

Einzelauftrag Nr. [●] (Pflege)

zur Rahmenvereinbarung vom [] über Cloud- und IT-
Betriebsleistungen

zwischen der govdigital eG („Auftraggeber“)

und

[]

Grunddaten	
	Bedarfsträger: [●]
	Ansprechpartner Bedarfsträger: [Name, Organisationseinheit, E-Mail, Telefon]
	Ansprechpartner Auftraggeber: [Name, Organisationseinheit, E-Mail, Telefon]
	Ansprechpartner Auftragnehmer: [Name, Organisationseinheit, E-Mail, Telefon]
	Geplanter Leistungsbeginn: [Datum]
	Laufzeit des Einzelauftrags: <input type="checkbox"/> unbefristet ab [Datum] <input type="checkbox"/> befristet bis [Datum] <input type="checkbox"/> sonstige Laufzeit: [z.B. 12 Monate; Verlängerung um jeweils 12 Monate]
	Leistungsort: [z.B. überwiegend remote; bei Bedarf nach ausdrücklicher Anweisung am Standort XY des Bedarfsträgers]

Leistungsauswahl	<input type="checkbox"/> Störungsbeseitigung <input type="checkbox"/> Überlassung neuer Programmstände <input type="checkbox"/> Hotline <input type="checkbox"/> Sonstige Pflegeleistung: [z.B. 12 Monate; Verlängerung um jeweils 12 Monate]
Pflegegegenstände (Standardsoftware)	1. [Produkt/Komponente, Version] 2. [Produkt/Komponente, Version] 3. [Produkt/Komponente, Version] 4. [Produkt/Komponente, Version]
Angaben zur Systemumgebung (optional)	[z.B. Test-/Produktivumgebung, Mandant, Schnittstellen]
Reaktions- und Wiederherstellungszei- ten	[z.B. leichte Störung: 48 Stunden; betriebsbehindernde Störungen 12 Stunden; betriebsverhindernde Störungen: 4 Stunden]
Störungsmeldeweg / Ticketsystem	[z.B. Ticketsystem/Supportportal, E-Mail-Adresse]
Ggf. nähere Angaben zur Hotline	[z.B. Zeiten, Rufnummer, berechtigte Nutzer]
Ggf. Konkretisierung sonstige Pflegeleistungen	[z.B. Umfang ergänzender Nutzerunterstützung]
Vergütungsmodell	<input type="checkbox"/> Vergütung nach Aufwand <input type="checkbox"/> mit Obergrenze: EUR [●] <input type="checkbox"/> Monatliche Pflegepauschale: EUR [●]

Ggf. besondere Mitwirkungsleistungen des AG / Bedarfsträgers	[z.B. 12 Monate; Verlängerung um jeweils 12 Monate]
Sonstige einzelauftragsspezifische Vereinbarungen / Hinweise	[z.B. ergänzende IT-Sicherheitsvorgaben; ergänzende Dokumentationspflichten]
Anlagen	<ol style="list-style-type: none"> 1. [z.B. Leistungsbeschreibung Einzelabruf] 2. [z.B. ausgefülltes Muster Vereinbarung Auftragsverarbeitung] 3. [z.B. Personenprofile des einzusetzenden Personals]

Ort, Datum

Unterschrift
Auftraggeber

Ort, Datum

Unterschrift
Auftragnehmerin