

IBM Tivoli Business Service Manager, Version 4.1

Destaques

- Ajuda a aumentar a visibilidade dos serviços sobre operações e intervenientes de negócio – assim como sobre os seus clientes – ao oferecer scorecards de serviço em tempo real e Key Performance Indicators (KPIs).
- Resolve problemas com análise automatizada de impacto de serviços e de raiz do problemas, assim como com acesso integrado a suporte de serviços e sistemas de delivery.
- Automatiza a definição e manutenção de modelo de serviços, com autêntico tempo real e acesso a dados federados.
- Aumenta o nível de serviços de monitorização em tempo real para assegurar serviços e processos de negócio.
- Ajuda a mitigar riscos ao aferir e reflectir – em tempo real – a qualidade de serviços e processos.
- Minimiza pegadas e custos de investimento iniciais através da eliminação das dependências de produtos de terceiros e de toolkits, anteriormente necessários.

Os serviços de negocio de hoje estão mais complexos que nunca. São compostos por uma mistura, em constante mutação, de tecnologias legacy e de próxima geração, que atravessam muitos silos operacionais. Quando surgem problemas de serviços, o pessoal de operações é frequentemente obrigado a utilizar ferramentas de gestão em silo e correlações manuais para identificar o impacto do serviço cross-domain e a raiz do problema. Os resultados? Um tempo médio de resolução mais longo; Custos mais elevados; e – frequentemente – perda de lucros.

Muitas empresas confiam cada vez mais em melhores praticas comprovadas – como as delineadas no IT Infrastructure Library (ITIL) – como uma framework através da qual visualizar a totalidade dos serviços ao longo de silos e ferramentas, assim como uma forma de automatizar e implementar a delivery de serviços. Como parte desta abordagem, as ferramentas de modelação de serviços e aferição podem ajudar as empresas a alcançar maior visibilidade para o status dos serviços e dependências. No entanto, a maioria das ferramentas tradicionais não oferece integração – através da pletora de eventos e dependências de fontes

de dados – que são necessários para proporcionar uma visibilidade holística dos serviços.

Para complicar ainda mais o problema, estas ferramentas também não possuem o rastreamento de Service Level Agreements (SLAs) em tempo real, KPIs e métricas de negócio que o pessoal de operações, os utilizadores de negócio e os clientes exigem cada vez mais.

Para otimizar eficazmente a resolução de problemas e otimizar serviços, o pessoal de operações precisa de uma forma automática de:

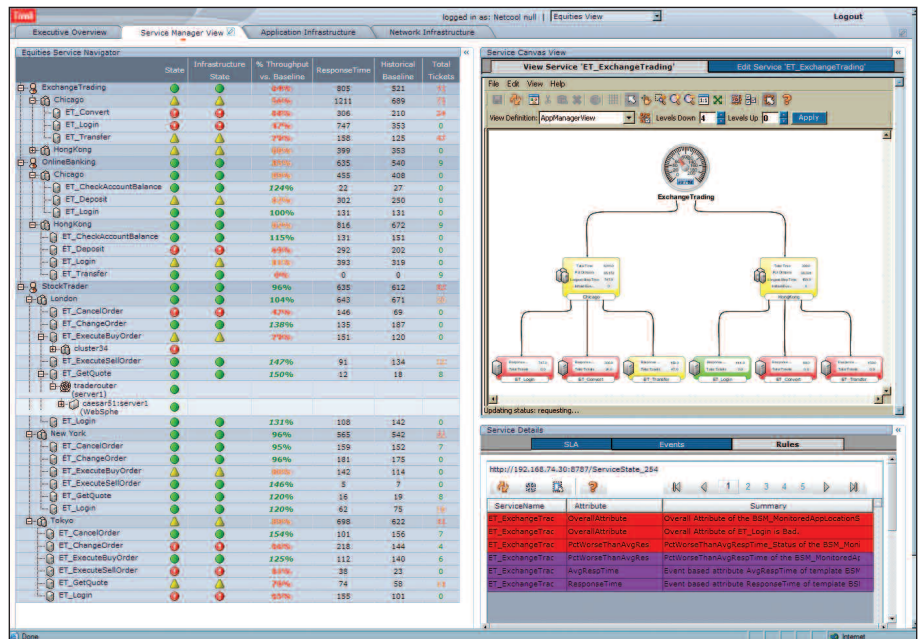
- Manter modelos de serviço exactos
- Identificar falhas e degradações de serviços
- Rastrear negócios críticos e indicadores operacionais
- Dar primazia a respostas baseada no impacto sobre os negócios.

IBM Tivoli Service Manager (anteriormente Netcool/Realtime Active Dashboard e IBM Tivoli Business Systems Manager) ajuda o pessoal de serviços e operações a entender as relações complexas entre serviços de negócio e tecnologia de suporte. Proporciona às empresas uma visualização avançada, em tempo real, dos serviços e processos, num modelo completo de dependências de serviços.

Tivoli Business Service Manager incorpora dados provenientes de um amplo leque de recursos informáticos, e de sistemas de suporte de negócios, que contribuem para definir um serviço, incluindo activos de aplicação, sistema e network, e activos relativos a negócios que rastreiam transacções, lucros e indicadores operacionais. Esta informação é inserida num modelo federado de serviços, em tempo real, para análise de impacto de automatização de serviços, análise de raiz de problemas e rastreamento de SLAs e KPIs.

Visto que o Tivoli Business Service Manager oferece uma visibilidade total para dentro dos serviços e processos de negocio, poderá utiliza-lo para:

- Compreender as dependências cross-domain à medida que surgem – em tempo real.
- Alinhar estrategicamente negócios e requisitos operacionais.
- Rastrear dinamicamente SLAs e KPIs operacionais, de negócio e de clientes.



Possuindo grande flexibilidade o Tivoli Business Service Manager oferece visibilidade de serviços e business intelligence em tempo real, para ajudar a fazer face às necessidades específicas de um determinado grupo, incluindo gestores de negócio, pessoal de operações e clientes.

- Avaliar automaticamente o impacto eventos de disponibilidade, performance, segurança e negócio, sobre a robustez dos serviços.
- Implementar melhorias de qualidade de serviços e mitigar riscos de negócio.

Obtenha uma melhor compreensão sobre a performance de negócios, através de métricas de negócio e operacionais, em tempo-real.

Tivoli Business Service Manager recolhe mais do que apenas eventos tradicionais – também aumenta a relevância dos dados de negocio e de suporte operacional, provenientes de virtualmente qualquer fonte, através de ambientes distribuídos

e de mainframe. Utilizando as suas capacidades de acesso patenteadas, pode promover estas fontes quer para tempo real quer para histórico de informação, quando calcula os KPIs. Consequentemente, o software permite que rastreie não apenas actividade operacional, mas também actividade de negócios em tempo real – um requisito chave para ajudar a aumentar a qualidade dos serviços e a mitigar riscos.

Com Tivoli Business Service Manager pode rastrear – para um amplo leque de audiências operacionais, de negocio ou de clientes – métricas quantitativas de negocio, em tempo real, incluindo:

- Volume transaccional.
- Totais de rendimento de serviços, níveis e penalizações SLA, por cliente.
- Pedidos de alterações que possam afectar os serviços.
- Registos de incidentes e problemas.
- Melhorias mensuráveis de processos, utilizando por exemplo Six Sigma ou Control Objectives for Information and related Technology (COBIT).

Ao promover a relevância das métricas de negócio no Tivoli Business Service Manager, a sua empresa pode mais eficazmente adicionar suporte de serviços e processos de delivery.

Automatizar a análise de raiz dos problemas e de impacto sobre serviços

Para o ajudar a determinar rapidamente a raiz específica de um problema de serviços, Tivoli Business Service Manager analisa automaticamente a robustez do serviço, com base na compreensão das dependências de serviços e comportamentos, que se adaptem ao seu modelo de negocio. A robustez e qualidade de um serviço pode ser definida de acordo com um conjunto específico de condições, incluindo não apenas o status de aparelhos individuais ou sistemas, mas também:

- Falhas transaccionais
- Bottlenecks de processos
- Degradação de performance
- Redução na capacidade de processamento de serviços
- Alterações ao volume normal de rendimentos
- Indicadores de negócio, conformidade e risco

Ao analisar informação proveniente de virtualmente qualquer fonte de dados operacionais ou de serviços, no contexto dos critérios específicos da robustez dos seus serviços, Tivoli Business Service Manager oferece a informação sancionável necessária para a gestão holística dos seus serviços de negócio.

Fornecer informação através de visualizações baseadas em funções, de fácil utilização

Visto que os serviços são muito dinâmicos e é necessário serem cuidadosamente monitorizados por um amplo leque de diferentes tipos de utilizadores, Tivoli Business Service Manager oferece formas flexíveis de visualizar os serviços – visualizações que se adaptam a um serviço ou processo específico, através da perspectiva de um determinado utilizador. Desenhado com um dashboard de serviço total para o software Tivoli, potencialmente todas as ofertas Tivoli podem recolher informações e de suportar Tivoli Business Service Manager – proporcionando uma visualização completa dos serviços.

Extraindo informação de eventos e actividade de serviços através do negocio, o software gera um “balanced scorecard” que inclui os KPIs de robustez de serviços e performance de negócios e operações, que são relevantes para executivos, gestores de linha de negócio,

personal de operações e clientes. À medida que os indicadores são actualizados, Tivoli Business Service Manager rastreia automaticamente o impacto relacional, executando as actualizações necessárias em tempo real, para assegurar que os scorecards permanecem equilibrados. Os utilizadores podem alternar facilmente entre as suas próprias visualizações integradas e adicionar, remover ou confeccionar à medida, os conteúdos da visualização dos scorecards, de forma a reflectirem os seus requisitos únicos. A informação dos scorecards é dinamicamente actualizada, oferecendo informação em tempo real. Em todas as visualizações, o scorecard é formatado para fornecer informação “at a glance” sobre a performance dos serviços, relativamente ao comportamento subjacente ao serviço modelado. A capacidade de alterar ícones, números e status por indicadores coloridos, permite uma informação precisa e rápida sobre a robustez de serviços críticos de negócio, processos e infra-estrutura informática de suporte.

Visualizações detalhadas de dependência de serviços, oferecem rápida visibilidade sobre o impacto dos serviços e sobre a causa base dos problemas. O pessoal das operações pode fazer “right click” sobre um elemento de serviço no modelo e ver, no contexto, um leque de detalhes relevantes necessários para resolver mais rapidamente os problemas.

Por exemplo, esta informação pode incluir detalhes de configuração, visualização de eventos, relatórios de performance, relatórios SLA e de alterações provenientes de virtualmente qualquer ferramenta, IBM ou de terceiros. Este facto não apenas melhora o tempo médio de resolução, mas também o retorno das ferramentas existentes.

Para além dos scorecards e visualizações de dependências, os dashboards de Tivoli Business Service Manager podem ser facilmente customizados para incluir qualquer mistura de aferições em tempo real, mapas e gráficos, mapas geográficos e de localização, planos de arquitectura, vistas topográficas, imagens e outras representações multimédia específicas. Como consequência, os utilizadores possuem visualizações precisas, baseadas em funções, para suporte de serviços, gestão de lucros e perdas, visualização de SLAs específicos entre outros.

Aceda a dados de eventos, relações e transacções, através de todo o seu negócio

Ao contrario das ferramentas tradicionais que utilizam dados estáticos, Tivoli Business Service Manager oferece acesso a dados em tempo real – coligindo dados de eventos, interdependências de Configuration Item (CI), e informação de negócios transaccional, onde quer que residam, de virtualmente qualquer fonte de dados.

Da mesma forma, estende-se muito além das ferramentas de modelação de serviços e aferição tradicionais, que apenas se integram com produtos de gestão de eventos do mesmo fornecedor, ou com um subconjunto de ferramentas de monitorização e eventos de terceiros.

Tivoli Business Service Manager oferece modelos de serviço e mapas out-of-the-box, que permitem o rápido acesso a eventos relevantes, actividades de negócio e detalhes de definição de serviços, provenientes de um leque de fontes, para melhorar o tempo médio de valor. Estes incluem:

- Serviços Web, incluindo Service Oriented Architecture (SOA), Java 2 Enterprise Edition (J2EE) e Microsoft.NET
- Recursos de gestão e dados transaccionais IBM ou de terceiros System z (IBM Tivoli OMEGAMON XE)
- Aplicações de gestão de terceiros, como Element Management Systems (EMS), Network Management Systems (NMS), Operational Support Systems (OSS) e Business Support Systems (BSS)
- Bases de dados, como Oracle, IBM DB2, Microsoft SQL, Subase, PostgreSQL e qualquer outra base de dados de Structured Query Language (SQL)
- Middleware de mensagens, incluindo TIBCO, IBM MQSeries, Java Message Service (JMS) e Extensive Markup Language (XML)
- Aplicações customizadas ou desenvolvidas de forma autóctone, assim como planeamento de recursos e aplicações de gestão de relacionamentos

Ao processar e analisar esta ampla gama de dados de disponibilidade, performance, segurança e de negócios, o software apoia a gestão das ameaças potenciais aos seus serviços e processos de negócio críticos.

Colija activamente informação de dependências utilizando o Dynamic Federated Information Model

Para aferir o impacto de serviços e efectuar análise de qualidade de serviços de forma rigorosa, necessita de um modelo de serviço detalhado – e um que seja actualizado dinamicamente. Tivoli Business Service Manager permite-lhe utilizar a tecnologia patenteada do Dynamic Federated Information Model para coligir activamente informação de dependências de fontes de dados distribuídos ou baseados em hospedeiro, em tempo real. Dynamic Federated Information Model oferece uma forma flexível e estandardizada de colocar em diagrama informação de dependência, num modelo de dados comum, que seja representativo dos objectos (ou elementos de configuração), necessários para a modelação dos serviços. Para o efectuar, utiliza o Internal Service Component Repository (SCR), um catálogo de objectos de serviços, que permite uma camada de abstracção entre os dados externos de discovery/relacionamento e os verdadeiros objectos utilizados numa definição de serviços. Utilizando a mesma tecnologia patenteada de acesso de dados, Tivoli Business Service Manager pode fazer a ligação entre muitos produtos do portfolio

Tivoli e praticamente qualquer aplicação, de terceiros ou customizada. Assim, poderá:

- Ajudar a maximizar o ROI no IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB) através de integração directa, out-of-the-box e suporte de modelação dinâmico
- Aumentar a importância e o valor dos seus investimentos actuais em Configuration Management Databases (CMDDBs) de terceiros
- Integrar ferramentas de aplicação e de network discovery existentes, incluindo IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager e Netcool/Precision for IP Networks, para sincronizar os seus modelos de serviços com ambientes em alteração dinâmica
- Oferecer definições de serviços completas e todas, incorporando recursos distribuídos e host-based com Tivoli OMEGAMON, Tivoli Monitoring Servicesn e recursos de terceiros System z
- Evitar os desafios de escalabilidade e exactidão, provocados por ferramentas de modelação de serviços, que importam todas as dependências, e não permitem o over-ride flexível de definições de serviços dentro do modelo
- Aumentar a importância de eventos e fontes de dados através das fronteiras organizacionais, sem necessidade de substituição das ferramentas especializadas que os silos individuais utilizam

Gerir os SLAs historicamente e em tempo real

Tivoli Business Service Manager proporciona uma gestão completa de SLA em tempo real. A funcionalidade de rastreador de níveis de serviço permite aos administradores definir e rastrear

a conformidade com os níveis de serviço, em tempo real. Esta característica permite que se monitorize a conformidade SLA, para todo e qualquer componente de serviços, como transacções, aplicações, sistemas, networks, aplicações e processos.

Para ajuda a rastrear a conformidade do SLA em tempo real, Tivoli Business Service Manager oferece uma gama de valores de estado, tempo e financeiros, incluindo:

- Estado do SLA
- Percentagem do tempo que um serviço esteve activo
- Downtime total para um período SLA
- Prazo para alcançar o limite de SLA
- Custo total do downtime para um período SLA específico

Tivoli Business Service Manager proporciona igualmente aferição SLA em tempo real, permitindo-lhe visualizar cálculos detalhados ao segundo, e demonstrar facilmente a conformidade activa do SLA a qualquer audiência.

Integre e aumente as capacidades SLA

Tivoli Business Service Manager integra-se completamente com o IBM Tivoli Service Level Advisor, para aumentar as suas capacidades SLA. Uma solução de gestão SLA completa, Tivoli Service Level Advisor pode combinar as métricas de SLA em tempo real do Tivoli Business Service Manager com características potentes

de rastreamento de histórico de SLA, reporting e análise. Tivoli Service Level Advisor oferece capacidades de gestão de níveis de serviço, para empresas que necessitam de medir, gerir e reportar aspectos de disponibilidade e performance da sua infra-estrutura de serviços.

Porque o Tivoli Service Level Advisor se integra não apenas com o Tivoli Business Service Manager, mas também com as funções de aferição de disponibilidade e performance do IBM Tivoli Monitoring, IBM Tivoli Composite Application Manager, ou de qualquer outra fonte que forneça o IBM Data Warehouse, permite-lhe :

- Aprovisionar SLAs que sejam significativos para os negócios através de todas as aplicações
- Criar e rever dados históricos do SLA
- Automatizar a produção e a delivery atempada de relatórios SLA, para executivos, pessoal de operações e clientes
- Conseguir avisos antecipados sobre tendências que podem resultar em corrupção de SLAs
- Possuir a informação necessária para o contínuo planeamento e correcção dos SLA

Auto-insira dependências de serviço e rastreie alterações

Tivoli Business Service Manager pode ser integrado com uma ampla gama de fontes de dependências IBM ou de terceiros. Oferece integração total com o Tivoli Application Dependency Discovery Manager – fornecendo valor rápido, out-of-the-box.

Esta solução robusta descobre automaticamente dependências de aplicações, sistemas, network e storage; detecta alterações; e mantém uma imagem actualizada das dependências informáticas da aplicação. Esta informação fica disponível a depósitos de dados externos e CMDBs, incluindo Tivoli CCMDB, para suportar processos operacionais críticos.

Os relatórios de configuração e alterações detalhados oferecidos pelo Tivoli Application Dependency Discovery Manager aumentam ainda mais o valor deste modelo de dependência de serviços. Os utilizadores podem aceder directamente a relatórios através de acções de right-click – e assim obter maior informação para ajudar a melhorar o tempo médio de resolução de problemas.

Aumento o status dos eventos informáticos e métricas de robustez de negócio, para impulsionar o status dos serviços

Tivoli Business Service Manager pode ser integrado com praticamente qualquer fonte de eventos IBM ou de terceiros. Para assegurar um rápido retorno de valor, Tivoli Business Service Manager inclui integração out-of-the-box com os produtos de gestão de eventos e monitorização Tivoli, incluindo Netcool/OMNIbus, IBM Tivoli Enterprise Console, Tivoli Composite Application Manager, Tivoli Monitoring e Tivoli OMEGAMON XE.

Estas integrações ligam automaticamente eventos destes produtos directamente para os objectos de modelo de serviço descobertos pelo Tivoli Application Dependency Discovery Manager ou IBM Tivoli Discovery Library Adapters (DLAs), para reflectir imediatamente o status. Mesmo como fontes de eventos e alterações de dependências, estas capacidades asseguram actualizações em tempo real que reflectem o serviço no seu estado actual, sem a necessidade de intervenção manual.

Tivoli Business Service Manager processa automaticamente os eventos informáticos ou métricas de robustez de negócio – em tempo real – contra o modelo de serviços, para determinar automaticamente o impacto nos serviços e a raiz dos problemas. Isto permite uma resposta por prioridades, através dos serviços de negócio, assim como através de silos operacionais, com base no seu maior impacto sobre os negócios.

Tivoli Business Service Manager consegue processar automaticamente praticamente qualquer tipo de evento. Estes podem incluir disponibilidade, performance, integridade (incluindo segurança e storage) e métricas de robustez de negócio (incluindo volumes de transacções, encomendas, telefonemas etc.) ou virtualmente qualquer outro indicador ambiental ou de workflow que influencie o status do negócio. Desta forma, vai muito além das ofertas tradicionais que se focam principalmente nas dependências informáticas e não reflectem o status

do negócio com base em variáveis específicas e eventos que sejam únicos ao seu negócio.

Aumente a visibilidade e o valor de investimentos System z existentes.

Tivoli Business Service Manager suporta e aumenta o valor dos seus investimentos existentes em IBM z/OS, ao oferecer visibilidade e informação sobre a robustez destes sistemas. Tivoli Business Service Manager pode igualmente melhorar a relevância dos seus investimentos em produtos de monitorização e discovery System z. Por exemplo, Tivoli Business Service Manager pode aumentar as capacidades de discovery do Tivoli Application Dependency Discovery Manager ou Tivoli DLAs for z/OZ como fonte de dependências de s/OS. Utilizando External Service Dependency Adapters (ESDAs), Tivoli Business Service Manager recolhe dependências s/OS de qualquer uma das ferramentas de discovery e preenche automaticamente e mantém o modelo de dependência de serviços – minimizando a manutenção administrativa.

Tivoli Business Service Manager também se integra e melhora a informação fornecida por um leque de ferramentas de monitorização e gestão de eventos da IBM ou terceiros. Integração de eventos com OMEGAMON XE, Netcool/OMNIbus, Tivoli Enterprise Console, Tivoli Monitoring, Tivoli Composite Application Manager, Netcool/Precision e outros produtos de monitorização, pode ser utilizada para fornecer eventos, quer do z/OS quer de outra aplicação interdependente, sistema, network, recursos de segurança e storage, para

permitir uma visão completa do status do sistema z/OS, assim como status total de transacções e serviços.

Fundamentais para a discovery do System z são os DLAs para z/OS – batch jobs eficientes, e de fácil customização, que podem ser utilizados juntamente, ou de forma independente uns dos outros. Podem fazer a discovery e captura de relações em hardware z/OS, detalhes de dados e uma grande variedade de subsistemas z/OS, incluindo IBM CICS, CBD2, IBM IMS; MQSeries e IBM WebSphere. Para empresas que necessitam de capacidades de discovery superiores às do z/OS, Tivoli Application Discovery Dependency Manager suporta as capacidades fornecidas por DLAs para z/OS, assim como discovery de ambientes distribuídos.

Tivoli Monitoring Services DLA pode descobrir agentes OMEGAMON XE (assim como sistemas distribuídos que correm sobre agentes Tivoli Monitoring) e identificar quais os sistemas que estão a ser monitorizados. Pode igualmente coligir informação importante do status z/OS de agentes e apresentar um conjunto completo de dados z/OS para ser analisado automaticamente pelo Tivoli Business Service Manager.

A combinação de Tivoli DLAs para z/OS e Tivoli Monitoring Services DLA permite

Tivoli Business Service Manager de relance

Plataformas suportadas:

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

Outros requisitos:

- Microsoft Internet Explorer 6.x ou Mozilla Firefox 1.5x
- Two CPUs ou mais (mínimo 1GHz SPARC ou 2GHz Intel® speed)
- 2GB mínimo RAM (4GB ou mais preferencialmente)
- 40GB of local drive space

uma visibilidade total para o ambiente do System z, assim como uma gestão completa do ambiente – ajudando a assegurar que não existem fissuras. Por exemplo, um z/OS pode encontrar 10 regiões CICS, mas quando comparado com os agentes de discovery do Tivoli Monitoring Services DLA, podemos verificar rapidamente que o Tivoli OMEGAMON apenas está a monitorizar 9 das 10 regiões CICS. Os DLAs foram desenhados para serem eficientes e eficazes, não requerendo conhecimentos de domínio e operação, utilizando um overhead de sistema muito baixo, para recolher dados de System z ou subsistemas valiosos.

Para mais informações

Para saber mais sobre como Tivoli Business Service Manager o ajuda a analisar o impacto de negócio de eventos em tempo real, contacte o seu vendedor IBM ou IBM Business Partner ou visite: ibm.com/tivoli

Sobre o Software Tivoli da IBM

O software Tivoli apresenta um conjunto de ofertas e capacidades como suporte para IBM Service Management, uma abordagem modular e escalável, utilizada para fornecer serviços mais eficientes e eficazes ao seu negócio. Ao ajudar a fazer face às necessidades de empresas de qualquer dimensão, Tivoli permite a excelência de serviços no suporte dos seus objectivos de negócio, através de integração e automatização de processos, workflows e tarefas. A plataforma de gestão de serviços Tivoli, segura e baseada em standards abertos, é complementada por soluções de gestão operacional pró-activa, que oferecem visibilidade e controlo totais. É igualmente apoiada pelos serviços de nível mundial da IBM, IBM Support e um por ecossistema activo de IBM Business Partners. Os clientes e parceiros Tivoli podem igualmente aperfeiçoar as melhores práticas mútuas, através da participação num dos IBM Tivoli User Groups independentes existentes em todo o mundo – visite www.tivoli-ug.org



© Copyright IBM Corporation 2007

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

Produced in the United States of America
3-07

All Rights Reserved

AIX, CICS, DB2, Dynamic Federated Information Model, IBM, the IBM logo, IMS, MQSeries, Netcool, Netcool/OMNIBus, Netcool/Precision, Netcool/Precision for IP Networks, Netcool/Realtime Active Dashboards, OMEGAMON, System z, Tivoli, Tivoli Enterprise Console, WebSphere and z/OS are trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries or both.

IT Infrastructure Library is a registered trademark of the Central Computer and Telecommunications Agency which is now part of the Office of Government Commerce.

Intel is a registered trademark of Intel Corporation or its subsidiaries in the United States and other countries.

Linux is a trademark of Linus Torvalds in the United States, other countries or both.

Microsoft and Windows are trademarks of Microsoft Corporation in the United States, other countries or both.

ITIL is a registered trademark, and a registered community trademark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

Java and all Java-based trademarks are trademarks of Sun Microsystems, Inc. in the United States, other countries or both.

Other company, product and service names may be trademarks or service marks of others.

Disclaimer: The customer is responsible for ensuring compliance with legal requirements. It is the customer's sole responsibility to obtain advice of competent legal counsel as to the identification and interpretation of any relevant laws and regulatory requirements that may affect the customer's business and any actions the reader may have to take to comply with such laws. IBM does not provide legal advice or warrant that its services or products will ensure that the customer is in compliance with any law or regulation.

TAKE BACK CONTROL WITH 