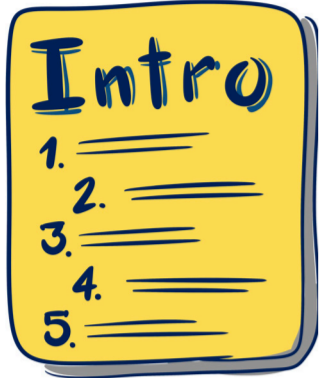


Gedragscode Service-integratie

(Code of Conduct Service Integration)



Gecreëerd door SIAM Community NL
Versie: 6 juni 2022



1. Inleiding

- Deze gedragscode maakt in het SIAM-ecosysteem onderscheid tussen de volgende belanghebbenden:
 - De Afnemers van diensten,
 - de Uitbesteder,
 - de Service Integrator, en
 - de (in- en externe) Service Leveranciers.
- De gedragscode wordt gezamenlijk besproken en overeengekomen door de partijen, die de rol van Uitbesteder, Service Integrator en/of Service Leverancier vervullen. Binnen een SIAM-ecosysteem kunnen specifieke leveranciers buiten scope zijn van deze code¹.
- Deze partijen onderschrijven de doelstellingen (paragraaf 2) en toepassing én gebruik (paragraaf 3) van deze gedragscode. Daarom is de gedragscode in de 'wij'-vorm geformuleerd.
- Partijen kunnen deze gedragscode specifiek maken en gezamenlijk onderhouden voor hun SIAM-ecosysteem.
- De begrippenlijst is opgenomen aan het eind van deze Gedragscode.



2. Doelstellingen van de gedragscode Service-integratie

- Vastleggen hoe de verschillende partijen met elkaar samenwerken.
- Benadrukken van het gemeenschappelijk belang en verantwoordelijkheden van de belanghebbenden, te meer omdat enerzijds Service Leveranciers regelmatig de rol van Service Integrator vervullen en anderzijds de Uitbesteder ook de rol van Service Integrator en Service Leverancier kan vervullen.
- Realiseren van een effectieve samenwerking tussen Uitbesteder, Service Integrator en Service Leveranciers, gericht op een optimale dienstverlening voor de Afnemers van diensten van de Uitbesteder.
- Maximaliseren van de waarde, wendbaarheid, continuïteit en/of beschikbaarheid van de dienstverlening waarbij synergie benodigd is tussen de betrokken partijen in het SIAM-ecosysteem.
- Verlagen van de risico's die samenhangen met service-integratie.



3. Toepassing en gebruik van de gedragscode Service-integratie

- We gebruiken deze gedragscode van de start van het aanbestedingsproces (hetzij als onderdeel van een RFP of als onderdeel van een antwoord hierop) - om al in een vroeg stadium van de samenwerking inzicht te krijgen in elkaars verwachtingen - tot aan het einde (na afsluiting van de retransitie).
- We stellen, op basis van deze algemene gedragscode, bij het begin van de samenwerking aanvullende specifieke gedragscode op waarin we de specifieke zaken vastleggen, die in deze algemene gedragscode worden benoemd.
- We spreken elkaar aan op het (niet) naleven van deze gedragscode.
- We evalueren regelmatig met elkaar of deze gedragscode werkt en wijzigen deze waar nodig.
- We accepteren dat het realiseren van een goede samenwerking een groeipad is, waarbij de gedragscode een middel is.
- We herzien onze specifieke gedragscode indien partijen wijzigen.



4. Gedragskenmerken

- Wij denken en handelen in wat wij samen voor de Afnemers van de diensten doen, daartoe leggen wij het belang voor de Afnemers van onze samenwerking vast, we stellen dit belang centraal (boven ons eigen belang), kennen elkaars belangen en risico's en streven naar een win-win-relatie voor alle betrokkenen.
- Wij leggen de overeengekomen doelen SMART vast, inclusief de methode om te meten of wij deze behalen en vieren het behalen van deze doelen.
- Wij sluiten succesvol aan bij de andere partijen in het SIAM-ecosysteem van onze Uitbesteder, brengen onze best practices in en stellen hierbij ons flexibel op (door bv. onze processen en "best practices" indien nodig te wijzigen).
- Wij helpen elkaar bij zaken op het snijvlak of over eigen grenzen heen door proactieve communicatie².
- Wij hanteren het principe 'resolve first, discuss later'. Wij delen onze informatie en kennis om hiermee de dienstverlening naar de Afnemers te verbeteren. Wij respecteren hierbij elkaars commerciële vertrouwelijkheid en IP.
- Wij zorgen voor een gezamenlijke registratie (single source of truth) van onze operationele informatie.
- Wij werken in een sfeer van onderling vertrouwen waarin we continu streven naar verbetering.
- Wij accepteren van elkaar dat we fouten maken en gebruiken dit om van elkaar te leren. (fail fast, learn together).
- Wij zijn eerlijk naar elkaar en zoeken naar een gezamenlijke oplossing en waar wij deze niet vinden, leggen we vast waar we het eens en niet eens over zijn (als input voor een escalatie). Escaleren doen we alleen na gezamenlijk overleg.
- Wij evalueren regelmatig de werking van deze gedragscode en verbeteren zowel onze samenwerking als deze code als dat nodig is.



5. Randvoorwaarden voor de gedragskenmerken

- De Uitbesteder waardeert het totale resultaat van het ecosysteem (en niet alleen de individuele prestaties).
- Wij accepteren elkaars rol met bijbehorende mandaat, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. In het bijzonder respecteren wij het mandaat dat de Service Integrator van onze Uitbesteder heeft gekregen om diensten te integreren ten dienste van de Afnemers.
- Wij hebben gezamenlijke KPI's. Een goede KPI is een objectief meetbare KPI die bijdraagt aan de doelen van de Afnemers.
- Wij hebben inzicht in onze diensten- en supportketens (ons SIAM-ecosysteem) en hebben een heldere demarcatie van verantwoordelijkheden voor alle betrokken partijen in deze keten.
- We richten een goede samenwerkingsstructuur (incl. rituelen) in waarbij we vastleggen wie, waarover en wanneer en hoe met elkaar overleggen.
- Wij hebben een gezamenlijke begrippenlijst over onze dienstverlening, die we actief oponderhouden.



6. Begrippenlijst

- Afnemers van diensten:** de organisaties en/of mensen, die gebruik maken van de diensten, die door het SIAM-ecosysteem worden geleverd.
- Dienst:** synoniem voor service; een transactie tussen twee partijen, waarbij een niet-fysiek goed wordt geleverd.
- Overeenkomst:** Een dienstverleningsovereenkomst tussen de Uitbesteder en een Service Integrator of een Service Leverancier.
- Service Integrator:** De organisatie die een Overeenkomst sluit met Uitbesteder om de diensten van verschillende Service Leveranciers geïntegreerd aan de Afnemers te leveren.
- Service Leverancier:** De organisatie die een Overeenkomst sluit met Uitbesteder om dienstverlening te verrichten.
- SIAM-ecosysteem:** het complex aan organisaties, dat gezamenlijk vraag naar en aanbod van een set aan diensten regelt.
- Uitbesteder:** De organisatie (opdrachtgever/klant) die Overeenkomsten sluit om dienstverlening te laten verrichten in de vorm van een SIAM-ecosysteem.

¹ Geadviseerd wordt om expliciet vast te leggen welke leveranciers binnen en buiten scope van deze gedragscode vallen.
² Per SIAM-ecosysteem te bepalen op welke wijze dit het beste plaatsvindt.

powered by

Quint
a member of eraneos group