

Pourquoi les organisations doivent-elles archiver leurs emails ?

Les raisons fondamentales de l'importance de l'archivage d'emails pour les entreprises

En dépit de l'utilisation croissante de l'email et de la transmission de messages instantanée dans les organisations, la conservation d'une telle correspondance électronique est toujours sujette à la discussion. Ce livre blanc se concentre sur ces incertitudes et explique pourquoi l'archivage d'email doit être une partie intégrale de chaque organisation. Il examine également les différentes méthodes pour déployer et contrôler les solutions d'archives d'email au sein d'une organisation ; il définit aussi les spécifications principales requises qu'un système complet d'archivage d'email devrait inclure.

Introduction

Dans une étude récente, le SERVO a demandé à 100 de leurs plus importants clients quels projets ils étaient le plus susceptibles d'accomplir en 2005. Assez intéressant, l'archivage d'email faisait partie des 5 premières priorités pendant cette année. Ceci est également reflété dans les tendances du marché qui montrent une augmentation de six fois de la demande de solutions d'archivages d'email. Ce livre blanc adresse la question de l'importance de l'archivage d'email.

Introduction.....	2
La valeur du courrier email pour les entreprises	2
Quelle est la 'vraie' signification de l'archivage d'email?	3
Quelles sont les raisons principales d'archiver les emails?	4
Déploiement et gestion des solutions d'archivage d'email.....	8
Quelles sont les caractéristiques requises pour une solution d'archivage d'email?	9
A propos de GFI	11
Références	12

La valeur du courrier email pour les entreprises

Au cours des quatre dernières années, l'email est devenu le canal principal de communication d'affaires. Il fournit aux organisations un moyen rapide de correspondance d'affaires telle que les commandes d'achat, citations et transactions de ventes, dans pratiquement n'importe quel secteur géographique avec le moindre effort physique possible. Une étude du marché effectuée par le groupe Gartner a indiqué que les organisations effectuent presque 97% de leurs communications par l'intermédiaire des emails. En outre dans un sondage récent, Osterman Research a constaté que l'email est maintenant accepté comme moyen de confirmation écrite des approbations ou des ordres d'achats dans 79% d'organisations.

Puisque les emails sont devenus les substituts électroniques de la documentation légale d'affaires, l'information transmise par cette correspondance électronique constitue un document. En conséquence, une telle correspondance doit être maintenue pendant une période minimum, souvent établie par des statuts. En raison de la prédominance d'email comme moyen de communication, de divers textes de loi ont été décrétés pour protéger l'intimité personnelle, pour imposer des normes d'administration et de gestion d'entreprises et pour maintenir un code d'éthique morale dans la conduite des affaires. Sarbanes-Oxley Act (SOX), Gramm-Leach Bliley act (GLBA), Gramm-Leach Bliley act (GLBA) et Freedom of information act (FOIA) sont quelques exemples de tels règlements.

Quelle est la 'vraie' signification de l'archivage d'email?

Un archive d'email est un généralement maintenu dans un environnement non productif pour fournir une conservation sécurisée d'emails pour des raisons opérationnelles et de conformité aux normes légales. Un vrai système d'archivage extrait automatiquement le contenu des messages et des pièces jointes aux emails envoyés et reçus, et après les avoir classés, il les stocke dans un format inaltérable. Ceci assure que les documents archivés sont maintenus dans leur état original.

L'archivage d'email modère la demande de l'espace mémoire en réduisant la quantité d'email en ligne sur le mail server. Par ailleurs les archives d'email consomment moins d'espace mémoire physique que d'autres méthodes de stockage d'email.

L'approche proactive adoptée par les solutions d'archivage d'email assure qu'une organisation a une copie centralisée et accessible de tout son courrier email. Ceci assure une protection additionnelle contre la suppression accidentelle ou intentionnelle des emails par des utilisateurs. L'archivage d'email élimine également la nécessité de rechercher les archives personnelles sur chaque machine locale en cas de litiges.

Une étude de Osterman Research révèle que 46% des entreprises se servent des sauvegardes sur des bandes pour 'archiver' leurs emails. Il faut noter que le stockage des sauvegardes et des archives ont des buts différents. Les sauvegardes sont prévues pour protéger les données courantes contre des pannes ou des désastres éventuels tandis que les archives protègent les données de sorte qu'ils puissent être consulté quand c'est nécessaire. Le coût pour un procédé de rechercher un email dans une archive électroniques peut être astronomique, pouvant prendre des mois de main d'oeuvre pour patauger dans les bandes de sauvegarde. Les systèmes d'archivage d'email fournissent des fonctions avancées de recherche et de récupération. Celles-ci permettent aux utilisateurs de dépister des messages d'email d'une façon opportune et rentable. Sans un système efficace d'archivage d'email, retrouver un email est pire qu'essayer de trouver une aiguille dans une meule de foin ! Au cours du procès Murphy Oil USA contre Flour Daniel, l'accusé a été condamné à reconstituer et imprimer les emails contenus dans 93 bandes de sauvegardes et d'absorber tous les frais impliqués pour effectuer cette opération qui s'élevaient à \$6,2 millions.

Les solutions d'archivage permettent aux administrateurs de déterminer des restrictions d'accès. Ces restrictions sécurisent et protègent les droits de la propriété intellectuelle et assurent l'intégrité des données et la confidentialité conformément aux statuts en vigueur.

Quelles sont les raisons principales d'archiver les emails?

Il y a quatre raisons prédominantes pour qu'une organisation archive son courrier email. Celles-ci sont : la conformité aux lois, l'appui en cas de litige, la gestion de stockage et des connaissances.

Conformité légale

La réglementation du nouvel environnement des technologies de l'information est l'un des facteurs principaux derrière l'augmentation de la demande des solutions d'archivage d'email. On estime que plus de 10.000 règlements ont été décrétés à travers le monde. Des contrôles plus rigoureux et des amendes graves forcent les organisations à adresser plus sérieusement la conformité aux nouveaux règlements. En mars 2004, la banque de l'Amérique a été condamnée à une amende de \$10 millions par la commission de valeurs et d'échange 'Securities and Exchange Commission (SEC)' pour n'avoir pas gardé les documents d'email pendant le temps stipulé par le règlement et pour ne pas soumettre à temps l'information requise par cette commission.

Bien que les données soumises aux statuts changent selon l'industrie, tous les documents relatifs à l'activité économique d'une organisation sont sujets à des règlements de conformité. Ceux-ci incluent les données sur les employés et les clients, la correspondance entre les organisations et la documentation financière. Par exemple, le règlement « Sarbanes-Oxley Act (SOX) », affecte toutes les industries et applique des sanctions graves à n'importe qui, qui délibérément change ou supprime des documents avec l'intention de frauder les tiers. Cet acte rend nécessaire le contrôle des auditeurs pour maintenir les documents d'audit pendant cinq ans au minimum à dater de la fin de l'exercice budgétaire. Quoique ce soit une loi des USA, le règlement SOX est également applicable aux entreprises européennes côtières aux USA aussi bien qu'aux autres entreprises qui font des affaires avec les USA. Pour plus d'information sur la loi Sarbanes-Oxley visitez SVP le site <http://www.s-ox.com/>.

D'autres législations définissent des règlements applicables pour des industries spécifiques. Par exemple, la commission des valeurs et d'échange 'Securities and Exchange Commission (SEC)' et l'association nationale des courtiers en valeurs mobilières 'National Association of Securities Dealers (NASD)' sont deux des régulateurs qui régissent la communauté financière. Les règles 17a-3/a-4 de la SEC et 3010/3110 de la NASD obligent les organisations intermédiaires, courtiers et autres revendeurs, de maintenir et stocker tous les emails concernant leur activité marchande pendant une période minimum de six ans. Ces règles imposent également que pendant les deux premières années, cette documentation doit être maintenue dans un stockage classé et facilement accessible. Les sociétés financières d'investissement Deutsche Bank Securities Inc., Goldman Sachs & Co., Morgan Stanley, Solomon Smith Barney Inc. et U.S. Bancorp Piper Jaffray Inc. ont été toutes condamnées à \$1,65 millions pour ne pas se conformer à la règle 17a-4 de la SEC et pour ne pas produire les emails requis au cours d'une enquête. Pour plus d'information sur la SEC et la NASD visitez

SVP les sites web <http://www.sec.gov/> et <http://www.nasd.com/>.

Les services médicaux sont une autre industrie qui est fortement réglementée. La Loi de responsabilité de portabilité d'assurance médicale « Health Insurance Portability Accountability Act (HIPAA) » couvre n'importe quel type de document écrit sous forme de papier et en format électronique qui contient l'information personnelle et des détails concernant l'historique médical d'un individu. Cette information est connue sous le nom de « Protected Health Information (PHI) » ou information de santé protégée. Bien que probablement présente dans peu de messages d'email, toutes les organisations sont tenues de traiter cette information selon les règlements HIPAA. Les sociétés qui sont sujettes aux règlements HIPAA incluent les fournisseurs de soins de santé, les sociétés d'assurance médicale, les centres de vérification de soins de santé et les employeurs qui fournissent des services de santé. La période de conservation des dossiers médicaux varie entre cinq et six ans. Cependant, certains statuts obligent la conservation d'une telle documentation durant toute la vie du patient et même pendant deux années après la mort du patient. Pour plus d'information sur HIPAA, visitez SVP le site web <http://www.hipaa.com/>.

L'agence « Food and Drug Administration (FDA) » est l'organisme qui contrôle les sociétés qui fabriquent les médicaments, les dispositifs médicaux, les produits de beauté et les marchandises comestibles. L'ensemble de règlements qui régit la gestion des registres dans ces industries est connu sous le nom de GxP. Pour plus d'information sur la FDA et ses règlements veuillez visiter le site web <http://www.fda.gov/>.

Les agences gouvernementales doivent aussi archiver les messages email. Ceux-ci doivent être conformes aux règlements fixés par la « Freedom of Information Act (FOIA) », « Patriot Act », « National Archive Records Administration (NARA) » et bien d'autres entités législatives. Pour plus d'information, visitez les sites <http://www.usgs.gov/foia/> et <http://www.archives.gov/>.

Bien que beaucoup de règlements existent et chacun semble avoir ses propres conditions, la conformité est basée sur trois concepts principaux:

1. **Permanence des données** – La notion que les données doivent être maintenues dans leur état original sans être modifié ou supprimé.
2. **Sécurité des données** – L'information maintenue doit être protégée contre toutes les menaces de sécurité qui incluent l'accès par des personnes non autorisées aussi bien que tout ce qui pourrait physiquement endommager ou, d'une manière ou d'une autre, mettre en danger la disponibilité de l'information.
3. **Contrôlabilité** – Le concept d'avoir les renseignements dûment protégés mais facilement accessibles et en temps utile par le personnel autorisé chaque fois que c'est nécessaire.

Tout le courrier électronique n'est pas couvert par les règlements de conformité. Quelques

exemptions incluent le spam qui clairement n'a pas besoin d'être sauvegardé et les courriers électroniques personnels bien que ces derniers puissent être exigés comme pièces témoins pendant une enquête en cas de litiges.

Pièces témoin en cas de litiges

Presque toutes les entreprises au cours de leurs activités économiques régulières deviennent impliquées dans des procès. La découverte de litiges est le processus dans lequel la cour de justice demande aux parties impliquées dans un procès de soumettre des renseignements qui sont pertinents au cas. La partie qui reçoit la demande de recours est obligée de fouiller ses dossiers et soumettre en temps utile tous les renseignements pertinents/demandés. Le prix de produire les renseignements en cas de litiges peut être colossal et peut souvent emporter sur les dommages cherchés dans le procès. Ceci est plus fréquent dans les organisations qui ne mettent pas en place une solution adéquate d'archivage de leur courrier électronique. Par exemple, le prix pour restituer 77 bandes de sauvegarde dans le cas Zubulake contre Warburg (USB Bank) s'est élevé à \$165.954 et le prix de révisions relatives à \$107.694.

Un problème avec les demandes de recours en procès est qu'il n'y a aucune limite de temps spécifiée qui définit jusqu'à quelle date antérieure une entreprise doit effectuer ses recherches de pièces témoins. Les organisations sont tenues de fournir toutes les copies de courrier électronique pertinent à une demande, indépendamment de la date d'émission. L'état complet et la disponibilité de tous les dossiers demandés et du temps nécessaire pour extraire ces renseignements dépendent beaucoup de l'organisation des stocks du courrier électronique et de l'attitude des employés. La documentation électronique peut être située dans n'importe quel endroit et mass-média raisonnable. Cela inclut les serveurs de courrier électronique, les fichiers PST sur les ordinateurs de bureaux, les portables, PDAs, les bandes de sauvegarde et d'autres mass-média amovibles. Les courriers électroniques conservés dans un stockage local de messages tels qu'un disque dur d'individus ou, souvent, d'autres mass-média amovibles sont rarement favorables à l'employeur. En plus du haut prix impliqué pour fouiller chaque machine dans une organisation pendant une demande de recours en procès, il représente un risque pour la sécurité et la propriété intellectuelle de l'entreprise. En outre, l'existence de ce stockage de renseignements d'utilisateur est généralement inconnue aux membres du personnel informatique et peut passer inaperçue au cours d'une recherche. Lorsque le courrier électronique n'est pas conservé dans un vrai archive centralisé, le restituer consomme une énorme quantité de temps et d'argent souvent en excès de \$25.000. Les jugements récents ont montré que l'entreprise fournissant les renseignements doit endurer le prix de découverte, sans aucun espoir de remboursement.

Les renseignements fournis lors des litiges doivent être exacts, complets et dans la mesure du possible, dans leur état original. Etant donné que les systèmes de secours sont sujets à l'erreur, la perte ou la destruction de données peut se produire. Une entreprise qui n'est pas en mesure de soumettre les renseignements demandés dans un procès peut être condamnée pour spoliation et pillage. Ceci est le terme juridique utilisé pour décrire la destruction illégale

d'évidence (par exemple, l'effacement ou toute autre forme de suppression d'email d'entreprise). De telles circonstances peuvent amener le tribunal à prononcer un jugement en faveur de la partie tierce ou peut amener le tribunal à conclure que l'information perdue était préjudiciable à la partie n'ayant pas pu la produire. Ceci a été le cas dans le procès Zubulake contre USB AG Bank au cours duquel, en raison de l'incapacité de la banque de livrer l'évidence du courrier électronique demandé, le juge régional Shira Scheindlin a donné l'ordre au jury de déduire que l'évidence non livrée était imputable à la banque. D'autres conséquences pour la non livraison d'information sont des amendes lourdes. Philip Morris International, une des plus grandes entreprises de tabac dans le monde a été condamnée au paiement de \$2,75 millions d'amende pour avoir détruit le courrier électronique en violation d'un arrêt datant de 1999.

Gestion du stockage d'email

Les stocks de messages email continuent à accroître de façon considérable. On estime qu'une organisation sur quatre connaît une croissance de plus de 25 % par an. Cette escalade énergique dans les exigences de stockage d'email est surtout attribuée à l'accroissement de l'utilisation de courrier électronique en général, ajoutée à l'augmentation de la taille moyenne de pièces jointes d'email de 22 Ko à 350 Ko. En fait, on estime qu'environ 50 % d'organisations réservent plus de 150 Mo d'espace de stockage pour chaque utilisateur. Les organisations utilisent souvent des quotas de stockage pour empêcher un accroissement incontrôlé des stocks d'email et une dégradation de la performance de serveur. L'inconvénient des quotas est l'effet qu'ils ont sur la productivité d'utilisateur. En plus d'empêcher les employés d'utiliser leur email chaque fois que leur quota d'email est excédé, les quotas peuvent avoir des implications plus sérieuses. Par exemple, les quotas et les blocages qu'ils peuvent entraîner pourraient pousser des utilisateurs à effacer des messages importants de leur boîte aux lettres afin de faire de la place pour le nouveau courrier.

L'augmentation de l'usage d'email aussi bien que la croissance relative de la taille d'email affecte également l'efficacité, l'intégrité et la vitesse de serveurs de messagerie. Une étude effectuée par Recherche d'Osterman affirme que les stockages d'email augmentent annuellement de 37%. Par conséquent sauvegarder le courrier électronique dans un format accessible en ligne nécessitera plus d'espace physique et de matériel plus puissant pour effectuer ces charges.

La réglementation de l'usage du courrier électronique a davantage contribué à l'augmentation de la demande d'espace de stockage des organisations qui sont obligées de préserver leur vieux courrier électronique pour des durées prédéterminées.

Pendant que les solutions de stockage peuvent être utilisées pour s'occuper du problème de croissance des stocks d'emails, une solution d'archivage d'email fournit une façon plus flexible d'aborder ce problème. En plus de la centralisation de votre courrier électronique, une solution d'archivage efficace conservera les emails dans un format comprimé, résultant dans des économies d'espace disque considérables par comparaison à un stockage traditionnel du

courrier. En outre, les emails seront automatiquement archivés aussitôt qu'ils sont mis dans le stockage d'email, ainsi les utilisateurs peuvent nettoyer leurs boîtes aux lettres sans s'inquiéter de perdre des emails importants. De plus, une solution d'archivage d'email qui permet aux utilisateurs autorisés de voir des emails stockés dans un archivage central les encouragera à se passer des fichiers PST encombrants. En tenant compte du fait que les fichiers PST prennent d'habitude 2 à 5 fois plus d'espace physique que les archives d'email, cela augmente considérablement les économies d'espace.

Administration des connaissances

Le système email est un entrepôt de connaissance d'une organisation. Il peut contenir des quantités vastes des renseignements utiles, qui sont souvent indispensables pour les affaires, et donner l'accès à ce capital d'entreprise peut rendre des utilisateurs plus productifs.

Un système d'archivage d'email peut fournir des instruments appropriés d'administration de connaissances (par exemple, le classement des fichiers, les fonctions avancées de recouvrement et de recherche) qui permettent aux utilisateurs une meilleure gestion des bases de connaissances contenues dans les archives d'email d'une entreprise.

Déploiement et gestion des solutions d'archivage d'email

Il y a deux méthodes principales pour déployer et gérer les solutions d'archivage d'emails:

- Une solution locale complètement conforme aux besoins spécifiques de votre entreprise.
- Une solution dans laquelle les archives sont entretenues par une entité spécialisée externe à votre organisation.

Une solution d'archivage d'email particulière implique la possession d'un stockage d'email sur un serveur dans le bâtiment même d'une entreprise. Peut-être l'avantage principal du fait d'archiver le courrier dans un même bâtiment consiste dans le fait que les renseignements sensibles de l'organisation sont conservés derrière le mur de coupe-feu d'entreprise et sont manipulés par son propre personnel. Cela garantit un meilleur contrôle de l'intégrité et de la confidentialité des données. Dans ce cas-là, l'organisation dépend entièrement, et de façon indépendante, de ses propres ressources et peut donc évaluer son degré de conformité légale d'un moment à l'autre. L'inconvénient principal est le prix impliqué et l'impact soudain que le système pourrait avoir sur le département informatique de l'entreprise. Pour déployer un archive d'emails internes, une entreprise doit acheter un programme adéquat d'archivage d'email aussi bien que le matériel (le serveur) qui accueillera les archives.

Contrairement aux solutions locales, les solutions accueillies par des tierces parties exigent un paiement d'avance. Les clients peuvent démarrer et vaquer rapidement à leurs activités sans se soucier de l'investissement de matériel et de personnel. Les frais d'exploitation sont aussi bas du fait que les nouvelles capacités et les mises à jour de logiciel/matériel sont généralement exécutées par le pourvoyeur du service. Dans le cas des solutions accueillies

par des tiers, un logiciel est installé sur le serveur d'email d'entreprise, capture le courrier email et le déplace en dehors du site via Internet vers un stockage de données d'un organisation tierce pour y être archivé. Les utilisateurs autorisés peuvent par la suite accéder à ce stockage de données conservées sur un autre site par l'intermédiaire d'un navigateur de Web ou d'un client d'email compatible.

Une étude effectuée par Osterman Research affirme que presque 70 % des organisations préfèrent une solution d'archivage d'email qui est complètement interne à l'entreprise. Cette perception est essentiellement attribuée au fait que les organisations se sentent plus confiantes en conservant leurs données d'entreprise sensibles à l'intérieur même d'une entreprise plutôt que sur des serveurs de tierce partie à l'extérieur de l'entreprise (c'est-à-dire l'archivage par des tierces parties). En plus du fait que les entreprises qui utilisent les systèmes d'archivage de leur propre courrier électronique ont le dernier mot lorsqu'il s'agit de prendre des décisions quand les choses sont faites, l'étude montre aussi qu'avec un système géré par des tiers les priorités de l'entreprise rivalisent avec celles du pourvoyeur de service d'archivage. Une telle restriction peut vraiment exposer une organisation à un grand risque parce que les dossiers d'archives pourraient être incomplets et/ou peuvent ne pas être récupérés dans le délai de temps exigé par la loi. Les organisations doivent aussi considérer la possibilité d'un fournisseur de services d'archivage tombant en faillite ou incapable de fournir un service en conformité avec les lois en vigueur. Dans un tel cas, l'entreprise sera forcée de changer de fournisseur de service ou adopter une solution locale. Dans l'un ou l'autre cas, le service d'archivage sera désorganisé et des fonds supplémentaires doivent être engagés.

Quelques organisations perçoivent des solutions d'archivage administrées par des tiers comme une façon de déplacer la responsabilité mais cela est une conception erronée, car la responsabilité incombe toujours au propriétaire des données (c'est-à-dire l'organisation employant les ressources sous-traitées).

Quelles sont les caractéristiques requises pour une solution d'archivage d'email?

- **Intervention minimale d'utilisateur/automatisation** – Les emails d'entreprises doivent être archivés automatiquement et avec une intervention humaine minimale possible.
- **Capacité d'indexer et de rechercher les dossiers** – Les courriers électroniques archivés devraient être indexés, surtout le contenu de texte, pour permettre aux outils de recherche d'effectuer une extraction rapide de dossiers requis en cas d'audit de contrôle et de litiges.
- **Des règles de contrôle de rétention des données** – Le système d'archivage doit inclure des caractéristiques de configuration par lesquelles une organisation peut définir ses critères d'archivage. Ces caractéristiques devraient au moins permettre d'archiver des boîtes aux lettres spécifiques et des messages des domaines spécifiques ou des adresses d'email. D'une telle façon, les contenus inutiles comme le spam et d'autre correspondance

informelle sont automatiquement exclus des archives.

- **Des mesures de sécurité et de protection** – Un système d'archivage d'email doit être capable de protéger des dossiers de la perte, le dommage ou le mauvais usage. L'authenticité de dossier (c'est-à-dire la préservation d'un dossier dans son état original) est une des exigences clé dans beaucoup de règlements imposés selon les lois en vigueur. En plus, les programmes d'archivage doivent inclure des caractéristiques de restriction d'accès.
- **Une capacité de gestion de l'accès aux archives** – Cette caractéristique permet à une organisation d'utiliser les archives de son courrier électronique comme un entrepôt central de connaissances d'où les utilisateurs autorisés peuvent extraire des renseignements exigés pendant la productivité. Un avantage supplémentaire est qu'il permet aux utilisateurs autorisés comme les inspecteurs d'accéder aux renseignements contenus dans les archives eux-mêmes sans aucun besoin de soutien du personnel informatique.
- **Compatibilité avec des plates-formes multiples de messagerie** – Un système d'archivage devrait soutenir toutes les plates-formes principales de messagerie afin d'assurer la compatibilité avec les normes standard.

A propos de GFI

GFI est l'un des leaders dans le domaine de la réalisation de logiciels qui fournit une seule source intégrée permettant aux administrateurs de résoudre les problèmes de sécurisation de réseaux, de contenu et de messageries. Grâce à sa technologie innovatrice, une stratégie agressive de commercialisation et sa concentration sur le marché de petites et moyennes entreprises, GFI répond aux besoins de continuité d'affaires et de productivité des entreprises et d'autres organisations sur une grande échelle. Fondée en 1992, GFI est une entreprise internationale qui possède des bureaux à Malte, à Londres, Raleigh, Hong Kong, Adelaïde et à Hambourg avec plus de 200.000 installations de ses logiciels à travers le monde. GFI est une entreprise spécialisée et possède un réseau de plus de 10.000 partenaires à travers le monde. Partenaire stratégique de Microsoft, GFI est membre certifié du partenariat Microsoft Gold Certified Partner. Pour plus d'informations à propos de GFI, visitez le site <http://www.gfsfrance.com>.

Références

Osterman Research - <http://www.ostermanresearch.com/>.

Messaging archiving Market Trends, 2005-2008.

How to Evaluate and Choose a Messaging archiving Solution.

Sarbanes-Oxley Compliance Journal - <http://www.s-ox.com/>.

Compliance Pipeline - <http://www.compliancepipeline.com/>.

Transform Magazine - <http://www.transformmag.com/compliance/>.

U.S. Securities and Exchange Commission - <http://www.sec.gov/>.

National Association of Securities Dealers (NASD) - <http://www.nasd.com>.