

MSPAlliance Managed Service Provider's Code of Ethics & Conduct

(Verhaltens- und Ethikkodex der MSPAlliance für Managed Services Provider)

Der MSPAlliance Managed Service Provider's Code of Ethics & Conduct (Verhaltens- und Ethikkodex der MSPAlliance für Managed Services Provider) stellt einen klar definierten Satz von Standards dar, denen jedes Mitglied zur Einhaltung verpflichtet ist. Es umfasst die Kernbereiche ihrer Tätigkeit, wie Vertraulichkeit, Vermeidung von Interessenskonflikten und einen zu jeder Zeit professionellen Umgang mit Klienten.

Diese schriftliche Verpflichtung unterscheidet Mitglieder der MSPAlliance von ihren Mitbewerbern. Als der einzige Branchenverband mit dieser Art von Klienten-Schutz, zeigt sich hier, warum Unternehmen die Betreuung ihrer IT-Systeme an unsere Mitglieder übertragen.

Einführung

Dieser Kodex stellt die professionellen Standards dar, die als Voraussetzung für die Mitgliedschaft in der MSPAlliance (MSPA) erforderlich sind.

- Der Kodex gilt sowohl für Mitglieder als auch für Nicht-Mitglieder, die ihre Dienstleistungen als Teil ihrer MSPAlliance Mitgliedschaft anbieten.
- Der Begriff 'Auftraggeber' bezieht sich auf eine Person oder Organisation mit Autorität über Ihre einzelnen Tätigkeiten. Für Managed Services Fachleute, bezieht sich dies in der Regel auf einen Arbeitgeber oder Klienten.
- Der Kodex leitet das persönliche Verhalten der einzelnen Mitglieder der MSPA. Mitglieder werden gebeten, die MSPA über erhebliche Verstöße gegen diesen Kodex durch andere Mitglieder zu unterrichten.

Schutz der Öffentlichkeit und des Klienten

- Mitglieder sind stets bestrebt, ihre Arbeit mit Sorgfalt und Professionalität gemäß den Anforderungen des Auftraggebers und den Interessen der Endanwender auszuüben. Wenn professionellen Rat nicht gefolgt wird, sollten Mitglieder eine Erklärung hinsichtlich der Risiken und Folgen bereitstellen.
- In ihrer beruflichen Funktion sollten MSPA-Mitglieder Rücksicht auf die öffentliche Gesundheit und Sicherheit, sowie die Umwelt nehmen.
- Mitglieder sollten Rücksicht auf die Rechte Dritter, einschließlich Berufskollegen oder den Teilen der Öffentlichkeit, nehmen, die von MSP-Projekten betroffen sein könnten.
- Innerhalb ihrer Kompetenz-Bereiche verfügen Mitglieder über Wissen und Verständnis der relevanten Rechtsvorschriften, Verordnungen und Normen und verhalten sich mit diesen übereinstimmend. Im internationalen Kontext, sollten sich Mitglieder den jeweiligen spezifischen Anforderungen der Rechtsordnungen, unter denen sie gerade arbeiten und – sofern zutreffend – den supranationalen Rechtsvorschriften (z. B. EU-Rechtsvorschriften), bewusst sein und diese verstehen.
- Mitglieder führen ihre beruflichen Tätigkeiten ohne Diskriminierung von Klienten oder Kollegen aus.

Vermeidung von Interessenkonflikten

- MSPA-Mitglieder werden jede Situation vermeiden, die einen Interessenkonflikt zwischen ihrem Unternehmen und dem Klienten verursachen kann. Die umgehende und vollständige Offenlegung gegenüber dem Klienten ist erforderlich, wenn ein Konflikt auftreten könnte.
- Mitglieder lehnen jedes Bestechungs- oder Vorteilsnahmeangebot ab.

Vertraulichkeit und Zusicherungen gegenüber dem Klienten

- MSPA-Mitglieder werden vertrauliche Informationen nicht offen legen, sich nicht zur Offenlegung zwingen lassen und diese nicht zur persönlichen Bereicherung oder zugunsten einer dritten Partei verwenden, außer mit der Erlaubnis des Auftraggebers oder durch Gerichtsbeschluss.
- Mitglieder werden nie falsche Informationen über Produkte, Systeme oder

Dienstleistungen erteilen, diese Informationen zurückhalten, oder die Unkenntnis oder Unerfahrenheit Anderer ausnutzen. Der Beruf des Managed Services Providers

- Mitglieder werden den Ruf und das gute Bild der MSPA im Besonderen und den Beruf des MSP im Allgemeinen schützen und nach der Verbesserung der fachlichen Standards durch die Teilnahme an deren Entwicklung, Anwendung und Durchsetzung streben.
- Mitglieder der MSPA haben außerdem eine größere Verantwortung, das öffentliche Verständnis von Managed Services, ihrer Vorteile und Fallstricke zu fördern und – falls angemessen – falsche Angaben zu korrigieren, die diesen Beruf in Misskredit bringen oder bringen könnten.
- Mitglieder sollten MSPA-Kollegen in ihrer beruflichen Entwicklung fördern und unterstützen und, wenn möglich, Chancen für die professionelle Entwicklung von neuen Mitgliedern bieten. Die gegenseitige Hilfe der MSP fördert das Ansehen des Berufsstandes und unterstützt den Erfolg der einzelnen Mitglieder.
- MSPA-Mitglieder werden sich in den Beziehungen zu anderen Mitgliedern der MSPA und mit Personen anderer Berufsgruppen, mit denen sie in beruflicher Funktion zusammenarbeiten, stets integer verhalten.
- Mitglieder beachten die möglichen Konsequenzen ihrer Aussagen auf Andere. Sie werden keine öffentlichen Erklärungen in beruflicher Funktion abgeben, sofern nicht ordnungsgemäß dafür qualifiziert und – falls zutreffend - dazu autorisiert. Mitglieder sprechen ohne ausdrückliche Genehmigung nicht im Namen der MSPA oder repräsentieren die MSPA.
- Das Abgeben einer Stellungnahme in der Öffentlichkeit (sich als Experte für da jeweilige Thema darstellen) ist eine persönliche Verantwortung und sollte nicht leichtfertig geschehen.
- Eine Stellungnahme abzugeben, die sich anschließend als schlecht begründet oder fachlich falsch herausstellt, ist ein Bärendienst für den Beruf und die MSPA.
- Mitglieder werden die MSPA sofort informieren, wenn sie wegen einer Straftat verurteilt wurden, das Insolvenzverfahren beantragt haben oder als leitender Angestellter der Firma entlassen wurden.

fachliche Weiterbildung

- MSPA-Mitglieder sind bestrebt ihre fachlichen Kenntnisse und Fähigkeiten zu aktualisieren, das Bewusstsein für technologische Entwicklungen, Verfahren und Standards, die für ihren Bereich relevant sind zu pflegen und ihre Mitarbeiter zu ermutigen, den gleichen Verpflichtungen zu folgen.

MSP-Fachkompetenz und Integrität

- Mitglieder werden sich nicht als Experten in Bereichen positionieren, wo sie es nicht sind. Sie bieten nur die Arbeiten oder Dienstleistungen an, die sich innerhalb ihrer fachlichen Kompetenz befinden.
- MSPA-Mitglieder können ihre eigene Fachkompetenz für bestimmte Jobs oder Rollen bestimmen, indem sie sich Fragen stellen, wie z. B. 1) Bin ich mit der Technologie vertraut, oder habe ich vorher mit ähnlichen Technologien gearbeitet? 2) Habe ich ähnliche Projekte in der Vergangenheit erfolgreich abgeschlossen? 3) Kann ich angemessene Kenntnisse der geschäftlichen und/oder technischen Anforderungen erfolgreich nachweisen, um die Arbeit auszuführen?
- Mitglieder beachten die relevanten MSPA-Verfahrensweisen und alle anderen Standards, die unter Verwendung des Urteilsvermögens des Einzelnen, relevant sind. Sie ermutigen auch Kollegen, den gleichen Praktiken zu folgen.
- Mitglieder akzeptieren die fachliche Verantwortung für ihre eigene Arbeit und die Arbeit von Kollegen, die unter ihrer Aufsicht operieren.

Unified Certification Standard for Cloud & Managed Service Providers (UCS)

Alle Angaben und Zusicherungen eines Mitglieds im Rahmen eines MSPAlliance-UCS-Audits werden (nach bestem Wissen und Gewissen) wahrheitsgetreu sein. Wann immer es Mitgliedern oder Vertretern ihres Unternehmens bewusst wird, dass eine Antwort innerhalb des UCS-Audits falsch ist, müssen sie die MSPAlliance so schnell wie möglich kontaktieren, um die falsche Antwort zu korrigieren.

Copyright MSPAlliance - 2013

(inoffizielle Übersetzung aus dem Englischen. Das [englische Original](#) besitzt Vorrang!)