

1. 発行作業グループ: 作業グループ: 統合グローバル品質要求事項測定法 (IGQ) 連絡先: contact@questforum.org	2. アラート番号: <p style="text-align: center;">07-004A</p>
3. 影響を受けるドキュメント: TL 9000 品質マネジメントシステム測定法ハンドブック リリース 4.0	4. 発行日: 2007 年 7 月 16 日
5. アラート発行理由: ソフトウェア問題処置品質測定法 (SFQ) において報告される欠陥のある問題処置を明確にする。	
6. 説明: <p>問題報告の重大性レベル(即ち、致命的、重大、軽微)とSFQ測定法における欠陥のある問題処置に関して期待される報告との関係について質問が提起された。簡単に言うと、下記の測定法ハンドブックの8.1.4.d.2からの抜粋が、期待されていることを示している。</p> <p>「SFQ に対して、組織は、毎月配付された正式なソフトウェア問題処置の 合計数と、欠陥があると識別された正式なソフトウェア問題処置の数を提供すること。」</p> <p>欠陥のある問題処置に対して用語集で示された定義は、欠陥のある問題処置の具体的な特性を示すことによって追加的な詳細説明を与えることを意図しているものの、定義の d) 項に示された基準が重要な考慮事項 (overarching consideration) であるとの誤解が生じている。これは誤りである。SFQ におけるソフトウェア問題処置の総数や欠陥のある問題処置の総数から「軽微な」欠陥を除外することは、IGQ が意図するところではない。</p> <p>むしろ、用語集に示されたそれぞれの例は、提供された問題処置が欠陥であったかどうかを判定するための独立した十分な基準として使用されるべきである。a) ~ d) の 4 つの基準のうち、ひとつでも該当すれば欠陥のある問題処置とみなされる。定義に示された基準を(説明の注記とともに)引用すると、欠陥のある問題処置とは、</p> <p>a) インストールできない。(欠陥が、致命的か、重大か、軽微かにかかわらず)</p> <p>b) 対象とする問題が修正できない。(欠陥が、致命的か、重大か、軽微かにかかわらず)</p> <p>c) 潜在的又は、顕在化した問題のために回収される。(欠陥が、致命的か、重大か、軽微かにかかわらず)</p> <p>d) 処置リリースから 6 ヶ月以内に、その処置に起因する致命的又は、重大な問題を起こす。</p> <p>それ故: もし、その問題処置をインストールすることができ、対象とする問題を修正することができ、潜在的又は顕在化した問題のために回収されることもない場合、それが新たに軽微な問題を発生させても、それは欠陥のある問題処置としては計数されない。しかしながら、問題処置が対象とした問題に完全に対応していなければ、残った問題が軽微なものであってもそれは欠陥のある問題処置として計数されなければならない。実際問題としては、顧客は、問題処置が新たな問題を発生させれば、それが軽微なものであっても受け入れないであろう。</p>	
7. 補足説明:	