를 결정할 수 없는 경우,
그 소프트웨어 문제보고는 가장 최근의 소프트웨어 릴리즈에 기인한다. 보고된 문제가 소프트웨어와 관련 있을 것으로 추측되지만 후속되는 조사에서 재생산되지 않는 문제보고는 계산되어야 한다.
- 5) 동일 릴리즈 또는 후속되는 소프트웨어 업데이트에 대한 동일 고객으로부터의 동일한 소프트웨어 문제에 대한 여러 보고는 문제가 보고된 첫번째 월에 하나의 문제보고로 계산되어야 할 것이다.
- 6) eSPR 분모의 경우, eSPR-기간내의 릴리즈에 대하여 최소 하나이상의 문제보고를 보고한 고객을 계산한다.
- 7) eSPR 분모의 경우, 릴리즈의 eSPR-기간 이내에 최소한 한 개 이상의 문제를 보고한 고객을 각각의 릴리즈에 대하여 한 번씩 계산한다.

변경사항 - 8.2장 eSPR 제외계산규칙

모든 제품범주에 대하여 eSPR 성과지표를 위한 소프트웨어 문제보고를 계산할 때 다음 규칙과 함께 5.1.4 c)의 계산규칙 제외를 적용한다

- 1) 하드웨어 문제라고 결정되어진 문제보고는 설계 해결 또는 임시방안이 소프트웨어적으로 실행되었다고 하더라도 계산하지 않는다.
- 2) 입력 데이터 오류로 인한 문제보고는 제외한다.
- 3) 해당 소프트웨어 릴리즈에 대하여 eSPR-기간 이외의 소프트웨어릴리즈 또는 관련 릴리즈에 대한 후속되는 소프트웨어 업데이트에 대한 소프트웨어 문제보고는 제외한다.
- 4) 문제가 보고된 정확한 소프트웨어 릴리즈나 소프트웨어 업데이트를 확인할 수 없지만, 문제가 발생한 결함이 지난 12개월 동안 발표된 모든 소프트웨어 릴리즈나 소프트웨어 업데이트에서 이미 해결되었다는 것을 조직이 알고 있다면, 해당 문제보고서는 제외한다.
- 5) 폐기되거나 더 이상 지원되지 않는 소프트웨어 릴리즈에 대한 문제보고는 제외한다.

변경사항 - 8.2 eSPR Data

식별자 정의

Afactor 연간 계산기간 수

eSPs 각 소프트웨어 릴리스 또는 관련 소프트웨어 업데이트에 대해 소프트웨어 릴리스의 eSPR 기간이 시작된 이후 하나 이상의 문제를 보고한 총 고객 수

eSp1 eSPR 기간내에 릴리즈한 소프트웨어에 대해 해당 월에 보고된 심각한 소프트웨어 문제 수

eSp2 eSPR 기간내에 릴리즈한 소프트웨어에 대해 해당 월에 보고된 중대한 소프트웨어 문제 수

eSp3 eSPR 기간내에 릴리즈한 소프트웨어에 대해 해당 월에 보고된 경미한 소프트웨어 문제 수

변경사항 - 8.2 eSPR 계산식

| 식별자 | 제 목 | 계산식 |
|-------|------------------------------|------------------------------|
| eSPR1 | 고객-릴리즈별 심각한 초기 소프트웨어 문제보고 | $eSp1 \times Afactor / eSPs$ |
| eSPR2 | 고객-릴리즈별 중대한 소프트웨어 문제보고 | $eSp2 \times Afactor / eSPs$ |
| eSPR3 | 고객-릴리즈별 경미한 소프트웨어 문제보고 | $eSp3 \times Afactor / eSPs$ |

변경사항 - 제품 및 서비스 범주표

제품 및 서비스 범주표의 새로운 버전은 R5.7포인트 릴리즈와 연계하여 발간되었다. 이들 변경은 다음을 포함한다.:

- 표 안의 SPR을 eSPR로 변경
- 표 A-1 앞에 있는 제품 범주 선택 조언에 새로운 규칙 추가
조직이 1~6 또는 8을 선택할 때 요구사항 핸드북 8.3 전체를 제외할 수 없다. 설계 및 개발 책임이 없는 조직은 범주 7의 서비스 범주에서 적절한 범주를 찾아야 할 것이다.
- 4가지 DSL 범주를 하나의 범주로 통합
- 7.7의 제조 범주를 내부서비스 범주로 변경
- 기존 8.5.1 Optical Fiber (현재는 Optical Fiber Material로 명칭도 변경)를 8.5.1.1 Optical Fiber와 8.5.1.2 Optical Glass로 분리함.
- 7개의 범주에 대하여 표 A-3의 부분 서비스 중단에 대한 정의 중 하나를 변경

전체적으로 자세한 내용은 범주표에 대한 별도 문서 참조

포인트 릴리즈 인증 규칙

성과지표 핸드북

- 우선 유의해야 할 점은 월간 PDR데이터에 영향을 최소화 하고, 실행가능한 한 빨리 변경사항/추가사항의 이점을 이끌어 내는 것이다
 - 실행 가능한 한 짧은 기간에 수립Set as short as practical
 - 새로운 성과지표를 추가하는 경우 오랜 기간이 좋을 것이다.
 - 만약 이전 데이터가 쉽게 변환될 수 없다면 성과지표에 변경을 만들 수 있는 짧은 기간 부여
- 보고가 요구되는 월에 첫번째 보고가 허락될 때 명확한 효과성 기록이 있어야 한다.
- 포인트 릴리즈 모든 사항은 준수기간 일자에 따라 준수되어야 한다.
- 기간은 6개월을 초과할 수 없을 것이다.

포인트릴리즈 적용 규칙

요구사항 핸드북-변경사항없음

- 신규 인증 기업
 - 가장 최신의 주요 릴리즈를 사용하여야 한다.
 - 신청자는 최신의 포인트 릴리즈에 따라 인증받을 수 있을 것이다.
- 기존 인증 기업
 - 다음 주요변경이 있는 릴리즈가 발행되기 전까지는 포인트 릴리즈에 대한 이행은 요구되지 않는다.
 - 자발적으로 포인트 릴리즈에 따라 인증 받을 수는 있다.
- 릴리즈 이후에도 인증기업은 언제든지 포인트 릴리즈를 요구할 수도 있다.

포인트릴리즈 발간

변경되거나 새로운 장은 tl9000.org에서 다운받아 무료로 이용가능함.(제품 및 서비스 범주표와 동일)

이전 릴리즈는 릴리즈가 아직 유효한 인증까지 사용가능하도록 남아 있을 것임.