
**Quality Excellence for Suppliers of
Telecommunications Forum
(QuEST Forum)**

**TL 9000
Quality Management System
Measurements Handbook
OTD Examples**

クエストフォーラム

**Quality Excellence for Suppliers of
Telecommunications Forum
(QuEST Forum)**

**TL 9000
品質マネジメントシステム
測定法ハンドブック
OTD 計算例**

5.4 OTD Examples

5.4.1 On-Time Delivery Philosophy

When considering the TL 9000 OTD measures, it is important to remember that the intent of the measures is to drive improvement in delivery performance as viewed by the customer. This is why the customer requested delivery date is used in addition to the organization's promised delivery date in the determination of "on-time". It is also the reason unauthorized early deliveries are not counted as on-time deliveries. Viewing the measurement rules from the customer's viewpoint will aid greatly in applying them correctly.

5.4.2 On-Time Delivery for Items

5.4.2.1 On-Time Delivery For Items to Customer Request Date (CRD)

Table 5.4.2-1 illustrates computation of the OTI measurement from a series of delivered line items per purchase order (PO).

Table 5.4.2-1 On-Time Item Delivery (OTI) For March

Purchase Order	Line Item	CRD (mm/dd)	Quantity Ordered	Split Order	Quantity Delivered	Date Delivered (mm/dd)	Number of On-time Line Item CRDs Met	Note
A	1	03/10	5		5	03/10	1	
	2	03/12	6		6	03/13	0	
	3	03/17	4		4	03/18	0	
B	1	03/20	8		8	03/22	0	
	2	03/22	12	yes	6	03/22	0	1
				yes	6	03/25	0	
	3	03/29	2		2	unknown	0	2
	4	03/30	2		2	03/30	1	
C	1	02/15	7		7	03/15	NA	3
	2	02/15	1		1	03/15	NA	
D	1	03/25	20	yes	10	03/25	NA	4
				yes	10	03/25	1	
E	1	03/10	2		2	03/5	0	5
F	1	03/15	6		6	03/10	1	5
Number of Orders =5		Number of item CRDs due in month Dld = 10					On-time Line Items Dla = 4	
OTD for Line Items (OTI) = 100 x (Dla/Dld) = 100 x (4/10) = 40%								6

NOTES:

- Line item B2 was not on time for the CRD because only ½ of the items were delivered on the CRD.
- OTD date could not be confirmed or derived from other information and therefore the line item is assumed to have missed OTD.
- Purchase Order line items C1 and C2 CRDs were not counted in

5.4 OTD 計算例

5.4.1-定刻引渡しの考え方

TL 9000 のOTD測定値を考えるとときに重要なのは、この測定値が顧客の観点からの引渡しパフォーマンスの改善を推進することを念頭に置いているということである。“定刻”を決定する上で、組織が約束した引渡し日に加え、顧客要求の引渡し日を用いるのはこのためである。承認されていない早い引渡しは定刻引渡しに計数されないのもこの理由による。顧客の観点からこの測定法のルールを見ることは、この測定法を正しく適用するのに大いに役立つ。

5.4.2 品目の定刻引渡し

5.4.2.1 顧客要求日 (CRD) に対する品目の定刻引渡し

表5.4.2-1は、購買オーダー毎の一連の引渡し品目のOTI測定値の計算を示している。

表5.4.2-1 3月の品目の定刻引渡し (OTI)

購買オーダー	品目の連番	CRD 月/日	注文数量	分割納入	納品数量	納品日 月/日	CRD適合 定刻引渡し 品目数	注
A	1	03/10	5		5	03/10	1	
	2	03/12	6		6	03/13	0	
	3	03/17	4		4	03/18	0	
B	1	03/20	8		8	03/22	0	
	2	03/22	12	あり	6	03/22	0	1
				あり	6	03/25	0	
	3	3/29	2		2	不明	0	2
4	3/30	2		2	03/30	1		
C	1	2/15	7		7	03/15	NA	3
	2	2/15	1		1	03/15	NA	
D	1	3/25	20	あり	10	03/25	NA	4
				あり	10	03/25	1	
E	1	3/10	2		2	03/05	0	5
F	1	3/15	6		6	03/10	1	5
購買オーダー数=5		月内の予定 CRD数 Dld=10					定刻引渡し 品目数 Dla = 4	
品目のOTD、即ちOTI= 100 x (Dla/Dld) = 100 x (4/10) = 40%								6

注)

- 品目B2は、品目の2分の1のみがCRDに納入されただけなので、CRDに対して定刻ではない。
- 定刻引渡し日が確認できなかったか、又は他の情報から得ることが出来なかったため、この品目はOTDを見逃したとみなされる。
- 品目の購買オーダーC1とC2は、2月のCRDなので、3月の合計10(訳注：原文は9、誤り)には算入しない。

- the total of 9 for March as they had a February CRD.
- Order D is counted as 1 on-time line item because while both portions of the split shipments were delivered on time, it is still just 1 line item on the order.
 - Line item E1 was delivered early. Assuming there is no evidence of customer authorization of the early delivery, the CRD was not met. Order F1 was also delivered early but the early delivery was authorized by the customer and therefore the CRD was met.
 - The OTI performance for March is 4 (CRDs met) / 10 (CRDs due) or 40%.

5.4.2.2 On-Time Delivery For Items to Supplier Promised Date (SPD)

Table 5.4.2-1 illustrates computation of the OTIP measurement for the delivered line items per purchase order (PO) for the POs listed in the previous example (5.4.2.1).

Table 5.4.2-1 On-Time Item Delivery to Supplier Promised Date (OTIP) For March

Purchase Order	Line Item	SPD (mm/dd)	Quantity Ordered	Split Order	Quantity Delivered	Date Delivered (mm/dd)	Number of On-time Line Item SPDs Met	Note
A	1	03/10	5		5	03/10	1	
	2	03/13	6		6	03/13	1	1
	3	03/17	4		4	03/18	0	
B	1	03/20	8		8	03/22	0	
	2	03/22	12	yes	6	03/22	0	2
				yes	6	03/25	0	
	3	03/29	2		2	03/29	1	
4	03/30	2		2	03/30	1		
C	1	02/15	7		7	03/15	NA	3
	2	02/15	1		1	03/15	NA	
D	1	03/25	20	yes	10	03/25	NA	4
				yes	10	03/25	1	
E	1	03/10	2		2	03/5	0	5
F	1	03/15	6		6	03/10	1	5
Number of Orders = 5		Number of item SPDs due in month DiPd = 10					On-time Line Items DiPa = 6	
OTIP = 100 x (DiPa/DiPd) = 100 x (6/10) = 60%								6

NOTES:

- Although the customer requested a 3/12 delivery, the supplier indicated they could not guarantee delivery on that date, but promised delivery on 3/13. This SPD was met.
- Line item B2 was not on time for the SPD because only 1/2 of the items were delivered on the SPD.
- Purchase Order line items C1 and C2 SPDs were not counted in the total of 9 for March as they had a February SPD.
- Line item D is counted as 1 on-time line item because while both

- オーダーDは、分割出荷され、両方とも定刻に納品されており、オーダー上は1品目のオーダーなので、定刻の1品目と計数される。
- 品目E1は納期より早く納品された。顧客からの早期納品の承認の証拠がないとすれば、CRDに適合していない。オーダーF1も予定より早く納品されたが、早期納品は顧客から承認されているので、CRDに適合している。
(訳注：早期納入の承認があったかは、ここに記載されたデータだけでは不明。実際の運用では、承認の記録がない場合は全て、適合していないとすべき。)
- 3月のOTIのパフォーマンスは、CRD予定10に対しCRD適合件数4、即ち40%である。

5.4.2.2 供給者約定日 (SPD) に対する品目の定刻引渡し

表5.4.2-2(訳注：原文は5.4.2-1、間違い)は、前の例(5.4.2.1)の購買オーダー (PO) についての、購買オーダー毎の納品品目のOTIP測定値の計算を示す。

表5.4.2-2(訳注：原文は5.4.2-1、誤り)

3月の供給者約定日 (SPD) に対する品目の定刻引渡し (OTIP)

購買オーダー	品目の連番	SPD 月/日	注文数量	分割納入	納品数量	納品日月/日	SPD適合定刻引渡し品目数量	注
A	1	03/10	5		5	03/10	1	
	2	03/13	6		6	03/13	1	1
	3	03/17	4		4	03/18	0	
B	1	03/20	8		8	03/22	0	
	2	03/22	12	あり	6	03/22	0	2
				あり	6	03/25	0	
	3	3/29	2		2	不明	0	7
4	3/30	2		2	03/30	1		
C	1	2/15	7		7	03/15	NA	3
	2	2/15	1		1	03/15	NA	
D	1	3/25	20	あり	10	03/25	NA	4
				あり	10	03/25	1	
E	1	3/10	2		2	03/05	0	5
F	1	3/15	6		6	03/10	1	5
購買オーダー数=5		月内の予定SPD数 DiPd=10					定刻引渡し数 DiPa = 5	
OTIP= 100 x (DiPa/DiPd) = 100 x (5/10) = 50%								6

注：

- 顧客は3月12日に納品を要求したが、供給者はその日の納品は保証できないと表明したが、3月13日の納品を約束した。従ってSPDには適合した。
- 品目B2は、品目の2分の1のみがSPDに納入されたため、SPDに対して定刻ではない。
- 品目の購買オーダーC1とC2のSPDは、2月のSPDなので、3月の合計10(訳注：原文は9、誤り)には算入しない。
- 品目Dは、分割出荷され、両方とも定刻に納品されているが、オーダー上は1品目のオーダーなので、定刻の1品目と計数される。

portions of the split shipments were delivered on time, it is still just 1 line item on the order.

- 5) Line item E1 was delivered early. Assuming there is no evidence of customer authorization of the early delivery, the SPD was not met. Order F1 was also delivered early but the early delivery was authorized by the customer and therefore the SPD was met.
- 6) The OTIP performance for March is 6 (SPDs met) / 10 (SPDs due) or 60%.

As you may have observed, the above example for OTIP is nearly identical to the example for OTI. That is because the measures are identical with the only difference being that OTI is on time to customer request date and OTIP is on time to supplier promised date.

5.4.3 On-Time Delivery For Services Including System Installations

Table 5.4.3-1 illustrates computation of the OTD measurement from a series of services per purchase order (PO).

Table 5.4.3-1 On-Time Service Delivery (OTS) For March

Purchase Order	Task/Line Item	CRD (mm/dd)	Date Completed (mm/dd)	Date Accepted (mm/dd)	Number of On-time Services CRDs met	Note
F	1	03/10	03/10	03/10	1	
	2		03/10			
	3		03/10			
G	1	03/20	03/22	03/25	0	
	2		03/22			
H	1	03/21	03/21	03/22	0	
	2		03/21			
I	1	02/15	03/15		NA	1
	2		03/15			
J	1	03/25	03/15	03/25	0	2
Number of Purchase Orders = 5		CRDs Due in moth DVd = 4			On-time Service CRDs DVa = 1	
OTD for Service (OTS) = 100 x (DVa/DVd) = 100 x (1/4) = 25%						3

NOTES:

- 1) Purchase Order I was not counted in the total of 4 for March as it had a February CRD.
- 2) Purchase Order J was completed but not accepted for early delivery by the customer. Thus, the CRD was not met.
- 3) The OTS performance for March is 1(CRD met) / 4 (CRDs due) or 25%.

The task/line items are shown in Table 5.4.3-1 for completeness only. The service has not been delivered until the last task has been accepted as complete.

- 5) 品目E1は納期より早く納品された。顧客からの早期納品の承認の証拠がないとすれば、SPDに適合していない。オーダーF1も予定より早く納品されたが、早期納品は顧客から承認されているので、SPDに適合している。(訳注：早期納入の承認があったかは、ここに記載されたデータだけでは不明。実際の運用では、承認の記録がない場合は全て、適合していないとすべき。)
- 6) 3月のOTIPのパフォーマンスは、SPD予定10に対しSPD適合件数5、即ち50%である。
[訳注：原文にはないが以下の注を追加した]
- 7) OTDデータは確認できなかったか、又は他の情報から得ることが出来なかったため、この品目はOTDを見逃したと見做される。

上記の例で見る通り、OTIPはOTIの例とほとんど同じである。これは、OTIは顧客要求日に対しての定刻であり、OTIPは供給者約定日に対しての定刻という相違だけで他は同一であるからである。

5.4.3 システムのインストールを含むサービスの定刻引渡し

表5.4.3-1は、購買オーダー毎の一連のサービスについてOTD測定値の計算を示す。

表5.4.3-1 3月のサービスの定刻引渡し(OTS)

購買オーダー	発注品目毎の作業工番	CRD 月/日	完了日 月/日	受諾日 月/日	CRD適合定刻引渡しサービス件数	注
F	1	03/10	03/10	03/10	1	
	2		03/10			
	3		03/10			
G	1	03/20	03/22	03/25	0	
	2		03/22			
H	1	03/21	03/21	03/22	0	
	2		03/21			
I	1	02/15	03/15		NA	1
	2		03/15			
J	1	03/25	03/15	03/25	0	2
購買オーダー数 = 4		月内の予定CRD数 DVd = 4			サービス件数 CRDs DVa = 1	
サービスの OTD (OTS) = 100 x (DVa/DVd) = 100 x (1/4) = 25%						3

注:

- 1) 購買オーダーIは、2月のCRDなので、3月の全オーダー数4には算入しない。
- 2) 購買オーダーJは完了したが、顧客が早い引渡しに対し受諾しなかったため、CRDには適合しなかった。(訳注：受諾しなかったことになっているが、ここに記載されたデータだけでは不明。実際の運用では、受諾の記録がない場合は全て、適合していないとすべき。)
- 3) 3月のOTSパフォーマンスはCRD予定4に対しCRD適合件数1即ち25%である。

発注品目毎の作業工番は、表5.4.3-1に、補足のためにのみ示されている。サービスは最後の作業の完了を受領されるまでは引渡しされない。

The data reported for the above examples are shown in Table 5.4.3-1.

Table 5.4.3-1 Example 5.4.2 & 5.4.3 – OTD Data Table Report

Identifier	Value
MeasurementID	OTD
Dla	3
Dld	9
DVa	1
DVd	4

5.4.4 Frequently asked questions

5.4.4.1 When does delivery occur?

Delivery occurs when the customer accepts control of the physical line item for OTI or accepts the service as being completed for OTS. For a physical line item, this can be at the organization's dock if that is where the customer accepts the item per rule 5.4.4 b) 10). For example, when the customer specifies the shipper or otherwise takes control of the shipment at the organization's factory or distribution center, then delivery has been made as the time the customer is notified the item is available at the organization's dock. A commonly used term associated with some orders of this type is FOB – Factory.

5.4.4.2 Are deliveries of software counted?

Software that is physically delivered via a CD-ROM, tape, or other physical media is treated as any other line item. Software that is electronically delivered by the organization by placement of the new software on the customer's equipment is also treated like a line item. A delivery of software that is made by placement on the organization's server for later download by the customer is not counted in OTD per rule 5.4.4 c) 2).

5.4.4.3 How is material that is part of a service order handled?

Unless the material related to a service order is ordered, delivered, and accepted by the customer in a separate transaction with its own CRD, the service material delivery is considered being made to the organization providing the service and not the customer per 5.4.4 c) 3). Therefore there is no delivery data to be reported for the material itself. Only the data pertaining to the delivery of the service is reported. Table 5.4.4.2 -1 below shows how this applies to various types of orders.

Table 5.4.4.2-1 Order type versus OTD measure

Order Type	Description	OTD Measure	Notes
F	Furnish only (line items)	OTI	
F&I	Furnish and Install	OTS	1
EF&I	Engineer, Furnish, and Install	OTS	1
I	Install	OTS	
E	Engineer	OTS	
E&F	Engineer and Furnish	OTS & OTI	2

NOTES:

- 1) F&I and EF&I orders are typically set up with a single CRD with on time delivery determined by acceptance by the customer at that time. If there is a separate transaction where the customer assumes control of the equipment

OTD Examples for TL 9000 Quality Management System Measurements Handbook

上記の例における報告データを表5.4.3-2(訳注:原文は5.4.3-1)に示す。

Table 5.4.3-2(訳注:原文は5.4.3-1)例5.4.2, 5.4.3 – OTD データ報告表

識別子	値
MeasurementID	OTD
Dla	3 (訳注:原文のまま、上記例では品目については4又は5のはず)
Dld	10 (訳注:原文は9)
DVa	1
DVd	4

5.4.4 よくある質問

5.4.4.1 引渡しはいつ起こるのか?

引渡しは、OTIについては、顧客が物理的な品目の管理を受け入れたとき、またOTSについては、完了したサービスを受け取る時に発生する。物理的な品目については、顧客が計数ルール5.4.4 b) 12) に従い、品目を受け取る組織の倉庫で生じることもありうる。例えば、顧客が運送業者を指定するか、又は組織の工場又は流通センタの出荷の管理を直接行っているときは、引渡しは顧客が組織の倉庫において入手可能であることを知らされた時点で引渡し完了する。このタイプのオーダーに関する一般的な用語はFOB-Factory(工場渡し)と言う。

5.4.4.2 ソフトウェアの引渡しは計数するのか?

CD-ROMやテープやその他の物理的なメディアとして引き渡されるソフトウェアは、他の品目と同じように扱われる。顧客の機器に新しいソフトウェアを設定するという方法で、組織により電子的に引き渡されるソフトウェアもまた品目のように扱われる。組織のサーバーに設定され、そのあと顧客によってダウンロードされるソフトウェアの引渡しは、計数ルール5.4.4 c) 2)に従い、OTDには計数されない。

5.4.4.3 サービスオーダーの一部である材料はどう扱うのか?

サービスオーダーに関連している材料が、顧客によって、固有のCRDで、個別の処理によって、発注され、納品され、受領されるのでなければ、サービスの材料の引渡しは、計数ルール5.4.4 c) 3)に従い、サービスを提供する組織に対して実施されたものであり、顧客に対してのものではないとみなされる。

それ故、材料そのものについて報告するデータはない。サービスに関係するデータのみを報告する。以下の表5.4.4.3-1は、色々なタイプのオーダーにこれをどのように適用するかを示している。

表5.4.4.3-1 オーダーのタイプとOTD測定法との対照表

オーダータイプ	説明	OTD 測定値	注
F	設備のみ (品目)	OTI	
F&I	設備とインストール	OTS	1
EF&I	エンジニアリング、設備、及びインストール	OTS	1
I	インストール	OTS	
E	エンジニアリング	OTS	
E&F	エンジニアリング及び設備	OTS & OTI	2

注

- 1) F&I及びEF&I のオーダーは、一般的に単一のCRDで扱われ、その期日の顧客の受諾により決定される定刻引渡しである。もし個別の取扱い処理があり、それが、スペアの回路パッケージのように、装置の管理がインストールの完了とは分離されると顧客が考えるならば、その取扱い処理はOTIとして報告されるであろう。

OTD Examples for TL 9000 Quality Management System Measurements Handbook

separate from completion of the installation, such as a delivery of spare circuit packs, then that transaction would be reported in OTI. A separate invoice or bill sent to the customer for the equipment delivery would be a clear indication of the need to report OTI in addition to the OTS. If everything remains under the organization's control until completion of the installation, then there is only OTS data to report.

- 2) It is standard industry practice to have a separate delivery and CRD related to the delivery of the engineering design package associated with an E&F order. If this is not the case for a particular order, then there would only be OTI data to report.

5.4.4.4 What if the customer requested delivery date (CRD) is "unreasonable"?

By definition, rule 5.4.4 c) 1), the only "unreasonable" CRD is one that is before the date the order is received by the organization. Such orders may be excluded from the OTD measurement. If the organization believes a CRD to be unreasonable, it is free to refuse the order. Once an order is accepted, then the on-time performance is to be measured against the CRD.

While the organization may not request a change to the CRD once the order is accepted, rule 5.4.4 b) 6), it is free to negotiate contractual standard delivery intervals with the customer prior to receipt an order. Any such delivery interval agreed to by the customer can then be applied when an order is received. This contractual agreement would override the requested delivery date on the purchase order.

5.4.4.5 Do I have to get separate authorization for every early delivery in order for it to count on time?

No, a blanket agreement may be set up to authorize a delivery window that allows early deliveries for any order. Typically these agreements noting the customer may still specify a given date when it is required. It should be noted agreements such as this are common for certain services such as repair, maintenance, support, or installation.

5.4.4.6 How do I handle a service order with multiple tasks?

A single service order with several activities should be considered as multiple services being purchased by the customer. The delivery data shall be measured against the Customer Requested Date (CRD) for the order as per the standard rules for On Time Delivery. If the tasks on the order are associated with activities that cover multiple product categories within the Organization's scope of registration, the service order must be reported against each applicable product category. For example, if an order requires installation, provisioning and engineering activities (multiple product categories) and the Organization is certified to all 3 product categories, the Organization will be required to submit data for 7.1.1 Installations, 7.1.2 Provisioning and 7.2.1 Network Engineering Service for that single order.

Example #1: Customer places an order for a service consisting of three tasks - Network Engineering, Installation and Provisioning - on one order, with a single CRD, i.e. a compound order as per counting rule 5.4.4 b) 11).

- If all three tasks are completed and accepted by the Customer by the CRD, then On-Time is reported in each category.

装置の納入について個別の送り状又は請求書が顧客へ送られるならば、それはOTSに加えてOTIを報告する必要を明確に示しているであろう。もし、インストールの完了まで全てが組織の管理下に置かれたままであるならば、OTSデータのみを報告することになる。

- 2) E&Fオーダーに伴うエンジニアリング設計パッケージの納入に関して、分離納入及びCRDを設定するのが、標準的な業界の慣習である。もし、特定のオーダーがこのケースでないならば、OTIデータを報告することになるであろう。

5.4.4.4 顧客要求引渡し日 (CRD) が “理に合わない” 場合はどうするか?

計数ルール 5.4.4 c) 1),により、“理に合わない”CRDとは、組織がオーダーを受け取るより以前の日付のみである。そのようなオーダーはOTDの測定からは除外してもよい。もし組織があるCRDが“理に合わない”と確信したらそのオーダーは拒絶しても良い。オーダーが一度受諾されれば、定刻引渡しパフォーマンスはそのCRDに対して測定されることになる。

組織は、オーダーを一度受諾したらならば、CRDの変更を要求できない(5.4.4 b) 6)) 一方、オーダーを受ける前に顧客と標準納期を契約で定めるよう交渉することはできる。顧客が同意したそのような納期があるならば、オーダーを受けた時にそれを適用することができる。このような契約上の同意があれば、(訳注：一般的ではない) 購買オーダーの引渡し要求日に優先する。

5.4.4.5 納期前の引渡しは、それを定刻と計数するためには、個別の許可を得なければならないか?

いいえ、包括的契約で、全てのオーダーに対して納期前の引渡しを許可する納品期間を公式に設定することができます。普通は、このような契約は、顧客が必要とあらば特定の納期を指定することができることが詠われている。修理や保守或いはインストール等、いくつかのサービスでは、このような契約は普通に行われているということの特筆すべきである。

5.4.4.6 複数の作業からなるサービスオーダーはどのように扱ったらよいか?

いくつかの活動含む単一のサービスオーダーは、顧客が複数のサービスを購買したとみなすのが望ましい。引渡しのデータは、定刻引渡しの標準ルールに則り、そのオーダーの顧客要求日 (CRD) に対して計測しなければならない。そのオーダーに関する作業が、組織の認証範囲の複数の製品分類をカバーする活動に関連するのなら、そのサービスオーダーは、適用可能な各製品分類に対して報告しなければならない。例えば、あるオーダーが(複数の製品分類である)インストール、プロビジョニング及びエンジニアリング活動を必要とし、組織がその3つのすべての製品分類で認証されているならば、組織はその単一オーダーに対して、7.1.1 インストール、7.1.2 プロビジョニング 及び、7.1.2 ネットワークエンジニアリングサービスについてのデータを提出する必要がある。

例#1: 顧客は同一CRDの単一の注文書で、3つの作業-ネットワークエンジニアリング、インストール及びプロビジョニングから成るサービスをオーダーしてきた。即ち、計数ルール5.4.4. b) 13)に対する複合オーダーである。

- もし3つの全ての作業がCRDまでに完了し顧客に受け入れられたならば、各製品分類について定刻と報告される。

- If one or more of the tasks is not completed and accepted by the Customer by the CRD, then Missed On-Time is reported in all three categories.

Example #2: Customer places an order for three services - Network Engineering, Installation and Provisioning - on one order, with the same CRD for each service. Assuming each service is delivered and accepted separately by the customer, each service is considered individually, that is:

- If the Network Engineering and Installation services are completed and accepted by the Customer by the CRD but the Provisioning service is not, then On-Time is reported for Network Engineering and Installation and Missed On-Time is reported for Provisioning.

Example # 3: If an order requires installation, provisioning and engineering activities (multiple product categories). how do we handle following scenarios:

If the Organization is NOT certified to all 3 product categories (say certified for only one product category 7.1.1) the Organization will be required to submit data only for that product category 7.1.1. The organization completes tasks under 7.1.1(certification scope) on time and there is a delay in completion of tasks not in certification scope. Being a compound order should this be considered a delayed delivery even though the delay is caused by tasks not in certification scope?

A compound order means that all the tasks/elements are treated in aggregate. That is, if any of the components are not on time, then all tasks/elements are not on time from an OTD perspective. If some of those tasks/elements are outside the scope of registration, those tasks/elements would not have data submitted for them. But that doesn't change the fact that all those that are being reported, regardless of which product category they are being submitted against, must be reported as not on time.

5.4.4.7 How do I handle a purchase order for the installation of a system involving multiple sites?

When considering a purchase order for the installation of a system involving multiple sites, a determination must be made as to whether the purchase order should be treated as one service order or a collection of multiple service orders.

If it is clearly defined by the purchase order terms and/or description, or by follow-up conversation with the customer, then the Organization must use this for assembling their measurement results.

Unfortunately, sometimes it is not clear how the customer wishes to handle multi-site acceptance from reviewing the purchase order. For these cases, typically, the way the order has been set up in the organization's billing system will indicate the customer's expectations for how they wish it to be treated.

- If the order is set up with a separate requested delivery dates (note that one or more of those dates could be identical) and each of those sites will be separately accepted by the customer, then the work at each site should be treated as a separate service order. In other words, the order is not completed until the customer takes ownership. If the customer takes ownership by individual sites then the unit of measurement is by sites.

- もし、ひとつ以上の作業が期日までに完了せず顧客に受け入れられなかった場合は、3つの全ての製品分類に対し、定刻引渡しは未達であると報告される。

例#2: 顧客は以下の3つのサービスについて、ひとつの注文書を発行した。-即ち、ひとつのオーダーで各サービスに対して同じCRDのネットワークエンジニアリング、インストール及びプロビジョニングである。各サービスは顧客に個別に引渡され受け入れられたとすれば、各サービスは個別であるとみなされて、即ち:

- もし、ネットワークエンジニアリングとインストールサービスがCRDまでに完了し顧客に受け入れられたが、プロビジョニングサービスは完了しなかったとすれば、ネットワークエンジニアリングとインストールについては定刻と報告され、プロビジョニングについては定刻でないと報告される。

例#3 ある注文書が(複数の製品分類で)インストール、プロビジョニング、及びエンジニアリング活動を要求しているならば、以下の状況においてはどのように取扱うか:

もし組織が3つ全ての製品分類に認証されていない(例えば、ただひとつ 7.1.1 しか認証されていない) ならば、組織はその製品分類 7.1.1 についてのみ、報告するように要求される。その組織は、7.1.1 (認証範囲) の下で定刻となるように作業を完了し、認証範囲ではない作業には完了遅れがある。複合作業のオーダーでは、この例ではたとえその遅れが認証範囲ではない作業に起因していても、引渡しの遅れとみなされるのだろうか?

複合作業のオーダーは、全ての作業/要素は一纏めにして取り扱うのが望ましい。即ち、発注要件のどの一つでも定刻でないならば、全ての作業/要素はOTDの観点からは定刻ではない。もしそれらの作業/要素のいくつかが認証範囲外ならば、それらの作業/要素には提出するデータはないであろう。しかしこのことが、組織が提出する対象の製品分類どうであれ、報告するデータは全て定刻引渡しされていないとして報告されなければならない、という事実を変更することはできない。

5.4.4.7 複数のサイトにまたがるシステムのインストールについての単一の購買オーダーはどのように扱うのか?

複数のサイトにまたがるシステムのインストールについての単一の購買オーダーを考えると、この購買オーダーが単一のサービスオーダーと扱うべきなのか、複数のサービスオーダーの集まりとして扱うべきなのかを決めなければならない。もしそれが購買オーダーの条件書及び又は記述書、或いは顧客とのその後のやり取りで明確に定義されているならば、組織はこれを用いて、自らの測定結果をまとめなければならない。

残念ながら、時として購買データのレビューから顧客が複数のサイトの受け入れをどのように扱うことを望んでいるのかが明確でないことがある。これらのケースでは、通常その組織の請求体系におけるオーダーを設定する仕様が、顧客の望む取扱いに関する期待を示すであろう。

- もしオーダーが分離された引渡し期日(注: 期日の内一つ以上が別個であるとする)に設定されており、顧客がサイト毎に受け入れをするならば、サイト毎の作業は個別のサービスオーダーと扱うのが望ましい。言葉を変えれば、顧客が所有権を持つまではオーダーは不完全である。もし顧客がサイト毎に所有権を持っているならば、測定法の単位はサイト毎である。(訳注: インストール作業は顧客の所有(レンタル等を含む)する設備に対する作業であり、所有権がないと受領を完結できない)

-
- If the customer does not accept the work and take ownership of any sites until all the sites are completed, then the purchase order should be treated as a single service order with a single delivery date.

In short, the determination of the number of service orders involved with a multi-site installation depends on how the customer accepts the work and takes ownership of the equipment.

5.4.4.8 How are customer-attributable delays for CRD managed?

Orders involving customer-attributable delays such as breach of contract due to credit issues or requests not to ship with no alternate due date established are excluded. In general, breaches of contract by the customer would make the order or contract null and void.

-
- もし顧客が全てのサイトが完了するまで作業の受諾をせず全てのサイトの主導権を持っているならば、その購買オーダーは単独の引渡し日の単独のサービスオーダーとみなすのが望ましい。

まとめると、複数のサイトにまたがるインストールに関するサービスオーダーの数をどのように決めるのかは、顧客の受諾条件及びその設備の顧客の所有権がどうなっているかに依存する。

5.4.4.8 CRDに関して、顧客に起因する遅れはどのように扱うか？

支払い問題、或いは確定した代替期日なしの出荷拒絶要求等の契約違反のような顧客に起因する遅れは除外する。一般的に、顧客による契約違反は、オーダー又は契約をないものとし、無効とする。