

## amener la **Gestion de service TI** au niveau supérieur

### Note de l'éditeur



Bienvenue au bulletin Web Innovations pour ITSM de SIA. Nous vous présentons aujourd'hui le premier numéro. La version en ligne permet de lire tous les articles à partir des liens de la première page. Pour ceux qui lisent la version papier il faudra aller au lien indiqué pour le contenu complet.

[read more...](#)

### IBM Perspective

#### Making ITIL actionnable

If you work in the IT industry, chances are your organization has already looked into the IT Infrastructure Library (ITIL), and may even be putting pieces of it into practice.



[read more...](#)

### Automatisation

#### Disponibilité: L'heure de reprendre en main

La disponibilité est un élément important d'une bonne gestion des services. Un accès fiable aux services des TI, un faible taux d'erreur et de défaillance et la capacité de rapidement corriger les dysfonctionnements ou les incidents en sont les bénéfiques.

[Suite](#)

### Sécurité

#### Sécurité : The breath of your enterprise

Personne ne pense activement à respirer mais si vous cessez de le faire votre espérance de vie chute rapidement. Pour votre entreprise la sécurité est un aspect souvent négligé mais vital.



[Suite](#)

### Offres SMB

#### Citius, Altius, Fortius : rapidement et économiquement



Plus rapide, plus haut, plus fort. Exploitez le plein potentiel des solutions de gestion des services d'IBM pour accroître votre valeur

[Suite](#)

### Stockage

#### Continuité: Soyez prêt



« Toujours prêts » répondions-nous en chœur lorsque le chef scout criait « Scouts... ». C'était lorsque je faisais partie d'une troupe de scouts dans ma jeunesse et, dans mon esprit, chaque jour est encore soit prêt.

[Suite](#)

### ITIL

#### La gestion des services des TI: le Gros Bon Sens

ISO 20 000, BS 15 000, ITIL, standards, cadre de pratiques, un même nom pour le GBS. Le Gros Bon Sens de considérer votre département TI comme un fournisseur de services pour répondre à vos besoins d'affaires et atteindre vos objectifs.

[Suite](#)

### Événements à venir

#### Calendrier pour mai et juin

Réservez votre place dès maintenant (nombre de place limitée)

[Suite](#)

### Nouvelles de l'Industrie

#### Calendrier pour mai et juin

[Suite](#)

### Innovation en action

L'expérience vécue par divers client d'IBM.

[Suite](#)

### À propos de SIA

Découvrez comment SIA peut vous aider à innover

[Suite](#)

### Pour nous Contacter

www.SiaAccess.com  
courriel : Sia@SiaAccess.com

[Suite](#)

## Événement à venir

Pour vous inscrire

Appeler SIA 1.888.842.7742

courriel : [Sia@SiaAccess.com](mailto:Sia@SiaAccess.com).

MAY						
S	M	T	W	T	F	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Archiving Solutions - Explorations of Technology [details](#)

(Enterprise Content Management)

17 Montreal 18 Toronto

Information on Demand Live [details](#)

17 Ottawa

Storage Midrange Solutions Roadshow

24 Ottawa 30 Markham

31 Montreal

IT Service Management - Explorations [details](#)

of Technology

(Configuration Management & Compliance) [details](#)

30 Montreal

JUNE						
S	M	T	W	T	F	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

IT Service Management - Explorations of Technology

(Configuration Management & Compliance) [details](#)

1 Toronto

(Security & Automation)

6 Toronto 8 Montreal [details](#)

IBM Software Academy

6 Montreal 8 Toronto [details](#)

Development Solutions - Explorations of Technology

(Software Quality & Portfolio Management) [details](#)

13 Montreal 20 Toronto

Archiving Solutions - Explorations

of Technology (Enterprise Content Management) [details](#)

14 Montreal 15 Toronto

## Événements futurs

IBM Information On Demand

2006 Conference

Oct 15-20 Anaheim, California [details](#)



# Bienvenue chez SIA innovations

On peut définir une innovation comme « l'action d'innover, le résultat de cette action » alors qu'innover c'est « introduire quelque chose de nouveau dans une technique, une organisation, etc. ». Donc une innovation est la création de quelque chose de nouveau. Pourtant nous associons innovation à une meilleure façon de faire. Après tout une roue à six faces pourrait être considérée comme une nouveauté mais certainement pas une innovation par rapport à la roue telle que nous la connaissons depuis la nuit des temps. Pourtant, à un moment donné de notre Histoire, quelqu'un a décidé d'innover et de faire une petite roue à six faces que nous appelons maintenant l'écrou. Ça c'était une innovation.

Chez SIA nous espérons que l'innovation est ce que vous recherchez pour continuellement vous améliorer et voir une occasion là où d'autres verraient une mauvaise idée. Allez, innovons...

Bonne lecture.

Luc Roseberry  
Solution Architect, On Demand Business  
SIA Service Information Access Inc.

[luc.roseberry@siaaccess.com](mailto:luc.roseberry@siaaccess.com)



## IBM Perspective



**John O. Long**  
ITIL Process Architect, IBM

ITIL provides a common vocabulary that puts everyone in the IT industry on the same page, with the ultimate goal of helping companies run their IT organizations more efficiently.

ITIL does this by providing recommendations, or best practices, for managing the way IT provides services to the rest of the organization – or, more simply put, IT Service Management. The idea is to approach IT the same way you would the rest of your

business, with a defined set of processes. In that sense, ITIL is a terrific starting point.

The problem is, while ITIL does a great job of describing what needs to be done, it doesn't describe how to get it done. In other words, it doesn't tell you how to take those best practices and implement them with real life tools and technology. It's not prescriptive. Considering ITIL has been around since the late 1980s, someone – namely software vendors – needs to address that.

Imagine if the only cooking you've ever done in your life consisted of heating up soup. One day, you're charged with preparing a fancy five-course meal for a party of ten. Now imagine that the only reference material you have on hand is a book on throwing dinner parties. This book does have some useful information in it.

[lire l'article complet](#)

© Copyright IBM Corp. 2006. Distributed under permission of IBM Corp.

## Industry News

- **SIA** SIA membre d'association professionnelle [plus en ligne](#)
- **IBM** IBM Innovation - qu'est-ce qui vous rend spécial? [plus en ligne](#)
- **ITIL** Process your IT Management [plus en ligne](#)

# Disponibilité L'heure de reprendre en main



**Carmelo Rizzo**  
Solution Advisor, On Demand

La disponibilité est un élément important d'une bonne gestion des services. Un accès fiable aux services des TI, un faible taux d'erreur et de défaillance et la capacité de rapidement corriger les dysfonctionnements ou les incidents en sont les bénéficiaires.

Pour détecter les incidents au moment où ils surviennent ou de façon proactive il faut des outils de surveillance avec une interface affichant les incidents ou les situations pouvant résulter en une interruption. Les entreprises et les départements des TI sont de plus en plus sensibles à toute interruption des services compte-tenu que la

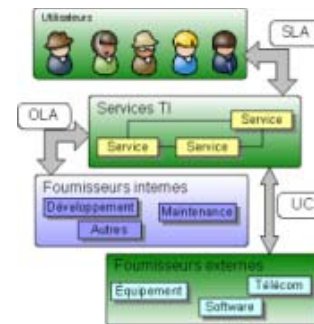
disponibilité permet de se démarquer, auprès des clients, dans le monde des affaires.

La disponibilité est liée à la détection des incidents. Identifier les incidents ou les défaillances dépend de l'outil de surveillance. Une fois l'incident identifié et classé selon sa priorité et son impact la cause première de l'incident doit être analysée. L'outil de surveillance utilisé doit fournir une première analyse et une détection proactive.

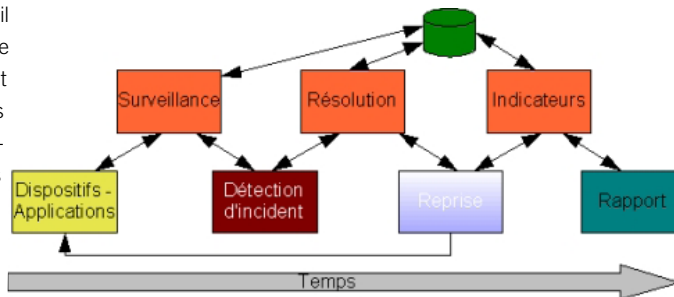
Pour atteindre les objectifs pré-établis et acceptés du niveau de disponibilité certaines tâches, sous la responsabilité du gestionnaire de la disponibilité, doivent être accomplies.

- Identifier les exigences de disponibilité (exactement ce qui est attendu, rien de plus, rien de moins).
- Préparer les prévisions de disponibilité.
- Préparer un plan de disponibilité.

- Déterminer les niveaux réels de disponibilité (au moins pour établir un niveau de base).
- Préparer les rapports de disponibilité.
- Améliorer les niveaux de disponibilité.



Du point de vue de l'utilisateur (qu'il soit un employé ou un client) la disponibilité est une valeur binaire qui se traduit par « Je peux utiliser le service » ou « je ne peux pas utiliser le service ». Qu'un serveur soit en panne n'a aucune importance pour elle ou lui. La disponibilité est reliée au niveau de service convenu (SLA). Ce dernier ne peut être supérieur au niveau opérationnel convenu (OLA) avec le département des TI selon la fiabilité et la gérance des fournisseurs internes ainsi que des ententes de sous-traitance avec les fournisseurs externes (Underpinning Contract, UC).



## Articles: Automatisation

### La surveillance des applications : une vue ITIL

La gestion des incidents et des problèmes dans le soutien des services ainsi que la disponibilité et la capacité dans la fourniture des services du cadre ITIL dépendent de la surveillance. [article complet en ligne](#)

### Les bienfaits de la surveillance des applications

Pour faciliter la fourniture efficace des services d'affaires TI, une entreprise doit surpasser la surveillance et la gestion de l'infrastructure physique et sérieusement considérer la surveillance des applications. [article complet en ligne](#)

### Surveillance Express

Répondez à vos attentes de surveillance par une solution innovante adaptée à vos besoins. Voyez quelles questions il faut se poser avant de déployer une solution de surveillance. [article complet en ligne](#)



# Sécurité

## Votre souffle de vie



**Alexandre Lanoue**  
Solution Designer, On Demand Business

- la confidentialité est conservée,
- l'intégrité de l'information est maintenue,
- la disponibilité est assurée,
- réaliser une transaction n'est pas refusé et que les obligations légales (lois, contrats, etc.) sont réalisées.

### Pour atteindre ces objectifs une entreprise doit :

- clairement définir les objectifs de sécurité,
- identifier le périmètre d'action et sa portée,
- dresser la liste des principes et des codes de conduites à implémenter et
- planifier la révision des processus de sécurité dans le cadre de la gestion des services.

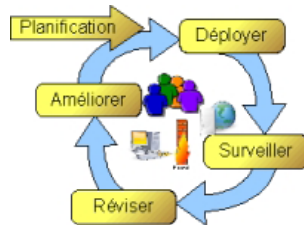
Le premier pas à faire est de clairement identifier les rôles et les responsabilités et de les assigner aux gestionnaires désignés. Par la suite trois grandes phases peuvent être décrites pour mettre en place et améliorer la gestion de la sécurité.

### Durant la première il faut :

- déterminer la stratégie pour traiter l'infrastructure jugée critique et
- dresser la liste des processus et des composants TI (en tenant compte de leur interdépendance).

Personne ne pense activement à respirer mais si vous cessez de le faire votre espérance de vie chute rapidement. Pour votre entreprise la sécurité est un aspect souvent négligé mais vital.

Sans elle tout peut s'écrouler à un moment donné. On ne s'entend pas toujours sur l'importance à lui accorder mais tous les experts s'accordent sur un point : la majorité des menaces et des risques de sécurité viennent de l'intérieur de l'entreprise. Les objectifs de la gestion de la sécurité sont de protéger les données et l'information pour assurer que :



- Déterminer et documenter :
- les points faibles qui peuvent exister,
- évaluer le risque,
- estimer les impacts sur la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité et
- établir les catégories de risque (aucun, normal, élevé).

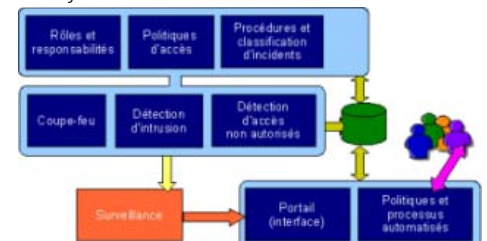
### Au cours de la deuxième phase on doit vérifier les décisions prises. Pour ce faire les tâches sont :

- améliorer l'objectivité avec des comparaisons et des classements entre les secteurs,
- évaluer la capacité à influencer les différents secteurs,
- établir les priorités (et accepter que certains secteurs soient moins bien protégés) e
- faire une évaluation définitive ou obtenir un engagement ferme du comité de direction sur les conséquences possibles des choix faits.

### La troisième phase est plus orientée vers la mesure des résultats et l'évaluation des concepts. Pour y parvenir il faut :

- Fournir les ressources nécessaires (budget, personnel, formation, etc.).
- Préparer une liste de mesures pour améliorer la protection des systèmes très critiques pour l'entreprise.
- Établir un plan d'urgence.
- Mettre en place les méthodes de mesure et de surveillance.
- Évaluer régulièrement les résultats obtenus et les processus en place.

N'oublions pas qu'en affaires comme dans la nature la survie dépend de notre forme. Le guépard cherche la gazelle qui semble plus faible que les autres et passe à l'attaque. Si votre entreprise a des faiblesses de sécurité ce n'est qu'une question de temps avant qu'un prédateur ne s'y intéresse.



## Articles: Sécurité

### Quand la gestion d'identité fait croître les affaires ?

Dans le monde d'aujourd'hui, protéger vos données personnelles et professionnelles n'est plus une option. Même si elles sont d'accord avec le concept, plusieurs entreprises estiment qu'elles sont trop petites, non à risque et qu'elles n'ont pas besoins de contrôler l'accès à leurs données. Protéger efficacement son information n'est pas aussi complexe qu'il en a l'air. Le principe de base est simplement d'avoir le contrôle sur qui accède chaque donnée.

[Plus en ligne ...](#)

### Gestion des identités : Voici comment

De plus en plus les entreprises doivent appliquer les recommandations SOX. Pour certaines c'est même obligatoire dans leur domaine d'affaires ou simplement pour continuer à transiger avec des partenaires. Il est probable que vous êtes à déployer, ou que vous regarder de près, une solution de gestion des identités (GI). Cet article décrit, très brièvement, les étapes à suivre.

[Plus en ligne ...](#)



# Citius, Altius, Fortius : rapidement et économiquement



**Pierre Belleville**  
Solution Advisor, On Demand Business

## Réduire les coûts

Utilisez IBM Tivoli Monitoring Express pour détecter des conditions de défaillance avant qu'elles n'arrivent. Réduisez la charge de travail dévolue à la gestion des identités avec IBM Tivoli Identity Manager Express et son flux de travail intégré.

## Augmenter les revenus

Utiliser la synergie d'une cueillette de données approfondie et de l'interface Web de ITM Express pour rapidement diagnostiquer et résoudre les interruptions de service. Garder vos systèmes

**Plus rapide, plus haut, plus fort. Exploitez le plein potentiel des solutions de gestion des services d'IBM pour accroître votre valeur TI, atteindre vos objectifs d'affaires et satisfaire vos clients.**

actifs de façon proactive et concentrez-vous sur votre croissance et vos objectifs d'affaires.

## Réduire les risques

Éviter les pertes de données coûteuses et facilitez le respect de la réglementation avec un système d'archivage et de reprise automatique tel TSM et ITCDP.



## Rester compétitif

Survolter votre productivité TI avec des fonctions d'archivage et de reprise automatiques, de gestion des identités, d'inventaire et de distribution améliorées.

## Accélérer la mise en marché

Soyez proactif, ayez des reprises rapides lors d'un arrêt de service ou d'une perte de données. Obtenez des résultats rapidement et une valeur ajoutée avec les produits Tivoli Express grâce à leur facilité d'installation et d'utilisation.

## Solutions de démarrage rapide

### Automatisation

Une solution complète de surveillance de votre environnement TI qui s'appuie sur IBM Tivoli Monitoring Express 6.1. Elle comprend un serveur de surveillance et les services SIA pour vous assister et être en fonction en quelques jours. [Pour en savoir plus ...](#)

### Sécurité

IBM Tivoli Identity Manager Express peut gérer jusqu'à 5 000 identités d'utilisateurs. La solution SIA comprend un serveur IBM System x Server, une licence pour les 100 premiers utilisateurs ainsi que les services SIA. En moins d'une semaine vous aurez un système de gestion des identités avec les fonctions d'audit et de rapport. [Pour en savoir plus ...](#)

### Stockage

Avec la solution de démarrage rapide pour la gestion des stockages vous aurez un service d'archivage et de reprise facile à utiliser et à maintenir s'appuyant sur IBM Tivoli Storage Manager Express. Cette offre comprend le serveur, les logiciels et les services SIA pour vous permettre d'être prêt à fonctionner en quelques jours. [Pour en savoir plus ...](#)

### Solution ITPM Express

Une nouvelle solution plus simple de distribution (mise à jour, logiciel, etc.) couplée à une solution d'inventaire vous permettant de recueillir et de gérer les informations sur vos systèmes et logiciels et de produire des rapports à partir d'une interface Web commune.

### ITCDP

Une protection continue en temps réel spécifiquement adaptée aux ordinateurs portables et aux postes de travail. Plutôt que de dépendre d'archivages pré-programmés ITCDP fait une copie des fichiers importants dès qu'un utilisateur enregistre un fichier.



# Continuité

## Soyez prêt!



**Tony Casale**

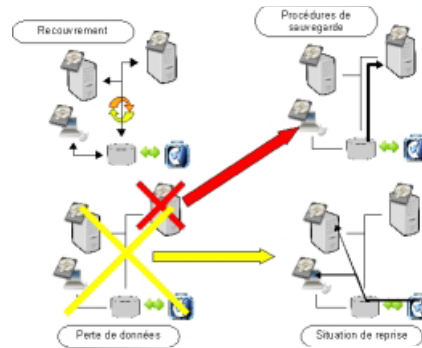
*Solution Architect, On Demand Business*

« Toujours prêts » répondions-nous en chœur lorsque le chef scout criait « Scouts... ». C'était lorsque je faisais partie d'une troupe de scouts dans ma jeunesse et, dans mon esprit, chaque jour est encore soit prêt.

Cela ne veut pas dire de vivre dans la peur de demain. C'est simplement d'avoir à l'esprit que tout, bon ou mauvais, peut arriver. C'est être prêt à y faire face.

La continuité des services implique que vous avez fait vos devoirs et :

- fournir les moyens nécessaires,
  - essayer et vérifier le plan et
  - que vous revoyez et mettez régulièrement ce plan.
- Dans le cadre ITIL, la continuité permet de répondre à ces questions :
- Puis-je continuer à fournir mes services essentiels et rester en affaire si un désastre frappe ?



- Quel est le coût ?

Peut importe les réponses à ces questions le moindre que vous pouvez faire est d'avoir des copies de sauvegarde de vos données vitales dans un endroit sécurisé. Vital, sauvegarde, sécurisé. Quelqu'un doit donc décider qu'est-ce qui est vital, voir à ce que les sauvegardes soient faites selon les règles et l'horaire prévu et que ces copies soient conservées dans un endroit sécurisé. Mais sans la capacité de retrouver rapidement, facilement et de façon contrôlée l'information recherchée dans une sauvegarde tout cela faut rien. Après tout quel serait l'avantage de mettre votre argent dans une banque si vous êtes incapable de trouver un guichet automatique, que vous ne savez pas combien vous pouvez retirer et quel est votre NIP.

Sur une base journalière, la continuité est plus reliée à la disponibilité des données en cas de perte. Cette perte peut-être un fichier accidentellement détruit, un fichier ou un système corrompu par un virus ou encore la perte d'intégrité des données causée par un bidouilleur ou un employé insatisfait. Jamais vu ça, jamais été dans cette situation ? Je ne pense pas !

- fait une analyse de risque (compris dans la gestion de la continuité des affaires),
- préparé un plan de reprise,
- Quelle est est la probabilité qu'un désastre arrive ?
- Puis-je réduire ce risque ?
- Que dois-je faire ?

## Articles: Stockages

### Protection continue des données

Votre département TI a mis en place un système automatique de sauvegarde et d'archivage de données pour aider les reprises et recouvrer les données lorsqu'un problème survient. Par contre combien de fois avez-vous vu un employé essayer de retrouver une veille version d'un fichier important (la présentation de demain au client de 2M \$) parce que c'était plus simple de le garder sur le disque dur du portable ou du poste de travail. [article complet en ligne](#)

### Reprise : les gestes qui sauvent

Vous avez acheté un système bon marché de sauvegarde. Bien, mais pas assez. Vous avez sauver quelques milliers de dollars mais quel est le prix réel de vos données ? Vous avez nommé le gars le moins occupé pour s'en occuper et le maintenir en marche. Bel effort mais peine perdue. Vous faites une sauvegarde journalière. C'est bien mais êtes-vous vraiment protégé ? Tellement de choses peuvent survenir et mal aller. [article complet en ligne](#)

### Continuité des services TI

L'an dernier l'ouragan Katrina a mis à l'épreuve les plans de continuité de plusieurs entreprises. Dans le numéro d'octobre dernier de 'itSMF Canada Journal' Eric Leblond montre que la gestion de la continuité des services TI n'est pas seulement d'avoir un plan mais aussi de réduire le risque.

Les éléments importants de la gestion de la continuité, selon l'auteur, sont les gens, la gestion en temps de crise, les niveaux de continuité attendus pour votre secteur d'affaires ou que votre entreprise est légalement tenue de fournir (ententes contractuelles, etc.) et la planification. [article complet en ligne](#)



# La gestion des services des TI : le Gros Bon Sens



**Luc Roseberry**

*Solution Architect, On Demand Business*

ISO 20 000, BS 15 000, ITIL, standards, cadre de pratiques, un même nom pour le GBS. Le Gros Bon Sens de considérer votre département TI comme un fournisseur de services pour répondre à vos besoins d'affaires et atteindre vos objectifs.

ITIL, IT Infrastructure Library, est en fait un cadre de référence des pratiques d'excellence développé depuis plus de 20 ans. Il s'appuie sur une fonction et 11 processus. Ces derniers sont divisés en processus opérationnels, le soutien des services, et en processus tactiques, la fourniture des services.

L'objectif de mettre en place le cadre ITIL est de permettre au département TI de fonctionner en étroite collaboration avec les utilisateurs, de répondre à leurs attentes et de permettre à l'entreprise

d'atteindre ces objectifs stratégiques au moindre coût possible.

Le Centre de service, une fonction, est le point unique de contact pour le soutien des utilisateurs.

Les processus opérationnels sont :

- la gestion des configurations,
- la gestion des incidents,
- la gestion des problèmes,
- la gestion des changements et
- la gestion des mises en production.

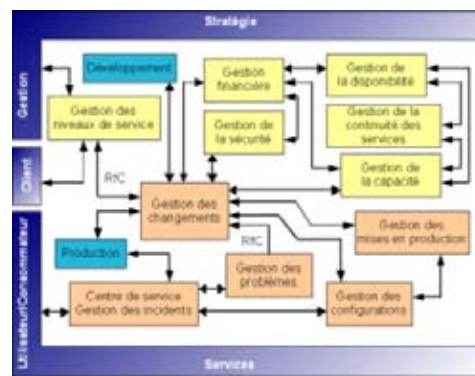
Les processus tactiques sont :

- la gestion des niveaux de services,
- la gestion de la disponibilité,
- la gestion de la capacité,
- la gestion de la continuité des services,
- la gestion de la sécurité et
- la gestion financière.

La gestion de la sécurité touche plusieurs de ces processus. Elle est en cours d'intégration complète dans le cadre ITIL (prochaine version de ITIL qui sortira sous peu).

Le GBS n'est pas uniquement pour les très grandes entreprises. ITIL peut profiter à toutes les entreprises soucieuses de succès. Peu importe votre taille, une bonne gestion est la clé de ce succès.

Pour vous aider, les solutions de gestion des services IBM vous offrent, à un coût moindre, les outils nécessaires à une gestion éclairée, mesurée, contrôlée et orientée vers les objectifs d'affaires.



## Articles: ITIL

### ITSM : plus de travail, moins de charge ?

Personne ne peut contredire le fait que de suivre et d'appliquer les pratiques d'excellence est une bonne chose. La gestion des services TI, ITSM, est de plus en plus orientée dans ce sens avec l'objectif d'amélioration continue des ententes de niveaux de service.

Dans un récent numéro de Mainstream, Mark Morneau et Mark Edwards discutent comment ITSM améliore tout le processus d'introduire en production de nouvelles applications. [article complet en ligne](#)

### Gestion des services pour aligner TI et affaires

L'infrastructure et les applications d'affaires qui soutiennent les fonctions opérationnelles sont de plus en plus critiques pour l'entreprise. Un des défis rencontrés par les gestionnaires aujourd'hui est de surpasser les barrières technologique, procédurale et organisationnelle pour arriver à les unifier et réaliser une fourniture de capacité efficace, extensible et fiable.

[article complet en ligne](#)



## What people are saying

### Automation

*"With IBM Tivoli Monitoring we are able to prevent system errors before they occur, thus eliminating time previously spent searching for and isolating problems. Tivoli infrastructure management solutions enable Flumroc's limited IT staff to provide round-the-clock service to our production line."* Bruno Honegger, CIO, Flumroc AG

*"Using IBM technology, we've maintained existing staffing levels even as our infrastructure has grown by about 10 percent. Over time, the self-managing capabilities of IBM solutions will help us bring costs down and reduce downtime even further."* Anneri Pieterse, Corporate IT Coordinator, TEBA Limited

### Security

*"The dynamic role capability provided by Tivoli Identity Manager allows us to accelerate security administration activities so that new users are online and working faster. This is essential if we are to reduce costs while improving the security of the IT infrastructure."* Rafael Fernandez, IT Security Officer, Banco de Espana

*"Our security policy requires a very granular approval process. The integration of IBM Tivoli Identity Manager and IBM Tivoli Access Manager, with their workflow and lifecycle management out-of-the box features, met that stringent approval process level, while also reducing costs."* Girish Salpekar, Planning & Engineering Manager, Technical Services, State of Michigan, Department of Community Health.

### Storage

*"We felt that IBM was the only company from whom we could get an integrated, reliable solution from a single source for a reasonable price. IBM has delivered for us a simpler, more reliable storage solution that will provide improved business continuity and reduce our operating costs"* Mr. Markus Herrmann, Department DV3, LEWA Herbert Ott GmbH + Co KG

*"The IBM Automation solution has given Bank of Moscow the confidence and agility to respond to business demands for expansion of our branch network, and given us significant cost savings from reduced downtime".* Mr. Vladimir Mishigin, IT Department Technical Director, Bank of Moscow, Russia

*"IBM has delivered what they promised in a short time, and that I never expected. The installation was simple and today the solution is giving us what we wanted. In addition, we have a flexible solution ready for the next years' data requirements."* Erwin Loetscher, IT System Administrator, TRISA

### Other Tivoli Express Products

#### About IBM Tivoli Continuous Data Protection

*"With Tivoli Continuous Data Protection, IBM is providing real-time, automated backup of data and the added capability to restore deleted files with just a few clicks of the mouse."* Winston Grey, IT Manager, Consigli Construction.

[lire l'article complet](#)



## À propos de Nous

SIA aider ses clients à innover, collaborer et croître. Établie depuis 1975, nous sommes un partenaire commercial Élite d'IBM, accrédité pour les affaires à la demande, qui compte plus de 30 ans d'expérience en tant que développeur de logiciels, intégrateur de systèmes et fournisseur à valeur ajoutée de solutions informatiques. Notre compétente et versatile équipe de consultants certifiés dessert la clientèle à partir de nos bureaux de Montréal, Toronto, Burlington et Boca Raton.

Notre expertise recoupe une vaste gamme de logiciels IBM (DB2®, WebSphere®, Lotus®, Tivoli® et Rational®) et d'environnements d'exploitation

IBM (System i®, System p®, System x® et TotalStorage™). Nos alliances stratégiques avec les services conseil mondiaux d'IBM et d'autres partenaires commerciales nous permettent d'étendre nos capacités et d'offrir les solutions complètes qui répondent aux besoins de nos clients.

SIA commercialise également sa propre solution de gestion intégrée (« ERP à la demande ») pour les petites et moyennes entreprises. Common Sense™ offre une intégration de bout en bout des processus d'affaires et des logiciels IBM afin d'aider nos clients à s'habiller rapidement et de façon abordable pour les affaires à la demande. Nos clients jouissent d'une fiabilité à toute épreuve, d'un faible coût totale d'exploitation (« TCO ») et d'un retour sur investissement rapide. Common Sense™ est accrédité «IBM

ServerProven™» pour le système i® et «Built on IBM Express Advantage™ offerings» tel que DB2® Content Manager, WebSphere® Commerce et IBM Workplace™.

SIA croit au dépassement des barrières traditionnelles des fournisseurs en matière informatique. Nous établissons des relations étroites et durables avec nos clients et nos partenaires qui nous avantagent chacun. Notre direction, composé de sept associés dévoué et dédié, amène la stabilité à nos relations d'affaires et contribue à un niveau de roulement de personnel très bas. Notre engagement envers la qualité, l'innovation et les relations à long terme se prouve par la fidélité de nos clients et par un constant niveau élevé de satisfaction au cours

#### SIA Montreal

1010 de la Gauchetière ouest  
Suite 2280  
Montréal, Québec H3B 2N2

**Tel.:** 514.842.0500

**Fax:** 514.842.6854

**Toll Free:** 888.842.0500

#### SIA Toronto

4950 Yonge Street  
Suite 302  
Toronto, Ontario M2N 6K1

**Tel.:** 416.646.6550

**Fax:** 416.646.6554

**Toll Free:** 888.646.6550

#### SIA Burlington

5500 North Service Road  
2nd Floor  
Burlington, Ontario L7L 6W6

**Tel.:** 905.333.5056

**Fax:** 905.333.9353

#### SIA Boca Raton

2255 Glades Road  
Suite 324 Atrium  
Boca Raton, FL, USA 33431

**Tel.:** 561.989.2224

**Fax:** 561.997.9392

[www.siaaccess.com](http://www.siaaccess.com)