

# IBM Tivoli Business Service Manager, Version 4.1

## Points forts

- Amélioration de la visibilité du service pour les intervenants métier, opérationnels (et pour leurs clients) grâce à des tableaux de bord du service en temps réel et des indicateurs clés de performance
- Résolution des incidents identifiés grâce à une analyse automatique de l'origine des incidents, d'une analyse de l'impact du service, avec accès intégré aux systèmes de livraison et de support métier
- Création automatique de modèles de services fédérés ainsi que leur maintenance avec accès en temps réel aux données
- Mise à profit du suivi du niveau de service en temps réel pour garantir les services et processus métier
- Réduction des risques par la mesure et le reflet en temps réel de la qualité des services et des processus
- Réduction des coûts d'investissement initiaux et ainsi que de l'encombrement du serveur grâce à l'élimination des dépendances entre un produit tiers et son toolkit

Les services métier actuels sont plus complexes que jamais. Ils sont composés d'un ensemble en perpétuelle évolution de technologies existantes et de nouvelle génération qui traversent plusieurs silos opérationnels. En cas d'incident, le responsable d'exploitation doit fréquemment avoir recours à des outils de gestion en silo et établir une corrélation manuelle afin d'identifier les origines de l'incident et de déterminer son impact au niveau des différents secteurs de l'entreprise. Résultat ? Un allongement du temps moyen de résolution. Des coûts plus élevés. Et très souvent une perte de revenus.

De nombreuses entreprises utilisent de plus en plus les meilleures pratiques, telles que celles esquissées dans l'IT Infrastructure Library® (ITIL®), comme cadre de visualisation intégrale du service à travers les silos et les outils, ainsi que comme moyen d'automatiser et de mettre en œuvre le service.

Dans le cadre de cette approche, les

outils de modélisation et de mesure de service peuvent aider les entreprises à avoir une meilleure visibilité sur les dépendances et sur l'état de service. Cependant, la plupart des outils classiques ne proposent pas les intégrations (sur toute l'étendue des sources de données d'événement et de dépendance) nécessaires pour fournir une visibilité d'ensemble du service. Pour compliquer encore les choses, ces outils n'assurent pas le suivi en temps réel des accords de niveau de service (SLA), des indicateurs de performance clé et des métriques métier que les responsables informatiques, les utilisateurs au sein de l'entreprise et les clients requièrent de plus en plus.

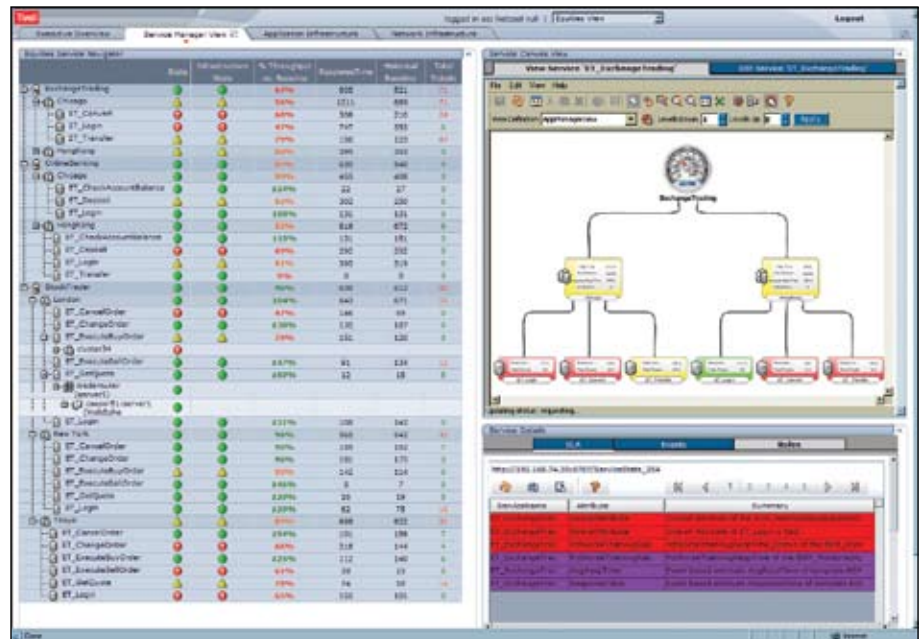
Pour rationaliser efficacement la résolution des incidents et optimiser le service, le responsable d'exploitation a besoin d'une méthode automatisée pour :

- Maintenir des modèles de service précis.
- Identifier des incidents et des dégradations de

service.

- Assurer le suivi d'indicateurs critiques opérationnels et d'entreprise.
- Classer les réponses par priorité en fonction de l'impact sur l'activité.

IBM Tivoli® Business Service Manager (anciennement Netcool®/Realtime Active Dashboards™ et IBM Tivoli Business Systems Manager) aide l'entreprise et le responsable d'exploitation à comprendre les liens complexes qui unissent les services métier et la technologie de soutien. Il apporte à l'entreprise une visualisation avancée et en temps réel des services et des processus dans un modèle complet de dépendance de services. Tivoli Business Service Manager intègre des données issues d'une grande variété de ressources informatiques et de systèmes de support métier qui contribuent à la définition d'un service, notamment les applications, les grands systèmes, les unités réseau et les ressources métier telles que les transactions, les revenus ou des indicateurs opérationnels. Ces informations sont chargées dans un modèle de service fédéré en temps réel à des fins d'analyse automatique de l'impact du service, de l'origine des incidents et le suivi des SLA et des indicateurs de performance clé.



Très flexible Tivoli Business Service Manager offre en temps réel une vision métier et une intelligence métier pour aider à répondre aux besoins spécifiques de n'importe qui, pour les intervenants métier, opérationnels et pour leurs clients

Tivoli Business Service Manager offrant une visibilité complète des processus et des services métier, il peut vous servir pour :

- Comprendre les dépendances inter-domaines telles qu'elles existent, en temps réel.
- Aligner de manière stratégique les exigences métier et opérationnelles.
- Suivre de manière dynamique les SLA et les indicateurs clés de performance opérationnels, métiers et clients.
- Evaluer automatiquement l'impact de la disponibilité, des performances, de la sécurité et des événements métier sur la santé du service.

- Mettre en œuvre des améliorations de la qualité de service et réduire les risques métier.

### Gagner en compréhension des performances métiers grâce à des métriques métiers opérationnelles en temps réel

Tivoli Business Service Manager regroupe les événements « classiques » et les données de support métier opérationnelles établies à partir de plusieurs sources, à travers des environnements répartis et mainframe. Grâce à ses fonctions brevetées d'accès aux données, il peut utiliser ces sources d'informations historiques

et en temps réel lors du calcul des indicateurs clés de performance. Par conséquent, le logiciel vous permet d'assurer un suivi en temps réel de l'activité opérationnelle ainsi que de l'activité métier ce qui représente une exigence clé afin d'améliorer la qualité de service et réduire le risque.

Avec Tivoli Business Service Manager, vous pouvez assurer le suivi des métriques métier quantitatives en temps réel (pour un public métier, opérationnel, clients), notamment :

- Le volume de transaction.
- Les sommes de revenus du service, les niveaux et les pénalités de SLA par client..
- Les demandes de modification pouvant affecter le service.
- Les enregistrements d'incident et de défaillance.
- Les améliorations mesurables de processus, à l'aide des méthodologies Six Sigma ou COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), par exemple.

Grâce aux métriques métier de Tivoli Business Service Manager, votre entreprise peut plus efficacement utiliser les systèmes de delivery et de support métier.

### **Analyse automatique de l'origine et de l'impact du service**

Pour déterminer rapidement l'origine d'un incident, Tivoli Business Service Manager analyse automatiquement la santé du service en fonction de la compréhension des comportements et des dépendances métier qui correspondent à votre modèle d'entreprise. La santé et la qualité du service peuvent être définies en fonction d'une combinaison spécifique de conditions, comprenant non seulement l'état de chaque unité ou système, mais également :

- Les défaillances de transaction.
- Les goulots d'étranglement du processus.
- Les dégradations de performance.
- Les réductions de débit du service.
- Des modifications du volume normal de revenus.
- Des indicateurs de risque, de conformité et d'activité.

En analysant les informations collectées à partir de plusieurs sources de données de support métier opérationnelles et en fonction de critères spécifiques, Tivoli Business Service Manager fournit les renseignements exploitables nécessaires à la gestion holistique des services métier.

### **Fournir des informations dans des vues hautement utilisables basées sur des rôles**

Etant donné que les services sont aussi dynamiques et doivent être observés de près par une variété de types d'utilisateur, Tivoli Business Service Manager offre des moyens flexibles de visualiser les services : des vues qui s'adaptent au caractère unique du processus ou du service et au point de vue de l'utilisateur final. Tivoli Business Service Manager étant prévu pour devenir le tableau de bord général de service pour les logiciels Tivoli, virtuellement toutes les solutions Tivoli l'alimenteront et le prendront en charge, fournissant ainsi des vues de bout en bout du service.

S'appuyant sur les informations d'activité métier et d'événements touchant l'ensemble de l'entreprise, le logiciel génère un « tableau de bord équilibré » qui inclut les indicateurs clés de performance opérationnels et métiers de la santé du service qui sont pertinents pour la direction, les responsables de secteur d'activité, le personnel informatique et les clients. A mesure que les indicateurs sont mis à jour, Tivoli Business Service Manager conserve automatiquement le suivi de l'impact relationnel, ce qui rend néces-

saire les mises à jour en temps réel afin de garantir l'équilibre des tableaux de bord. Les utilisateurs peuvent facilement basculer entre leurs propres vues contextuelles intégrées et ajouter, supprimer et personnaliser le contenu de la vue de la fiche d'évaluation pour refléter leurs exigences uniques. Les informations de la fiche d'évaluation sont dynamiquement mises à jour, ce qui fournit des renseignements en temps réel sur le service. Dans toutes les vues, le tableau de bord est mis en forme de manière à indiquer en un coup d'oeil la manière dont les services agissent en fonction du comportement qui règle le service modélisé. La modification des icônes, des indicateurs d'état numériques et colorés fournit des informations significatives en un coup d'oeil sur la santé des services métier critiques, des processus métiers et de l'infrastructure informatique de prise en charge.

Des vues détaillées de dépendance de service apportent une visibilité rapide sur l'impact du service et les origines des incidents de service. Le personnel peut cliquer avec le bouton droit de la souris sur un élément de service dans le modèle et afficher, en contexte, une variété de détails pertinents nécessaires à la résolution plus rapide des incidents. Par exemple, ces informa-

tions peuvent inclure des détails de configuration, des vues d'événement, des rapports de performance, des rapports de SLA et des rapports de modification depuis virtuellement n'importe quel outil IBM ou tiers. Cela améliore le temps moyen de résolution et augmente également le retour sur investissement des outils existants.

Outre les tableaux de bord et les vues de dépendance de service, Tivoli Business Service Manager peut être facilement personnalisé pour inclure un ensemble de compteurs en temps réel, de diagrammes et de graphiques, de cartes géographiques et de plans de situation, de plans d'implantation, de vues topologiques, de fichiers image ou d'autres représentations multimédia spécifiques. Par conséquent, les utilisateurs obtiennent des vues précises, spécifiques à leur rôle pour prendre en charge les services, gérer les pertes et profits, visualiser des SLA spécifiques, etc.

#### **Accéder aux données d'événement, de relation et de transaction depuis toute l'entreprise**

Contrairement aux outils classiques qui utilisent des données statiques, Tivoli Business Service Manager offre un accès en temps réel aux données en collectant les données d'événement, les interdépendances d'élément de configuration et les informations métier de transaction

où qu'elles soient, à partir de plusieurs sources de données. De même, il s'étend bien au-delà des produits classiques de modélisation et de mesure de service qui s'intègrent uniquement à des produits de gestion d'événement du même fabricant ou avec un sous-ensemble d'outils tiers d'événement ou de surveillance.

Tivoli Business Service Manager offre des mappages et des modèles de service prêts à utiliser qui accèdent rapidement aux détails pertinents d'événement, d'activité métier et de définition de service fournis par des sources diverses, pour un meilleur temps moyen de réalisation. Certains comprennent les éléments suivants :

- WeDes services Web, notamment une architecture orientée services (SOA), Java™ 2 Enterprise Edition (J2EE™) et Microsoft® .NET.
- Des ressources de gestion et des données de transaction de System z™ d'IBM et de tiers (IBM Tivoli OMEGAMON® XE).
- Des applications de gestion tierces, telles que des systèmes de gestion des éléments, des systèmes de gestion de réseau, des systèmes de support opérationnel et des systèmes de support métier.
- Des bases de données, telles que Oracle, IBM DB2,® Microsoft SQL, Sybase, PostgreSQL, MySQL et toute autre base de données SQL.
- Des applications personnalisées et développées en interne, ainsi que des applications de gestion de relation et de planification.

En traitant et en analysant ce large ensemble de données de disponibilité, de performance, de sécurité et d'entreprise, Tivoli Business Service Manager vous aide à gérer les menaces potentielles planant sur vos processus métiers et vos services métier critiques.

### **Collecter activement les informations de dépendance à l'aide de Dynamic Federated Information Model**

Pour mesurer l'impact sur le service et effectuer une analyse précise de la qualité de service, vous avez besoin d'un modèle de service précis, mis à jour de manière dynamique. Tivoli Business Service Manager vous permet d'utiliser sa technologie brevetée de Dynamic Federated Information Model™ pour collecter activement et en temps réel les informations de dépendance depuis des sources de données réparties et basées sur l'hôte. Dynamic Federated Information Model offre une méthode flexible et standard de mappage des informations de dépendance dans un modèle de données commun représentatif des objets (ou des éléments de configuration) nécessaires à la modélisation du service. Pour cela il utilise un catalogue SCR (Service Component Repository) interne d'objets de service, qui fournit une couche d'abstraction entre les données externes de reconnaissance/

relation et les objets réels utilisés dans une définition de service. Grâce à cette même technologie brevetée d'accès aux données, Tivoli Business Service Manager peut lier plusieurs produits du portefeuille logiciel Tivoli et virtuellement toute application interne tierce ou personnalisée. Par conséquent, vous pouvez :

- Optimiser le retour sur investissement d'IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB) grâce un soutien direct et opérationnel de la modélisation dynamique.
- Mettre à profit et valoriser vos investissements existants dans des bases de données tierces de gestion des configurations.
- Intégrer des applications et des outils de reconnaissance de réseau existants, notamment IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager et Netcool/Precision for IP Networks™, pour synchroniser vos modèles de service dans des environnements à modification dynamique.
- Fournir des définitions de service complet, de bout en bout incorporant des ressources réparties et basées sur l'hôte telles que Tivoli OMEGAMON, Tivoli Monitoring Services et des ressources System z tierces.
- Éviter les soucis d'évolutivité et de précision générés par les outils de modélisation de service qui importent toutes les dépendances et ne permettent pas une substitution flexible des définitions de service au sein du modèle.
- Utiliser les sources de données et d'événements à travers les frontières organisationnelles sans avoir besoin de remplacer les outils spécialisés

déjà utilisés par chaque silo.

### **Gérer les SLA en temps réel et leur historique**

Tivoli Business Service Manager offre une gestion globale, en temps réel des SLA. Sa fonctionnalité de suivi de niveau de service permet aux administrateurs de définir et de suivre en temps réel la conformité avec les niveaux de service. Cette fonction permet à votre personnel d'observer la conformité de SLA pour tous les composants de service, tels que les transactions, les applications, les systèmes, les réseaux et les processus.

Pour aider au suivi en temps réel de la conformité des SLA, Tivoli Business Service Manager fournit une variété d'états, de durées et de valeurs monétaires, notamment :

- L'état du SLA.
- Le pourcentage de temps de fonctionnement d'un service.
- Le temps d'arrêt total pour une période de SLA
- Le temps restant jusqu'à la rupture d'un SLA..
- Le coût total du temps d'arrêt pour une période de SLA donnée.

Tivoli Business Service Manager offre également une mesure en temps réel des SLA, ce qui vous permet de visualiser les calculs à la seconde prêt et de prouver facilement une conformité effective des SLA devant n'importe quel public.

### **Intégrer et étendre les fonctions de SLA**

Tivoli Business Service Manager s'intègre étroitement avec IBM Tivoli Service Level Advisor pour augmenter ses fonctions de SLA. En tant que solution complète de gestion des SLA, Tivoli Service Level Advisor peut combiner les métriques en temps réel de Tivoli Business Service Manager avec ses fonctions enrichies d'analyse, de reporting et de suivi de l'historique des SLA. Tivoli Service Level Advisor apporte des fonctions de gestion du niveau de service pour les entreprises devant mesurer, gérer et générer des rapports sur les aspects de disponibilité et de performance de leurs infrastructures de service.

Etant donné que Tivoli Service Level Advisor s'intègre non seulement avec Tivoli Business Service Manager mais également avec les fonctions de mesure des performances et de disponibilité des logiciels IBM Tivoli Monitoring, IBM Tivoli Composite Application Manager ou de toute autre source alimentant IBM Tivoli Data Warehouse, il vous est possible de :

- Provisionner les SLA significatifs pour l'entreprise sur l'ensemble des applications.
- Créer et consulter des données d'historique pour les SLA.
- Automatiser la production et la mise à disposition en temps voulu des rapports de SLA à la direction, au personnel d'exécution et aux clients.
- Recevoir des avertissements précoces sur les

tendances susceptibles d'entraîner une rupture des SLA..

- Fournir les renseignements nécessaires pour la planification et la correction des SLA en cours.

### **Remplir automatiquement les dépendances de service et suivre les modifications**

Tivoli Business Service Manager peut s'intégrer dans une grande variété de sources de dépendances IBM et tierces. Il offre une intégration étroite avec Tivoli Application Dependency Discovery Manager, ce qui apporte une valeur temporelle rapide. Cette solution robuste et évolutive reconnaît automatiquement les dépendances d'applications, de système, de réseau et de stockage. Elle y détecte les modifications et maintient une image à jour des dépendances informatiques de l'application. Les informations sont alors disponibles en lecture pour les magasins de données externes et les bases de données CMDB, dont Tivoli CCMD, pour prendre en charge les processus opérationnels critiques.

Les rapports détaillés de configuration et de modification fournis par Tivoli Application Dependency Discovery Manager valorisent encore davantage ce modèle de dépendance de service. Les utilisateurs peuvent directement accéder aux rapports en cliquant avec le bouton droit de la souris et donc obtenir plus de renseignements pour améliorer le temps moyen de résolution des incidents.

### **Utiliser les métriques de santé de l'entreprise et d'état d'événement informatique pour faire progresser l'état du services**

Tivoli Business Service Manager peut s'intégrer à toute source d'événement IBM ou tierce. Pour assurer une valorisation rapide, Tivoli Business Service Manager inclut une intégration temporelle avec les produits Tivoli de surveillance et de gestion des événements, notamment Netcool/OMNIbus,™ IBM Tivoli Enterprise Console,® Tivoli Composite Application Manager, Tivoli Monitoring et Tivoli OMEGAMON XE. Ces intégrations lient automatiquement les événements de ces produits directement aux objets de modèle de service reconnus par Tivoli Application Dependency Discovery Manager ou des adaptateurs de bibliothèque de reconnaissance IBM Tivoli afin d'en refléter immédiatement l'état. Même en cas de modification des dépendances et des sources d'événement, ces fonctions garantissent une mise à jour en temps réel qui reflète le service dans son état actuel, sans besoin d'intervention manuelle.

De plus, Tivoli Business Service Manager analyse automatiquement les événements informatiques ou les métriques métier de santé de l'entreprise (en temps réel) par rapport au modèle de service afin de déterminer automatiquement les origines des incidents et d'analyser l'impact sur

le service. Ceci permet le classement par priorité en fonction de l'importance de l'impact sur l'activité des réponses émanant de tous les services métier, ainsi que de tous les silos opérationnels.

Tivoli Business Service Manager est capable de traiter automatiquement tout type d'événement. Cela peut inclure la disponibilité, les performances, l'intégrité (dont la sécurité et le stockage) et des métriques métier de santé (notamment le volume de transactions, les commandes, les appels etc.) ou tout autre indicateur environnemental ou de workflow duquel découle l'état du service. Ainsi, il va bien au-delà des solutions classiques qui se concentrent principalement sur les dépendances informatiques et ne reflètent pas l'état du service en fonction des événements et des variables métier spécifiques à votre entreprise.

### **Améliorer la visibilité des investissements de System z existants et les valoriser**

Tivoli Business Service Manager prend en charge et valorise vos investissements existants dans le système IBM z/OS® en permettant de visualiser et d'obtenir des renseignements sur la santé de ces systèmes. Tivoli Business Service Manager peut également tirer parti de vos investissements existants dans les produits System z de surveillance et de reconnaissance. Par exemple, Tivoli Business Service Manager peut utiliser les fonctions de reconnaissance de Tivoli Application Dependency Discovery Manager ou d'adaptateurs de bibli-

## **Tivoli Business Service Manager en un clin d'oeil**

### **Plateformes prises en charge:**

- Sun Solaris 9 et 10
- IBM AIX® 5L 5.2 et 5.3
- Red Hat Enterprise Linux® ES 3.0, 4.0, et 5.0
- Microsoft Windows® 2003 Server et Windows XP

### **Autres exigences:**

- Microsoft Internet Explorer 6.x où Mozilla Firefox 1.5x
- Deux CPUs ou plus (minimum 1GHz SPARC or 2GHz Intel® vitesse)
- 2GB minimum RAM (4GB où plus si désirez)
- 40GB d'espace de disque local

othèque de reconnaissance Tivoli pour z/OS comme source de dépendances z/OS. A l'aide d'adaptateurs de dépendances externes de service, Tivoli Business Service Manager collecte les dépendances z/OS de n'importe quel outil de reconnaissance, remplit automatiquement le modèle services de dépendance et en assure la gestion, ce qui réduit la maintenance administrative.

De plus, Tivoli Business Service Manager intègre les informations fournies par divers outils de surveillance et de gestion des événements IBM et tiers et les exploite. L'intégration des événements avec OMEGAMON XE, Netcool/OMNIBus, Tivoli Enterprise Console, Tivoli Monitoring, Tivoli Composite Application Manager, Netcool/Precision™ et d'autres produits de surveillance peut servir à alimenter des événements des ressources z/OS et d'autres ressources interdépendantes d'application, de système, de réseau, de sécurité et de stockage afin d'obtenir une vue complète de l'état du système z/OS, ainsi que de l'état des transactions de bout en bout et du service complet.

Les adaptateurs de bibliothèque de reconnaissance pour z/OS sont la clé de la reconnaissance de System z : des travaux par lots, efficaces, facilement personnalisables qui peuvent être utilisés conjointement ou indépendamment. Ils peuvent reconnaître et capturer les relations trouvées au niveau du matériel z/OS, des détails de données et une large gamme de sous-systèmes z/OS, notamment IBM CICS®, DB2, IBM IMS,™ MQSeries et IBM WebSphere®. De plus, pour les entreprises recherchant des fonctions de reconnaissance au-delà de z/OS, Tivoli Application Discovery Dependency Manager prend en charge les fonctions fournies par les adaptateurs de bibliothèque de reconnaissance pour z/OS, ainsi que la reconnaissance des environnements répartis..

Les adaptateurs de bibliothèque de reconnaissance de Tivoli Monitoring Services peuvent reconnaître des agents OMEGAMON XE existants (ainsi que les systèmes répartis exécutant des agents Tivoli Monitoring) et identi-



fier les systèmes surveillés. De plus, ils collectent les informations utiles sur l'état de z/OS auprès d'agents et établissent un riche ensemble de données z/OS à Tivoli Business Service Manager pour une analyse automatique.

La combinaison des adaptateurs de bibliothèque de reconnaissance Tivoli pour z/OS et des adaptateurs de bibliothèque de reconnaissance Tivoli Monitoring Services permet une visibilité globale de l'environnement de System z, ainsi qu'une gestion complète de celui-ci, ce qui aide à garantir l'absence de disparités. Par exemple, un adaptateur de bibliothèque de reconnaissance z/OS peut reconnaître dix régions CICS, mais lorsqu'on les compare aux agents reconnus par l'adaptateur de bibliothèque de reconnaissance de Tivoli Monitoring Services, on s'aperçoit rapidement que Tivoli OMEGAMON ne surveille que neuf de ces dix régions. Les adaptateurs de bibliothèque de reconnaissance sont conçus pour être efficaces et performants, ne requérir aucune connaissance du domaine et fonctionner en utilisant très peu de temps système pour récolter des données utiles de System z et de sous-système.

### Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur la manière dont Tivoli Business Service Manager aide à l'analyse en temps réel de l'impact commercial des événements, contactez votre représentant IBM ou votre partenaire commercial IBM ou consultez le site Web [ibm.com/tivoli](http://ibm.com/tivoli)

### A propos du logiciel IBM Tivoli

Le logiciel Tivoli offre un ensemble complet de solutions et de fonctions prenant en charge IBM Service Management, une approche modulaire et extensible utilisée pour fournir des services plus efficaces et performants à votre entreprise. Répondant aux besoins d'entreprises de toutes tailles, le logiciel Tivoli vous permet de garantir une excellence de service soutenant vos objectifs d'entreprise, via l'intégration et l'automatisation des processus, des workflows et des tâches. La plateforme de gestion de service Tivoli, sécurisée et basée sur des normes ouvertes, est enrichie de solutions de gestion opérationnelle proactives qui assurent une visibilité et un contrôle de bout en bout. Elle est également soutenue par les meilleurs services IBM, l'assistance technique IBM et un écosystème actif de partenaires commerciaux IBM. Les clients et partenaires Tivoli peuvent aussi utiliser les bonnes pratiques de tous en rejoignant les groupes d'utilisateurs IBM Tivoli, gérés de façon indépendante dans le monde entier. Visitez le site Web : [www.tivoli-ug.org](http://www.tivoli-ug.org)

© Copyright IBM Corporation 2007

Tivoli Software  
Compagnie IBM France  
Tour Descartes - La Défense 5  
2, avenue Gambetta  
92066 - Paris La Défense Cedex

Imprimé en France  
3-07  
Tous droits réservés

AIX, CICS, DB2, Dynamic Federated Information Model, IBM, le logo IBM, IMS, MQSeries, Netcool, Netcool/OMNibus, Netcool/Precision, Netcool/Precision for IP Networks, Netcool/Realtime Active Dashboards, OMEGAMON, System z, Tivoli, Tivoli Enterprise Console, WebSphere et z/OS sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

IT Infrastructure Library est une marque déposée du Central Computer and Telecommunications Agency, qui fait désormais partie de l'Office of Government Commerce.

Intel est une marque d'Intel Corporation ou de ses filiales aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Linux est une marque de Linus Torvalds aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft et Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays..

ITIL est une marque déposée et une marque communautaire déposée de l'Office of Government Commerce, et est enregistrée auprès du Patent and Trademark Office aux Etats-Unis.

Java et toutes les marques basées sur Java sont des marques de Sun Microsystems, Inc. aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Les autres noms de sociétés, de produits ou de services peuvent appartenir à des tiers.

**Exclusion de garantie :** Il revient au client de garantir la conformité aux exigences légales. Il est de la responsabilité exclusive du client d'obtenir un conseil émanant d'un avocat compétent quant à l'identification et l'interprétation de toute loi et exigence réglementaire pertinente susceptible d'affecter l'entreprise du client et à toute action que le lecteur peut avoir à entreprendre pour se mettre en conformité avec une telle loi. IBM ne fournit ni conseil, ni représentation, ni attestation légal sur le fait que ses produits ou services garantiront

**TAKE BACK CONTROL WITH **