DEUTSCHE BUNDESBANK
EUROSYSTEM

Digitale Medienbeobachtung - Los 2 (25-2000075325)

Leistungsbeschreibung zur Ausschreibung von Social Media Monitoring und Listening

Stand: 16. Oktober 2026

Version: 1.9

Inhalt

1. Übersicht 3
2. Leistungsgegenstand 4
3. Anforderungen Social Media Listening und Analyse 4
3.1 Überblick 4
3.2 Leistungserbringung 5
3.3 Leistungen auf Abruf: Sonder-Auswertungen 7
4. Anforderungen Service 7
5. Anforderungen Portallösung 8
6. Anforderungen IT-Sicherheit 9

1. Übersicht

Die Deutsche Bundesbank ist die unabhängige Zentralbank der Bundesrepublik Deutschland. Seit 1999 ist sie Teil des Eurosystems, in dem sie zusammen mit den anderen nationalen Zentralbanken und der Europäischen Zentralbank für den Euro verantwortlich ist. Zentrales Geschäftsfeld ist die Geldpolitik des Eurosystems. Zu den weiteren Aufgaben gehören das Finanz- und Währungssystem, die Bankenaufsicht, der unbare Zahlungsverkehr sowie das Bargeld.

Die Deutsche Bundesbank, ihre Themen und Botschaften sind täglich Gegenstand von Beiträgen und Diskussionen in den sozialen Medien. Um darüber einen Überblick zu erhalten, soll ein externer Dienstleister („Auftragnehmer“) mit dem ganzheitlichen Social Media Monitoring, Listening und dessen Analyse für die Deutsche Bundesbank („Auftraggeber“) beauftragt werden. Ziel ist die frühzeitige Information über positive wie negative Trends und relevante Themen.

Das Monitoring und Listening soll sich dabei auf zwei Bereiche konzentrieren. Zum einen auf die „Marke“ Deutsche Bundesbank und ihre Themen – wie zum Beispiel die aktuelle Geldpolitik, Inflation oder digitaler Euro – sowie relevante Personen. Außerdem soll eine Benchmark-Beobachtung analog der Fragestellung der Deutschen Bundesbank durchgeführt werden. Zum anderen soll der Dienstleister eine Auswahl relevanter Finanzinstitute in Deutschland beobachten, um frühzeitig Informationen über mögliche Trends und negative Entwicklungen zu erhalten.

Die vorliegende Leistungsbeschreibung beinhaltet in einem Überblick die Anforderungen und Rahmenbedingungen für die Bereitstellung eines Monitoring-Portals und kuratierter Reporting-Formate. Die detaillierte Lektüre der inhaltlichen und formellen Dokumente wird dabei vorausgesetzt für die weiteren Ausführungen.

2. Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Loses ist ein integriertes Social Media Listening sowie Social Media Analysen als spezifischer Teil der Echtzeit Media Analytics. Der Auftragnehmer stellt hierfür ein Monitoring-Portal/Tool bereit, über das ergänzende kuratierte Leistungen erbracht werden; konkret zweiwöchige Social Media Reports, sowie durch erfahrene Redakteur/innen validierte Alerts.

Fachliche Ansprechpartnerin für Los 2 ist die „Redaktion für Internet, Video und Social Media“ (K 40).

Die Deutsche Bundesbank erwartet feste Erreichbarkeiten des verantwortlichen Teams beim Auftragnehmer und ein umfassendes laufendes Kundenmanagement. Einzelheiten ergeben sich aus den

- Anforderungen Social Media Listening und Analyse (Punkt 3)
- Anforderungen Service (Punkt 4)
- Anforderungen Portallösung (Punkt 5)
- Anforderungen IT-Sicherheit (Punkt 6).

3. Anforderungen Social Media Listening und Analyse

3.1 Überblick

Das Social Media Monitoring, Listening und die Analyse soll mittels eines geeigneten Tools und durch erfahrene Redakteur/-innen des Dienstleisters erfolgen. Die weiteren konkreten Anforderungen an die Dienstleistung sind im Dokument „C05 EVB-IT Cloudvertrag 25-2000075325 Bewertungmatrix Los 2“ beschrieben.

Die Leistungen im Rahmen des Social Media Listening- und -Analyse-Konzeptes umfassen zwei wesentliche Bereiche:

(1) Beobachtung von und Analyse der mit der Deutschen **Bundesbank** verbundenen Inhalten, um laufend in Echtzeit über aktuelle Themen und Diskussionen informiert zu sein und damit etwa mögliche Krisen abzuwenden oder das eigene Agenda Setting anzupassen. Das Listening in diesem Bereich hat zum Ziel:
   - Identifikation der für die Bundesbank relevanten Themen
   - Überblick über aktuelle Diskussionen
   - Identifikation der relevanten Influencer/innen und Nutzer/innen in Diskussionen
   - Krisenmanagement und -kommunikation: Identifikation von negativen Trends und Diskussionen, um eine entsprechende Strategie festzulegen
   - Überblick über Diskussionen über die „Marke“ Bundesbank (Imageanalyse)

- es soll ein Vergleich mit relevanten Institutionen wie der EZB gezogen werden (bis zu 3 Peers)

(2) Beobachtung einer Auswahl relevanter **Finanzinstitute**, aber auch **Nicht-Banken** (etwa 50), sowie **Dienstleister** (etwa 10) in Deutschland, um mögliche negative Entwicklungen zu identifizieren. Das Monitoring und Listening umfasst in diesem Bereich:
   - Überblick über aktuelle Diskussionen im Finanzsystem
   - Identifikation der relevanten Influencer/innen und Nutzer/innen in Diskussionen
   - Identifikation von Trends, Risiken und Diskussionen rund um relevante und aktuell im Fokus befindliche Institute in Deutschland, um eine entsprechende Strategie im Rahmen des Krisenmanagements und der -kommunikation festzulegen
   - Informationen zu Cybervorfällen, hybriden Bedrohungen und KI-Themen, die relevant für die Finanzstabilität sein können.
   - Information über Ausfall kritischer (IT-)Infrastruktur

3.2 Leistungserbringung

- Das Listening soll in Echtzeit 24/7 anhand vorab festgelegter Suchkriterien und einer gemeinsam zu erarbeiteten KPI-Ausrichtung in einem dafür eingesetzten Dashboard- und Reporting-Format erfolgen. Der Bundesbank sollen dabei eigene Zugänge zum Monitoring-Tool gewährt werden.
- Es soll die von der Bundesbank genutzten Social-Media-Plattformen (derzeit LinkedIn, YouTube, Instagram, Facebook, Bluesky) umfassen sowie weitere relevante Plattformen, außerdem Blogs und Foren. Das Monitoring soll auch Plattformen umfassen, die die Bundesbank derzeit nicht nutzt, wie etwa X (Kanäle inaktiv, aber vorhanden), TikTok, Reddit und Threads.
- Das Social Media Monitoring, Listening und die Analyse soll mittels eines geeigneten Tools und durch erfahrene Redakteur/-innen des Dienstleisters erfolgen. Das eingesetzte Personal muss mindestens ein Jahr Erfahrung mit Social Media Monitoring, Listening und -Analyse für vergleichbare Institutionen und/oder Finanzinstitute haben.
- Es muss mindestens zwei Mal täglich eine redaktionelle Prüfung des Monitorings erfolgen (09:00 und 16:00 Uhr, einschließlich Wochenenden und in Hessen geltende Feiertage).
- Die Suchfelder und Suchbegriffe sollen anlassbezogen auch verändert werden können, ohne dass hierdurch weitere Kosten entstehen.
- Bei einer vorab zu definierenden kritischen Häufung von Ereignissen/Suchergebnissen muss die Deutsche Bundesbank über Alerts informiert werden. Dies ist besonders relevant bei negativen Trends oder Diskussionen über die Deutsche Bundesbank oder über negative Meldungen zu relevanten Finanzinstituten in Deutschland. Bevor diese Alerts versendet werden, ist seitens des Auftragnehmers durch erfahrene Redakteur/-innen (siehe oben) zu prüfen, ob die Suchergebnisse tatsächlich eine bedeutende Relevanz haben und ein Alert angemessen ist. Dies gilt auch am Wochenende. Für die Informationen über Alerts werden je nach Thema und Suchfeld – z.B. Bundesbank-Themen allgemein, Bankenaufsicht oder digitaler Euro – eigene Empfängergruppen einzurichten sein.

- Alle zwei Wochen muss Montag um 11:00 Uhr eine umfassende, kuratierte Analyse der Ergebnisse der vorab beschriebenen Themen der letzten 14 Tage im Rahmen des Social Media Listenings als pptx-Analyse oder als Onlinevariante durch den Bieter erstellt werden. Diese soll an die Social-Media-Redaktion der Bundesbank versendet werden. Werden seitens der Redaktion fehlerhafte oder anzupassende Darstellungen oder Formulierungen bemerkt, ist die Analyse vom Auftragnehmer anzupassen und nochmals zu versenden.
- Täglich muss um 10:00 Uhr eine automatisierte, möglich ist auch eine KI-generierte, Zusammenfassung der Ergebnisse der vorab beschriebenen Themen im Rahmen des Social Media Listenings als pptx-Analyse oder als Onlinevariante durch den Bieter an die Social-Media-Redaktion der Bundesbank versendet werden. Diese tägliche Kurzlage soll die Ergebnisse der letzten 24 Stunden darstellen.
- In der kuratierten **Social Media Analyse** sollen folgende Inhalte dargestellt werden, die in weiten Teilen auch bereits in den Dashboards als KPI-Ausrichtung vorliegen sollen:
    - Executive Summary: welche Themen wurden am häufigsten im Zusammenhang mit der Deutschen Bundesbank diskutiert? Wer waren die Top-Influencer/innen rund um die Bundesbank-Themen? Welche Trends und Themen gibt es, die mit der Bundesbank zusammenhängen und künftig Kommunikationsanlässe bieten könnten? Was waren auf den Bundesbank-Kanälen die Top-Inhalte nach Interactions?
    - Entwicklung der Bundesbank-Kanäle: Top-Beiträge der letzten Woche, Zahl der Follower/innen und Entwicklung, Entwicklung Reichweite und Interaktionen im Zeitverlauf über Kalenderwochen
    - Aufzeigen und Analysieren/Einordnen der für die Deutsche Bundesbank relevanten Themen, Überblick über aktuelle Diskussionen, auch im englischsprachigen Raum
    - Identifikation der relevanten Nutzer/innen in Diskussionen
    - Krisenmanagement und -kommunikation: Identifikation von negativen Trends und Diskussionen, um eine entsprechende Strategie festzulegen
    - Überblick über Diskussionen über die „Marke“ Deutsche Bundesbank (Imageanalyse)
    - Außerdem ausgewählte Themen und damit zusammenhängende Schlagworte, die rund um die Deutsche Bundesbank aktuell diskutiert werden, anhand von Dashboards, grafischen Darstellungen (z.B. Sentiment-Indikatoren) und Wortwolken dargestellt werden (beispielsweise zum Thema Geldpolitik).
    - Predictive Analytics: Welche Hypes gibt es und welche Trends sind künftig zu erwarten? Darstellung von sieben Trendthemen erwünscht.
    - Der digitale Euro und damit zusammenhängende Diskussionen sollen mittels einer Sentiment-Analyse dargestellt werden. Hier ist die Darstellung besonders im Zeitverlauf pro Kanal (siehe oben) von Interesse.
    - Optional soll für den digitalen Euro und damit zusammenhängende Diskussionen eine Conversation Cluster-Analyse aufgesetzt werden, um damit die Ursachen der Sentimentveränderungen aufzuzeigen.
    - Die Analyse der Finanzinstitute und Dienstleister soll hier nur aufgenommen werden, wenn ein sehr kritisches Ereignis aufgetaucht ist, dass für die Krisenkommunikation relevant ist.
    - Der Umfang der Social Media Analyse soll bei maximal 10 Slides liegen.

- Die Bieter sollen außerdem ihre derzeitigen Möglichkeiten hinsichtlich einer Fake Inhalte/Deepfake-Detection im Konzept darlegen.

3.3 Leistungen auf Abruf: Sonder-Auswertungen

- Flexibles Angebot von anlassbezogenen Sonder-Auswertungen.
- Anlässe sind zum Beispiel die Pressekonferenz zum Geschäftsbericht, der Finanzstabilitätsbericht oder hervorgehobene Auftritte des Bundesbankpräsidenten. Diese sollen spätestens zwei Tage nach dem Ereignis vorgelegt werden und folgende Informationen beinhalten:
  - Qualitative Einordnung der Social-Media-Reaktionen zu dem Ereignis,
  - Darstellung der Top-Influencer*innen in dem Zusammenhang und der Top-Posts/Tweets,
  - häufigste damit verbundene Schlagworte in einer Wortwolke,
  - eigene Social-Media-Veröffentlichung und
  - Einordnung von Reichweite/Interaktion.
- Die Analyse soll auf Basis von Panelisierung und nicht auf Basis von Big Data vorgenommen werden. Dazu sollen die Bieter Panels mit je bis zu maximal 250 Top-Influencer/innen für Instagram, Facebook, LinkedIn, Bluesky und X vorschlagen. (Perspektivisch könnten hier noch etwa drei Kanäle hinzukommen.)
- Abnahmemenge: mindestens zwei, höchstens 18 Anforderungen pro Jahr.

4. Anforderungen Service

Die Bundesbank hat höchste Anforderungen an die Qualität aller Media Intelligence Services. Hierzu wird die Bundesbank während der Zusammenarbeit täglich intensiv mit dem Auftragnehmer in Kontakt stehen.

Laufendes Feedback und Hinweise zu Alerts und Social Media Listening gehören dabei ebenso zum Quality Management wie regelmäßige Performance-Feedbacksheets, Jour Fixe-Termine (die zu Beginn auch enger getaktet sein können) und regelmäßige Dokumentationen des Auftragnehmers (Artikelmengenübersicht bzw. -abgleich, Controlling Budget, Updates Redaktionsleitfäden und Codebücher).

Das bedeutet für den Auftragnehmer:

- Höchste Reaktionsschnelligkeit auf täglicher Basis in den Zeiten 08:00-18:00 Uhr (Mo-Fr.) bzw. 08:30-18:00 Uhr (an Wochenenden und allen in Hessen geltenden Feiertagen)
- Ad hoc-Änderungen von Suchprofilen oder Dashboard-Konfigurationen im Social Media Listening
- Wöchentlicher schriftlicher Austausch zur aktuellen Performance.
- Enge monatliche bzw. quartalsweise Abstimmungen zur Social Media Analyse
- Regelmäßige Jour Fixe-Termine à 30 Min (monatlich, zu Beginn enger getaktet, im Onlineformat)

- Regelmäßige Dokumenten-Abgleiche und -Aktualisierungen durch den Auftragnehmer auf Abruf
- Regelmäßige Dokumentationen von Artikelmengen und anderen budgetrelevanten Komponenten auf Abruf.
- Der Auftragnehmer soll für seine Dienstleistungen erfahrene und feste Redakteur/innen einsetzen. Erfahren bedeutet, dass diese mindestens zwölf Monate Erfahrung mit Social Media Listening und -Analyse für Institutionen und/oder Finanzinstitute haben. Dies gilt auch für die Kuratierung an Wochenenden und in Hessen geltenden Feiertagen.

Die Deutsche Bundesbank und der Auftragnehmer vereinbaren darüber hinaus ein Service Level Agreement („B04 Anlage SLA Los 2“), welches Vertragsbestandteil ist.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für die Deutsche Bundesbank jährlich vier Termine anzubieten für eine 1–2-stündige virtuelle Schulung zum Social Media Monitoring und Listening Tool. Die Inhalte werden zu gegebener Zeit abgestimmt. Bei weiteren Fragen zur Handhabbarkeit des Tools oder zu Neuerungen informiert der Auftragnehmer die Bundesbank über entsprechende digitale Angebote, dies kann schriftlich in Form von z.B. FAQs oder geeigneten aufgezeichneten Bewegtbild-Tutorials oder virtuellen Kurz-Schulungen erfolgen.

5. Anforderungen Portallösung

Sämtliche Leistungen sind vom Auftragnehmer in einem Portal im Corporate Design der Deutschen Bundesbank abzubilden. Die Pflege und das Hosting ist vom Auftragnehmer durchzuführen. Die einzelnen geforderten Portalelemente und -subelemente sind dabei:

- **Social Media Listening und Analyse**
  - Listening Dashboards
  - Analyse-Dashboards
- **Dokumente**
  - Codebuch Social Media Analyse
  - Glossar
  - Handbuch/How to-Umgang mit Portal

Weitere technische Anforderungen an die Portallösung:

- Für die Systeme der Deutschen Bundesbank gelten hohe Standards an IT-Sicherheit, Datenschutz und Ausfallsicherheit.
- Alle E-Mail-Typen aus dem Portal (Alerts, Reports) müssen vornehmlich mit Text statt komplexen grafischen Elementen arbeiten. Grafiken wie Logos müssen eingebettet werden, ansonsten werden die E-Mails bei den Bundesbank-Nutzern nicht korrekt dargestellt.
- E-Mails aus dem Portal sollen über einen eigenen Mailservice (Server, Domain, ggf. Subdomain) versandt werden.

- Das Portal soll in der Lage sein, weitere (auch Dritt-)Tools wie etwa ein Publishing-Tool sukzessive anzubinden für etwaige Erweiterungen der Bundesbank-Services in der Zukunft.
- Das Portal muss passwortgeschützt sein; die Erstanmeldung im Portal muss dabei einfach und userfreundlich umgesetzt werden.
- Das Portal muss bis zu 200 Nutzer erlauben; die Nutzer sollen die Inhalte des Portals je nach Rechte- und Rollensystematik erreichen, sowie alle Alerts und Reports ebenfalls nach Rechte- und Rollensystematik erhalten.
- Das Portal muss bzgl. DSGVO-Vorgaben datenschutzrechtlich einwandfrei aufgesetzt sein; personenbezogene Daten sollen demnach sicher und abgetrennt von weiteren Kommunikationskanälen und Dritten archiviert werden.

6. Anforderungen IT-Sicherheit

Die zu erbringenden Leistungen im Rahmen der IT-Anforderungen sind dem Dokument „C05 EVB-IT Cloudvertrag Bewertungmatrix Los 2“ zu entnehmen und umfassen grundsätzliche Anforderungen, bspw. an die Speicherung und Verarbeitung der Daten im EU- und EWR-Raum, dem Datenschutzrecht und der Einhaltung von Zertifikaten. U.A. werden dort auch die Anforderungen an das Onboarding, die Inbetriebnahme und Systemvoraussetzungen aufgelistet.

Deutsche Bundesbank
Wilhelm-Epstein-Straße 14
60431 Frankfurt am Main
Deutschland