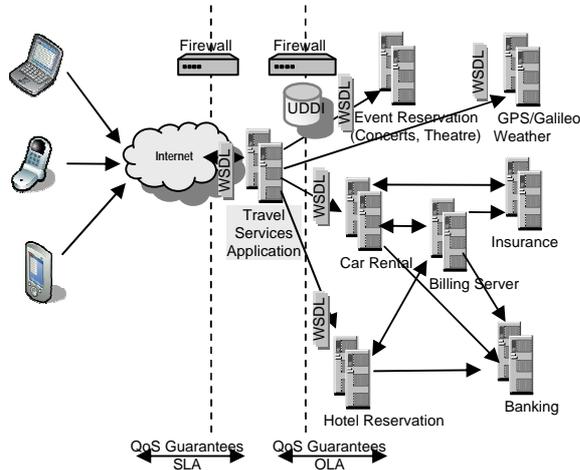
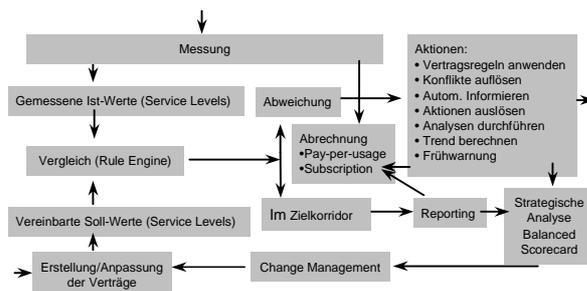
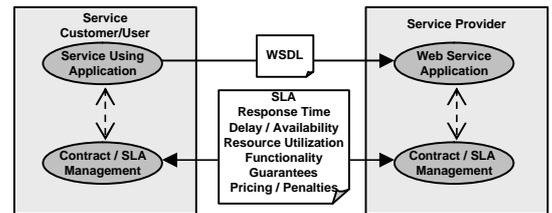


## Vertragsmanagement für IT- Dienstleistungen



Durch die verstärkte Dienstorientierte Ausrichtung vieler Unternehmen muss sich die IT als Dienstlieferkette (Service Supply Chain) über alle Beteiligten bis hin zum Endkunden aufstellen. Die dabei in der gesamten Prozesskette entstehenden Dienstleistungsverhältnisse zwischen einem Dienstgeber und einem Dienstanbieter werden in Dienstleistungsverträgen (engl. Service Level Agreements, SLA) mit Vereinbarungen über die zu erbringenden Leistungen, der Methoden zu ihrer Messung, Bewertung und Abrechnung sowie etwaiger Kompensation im Fall einer Nichteinhaltung näher definiert.

Ein SLA setzt sich aus einer Vielzahl von Angaben zu Messgrößen (Erreichbarkeit, Verfügbarkeit, etc.) und zugehöriger Messmethoden, Erhebungszeiträume, Festlegungen über Art und Häufigkeit der Berichterstattung und anderer Definitionen zusammen. IT-Dienstleister müssen potentiell sehr viele solcher SLAs abschließen und verwalten. Dadurch wird ein effizientes und automatisiertes IT- Service Management (ITSM) und Service Level Management (SLM) ermöglicht.



**Ziel des Projektes** ist eine flexible, erweiterbare und transparente Verwaltung von SLAs durch den Einsatz von Regelsprachen und Konzepten aus der Wissensrepräsentation, die eine Operationalisierung, proaktive Überwachung und effiziente Steuerung der vereinbarten Service Levels und zugehöriger Service Level Management Prozesse ermöglicht.

- ⇒ Service-oriented Computing / Utility Computing
- ⇒ IT Service Management (ITSM / ITIL / BS 15000)
  - ◆ Web Services/Grid Services/ASP
  - ◆ EDA und SOA
- ⇒ Softwareplattform zur automatisierten Verwaltung und Ausführung vertraglicher Regelungen in Service Level Agreements (SLA)
  - ◆ IT Service Ontologien
  - ◆ Deklarative Wissensrepräsentation
  - ◆ Regelsprachen (RuleML)
  - ◆ Logische Programmierung, KI
- ⇒ Neue nutzungsabhängige Lizenzmodelle
- ⇒ Erweiterung der Mandarax Rule Engine / Prova
  - ◆ Defeasible Deontic Vertragsnormen
  - ◆ Event Calculus / ECA Regeln
  - ◆ Semantische Konzepte / Ontologien



**Ansprechpartner: Dipl.-Wi.-Inf. Adrian Paschke**