Model Herstelplan behorend bij de 'Raamovereenkomst Inhuur ICT-Professionals'

tussen

Ministerie van Defensie en <<**opdrachtnemer**>>

Versiebeheer			
Versienummer	**Omschrijving**	**Aangeboden aan**	**Datum**

Oorzaak van het herstelplan		
Omschrijving	**KPI-nummer[1]**	**Vaststelling onderschrijding norm[1]**
Aanbiedingsbetrouwbaarheid	<<blanco, 2/7>>	<<rapportage met kenmerk>>
Uitvalpercentage	<<blanco, 2/7>>	<<rapportage met kenmerk>>
Aanlevering rapportages	<<blanco, 2/7>>	<<rapportage met kenmerk>>
Rekenfactor gemiddeld tarief	<<blanco, 2/7>>	<<rapportage met kenmerk>>
Meetperiode	<<meetperiode>>	

Inhoud

1. Achtergrond 2
2. Probleembeschrijving 3
   2.1 Manifestatie onderprestatie 3
   2.2 Oorzaak onderprestatie 3
      2.2.1 Uw analyse van de onderprestatie 3
      2.2.2 Faalfactoren inzake voorgestelde maatregelen en organisatie 3
      2.2.3 Overige faalfactoren 3
3. Actieplan 4
   3.1 Uitgangspunten voor herstel 4
   3.2 Resultaatbeschrijving 4
   3.3 Activiteitenplan 4
      3.3.1 Opdrachtnemer 4
      3.3.2 Bijdrage Opdrachtgever / deelnemende dienst 4
      3.3.3 Organisatie en Communicatie 4

[1] Vul s.v.p. voor de KPI waar het herstelplan betrekking op heeft het nummer/rapportagekenmerk in, laat overige velden blank.

1. ACHTERGROND

In de uitvoering van de met u als opdrachtnemer gesloten Raamovereenkomst "Model Raamovereenkomst Inhuur ICT-Professionals" met het TenderNed-kenmerk TN 624403 is over de afgelopen meetperiode (zoals opgenomen in de tabel op pagina 2 van dit herstelplan) geconstateerd dat uw onderneming ten opzichte van de in of bij de raamovereenkomst benoemde prestatie-indicator(en) (zoals aangegeven in de tabel op pagina 1 van dit herstelplan) een onderprestatie heeft geleverd. De grondslag van uw verplichting is vastgelegd in de raamovereenkomst, artikel 13.3 en in sectie K van het Programma van Eisen.

Opdrachtnemer heeft zelfstandig de verplichting om na constatering van de onderprestatie (tekortkoming) te herstellen tot ten minste het niveau waarbij opdrachtnemer alsnog voldoet aan de contractuele KPI('s) norm(en).

Met dit herstelplan beoogt de Opdrachtgever inzicht te krijgen in de oorzaken van de onderprestatie en acties van de opdrachtnemer. Afstemming tussen opdrachtnemer en Opdrachtgever kan mede zorgen voor een effectiever herstel van de onderprestatie (tekortkoming).

Dit herstelplan laat onverlet dat opdrachtnemer de normwaarden zoals omschreven in sectie K van het programma van Eisen moet halen, ongeacht de probleemomschrijving en het actieplan in dit herstelplan.

2. PROBLEEMBESCHRIJVING

2.1 Manifestatie onderprestatie

<<Beschrijf de feitelijke constatering zoals blijkt uit de eigen 'Rapportage'>>

<<Doe verslag van eventueel verkregen informatie van de centrale contractmanager en/of contractmanager. Uitsluitend schriftelijk verkregen informatie in de vorm van rapportage, gespreksverslag of anderszins kan hier worden aangewend.>>

2.2 Oorzaak onderprestatie

2.2.1 Uw analyse van de onderprestatie

<< Geef een beschrijving, hoe, waarom, en op grond van welke factoren de onderprestatie ontstaan is>>

2.2.2 Faalfactoren inzake voorgestelde maatregelen en organisatie

<<Geef een analyse van de effectiviteit van de door u bij Inschrijving beschreven maatregelen, processen en overige door u te initiëren activiteiten en leg de relatie met de niet behaalde KPI('s). Doe dit met gebruikmaking van onderstaand format. Met 'faalfactor' wordt bedoeld het falen van de door u, in uw inschrijving, beschreven maatregelen, processen en overige door u te initiëren activiteiten.>>

Faalfactor: <<omschrijving>>
<<geef een feitelijke beschrijving van de faalfactor>> Faalfactor aanwezig <<Ja/Nee>> <<zo nee, motiveer>> <<zo ja, stel vast en geef de reden(en) waarom>>

Faalfactor: <<omschrijving>>
<<geef een feitelijke beschrijving van de faalfactor>> Faalfactor aanwezig <<Ja/Nee>> <<zo nee, motiveer>> <<zo ja, stel vast en geef de reden(en) waarom>>

2.2.3 Overige faalfactoren

<<Beschrijf, indien van toepassing, overige faalfactoren inzake het onderpresteren op de KPI('s) waar dit herstelplan betrekking op heeft. Doe dit met gebruikmaking van onderstaand format waarbij u voor elke faalfactor een apart blok in kopieert.>>

Faalfactor: <<omschrijving>>
<<geef een feitelijke beschrijving van de faalfactor>>

Faalfactor: <<omschrijving>>
<<geef een feitelijke beschrijving van de faalfactor>>

3. ACTIEPLAN

3.1 Uitgangspunten voor herstel

<<Beschrijf uitgangspunten die voldoen aan drie voorwaarden:

- De uitgangspunten zijn gericht op structureel herstel van de dienstverlening;
- De uitgangspunten zijn te relateren aan de door u aangegeven faalfactoren;
- De uitgangspunten zijn te relateren aan het door u te beschrijven actieplan in hoofdstuk 3 van dit herstelplan.>>

3.2 Resultaatbeschrijving

<<Geef een beschrijving van de benodigde deelresultaten die u zult realiseren om te komen tot de contractueel overeengekomen norm(en) (KPI of KPI's) waar dit herstelplan betrekking op heeft. Doe dit met gebruikmaking van onderstaand format>>

	Resultatenlijst	
Nr.	**Beschrijving**	**Datum gereed**
1		
2		

3.3 Activiteitenplan

<< beschrijf uw aanpak om te komen tot herstel van het geconstateerde tekort in uw dienstverlening>>

3.3.1 Opdrachtnemer

<<Geef een beschrijving van benodigde activiteiten voor het behalen van de resultaten zoals beschreven in paragraaf 3.2. Doe dit met gebruikmaking van onderstaand format>>

Activiteitenlijst		
Beschrijving	**Datum gereed**	**Draagt bij aan resultaat nr.**
		<<nummer>>
		<<nummer>>

3.3.2 Bijdrage Opdrachtgever / Deelnemer(s)

<<Geef een beschrijving van de door u van Opdrachtgever of Deelnemer(s) benodigde activiteiten voor het behalen van de resultaten zoals beschreven in paragraaf 3.2. Doe dit met gebruikmaking van onderstaand format. U kunt hier geen rechten aan ontlenen.>>

Activiteitenlijst		
Beschrijving	**Datum gereed**	**Draagt bij aan resultaat nr.**
		<<nummer>>
		<<nummer>>

3.3.3 Organisatie en Communicatie

<<Beschrijf kort de wijze waarop u de activiteiten zoals beschreven in paragraaf 3.3.2. gaat organiseren.>>

<<Beschrijf kort welke contactmomenten u met CCM en/of CM en voor welk doel noodzakelijk acht. Gebruik daartoe onderstaand format>>

Contactmomenten		
Agendapunt	**Beoogd resultaat**	**Met**
		<CCM/CM>