

# Alerto Informativo TL 9000

## 1. Grupo de trabalho de origem:

“Integrated Global Quality Requirements & Measurements”

Pessoa de Contato: Ken Koffman ([kjkoffman@bellsouth.net](mailto:kjkoffman@bellsouth.net))

## 2. Numero do Alerto:05-004A

## 3. Documentação afetado:

“TL 9000 Measurements Handbook” Versão 3.5, Tabelas de Categorias do Produto Associadas, e “TL 9000 Requirements Handbook” Versão 3.0

## 4. Data de emissão: 2005/04/25

## 5. Motivo do Alerto:

Tratamento de “firmware” com respeito às medições da TL 9000

## 6. Descrição:

Frequentemente são levantadas perguntas sobre o tratamento correto de “firmware” com respeito às medições para manutenção de software da TL 9000. Esta explicação tem o intuito de responder estas perguntas.

O tratamento de “firmware” se baseia na forma em que o mesmo está sendo mantido no campo. Se o “firmware” pode ser alterado ou revisado através de download, então deverá ser tratado como se fosse software. Neste caso, as medições apropriadas para patching e/ou atualização do software, baseadas na opção SWIM relevante, se aplicarão. Se as mudanças/alterações requerem rotação ou substituição de hardware, necessitando a troca ou reposição de dispositivos tipo “plug in” no campo, ou a devolução do circuito para uma instalação de reparo, então o “firmware” deverá ser tratado como hardware e não se aplica as medições do software.

É importante ressaltar que esta explicação não deverá afetar a aplicabilidade de qualquer requisito do TL 9000 Requirements Handbook aplicável ao processo utilizado no desenvolvimento do “firmware”.

## 7. Comentários:

Este esclarecimento será incorporado numa revisão futura do TL 9000 Measurement Handbook.