

## Leistungsbeschreibung (Service Level Agreement) für eine Applikation zur Erkennung von Gesichtsausdrücken und einhergehende Produktbewerbung zur Erschließung neuer Zielgruppen für die Jung Bank AG

Datum	Dienstleistungen ausgeführt von:	Dienstleistungen ausgeführt für:
02.12.2020	Rising Finance Neue Mainzer Straße, Frankfurt	Jung Bank AG Coblitzallee, Mannheim

Die vorliegende Leistungsbeschreibung (Service Level Agreement) wurde im Rahmen der Vorlesungsreihen „Fallstudie“ und gemäß dem Rahmenvertrag für Dienstleistungen zwischen Jung Bank AG („Auftraggeber“) und Rising Finance („Auftragnehmer“), wirksam zum 02.12.2020 (die „Vereinbarung“), erstellt. Diese Leistungsbeschreibung unterliegt den in der Vereinbarung zwischen den Parteien enthaltenen Aufgabenstellung des Dozenten.

Die vorliegende Leistungsbeschreibung (Service Level Agreement) (nachstehend "LB" genannt), wirksam zum 02.12.2020, wird von und zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber abgeschlossen und erfüllt die nachstehenden Bedingungen.

## Leistungszeitraum

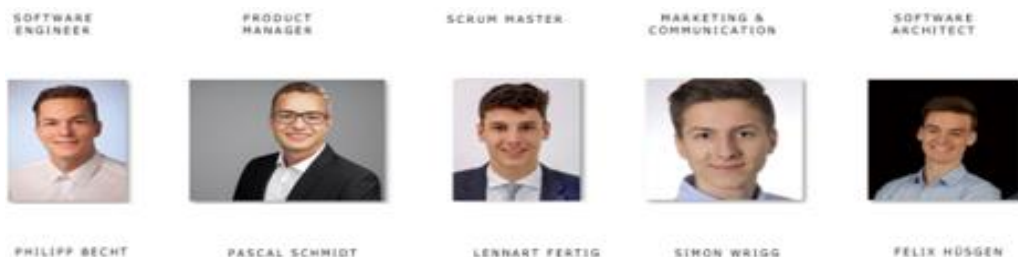
Der Leistungszeitraum erstreckt sich vom 02.12.2020 bis einschließlich 14.02.2021. Für die Jung Bank AG wird dieser Leistungszeitraum durch wiederkehrende Zwischenberichte, Präsentationen und weitere Dokumentationen transparent gestaltet.

Zum 14.02.2021 wird der Jung Bank AG ein voll funktionsfähiges Produkt ausgeliefert und fortan zur Verfügung gestellt. Dazu zählt das unter dem Punkt „Arbeitsumfang“ detailliert definierte Softwareprodukt sowie dessen Produkt-Marketing.

## Projektmitarbeiter

Alle Mitarbeiter der Rising Finance werden bei dem erteilten Projektauftrag gleichermaßen und dennoch in verschiedenen Aufgabengebieten mitwirken.

Dabei wird versichert, dass sämtliche Bearbeitung der Aufgabenstellung nur durch diese Mitarbeiter und nicht durch Dritte oder Dienstleister durchgeführt wird.



# Auftragsumfang

Der Auftragnehmer erbringt die Leistungen und liefert die Ergebnisse wie im Folgenden dargestellt:

Wir bieten der Jung Bank AG eine Android-App, welche die Laune Bankkunden basierend auf deren Gesichtsausdrücken erkennt und einen entsprechenden Vorschlag für eines der Bankprodukte macht. Dies soll ermöglichen, Aufmerksamkeit auf bestimmte Produkte zu lenken und neue Zielgruppen zu erschließen.

Dabei werden die Basis-Emotionen Freude, Ekel, Wut, Trauer, Langeweile und Angst unterstützt.

Bei Anwendung der Android-App wird der Benutzer aufgefordert ein Bild von sich aufzunehmen, welche in das vortrainierte Modell einfließen wird. Zusätzlich hilft die Möglichkeit einer Bestätigung den korrekten Vorschlags der Freude, Wut oder Trauer-Emotion zu verifizieren.

Hierfür wird es notwendig sein, einen Maschine Learning Algorithmus zu implementieren, welcher die Emotionen des Anwenders klassifizieren kann. Dabei hilft der Zugriff auf bereits bestehende Datensets mit Gesichtsausdrücken, die verschiedene Emotionen charakterisieren.

Als weiterer Anhaltspunkt zur Produktempfehlung wird die Unterscheidung von Altersgruppen dienen. Die App fordert den Anwender auf dessen Alter anzugeben. So kann eine Differenzierung zwischen Alt, Erwachsenen, Jugendliche und Kind vorgenommen werden.

Durch die gewonnenen Informationen dieser App ist möglich einen Klassifizierungs-Vorschlag für eines der Jung Bank-Produkte zu erarbeiten und dem Kunden zu präsentieren.

# Verantwortlichkeiten des Auftragnehmers

Die Rising Finance sieht sich in der Verantwortung, die Aufgabenstellung im Rahmen der Fallstudie gewissenhaft und bemüht zu lösen.

Um den Projektverlauf für die Jung Bank AG möglichst Transparent zu gestalten, werden Zeitplan, Zwischenberichte und weitere Dokumentationen zur Verfügung gestellt.

Darüber hinaus wird die Rising Finance zu jedem Zeitpunkt über das Projekt und dessen Fortschritt Auskunft geben können.

# Auslagen- und Rechnungsverfahren

Der Auftrag wird seitens der Rising Finance unentgeltlich und für eine Bewertung durchgeführt.

# Produktabnahme

Der Auftragnehmer hofft seine Verpflichtungen erfüllt zu haben, sobald der folgende Fall Eintritt::

Der Auftragnehmer löst die in dieser LB beschriebenen Projektaufgabe des Auftraggebers fristgerecht. Am Tag der Abgabe wird die Lösung der Aufgabe in einer Präsentation an den Kunden vorgestellt.

# Steuerungsprozess für Projektänderungen

Sollte eine Änderung an dieser LB erforderlich sein, wird folgender Steuerungsprozess empfohlen:

Die Kommunikation bezüglich eines Änderungsantrags findet über Collaborate, E-Mail oder anderen Kommunikationsmöglichkeiten statt. Voraussetzung hierfür ist, dass eine unmissverständliche Kommunikation zwischen den Vertragspartnern garantiert werden kann. Dabei werden die Änderung, die Gründe sowie die Auswirkungen der Änderung auf das Projekt beschreiben.

Die annehmende Seite wird die vorgeschlagene Änderung prüfen und diese zur weiteren Abklärung annehmen. Wurde die Abklärung genehmigt, gilt es den Zeitplan neu zu definieren. Es wird bestimmt, welche Auswirkungen die Umsetzung der Änderung auf die Bedingungen der Vereinbarung haben wird.

Nach Abschluss der Abklärung prüfen beide Parteien die Auswirkungen der vorgeschlagenen Änderung. Sobald beide Vertragspartner mit der Änderung in der Aufgabenstellung einverstanden sind, erfolgt die Genehmigung der Änderung.