

## MSPA (slepeno pircēju asociācijas) biedru profesionālo standartu kodekss un vienošanās ētikas jautājumos

Slepeno pircēju pakalpojumu sniedzēju asociācija (MSPA) sevi velta tam, lai uzlabotu pakalpojumus un veicinātu izcilību slepenās iepirkšanās nozarē. Asociācijas pamatmērķis ir nodrošināt to, lai tiktu ievēroti konsekventi standarti. Vērtības un reputācijas uzlabošanā un slepenās iepirkšanās pakalpojumu izmantošanas veicināšanā ir svarīgi, lai informācija par slepeno iepirkšanos tiktu precīzi sniegta gan biznesa nozares pārstāvjiem, gan visai sabiedrībai kopumā un vienlaicīgi tā būtu saskaņā ar valsts normatīvajiem aktiem, noteikumiem un rīkojumiem.

MSPA sagaida no biedriem, lai viņi ievērotu godīguma, profesionalitātes, objektivitātes un konfidencialitātes principus, lai aizsargātu sabiedrības un mūsu klientu intereses ar mērķi veicināt labu biznesa praksi.

Slepeno pircēju pakalpojumu sniedzēju asociācijas **Profesionālo standartu kodekss** ir izstrādāts, lai nodrošinātu, ka MSPA biedri ievēro šādus principus:

- kopumā ievērot asociācijas mērķus; uzlabot pakalpojumus un veicināt izcilību slepenās iepirkšanās nozarē;
- godīgi un ētiski veikt slepenās iepirkšanās pakalpojumus;
- veikt slepenās iepirkšanās pakalpojumus saskaņā ar nozares kārtību un noteikumiem, kurus noteikuši un pieņēmuši MSPA biedri;
- radīt uzticību slepenās iepirkšanās jomai un veicināt sabiedrības sadarbību;
- biznesa aprindās radīt pārliecību, ka slepenā iepirkšanās tiek veikta profesionāli un godīgi;
- cienīt mūsu klientus, viņu darbiniekus, mūsu darbiniekus, apakšuzņēmējus, MSPA kolēģus un sabiedrību kopumā;
- Attiekties godīgi pret citiem dalībniekiem, rīkojoties profesionāli, un ievērot ētisku un labu uzņēmējdarbības praksi.
- Neizmantojot neviena konkurējoša dalībnieka intelektuālo īpašumu un nepārkāpt tā izmantošanas noteikumus, kā arī neregistrēties kā nepilnvarotam pircējam konkurējoša dalībnieka datu bāzē, lai iegūtu informāciju.

Turklāt mēs piekrītam ievērot šos **Ētiskas darbības noteikumus**, un saskaņā ar tiem mēs neveiksīm šādas darbības:

- nefalsificēsim atskaites un nesagrozīsim to datus;
- nemaldināsim slepeno pircēju pieteikumu iesniedzējus par iespējam saistībā ar slepeno iepirkšanos;
- nepieprasīsim un neveicināsim, lai kāds laužtu vienošanos par konfidencialitāti ar citām firmām, kuru labā viņi veic slepenās iepirkšanās uzdevumus;
- neizmantosim MSPA medijus, lai publicētu sūdzības par pircējiem, piegādātājiem, klientiem vai citiem slepeno pircēju pakalpojumu sniedzējiem;
- neatteiksimies maksāt un neveiksīm atvilkumus no pircēju atalgojuma, ja viņi nespēs veikt darbības, kas nebūs sīki izskaidrotas rakstisku instrukciju veidā;
- nepieprasīsim no pircēja veikt samaksu par piekļuvi informācijai par pircēja uzdevumiem;
- nevienā medijā neizmantosim MSPA reģistrācijas zīmi un/vai logo bez skaidras MSPA atļaujas un tikai tādā veidā, kā norādījusi MSPA.

Ja pēc rūpīgas izmeklēšanas tiks konstatēts, ka biedrs pārkāpis mūsu Darbības noteikumus, dalība mūsu Asociācijā var tikt pārtraukta, kā arī var tikt veiktas citas disciplināras darbības.

Šī vienošanās jāievēro visiem MSPA biedriem, kā arī biedru darbiniekiem.

Zemāk parakstoties, es apliecinu, ka esmu izlasījis/izlasījusi, izpratis/izpratusi un piekrītu ievērot godīguma, profesionalitātes, objektivitātes un konfidencialitātes principus, kas norādīti šajā vienošanās dokumentā. Turklāt es apzinos, ka šīs vienošanās neievērošanas rezultātā var tikt pārtraukta mana dalība MSPA.

Paraksts: \_\_\_\_\_ Datums: \_\_\_\_\_

## ***Profesionālie standarti un ētiska rīcība – Kodeksa piemērošana***

Šī sadaļa ir domāta, lai palīdzētu biedriem izskaidrot Kodeksu un pielietotu to praksē. Visus jautājumus, kas konkrētā situācijā attiecas uz Kodeksu, ir jāiesniedz katra reģiona MSPA administratīvajā birojā.

### **Atbildība pret klientiem**

MSPA biedri veiks sekojošo:

- nodrošināt, ka katrs projekts tiktu veikts saskaņā ar klienta specifikācijām; ieviest kārtību, lai pārlicinātos, ka klienta sniegtās specifikācijas tiek ievērotas;
- ievērot konfidencialitāti par visām tehnikām un metodoloģijām un informāciju, kas uzskatāmas par konfidencialām vai ja uz tām attiecas īpašuma tiesības; neatklāt informāciju, kas ļautu identificēt klientus vai respondentus bez atbilstošas atļaujas;
- nodrošināt, lai uzņēmumi, kas iesaistīti slepenās iepirkšanās procesā, kā arī viņu darbinieki un apakšuzņēmēji, veiktu visus saprātīgas piesardzības pasākumus, lai tiktu aizsargāta klienta konfidencialitāte;
- neradīt nopietnus traucējumus normālā klienta darbībā;
- precīzi un godīgi ziņot par slepenās iepirkšanās rezultātiem; pietiekoši detalizēti aprakstīt slepenās iepirkšanās procesu, lai kvalificēts izpētes veicējs nepieciešamības gadījumā varētu projektu atkārtot; skaidri un godīgi atainot rezultātus, ieskaitot tos, kas šķiet pretrunīgi vai nevēlamī;
- neradīt maldīgu iespaidu par savu kvalifikāciju, pieredzi, iemaņām vai iekārtām, ja viņiem tādas nebūs; sniegt informāciju tikai par legītimiem akadēmiskiem grādiem, klientiem un citām kvalifikācijām.

## **Datu vākšanā iesaistīto personu atbildība**

MSPA biedri veiks sekojošo:

- nepiekrītīs un nevienam nelūgs, lai tie apzināti pārkāptu jebkādu Kodeksa punktu;
- ikvienam klientam sniegs informāciju par to, ka klients ir atbildīgs par pareizu un likumīgu slepenās iepirkšanās informācijas, ko sniedz MSPA biedri, izmantošanu;
- informēs klientus, ka visiem pieprasījumiem ir jābūt saskaņā ar Kodeksu un piemērojamajiem valsts un pašvaldību normatīvajiem aktiem; noteikumiem un rīkojumiem;
- informēs klientus, ka visiem pieprasījumiem ir jābūt saskaņā ar visiem drošības noteikumiem;
- iegūs detalizētas projekta specifikācijas no klienta, lai nodrošinātu, ka datu ieguvēji var efektīvi pabeigt projektu; šīs specifikācijas tiks sniegtas datu ieguvējiem rakstiskā formā, un tad tiks pārbaudīts, vai viņi spēj tās ieviest un vai piekrīt tās ievērot.

## **Atbildība pret biznesa sabiedrību**

MSPA biedri veiks sekojošo:

- ar nodomu ļaunprātīgi neizmantos biznesa sabiedrības uzticību; nekad neizmantos slepenās iepirkšanās informāciju, lai ar nodomu maldinātu biznesa sabiedrību.

Ļaunprātīgas izmantošanas gadījumi biznesa aprindās grauj  
uzticamību mūsu nozarei.

## ***Profesionālie standarti un ētiska rīcība – Labākās biznesa prakses***

Šis sadaļas mērķis ir dot padomus dalībniekiem par profesionālu, ētisku un objektīvu pakalpojumu sniegšanu. Šie ieteikumi ir daļa no mūsu misijas:

Veicināt izcilību slepenās iepirkšanās jomā; un  
stiprināt slepenās iepirkšanās tēlu.

**Drošība** - Rūpējieties, lai anketas, produkti un informācija būtu drošībā.

- Iegūstiet no visiem darbiniekiem un apakšuzņēmējiem apliecinājumus par informācijas neizpaušanu.
- Atdodiet klientam materiālus saprātīgā laika posmā vai pēc klienta pieprasījuma.
- Neiznīciniet materiālus bez klienta atļaujas.

**Skaidra saskarsme** - Nodrošiniet efektīvu komunikāciju ar klientiem.

- sniedziet piedāvājumus rakstiskā veidā;
- apmaksas kārtību un atcelšanas noteikumus iekļaujiet kā daļu no piedāvājuma vai tāmes;
- nekavējoties informējiet klientus par jebkuru projekta izpildes neiespējamību;
- neieplānojiet lielāku darba apjomu par to, ko spējat efektīvi paveikt;
- jau sākotnēji informējiet klientus par uzņēmuma biznesa politiku;
- laikus vienojieties par pieņemamu atskaišu iesniegšanas kārtību;
- nosūtiet rakstisku apliecinājumu projekta specifikācijām;
- sniedziet klientam informāciju par piederību MSPA un nodomu rīkoties saskaņā ar Profesionālo standartu kodeksu;
- iegūstiet atļauju no klienta, ja būs nepieciešams veikt ierakstus (audio, video) ar klienta darbiniekiem.

**Profesionalitāte** - Veiciniet cieņu un uzticēšanos.

- ievērojiet līgumus;
- nodrošiniet atbildīgas un reālas izmaksas un laika grafikus;
- pēc iespējas ātrāk informējiet klientu par to, ja kaut kas tiek atcelts vai aizkavēties;
- sniedziet kodolīgus un skaidrus rakstiskus norādījumus;
- ja rodas izmaiņas projekta specifikācijās, informējiet par tām datu ieguvējus.

**Sabiedriskās attiecības** - kļūstiet par nozares un MSPA atbalstītāju;

- sniedziet sabiedrībai pozitīvu informāciju par potenciālajiem ieguvumiem, ko sniedz slepenās iepirkšanās;
- palīdziet izglītēt nozaru pārstāvjus par slepeno iepirkšanos;
- izvairieties no darbībām, kas varētu radīt kaitējumu slepenās iepirkšanās nozarei;
- veiciet godīgu samaksu darbiniekiem un apakšuzņēmējiem;
- uzstājiet, lai tiktu ievēroti standarti un veiciniet nepārtrauktus uzlabojumus;
- sniedziet sabiedrībai pozitīvu informāciju par potenciālajiem ieguvumiem, ko sniedz piederība MSPA.

### **Tēla veidošana**

Datu ieguvēji ir nozares vēstnieki biznesa kopienai, un viņiem tieši tā ir jārīkojas. Iedrošiniet viņus:

- izrādīt profesionalitāti, atstājot par sevi patīkamu un laipnu iespaidu;
- parādīt ar savu izskatu, manierēm un uzvedību, ka viņi lepojas ar sevi un savu darbu;
- sniegt godīgu informāciju par visiem projektiem.

## ***Profesionālie standarti un ētiska rīcība - Prasības: Biedru pārkāpumi***

Sūdzības par iespējamu neētisku rīcību var tikt iesniegtas pret MSPA biedru, par kuru pastāv aizdomas, ka viņš pārkāpis MSPA profesionālo standartu kodeksu un vienošanos ētikas jautājumos (Kodeksu). Šādas apsūdzības ir iesniedzamas rakstiskā veidā. Visas saistītās izmeklēšanas darbības ir konfidenciālas, un katrā šādā novērtējumā to dalībnieki tiks pārbaudīti attiecībā uz iespējamo interešu konfliktu.

Jebkurš biedrs, par kuru pastāv aizdomas par Kodeksa pārkāpšanu, var iesniegt apelāciju šajā jautājumā. Sankcijas katrā gadījumā tiks noteiktas atsevišķi, un tās būs atkarīgas no pārkāpumu smaguma, dabas un to skaita. Tāpat tiks izvērtēts, vai šādi pārkāpumi ir regulāri un, vai biedrs spēj vai vēlas ievērot Kodeksu.

Pārkāpumu gadījumā iespējamās triju veidu sankcijas:

1. rājiens (spēcīga oficiāla nosodījuma apliecinājuma izsniegšana);
2. dalības apturēšana uz noteiktu laika periodu (liegtas normālas partnerības privilēģijas, t.i., reklāma MSPA publikācijās vai dalība MSPA programmās/pasākumos)\*;
3. izslēgšana no Asociācijas (neatgriezeniska biedra statusa zaudēšana).\*

*\*Biedru vārdi, kuru dalība Asociācijā ir apturēta vai pārtraukta, tiks publicēti MSPA medijos laika posmā līdz vienam gadam.*

### **Sūdzību iesniegšana un izskatīšanas kārtība**

1. detalizēta sūdzība ir jāaizpilda un jāiesniedz MSPA valdes priekšsēdētājam vai izpilddirektoram; *Sūdzība iesniedzama ne vēlāk kā 60 dienu laikā pēc neatbilstošas darbības konstatēšanas.*
2. Valdes priekšsēdētājs vai izpilddirektors nekavējoties informē sūdzības iesniedzēju par sūdzības saņemšanu;
3. Valdes priekšsēdētājs vai Izpilddirektors nekavējoties nodod sūdzību izskatīšanai Profesionālo standartu un ētikas komitejas vadītājam.
4. Vadītājs izskata sūdzību un pārliecinās, vai materiāls satur Kodeksa pārkāpumu pierādījumus. Ja tas nav skaidrs, Vadītājs sasauk Komitejas sēdi.
5. Vadītājs uzsāk detalizētu izmeklēšanu, informējot personu, par kuru iesniegta sūdzība par aizdomām par izdarīto pārkāpumu (atbildētājs), un pieprasa 30 dienu laikā sniegt rakstisku atbildi saistībā ar apsūdzību. Kopija tiek nosūtīta Valdes priekšsēdētājam vai Izpilddirektoram;
6. Ja materiālos nav ierādījumu par pārkāpumu, Vadītājs informē abas puses, un kopija tiek nosūtīta Valdes priekšsēdētājam vai Izpilddirektoram.
7. Valdes priekšsēdētājs vai Izpilddirektors saņem atbildētāja atbildi un nekavējoties informē atbildētāju par saņemšanu.
8. Valdes priekšsēdētājs vai Izpilddirektors nodod atbildi Vadītājam.
9. Komiteja tiekas, lai noskaidrotu, cik nopietna ir sūdzība, un lemtu par vēlamo darbību: vai nu zvanot atbildētājam un piedāvājot priekšlikumus vai veidus, kā atrisināt sūdzību vai nolemj biedram izteikt rājienu, uz laiku apturēt tā dalību vai izslēgt biedru pilnībā;

10. Komiteja piedāvā atbildētājam iespēju risināt sūdzību objektīva šķīrējtiesneša klātbūtnē, ja nav iespējams panākt apmierinošu risinājumu.
11. Valdes priekšsēdētājs vai Izpilddirektors, Komitejas vadītājs un abas puses tiek informētas par gala lēmumu.
12. Gala rezultāti tiek publicēti MSPA medijos (ja biedra dalības tiesības tiek uz laiku apturētas vai biedrs tiek izslēgts no Asociācijas).

## Kodeksa pārkāpuma sūdzība pret MSPA biedru

Lūdzu, izmantojiet šo veidlapu, lai iesniegtu oficiālu sūdzību par MSPA biedru. Tiks izmeklētas tikai tās sūdzības, kuras būs pareizi aizpildītas. Aizpildītā veidlapa jāparaksta iesniedzējam.

*Es uzskatu, ka šis MSPA biedrs ir pārkāpis MSPA profesionālos standartus un ētikas nosacījumus:*

**1. Informācija par biedru:**

**Vārds, uzvārds:** \_\_\_\_\_

**Uzņēmuma nosaukums:** \_\_\_\_\_

**Amats:** \_\_\_\_\_

**Adrese (iela):** \_\_\_\_\_

**Pilsēta:** \_\_\_\_\_ **Štats/Novads:** \_\_\_\_\_

**Pasta indekss:** \_\_\_\_\_ **Valsts:** \_\_\_\_\_

**Tālruņa numurs:** \_\_\_\_\_

**2. Biedra uzņēmējdarbības joma (izvēlieties tikai vienu):**

Gala lietotājs/ražotājs

Pētījumu kompānija

Datu iegūšana

Cits (lūdzu, norādiet)

**3. Ētikas problēma vai problēmsituācija:** \_\_\_\_\_

**4. Kādi fakti norāda uz šo ētisko problēmu? Izskaidrojiet, kāda ir vienošanās starp pusēm, rakstiskas vēstules, tālruņa zvani, pilnvarotie pārstāvji/prāvas u.c., ja tie ir attiecināmi uz šo gadījumu. Pievienojiet visu atbilstošo dokumentāciju**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5. **Citi apsvērumi:** Sniedziet citu noderīgu informāciju, kura komitejai būtu jāņem vērā.

---

---

---

---

6. **Ieteikumi par darbību:** Jūsaprāt, kā jūs domājat, kādai būtu jābūt atbilstošajai darbībai, balstoties uz MSPA izpildes kārtību? (izvēlieties tikai vienu)

Rājiens  Dalības apturēšana uz laiku  Izslēgšana

Cits (lūdzu, norādiet)

7. **Apliecinājums:** Ar savu parakstu es apliecinu, ka šajā dokumentā ietvertā informācija ir pareiza un ka es pieprasu, lai MSPA profesionālo standartu un ētikas komiteja izmeklētu šo liecību par Profesionālo standartu un ētikas jautājumu kodeksa pārkāpumu.

**Vārds, uzvārds:** \_\_\_\_\_

**Uzņēmuma nosaukums:** \_\_\_\_\_

**Amats:** \_\_\_\_\_

**Adrese (iela):** \_\_\_\_\_

**Pilsēta:** \_\_\_\_\_ **Štats/Novads:** \_\_\_\_\_

**Pasta indekss:** \_\_\_\_\_ **Valsts:** \_\_\_\_\_

**Tālruņa numurs:** \_\_\_\_\_

**E-pasta adrese:** \_\_\_\_\_

**Jūsu uzņēmuma darbības joma:** \_\_\_\_\_

**Paraksts (OBLIGĀTI):** \_\_\_\_\_

Lūdzu, izdrukājiet šo veidlapu un parakstiet to. Jūsu paraksts ir nepieciešams, lai apstiprinātu šo pieprasījumu.

Kad tas izdarīts, iesniedziet šo sūdzību:

Eiropā: pa faksu uz numuru **00 31 70-358 73 77** vai e-pasta adresi [contact-eu@mspa-eu.org](mailto:contact-eu@mspa-eu.org)

Ziemeļamerikā: pa faksu uz numuru **00 1 972 755 2561** vai e-pasta adresi [contact-na@mspa-na.org](mailto:contact-na@mspa-na.org)

Āzijas - Klusā okeāna reģionā: pa faksu uz numuru **00 91 124 438 1203** vai e-pasta adresi [contact-ap@mspa-ap.org](mailto:contact-ap@mspa-ap.org)

Latīņamerikā: pa faksu uz numuru **00 55 11 2613 8550** vai e-pasta adresi [contact-la@mspa-la.org](mailto:contact-la@mspa-la.org)