

Leistungsbeschreibung

Inhaltsverzeichnis

1	Auftraggeber.....	1
2	Zu erbringende Leistungen.....	2
2.1	Leistungsgegenstand.....	2
2.1.1	Funktionale Kriterien.....	2
2.1.2	Nicht funktionale Kriterien.....	7
2.1.3	Schulungen und Implementierungsunterstützung.....	8
2.2	Leistungsumfang.....	8
2.3	Leistungsort.....	9
2.4	Leistungszeit.....	9
3	Vergabe in Losen.....	9
4	Support.....	9
5	Subunternehmen/Einsatz von Dritten.....	10
6	Vertragsbedingungen.....	11
7	Auftragsverarbeitung.....	11
8	Zahlungsbedingungen & Rechnungsstellung.....	12

1 Auftraggeber

Die NBank ist die Förderbank des Landes Niedersachsen. Sie fördert Unternehmen, Privatpersonen und öffentliche Einrichtungen mit Fördermitteln des Landes, des Bundes und der EU. Sie berät zu den Programmen aus den Bereichen Wirtschafts-, Arbeitsmarkt-, Wohnungsbau- und Infrastrukturförderung und bewilligt die Fördermittel auch. Aktuell sind in der NBank ca. 800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt.

Als Anstalt öffentlichen Rechts gehört die NBank zu 100 Prozent zum Land Niedersachsen, vertreten durch das Niedersächsische Ministerium für Finanzen. Näheres finden Sie unter www.nbank.de.

2 Zu erbringende Leistungen

Die Auftraggeberin ist seit Jahren in den sozialen Medien mit eigenen Kanälen aktiv und veröffentlicht dort regelmäßig Inhalte in unterschiedlichen Formaten – von aktuellen Förderthemen über Arbeitgeberkommunikation bis hin zu institutionellen Nachrichten. Der Betrieb der Kanäle erfolgt derzeit dezentral: Verschiedene Bereiche der Bank pflegen ihre jeweiligen Auftritte unmittelbar über die nativen Plattformoberflächen. Eine einheitliche zentrale Steuerung, abgestimmte Freigabeworkflows sowie eine übergreifende Erfolgsmessung fehlen bislang. Dies führt zu Abstimmungsaufwand, inkonsistenter Außendarstellung und erschwerter Qualitätssicherung vor der Veröffentlichung. Aktuell verfügt die Auftraggeberin noch kein solches Tool. Eine Migration ist daher nicht erforderlich.

Zielsetzung:

Mit der Einführung des Social Media Management Tools sollen die social Media Arbeiten effizienter, transparenter und kollaborativer gestaltet werden.

Die Ziele im Überblick:

- Optimierung der Arbeitsabläufe durch eine zentrale Plattform für Planung, Abstimmung und Freigabe.
- Erleichterte Zusammenarbeit durch einen gemeinsamen Redaktionskalender und transparente Bearbeitungsstände.
- Effizientes Community Management mit zentraler Anfrageverwaltung und automatisierten Workflows.

Professionelles Reporting und Social Listening für umfassende KPI-Analysen und datenbasierte Entscheidungen. Zu diesem Zweck wird ein **Rahmenvertrag** geschlossen

2.1 Leistungsgegenstand

Ausgeschrieben wird ein Social Media Management Tool zu Erreichung der oben genannten Ziele. Dies muss als **Software as a Service** (SaaS) betrieben werden.

2.1.1 Funktionale Kriterien

Folgende funktionale Kriterien **muss** die Software erfüllen:

Funktion		Anforderung & Beschreibung
Content Planner und Publisher		
Redaktionskalender		Die Applikation stellt einen grafischen Redaktionskalender bereit, der geplante und veröffentlichte Beiträge aller angebundenen Kanäle in Wochen- und Monatsansicht darstellt. Mehrere Nutzer können den Kalender gleichzeitig lesen und bearbeiten. Es können mehrere Kalender angelegt werden.
Vorplanung & Automatisches		Die Applikation ermöglicht das Vorplanen von Beiträgen mit einem definierten Veröffentlichungszeitpunkt sowie deren

Posting	automatische Veröffentlichung ohne manuelle Auslösung.
Multi-Channel-Publishing	Die Applikation ermöglicht das gleichzeitige oder termingesteuerte Veröffentlichen eines Beitrags auf mehreren angebundenen Social-Media-Kanälen aus einer einheitlichen Benutzeroberfläche.
KI-gestützte Inhaltserstellung	Die Applikation stellt KI-Funktionen zur automatisierten Textgenerierung bereit. Die KI erzeugt Textvorschläge basierend auf nutzerdefinierten Parametern (Thema, Tonalität, Zielgruppenmerkmale). Die Verarbeitung erfolgt innerhalb der Applikation ohne Übermittlung an Dritte.
Optimierung für Kanäle	Die Applikation ermöglicht kanalabhängige Anpassungen der Beitragselemente wie Textlänge, Hashtags oder Emojis.
Tagging & Kategorisierung	Die Applikation ermöglicht das Taggen von Beiträgen mit frei definierbaren Kategorien, die in Analysefunktionen genutzt werden.
Medienbibliothek	Die Applikation enthält eine Medienbibliothek zum Upload, zur Verwaltung und zur Berechtigungssteuerung von Bildern, Videos, GIFs und Dokumenten.
Filtermöglichkeiten und Kalenderansichten	Die Applikation stellt Tages-, Wochen- und Monatsansichten bereit. Veröffentlichungsstatus und Zuständigkeiten werden eindeutig gekennzeichnet.
Freigabe-Workflow	Die Applikation unterstützt einen mindestens zweistufigen Freigabeprozess inkl. Kommentarfunktion, Nutzerkennzeichnung und Zeitstempel.
Content Tagging	Die Applikation ermöglicht die Kategorisierung von Beiträgen zur strukturierten Organisation und Analyse.
PDF Publishing für LinkedIn	Die Applikation ermöglicht das Erstellen von LinkedIn-Carousel-Posts durch Hochladen und Verarbeiten von PDF-Dateien.
Content-Sharing-Plattform für Mitarbeitende	Die Applikation ermöglicht Mitarbeitenden den Zugriff auf zentral bereitgestellte Inhalte, deren Anpassung und Veröffentlichung über eigene Profile.
Community Management	
Zentrale Inbox	Die Applikation stellt eine zentrale Inbox bereit, in der alle

	eingehenden Kommentare, Direktnachrichten und Erwähnungen aus allen angebundenen Kanälen in einer einheitlichen Ansicht angezeigt werden. Nachrichten können kanalübergreifend direkt in der Inbox bearbeitet werden.
Zuweisung	Die Applikation ermöglicht die Zuweisung einzelner Interaktionen an einen bestimmten Nutzer oder an ein Team. Jede Zuweisung sowie jede Statusänderung wird mit Zeitstempel und Nutzerkennung protokolliert.
Bearbeitungsstatus	Die Applikation speichert den Bearbeitungsstatus jeder Interaktion (neu / offen / in Bearbeitung / erledigt) dauerhaft und macht diesen für berechnigte Nutzer sichtbar.
Vollständige Kommunikationshistorie	Die Applikation speichert eingehende und ausgehende Nachrichten sowie interne Kommentare vollständig und unveränderbar pro Interaktionsvorgang und stellt diese für berechnigte Nutzer jederzeit bereit.
Priorisierung	Die Applikation ermöglicht das Priorisieren einzelner Nachrichten.
Benachrichtigungen	In der Applikation können relevante Informationen zu Nachrichten und Kommentaren in Form von internen Hinweisen hinterlegt werden.
Vorlagen (Templates)	Die Applikation ermöglicht das Erstellen und Nutzen von Standardantworten, die als Vorlagen für wiederkehrende Interaktionen bereitgestellt werden können.
Automatisierungen	Die Applikation unterstützt Automatisierungen, die durch definierbare Schlüsselwörter ausgelöst werden können, z. B. Setzen von Stimmungen, Zuweisen von Tickets, Auswerten oder Bewerten von Kommentaren, Verbergen bestimmter Kommentare oder automatisches Liken von Inhalten.
Push- und E-Mail-Benachrichtigungen	Die Applikation unterstützt Push- und E-Mail-Benachrichtigungen, um Nutzer in Echtzeit über neue Ereignisse und Aufgaben zu informieren.
KI-gestützte Antwortvorschläge	Die Applikation stellt KI-gestützte Funktionen bereit, die automatische Antwortvorschläge generieren. Dabei können unterschiedliche Tonalitäten und Sprachen ausgewählt werden.
Co-Working-Modus	Die Applikation ermöglicht mehreren Nutzern gleichzeitig die Bearbeitung von Direktnachrichten, Kommentaren und

	Bewertungen innerhalb desselben Vorgangs.
Monitoring/ Reporting/ Social Listening	
Kanal-Performance-Dashboard	Die Applikation stellt für jeden angebundenen Kanal ein Dashboard bereit, das mindestens die folgenden Kennzahlen ausweist: Reichweite, Impressionen, Engagement, Engagement-Rate, Konversionsrate, Followerwachstum und Klicks. Die Anzeige dieser Kennzahlen ist für frei wählbare Zeiträume konfigurierbar.
Social Listening	Die Applikation ermöglicht das Überwachen von mindestens 10 frei definierbaren Suchbegriffen (Keywords) in öffentlichen Web-Quellen.
Kampagnenanalyse/Content Tags	Die Applikation ermöglicht die Analyse der Performance von Kampagnen, Hashtags und Tags. Ausgewiesene Kennzahlen umfassen mindestens: Reichweite, Impressionen, Engagement, Engagement-Rate und Klicks. Die Anzeige dieser Kennzahlen ist für frei wählbare Zeiträume konfigurierbar.
Stimmungsanalyse	Die Applikation stellt eine Funktion zur Erkennung und Kategorisierung von Stimmungen (positiv, negativ oder neutral) bereit.
Reports	Die Applikation ermöglicht den Export aller Reporting-Daten sowie der Dashboards als PDF- und CSV-Dateien. Die Applikation unterstützt die Erstellung von Berichten sowohl automatisiert als auch manuell.
Kanal-Performance-Dashboard	Die Applikation stellt für jeden angebundenen Kanal ein Dashboard bereit, das mindestens die folgenden Kennzahlen ausweist: Reichweite, Impressionen, Engagement, Engagement-Rate, Konversionsrate, Followerwachstum und Klicks, jeweils getrennt nach organischen und bezahlten Werten. Die Anzeige dieser Kennzahlen ist für frei wählbare Zeiträume konfigurierbar.
Usermanagement	
Rollen- und Rechteverwaltung	Die Applikation ermöglicht das Erstellen frei konfigurierbarer Berechtigungsprofile. Diese Profile enthalten spezifisch definierbare Rechte (z. B. Beiträge erstellen, Beiträge veröffentlichen, Kommentare moderieren). Lese- und Schreibrechte können für jeden Kanal einzeln vergeben werden. Die Auftraggeberin kann Nutzerkonten ohne Mitwirkung des

	Auftragnehmers anlegen, bearbeiten, deaktivieren und löschen. Alle Änderungen werden mit Zeitstempel im Audit-Log protokolliert.
Teamverwaltung	Die Applikation ermöglicht das Erstellen einer unbegrenzten Anzahl von Teams. Teams bestehen aus Nutzern und zugewiesenen Kanälen.
Freigabe- und Prüfprozesse	Die Applikation unterstützt einfache und mehrstufige Freigabeprozesse (z. B. Vier-Augen-Prinzip). Alle Freigaben werden revisionssicher dokumentiert.
Usermanagement	Die Applikation stellt sicher, dass ausschließlich autorisierte Nutzer Zugriff auf definierte Social-Media-Kanäle erhalten.
Sonstiges	
Unterstützte Kanäle	Die Applikation unterstützt die Anbindung und Nutzung von: LinkedIn-Unternehmensseiten LinkedIn-Fokusseiten YouTube-Kanälen Google-Business-Profilen
Unterstützte Browser	Die Applikation ist vollständig webbasiert und mit den aktuellen Versionen der Browser Firefox und Edge nutzbar.
Löschroutinen	Die Applikation ermöglicht das Einrichten definierter Löschroutinen für personenbezogene Daten, sodass Löschfristen automatisiert und DSGVO-konform eingehalten werden können.

2.1.2 Nicht funktionale Kriterien

Folgende nicht funktionale Kriterien **müssen** erfüllt werden:

DSGVO-Konformität	Der Auftragnehmer gewährleistet die vollständige Einhaltung der DSGVO sowie einschlägiger nationaler Datenschutzbestimmungen. Dazu gehören: rechtmäßige Verarbeitung personenbezogener Daten, Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO, Abschluss eines AV-Vertrags nach Art. 28 DSGVO sowie Unterstützung bei Betroffenenrechten und Meldepflichten.
AuditLog	Die Applikation protokolliert alle relevanten

	Systemereignisse, Nutzeraktionen und Zugriffe mit Zeitstempel und Nutzerkennung. Die Protokolle werden manipulationssicher gespeichert und können durch berechtigte Personen eingesehen werden.
End-to-End-Verschlüsselung	Die Applikation verschlüsselt sämtliche Daten während der Übertragung und im Ruhezustand mittels aktueller und allgemein anerkannter kryptographischer Verfahren. Unverschlüsselte Zugriffe durch Dritte sind technisch ausgeschlossen.
ISO 27001	Der Auftragnehmer verfügt über ein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS), das gemäß ISO/IEC 27001 zertifiziert ist. Die Zertifizierung erfolgt durch eine akkreditierte Stelle, darf nicht älter als 24 Monate sein und umfasst alle relevanten Leistungsbereiche.
KI-System	Die Applikation nutzt KI-Funktionen, ohne dass Nutzungs- oder Inhaltsdaten an Dritte außerhalb der Applikation übermittelt werden. Die KI-Verarbeitung erfolgt ausschließlich innerhalb eines abgeschlossenen Systems („Confidential AI“) . Eingegebene Daten dürfen nicht für das Training von KI-Modellen verwendet werden. Eine Verarbeitung durch vertraglich gebundene Unterauftragsverarbeiter innerhalb der EU ist zulässig, sofern diese dieselben Anforderungen an das KI-System erfüllen und die Verarbeitung DSGVO-konform erfolgt.
Verfügbarkeit	Die Applikation gewährleistet eine monatliche Mindestverfügbarkeit von mindestens 99,0 %. Grundlage sind 24/7-Betriebszeiten; angekündigte Wartungsfenster bleiben unberücksichtigt. Ein Ausfall liegt vor, wenn die Applikation länger als 5 Minuten ununterbrochen nicht erreichbar ist.

2.1.3 Schulungen und Implementierungsunterstützung

Implementierungsunterstützung:

- Der Auftragnehmer unterstützt die Auftraggeberin bei der strukturierten Planung, Konzeption und Vorbereitung der Implementierung der Applikation.
- Der Auftragnehmer unterstützt die Auftraggeberin bei der Definition von Rollen, Verantwortlichkeiten und Prozessen für den Betrieb der Applikation.

- Der Auftragnehmer unterstützt die Auftraggeberin bei der Erstellung eines Berechtigungskonzepts sowie eines Sperr- und Löschkonzepts für die Applikation.
- Unterstützung beim Rollout der Anwendung an die Mitarbeitenden, die mit der Applikation arbeiten werden.

Schulungen:

Durchführung von Schulungen für alle User (Admin und normale User), um einen sicheren und effizienten Einsatz der Applikation sicherzustellen

2.2 Leistungsumfang

Es wird ein Rahmenvertrag geschlossen.

Mindestabnahmemenge: 17 User und 4 Kanäle (s.o.)

Höchstabnahmemenge (=Schätzwert): 35 User und 8 Kanäle

Die Auftraggeberin ist flexibel, was die Anzahl der genutzten Lizenzen angeht. Derzeit besteht ein Bedarf von 17 Usern und 4 Kanälen. Im Laufe der Vertragslaufzeit muss es möglich sein die Anzahl der User und die Anzahl der Kanäle zu variieren, wobei die oben beschriebene Mindestabnahmemenge nicht unterschritten werden darf.

Sollte sich der Bedarf der Auftraggeberin zur Nutzung weiterer, in den Ausschreibungsunterlagen nicht benannter Kanäle, entwickeln, so muss im Rahmen der genannten Höchst- und Mindestabnahmemenge es möglich sein, das Repertoire auf diese Kanäle zu ändern oder zu erweitern, sofern der Auftraggeber diese Kanäle anbietet.

2.3 Leistungsort

Server Standort:

Für den Serverstandort gilt Ziffer 4 der EVB-IT Cloud AGB (Anlage 10).

2.4 Leistungszeit

Der Vertrag beginnt mit Zuschlagserteilung. Der Vertrag hat eine Grundlaufzeit von 2 Jahren. Der Vertrag verlängert sich automatisch zwei Mal um jeweils ein optionales Jahr, wenn der Auftraggeber diesen nicht 3 Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit (erstmalig zum Ablauf der Grundlaufzeit und dann zum Ende eines jeden optionalen Jahres) kündigt. Der Vertrag endet damit spätestens nach 4 Jahren, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

3 Vergabe in Losen

Bei der Vergabe wird auf eine Aufteilung der Leistung in Lose verzichtet, da die benötigten Funktionen des Social Media Management Tools von den Ein-

zelen Marktteilnehmern einheitlich als Ganzes erbracht werden. Eine Aufteilung in einzelne Funktionseinheiten ist nicht möglich. Deswegen ist aus wirtschaftlicher und technischer Sicht eine Losaufteilung nicht sinnvoll

4 Support

Technischer Support	Der Auftragnehmer stellt technischen Support in deutscher Sprache bereit. Bei Störungen oder Fehlern sind die Vorgaben aus der untenstehenden Tabelle „Reaktions- und Wiederherstellungszeiten“ einzuhalten.
Fachlicher Support	Der Auftragnehmer stellt fachlichen Support in deutscher Sprache bereit. Der Support umfasst Fragen zur Nutzung der Applikation sowie zur Ausführung der funktionalen Anforderungen (z. B. Pausieren einer Kampagne, Abruf und Interpretation von KPIs).
Knowledge Base	Der Auftragnehmer stellt eine aktuelle und deutschsprachige Knowledge Base bereit. Diese umfasst mindestens PDF-Benutzerhandbücher. Zusätzlich soll ein Online-Hilfereich (z. B. FAQ-Sektion, Web-Helpcenter) bereitgestellt werden.
Ticketsystem	Der Auftragnehmer stellt ein Ticketsystem bereit, über das Fehler und Supportanliegen erfasst, priorisiert und nachverfolgt werden können.
Weiterentwicklung der Applikation	Der Auftragnehmer stellt sicher, dass fachliche Funktionen der Applikation kontinuierlich weiterentwickelt werden. Weiterentwicklungen umfassen funktionale Anpassungen, Erweiterungen und Optimierungen der Applikation, einschließlich Verbesserungen bestehender Funktionen, der Umsetzung regulatorischer oder gesetzlicher Anforderungen sowie der Integration neuer Social-Media-Kanäle. Hierfür entstehen keine zusätzlichen Kosten. Die Weiterentwicklung ist in den angegebenen Preisen bereits einkalkuliert.
Account Manager	Der Auftragnehmer benennt eine dedizierte Ansprechperson (SPOC) sowie eine Vertretung. Sie sind montags bis freitags zu typischen Geschäftszeiten (bspw. von 9:00 bis 17:00 Uhr) telefonisch oder per E-Mail erreichbar. Es sollte zu den Zeiten immer einer der beiden erreichbar sein. Die maximale Reaktionszeit beträgt 4 Stunden an Werktagen.

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Störungsklasse	Definition	Reaktionszeit (innerhalb Geschäftszeiten)	Wiederherstellungszeit (innerhalb Geschäftszeiten)
Schwerwiegende Störung	Totalausfall: Applikation für alle Nutzer nicht erreichbar; keine Workaround-Möglichkeit.	1 Stunde	4 Stunden
Erhebliche Störung	Kritische Teilfunktion ausgefallen (z.B. Publishing, Freigabe-Workflow); erhebliche Beeinträchtigung des Betriebs.	2 Stunden	1 Werktag
Leichte Störung	Einzelne Funktion eingeschränkt; Workaround vorhanden; kein erheblicher Betriebsausfall.	4 Stunden	5 Werktage

5 Subunternehmen/Einsatz von Dritten

Sofern der Einsatz oder Wechsel von **Dritten**/ Subunternehmern/ Nachunternehmern/ konzernverbundenen Unternehmen vorgesehen ist, sind alle Nachweise/ Erklärungen auch von jedem dieser Partner im Bereich des vorgesehenen Einsatzes vorzulegen. Es ist ein Verzeichnis über diese eingesetzten Partner mit Angabe der Namen vorzulegen (formlos bzw. Eigenerklärung).

Der Auftragnehmer ist grundsätzlich berechtigt, mit der Erbringung der geschuldeten Vertragsleistungen einen Dritten („Subunternehmer“) zu beauftragen, sofern dieser die erforderliche Zuverlässigkeit und fachliche Eignung besitzt. Der Auftragnehmer hat während der Dauer der Subunternehmerschaft für die fortdauernde Zuverlässigkeit und fachliche Eignung einzustehen, sowie die von ihm weiterverlagerten Dienstleistungen zu überwachen, um sicherzustellen, dass alle vertraglichen Pflichten zwischen den Vertragspartnern fortlaufend erfüllt werden. Der Auftragnehmer hat die vertragsgegenständlichen Leistungen auch beim Einsatz von (Sub-)Dienstleistern als Generalunternehmen in voller alleiniger Verantwortung zu erbringen. Der Auftragnehmer bleibt für die Erfüllung der auf den Subunternehmer weiterverlagerten Tätigkeiten in dem gleichen Umfang verantwortlich, als würden diese durch den Auftragnehmer selbst erbracht werden. Der Subunternehmer gilt als Erfüllungsgehilfe des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer wird vor jeder Einschaltung eines Subunternehmers den Auftraggeber so rechtzeitig vorher informieren, dass es diesem möglich ist, unter Berücksichtigung der konkreten Umstände eine Risikobewertung vorzunehmen, in der Regel jedoch mindestens **1 Monat** im Voraus. Bei der Anzeige eines Subunternehmerwechsels sind durch den Auftragnehmer unaufgefordert alle

Nachweise/ Erklärungen bzgl. der Eignung und Zuverlässigkeit des neuen Subunternehmers im Bereich des vorgesehenen Einsatzes vorzulegen.

6 Vertragsbedingungen

Neben dieser Leistungsbeschreibung werden folgende Dokumente Vertragsbestandteil:

- Verpflichtungserklärung zum Datenschutz
- EVB-IT Cloudvertrag und EVB-IT Cloud AGB
- Auftragsverarbeitungsvertrag nebst Anlage
- Die allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen VOL/B
- Angebot des Auftragnehmers

Durch den Bieter vorgelegte allgemeine Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsbestandteil. Dies gilt nicht für AGB des Clouddienstleisters; in diesem Falle gilt 1.2.4 des Rahmenvertrages. Im Falle von Widersprüchen mit den vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Vertragsbestandteilen, gilt das Angebot des Auftragnehmers nachrangig.

7 Auftragsverarbeitung

Bei Vorliegen einer Auftragsverarbeitung ist nach Zuschlagserteilung der in den Vergabeunterlagen enthaltene Entwurf des Auftragsverarbeitungsvertrages samt Anlage durch den Auftraggeber und den Auftragnehmer zu befüllen und zu unterzeichnen (Anlage 12,13).

Sofern die in diesem Rahmen festgestellten datenschutzrechtlichen Bedingungen als nicht ausreichend angesehen werden, stellt dies einen Kündigungsgrund dar.

8 Zahlungsbedingungen & Rechnungsstellung

Der Auftragnehmer stellt monatlich eine prüffähige Rechnung über die erbrachten Leistungen aus.

Sollten Rückfragen zur Rechnung seitens der Auftraggeberin bestehen, wendet er sich innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungszustellung zwecks Klärung an den Auftragnehmer. Nach Klärung der Rückfragen begleicht der Auftraggeber schnellstmöglich, spätestens jedoch innerhalb von weiteren 14 Tagen die Rechnung.

Sollten keine Rückfragen aufkommen begleicht der Auftraggeber die Rechnung innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungszustellung.

Rechnungen sind als PDF-Datei an rechnungen@nbank.de zu senden.

