

---

---

**Информационные технологии.  
Менеджмент программного  
обеспечения.**

**Часть 1.  
Процессы**

*Information technology — Software asset management —  
Part 1: Processes*

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 19770-1:2006

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d476d578-2eb7-47a4-aal-a-71b800ea9a02/iso-iec-19770-1-2006>

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R  
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO

---

---

Ссылочный номер  
ISO/IEC 19770-1:2006(R)



**Отказ от ответственности при работе в PDF**

Настоящий файл PDF может содержать интегрированные шрифты. В соответствии с условиями лицензирования, принятыми фирмой Adobe, этот файл можно распечатать или смотреть на экране, но его нельзя изменить, пока не будет получена лицензия на интегрированные шрифты и они не будут установлены на компьютере, на котором ведется редактирование. В случае загрузки настоящего файла заинтересованные стороны принимают на себя ответственность за соблюдение лицензионных условий фирмы Adobe. Центральный секретариат ISO не несет никакой ответственности в этом отношении.

Adobe - торговый знак фирмы Adobe Systems Incorporated.

Подробности, относящиеся к программным продуктам, использованные для создания настоящего файла PDF, можно найти в рубрике General Info файла; параметры создания PDF были оптимизированы для печати. Были приняты во внимание все меры предосторожности с тем, чтобы обеспечить пригодность настоящего файла для использования комитетами-членами ISO. В редких случаях возникновения проблемы, связанной со сказанным выше, просьба проинформировать Центральный секретариат по адресу, приведенному ниже.

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 19770-1:2006

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d476d578-2eb7-47a4-aal1a-71b800ea9a02/iso-iec-19770-1-2006>



**ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ**

© ISO/IEC 2006

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране запрашивающей стороны.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Опубликовано в Швейцарии

# Содержание

Страница

Предисловие .....	iv
Введение .....	v
1 Область действия .....	1
1.1 Назначение .....	1
1.2 Область применения .....	1
1.3 Ограничения .....	3
2 Соответствие .....	3
2.1 Предназначенное применение .....	3
2.2 Полное соответствие .....	3
2.3 Соответствие в соглашении .....	3
3 Термины и определения .....	3
4 Процессы SAM .....	5
4.1 Общие положения .....	5
4.2 Среда управления для SAM .....	7
4.3 Планирование и реализация процессов для SAM .....	11
4.4 Процессы инвентаризации для SAM .....	13
4.5 Процессы проверки и соответствия для SAM .....	17
4.6 Процессы и Взаимодействия при Управлении Операциями для SAM .....	19
4.7 Интерфейсы процессов жизненного цикла для SAM .....	22

[ISO/IEC 19770-1:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d476d578-2eb7-47a4-aal-a-71b800ea9a02/iso-iec-19770-1-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d476d578-2eb7-47a4-aal-a-71b800ea9a02/iso-iec-19770-1-2006>

## Предисловие

ISO (Международная организация по стандартизации) и IEC (Международная электротехническая комиссия) создали специализированную систему всемирной стандартизации. Национальные организации, являющиеся комитетами-членами ISO или IEC, участвуют в разработке международных стандартов через технические комитеты, учрежденные соответствующей организацией для того, чтобы заниматься отдельными областями технической деятельности. Технические комитеты ISO и IEC сотрудничают в областях, представляющих взаимный интерес. Другие правительственные и неправительственные международные организации, сотрудничающие с ISO и IEC, также принимают участие в этой работе. В области информационной технологии ISO и IEC учредили Совместный Технический комитет ISO/IEC JTC1.

Проекты международных стандартов разрабатываются согласно правилам, приведенным в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

Основной задачей технических комитетов является подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Для публикации в качестве международного стандарта требуется одобрение не менее 75 % комитетов-членов, принявших участие в голосовании.

Следует иметь в виду, что, возможно, некоторые элементы настоящего документа могут быть объектом патентных прав. ISO и IEC не несут ответственность за определение некоторых или всех таких патентных прав.

ISO/IEC 19770-1 подготовлен Совместным Техническим комитетом ISO/IEC JTC 1, *Информационные технологии*, Подкомитетом SC 7, *Разработка программного обеспечения и системы*.

ISO/IEC 19770 состоит из следующих частей под общим заголовком *Менеджмент программного обеспечения*:

- *Часть 1. Процессы*

- *Часть 2. Теги*

## Введение

Данная часть ISO/IEC 19770 разработана, чтобы дать возможность организации убедиться в том, что выполнение Менеджмента Программного Обеспечения (SAM) по стандарту достаточно для удовлетворения требований корпоративного управления и вообще для обеспечения эффективной поддержки менеджмента услуг Информационных Технологий (ИТ). Данная часть ISO/IEC 19770 предназначена для тесного совмещения и поддержки ISO/IEC 20000. Сложившаяся практика по SAM должна привести к следующим типам выгод, а аттестуемая сложившаяся практика должна позволить менеджменту и другим организациям доверять адекватности этих процессов, и ожидаемые выгоды должны достигаться с высоким уровнем доверия.

- a) **Управление рисками:** SAM должна облегчить управление предпринимательскими рисками, включая:
  - 1) риск прерывания услуг ИТ;
  - 2) риск ухудшения качества услуг ИТ;
  - 3) правовая и регулятивная незащищенность;
  - 4) риск нанесения вреда репутации, вызванный любой из названных выше причин.
- b) **Контроль затрат:** SAM должна облегчить контроль затрат, включая следующие сферы:
  - 1) уменьшенные прямые издержки на программное обеспечение и связанные средства, например, путем ведения переговоров по лучшему установлению цены через лучшее использование подрядных соглашений по объему, или путем исключения покупки новых лицензий, когда старые лицензии могут быть перегруппированы;
  - 2) уменьшенное время и затраты на ведение переговоров с поставщиками при большой доступности информации;
  - 3) уменьшенные затраты при повышенном финансовом контроле, например, при улучшенном согласовании счетов и более точном прогнозировании и составлении счета;
  - 4) уменьшенные затраты на инфраструктуру при управлении программным обеспечением и связанными средствами при том, что требуемые процессы являются рациональными и эффективными;
  - 5) уменьшенные затраты на поддержку, на которые качество процессов SAM оказывает значительное влияние, как непосредственно в рамках ИТ, так и косвенно в сферах конечного пользователя.
- c) **Конкурентное преимущество:** SAM должна помочь организации получить конкурентное преимущество за счет следующих моментов:
  - 1) лучшее принятие решений по качеству при доступности более полной и более прозрачной информации (например, решения по приобретению ИТ и разработке системы могут быть приняты быстрее и с большей надежностью при лучших данных по качеству);
  - 2) способность быстрее и надежнее применять новые системы и функциональные возможности в ответ на конъюнктуру и потребности рынка;
  - 3) обеспечение Информационных Технологий, которое более тесно связано с потребностями бизнеса, обеспечивая, таким образом, доступ всем пользователям к соответствующему программному обеспечению и приложениям;
  - 4) способность быстрее реагировать на такие аспекты ИТ, как поглощение, слияние или разъединения бизнеса;
  - 5) лучшая мотивация персонала и удовлетворение клиентов при меньшем числе проблем ИТ.



# Информационные технологии. Менеджмент программного обеспечения.

## Часть 1. Процессы

### 1 Область применения

#### 1.1 Назначение

В данной части ISO/IEC 19770 устанавливается базовый уровень единого набора процессов для Менеджмента Программного Обеспечения (Software Asset Management) (SAM).

#### 1.2 Область применения

В настоящей части ISO/IEC 19770 применяются процессы SAM, эта часть может реализовываться организациями для получения немедленных преимуществ. ISO/IEC 19770-2 предоставляет технические требования к данным SAM, которые должны быть реализованы изготовителями программного обеспечения (внешними и внутренними) и разработчиками инструментальных средств для достижения полных преимуществ.

Предполагается, что данная часть ISO/IEC 19770 будет стандартом на разработку для организаций. Будущие издания могут содержать структуру оценки, которая совмещена с требованиями ISO/IEC 15504-2.

Данная часть ISO/IEC 19770 применима ко всем организациям любого размера или отрасли. Данная часть ISO/IEC 19770 может применяться только к юридическим субъектам или к частям отдельного юридического субъекта.

Примечание Определение области применения документируется, как часть *процесса Корпоративного управления для SAM*.

Данная часть ISO/IEC 19770 может применяться в организации, которая отдала процессы SAM на сторону с ответственностью за демонстрацию соответствия, всегда сохраняющейся за внешней организацией.

Данная часть ISO/IEC 19770 может применяться ко всему программному обеспечению и связанным с ним средствам, не взирая на характер программного обеспечения. Например, она может применяться к выполняемым программам (таким как программы приложений, операционные системы и служебные программы) и к неисполняемому программному обеспечению (например, шрифтам, графике, аудиозаписям и видеозаписям, шаблонам, словарям, документам и данным).

ПРИМЕЧАНИЕ Определение области применения программных средств (типов программного обеспечения, которые должны быть включены в область применения) документируется как часть Плана SAM, разработанного в *Планировании для процесса SAM*. Он может быть определен любым способом, подходящим для организации, например, для всего программного обеспечения, для всех программ, реализуемых программно, для всех программ на специальной платформе или для программ определенных изготовителей, но только чтобы это было точно выражено.

Следующие формы находятся в рамках действия данной части ISO/IEC 19770:

- a) права на использование программного обеспечения, отражающие полную собственность (как для программ внутренней разработки) и лицензии (как для большинства программ, полученных извне, либо коммерческих, либо из открытого источника);
- b) применяемое программное обеспечение, которое содержит стоимость интеллектуальной собственности программного обеспечения (включая оригинальное программное обеспечение, предоставляемое изготовителями и разработчиками программ, компоновки программ и установленные и исполняемые программы); и
- c) хранящиеся на носителе программное обеспечение для использования.

**ПРИМЕЧАНИЕ** С точки зрения финансового учета сначала идет категория (a), которая рассматривается как актив, даже тогда, когда она полностью списана. С точки зрения финансового учета категория (b) может рассматриваться как фактически созданное долговое обязательство (а не актив) при коммерческом программном обеспечении, если оно надлежащим образом не лицензировано. В данной части ISO/IEC 19770 рассматриваются подходящие активы категории (b) и (c) для контроля, также как и (a). Лицензии могут иметь бухгалтерскую ценность, но используемое программное обеспечение, в частности, должно иметь коммерческую ценность, и ее нужно трактовать как производственные фонды.

Связанными активами в рамках области применения являются все другие средства с характеристиками, которые необходимы для использования и управления программным обеспечением в области применения. Любые характеристики этих связанных средств, которые не являются необходимыми, находятся вне области применения. В Таблице 1 показаны примеры таких средств.

**Таблица 1 — Применение ISO/IEC 19770-1 к Не-программным Средствам**

Тип средств	Применимость	Пример
Технические средства	<b>Нормативная</b> для технических средств с характеристиками, необходимыми для использования или управления программными средствами в области применения	Физическая опись оборудования, на котором программное обеспечение может храниться, исполняться или иначе использоваться; число процессоров или вычислительная мощность; либо технические средства, которые уточняются для целей лицензирования на использование
	<b>Не применимы</b> для характеристик, которые не являются необходимыми для использования или управления программными средствами в области применения	Стоимость и амортизация технических средств, даты восстановительного ремонта при профилактическом обслуживании
Другие средства	<b>Нормативная</b> для других средств с характеристиками, необходимыми для использования или управления программными средствами в области применения	Фамилии персонала для определения статуса опекуна, количество персонала для лицензирования на этой базе
	<b>Не применимы</b> для характеристик, которые не являются необходимыми для использования или управления программными средствами в области применения	Другая информация о персонале



### 1.3 Ограничения

В данной части ISO/IEC 19770 не детализируются процессы SAM в виде методов или процедур, необходимых для удовлетворения требований к результатам процесса.

В данной части ISO/IEC 19770 не определяется последовательность шагов, которой организация должна следовать при реализации SAM, это также не последовательность, в которой описываются процессы. Должна применяться последовательность, которая требуется содержанием и контекстом. Например, планирование должно предшествовать реализации.

В данной части ISO/IEC 19770 не детализируются документация в виде имени, формата, явно заданного содержания и носителя записи.

Данная часть ISO/IEC 19770 не находится в конфликте с любыми стратегиями, процедурами и стандартами организации или с национальными законодательными актами и регламентами. Любой такой конфликт должен разрешаться до применения данной части ISO/IEC 19770.

## 2 Соответствие

### 2.1 Предназначенное применение

Требования данной части ISO/IEC 19770 содержатся в результатах Раздела 4. Любое утверждение о соответствии должно утверждать полное соответствие положениям данной ISO/IEC 19770, описанным ниже, включая процессы, выполняемые сторонними организациями. Можно также избирательно выбирать результаты для отдельных соглашений, как пояснено ниже, но при этом нельзя утверждать соответствие с данной частью ISO/IEC 19770.

### 2.2 Полное соответствие

Полное соответствие достигается путем демонстрации того, что все требования данной части ISO/IEC 19770 выполнены, при использовании результатов в качестве доказательства.

### 2.3 Соответствие в соглашении

Данная часть ISO/IEC 19770 может использоваться как помощь в разработке соглашения между покупателем и поставщиком, в этом случае могут выбираться разделы данной части ISO/IEC 19770 для включения в соглашение с их модификацией или без модификации. В этом случае для покупателя и поставщика необходимо достичь согласия скорее, чем соответствия с данной частью ISO/IEC 19770.

**ПРИМЕЧАНИЕ 1** Соглашение с поставщиком обычно определяет область действия организации по управлению, например, по всем филиалам корпорации, это означает, что потребуются установить область применения SAM для согласования, если SAM предполагается включить в такое соглашение.

**ПРИМЕЧАНИЕ 2** Авторское право ISO/IEC распространяется на всю эту часть ISO/IEC 19770, а также на его составные части. Однако при конкретном применении, указанном выше, нет необходимости получать разрешение на авторское право.

## 3 Термины и определения

В настоящем документе используются следующие термины и определения.

### 3.1

#### базовый уровень

#### baseline

формально одобренная версия элемента конфигурации (3.2), независимо от носителя, формально определенная и зафиксированная в определенный момент времени жизненного цикла элемента конфигурации (определенная также в ISO/IEC 12207)

### 3.2

**элемент конфигурации**  
**configuration item**  
**CI**

элемент или объединение технических средств или программного обеспечения, или и того и другого, предназначенные для управления одним объектом

ПРИМЕЧАНИЕ Элементы конфигурации могут варьироваться в широких пределах по сложности, размеру и типу, изменяясь от полной системы, включающей все технические средства, программное обеспечение и документацию, до единственного модуля или не основного компонента технических средств.

### 3.3

**корпоративный совет или эквивалентный орган**  
**corporate board or equivalent body**

лицо или группа людей, которые приняли на себя правовую ответственность за проведение или управление организацией на самом высоком уровне

### 3.4

**последняя эталонная версия**  
**definitive master version**

версия программного обеспечения, которая используется для установки программ и для создания копий для распространения

### 3.5

**копия для распространения**  
**distribution copy**

копия последней оригинальной версии программного обеспечения для целей установки на других технических средствах, которая постоянно хранится, например, на сервере или на физических носителях, таких как компакт-диски (CD)

### 3.6

**действующая полная лицензия**  
**effective full license**

лицензионные права на программное обеспечение, которые дают возможность полного использования этого программного обеспечения

ПРИМЕЧАНИЕ Действующая лицензия состоит из одной или большего числа базовых лицензий (3.15).

ПРИМЕР Базовая полная лицензия для версии 1 программного продукта плюс базовая лицензия на модернизацию до версии 2 программного продукта составляют одну действующую полную лицензию на версию 2 программного продукта.

### 3.7

**локальный владелец SAM**  
**local SAM owner**

человек на любом уровне организации ниже владельца SAM (3.11), который определен ответственным за SAM для некоторой части организации

### 3.8

**персонал**  
**personnel**

любой человек, назначенный для выполнения обязанностей от имени организации, в том числе должностные лица, сотрудники и подрядчики

### 3.9

**процедура**  
**procedure**

заданный способ выполнения действия или процесса

**ПРИМЕЧАНИЕ** Когда процедура задается в виде результата, она обычно определяет, что должно быть сделано, кем и в какой последовательности. Это более детальный уровень технических требований, чем процесс (3.10).

### 3.10

#### **процесс**

#### **process**

набор взаимосвязанных действий, которые преобразуют входы в выходы

**ПРИМЕЧАНИЕ** Когда задается определение процесса в виде результата, он обычно определяет входы и выходы и дает общее описание ожидаемых действий. Однако он не требует такого же уровня детализации, как для процедуры (3.9).

### 3.11

#### **владелец SAM**

#### **SAM owner**

человек на старшем уровне всей организации, который определен ответственным за SAM

### 3.12

#### **менеджмент программного обеспечения**

#### **software asset management**

#### **SAM**

эффективное управление, контроль и защита программного обеспечения в организации

### 3.13

#### **головная метка программного обеспечения**

#### **software header**

информация о программном файле для облегчения управления им, встроенная в сам файл

**ПРИМЕЧАНИЕ** Головная метка программного обеспечения – это один тип информации в более общей категории информации в теге программного обеспечения (3.14).

### 3.14

#### **тег программно обеспечения**

#### **software tag**

информация о программном файле или пакете для облегчения управления ими, некоторая из этой информации может храниться в головной метке программного обеспечения (3.13)

### 3.15

#### **базовая лицензия**

#### **underlying license**

лицензия на использование программного обеспечения, первоначально закупленная или приобретенная, которая обычно может привязываться к регистрации покупки

**ПРИМЕЧАНИЕ** Базовая лицензия может содержать связанные с ней условия, требующие использовать ее вместе с другими лицензиями для создания действующей полной лицензии (3.6).

## 4 Процессы SAM

### 4.1 Общие положения

#### 4.1.1 Определение и отношение с менеджментом услуг

Менеджмент программного обеспечения – это эффективное управление, контроль и защита программного обеспечения в организации.

Процессы SAM, определенные в данной части ISO/IEC 19770, тесно привязаны и предназначены для непосредственной поддержки менеджмента услуг ИТ, определенных в ISO/IEC 20000.

#### 4.1.2 Обзор процессов SAM

На Рисунке 1 ниже приведена концептуальная структура процессов SAM и их разбиение на три главных категории:

- a) Процессы организационного управления для SAM;
- b) Базовые процессы SAM;
- c) Основные интерфейсы процессов для SAM.

Более детально процессы описываются далее в разделах с 4.2 по 4.7

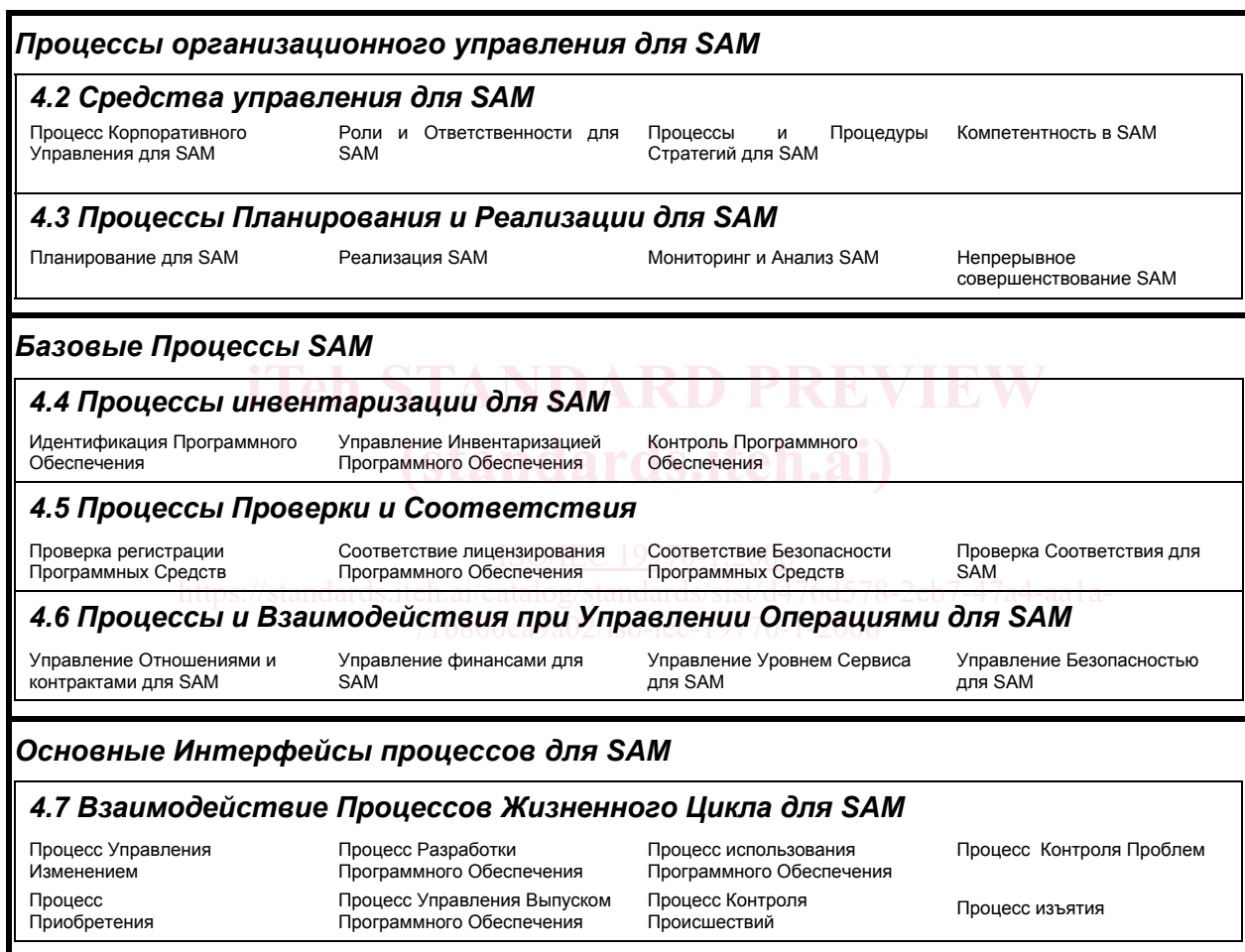


Рисунок 1 — Структура для процессов SAM

#### 4.1.3 Результаты, действия и интерфейсы

Данная часть ISO/IEC 19770 написана с использованием элементов процесса – заголовка, цели и результатов. Данная часть ISO/IEC 19770 не включает действия, которые могут быть использованы для достижения результатов.

Результаты, определенные в данной части ISO/IEC 19770, разработаны легко доступными, и нет необходимости указывать объем действий, который может потребоваться для их выполнения. Например, обслуживание инвентаризации в процессе *Управления инвентаризацией программного обеспечения* логически требует действий по проверке правильности данных, хотя это не указывается как результат в данной части ISO/IEC 19770. (Целостность данных предполагается в данной части ISO/IEC 19770 в процессах *Проверки и соответствия для SAM*.)