

# NORME INTERNATIONALE

ISO  
9127

Première édition  
1988-09-01



---

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION  
ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION  
МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ

---

## **Systèmes de traitement de l'information — Documentation pour l'utilisateur et renseignements sur l'emballage des progiciels grand public**

**iTeh STANDARD PREVIEW**

*Information processing systems — User documentation and cover information for consumer software packages*

**(standards.iteh.ai)**

[ISO 9127:1988](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ac64b5bf-c4c3-4ccb-9934-5d9b603e668e/iso-9127-1988)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ac64b5bf-c4c3-4ccb-9934-5d9b603e668e/iso-9127-1988>

Numéro de référence  
ISO 9127:1988 (F)

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour approbation, avant leur acceptation comme Normes internationales par le Conseil de l'ISO. Les Normes internationales sont approuvées conformément aux procédures de l'ISO qui requièrent l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

La Norme internationale ISO 9127 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 97, *Systèmes de traitement de l'information*.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ac64b5bf-c4c3-4ccb-9934-5d9b603e668e/iso-9127-1988>

L'attention des utilisateurs est attirée sur le fait que toutes les Normes internationales sont de temps en temps soumises à révision et que toute référence faite à une autre Norme internationale dans le présent document implique qu'il s'agit, sauf indication contraire, de la dernière édition.

## Sommaire

|  | Page     |
|--|----------|
| <b>0</b> Introduction .....  | 1        |
| <b>1</b> Objet et domaine d'application .....                        | 1        |
| <b>2</b> Références .....  | 1        |
| <b>3</b> Définitions .....   | 1        |
| <b>4</b> Catégories de renseignements .....                          | 2        |
| <b>Section un : Documentation pour l'utilisateur (ESS)</b> .....     | <b>3</b> |
| <b>5</b> Objet .....   | 3        |
| <b>6</b> Documents de référence .....                                | 3        |
| <b>6.1</b> Identification du progiciel .....                         | 3        |
| <b>6.2</b> Composants du progiciel .....                             | 3        |
| <b>6.3</b> Description fonctionnelle du logiciel .....               | 3        |
| <b>6.4</b> Installation du logiciel .....                            | 4        |
| <b>6.5</b> Utilisation du logiciel .....                             | 4        |
| <b>6.6</b> Renseignements techniques sur le logiciel .....           | 5        |
| <b>6.7</b> Mise à l'essai .....                                      | 6        |
| <b>6.8</b> Dispositions contractuelles .....                         | 6        |
| <b>6.9</b> Glossaire .....   | 6        |
| <b>6.10</b> Index .....  | 6        |
| <b>6.11</b> Observations de l'utilisateur final .....                | 6        |
| <b>7</b> Documents de formation .....                                | 6        |
| <b>8</b> Documentation à consultation rapide .....                   | 6        |
| <b>Section deux : Renseignements sur l'emballage (ESS)</b> .....     | <b>7</b> |
| <b>9</b> Objet .....   | 7        |
| <b>10</b> Contenu .....  | 7        |
| <b>10.1</b> Identification du progiciel .....                        | 7        |
| <b>10.2</b> Objet et champ d'application .....                       | 7        |
| <b>10.3</b> Environnement .....                                      | 7        |
| <b>10.4</b> Entrée .....   | 7        |
| <b>10.5</b> Sortie .....   | 7        |
| <b>10.6</b> Restrictions relatives aux données ou aux fichiers ..... | 7        |
| <b>10.7</b> Modalités d'utilisation .....                            | 7        |
| <b>10.8</b> Renseignements supplémentaires .....                     | 7        |
| <b>10.9</b> Dispositions contractuelles .....                        | 7        |
| <b>10.10</b> Adresse du service aux clients .....                    | 7        |
| <b>10.11</b> Articles fournis .....                                  | 7        |
| <b>10.12</b> Normes et lois .....                                    | 7        |
| <b>10.13</b> Certification indépendante .....                        | 7        |
| <b>10.14</b> Code de produit .....                                   | 7        |
| <b>10.15</b> Prix .....  | 7        |

Page blanche

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 9127:1988

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ae64b5bf-c4c3-4ccb-9934-5d9b603e668e/iso-9127-1988>

# Systèmes de traitement de l'information — Documentation pour l'utilisateur et renseignements sur l'emballage des progiciels grand public

## 0 Introduction

Les progiciels grand public sont des programmes standard vendus tout faits au consommateur. Ils sont habituellement vendus préemballés et assortis de la documentation pour l'utilisateur.

Les renseignements fournis dans la documentation pour l'utilisateur qui figure sur l'emballage du progiciel sont souvent le seul moyen dont dispose le concepteur ou l'organisation de commercialisation pour communiquer avec le consommateur utilisateur. Il est donc d'une importance que ces renseignements éclairent suffisamment ce dernier pour lui permettre de bien utiliser le logiciel.

## 1 Objet et domaine d'application

La présente Norme internationale décrit la documentation destinée à l'utilisateur et les renseignements sur l'emballage fournis avec les progiciels grand public :

- Documentation destinée à l'utilisateur

Cette documentation fournit à l'utilisateur tous les renseignements dont il a besoin pour installer le logiciel et le faire fonctionner. Elle est habituellement présentée dans un ou plusieurs manuels emballés avec le logiciel. Les utilisateurs ne peuvent donc pas consulter ces manuels à moins d'acquiescer ledit logiciel.

La documentation pour l'utilisateur est décrite dans la section un de cette Norme internationale.

- Renseignements sur l'emballage

Il s'agit des renseignements présentés sur l'emballage extérieur du progiciel. Ils ont pour but de permettre à l'acheteur éventuel de décider si le logiciel peut répondre à ses besoins.

Les renseignements sur l'emballage sont décrits dans la section deux de cette Norme internationale.

La présente Norme internationale n'aborde pas

- Les documents publicitaires

Les brochures et dépliants qui servent à faire la publicité du progiciel.

- Les descriptions techniques du logiciel

Toute la documentation relative au système, au programme et aux données, nécessaire pour assurer la maintenance et

l'enrichissement du progiciel, c'est-à-dire la documentation qui décrit le contenu du logiciel plutôt que son mode d'emploi. Le concepteur prépare cette documentation afin d'assurer un soutien adéquat au logiciel. Toutefois, pour protéger ses droits de propriété, il ne la divulgue habituellement pas au consommateur.

La présente Norme internationale ne donne pas de directives sur la façon de présenter les renseignements, et l'ordre suivi dans la présentation n'est pas une prescription implicite de la méthode à suivre pour présenter le contenu de la documentation d'un progiciel particulier.

La présente Norme internationale s'applique aux progiciels standard vendus au grand public à des fins commerciales, scientifiques, pédagogiques ou personnelles.

## 2 Références

ISO 6592, *Traitement de l'information — Principes généraux relatifs à la documentation des systèmes d'application informatisés.*

ISO 7185, *Langages de programmation — PASCAL.*

## 3 Définitions

Dans le cadre de la présente Norme internationale, les définitions suivantes sont applicables.

**3.2.1 progiciel grand public :** Produit logiciel conçu pour exécuter les fonctions indiquées et vendu comme tel; le logiciel et la documentation connexe sont emballés pour être vendus comme un tout.

**3.2.2 consommateur :** Organisation ou personne qui acquiert le progiciel.

**3.2.3 utilisateur final :** Personne qui se sert du progiciel.

**3.2.4 concepteur :** Organisation qui a mis au point le progiciel.

**3.2.5 organisation de commercialisation :** Organisation qui assure la mise en marché du progiciel.

**3.2.6 fournisseur :** Organisation qui vend le progiciel au consommateur.

**3.2.7 soutien du logiciel :** Tâche de maintenir le logiciel et sa documentation connexe dans un état fonctionnel.

NOTE — Le soutien du logiciel peut être assuré par le concepteur, l'organisation de commercialisation, le fournisseur ou une autre organisation. Dans des cas particuliers prévus par contrat, le consommateur peut être autorisé à maintenir ou à enrichir lui-même le logiciel.

**3.2.8 environnement :** Configuration(s) de matériel et de logiciel dans lesquelles le logiciel peut être exploité.

Par exemple, le ou les types d'ordinateur, de système d'exploitation, d'autre logiciel ou de périphériques pour lesquels le logiciel en cause a été conçu.

## 4 Catégories de renseignements

La présente Norme internationale traite, dans son ensemble, de trois catégories de renseignements :

a) Essentiels

Les renseignements fournis avec chaque progiciel;

b) Pertinents

Les renseignements fournis avec chaque progiciel auquel ils s'appliquent;

c) Facultatifs

Les renseignements fournis à la discrétion du concepteur ou de l'organisation de commercialisation.

Les annotations (ESS), (PER) et (FAC) désignent les renseignements essentiels, pertinents ou facultatifs, respectivement.

# iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 9127:1988

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ae64b5bf-c4c3-4ccb-9934-5d9b603e668e/iso-9127-1988>

## Section un : Documentation pour l'utilisateur (ESS)

### 5 Objet

La documentation pour l'utilisateur a pour objet de fournir à l'utilisateur final assez de renseignements pour lui permettre de bien comprendre

- a) l'objet, les fonctions et les caractéristiques du logiciel;
- b) les modalités d'installation et d'utilisation du logiciel;
- c) les droits et les responsabilités de nature contractuelle.

La documentation doit comprendre des documents de référence pour faciliter l'utilisation au jour du logiciel. Elle peut aussi inclure des documents de formation pour enseigner aux utilisateurs comment se servir du logiciel. Enfin, elle peut aussi comprendre des cartes, des brochures ou des images-écrans qui récapitulent les instructions d'exploitation et les commandes.

Au besoin, des suppléments à la documentation peuvent être publiés, par exemple :

- la liste des errata;
- la liste des fautes relevées dans le logiciel mais qui n'ont pas été corrigées, assortie d'une description des conséquences connues.

La documentation peut être fournie sur imprimé ou sur support électronique ou autre.

### 6 Documents de référence (ESS)

Les documents de référence doivent donner un aperçu assez clair et détaillé du logiciel à l'utilisateur final pour lui permettre de bien monter le logiciel, de l'installer et de l'utiliser comme il faut.

Le cas échéant, des exemples et des illustrations doivent être donnés et toutes les abréviations et tous les symboles employés dans la documentation doivent être définis.

Des directives sur la façon de se servir des documents de référence doivent également être incluses.

#### 6.1 Identification du progiciel (ESS)

##### 6.1.1 Titre du progiciel et code de produit (ESS)

Le titre ou l'appellation qui identifie le progiciel et un sous-titre qui en indique les fonctions doivent être donnés. Le code de produit ou le numéro de référence du progiciel doit également être donné.

##### 6.1.2 Variante (PER)

D'autres précisions concernant tout progiciel qui comprend au moins deux variantes sur le marché (par exemple pour des appareils ou des systèmes d'exploitation différents) doivent être données.

##### 6.1.3 Version (PER)

Le numéro de version du logiciel, le cas échéant, ainsi qu'une explication du système de numérotation des versions doivent être donnés.

##### 6.1.4 Dates (ESS)

Les dates de parution de la version originale et de la version actuelle doivent être données.

##### 6.1.5 Concepteur ou organisation de commercialisation (ESS)

Le nom et l'adresse du concepteur ou de l'organisation qui commercialise le progiciel doivent être donnés.

NOTE — Il est recommandé que les éléments d'identification 6.1.1 à 6.1.5 paraissent à l'écran chaque fois que le logiciel est chargé. Les renseignements affichés à l'écran doivent correspondre à ceux donnés dans les documents de référence.

##### 6.1.6 Mots-clés (FAC)

Les mots-clés ou les descripteurs qui caractérisent le progiciel et qui pourraient être utilisés à des fins d'indexation ou d'extraction (par exemple « traitement de texte », « tableur », « gestion de base de données », « jeu de simulation ») doivent être donnés.

##### 6.1.7 Langue (FAC)

La langue utilisée pour l'interface utilisateur et pour la documentation destinée à l'utilisateur (par exemple le japonais, le français, l'anglais) doit être précisée.

### 6.2 Composants du progiciel (ESS)

#### 6.2.1 Articles fournis (ESS)

Tous les éléments matériels fournis avec le progiciel (par exemple les disquettes, les cassettes, les manuels) doivent être énumérés et précisés en indiquant le nom et la quantité.

Le cas échéant, le contenu des éléments matériels (par exemple les programmes fournis sur disquettes ou cassettes, les documents incorporés dans les manuels) doit être précisé.

#### 6.2.2 Articles connexes (PER)

Tout élément connexe de logiciel, de matériel ou de documentation qui peut être pertinent mais qui n'est pas fourni avec le progiciel doit être décrit brièvement. Des précisions sur le fournisseur et le numéro de commande de tout article du genre doivent être données.

### 6.3 Description fonctionnelle du logiciel (ESS)

#### 6.3.1 Objet et champ d'application (ESS)

L'objet du logiciel et les fonctions qu'il exécute doivent être décrits. L'étendue de ses fonctions et, au besoin, toute fonction connexe qu'il n'exécute pas doit être précisée. Lorsque le

logiciel comprend plus d'un programme, l'objet et les fonctions de chaque programme constitutif doivent être décrits.

Des exemples du champ d'application du logiciel doivent être donnés.

Au besoin, les particularités du logiciel, les révisions prévues, etc., doivent être décrites.

### 6.3.2 Environnement (ESS)

#### a) Exigences relatives au matériel (ESS)

La ou les configurations de matériel requises pour exploiter le logiciel, y compris la capacité de mémoire doivent être indiquées. Au besoin, se référer à la documentation pertinente.

#### b) Exigences relatives au logiciel (PER)

Le titre, la variante, la version et la date de parution de tout autre logiciel dont on a besoin pour faire fonctionner le progiciel, ainsi que les renvois à la documentation pertinente doivent être donnés.

#### c) Exigences relatives aux communications (PER)

L'interface de communications avec d'autres systèmes doit être décrite.

Le protocole utilisé et tout autre renseignement connexe indispensable doit être précisé.

Le jeu de caractères ou le code de transmission employé doit être indiqué. Les exceptions ou les codes spéciaux doivent être énumérés.

#### d) Autres exigences (PER)

Toute autre exigence environnementale doit être décrite.

### 6.3.3 Caractéristiques (PER)

#### a) Performance (PER)

Les renseignements quantitatifs concernant des cas types, notamment les données sur la performance et le degré d'exactitude, doivent être fournis.

#### b) Taille du programme (FAC)

La taille intégrale du programme en unités habituellement employées (par exemple nombre d'octets ou de lignes de code source) doit être donnée.

#### c) Vitesse d'exécution (FAC)

Des renseignements sur la vitesse d'exécution (par exemple vitesse de compilation, de tri, de transmission, d'extraction ou de réponse) doivent être fournis.

### 6.3.4 Restrictions (PER)

Toute restriction touchant l'utilisation du logiciel ou des ses programmes constitutifs doit être indiquée.

Il y a lieu d'indiquer si le logiciel est protégé contre la copie.

### 6.3.5 Sécurité (PER)

Tout dispositif de sécurité qui permet à l'utilisateur de protéger le logiciel ou ses programmes constitutifs et les données contre tout accès non autorisé doit être décrit.

Les fonctions de vérification et de sauvegarde des données doivent être décrites.

## 6.4 Installation du logiciel (ESS)

### 6.4.1 Installation (ESS)

Tout renseignement dont l'utilisateur final a besoin pour installer le logiciel doit être fourni et toutes les étapes à suivre pour assortir ce dernier à son contexte d'exploitation (par exemple le branchement d'une imprimante, l'indication des spécifications d'une imprimante, l'introduction des données du fichier principal, l'exécution d'un programme d'essai) doivent être décrites.

### 6.4.2 Création des copies de sauvegarde (PER)

La façon de créer des copies de sauvegarde du logiciel lorsque celles-ci sont permises doit être décrite.

### 6.4.3 Modification du logiciel (PER)

Lorsque l'utilisateur doit adapter le logiciel à des contextes ou à des usages particuliers, les renseignements nécessaires à cette fin doivent être fournis.

## 6.5 Utilisation du logiciel (ESS)

Tous les renseignements nécessaires à l'utilisation du logiciel, notamment en ce qui concerne

- a) la préparation du logiciel aux fins de son exploitation;
- b) l'introduction des commandes et des données;
- c) les fonctions du logiciel;
- d) les résultats du traitement;
- e) les messages d'erreur ou d'anomalie et les mesures à prendre pour corriger la situation ou relancer le système,

doivent être fournis.

La préparation, les entrées, le traitement, les sorties et les erreurs peuvent être décrits un par un ou collectivement, comme il convient.

Des exemples types pour aider l'utilisateur à comprendre le fonctionnement du logiciel, notamment des listes et des affichages types de données et de résultats, doivent être donnés.

### 6.5.1 Chargement du logiciel (ESS)

Des directives sur la façon de charger le logiciel dans l'ordinateur lorsqu'il faut d'abord passer par des étapes préliminaires,

telles que charger un système d'exploitation, donner les directives voulues ou renvoyer l'utilisateur à la documentation pertinente, doivent être données.

### 6.5.2 Ordres de gestion, commandes et règles langagières (ESS)

#### a) Ordres de gestion et commandes (ESS)

La structure et la fonction de tous les ordres de gestion, instructions et commandes doivent être indiquées clairement. Toute restriction relative à leur emploi, comme le mode d'exploitation, les modalités et les séquences d'entrée, doit être également précisée.

#### b) Messages à l'opérateur (ESS)

Les messages affichés en réponse aux ordres de gestion ou aux commandes doivent être énumérés. Lorsque le sens des messages n'est pas évident, il doit être explicite. Toute mesure que doit prendre l'utilisateur sur réception de ces messages doit être décrite.

#### c) Règles des langages de programmation (PER)

Dans le cas d'un compilateur, les règles langagières doivent être exposées en renvoyant l'utilisateur à la documentation pertinente (par exemple l'ISO 7185 dans le cas du PASCAL).

### 6.5.3 Données (ESS)

#### a) Données d'entrée (PER)

Le contenu, la structure logique et la présentation des données d'entrée, y compris le sens de chaque élément doivent être décrits. Toute dépendance des données eu égard aux particularités du support d'information doit être précisée.

Tout autre matériel ou logiciel nécessaire à la préparation des données d'entrée pour le logiciel en cause (par exemple pour la création de fichiers) doit être indiqué de façon détaillée.

#### b) Données auxiliaires (PER)

Toute donnée auxiliaire nécessaire à l'exploitation du logiciel (par exemple un dictionnaire pour un logiciel de traitement de texte) doit être décrite.

#### c) Données de sortie (ESS)

Le contenu et la présentation des images-écrans, des imprimés et de toute autre forme de sorties doivent être décrits. Des exemples de sorties types doivent être donnés.

#### d) Données intermédiaires (PER)

Le contenu et la présentation de toute donnée intermédiaire lorsque cela est indispensable pour permettre à l'utilisateur de comprendre le fonctionnement du logiciel, doivent être décrits.

#### e) Restrictions relatives aux données (PER)

Toute restriction relative aux données (par exemple la taille limite des nombres) doit être décrite.

#### f) Stockage des données (PER)

La structure des fichiers et des enregistrements lorsque cela est indispensable pour permettre à l'utilisateur de comprendre le fonctionnement du logiciel, doit être décrite. Il y a lieu d'indiquer si le formatage permet d'utiliser les fichiers et les enregistrements avec d'autres logiciels.

Toute restriction (par exemple le nombre maximum d'enregistrements par fichier ou de fichiers par disque) doit être mentionnée.

### 6.5.4 Traitement (PER)

Les fonctions exécutées par le logiciel en réponse à certaines commandes, instructions ou données d'entrée doivent être décrites brièvement si cela est indispensable pour permettre à l'utilisateur de comprendre le fonctionnement du logiciel.

### 6.5.5 Erreurs et anomalies (ESS)

Toutes les situations d'erreur ou d'anomalie, les messages correspondants et les mesures correctives à prendre dans chaque cas doivent être décrites.

## 6.6 Renseignements techniques sur le logiciel (PER)

Pour certains types de logiciel, notamment les logiciels scientifiques, il peut être nécessaire de fournir des renseignements techniques pertinents (par exemple le langage utilisé, la structure du logiciel, les algorithmes employés).

### 6.6.1 Langage (PER)

Lorsque l'utilisateur a besoin de cette information (par exemple pour se servir du produit avec un autre logiciel), le langage de programmation en renvoyant, de préférence, à la norme pertinente doit être précisé. En outre, le titre, la variante, la version et le fournisseur du compilateur ou de l'interpréteur doivent être donnés.

Toute exception faite par rapport à la norme langagière doit être indiquée.

### 6.6.2 Principes de résolution des problèmes et algorithmes (FAC)

Les principes, les voies de résolution et les algorithmes employés en rapport avec les fonctions spécifiées et avec la structure des programmes constitutifs doivent être décrits. Les renvois à la documentation pertinente doivent être également indiqués.

Des précisions au sujet de toute interprétation ou combinaison spéciale de caractères applicable à la résolution des problèmes, spécialement en ce qui concerne les préfixes, les suffixes, les signes, le degré de précision, l'arrondissement, les systèmes de coordonnées et les plages de valeurs, doivent être données.