

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

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

Die vorliegende Leistungsbeschreibung (Service Level Agreement) wurde im Rahmen der Vorlesungsreihen „Fallstudie“ und gemäß dem Rahmenvertrag für Beratungsdienste zwischen Jung Bank („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

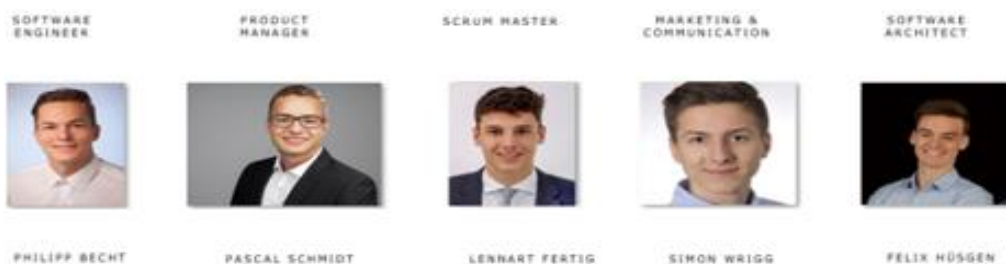
Der Leistungszeitraum erstreckt sich vom 02.12.2020 bis einschließlich 14.02.2021. Für die Jung Bank wird dieser Leistungszeitraum durch wiederkehrende Zwischenberichte, Präsentationen und weitere Dokumentationen transparent gestaltet.

Zum 14.02.2021 wird der Jung Bank ein voll funktionsfähiges Produkt ausgeliefert. Dazu zählt das unter dem Punkt „Arbeitsumfang“ detailliert definierten Softwareprodukt, aber auch das bereitgestellte Produkt-Marketing, dessen Form zu späteren Zeitpunkt evaluiert wird.

## Projektmitarbeiter

Alle Mitarbeiter der Rising Finance werden als Projektmitarbeiter bei diesem Auftrag gleichermaßen in verschiedenen Aufgabengebieten mitwirken.

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



# Auftragsumfang

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

Wir bieten der Jung Bank eine Android-App, welche die Laune der Kunden basierend auf deren Gesichtsausdrücken erkennt und einen entsprechenden Vorschlag für eins der Jung Bank-Produkte 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 werden ein Bild von sich aufzunehmen, welche in das vortrainierte Modell einfließen wird. Zusätzlich hilft eine Bestätigungs-Möglichkeit 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 Anhalts Punkt zur Produktempfehlung wird die Unterscheidung von Altersgruppen dienen. Die App fordert den Anwender auf das Alter anzugeben. So kann eine Differenzierung zwischen Alt, Erwachsen, Jugendliche und Kind vorgenommen werden.

Aus diesen gewonnenen Informationen, wird es möglich sein einen Klassifizierungs-Vorschlag der Jung Bank-Produkte zu erarbeiten

# Verantwortlichkeiten des Auftragnehmers

Die Rising Finance ist sich der Verantwortung bewusst die Aufgabenstellung im Rahmen der Fallstudie gewissenhaft und bemüht zu lösen.

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

Darüber hinaus wird die Rising Finance zu jeder Zeit Projektauskunft und -fortschritt mitteilen können, sofern dies verlangt wird.

# Auslagen- und Rechnungsverfahren

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

# Produktabnahme

Der Auftragnehmer hofft seine Verpflichtungen erfüllt zu haben, wenn einer der folgenden Fall Eintritt::

Der Auftragnehmer löst die in dieser LB beschriebenen Aufgabe des Auftragnehmers, einschließlich der Präsentation an den Kunden. Der Kunde nimmt diese Leistungen durch das Feedback einer Note ab.

# Steuerungsprozess für Projektänderungen

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

Die Kommunikation bezüglich Änderungen findet über Collaborate, E-Mail oder anderen Kommunikationsmöglichkeiten statt, die eine unmissverständliche Kommunikation mit der Jung Bank garantieren. Dabei werden die Änderung, die Gründe sowie die Auswirkungen der Änderung auf das Projekt beschreiben.

Die annehmende Seite wird die vorgeschlagene Änderung prüfen und sie zur weiteren Abklärung annehmen oder ablehnen. Wurde die Abklärung genehmigt wird bestimmt, welche Auswirkungen die Umsetzung der Änderung auf den Zeitplan und andere Bedingungen der Vereinbarung haben wird.

Nach Abschluss der Abklärung prüfen beide Parteien die Auswirkungen der vorgeschlagenen Änderung, und wenn beide damit einverstanden sind, erfolgt die Genehmigung des Änderung.