



הקוד האתי של קבוצת קונסיסט



מבוא

הקוד האתי של קבוצת קונסיסט

מאי 2017

קבוצת קונסיסט בישראל הוקמה לפני יותר מ-25 שנה כחברה בקבוצת קונסיסט העולמית

חזונה של קונסיסט הינו לעסוק בתוכנה ובאספקת שירותים בתחום המחשוב, תוך התמקדות על אמינות לטווח ארוך מול לקוחותינו, עובדינו ושותפינו העסקיים. אנו חותרים להתפתחות מתמדת, גדילה ויציבות כלכלית, תוך שמירה על סביבת עבודה ערכית ומושכת. כדי להבטיח המשכיות לאורך שנים אנו מאמינים כי על החברה להתנהל באופן עסקי שקול ולצעוד על תשתית ערכית יציבה. ערכיה של קונסיסט גובשו לאורך שנים של מתן שירותים למאות לקוחות והם היו, הינם ויהיו המצפן לדרכה.

מהו הקוד האתי?

הקוד האתי הינו מערכת של כללי ההתנהגות הרצויה, הנכונה והערכית אותן הגדירה הקבוצה למנהליה ועובדיה. מערכת זו נועדה להשלים את כללי ההתנהגות הקבועים בחוק ובתקנות השונות. כללים אלו מנחים את אופן פעולתם של הקבוצה ושל עובדיה מול לקוחותיה, ספקיה, שותפיה העסקיים, בעלי המניות שלה והחברה הסובבת אותה.

מה חשיבותו של הקוד האתי?

הקוד האתי של קבוצת קונסיסט נוסח בכדי לתרגם את ערכי הקבוצה למסכת של כללים להתנהגות ראויה ולהנחיל ערכים וכללים אלה לכלל עובדי החברה. חשיבות הקוד האתי היא במתן מסגרת ברורה של כללי "עשה" ו"אל תעשה" ובכך להבטיח את התנהלותה הערכית של הקבוצה, המהווה גורם מפתח בהצלחתה לאורך זמן.



מבוא

הקוד האתי של קבוצת קונסיסט
מאי 2017 המשך

כיצד מיושם הקוד האתי?

הקוד האתי משפיע על התנהגותנו היומיומית במסגרת עבודתנו, ולעיתים אף מעבר לה. כל אימת שאנו נמצאים בקשר עם לקוח, ספק, שותף עסקי, עמית לעבודה ואחרים, אנו נעזרים בערכי הקבוצה ובכללי הקוד האתי כקווים מנחים לאופן התנהגותנו. ערכי הקבוצה הם **אחריות, מקצועיות, מסירות, הגינות וידידותיות**. אנו מודעים **לאחריות** הגדולה המופקדת בידינו. אנו רואים את עצמנו כ**מקצוענים** בעבודתנו לסוגיה, ו**מסורים** לה וללקוחותינו. אנו **הוגנים** כלפי כל הגורמים עימם אנו עובדים ופותרים מחלוקות וקשיים **בידידותיות**.

כללי

מסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות ויש לקרוא את האמור בו כאילו נכתב גם בלשון נקבה.

המונח "הקבוצה" או "קבוצת קונסיסט" לצורך קוד אתי זה משמעו קבוצת החברות הקשורות של קונסיסט (ישראל) – פתרונות בתוכנה ומחשוב בע"מ.

למען הנוחות בלבד, המונח "עובדי הקבוצה" כולל גם מי שבינו לבין הקבוצה יש יחסיים חוזיים לקבלת שירותים ממנו על-ידי הקבוצה או עבורה, אך אשר בינו לבין הקבוצה לא חלים יחסי עובד-מעביד.



אחריות

אנו מכירים באחריות בה אנו נושאים מול לקוחותינו, עובדינו, שותפינו העסקיים, ספקינו, בעלי המניות שלנו והציבור הרחב

חוק ואתיקה

- אנו פועלים על פי החוק והתקנות המחייבים במסגרת פעילותנו ונמנעים מהפרתם.
- כללי הקוד האתי ונהלי הקבוצה באים להוסיף על הוראות החוק והתקנות, לקבוע כללי עזר ליישומן ואינם גורעים מהן בשום מקרה.
- אנו בקונסיסט מבינים כי פעולה בניגוד לחוק, לתקנות ולקוד האתי עלולה להטיל אחריות וחבות על הקבוצה ואף על עובדיה בהווה או בעבר.

סודיות

- אנו מקפידים לעשות שימוש אחראי במאגרי המידע שלנו ובמידע אליו אנו נחשפים. אנו יודעים כי חובה עלינו לשמור על סודיות המידע העסקי והמסחרי של קונסיסט, לרבות מידע הקשור לעסקיה של הקבוצה, שותפיה, לקוחותיה, ספקיה ועובדיה.
- עובדי הקבוצה יעמדו בכל הדרישות החוזיות של הקבוצה עם לקוחותיה, ספקיה, שותפיה העסקיים וצדדים שלישיים אחרים בכל האמור בנושא הסודיות.
- אם קיימת חובה חוקית לגלות את המידע, בין אם מדובר במידע של הקבוצה או של לקוחות או צדדים שלישיים אחרים, נדרשים עובדי הקבוצה, לאחר אישור הממונה עליהם, למסור את המידע לגורם המוסמך לקבלו על פי החוק, תוך הקפדה על מסירה אך ורק של המידע שנדרש על פי החוק.

נכסי הקבוצה

- עובדי קונסיסט מחויבים לשמור על נכסי הקבוצה, להשתמש בהם באופן נאות לצורך פעילותה של הקבוצה בלבד ולדאוג לשלמותם ולתחזוקתם המיטבית. נכסי הקבוצה כוללים הן נכסים מוחשיים כגון כלי רכב, ציוד מחשוב וריהוט, והן נכסים בלתי מוחשיים כגון



אחריות המשך

נכסי הקבוצה (המשך)

- רישיונות תוכנה, חוזי ייצוג, זכויות יוצרים, מוניטין וכדומה. שימוש בנכסים אלו לצרכים פרטיים יתאפשר רק ככל שהדבר הותר במפורש על-ידי גורם מוסמך בחברה (למשל, שימוש ברכבי החברה).
- נשמור על הניקיון והנוי של המתקנים בהם אנו מבצעים את עבודתנו.

בטיחות וגהות

- אנו בקבוצת קונסיסט רואים חשיבות עליונה בשמירת שלומם של עובדינו ולקוחותינו. אנו מקפידים על סביבת עבודה בריאה ונקייה ממפגעים.
- כולנו מחויבים לשמור על כללי הבטיחות והגהות בעבודה ובדרכים. נדווח מיד לגורם האחראי על כל מפגע בטיחותי לשם שמירת שלומנו ושלומם של עמיתינו, ספקינו ולקוחותינו.



מקצוענות

אנו מחויבים לפעול במקצוענות בכל תחומי פעילותנו, תוך שמירה על טיב הביצוע וחתירה מתמדת לשיפור

מרכזיות הלקוח

- אנו נעניק שירות באיכות הגבוהה ביותר, תוך שמירה על טיב הביצוע, עמידה בלוחות הזמנים, כיבוד נוהלי העבודה וחתירה מתמדת לשיפור. נעשה זאת הן עבור לקוחותינו והן בקבוצה פנימה.
- שביעות הרצון של לקוחותינו מהווה עבורנו יעד מרכזי.

מצוינות

- אנו מאמינים כי דוגמא אישית היא דרך המלך להובלת הקבוצה למצוינות.
- אנו מעודדים ושואפים לעשייה המובילה להצטיינות ושיפור בכל תחומי עיסוקנו. זאת, בדרך של יצירתיות ופתיחות מחשבתית. לכן, נברך ונעודד כל יוזמה המבקשת לקדם ולשפר.
- נשאף להיות בחזית הידע המתחדש באופן תדיר על ידי התעדכנות מתמדת בחידושים ורכישת הכלים והידע הנדרש.

אמינות בדיווח

- אנו בקונסיסט מקפידים כי הדיווחים אותם אנו מחויבים לדווח וכן תהליכי הבקרה הפנימיים אותם אנו מקיימים, הן כעובדים והן כחברות בקבוצה, הן דיווחים פנימיים, הן דיווחים ללקוחות והן דיווחים לרשויות יהיו מהימנים, מדויקים, מלאים ובמועדם.
- כחלק משמירה על אמינותנו אנו נדרשים שלא ליטול התחייבות בשם הקבוצה, בעל פה או בכתב, ולא למסור הצהרות בשמה של הקבוצה אלא בהתאם להרשאות וזכויות החתימה המפורשות.
- אנו דואגים לתעד ולשמור תיעוד של התחייבויות ואישורים לגבי עסקינו עם הלקוחות, הספקים והשותפים עסקיים.



מסירות

אנו יודעים כי עלינו להיות נחשבים בביצוע תפקידנו, למרות קשיים אפשריים ולוחות זמנים תובעניים

נציגות

- אנו, כעובדים, נתפסים כמייצגים את קונסיסט במסגרת עבודתנו ואף מחוצה לה, והתנהגותנו מקרינה על תדמית הקבוצה כולה. אנו נפעל בהתנהגותנו האישית ובהופעתנו כך שתדמית ומוניטין הקבוצה לא יפגעו.
- נכבד את שמם הטוב של עמיתינו, לקוחותינו וספקינו.
- לא נעשה שימוש בשם הקבוצה, בתוארנו או במעמדנו בקבוצה לצורך פעילות אחרת כלשהי, אלא אם קיבלנו על כך אישור הגורם המוסמך לכך בקבוצה.

נחישות

- כדי לעמוד בחובות האחריות והמקצוענות הנדרשות מאתנו, נשקיע את כל המאמץ הנדרש והאפשרי לעמידה בחובות אלה.



הגינות

אנו נוהגים בהגינות עם לקוחותינו, עובדינו ושותפינו העסקיים

יושרה

- כעובדי קונסיסט אנו מחויבים לפעול בתום לב, ביושר ובהגינות עם הלקוחות, הספקים, השותפים העסקיים, עמיתינו בקבוצה, עם יתר הגורמים הנמצאים אתנו בקשרים מסחריים ועם הציבור הרחב.
- ננהג בהגינות במשא ומתן, לא ננצל לרעה את יתרונותינו, נכבד את מתחרינו ונקפיד על כללי תחרות הוגנים.
- נעשה כל מאמץ לעמוד בהתחייבויותינו העסקיות והאתיות.
- אנו שואפים למצוא את הדרך לשלב את קידום עסקי הקבוצה עם הרצון לשקיפות.

ניקיון כפיים

- אנו בקונסיסט מצהירים כי שוחד ושחיתות מנוגדים לערכי הליבה של הקבוצה. אנו מתחייבים לנהל את עסקינו בהתאם לעקרונות מחמירים של מניעת שחיתות, טוהר מידות ושל אי מתן או קבלת שוחד. כל הצעה לקבלת שוחד, או בקשה למתן שוחד ידווחו מידית לממונה הישיר ולממונה על האתיקה בקבוצה.
- במידה ונחליט על הענקת תשורות שיווקיות סמליות, יינתנו אלה רק על ידי עובדים המורשים לכך על פי נוהלי הקבוצה והוראות הדין בקשר לכך.
- עובדי הקבוצה לא יקבלו טובת הנאה או מתנות מגורמים עסקיים עימם קשורה הקבוצה, למעט תשורות סמליות מקובלות כגון: לוח שנה, יומן, בקבוק יין, שהינן בעלות ערך כספי עד כ-50 ₪ ואשר ניתנו בהקשר הולם. כל תשורה תדווח על ידי העובד לממונה הישיר.
- אנו נמנעים לחלוטין מבקשה או ציפייה לקבל טובת הנאה אישית כלשהי מהכפופים לנו, בין אם זו טובה פיזית, ממונית או כל טובת הנאה אחרת.



הגינות

המשך

מניעת ניגוד עניינים

- עובדי הקבוצה ימנעו מהפעלת השפעה או מקבלת החלטה לגבי פעולותיה של הקבוצה או עסקיה, שכתוצאה ממנה הם, בני משפחותיהם או מקורבים אחרים ייצאו או עשויים לצאת נשכרים במישרין או בעקיפין. במקרה בו קיים חשש כאמור, יוצג הנושא בגילוי נאות בפני הממונה על העובד תוך פירוט טובת ההנאה הצפויה לו מאותה עסקה. הממונה ינחה את העובד כיצד עליו לפעול תוך התייעצות עם הגורמים המתאימים בהנהלת הקבוצה.
- עובדי קונסיסט מחויבים שלא לקשור קשרים עסקיים פרטיים עם גורמים מסחריים הקשורים לקבוצה.
- אנו נמנע מכל פעולה שעלולה להוות תחרות לקבוצה או לסייע למתחרה של הקבוצה. לא נקיים מגעים או קשרים עם מתחרים של הקבוצה ולא נתאם עימם עסקים, אלא על פי הנחיה של הנהלת הקבוצה, זאת על מנת שלא לפגוע בתחרות על פי הוראות חוק ההגבלים העסקיים.



ידידותיות

אנו שואפים להנעים את עבודתנו, ולפתור קשיים ומחלוקות בדרך של שיח וסיג ברוח טובה

כבוד האדם

- בקונסיסט אנו מבינים כי האדם הוא הבסיס להצלחתנו והתפתחותנו ואנו מעמידים אותו במרכז.
- אנו נדרשים לנהוג בכבוד ובדרך ארץ עם כל הסובבים אותנו ולשמור על יחסי עבודה תקינים.
- בקונסיסט אנו דואגים לקיים סביבת עבודה נעימה ובטוחה עבור כל עובדינו וזאת תוך כיבוד זכויותיהם, כיבוד המרחב האישי שלהם, דאגה לבריאותם, רווחתם, בטיחותם ושמירה על צנעת הפרט שלהם.
- לא ננצל את מעמדנו לרעה כלפי הכפופים לנו ולא נפגע בעמיתינו. אנו מחויבים למניעת הטרדות מכל סוג, לרבות הטרדה מינית

שוויון זכויות

- אנו בקונסיסט מאמינים כי ההבדלים בינינו תורמים לכוחנו. אנו יודעים כי רקע שונה ותרבויות שונות מעשירים אותנו כבני אדם, מגוונים את סביבת העבודה שלנו ותורמים לחברה בה אנו חיים.
- לפיכך, לקבוצת קונסיסט מחויבות עמוקה למתן הזדמנות שווה בכל היבטי התעסוקה והתגמול. אנו אוסרים על כל אפליה מכל סוג שהוא. כל החלטות הקבוצה ופעולותיה יהיו ענייניות ולא תבאנה בחשבון כל מאפיינים אסורים, כגון: מגדר, גזע, צבע, שפה, דת, העדפה מינית, דעות פוליטיות או אחרות, לאום או מוצא חברתי, גיל, או כל מאפיין אישי אחר.
- עובדינו יבחרו ויבחנו לפי הצרכים העסקיים של הקבוצה, התאמת כישוריהם לתפקיד, יכולתם והתמחותם.



ידידותיות

המשך 1

שוויון זכויות (המשך)

- אנו מעודדים את העובדים להפנות לגורמי הגיוס בחברה חברים וקרובי משפחה שהינם מועמדים אפשריים להעסקה בקבוצה. לא תינתן העדפה לבן משפחה, קרוב או חבר על פני מועמדים אחרים. על העובדים להימנע מלהשפיע על תהליכי הגיוס מעבר להפניה הראשונית.

חופש הדעה והביטוי

- עובדי קונסיסט ידעו כי עמדתם המקצועית ראוי שתשמע, כאשר הדבר נדרש בדיונים מקצועיים. הם יעשו כן ללא חשש ותוך כיבוד המשתתפים האחרים.
- בקונסיסט דלתנו תהיה פתוחה בפני כל עובד להשמיע את דעתו ואנו מאמינים בדו-שיח מכבד. אנו קשובים לעובדינו, ושואפים להתחשב בצרכיהם. נשתדל לתת מענה לפניות העובדים, גם אם לא תמיד נוכל להיענות לכל ציפיותיהם.
- אנו בקונסיסט מקפידים על שמירת סביבת העבודה בקבוצה נקייה מכל היבט פוליטי או מפלגתי. אנו מקבלים על עצמנו להימנע מכל עיסוק פוליטי או מפלגתי במהלך שעות העבודה בכדי לאפשר אווירה נעימה ונטולת מתחים מיותרים. נקפיד שלא לעשות שימוש במשאבי הקבוצה ובנכסיה לצורך קידום מועמד, תנועה או מפלגה כזאת או אחרת. במידה וברצוננו לעסוק בפעילות מסוג זה נעשה בזמננו החופשי ולא בשעות העבודה.



ידידותיות

המשך 2

פעילות במדיה החברתית והציבורית

- אנו בקבוצה מודעים לכך שהרשתות החברתיות הן כלי עבודה ומרחב בו אנו נוכחים באופן תדיר. אנו נדרשים לעשות הפרדה מוחלטת בין עולמנו המקצועי ועולמנו הפרטי ברשתות החברתיות.
- הצהרות רשמיות מתפרסמות רק על-ידי הנהלת הקבוצה או מי שמונה על ידה לתפקיד. כאשר אנו מזוהים כבעלי תפקיד בקונסיסט, נקפיד לציין מה תפקידנו בחברה.
- העלאת תכנים הקשורים לנושאי עבודה לרשתות החברתיות תעשה רק במסגרת התפקיד ותוך הקפדה על חובת הסודיות. תמיד נוודא שהמידע מדויק לפני שאנו מפרסמים אותו ונפעל כדי למנוע אי-הבנות או בלבול בין הבעת דעה לעובדות.
- דיונים ינוהלו באופן אובייקטיבי בלבד תוך שמירה על טון ידידותי, מקצועי ומכבד.
- כאשר השימוש שלנו במדיה החברתית אינו במסגרת תפקיד רשמי המייצג את קונסיסט, עלינו להבהיר שמדובר בדעה פרטית ולא לעשות שימוש בתואר או בתפקיד שלנו בקונסיסט לשם כך.

חברה וקהילה

- אנו בקונסיסט מעוניינים לתרום ממשאבי הקבוצה לתמיכה ולקידום מטרות חברתיות ראויות כפי שאלו יוגדרו מעת לעת.
- אנו פועלים לשמור על איכות הסביבה ומשכך אנו מעודדים את כל העובדים בקבוצה להימנע משימוש מופרז ומיותר במשאבי טבע, לחסוך באנרגיה ולמחזר פסולת.
- קבוצת קונסיסט מעודדת את אנשיה להתנדב למען הקהילה וכן לשרת במילואים.



הפעלת קוד אתי

בהחלטת הנהלת הקבוצה נקבע כי נאמן האתיקה הממונה על הפעלת הקוד האתי ויישומו בקבוצה יהיה יו"ר הקבוצה.

נאמן האתיקה עומד לרשות עובדי הקבוצה לצורך הכוונה, הדרכה, הנחיה ומתן עצות בכל הקשור להתנהגות נאותה. כמו כן, כאשר מתעורר אצל אחד מעובדי קונסיסט ספק בדבר דרך הפעולה הנכונה והראויה שבה יש לנקוט במסגרת תפקידו, יכול העובד להיוועץ גם עם הגורמים הממונים עליו.

הקוד האתי של קבוצת קונסיסט מהווה חלק מכללי המשמעת החלים על כל העובדים והוא מהווה חלק מתנאי ההעסקה. הקבוצה שומרת לעצמה את הזכות לנקוט בצעדים כלפי עובד אשר יחרוג מכללים אלו.

אירוע של חשש הפרת דין, תקנה או של כללי הקוד האתי, לרבות הפרה של חובת השמירה על טוהר המידות, מחייב אותנו לדווח על הדבר באופן מידי לממונה עלינו ולנאמן האתיקה בקבוצה. הנהלת הקבוצה מתחייבת לטפל בדיווחים אלו בחשאיות מרבית, תוך שמירה על המדווח מכל התנכלות או פגיעה.

עובד קבוצת קונסיסט אשר ידווח בתום לב על מה שנראה בעינו כהפרה של הקוד האתי, לא יישא בכל תוצאות שליליות בשל הדיווח, אלא אם הדיווח יתברר ככזב אשר נעשה ביודעין ומתוך כוונה לפגוע באחר.

לצורך לימוד הקוד האתי ותרגולו, יש להיעזר בחוברת הדילמות האתיות העומדת לרשות עובדי הקבוצה.