

Kontrolle über Serviceleistung und -verfügbarkeit

IBM Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen



Highlights

- Proaktives Konzept zur Sicherstellung der Leistung und Verfügbarkeit von Geschäftsservices und Anwendungen
 - Flexible Anpassung zur Unterstützung neuer Services und Anwendungen bei geänderten Geschäftsanforderungen
 - Vereinfachung des operativen Managements zur kosteneffizienten Verwaltung Ihrer gesamten IT-Infrastruktur
 - Überwachung der Endbenutzerfunktionalität zur Ermittlung und Lösung von Problemen, bevor sich diese bei den Benutzern bemerkbar machen
 - Enge Integration mit verwandten Service-Management-Bereichen, z. B. Service-Desk- und Change-Management-Lösungen
-

Erfolgreiche Geschäftsservices zeichnen sich dadurch aus, dass sie die an sie gestellten Erwartungen erfüllen. Sowohl interne als auch externe Endbenutzer setzen voraus, dass die Services reibungslos funktionieren, wann und wo immer sie benötigt werden. Manager in den Geschäftsbereichen erwarten, aus Berichten geschäftsrelevante Informationen gewinnen und den Servicebetrieb analysieren zu können. Die Entscheidungsträger im Unternehmen erwarten, mithilfe der Services die Geschäftsziele umzusetzen und die Wirtschaftlichkeit zu fördern, indem die IT-Ressourcen, die Services für die entsprechenden Geschäftsfunktionen erbringen, entsprechend ausgerichtet werden. Sie möchten in der Lage sein, Services und Software als Wettbewerbsvorteil einzusetzen.

Und der IT-Bereich? Damit die Geschäftsservices diese hohen Erwartungen an Verfügbarkeit und Leistung erfüllen können, fordern IT-Administratoren transparente Anwendungen und Systeme, einheitliche und automatisierte Tools, ein berechenbares und proaktives Konzept für die Problemlösung und die Integration mit heterogenen Managementlösungen.

Leider haben viele IT-Abteilungen stattdessen mit zeitaufwendigen, manuellen Einzellösungen zu kämpfen. Ihnen fehlt der detaillierte, domänenübergreifende Einblick, der nötig ist, um den Betrieb sicherzustellen sowie Probleme zu diagnostizieren und zu lösen. Ihre Werkzeuge nehmen Probleme erst dann wahr, nachdem diese sich bereits negativ auf den Geschäftsbetrieb ausgewirkt haben. Der Geschäftsbereich erfährt dadurch Serviceunterbrechungen, die in einer Welt, die konstante Verbindungen mit digitalisierten, intelligenten Services verlangt, nicht akzeptabel sind.

Das umfassende Produktportfolio der IBM Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen bietet erstklassige Funktionalität und ermöglicht neue Standardvorgehensweisen für die Bereitstellung, das Management und die Sicherstellung wichtiger Geschäftsservices und -anwendungen.



IBM Lösungen für höhere Serviceverfügbarkeit und -leistung basieren auf einer soliden Funktionsgrundlage für das Management des Anwendungs- und Servicelebenszyklus. Darin integriert sind Servicegestaltung und -bereitstellung mit durchgängigem Betriebsmanagement.

Die Lieferung intelligenter Ergebnisse für eine anspruchsvolle Welt

Ein Unternehmen, das elektronische Börsentransaktionen in Asien verarbeitet, erfuhr von Problemen seiner Geschäftsanwendungen erst, als frustrierte Kunden sich an den Support wandten. Die mittlere Lösungsdauer (Mean Time to Resolution, MTTR) war mit 45 Minuten recht lang. Sorge bereitete dem Unternehmen insbesondere die Tatsache, dass laut internen Berichten des Call-Centers 20 Prozent der wichtigsten Kunden mit den Services unzufrieden waren. Durch die Implementierung von Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen konnten die Reaktionszeiten verkürzt und die Anwendungsverfügbarkeit erheblich erhöht werden. Die Kundenzufriedenheit stieg in der Folge auf 99 Prozent.

Eine Universität in Südamerika litt unter Ausfällen seiner zentralen Server und Anwendungen. Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen sorgten nicht nur für höhere Verfügbarkeit, sondern ermöglichten zudem wichtige Einblicke in die Hauptgeschäftsprozesse der Universität, um die IT-Administration zu verbessern.

Eine europäische Bank konnte durch den Einsatz einer plattformübergreifenden Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösung ihre Services auf neue interne Kunden ausdehnen. Unter Verwendung dieser Lösung war der IT-Bereich in der Lage, die unterschiedlichen Wartungsanforderungen verschiedener Kunden zu erfüllen. Das Ergebnis: flexiblere Services, höhere Zufriedenheit der internen Kunden und niedrigere Managementkosten.

Unternehmen wie diese sind laufend mit der Herausforderung konfrontiert, hoch leistungsfähige und hoch verfügbare Services zu entwerfen, zu erstellen, zu testen und zu steuern. Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen spielen eine wichtige Rolle, um die hohe Serviceverfügbarkeit und -leistung sicherzustellen, die für den Erfolg von Unternehmen heute unerlässlich sind.

Echtzeiteinblick in die geschäftliche Verfassung

Der Erfolg von Unternehmen ist seit jeher abhängig von einem positiven Kundenerlebnis. Ein solches positives Kundenerlebnis steht und fällt heute mit der Leistung komplexer IT-Services. IT-Services mit mangelhafter Leistung wirken sich direkt auf die Benutzer- und Kundenzufriedenheit aus. Sie führen zu geringerer Produktivität und niedrigeren Umsätzen. Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen nehmen Qualitätsprobleme komplexer IT-Services durch die Messung, Ermittlung und Dokumentation der verschiedenen Elemente mit Auswirkungen auf den Service innerhalb des Kontexts des gesamten Kundenerlebnisses in Angriff.

Diese Lösungen sorgen für Echtzeiteinblick in die geschäftliche Verfassung und bieten damit folgende Möglichkeiten:

- Steigerung der Leistung und Verfügbarkeit wichtiger Geschäftsservices
- Integrierte Informationen über die Verfügbarkeit der Geschäftsservices – basierend auf dem Status von Infrastrukturkomponenten und -anwendungen und unterstützt durch schnelle, proaktive Leistungsüberwachung, intelligente Ereigniskorrelation sowie Ursachenanalyse und -beseitigung
- Niedrigere Kosten für die Infrastrukturverwaltung und beschleunigte Problemlösung durch proaktive Analyse und damit Minimierung der reaktiven Arbeit der IT-Mitarbeiter

Erfüllung der Managementanforderungen durch neue Standardverfahren

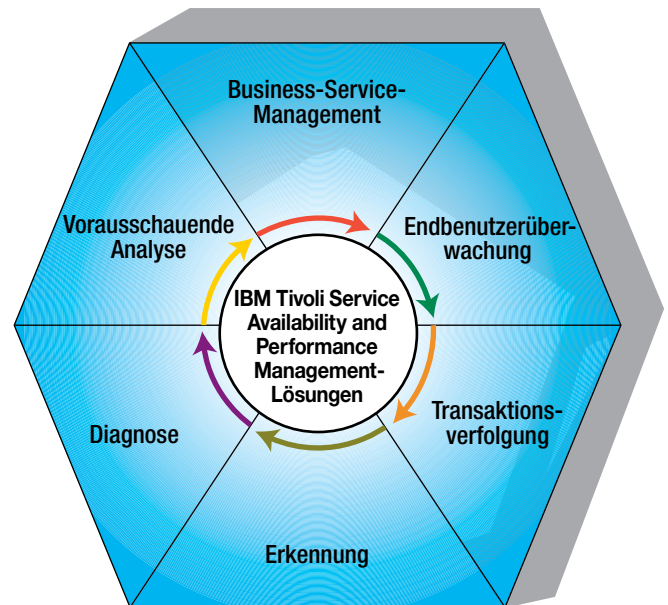
Damit diese Herausforderungen erfolgreich bewältigt werden können, sind bewährte Verfahren (Best Practices) nötig, durch die das Unternehmen die gegenseitigen Abhängigkeiten der IT-Prozesse, die Auswirkungen von System- oder Anwendungsproblemen (z. B. Konfiguration) auf die Services und die Integration von Lösungen für das Management der Serviceverfügbarkeit und der Leistung in andere IT-Managementlösungen besser nachvollziehen kann.

Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen bieten u. a. folgende Best-Practice-Funktionen:

- **Management von Geschäftsservices:** Bessere Abstimmung von Geschäfts- und IT-Bereich, damit die Manager bessere Entscheidungen treffen können
- **Endbenutzerüberwachung:** Information über das Endbenutzererlebnis und Erkennung von Problemen, bevor die Endbenutzer davon betroffen sind
- **Transaktionsverfolgung:** Transparenter Einblick in Transaktionen der gesamten Anwendungsinfrastruktur, um Probleme zu erkennen und einzugrenzen
- **Erkennung:** Erstellung einer präzisen, aktuellen Topologieansicht der Anwendungs- und Serviceumgebung, um einen Überblick über die unterstützende IT-Infrastruktur zu geben
- **Diagnose:** Detaillierte Analyse zur Ermittlung der Problemursache
- **Vorausschauende Analyse:** Nutzung von IT-Betriebsdaten zur Vorhersage und Vorbeugung

Kostensenkung und finanzielle Vorteile

Die Managementfunktionen der Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen, die z. B. Einblick in die Servicequalität geben, können erheblich dazu beitragen, die Kosten des IT-Betriebs zu senken, die Wertschöpfung aus Management-Tools zu steigern und die Kundenzufriedenheit mit dem Unternehmen zu erhöhen. Die Kapital- und Serverwartungskosten von Unternehmen lassen sich durch die bessere Auslastung physischer und virtueller Ressourcen reduzieren. Die Energiekosten sinken durch die Steuerung des Energieverbrauchs.



Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen ermöglichen Best Practices für die Bereitstellung, das Management und die Sicherstellung wichtiger Services für Geschäfts- und Anwendungsmanagement.

Noch mehr Kostenvorteile lassen sich erzielen, wenn Tivoli-Lösungen bereits frühzeitig im Anwendungs- oder Servicelebenszyklus eingesetzt werden. In der Regel setzen Unternehmen Management-Tools nur in ihren Produktionsumgebungen ein. Die Einführung von Performance Management-Tools in Vorproduktionsumgebungen, in denen Anwendungen und Services entwickelt und getestet werden, kann zu sogar noch besseren Ergebnissen führen. Damit lässt sich die Entwicklung optimieren, um gestraffte, hochleistungsfähige Anwendungen bereitzustellen – und zu einer besseren Serviceleistung beizutragen, sobald die Anwendungen vollständig implementiert sind.

Die bei Serviceausfällen entstehenden Kosten lassen sich reduzieren, weil die Möglichkeit zur Erkennung von Serviceproblemen Ausfälle verringern oder verkürzen kann. Ein gestraffter Betrieb mit automatisierten Prozessen, der mit Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen möglich wird, macht manuelle Verfahren überflüssig und versetzt den IT-Bereich in die Lage, Services mit weniger Personal zu unterstützen.

Management der Anwendungsleistung

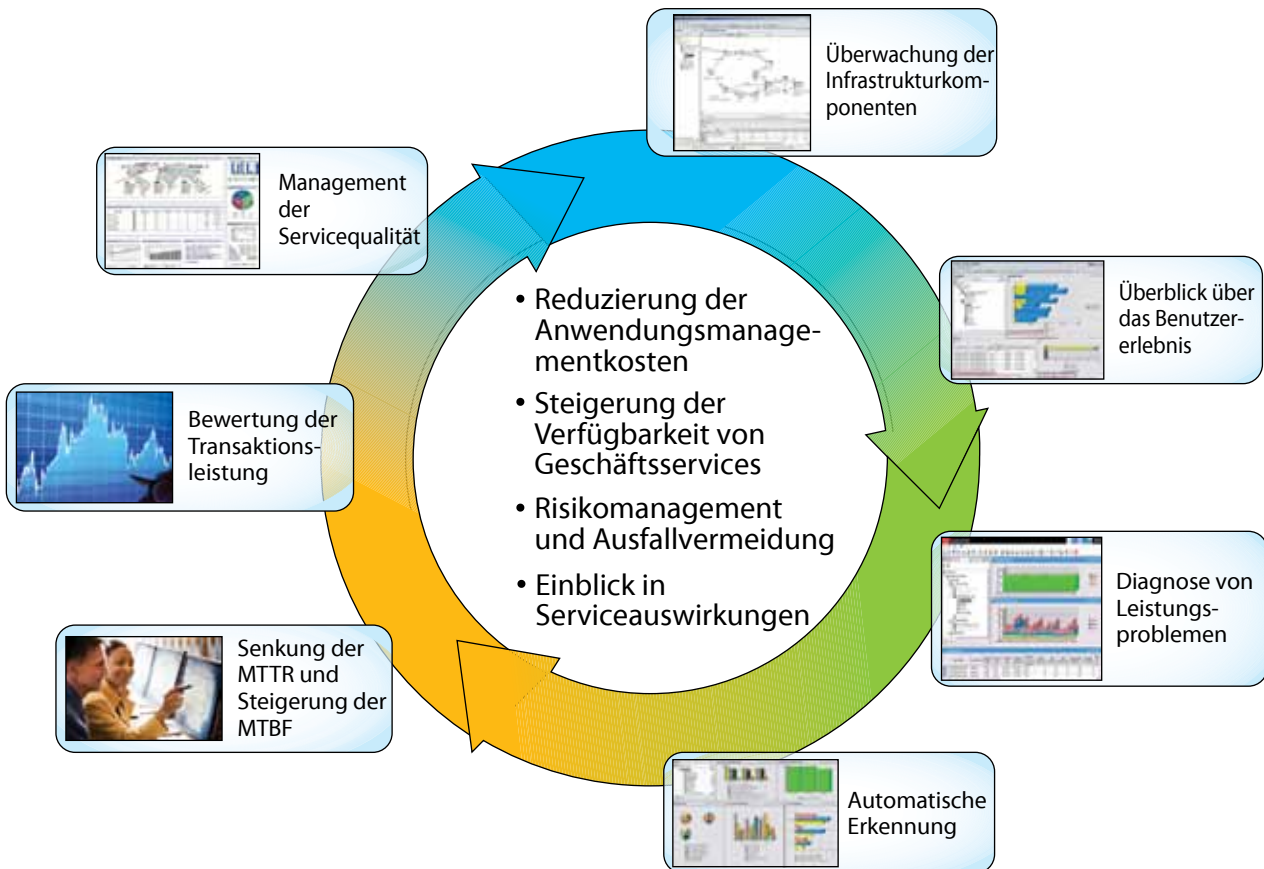
Lösungen für das Management der Anwendungsleistung sorgen für Transparenz und stellen Daten bereit, um den Anwendungsstatus überwachen und analysieren zu können, Transaktionen und Endbenutzerfunktionalität durchgängig zu überwachen, Unregelmäßigkeiten beim Infrastrukturverhalten proaktiv und präzise zu ermitteln sowie Anwendungskonfigurationen und -abhängigkeiten zu erkennen. Zu diesen Lösungen zählen:

- **Produktportfolio von IBM Tivoli Monitoring und IBM Tivoli Composite Application Manager:** Problemerkennung, -diagnose und -behebung in Echtzeit, um die Verfügbarkeit und Leistung aufrechtzuerhalten. Diese Produkte teilen eine gemeinsame Infrastruktur und bieten Überwachungsfunktionen für IT-Ressourcen, die Ihr Rechenzentrum ausmachen und nutzen. Dazu zählen Betriebssysteme, Anwendungen, Datenbanken und Transaktionen, um nur einige wenige zu nennen.
- **IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager:** zuverlässige, automatische Anwendungszuordnung und -erkennung für die Inventarisierung von Anwendungen und Konfigurationen sowie die Beschreibung ihrer Beziehungen untereinander. Die einheitliche Lösung gibt Ihnen einen genauen Überblick über die IT-Ressourcen und ihre Abhängigkeiten untereinander. Diese Ressourcen lassen sich zudem den von ihnen unterstützten Anwendungen und Geschäftsservices zuordnen.

Business Service- und Ereignismanagement

Lösungen für das Business Service Management liefern geschäftlichen Kontext für IT-Leistungen und -Ereignisse, indem Informationen zu Verfügbarkeit, Leistung, Ereignissen und Abhängigkeiten von praktisch jedem Management-Tool von IBM oder anderen Anbietern erfasst und analysiert werden. Sie bieten Echtzeitverfolgung wesentlicher Leistungsindikatoren (KPIs) und Service Level Agreements (SLAs), Analyse der Serviceauswirkungen, Ursachenanalyse und Funktionen für die automatische Servicemodellierung. Zu diesen Lösungen zählen:

- **IBM Tivoli Business Service Manager:** Überblick über die komplexen Beziehungen zwischen Geschäftsservices und der zugrunde liegenden IT-Infrastruktur für die Mitarbeiter im geschäftlichen und operativen Bereich. Unternehmen erhalten eine erweiterte Echtzeitdarstellung von Services und Prozessen sowie umfassenden Einblick in die Geschäftsdaten.
- **IBM Tivoli Netcool/OMNIBus:** Konsolidierung komplexer Aufgaben für das Ereignismanagement, um die Serviceverfügbarkeit zu verbessern. Die Lösung bietet einen zentralen Punkt für das Echtzeitereignismanagement in Ihrer gesamten IT-Infrastruktur. So lassen sich Probleme erkennen und mithilfe automatischer Ereigniskorrelation, -eingrenzung und -beseitigung lösen.
- **IBM Tivoli Netcool/Impact:** Funktionale Erweiterung von Verfügbarkeits- und Leistungsmanagementlösungen durch die Unterstützung automatisierter und angepasster Workflows, aufbereiteter Informationen und innovativer Korrelation. Die Lösung erlaubt es den Benutzern, bestehende Daten, Ereignisse und Workflows für das operative Management im Kontext der gesamten Infrastruktur anzuzeigen und Informationen mit wesentlichen Geschäftsfunktionen zu korrelieren.



Das umfassende, integrierte Funktionsspektrum der Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen erfüllt die Anforderungen sowohl vom IT- als auch vom Geschäftsbereich.

Einsatz von Best Practices und bewährten Funktionen

Von der Ermittlung und Behebung von Problemen bis zur Unterstützung des Geschäftsbetriebs durch die effektive Nutzung der IT-Infrastruktur benötigen Unternehmen Einblick in die Strukturierung der Umgebung. Sie brauchen Managementfunktionen für die Änderungskontrolle, die Problemlösung und die Ausrichtung von Anwendungen und Services an den Geschäftsanforderungen.

IBM Service Availability and Performance Management-Lösungen geben Ihnen einen Überblick über die verschiedenen Schichten Ihrer Serviceinfrastruktur, um Werkzeuge, Informationen und Benutzer intelligent und dynamisch managen zu können. Mithilfe dieser Lösungen können Sie sich auf strategische Ziele konzentrieren, statt auf Routineaufgaben, die nicht geschäftskritisch sind. Die Lösungen geben Ihnen die Möglichkeit, einen agilen Geschäftsbetrieb aufzubauen, der flexibel auf neue Serviceanforderungen und den konstanten Wandel reagiert, die Ihr IT-Bereich unterstützen muss.

Vorausschauende Analyse und verhaltensbasiertes Lernen

Für einen Menschen ist es unmöglich, die mehrdimensionalen, dynamischen Beziehungen, die es zwischen Tausenden Service- und Infrastrukturkomponenten gibt, regelmäßig zu prüfen und darzustellen. Tivoli-Lösungen unterstützen Sie bei dieser Aufgabe. Sie verbessern den Service, indem Leistungsprobleme vorhergesehen werden, bevor sie sich negativ auf den Geschäftsbetrieb auswirken, und sie stellen verlässliche Informationen zur Lösung eines Problems bereit. Die Lösungen umfassen folgendes Funktionsspektrum:

- **Ermittlung von Vergleichsdaten (Baselining)** zur Etablierung des normalen operativen Verhaltens
- **Dynamische Grenzwertüberwachung** mit automatischer Festlegung von Grenzwerten, die entsprechend der Standardverteilung des normalen Verhaltens variieren – z. B. verschiedene Arbeitslasten zu unterschiedlichen Tageszeiten – und nicht normale Umstände erkennen
- **Trendermittlung und vorausschauende Schwellwertüberwachung** zum Vorhersehen von Leistungstrends und zur Generierung entsprechender Alarmierungen
- **Kapazitätsplanung und -optimierung** zur Maximierung der gewünschten Auslastung und zur Optimierung von virtuellen und cloudbasierten Umgebungen

Discovery Management

Einblick in Geschäftsanwendungen und die unterstützende Infrastruktur ist ein wichtiger Bestandteil der Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen. IT-Betriebsmanager können sich ein Bild ihres Netzes, der Server und der Anwendungen machen sowie Änderungen verfolgen. So gewinnen sie eine kontextabhängige Sicht auf das Rechenzentrum, um die Auswirkungen der Veränderungen auf die Verfügbarkeit zu bestimmen, die nötige Abdeckung sicherzustellen, eine effiziente Problemanalyse zu ermöglichen und Maßnahmen zur Problembehebung zu ergreifen. Tivoli-Lösungen bieten die nötige Transparenz, um sowohl für eine hervorragende betriebliche Leistung als auch höhere Serviceverfügbarkeit zu sorgen.

Überwachung der Leistung für Endbenutzer

Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen ermöglichen eine umfassende Überwachung für zahlreiche Anwendungszugriffspunkte. Werden bei der Leistung für die Endbenutzer Probleme festgestellt, kann der Bediener eine detaillierte Transaktionstopologie aufrufen, in der die problematische Komponente eingegrenzt wird.

Durch den Einblick in den Servicestatus aus der Endbenutzerperspektive unterstützt Sie die in der Lösung enthaltene Analyse des gesamten Transaktionsablaufs dabei, Anwendungsentpässe zu ermitteln sowie die Ursachen zu bestimmen und einzugrenzen.

Agentenlose Transaktionsüberwachung

Mit der agentenlosen Transaktionsüberwachung können die Benutzer Transaktionsüberwachungsfunktionen im Handumdrehen in der gesamten IT-Infrastruktur für geschäftskritische Anwendungen und Services implementieren. Werden detailliertere Informationen über bestimmte IT-Schlüsselressourcen gewünscht, lassen sich selektiv Agenten einsetzen, um noch mehr Daten zu gewinnen.

Erweiterte Geschäftsausrichtung

Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen spielen auch eine wichtige Rolle bei der Abstimmung des Geschäfts- und IT-Bereichs. Mit Dashboards können geschäftliche Entscheidungsträger darstellen, wie wesentliche Leistungsindikatoren mit der Infrastrukturleistung verknüpft sind. IT-Abteilungen können Dashboards und Echtzeitsichten nutzen, um Ressourcen zu optimieren, mögliche Probleme proaktiv zu erkennen und zu verhindern sowie die Infrastrukturverfügbarkeit und -leistung auf Basis der Geschäftsprioritäten sicherzustellen.

Virtualisierung und Cloud-Management: Die schnelle Verbreitung der Virtualisierung hat zu komplexen Managementsituationen geführt, die Geschäftsservices beeinträchtigen und die Kosten erheblich erhöhen können. Tivoli-Lösungen ermöglichen das Management von Virtualisierungsplattformen und deren komplexen Umgebungen mithilfe folgender Funktionen:

- Durchgängiger Einblick in virtuelle und cloudbasierte Umgebungen durch automatische Erkennung, Abhängigkeits- und Transaktionsverfolgung – mit schneller Problemengrenzung unabhängig von der zugrunde liegenden Infrastruktur
- Virtualisierungssensitive Ressourcenüberwachung
- Kapazitätsplanung zur Sicherstellung hoher Verfügbarkeit bei gleichzeitiger Maximierung der Ressourcenauslastung

Mehrere Bereitstellungsmodelle

Um den Kundenforderungen nach alternativen Softwarebereitstellungsmodellen gerecht zu werden, hat Tivoli jetzt sowohl SaaS- (Software as a Service) als auch anwendungsbasierte Angebote. Bei den Tivoli Live Monitoring Services (das SaaS-Angebot von IBM) handelt es sich um ein Modell für die Bereitstellung im Internet, das sich in kürzester Zeit einsetzen lässt, einfach implementierbar ist, nur minimale Vorabinvestitionen erfordert und problemlos mit der geschäftlichen Expansion Schritt halten kann. IBM Application Manager for Smart Business (früher Tivoli Foundations Application Manager) ist ein anwendungsbasiertes Angebot, das ein umfassendes Management von IT-Infrastrukturen ohne Vorbereitungs- oder Anpassungsaufwand ermöglicht. Es wurde speziell für mittelständische Kunden konzipiert, die eine sofort einsatzfähige Lösung wünschen. Beide Angebote zeichnen sich durch eine rasche Wertschöpfung aus und bieten Spielraum für zukünftiges Wachstum – entweder im Rahmen der jeweiligen Angebote oder auf Wunsch durch Umstellung auf andere Bereitstellungsmodelle.

Eine einheitliche Lösung für ein erstklassiges Konzept

Die innovativen Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen können die Transparenz und Kontrolle deutlich verbessern, den Betrieb durch Automatisierung beschleunigen und vereinfachen sowie die Kosten der anspruchsvollen IT- und Geschäftsumgebungen von heute reduzieren. Die Lösung bietet Best Practices für die integrierte Überwachung der Endbenutzerfunktionalität und trägt durch höhere Verfügbarkeit kritischer Geschäftsservices zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bei.

Die mittlere Dauer der Problemlösung (MTTR) sinkt, weil frustrierende, arbeitsaufwendige und fehlerträchtige Eingrenzungsverfahren entfallen. Transaktionen mit mangelhafter Leistung lassen sich in kürzester Zeit ermitteln, um die Anwendungsproduktivität und Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Zudem ermöglicht die Lösung eine erstklassige Fehlerbehebung für eine Vielzahl von Bereichen.

Warum IBM?

IBM Lösungen stellen umfassende Funktionen für das Management und die Überwachung von Geschäftsservices, Anwendungen und Infrastrukturkomponenten bereit, die die gesamte IT-Infrastruktur unterstützen. Sie bieten einen hohen Nutzwert durch Prozessautomatisierung, einheitliche Visualisierung und Berichterstellung sowie ein einheitliches Datenmodell. So können Unternehmen ihre bereits getätigten Investitionen in Tools von IBM und anderen Herstellern nutzen und dabei in kürzester Zeit skalierbare, robuste Lösungen für Geschäftsservices und das Ereignismanagement implementieren. Diese Lösungen sind zudem mit verwandten Service-Management-Bereichen integriert, z. B. Service-Desk- und Change-Management-Lösungen. Im Ergebnis profitieren Sie von eng miteinander verknüpften, automatisierten Prozessen.

IBM Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen sind eine sehr attraktive Kombination aus flexiblen, nahtlos integrierten Funktionen, erweiterten Bereitstellungsmodellen und innovativen Technologien. Sie ermöglichen ein durchgängiges Management Ihrer IT-Infrastruktur mit der Beweglichkeit und Flexibilität, die in den sich schnell wandelnden Unternehmen von heute unerlässlich sind.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Tivoli Service Availability and Performance Management-Lösungen erfahren möchten, wenden Sie sich an den zuständigen IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter: ibm.com/tivoli



IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, ibm.com und Tivoli sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Veröffentlichung darf ohne schriftliche Genehmigung der IBM Corporation weder vervielfältigt noch übertragen werden.

Die Produktdaten wurden zum Datum ihrer ersten Veröffentlichung auf ihre Korrektheit überprüft. Die Produktdaten können von IBM jederzeit ohne vorherige Mitteilung geändert werden. Jegliche Erklärungen bezüglich der Produktstrategien und Absichtserklärungen von IBM stellen die gegenwärtige Absicht von IBM dar, unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Der Kunde ist für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Verordnungen selbst verantwortlich. Es obliegt allein dem Kunden, sich von kompetenter juristischer Stelle zu Inhalt und Einhaltung aller relevanten Gesetze und gesetzlichen Bestimmungen beraten zu lassen, die sich auf seine Geschäftstätigkeit und alle Maßnahmen auswirken können, die er im Hinblick auf die Einhaltung solcher Bestimmungen durchführen muss. IBM erteilt keine Rechtsberatung und gibt keine Garantie bezüglich der Konformität von IBM Produkten oder Services mit jeglichen relevanten Gesetzen und Verordnungen.

© Copyright IBM Corporation 2012



Bitte der Wiederverwertung zuführen