

Alerto TL 9000

<p>1. Origem:</p> <p>Grupo de trabalho: “Integrated Global Quality Requirements & Measurements”</p> <p>Pessoa de Contato: Tom Yohe (thomas.f.yohe@alcatel.com)</p>	<p>2. Numero do Alerto:</p> <p>04-005B</p>
<p>3. Documentação afetado:</p> <p>“TL 9000 Measurements Handbook”, Versão 3.5 e Tabelas de Categorias do Produto Versão 3.6</p>	<p>4. Data de emissão:</p> <p>2004/10/22</p>
<p>5. Motivo do Alerto:</p> <p>Esclarecimentos da definição de “serviços” na Tabela A-1 na Categoria 7 – Serviços</p> <p>Esta versão B do alerta 04-005 esclarece que item 1 (a seguir) se aplica a serviços contratados, e acrescenta item 3</p>	
<p>6. Descrição:</p> <p>Esclarecimentos :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Uma organização pode ser certificado conforme TL 9000 numa categoria de serviços (7.x) para quaisquer ou todos os serviços contratuais fornecidos ao cliente relacionados aos produtos vendidos. A unica exigencia é que o(s) serviço(s) contratado(s) seja(m) de alguma forma oferecido(s) para venda, quer seja como venda de serviço independente, como parte de um acordo de nível de serviço (“Service Level Agreement”), ou embutido num plano de garantia do produto (“Warranty Plan”), e que o serviço seja fornecido para uma empresa externa, que não faz parte da própria organização. 2) A palavra “fornecedor” (utilizada diversas vezes na coluna de definições para categoria 7, serviços) se refere à organização. 3) Os serviços fornecidos na Categoria de Produto 7.6.2 podem ser exclusivamente internos à organização (ao nível corporativo) e provavelmente com pouca probabilidade de serem oferecidos a clientes externos. 	
<p>7. Comentários:</p> <p>Os esclarecimentos descritos em 6 (acima) serão acrescentados na proxima revisão das Tabelas de Categoria de Produtos.</p>	