

I.4. REFERENZERKLÄRUNG

Verfahrenstitel: „Rahmenvertrag Callcenter-Leistungen“, ECA-2026-023

Der Bieter / Die Bietergemeinschaft benennt zum Nachweis der technischen Leistungsfähigkeit und Fachkunde **mindestens drei (3) vergleichbare Referenzen¹** über früher ausgeführte Aufträge aus den letzten drei (3) Jahren bezogen auf den Zeitpunkt des Ablaufs der Angebotsfrist.

Als vergleichbar gelten erfolgreich erbrachte Leistungen, die in Umfang, Art und Schwierigkeitsgrad den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Anforderungen entsprechen.

Die Referenzleistungen sind insbesondere dann vergleichbar, wenn mindestens folgende Anforderungen erfüllt sind:

- Die Leistung muss im In- und Outbound Bereich erbracht worden sein.
- Die Leistung muss über einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten durchgängig erbracht worden sein.
- Im Schnitt müssen mindestens 5.000 Calls pro Monat im Inbound bearbeitet worden sein.
- Der Support muss einen Hintergrund für technische Produkte und Lösungen im IT-Umfeld aufweisen.

Mindestens eine Referenz muss nachweisen, dass die Leistung für einen öffentlichen Auftraggeber erbracht worden ist.

Mindestens eine Referenz muss nachweisen, dass eine 24/7-Hotline betrieben wurde.

Entsprechende Angaben sind im Feld „Erfüllung der Mindestanforderungen“ zu tätigen.

Bezeichnung der Leistung(en)	
Auftraggeber	<p><u>Name u. Anschrift des Auftraggebers:</u> <i>(sofern Vertraulichkeitsvereinbarungen bestehen, kann Angabe zunächst entfallen und auf separate Anforderung des Auftraggebers nachgereicht werden)</i></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 10px 0;"/> <p>Branche / Bereich:</p> <p>.....</p>

¹ Es können auch aktuelle, nicht abgeschlossene Referenzprojekte angegeben werden. Aus den Angaben muss sich jedoch ergeben, dass zum Zeitpunkt der Abgabe des Angebots der Schwerpunkt der Referenzleistung bereits erbracht worden ist.

[illegible]

Erfüllung der Mindestanforderungen	<p>Die erbrachte Leistung erfüllt die folgenden Mindestanforderungen: (Zutreffendes bitte ankreuzen)</p> <p><input type="checkbox"/> Die Leistung wurde im In- und Outbound Bereich erbracht.</p> <p><input type="checkbox"/> Die Leistung wurde über einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten durchgängig erbracht.</p> <p><input type="checkbox"/> Im Schnitt wurden mindestens 5.000 Calls pro Monat im Inbound bearbeitet.</p> <p><input type="checkbox"/> Der Support weist einen Hintergrund für technische Produkte und Lösungen im IT-Umfeld auf.</p> <p><input type="checkbox"/> Die Leistung wurde für einen öffentlichen Auftraggeber erbracht.</p> <p><input type="checkbox"/> Es wurde eine 24/7-Hotline betrieben.</p>
Leistungszeitraum der Referenz	bis
Gesamtauftragswert	EUR (netto)
Leistungserbringer	<p>Leistung erbracht</p> <p><input type="checkbox"/> ausschließlich mit Eigenpersonal</p> <p><input type="checkbox"/> mit folg. Partner(n)/Unterauftragnehmer(n):</p> <p>Anteil der Eigenleistungen am Gesamtauftragswert: %</p>

Hinweis: Bitte reichen Sie Ihre Referenzen mit diesem Formblatt ein (Formblatt kopieren und mehrfach verwenden). Ergänzende Angaben fügen Sie im Bedarfsfall als Anlage bei. Der Auftraggeber behält sich vor, mit dem genannten Ansprechpartner der Referenz Kontakt aufzunehmen.

Der Bieter ist sich bewusst, dass wissentlich falsche Angaben den Ausschluss vom Vergabeverfahren zur Folge haben können.