

|   |   |
|---|---|
| <p><b>1. 출처 작업그룹(WG) :</b></p> <p>작업그룹 : 통합된 범세계적 품질 요구사항 및 성과지표 (IGQ)</p> <p>문의처: contact@questforum.org</p>   | <p><b>2. 지침 번호 :</b></p> <p>07-004A</p>   |
| <p><b>3. 관련 문서 :</b></p> <p>TL 9000 품질경영시스템 성과지표 핸드북 R4.0</p>   | <p><b>4. 발행 일자 :</b></p> <p>2007/7/16</p> |
| <p><b>5. 발행 이유 :</b></p> <p>소프트웨어 해결 품질(SFQ) 성과지표로 보고된 결함있는 해결에 대한 설명을 제공하기 위함</p> <p><b>6. 지침 내용 :</b></p> <p>문제 보고 심각도 수준(즉, 치명적인, 중대한, 경미한)과 SFQ 성과지표에서 결함있는 해결로 보고해야할 사항 간의 관계에 관하여 질문이 제기되어 왔다. 간략하게, 결함있는 해결로 보고해야할 사항을 기록한 8.1.4.d.2 절을 인용하겠다.</p> <p>"SFQ 계산을 위해, 조직은 인도한 공식 소프트웨어 해결의 월간 총 수와 결함으로 확인된 공식 소프트웨어 해결 수를 제공하여야 한다."</p> <p>성과지표 핸드북 R4.0 용어해설 상의 결함있는 해결에 대한 정의는 무엇을 결함있는 해결로 간주할 것인지에 대해 구체적인 특성을 제시함으로써 인해 상세한 설명을 제공하기 위한 목적이었으나, 그 정의 중 d) 기준이 가장 중요한 고려사항이라는 오해가 있어왔다. 이는 옳지 않다. 경미한 결함을 소프트웨어 해결의 총 수나 SFQ 계산을 위한 결함있는 해결 총 수에서 제외하는 것은 IGQ가 의도하는 바가 아니다.</p> <p>오히려, 각 용어해설 상의 예는 제공된 해결에 결함이 있는지를 결정하기 위하여 각각 독립적인 충분조건으로 사용되어야 한다. 4 가지 기준 중 하나라도 만족하는 해결은 결함있는 해결로 간주된다. (주석과 함께) 용어해설 상 정의의 기준을 다시 언급하자면, 결함있는 해결은 다음과 같은 해결을 말한다. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 설치되지 않는, (치명적인 결함을 위한 해결인지, 중대한 결함을 위한 해결인지, 또는 경미한 결함을 위한 해결인지에 관계없이)</li> <li>b) 의도된 문제를 시정하지 않는, (치명적인 결함을 위한 해결인지, 중대한 결함을 위한 해결인지, 또는 경미한 결함을 위한 해결인지에 관계없이)</li> <li>c) 잠재적 또는 실제 문제 때문에 철회된, 또는 (치명적인 결함을 위한 해결인지, 중대한 결함을 위한 해결인지, 또는 경미한 결함을 위한 해결인지에 관계없이)</li> </ul> |   |

- d) 해결 릴리스의 최초 6개월 이내에 해결에 기인하여 치명적 또는 중대한 문제를 야기시키는

그러므로 : 만일 해결이 설치되고, 의도된 문제가 시정되었으며, 잠재적 또는 실제 문제 때문에 철회되지 않았고, 신규 경미한 문제로 제출되었다면, 이는 결함으로 계산하지 않을 것이다. 그러나, 해결이 의도된 문제를 완전히 처리하지 않았다면, 남은 사안이 경미하더라도, 이는 결함으로 계산해야 한다. 실제로는, 아무리 경미한 것일지라도 새로운 문제를 야기한 해결을 고객이 수용할리 없을 것이다.

7. 코멘트 :