

Verfahren: 2026344860 - Software für redaktionelle Bearbeitung und Communitymanagement Social Media

LEISTUNGSKRITERIEN

1 Erklärungen des Bieters [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Ich erkläre / Wir erklären, dass

- ich / wir alle Leistungen, die nicht im Verzeichnis der durch Nachunternehmer auszuführenden Teilleistungen aufgeführt sind, im eigenen Betrieb ausführen werde,

- ich / wir bei Verwendung einer selbst gefertigten Kopie oder Kurzfassung des Leistungsverzeichnisses das von der ÜSTRA verfasste Leistungsverzeichnis als allein verbindlich anerkenne /anerkennen,

- das von der ÜSTRA vorgeschlagene Produkt Inhalt meines / unseres Angebotes ist, wenn Teilleistungsbeschreibung en der ÜSTRA den Zusatz „oder gleichwertiger Art“ enthalten und von mir / uns keine Produktangaben (Hersteller- und Typenbezeichnung) eingetragen wurden.

- ☐ Keine Angabe
☐ Ja
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

2 Technische Voraussetzungen

Gewichtung: 22,22%

2.1 Lizenzen: 65 User insgesamt [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

55 Community-management/ 10 redaktionell + Community-management + Analytics

- ☐ Keine Angabe
☐ Ja
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.2 Anbindung der gängigen Social Networks [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Facebook (M), Instagram (M), YouTube (M),LinkedIn (M); TikTok (M); Google Rezensionen (M)

- ☐ Keine Angabe
☐ Ja
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.3 Anbindung der gängigen Social Networks [Mussangabe]

Gewichtung: 5,56%

Maximalpunktzahl: 2

WhatsApp (K); Google Business (K)

- ☐ Keine Angabe (0)
☐ WhatsApp (K) oder Google Business (K) (1)
☐ WhatsApp (K) und Google Business (K) (2)

Nur eine Antwort wählbar

2.4 Komplette deutschsprachiges Interface [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Komplette deutschsprachiges Interface

- ☐ Keine Angabe
☐ Ja
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.5 Multi-Faktor-Authentifizierung [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Nach Passworteingabe weitere Authentifizierung durch Token (Authentifikator-App) und/oder SMS

- ☐ Keine Angabe
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.6 Analytics/ Insights [Mussangabe]

Gewichtung: 5,56%

Maximalpunktzahl: 6

Auswertung von Likes/ Dislikes, Anzahl Fans bzw. Follower, Anzahl Beiträge „in“ und „out“, Reaktionszeit; Post-Performance

Anzahl Follower und Wachstum über Zeitraum; - 1 Pkt.

Beitragsreichweite; - 1 Pkt.

Engagementrate pro Beitrag; - 1 Pkt.

Vergleichszeiträume definieren; - 1 Pkt.

Reaktionszeit/ Angepasst an Dienstzeiten; - 1 Pkt.

Übersicht Anzahl Tickets "in" und "out" - 1 Pkt.

- ☐ Keine Angabe (0)
- ☐ 1 Kriterium wird erfüllt. (1)
- ☐ 2 Kriterien werden erfüllt. (2)
- ☐ 3 Kriterien werden erfüllt. (3)
- ☐ 4 Kriterien werden erfüllt. (4)
- ☐ 5 Kriterien werden erfüllt. (5)
- ☐ 6 Kriterien werden erfüllt. (6)

Nur eine Antwort wählbar

2.7 Kampagnen Optimierung [Mussangabe]

Gewichtung: 5,56%

Maximalpunktzahl: 1

Werbekampagnen (bspw. bei Meta) können auch im Tool erstellt/ veröffentlicht/ bearbeitet werden

- ☐ Keine Angabe (0)
- ☐ Ja (1)
- ☐ Nein (0)

Nur eine Antwort wählbar

2.8 Responsives Design/App für Mobilgeräte [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Für die Bereitschaft muss die webbasierte Software auf mobilen Endgeräten (iOS) ebenso in Funktion als auch grafisch optimal dargestellt werden und vollumfänglich nutzbar sein (Desktop = mobile)

- ☐ Keine Angabe
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.9 Testphase, 2 Wochen, 4 Accounts [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Kostenlose Zugänge für 4 Personen, um das System testen zu können

- ☐ Keine Angabe
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

2.10 Monitoring und Social Listening [Mussangabe]

Gewichtung: 5,56%

Maximalpunktzahl: 4

Erfassen von Inhalten, die über die ÜSTRA online gepostet werden (K); - 1 Pkt.

Keyword Tracking (K); - 1 Pkt.

Brand Monitoring (K); - 1 Pkt.

Konkurrenzbeobachtung (K) - 1 Pkt.

- ☐ Keine Angabe (0)
- ☐ 1 Kriterium wird erfüllt. (1)
- ☐ 2 Kriterien werden erfüllt. (2)

- ☐ 3 Kriterien werden erfüllt. (3)
- ☐ 4 Kriterien werden erfüllt. (4)

Nur eine Antwort wählbar

3 Communitymanagement

Gewichtung: 22,22%

3.1 Automatische Sentimentbewertung [Mussangabe]

Gewichtung: 5,56%

Maximalpunktzahl: 1

Automatische Sentimentbewertung (ggf. über KI) inkl. manuelle Einstellungen
nachträgliche und manuelle Einstellung möglich

- ☐ Keine Angabe (0)
- ☐ Ja (1)
- ☐ Nein (0)

Nur eine Antwort wählbar

3.2 Zuweisen von Beiträgen [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Zuweisen von Beiträgen/ Tickets an User/ Teams innerhalb der Software

- ☐ Keine Angabe
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

3.3 E-Mail-Weiterleitung [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

E-Mail-Weiterleitung von Beiträgen an Externe (Nicht-Nutzer)

- ☐ Keine Angabe
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

3.4 Profiling des Absender-Profils [Mussangabe]

Gewichtung: 5,56%

Maximalpunktzahl: 1

Es ist erkennbar wie viele Follower der User auf dem jeweiligen Kanal hat

- ☐ Keine Angabe (0)
- ☐ Ja (1)
- ☐ Nein (0)

Nur eine Antwort wählbar

3.5 Bearbeitung der Tickets [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Bearbeitung der Tickets durch kommentieren (öffentlich), Direktnachricht, „ablegen“/ „erledigen“, Notiz anheften (nur intern)

- ☐ Keine Angabe
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

3.6 Ticket-Historie [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Ticket-Historie: Bei der Bearbeitung eines Tickets muss Kontext sichtbar werden
Konkret muss erkennbar sein: Zu welchem Post gehört der Kommentar? Ältere Nachrichten und Antworten der Redaktion müssen angezeigt werden.

- ☐ Keine Angabe
- ☐ Ja
- ☐ Nein

3.7 Ticket-System [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Deutliche Anzeige neuer Einträge/ Kommentare (auch unter älteren Posts) als eigenes Ticket zur Bearbeitung

- ☐ Keine Angabe
☐ Ja
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

3.8 Markierung eines Beitrags in „in Bearbeitung“ [Mussangabe]

Gewichtung: 5,56%

Maximalpunktzahl: 1

Markierung eines Beitrags in „in Bearbeitung“ + Name/Bild des Redakteurs

- ☐ Keine Angabe (0)
☐ Ja (1)
☐ Nein (0)

Nur eine Antwort wählbar

3.9 Markierung eines Beitrags in „in Bearbeitung“ [Mussangabe]

Gewichtung: 5,56%

Maximalpunktzahl: 1

Bspw. durch „Ausgrauen“ des Tickets

- ☐ Keine Angabe (0)
☐ Ja (1)
☐ Nein (0)

Nur eine Antwort wählbar

3.10 Neue Tickets sind deutlich erkennbar [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Alle neuen/ unbearbeiteten Tickets liegen gut sichtbar im "Eingang"/ werden deutlich markiert

- ☐ Keine Angabe
☐ Ja
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

3.11 Echtzeit Content Performance [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

max. 5 Minuten Zeit bis Post/ Kommentar/ Nachricht im Tool angezeigt wird

- ☐ Keine Angabe
☐ Ja
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

4 Redaktion/ Postings

Gewichtung: 5,56%

4.1 Freigabe-Prozess/Vier-Aug en-Prinzip [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Erstellte Beiträge sollen vor Veröffentlichung durch einen anderen Nutzer freigegeben werden (Option direkt zu veröffentlichen muss auch vorhanden sein)

- ☐ Keine Angabe
☐ Ja
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

4.2 Echtzeit Content Performance [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

max. 5 Minuten Zeit bis Beitrag auf Kanal gepostet ist

- ☐ *Keine Angabe*
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

4.3 Zeitliches (Vor-)Planen von Beiträgen [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Zeitliches (Vor-)Planen von Beiträgen

- ☐ *Keine Angabe*
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

4.4 Erstellung von Beiträgen für jeweilige Kanäle [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Erstellung von Beiträgen für jeweilige Kanäle, Text, Text mit Bild, Bild, Video/ Reel, Stories

- ☐ *Keine Angabe*
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

4.5 Redaktionsplanung [Mussangabe]

Gewichtung: 5,56%

Maximalpunktzahl: 1

Redaktionsplanung: Kalendarische Monats- und Wochenansicht der Beiträge

- ☐ *Keine Angabe* (0)
- ☐ Ja (1)
- ☐ Nein (0)

Nur eine Antwort wählbar

5 Dienstleistung

5.1 Schulung des Systems [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Nach erfolgreicher Vergabe: Schulung für noch zu def. Personenkreis innerhalb der ÜSTRA, gern remote; entfällt für Bestandsdienstleister

- ☐ *Keine Angabe*
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

5.2 Support [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Der Anbieter muss einen deutschsprachigen Support bereitstellen, der Mo.-Fr. täglich mindestens in der Zeit von 08.00Uhr – 20.00 Uhr zur Verfügung steht. Die Kosten für den Support müssen in den Lizenzkosten enthalten sein.

- ☐ *Keine Angabe*
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

5.3 USER definieren [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Nutzer können unterschiedliche Rollen haben (bspw. Community Manager, Social Media Redakteur, Analyst, etc.)

- ☐ *Keine Angabe*
- ☐ Ja
- ☐ Nein

6 Testphase [Mussangabe]

Gewichtung: 50,00%
Maximalpunktzahl: 300

Für die Auswahl der Software wird es eine zwei-wöchige Testphase geben. Dafür hat der Anbieter uns vier kostenlose Test-Zugänge zum System zu gewähren. Die Bewertungskriterien für den Test befinden sich in Anlage 1. Getestet werden soll die Erstellung eines Beitrags und einer Story. Dabei steht im Vordergrund wie schnell und intuitiv die Nutzung der jeweiligen Software sind. Fokus wird auch auf die Darstellung der Nachrichten/ Kommentare/ Erwähnungen in der In-Box gelegt. Ist deutlich zu erkennen, um welche Art Beitrag es sich handelt? Sind die Kommentare deutlich einem konkreten Kanal zugeordnet? Darüber hinaus wird auch eine Annahme darüber getroffen, inwieweit sich eine neue Software von der bestehenden abhebt und es sollen Rückschlüsse auf einen möglichen Schulungsaufwand gezogen werden. Sehr wichtig ist auch die Nutzung der Software über mobile Endgeräte (Handys, Tablets). Es sollten alle Funktionen der Web-Version auch mobil zu Verfügung stehen. Vor allem die Zuordnung von Tickets an bestimmte User (oder einen zentralen User) muss von anderen Usern auch einsehbar und zu bearbeiten sein.

Die Bewertung des Systems erfolgt anhand der Anlage Bewertungsmatrix Testphase.

7 EVB-IT Vertrag [Mussangabe]

Haben Sie dem Angebot den EVB-IT Vertrag unterschrieben hinzugefügt?

- ☐ Keine Angabe (0)
- ☐ Ja (0)
- ☐ Nein (0)

Nur eine Antwort wählbar