
**Technologies de l'information —
Gestion des actifs logiciels —**

**Partie 1:
Procédés et évaluation progressive de
la conformité**

iTeh STANDARD PREVIEW
*Information technology — Software asset management —
Part 1: Processes and tiered assessment of conformance*
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 19770-1:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/96ff3433-75e4-4670-8ebe-2487db823c52/iso-iec-19770-1-2012>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 19770-1:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/96ff3433-75e4-4670-8ebe-2487db823c52/iso-iec-19770-1-2012>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/CEI 2012

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

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
Web www.iso.org

Version française parue en 2013

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
1.1 Objet.....	1
1.2 Champ d'application	1
1.3 Limitations.....	3
2 Conformité	3
2.1 Utilisation prévue.....	3
2.2 Méthodes d'établissement de conformité totale	4
3 Termes et définitions	4
4 Processus de gestion des actifs logiciels (Processus SAM)	7
4.1 Généralités.....	7
4.2 Environnement de contrôle pour le SAM.....	9
4.3 Processus de planification et de mise en œuvre du SAM	14
4.4 Processus d'Inventaire SAM	17
4.5 Processus de vérification et de conformité SAM.....	21
4.6 Processus et Interfaces de gestion opérationnelle pour le SAM	25
4.7 Interfaces SAM des processus du cycle de vie.....	29
5 Paliers	36
5.1 Vue d'ensemble.....	36
5.2 Palier 1 — Données fiables.....	37
5.3 Palier 2 — Gestion pratique	38
5.4 Palier 3 — Intégration opérationnelle.....	39
5.5 Palier 4 — Conformité intégrale ISO/CEI du SAM.....	40
Annexe A (informative) Tableau de référence des résultats par palier	42
Annexe B (informative) Lignes directrices sur des sujets donnés	48
Annexe C (informative) Renvoi au guide des meilleures pratiques dans le secteur	50
Annexe D (informative) Guide	82
Annexe E (informative) Approches de capacité / maturité du secteur	85
Bibliographie	90

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et la CEI participent également aux travaux. Dans le domaine des technologies de l'information, l'ISO et la CEI ont créé un comité technique mixte, l'ISO/CEI JTC 1.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO/CEI 19770-1 a été élaborée par le comité technique mixte ISO/CEI JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 7, *Ingénierie du logiciel et des systèmes*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO/CEI 19770-1:2006), qui a fait l'objet d'une révision technique.

L'ISO/CEI 19770 comprend les parties suivantes, présentées sous le titre général *Technologies de l'information — Gestion des actifs logiciels*:

- *Partie 1: Procédés et évaluation progressive de la conformité*
- *Partie 2: Marqueurs d'identification du logiciel*

Les parties suivantes sont en cours d'élaboration:

- *Partie 3: Marqueurs de recevabilité du logiciel*
- *Partie 5: Aperçu général et vocabulaire*

La Partie 5 définit un ensemble terminologique commun applicable à la série de normes ISO/CEI 19770 qui peut actualiser les définitions données dans les parties précédemment publiées.

La «Gestion des marqueurs» fera l'objet d'une future Partie 7.

Introduction

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 est destinée aux organisations qui souhaitent avoir les meilleures pratiques en matière de Gestion des actifs logiciels (SAM, *Software Asset Management*). Elle est issue de l'ISO/CEI 19770-1:2006 *Software asset management processes (Processus de gestion des actifs logiciels)* qui était une norme exhaustive conçue pour l'harmonisation de l'ensemble de la gestion des services telle que spécifiée dans l'ISO/CEI 20000.

Cependant, la réaction du marché indiquait que les organisations recherchaient quelque chose qui pourrait être réalisé par étapes successives, chacune devant correspondre au mieux aux besoins de l'organisation. La présente partie de l'ISO/CEI 19770 a pour objet de pouvoir réaliser la mise en œuvre du SAM et sa mise en conformité avec une norme publiée au niveau de n'importe lequel de ces incréments, désignés «paliers», qui sont cumulatifs. Cela favorise une certification autonome séparée qui correspond aux niveaux naturels de développement et de priorité de gouvernance. Les organisations sont reconnues lorsqu'elles démontrent publiquement leur aptitude à obtenir la certification à un palier donné.

La division en paliers est conçue pour que la normalisation du SAM soit à la portée de la plupart des organisations. Les organisations mettant en place le SAM pour la première fois, peuvent généralement réaliser une mise en œuvre plus rapide en procédant également à une délimitation minutieuse des actifs logiciels et des parties de l'organisation couvertes par le SAM. Normalement une organisation ne couvrira pas tout ce qui est possible dans le domaine d'application. Les définitions du domaine d'application des logiciels et du domaine d'application organisationnel sont admises telles qu'elles sont décrites dans l'Article 1 Domaine d'application. Tout domaine d'application peut être défini tant qu'il n'est pas ambigu.

Lorsqu'une organisation choisit de restreindre de cette façon le domaine d'application du SAM, il convient de prendre en compte certains facteurs afin de pouvoir bénéficier de tous les avantages et atteindre les objectifs escomptés de l'organisation. Par exemple, pour garantir une bonne sécurité, il est généralement nécessaire que tous les biens contenus dans certaines sections de l'infrastructure d'une organisation soient inclus dans le domaine d'application du SAM. Par ailleurs, il est impossible de gérer les actifs logiciels sans gérer également le matériel sur lequel les logiciels sont exécutés; la présente partie de l'ISO/CEI 19770 peut être utilisée pour les deux fonctions. Le terme «SAM» est destiné à couvrir tous les biens et droits de propriété intellectuelle associés au logiciel dans le cadre des technologies de l'information et l'utilisation du terme «SAM» dans la présente partie de l'ISO/CEI 19770 reflète le souci de contextualisation du Groupe de travail ISO/CEI responsable ainsi que l'usage qui en est fait sur le marché. Le SAM offre une large gamme d'avantages parmi d'autres pratiques corrélées de gestion des biens relevant des technologies de l'information et les personnes chargées de mettre en application les bonnes pratiques du SAM peuvent espérer tirer des avantages au-delà de ceux que procure la gestion même des logiciels et droits de propriété intellectuelle y afférents..

Les quatre paliers du SAM tels que définis dans la présente partie de l'ISO/CEI 19770 sont illustrés à la [Figure 1](#). Pour une description plus exhaustive de ces quatre paliers, voir l'Article 5 Paliers. Ils peuvent être brièvement expliqués comme suit:

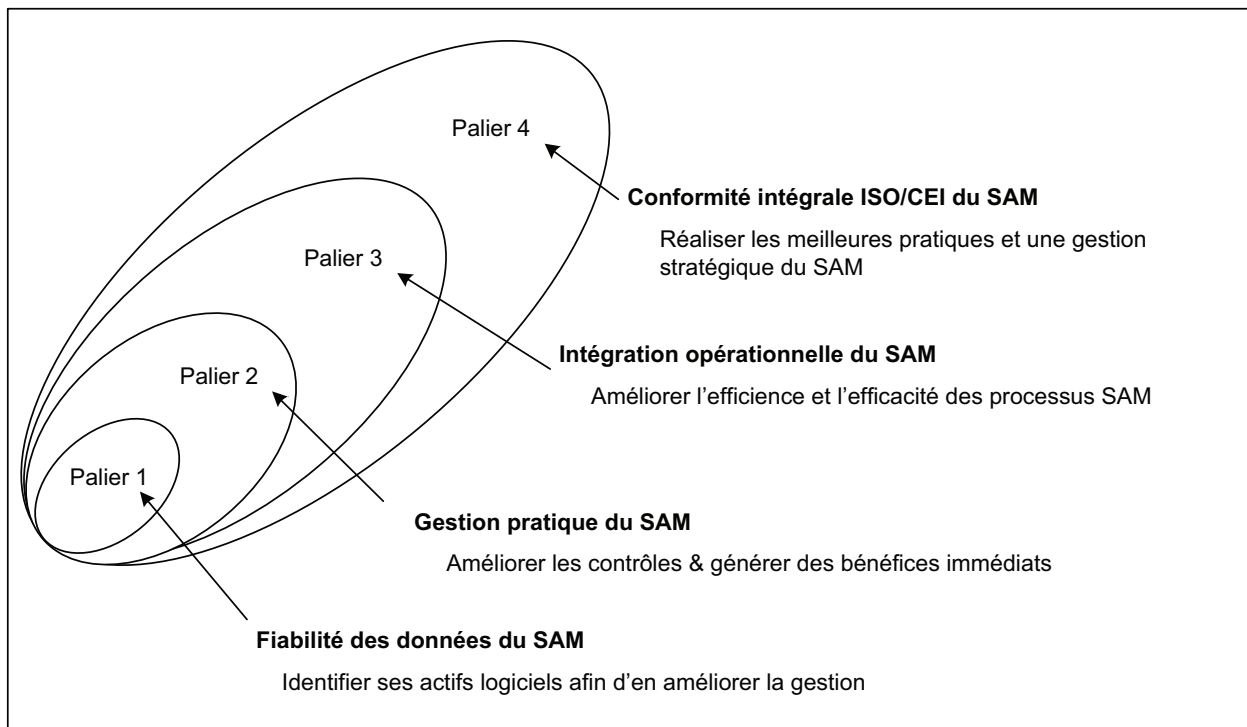


Figure 1 — Les quatre paliers du SAM
 (standards.iteh.ai)

Les principaux avantages associés à chaque palier sont:

- Palier 1: Fiabilité des données du SAM (Trustworthy Data). Atteindre ce palier signifie identifier ce que l'on détient pour pouvoir le gérer.
- La fiabilité des données est un préalable indispensable au SAM. Un principe courant de gestion qui s'applique ici est «on ne peut pas gérer ce qu'on ne connaît pas». Ce palier constitue également la base permettant de démontrer la conformité aux termes des licences, qui constitue généralement un objectif de gouvernance majeur.

NOTE D'autres parties de l'ISO/CEI 19770 définissent des marqueurs d'identification d'un logiciel (*Software Identification Tag*) (ISO/CEI 19770-2) et des marqueurs de recevabilité d'un logiciel (*Software Entitlement Tag*) (ISO/CEI 19770-3) qui ont pour objet de simplifier la tâche de mise en œuvre du palier relatif à la fiabilité des données du SAM.

- Palier 2: Gestion pratique du SAM (Practical Management). Atteindre ce palier signifie améliorer les contrôles et générer des bénéfices immédiats.
- Dans la pratique, la gestion ne commence généralement que par la prise en compte des questions liées au SAM après la reconnaissance par l'organisation des problèmes découlant de l'absence de données fiables. L'organisation prend conscience de l'étendue des risques auxquels elle est confrontée ainsi que des opportunités d'amélioration et de réduction des coûts. Ce palier couvre l'environnement élémentaire de contrôle du SAM (voir 4.2 Environnement de contrôle pour le SAM), y compris les politiques, rôles et responsabilités du SAM. Il couvre également le ciblage et la réalisation de «gains rapides» rendus évidents par les données du Palier 1.
- Palier 3: Intégration opérationnelle du SAM (Operational Integration). Atteindre ce palier signifie améliorer l'efficacité et l'efficacité des processus SAM.
- En se fondant sur les deux paliers précédents, ce palier conduit à l'intégration du SAM dans les processus opérationnels (voir 4.6 Interfaces et processus de gestion opérationnelle du SAM). Le résultat de ce palier est une amélioration de l'efficacité et de l'efficacité des processus SAM.

NOTE D'autres parties de l'ISO/CEI 19770 définissent des marqueurs d'identification d'un logiciel (*Software Identification Tag*) (ISO/CEI 19770-2) et des marqueurs de recevabilité d'un logiciel (*Software Entitlement Tag*) (ISO/CEI 19770-3) qui ont pour objet de simplifier la tâche d'intégration.

- Palier 4: Conformité intégrale ISO/CEI du SAM (Full ISO/IEC SAM conformance). Atteindre ce palier signifie réaliser les meilleurs pratiques et une gestion stratégique du SAM.
- Ce palier traite des aspects les plus complexes et exigeants de la gestion intégrale du SAM, y compris sa pleine intégration dans la planification stratégique de l'organisation.

Les trois premiers paliers sont définis comme des sous-ensembles de l'ensemble total des domaines et résultats de processus définis dans la présente partie de l'ISO/CEI 19770. Chaque domaine de processus a un seul objectif SAM, par exemple l'Identification des actifs logiciels, et comporte plusieurs résultats permettant aux processus de prendre en charge chacun des objectifs. Pour l'illustration de cette structure, voir le tableau récapitulatif à l'[Annexe A](#).

Les paliers sont cumulatifs avec le Palier 4 défini comme l'ensemble total des domaines et résultats de processus définis dans la présente partie de l'ISO/CEI 19770. A noter que les domaines et résultats de processus définis dans la présente partie de l'ISO/CEI 19770 sont issus presque sans modifications de l'ISO/CEI 19770-1:2006 mis à part quelques clarifications mineures qui ont été apportées. De même, la structure des objectifs des groupes de processus comprenant plusieurs résultats a été conservée. La conformité peut désormais être établie par rapport à tout palier spécifique. Bien que chaque palier puisse être certifié séparément, chacun d'eux repose sur les performances continues des paliers précédents. En termes pratiques, cela signifie généralement que toute organisation soumise à un processus de certification pour un palier supérieur ferait l'objet de la mission de revue habituelle du certificateur dédiée au contrôle de tous paliers éventuels précédents, mission au cours de laquelle le certificateur examinerait également le palier supérieur en question.

Une explication plus exhaustive des paliers et de leur composition est donnée à l'Article 5.

Dans l'ensemble, les avantages du SAM devraient inclure:

- a) **La gestion des risques:** par exemple, la réduction de l'interruption ou de la détérioration des technologies de l'information / services d'information; risques juridiques et réglementaires;
- b) **La maîtrise des coûts:** réduction des coûts directs de logiciel, des coûts des actifs associés au logiciel (voir [1.2](#) pour une description des actifs associés,) et des frais d'exploitation et coûts contractuels en cours;
- c) **Les avantages concurrentiels:** meilleures décisions opérationnelles et meilleure satisfaction sur la base de la mise à disposition permanente de données fiables.

En général, les exigences opérationnelles peuvent comprendre le ciblage de domaines prioritaires, tels que pour des fabricants particuliers de logiciels ou parfois pour un groupe d'unités organisationnelles identifié. Le choix des paliers, couplé avec la définition du domaine d'application, permet à nombre d'organisations de tirer profit de la normalisation des processus SAM tel qu'il est décrit à l'Article 1 Domaine d'application.

En principe, il serait également possible d'utiliser une approche par les capacités ou par maturité pour définir une norme pouvant être réalisée par étapes. Dans la pratique, cependant, une telle approche est beaucoup plus complexe si elle doit conduire à la certification autonome de chaque étape. Néanmoins, il est envisagé de développer une telle approche à l'avenir, à l'issue d'une révision prévue de la première édition de l'ISO/CEI 15504. Cela favorisera une convergence des approches basées sur la présente partie de l'ISO/CEI 19770 et sur d'autres méthodologies existantes fondées sur l'approche par maturité.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 19770-1:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/96ff3433-75e4-4670-8ebe-2487db823c52/iso-iec-19770-1-2012>

Technologies de l'information — Gestion des actifs logiciels —

Partie 1: Procédés et évaluation progressive de la conformité

1 Domaine d'application

1.1 Objet

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 établit une base de référence pour un ensemble intégré de processus de gestion des actifs logiciels (SAM, *Software Asset Management*), laquelle est divisée en paliers pour permettre sa mise en œuvre, son évaluation et sa reconnaissance de manière progressive.

1.2 Champ d'application

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 s'applique aux processus de gestion SAM et peut être mise en œuvre par les organisations pour générer des bénéfices immédiats. L'ISO/CEI 19770-2 fournit une spécification correspondante de marqueurs d'identification de logiciel, laquelle doit être mise en œuvre par les fabricants de logiciel (externes ou internes) et par les développeurs d'outils afin d'en tirer tous les avantages escomptés.

Il est prévu que la présente partie de l'ISO/CEI 19770 soit une norme d'intégration pour les organisations. Les prochaines éditions peuvent fournir un référentiel d'évaluation qui s'aligne sur les exigences contenues dans l'ISO/CEI 15504-2:2003 ou la future Norme internationale ISO/CEI 33003¹⁾.

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 s'applique aux organisations de toute taille ou de tout secteur. A des fins de conformité, la présente partie de l'ISO/CEI 19770 ne peut s'appliquer qu'à une personne morale, ou à des entités d'une personne morale simple. Elle peut également s'appliquer aux personnes morales multiples (par exemple, la société mère et les filiales d'une organisation multinationale) lorsqu'il existe un lien légal de contrôle entre elles, de sorte qu'une entité puisse exercer un contrôle sur les autres. Elle ne s'applique que lorsqu'une telle entité de contrôle exerce le contrôle sur tout ce qui relève du domaine d'application (tel que défini pour les besoins de conformité) et que l'évaluateur de conformité accepte cette définition du domaine d'application organisationnel.

NOTE La définition de domaine d'application organisationnel est documentée comme partie intégrante du Processus SAM de gouvernance au niveau organisationnel (4.2.2).

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 peut s'appliquer à une organisation qui a externalisé ses processus SAM, et dont la responsabilité de prouver la conformité est toujours maintenue au niveau de l'organisme d'externalisation.

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 peut s'appliquer à tous les logiciels, biens associés et droits de propriété intellectuelle y afférents indépendamment de la nature du logiciel, lorsque les biens associés sont tous les autres biens dont les caractéristiques sont nécessaires à l'utilisation ou à la gestion du logiciel. Par exemple, elle peut s'appliquer aux logiciels exécutables (tels que programmes d'application, systèmes d'exploitation et programmes utilitaires) et aux logiciels non exécutables (tels que polices de caractères, graphiques, enregistrements audio et vidéo, masques de saisie, dictionnaires, documents et données). Elle peut s'appliquer à tous les environnements technologiques et à toutes les plates-formes informatiques (par exemple, les applications logicielles virtuelles, les logiciels hébergés sur site ou les

1) ISO/CEI 33003, *Systems and software engineering — Requirements for process measurement frameworks*.

logiciels sous forme de service (SaaS); cela concerne le “Cloud computing” (ou «Informatique en nuage»), comme les environnements informatiques plus anciens).

NOTE La définition du domaine d'application des actifs logiciels (types de logiciel à inclure dans le domaine d'application) est documentée comme partie intégrante du plan SAM élaboré dans le processus de *Planification SAM*. On considère de toute façon qu'il peut être jugé approprié à l'organisation, comme pour tout logiciel, progiciel, logiciel sur des plates-formes spécifiques ou logiciel de fabricants spécifiés, tant qu'il n'est pas ambigu. Voir aussi les explications dans la suite de cette section et dans le [Tableau 1](#).

À l'exception des exigences de l'Article 4.7.4 *Processus de gestion du développement logiciel*, il n'est pas nécessaire d'appliquer la présente partie de l'ISO/CEI 19770 au développement de logiciels dans le sens du développement et de la conservation du code. Il est prévu de l'appliquer à tout logiciel dans un environnement de production et aux activités initiales, telles que la configuration de logiciel, ou la création et le contrôle des intrants et extrants de production. La ligne de démarcation exacte entre ce qui est considéré comme pur développement, et par conséquent exclu, et ce qui est relatif à l'environnement de production, et par conséquent inclus, peut être définie à l'aide des déclarations formelles univoques du domaine d'application organisationnel ou du domaine d'application des logiciels.

NOTE Le logiciel utilisé pour développer d'autres logiciels est considéré comme faisant partie de l'environnement de production, c'est-à-dire que le logiciel utilisé par les développeurs de logiciel doit être lui-même contrôlé.

Les formes d'actifs logiciels suivantes relèvent du domaine d'application de la présente partie de l'ISO/CEI 19770:


- a) droits d'utilisation du logiciel, reflétés par la pleine propriété (comme pour les logiciels développés à l'interne) et les licences (comme pour la plupart des logiciels acquis à l'externe, qu'ils soient commerciaux ou à code source libre);
- b) logiciel destiné à l'utilisation, en tant qu'objet de droit de propriété intellectuelle (y compris le logiciel original fourni par les fabricants et éditeurs de logiciel, les différents versions du logiciel, et le logiciel tel qu'il est installé et autrement mis à disposition utilisé ou exploité); et
- c) supports des copies du logiciel destinées à l'utilisation.

NOTE D'un point de vue de comptabilité financière, c'est essentiellement la catégorie (a) qui peut être considérée comme un bien, et même à ce titre, il a pu être amorti complètement. D'un point de vue de comptabilité financière, la catégorie (b) peut être perçue comme générant réellement une dette (plutôt qu'un bien) avec un logiciel commercial s'il n'est pas convenablement autorisé sous licence. La présente partie de l'ISO/CEI 19770 considère les catégories (b) et (c) comme des biens légitimes à contrôler de même que la catégorie (a). Les licences peuvent avoir une valeur comptable, mais il convient que le logiciel particulier en usage ait une valeur opérationnelle et soit traité comme un bien d'entreprise.

Les biens associés relevant du domaine d'application sont tous les autres biens dont les caractéristiques sont nécessaires à l'utilisation ou à la gestion du logiciel dans le domaine d'application. Toutes les caractéristiques des biens associés qui ne sont pas nécessaires à l'utilisation ou à la gestion du logiciel ne relèvent pas du domaine d'application. Le [Tableau 1](#) donne des exemples de ces biens associés.

Tableau 1 — Application de l'ISO/CEI 19770-1 aux actifs non logiciels

Type de bien	Applicabilité	Exemple
Matériel	Normative pour les actifs matériels avec des caractéristiques nécessaires à l'utilisation ou à la gestion des actifs logiciels dans le domaine d'application	Inventaire du matériel sur lequel le logiciel peut être stocké, exécuté ou utilisé autrement; nombre de processeurs ou capacité de traitement; que le matériel soit qualifié pour le comptage à des fins d'attribution de licences d'utilisation sur site.
	Sans objet pour les caractéristiques non nécessaires à l'utilisation ou à la gestion des actifs logiciels dans le domaine d'application	Coût et amortissement du matériel, dates de reprise de la maintenance préventive.
Autres biens	Normative pour d'autres biens avec des caractéristiques nécessaires à l'utilisation ou à la gestion des actifs logiciels dans le domaine d'application	Noms du personnel afin d'en identifier la garde, comptage de l'effectif à des fins d'attribution de licences, lorsque déterminé sur cette base; infrastructure ou architecture des technologies de l'information (y compris les interfaces) s'il y a lieu pour déterminer l'usage approprié de certaines mesures de licence, par exemple pour identifier le multiplexage.
	Sans objet pour les caractéristiques non nécessaires à l'utilisation ou à la gestion des actifs logiciels dans le domaine d'application	Autres informations sur le personnel


 (standards.iteh.ai)

1.3 Limitations

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 ne décrit pas en détail les processus SAM en termes de méthodes ou procédures nécessaires pour satisfaire aux exigences de résultats d'un processus.

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 ne spécifie pas la séquence des étapes qu'il convient qu'une organisation suive pour implémenter la gestion SAM; il n'y a non plus aucune séquence impliquée par la séquence dans laquelle les processus sont décrits. Le seul séquençement pertinent est celui exigé par le contenu et le contexte. Il convient par exemple que la planification précède la mise en œuvre.

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 ne donne pas une description détaillée de la documentation en termes de nom, format, contenu explicite et support d'enregistrement.

Les informations relatives aux systèmes de certification et de reconnaissance ne relèvent pas du domaine d'application de la présente partie de l'ISO/CEI 19770.

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 n'a pas pour objet d'être en conflit avec les politiques, procédures et normes d'une organisation donnée ou avec les lois et réglementations nationales. Il convient que tout conflit du genre soit résolu avant de procéder à l'utilisation de la présente partie de l'ISO/CEI 19770.

2 Conformité

2.1 Utilisation prévue

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 est destinée à servir de guide de bonnes pratiques, et permettre également la certification indépendante de la réalisation de chaque palier. Cependant, les méthodes d'évaluation de la conformité d'une organisation font l'objet de choix.

La présente partie de l'ISO/CEI 19770 a été rédigée pour assurer une certaine continuité de l'ISO/CEI 19770-1:2006, et aussi pour permettre l'évaluation sur la base de la même approche utilisée dans d'autres normes qui sont considérées comme spécifiant un cadre pour les normes de système de management, tel qu'il est défini dans le Guide ISO 72. Cela signifie en particulier que l'évaluateur dispose de la toute

nouvelle possibilité d'évaluer par rapport à l'objectif global de chacun des domaines de processus, ou celle d'utiliser l'approche précédente d'évaluation par rapport à l'ensemble des résultats détaillés pour chaque domaine de processus, comme pour l'ISO/CEI 19770-1:2006. Une méthode d'évaluation doit être choisie et doit être appliquée de façon cohérente dans tous les domaines de processus.

2.2 Méthodes d'établissement de conformité totale

Les exigences de la présente partie de l'ISO/CEI 19770 sont contenues dans les objectifs et résultats énumérés à l'Article 4 de ladite partie. Toute revendication de conformité doit être une revendication de conformité totale aux dispositions de la présente partie de l'ISO/CEI 19770 tel qu'il est décrit ci-dessous, y compris pour tous les processus externalisés.

La conformité totale à l'un quelconque des paliers de la présente partie de l'ISO/CEI 19770 est réalisée par l'une ou l'autre de ces méthodes:

- Démontrer que toutes les exigences du palier de la présente partie de l'ISO/CEI 19770 concerné ont été satisfaites en utilisant les résultats comme preuve; ou
- démontrer que tous les objectifs du palier de la présente partie de l'ISO/CEI 19770 concerné ont été réalisés.

Par ailleurs, il doit être démontré que tous les paliers sous-jacents sont au moment de l'évaluation certifiés pour conformité totale et qu'ils sont suivis pour conformité totale permanente par un programme de surveillance admis par l'évaluateur; ou en variante que les paliers sous-jacents sont en cours de certification comme partie intégrante de l'évaluation actuelle.

Si une conformité totale est réalisée en démontrant que tous les objectifs du palier de la présente partie de l'ISO/CEI 19770 concerné ont été réalisés, deux autres exigences subsistent:

- lorsqu'un domaine de processus comprend des résultats dans différents paliers, l'objectif du domaine de processus doit être interprété en conséquence pour les évaluations de chaque palier;
- l'évaluateur doit, en plus de l'examen de la preuve démontrant que tous les objectifs sont atteints, prendre encore en compte les résultats spécifiés pour le palier concerné. En cas de défaillance éventuelle empêchant de réaliser tous les résultats spécifiés, l'évaluateur doit expliquer par écrit, pour chaque résultat, les raisons justifiant son acceptation des objectifs d'un palier donné qui restent pleinement satisfaisants sans la présence de ce résultat.

Pour écarter tout doute, lorsque les résultats sont spécifiés à l'aide de l'expression «y compris» suivie d'une liste, cette situation doit être comprise comme une exigence d'énumérer tous les éléments de la liste, avec la possibilité et non l'obligation de citer les éléments complémentaires non énumérés.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

3.1 base de référence

instantané de l'état d'un service ou des éléments de configuration individuels (3.2) à un moment donné

[ISO/CEI 20000-1:2005]

3.2 élément de configuration CI (configuration item)

composant d'une infrastructure ou d'un élément qui est ou qui sera sous contrôle

Note 1 à l'article: Pour les besoins de la présente partie de l'ISO/CEI 19770, «sous contrôle» signifie sous le contrôle des processus d'inventaire. Les processus d'inventaire du SAM (4.4) constituent la base non seulement de SAM, mais aussi de toute la gestion de la configuration.

Note 2 à l'article: Les éléments de configuration (ou CI) sont communément définis comme élément de la pratique de Gestion des Services et peuvent varier significativement en termes de complexité, dimension et type, à partir d'un système complet comprenant le matériel, le logiciel et la documentation, jusqu'à un seul module ou à un petit composant matériel.

3.3

conseil d'administration ou structure équivalente

personne ou groupe de personnes qui assume une responsabilité légale de direction ou de contrôle d'une organisation au plus haut niveau

3.4

version originale d'origine

instance d'origine du logiciel qui sert à installer ou à fournir le logiciel

EXEMPLE La source utilisée pour créer des copies de distribution.

Note 1 à l'article: *Installer* peut s'appliquer aux logiciels exécutables ou non-exécutables, ou aux biens associés tels que les polices de caractère. Il peut s'appliquer aux installations des clients / dispositifs locaux et / ou installations côté serveur, par exemple comme élément de la fourniture d'actifs logiciels sous forme de service.

3.5

copie de distribution

copie de la version originale d'origine du logiciel, à des fins d'installation sur un autre matériel, qui se situe par exemple sur un serveur, ou sur des supports physiques comme les CD

3.6

licence totale effective

droits attachés à la licence du logiciel qui permettent une pleine jouissance du logiciel

Note 1 à l'article: Une licence totale comprend une ou plusieurs licences sous-jacentes (3.16).

EXEMPLE Dans certaines conceptions de licence, une licence totale sous-jacente pour la version 1 d'un produit logiciel et une licence d'amélioration sous-jacente pour la version 2 du produit logiciel sont combinées pour produire une seule licence totale effective pour la version 2 du produit logiciel. Dans cet exemple, les droits attachés à la licence d'amélioration peuvent parfois émaner d'un contrat de soutien ou d'une souscription.

Note 2 à l'article: La pleine jouissance du logiciel est telle que prévue dans les conditions générales de la ou des licences.

3.7

responsable SAM local

individu à n'importe quel niveau de l'organisation inférieur à celui du responsable SAM (3.13) qui est identifié comme responsable du SAM pour une partie définie de l'organisation

3.8

personnel

tout individu supposé assumer des obligations au nom de l'organisation, y compris les dirigeants, employés et agents contractuels

3.9

plate-forme

type d'ordinateur ou de périphérique et / ou de système d'exploitation associé, ou environnement virtuel, sur lequel un logiciel peut être installé ou exécuté

Note 1 à l'article: Une plate-forme est différente de ses instances uniques, qui sont généralement désignées sous le nom de périphériques ou instances.

3.10

procédure

manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus

Note 1 à l'article: Lorsqu'une procédure est spécifiée comme un résultat, les réalisations qui en résultent précisent généralement ce qui doit être fait, par qui et dans quel ordre. Il s'agit d'un niveau de spécification plus détaillé qu'un processus (3.11).

3.11

processus

ensemble d'activités corrélées qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

Note 1 à l'article: Lorsqu'une définition de processus est spécifiée comme un résultat, les réalisations qui en résultent précisent généralement les éléments d'entrée et les éléments de sortie, et donnent une description générale des activités prévues. Cependant, cela n'exige pas le même niveau de détail requis pour une procédure (3.10).

3.12

mise en production

ensemble d'éléments de configuration nouveaux et / ou modifiés, qui sont soumis à essai et déployés ensemble dans un environnement de production

Note 1 à l'article: Une mise en production doit avoir une approbation technique à cet effet mais peut ne pas encore être autorisée pour le déploiement des éléments. Une mise en production peut comprendre un code-source, un code d'exécution ou un code d'actifs logiciels multiples empaquetés dans une mise en production interne et soumis à essai pour une plate-forme cible.

[ISO/CEI 20000-1:2005, avec l'ajout d'une note spécifique à la présente partie de l'ISO/CEI 19770.]

3.13

responsable SAM

individu à un niveau supérieur dans l'organisation qui est identifié comme responsable de SAM

3.14

logiciel

totalité ou partie des programmes, procédures, règles et documentation associée d'un système de traitement de l'information

Note 1 à l'article: Plusieurs définitions du mot logiciel sont en usage. Pour les besoins de la présente partie de l'ISO/CEI 19770, il est généralement important d'inclure à la fois les logiciels exécutables et les non exécutables, tels que les polices de caractère, les graphiques, les enregistrements audio et vidéo, les masques de saisie, les dictionnaires et les documents (voir aussi [1.2](#) Champ d'application).

Note 2 à l'article: L'utilisateur de la présente partie de l'ISO/CEI 19770 doit définir son propre domaine pour son application, et peut limiter les types de logiciels à prendre en compte dans le domaine d'application (voir aussi l'Article 1 Domaine d'application).

[ISO/CEI 2382-1:1993, 01.01.08, avec ajout de notes spécifiques à la présente partie de l'ISO/CEI 19770]

3.15

gestion des actifs logiciels SAM (software asset management)

gestion, contrôle et protection efficaces des actifs logiciels au sein d'une organisation, et gestion, contrôle et protection efficaces de l'information relative aux biens associés qui sont nécessaires à la gestion des actifs logiciels

Note 1 à l'article: Une définition correspondante de la Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL®) considère la gestion des actifs logiciels comme «l'ensemble des infrastructures et des processus requis pour la gestion, le contrôle et la protection efficaces des actifs logiciels au sein d'une organisation, à travers toutes les étapes de leur cycle de vie».

3.16

licence sous-jacente

licence permettant l'utilisation d'un logiciel acheté ou obtenu en version originale, et qui généralement peut être relié directement produits et services achetés par l'organisation

Note 1 à l'article: Une licence sous-jacente peut avoir des conditions qui lui sont associées, exigeant qu'elle soit utilisée en combinaison avec une autre licence ou des licences pour créer une licence totale effective (3.6). Elle peut aussi avoir la capacité ou l'autorisation d'utiliser les versions futures du logiciel ou de spécifier des méthodes ou limitations relatives à la manière dont elle peut être améliorée ou remplacée par une nouvelle version, ou la manière dont la licence peut être améliorée en combinaison avec une autre licence qui est liée directement à un autre livre d'achats.

4 Processus de gestion des actifs logiciels (Processus SAM)

4.1 Généralités

4.1.1 Définition et lien avec la gestion des services

La gestion des actifs logiciels (SAM) se définit par la gestion, le contrôle et la protection efficaces des actifs logiciels au sein d'une organisation, dans le respect des droits de propriété intellectuelle y afférents, ainsi que la gestion, le contrôle et la protection efficaces des informations relatives aux biens associés qui sont nécessaires à la gestion des actifs logiciels.

Les processus SAM tels que définis dans la présente partie de l'ISO/CEI 19770 sont bien harmonisés et ont pour objet d'appuyer fortement la gestion des services relevant des technologies de l'information (TI) comme définie dans l'ISO/CEI 20000-1.

4.1.2 Vue d'ensemble des processus SAM

Le cadre conceptuel global des processus SAM est complet et ne reflète pas en soi les paliers décrits dans l'Introduction ou l'Article 5 *Paliers*. La [Figure 1](#) ci-dessous présente le cadre conceptuel des processus SAM et comprend trois catégories principales:

- a) Processus SAM de gestion au niveau organisationnel;
- b) Processus fondamentaux du SAM;
- c) Interfaces SAM des processus primaires.

Les processus sont décrits avec plus de détails de [4.2](#) à [4.7](#).

ISO/IEC 19770-1:2012
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/96ff3433-75e4-4670-8ebe-2487db823c52/iso-iec-19770-1-2012>