

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

**TL 9000  
Quality Management System**

**Measurements Handbook**

**SSO 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**

**SSO 計算例**

## 6.3 SSO Examples

### 6.3.1 – Example 1 – Fixed network engineering

A fixed network engineering company reporting into product category 7.2.1.1 recorded 198 jobs completed in May, 202 completed in June, and 189 completed in July. Due to network engineering attributable causes, no outages were recorded in May, two in June, and one in July. This information is shown in Table 6.3.1-1.

**Table 6.3.1-1 Example of Support Service Caused Outages for a Fixed Network Engineering Service Company**

Item	May	June	July
Number of network engineering caused outages (Nso)	0	2	1
Total number of completed network engineering jobs (Ns)	198	202	189
Support Service caused Outage Frequency (SSO)	0%	1.0%	0.5%

The computation of SSO for the month of June is

$$SSO = 100 \times (Nso/Ns) = 100 \times 2/202 = 1.0\%$$

The Data Report for June is shown in Table 6.3.1-2.

**Table 6.3.1-2 Example 1 Data Table Report for June**

Identifier	Value
Product Category	7.2.1.1
MeasurementID	SSO
Nso	2
Ns	202

### 6.3.2 – Example 2 - Installation services

An installation company reporting into product category 7.1.1 completed 250 jobs in May, 300 jobs in June, and 175 jobs in July. Due to installation-attributable causes, two outages were recorded in May, two in June, and one in July. This information is shown in Table 6.3.2-1.

**Table 6.3.2-1 Example of Support Service Caused Outages for an Installation Service Company**

Item	May	June	July
Number of installation service caused outages (Nso)	2	2	1
Total number of completed installations (Ns)	250	300	175
Support Service caused Outage Frequency (SSO)	0.8%	0.7%	0.6%

## 6.3 SSO 計算例

### 6.3.1-例 1 –固定ネットワークエンジニアリング

製品分類7.2.1.1で報告するある固定ネットワークエンジニアリング会社は、5月に198件の作業、6月に202件の作業、及び7月に189件の作業の完了を記録した。ネットワークエンジニアリング起因で、5月は停止なし、6月に2件、そして7月に1件の停止が記録された。この情報は、表6.3.1-1に示されている。

**表6.3.1-1 固定ネットワークエンジニアリング サービス会社のサポートサービス原因による停止の例**

項目	5月	6月	7月
ネットワークエンジニアリング起因の停止の数(Nso)	0	2	1
完了したネットワークエンジニアリング作業総数(Ns)	198	202	189
サポートサービス原因による停止頻度(SSO)	0%	1.0%	0.5%

6月のSSOの計算は；

$$SSO = 100 \times (Nso/Ns) = 100 \times 2/202 = 1.0\%$$

6月に報告されたデータを表6.3.1-2に示す。

**表6.3.1-2 例－1の6月のデータ報告表**

識別子	値
製品分類コード	7.2.1.1
MeasurementID	SSO
Nso	2
Ns	202

### 6.3.2-例 2 –インストール サービス

製品分類7.1.1で報告するあるインストールサービス会社は、5月に250件の作業、6月に300件の作業、及び7月に175件の作業を完了した。インストールサービス起因で、5月は2件、6月に2件、そして7月に1件の停止が記録された。この情報は、表6.3.2-1に示されている。

**表6.3.2-1 インストールサービス会社のサポートサービス原因による停止の例**

項目	5月	6月	7月
インストールサービス起因の停止の数(Nso)	2	2	1
完了したインストール作業総数(Ns)	250	300	175
サポートサービス原因による停止頻度(SSO)	0.8%	0.7%	0.6%

The computation of SSO for the month of June is

$$\text{SSO} = 100 \times (\text{Nso}/\text{Ns}) = 100 \times 2/300 = 0.7\%$$

The Data Report for June is shown in Table 6.3.2-2.

**Table 6.3.2-2 Example 2 Data Table Report for June**

Identifier	Value
Product Category	7.1.1
MeasurementID	SSO
Nso	2
Ns	300

### 6.3.3 – Frequently Asked Questions

#### 6.3.3.1 – What types of outages count in SSO?

SSO uses the same outage definition rules as used for SO. Any event which meets those rules that is caused by a network support service would be counted in SSO.

#### 6.3.3.2 – What is the minimum amount of customer impact for an outage to be counted in the SSO measure?

As long as the primary function is unavailable to a single customer for more than 15 seconds, the outage counts in SSO.

6月のSSOの計算は；

$$\text{SSO} = 100 \times (\text{Nso}/\text{Ns}) = 100 \times 2/300 = 0.7\%$$

6月に報告されたデータを表6.3.2-2に示す。

**表6.3.2-2 例 2の6月の報告データ表**

識別子	値
製品分類コード	7.1.1
MeasurementID	SSO
Nso	2
Ns	300

### 6.3.3-よくある質問

#### 6.3.3.1-SSOに計数されるのはどのようなタイプの停止か？

SSOは、SOで使用されている停止の定義ルールと同じものを使っている。ネットワークサポートサービスが原因で、そのルールに合致するイベントはすべてSSOに計数される。

#### 6.3.3.2-停止がSSO測定法で計数されるのは、顧客に最低限どのくらい影響を与えた時か？

単一の顧客に対して、基本的な機能の喪失が15秒を超えると、その停止はSSOに計数される。