



BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ  
**2020**



BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ  
**2020**

# INDICE

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>7</b>
<b>HIGHLIGHTS</b>	<b>11</b>
<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>13</b>
<b>1. IDENTITÀ E STRATEGIA</b>	<b>15</b>
SMI: ESPLORATORI DI INNOVAZIONE	17
LA DIMENSIONE ECONOMICA: IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO	18
ICT, STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ	19
GLI IMPATTI DI SMI: L'ANALISI DI MATERIALITÀ	22
<b>2. GOVERNANCE - LA GESTIONE DELL'IMPRESA</b>	<b>27</b>
ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO	29
ADESIONI AD ASSOCIAZIONI ED INIZIATIVE ESTERNE	30
IL MODELLO DI CONTROLLO E LE POLITICHE	30
GOVERNANCE IT: IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	32
LA COMPLIANCE: IL RISPETTO DELLA NORMATIVA	36

<b>3. SERVIZI E SOLUZIONI</b>	<b>39</b>
I SERVIZI	41
I CLIENTI SMI	43
LE PARTNERSHIP	45
LA SUPPLY CHAIN	46
LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	47
<b>4. LE RISORSE UMANE</b>	<b>51</b>
<b>LE POLITICHE DEL PERSONALE</b>	<b>53</b>
<b>I DIPENDENTI</b>	<b>56</b>
<b>FORMAZIONE</b>	<b>59</b>
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>60</b>
<b>5. L'AMBIENTE</b>	<b>63</b>
LE POLITICHE AMBIENTALI	65
ENERGIA ED EMISSIONI	66
UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE NATURALI	67
<b>GRI CONTENT INDEX</b>	<b>69</b>
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>73</b>

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

### *Noi siamo il vento.*

Cominciava così il primo messaggio che inviavamo 5 anni fa, a quelle persone che si accostavano a questa idea di fare impresa. Evocava la possibilità di sfruttare la forza del vento per muovere una barca. Il vento come energia pulita per muovere sogni e speranze verso un obiettivo. Come allora, forse più di allora noi siamo il vento.

In cinque anni il fatturato è passato da 1,2 M (2016) a 11,1 M (2020), con una crescita anno su anno che non è mai scesa sotto il 40%. La forza di lavoro che passa da 12 a oltre 60. Una crescita lineare che ci ha portato a essere visibili e riconoscibili nell'orizzonte del mercato IT. Eppure, in mezzo c'è stato il 2020, un anno in cui è stato difficile immaginare un futuro. Non è stata fortuna o il favore degli astri, ma la determinata convinzione che un futuro ci fosse. John Lennon diceva che la vita è quella cosa che accade, mentre sei impegnato a fare altri progetti.

A dicembre 2019 chi mai avrebbe solo immaginato che stavamo per affrontare una pandemia. Nessuno. Nonostante tutto, abbiamo trovato il modo di riprogrammarci, ripensarci, adattarci: il virus ha trovato non solo una specie di cui essere ospite, ma persone che hanno reagito. La nostra creatività ci ha permesso di trovare l'unico punto debole di un nemico invisibile: abbiamo immaginato soluzioni alternative per fare in modo che la vita andasse avanti.

Continueremo a mettere un passo dopo l'altro, nella convinzione che qualcosa di bello accadrà.

Ora l'obiettivo è passare da riconoscibili a riconosciuti. Da essere individuati dal vestito a essere riconosciuto dalla faccia a prescindere del vestito. Perché noi siamo il vento.

Il tessuto sociale che ospita la nostra azienda è il modello di business sostenibile che riconosciamo ed è l'unico. "Ognuno per sé, signori, mi raccomando". Nel film A Beautiful Mind, un collega di John Nash, riassume così il pensiero di Adam Smith. Ma John Nash, interpretato da Russell Crowe, non ci sta: dice, agitando nevroticamente una matita, che il miglior risultato non si ottiene quando ogni componente del gruppo fa ciò che è meglio per sé, ma quando farà ciò che è meglio per sé E per il gruppo. Per noi l'azienda non è un'arena di gladiatori: non è un posto dove chi lavora al tuo fianco è l'avversario al cui confronto risultare migliore, alla spasmodica conquista di un pollice all'insù.

In un'impresa la competitività non funziona. Come in una stringa di programmazione, dobbiamo sostituire "OR" e mettere "AND" e cambiare prospettiva: nessuna persona, che partecipa a un'impresa, è una pedina di un ingranaggio, semmai è l'ingranaggio stesso. Se guidi un'automobile, non ti stai a chiedere se è più importante il pistone o il cilindro per andare dove vuoi andare: un motore che funzioni ha bisogno di entrambi. È questa l'azienda in cui sognavamo di lavorare ed è questa l'impresa che ogni giorno ci impegniamo a compiere, insieme. Perché noi siamo il vento.

Abbiamo creato dentro l'azienda il crocevia delle passioni degli Smiers (così ci chiamiamo noi della SMI) un luogo fisico, si chiama Cosmico. Cosmico è il punto di intersezione fra lavoro e tempo libero, dove le donne e gli uomini di SMI possono esprimere la loro creatività. Cosmico ha

l'ambizione di diventare uno spazio dove gli SMier possono nutrire le loro relazioni sociali nel modo più naturale, vivendole in una doppia dimensione, virtuale e analogica. Cosmico non vuole fermarsi qui, vogliamo che evolva in un luogo in cui tutti gli SMier possano raccontare le loro passioni. Lo faremo nel modo che per noi è più congeniale, i nostri social. Rubriche, articoli, momenti in cui tutti possano condividere la propria esperienza, tra un reale e un virtuale che non hanno più soluzione di continuità.

Perché noi siamo il vento.

Siamo energia pulita, per il sostegno delle minoranze fino a quando si chiameranno così; siamo energia pulita, per il riconoscimento dei ruoli per la loro capacità e non per il loro genere; siamo energia pulita, per difendere il nostro pianeta dagli attacchi dell'uomo.

Siamo energia pulita, *noi siamo il vento.*

  
Cesare Pizzuto  
Founder & CEO

## HIGHLIGHTS

	UNITÀ DI MISURA	2019	2020
<b>IL VALORE ECONOMICO</b>			
Valore economico generato	Euro /mil	6.717.702	11.144.262
Valore economico distribuito	Euro/ mil	6.462.883	10.921.831
<b>Governance / Sistemi di gestione</b>			
Qualità	UNI EN ISO 9001:2015 - 14001:2015		
Ambiente	ISO 14001:2015		
<b>Governance IT</b>			
Sicurezza delle informazioni	ISO/IEC 27001:2013 con estensioni / Integrazioni		
Servizi IT	ISO/IEC 20000-1:2018 (Parte 1: Requisiti per un Sistema di Gestione del Servizio)		
Data breach	-	-	
<b>Le risorse umane</b>			
Dipendenti	Nr	44	64
Assunzioni	Nr	12	28
Turnover (assunzioni al netto cessazioni)	%	25,7%	45,5%
Dipendenti di età fino a 30 anni	%	14,9%	15,6%
<b>Ambiente</b>			
Consumi energia	GJoule	447	393
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2	tCO <sub>2</sub> e	33	27

Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale della Società al seguente indirizzo [www.smi-cons.it](http://www.smi-cons.it).

Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi all'indirizzo [info@smi-cons.it](mailto:info@smi-cons.it)

## NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta il primo Bilancio di sostenibilità di SMI Technologies & Consulting S.r.l. (di seguito anche "SMI", o la "Società"). Il documento contiene le informazioni relative ai temi economici, ambientali e sociali, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da SMI, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto rendicontando una selezione dei "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione di rendicontazione "Referenced". I GRI Standards selezionati e rendicontati sono indicati nel GRI Content Index del presente documento.

I principi generali applicati per la redazione della Bilancio di sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standard: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alla performance di SMI Technologies & Consulting S.r.l.

Gli indicatori di performance selezionati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi degli specifici ambiti di sostenibilità analizzati e coerenti con l'attività svolta da SMI e gli impatti da essa prodotti. La selezione di tali indicatori è stata effettuata sulla base di un'analisi di rilevanza degli stessi, come descritto nel paragrafo "Gli impatti di SMI: l'analisi di materialità". L'eventuale ricorso a stime per le informazioni quantitative presentate è evidenziato nei diversi paragrafi del Bilancio di sostenibilità.

Il Bilancio di sostenibilità è redatto con cadenza annuale. Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di SMI sono presentati, a fini comparativi ed ove disponibili, i dati relativi ai due esercizi precedenti.

Il processo di redazione dell'informativa di sostenibilità ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni di SMI.

Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di SMI S.p.A. in data 25 giugno 2021 ed è stato assoggettato a revisione ("limited assurance engagement") secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Audirevi S.p.A. La Relazione della società di revisione è riportata alla fine del presente documento.



uno

IDENTITÀ E STRATEGIA



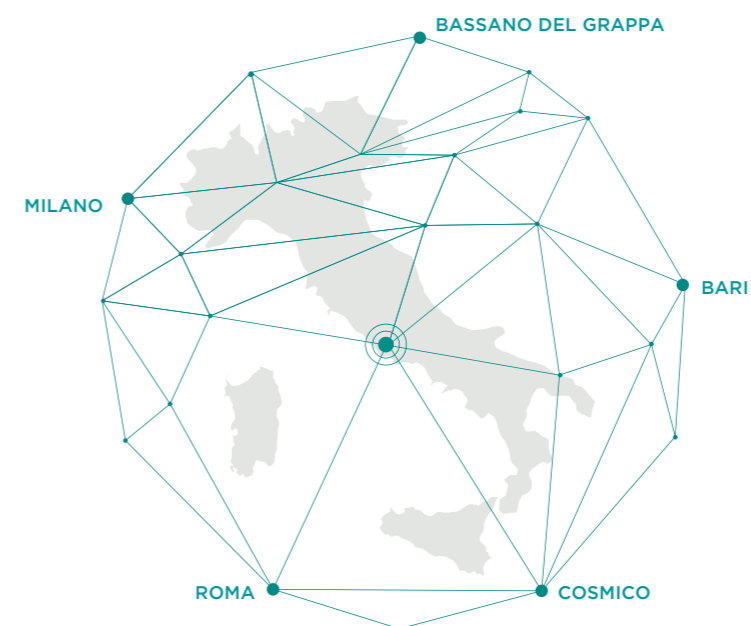


## SMI: ESPLORATORI DI INNOVAZIONE.

SMI Technologies and Consulting Srl nasce per volontà di un gruppo di professionisti dell'IT, che, nel 2015, decide di mettere insieme competenze ed esperienze pluriennali per dare vita a una nuova impresa di consulenza tecnologicamente avanzata, dedicata alla progettazione e realizzazione di infrastrutture IT, alla gestione dei processi e al supporto sistemico di eccellenza per piccole, medie e grandi aziende ed enti pubblici e privati.

Dal 2020 SMI è PMI innovativa: Innovazione costante, progetti di ricerca e sviluppo, sono gli elementi distintivi dell'azienda. La missione di SMI è supportare le organizzazioni pubbliche e private in tutte le fasi del loro viaggio di scoperta, adozione ed evoluzione digitale, per aiutarle a cogliere le opportunità tecnologiche e di business che derivano dalle singolarità e dalle discontinuità dovute alle profonde trasformazioni in atto nei loro settori, ricorrendo all'adozione dei principali digital enabler.

Al 31 dicembre 2020 SMI ha 64 dipendenti, che lavorano presso le diverse sedi.



## VALORI

La passione per la tecnologia e l'innovazione rappresenta lo strumento per individuare le soluzioni più efficaci per i clienti.

L'etica e trasparenza rappresentano valori di riferimento per SMI, consapevole della responsabilità del ruolo sociale che ogni impresa ricopre.

SMI intende essere per i propri clienti il "traghettatore" verso il nuovo, esploratori di soluzioni innovative per accompagnarli, in totale sicurezza, verso la realizzazione del loro potenziale.

SMI si rivolge ad imprese, enti pubblici e privati e aziende di ogni dimensione per governarne processi di implementazione, Tuning, gestione e cut-off.

I principi fondamentali su cui S.M.I. Technologies and Consulting S.r.l. basa il proprio operato sono:



### LA DIMENSIONE ECONOMICA: IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO.

SMI ha chiuso l'esercizio 2020 con un Valore della produzione di Euro 11.144.262milioni. Tale valore comprende Euro 2.634.045 milioni di rimanenze finali, di cui Euro 2.491.628 riferiti a lavori in corso su ordinazione di durata non ultrannuale, ed Euro 142.417 relativi a rimanenze di merce a magazzino. Il capitale sociale alla stessa data è di Euro 250.000. I soci sono Cesare Pizzuto (70% delle quote) e Stefano Tiburzi (30%).

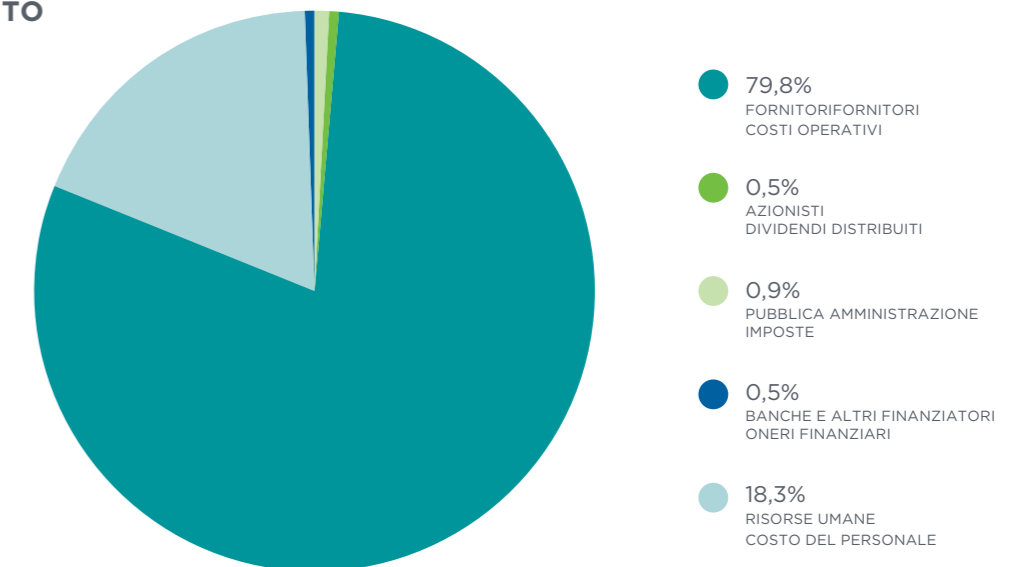
Il conto economico elaborato secondo l'approccio del valore generato e distribuito intende porre in evidenza come ed in quale misura il valore economico direttamente generato da SMI viene distribuito agli stakeholder interni ed esterni. Il valore generato comprende i ricavi netti di SMI (Ricavi, Altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti), mentre il valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder e gli eventuali dividendi distribuiti.

Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, accantonamenti e la fiscalità anticipata/differita.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (Euro)	2018	2019	2020
<b>Valore economico generato</b>	<b>4.055.214</b>	<b>6.717.702</b>	<b>11.144.262</b>
<b>Valore economico distribuito</b>			
Fornitori - Costi operativi	2.703.122	4.966.231	8.714.306
Risorse umane - Costo del personale	1.139.367	1.442.771	2.003.711
Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari	17.558	26.909	57.013
Pubblica Amministrazione - Imposte	40.982	26.972	96.800
Azionisti - Dividendi distribuiti	-	-	50.000
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>3.901.030</b>	<b>6.462.883</b>	<b>10.921.831</b>
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>154.184</b>	<b>254.820</b>	<b>222.432</b>

Nel corso del triennio la crescita dimensionale della Società ha consentito di aumentare la distribuzione del valore da Euro 3,9 milioni nel 2018 a Euro 10,9 milioni nel 2020 (180%). Il 79,8% del valore distribuito è riferito ai fornitori, in prevalenza per l'acquisto di beni e servizi.

## IL VALORE DISTRIBUITO



## ICT, STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ.

### IL RUOLO DEL SETTORE ICT PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE.

Le tecnologie dell'informazione e, più in generale, quelle della comunicazione (ICT) sviluppano soluzioni destinate a molti settori, allo scopo di ottimizzare le prestazioni e l'efficienza nella gestione delle attività. Tale ruolo abilitante pone il settore ICT nella posizione di poter contribuire in modo significativo alla risoluzione anche dei problemi sociali e ambientali.

*Le tecnologie digitali hanno cambiato profondamente la vita quotidiana ed modo di lavorare e il modo in cui le persone viaggiano, comunicano e si relazionano tra loro. La comunicazione digitale, l'interazione con i social media, l'e-commerce e le imprese digitali stanno trasformando costantemente il nostro mondo. Stanno generando una quantità sempre crescente di dati che, se raggruppati e utilizzati, possono portare a mezzi e livelli completamente nuovi di creazione di valore. Si tratta di una trasformazione fondamentale come quella causata dalla rivoluzione industriale (shaping-europes-digital-future (europa.eu))*

I player del settore ICT sono uno strumento di sviluppo e hanno portato a importanti cambiamenti economici negli ultimi decenni guidando anche la trasformazione dei metodi di produzione in tutti i settori. Le tecnologie ICT forniscono accesso alle informazioni anche per la scienza, la tecnologia e l'innovazione, ricoprendo un ruolo in grado di promuovere e rafforzare la cooperazione e le partnership sia locali che internazionali, favorendo la condivisione delle conoscenze.

La pandemia di COVID-19 è stato un ulteriore elemento che ha posto in evidenza il ruolo chiave del settore ICT. Oltre a consentire il proseguimento delle attività delle imprese e la continuità dei servizi forniti al cittadino dalle pubbliche amministrazioni, le imprese del settore ICT hanno anche aiutato le attività sociali e culturali a continuare durante la pandemia, contribuendo così a mantenere una migliore qualità della vita durante l'isolamento determinato dalle misure di contrasto alla pandemia.

### ICT, IL GREEN DEAL EU E GLI OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



Il settore ICT e la componente digitale svolgono un ruolo fondamentale per raggiungere gli obiettivi del Green Deal europeo e gli SDGs (Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030 della Nazioni Unite. Le soluzioni digitali sono infatti potenti abilitatori per lo sviluppo sostenibile e per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità del

Green Deal europeo: dal sostegno all'economia circolare, al supporto per la decarbonizzazione dei settori (riduzione dell'impronta ambientale dei prodotti), all'agricoltura di precisione, i trasporti, l'efficienza energetica, ma anche il monitoraggio e conservazione dei sistemi ecologici e di altri sistemi terrestri, la protezione dei beni comuni globali e comportamenti sostenibili.

Altrettanto importante è il ruolo che la digitalizzazione svolge per il raggiungimento degli obiettivi sociali fissati dagli SDGs: a) la riduzione del digital divide (inclusione digitale) e l'accesso alla tecnologia possono favorire la diffusione delle informazioni, della cultura e della conoscenza; b) le soluzioni sviluppate per la pubblica amministrazione consentono il miglioramento dei processi e dei servizi ai cittadini, migliorando la qualità della vita e aumentando la fiducia dei cittadini stessi nell'amministrazione locale e nazionale (cittadinanza digitale); c) la riduzione del digital divide e la cittadinanza digitale sono condizioni che possono abilitare condizioni di rafforzamento della parità di genere e ridurre le discriminazioni esistenti.

Secondo un recente studio di pubblicato da GESI, importante associazione di settore (GeSI Digital with purpose) le tecnologie digitali guidano i progressi per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 in quattro modi chiave:

- 1. Connect & Communicate**, aprendo relazioni, informazioni, mettendo in condivisione idee e opportunità;
- 2. Monitor & Track** - monitorare e tracciare il mondo che ci circonda, e l'impatto delle azioni, rendendole più trasparenti e misurabili;
- 3. Analyse** - analizzare enormi fasce di informazioni, ottimizzando i processi, procedure e la produttività delle risorse, anticipando e prevedendo dove intervenire;
- 4. Aumenta** le capacità umane e i sistemi autonomi per svolgere attività creando un "ponte attivo" tra il mondo fisico e quello digitale.

## LA RESPONSABILITÀ DEL SETTORE ICT

La leadership del settore ICT richiede nello stesso tempo un impegno per aiutare a fornire l'accesso digitale e colmare effettivamente il digital divide. Le differenze di accesso possono riguardare uomini e donne, settori urbani e rurali, lavoratori poco qualificati e altamente qualificati, grandi e piccole imprese, scuole pubbliche e private e altri.

Grande attenzione deve essere posta per riconoscere e affrontare le esternalità negative di carattere ambientale ed un utilizzo della tecnologia che non danneggi l'ambiente e che riduca l'impatto sui cambiamenti climatici.

Un altro punto di attenzione riguarda la necessità per le imprese del settore di operare in modo responsabile, garantendo la trasparenza e rafforzando l'attenzione sugli aspetti relativi alla sicurezza dei dati e la privacy.

Lo sviluppo e l'utilizzo delle tecnologie digitali richiede infine adeguate competenze. Le imprese che hanno accesso agli strumenti giusti possono trarre vantaggio dalla tecnologia e dalla sua rapida evoluzione.

## SMI

Il mondo è cambiato, inutile non esserne consci, le priorità segnalate dalle aziende hanno a che fare con la disruption causata dalla pandemia, che ha richiesto maggiore efficienza operativa e riduzione dei costi e, allo stesso tempo, agilità e flessibilità dei modelli di business: priorità che hanno potuto essere soddisfatte nelle nuove condizioni solo grazie all'incremento degli investimenti in nuove tecnologie digitali.

Non importa andare più veloci, ma tenere più vicine le relazioni ed in modo autentico: la nostra identità deve essere la medesima sia nel mondo reale che in quello digitale. Le relazioni sono dettate dalla prossemica (studiare lo spazio e le distanze materiali che vengono frapposte dagli individui come aspetto comunicativo e psicologico) e dalla prossimità, concetti amplificati dalla tecnologia digitale che rappresenta una grande opportunità.

L'uomo mantiene il proprio ruolo centrale nei processi di cambiamento e la tecnologia è solo uno strumento per renderlo più sicuro. E' in questo scenario che SMI cerca di proporre servizi e soluzioni.

L'emergenza sanitaria e l'evoluzione della stessa, nonché la certezza che la presente, come ogni pandemia nella storia, non potrà risolversi in un solo periodo, ha imposto l'adozione di straordinarie e decise iniziative di natura organizzativa e tecnologica. E' necessario uno sforzo senza precedenti nella nostra storia, come senza precedenti deve essere la tempestività e determinazione nel porre in essere azioni capaci di adeguare l'organizzazione e le tecnologie dei clienti e dei loro servizi all'epoca. L'idea di poter, seppur progressivamente, riprendere le consuete attività secondo i modelli organizzativi precedenti e con i supporti tecnologici finora a disposizione delle imprese e dei cittadini, è una strategia remissiva e perdente che, inevitabilmente, produrrebbe il rapido declino dell'economia.

In questo drammatico contesto, nella ferma convinzione che sia determinante ed imprescindibile una radicale svolta organizzativa e tecnologica, **SMI si orienta a proporre soluzioni tecnologiche innovative che consentano di contribuire alla costruzione di una nuova "normalità" che possa accompagnare le imprese e i cittadini nell'immediato futuro.**

In questa ottica, risultano essenziali investimenti, che richiedono sviluppi della piattaforma su cui si basa l'integrazione dei servizi della SMI (la Younified Platform), allo scopo di trovare soluzioni tali che ci rendano protagonisti di quella nuova normalità che ci aspetta.

La tecnologia dovrà essere vista come veicolo di salvaguardia della salute dell'uomo, ed è per questo che sono indispensabile l'integrazione con tecnologie atte a salvaguardarla. Soluzioni e progetti già allo studio del settore tecnico di SMI, che consentono l'accesso e la verifica dello stato di salute in luoghi nei quali il distanziamento sociale, unica arma utile, non sarà sempre consentito.

Il futuro di un'azienda di servizi informatici è disegnato da questa capacità di reazione e di applicazione. Non ci sono altre strategie che possano ritenersi completamente vincenti.

Alcuni primi risultati sono stati ottenuti su alcune Pubbliche Amministrazioni Centrali (PAC) di rilievo, quali il Ministero delle Infrastrutture e per la mobilità sostenibile. SMI sta contribuendo alla realizzazione di un progetto di rilevanza nazionale, nel quale si stanno attuando delle modifiche dei processi di accesso agli uffici provinciali per minimizzare la presenza contemporanea di più soggetti in ambienti chiusi. La tecnologia, in questo caso, è a servizio della salute del personale che quotidianamente si trova a contatto con persone che si recano presso gli uffici.

L'obiettivo del progetto è garantire la sicurezza delle procedure in essere per l'accesso dell'utenza ai servizi della motorizzazione civile, sia per la normale erogazione del servizio che per lo svolgimento degli esami di teoria per il conseguimento dell'abilitazione alla guida di tutti i veicoli, avendo come obiettivo quello di limitare i rischi di contagio, salvaguardando gli attori più esposti quali i dipendenti e limitando i rischi di contagio fra gli utenti.

### A questo scopo sono state proposte le seguenti linee generali:

- Garantire accesso alle strutture a un'utenza che non manifesti una sintomatologia riconducibile ad un possibile stato di contagio (accesso previa verifica automatizzata della temperatura).
- Stabilire processi "tecnologici" di orientamento dell'utenza presso l'ufficio/aula di destinazione, limitando sia i rischi di contatto fisico con impiegati/addetti che quelli di assembramento fra gli utenti stessi.
- Limitare l'esposizione dei dipendenti a reiterati rischi di incontro attraverso:
  - l'automatizzazione dei processi di sportello per ridurre la necessità di accesso agli uffici.
  - un processo tecnologico che consenta all'esaminatore delle prove di teoria di erogare il servizio da remoto.

Il mondo è cambiato, inutile non esserne consci, l'approccio che si dovrà tenere nei prossimi anni sarà quello di vivere questo cambiamento, sviluppando soluzioni che tendano a porre al centro l'uomo, una tecnologia che lo renda "more safe" prima ancora che "more fast". La velocità non è la sola caratteristica da migliorare, prestando attenzione a garantire, ancor prima, salute e sicurezza.

## GLI IMPATTI DI SMI: L'ANALISI DI MATERIALITÀ

### IL RUOLO DEGLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder sono individui o gruppi di portatori di interessi, soggetti su cui le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno un impatto, ma che, al contempo, hanno un'influenza sulla stessa organizzazione. Un'adeguata ed efficace strategia di medio-lungo periodo, che consenta all'impresa di durare nel tempo, richiede di confrontarsi con gli stakeholder per l'analisi e comprensione delle loro aspettative, bisogni e valutazioni.

SMI ha identificato le seguenti principali categorie di stakeholder nei confronti dei quali le attività di relazione prevedono strumenti specifici e differenziati:

CATEGORIA STAKEHOLDER	ATTIVITÀ DI ENGAGEMENT / STRUMENTI DI RELAZIONE
<b>Soci</b>	Assemblea dei Soci - Consiglio di Amministrazione
<b>Banche - Finanziatori</b>	Incontri periodici - Richieste e scambi informazioni / documenti
<b>Dipendenti</b>	<p>Dialogo responsabili Risorse umane, Incontri, Eventi e attività di formazione Intranet aziendale, Newsletter interna ed Eventi sociali e di coinvolgimento (gara culinaria just SMI ed altri).</p> <p><b>Open SMI:</b> evento annuale ricreativo dedicato a tutte le persone di SMI (clienti e dipendenti).</p> <p><b>COSMICO:</b> lo spazio dedicato alla passioni dei dipendenti. Pensato per loro e con loro. Sono previste attività ricreative come tornei di ping pong, calcio balilla, ma anche attività individuali come lettura dei libri. A diposizione degli SMIIERS un accont aziendale per il food delivery.</p> <p><b>KAIZALA/APP DI MICROSOFT:</b> per la comunicazione interna, con un approccio broadcast, oltre lo strumento di email, si comunica a tutta la squadra SMI attraverso l'app Kaizala personalizzata. Un modo di comunicare SMART. Attraverso questo strumento i dipendenti vengono coinvolti durante eventi in diretta, partecipano a survey e vengono a conoscenza di eventi e news prima dei network esterni (es. social). In questo modo la relazione tra l'azienda e i suoi dipendenti è dinamica e diversificata.</p>
<b>Fornitori &amp; Partner tecnologici</b>	<p>Incontri commerciali, Definizione e condivisione di standard, Partnership su progetti, Social e Rubriche Digitali.</p> <p>I Partner ed i fornitori - come i clienti - arricchiscono l'universo di SMI. È nata una rubrica per dare loro uno spazio comunicativo dedicato. YOU for SMI: un appuntamento dove lasciamo la parola a chi SMI la conosce in una forma diversa. Brevi interviste per raccontare la relazione che si è creata nel tempo.</p>
<b>Clienti</b>	<p>Interazione tramite: Incontri commerciali, Workshop e Presentazioni Incontri progettuali, Eventi, Social network, Sito web e Altri canali di comunicazione dedicati, Newsletter informative e DEM: direct email marketing per condividere le novità aziendali.</p> <p><b>JUST SMI:</b> format di eventi "tech-free" dedicato a partner e clienti: un modo per coltivare le relazioni sul terreno della tecnologia.</p>

**Open SMI:** evento annuale ricreativo dedicato a tutte le persone di SMI (clienti e dipendenti).

Social e Rubriche digitali: con appuntamenti periodici clienti e partner trovano il loro spazio sui canali social aziendali ed sul sito web per raccontarsi e raccontare della loro esperienza relativa al mondo SMI.

Appuntamenti extra: inviti ad eventi sportivi/cinematografici per condividere esperienze esclusive in cui l'azienda è coinvolta.

<b>Pubblica Amministrazione</b>	Enti pubblici nazionali e locali / Autorità nazionali / locali Enti di controllo e regolatori: incontri / invio e scambio comunicazioni per adempimenti o richieste specifiche.
<b>Comunità e territorio</b> (Istituzioni - Associazioni locali - Università e Istituti scolastici)	Incontri con rappresentanti comunità locali - Eventi - Collaborazione a progetti di open innovation - formazione e di responsabilità sociale
<b>Media</b>	Interviste - Conferenze stampa - Eventi - Sito web istituzionale SMI, attraverso la voce dei suoi protagonisti, sia i dirigenti che i dipendenti, è intervenuta in dibattiti di piccola e media rilevanza con diverse tematiche. Diversificato il contributo dell'azienda per portare un punto di vista diverso e proponendo degli spunti molteplici.

### L'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità ha l'obiettivo di identificare e valutare gli aspetti rilevanti per l'impresa e per i suoi stakeholder. La rilevanza (materialità) è riferita agli impatti (positivi e negativi) negli ambiti di riferimento della sostenibilità (economici, ambientali e sociali), sia per SMI che per i propri stakeholder.

**Ai fini del presente documento. Il primo Bilancio di sostenibilità, l'analisi di materialità è stata articolata come segue:**

- Mappatura stakeholder e strumenti di dialogo e relazione.
- Benchmarking dei *comparables* nazionali ed internazionali.
- Valutazione delle attività di relazione e di coinvolgimento nei confronti degli stakeholder, tenendo inoltre conto delle analisi di contesto realizzate ai fini dei sistemi di gestione.
- Validazione delle tematiche di materialità.

**I temi materiali identificati sono di seguito evidenziati.**

### AMBITI DI IMPATTO E TEMI MATERIALI RAGIONI ED IMPATTI DEL TEMA MATERIALE

Governance	
<b>1. Etica e integrità nella gestione del business</b>	Il governo responsabile di un'impresa richiede integrità, trasparenza. Principi etici ed il rispetto del quadro normativo di riferimento. Si tratta di elementi preliminari e trasversali per la gestione delle attività e la creazione di valore economico - ambientale e sociale duraturo.
<b>2. Sicurezza dei dati e delle informazioni</b>	La sicurezza (logica - organizzativa e fisica) e la protezione delle informazioni sono elementi essenziali della ICT governance per garantire il servizio al cliente

## Economico-finanziari

- |  |  |
|--|--|
| 3. Performance economico-finanziaria                   | La sostenibilità economica e la creazione di valore finanziario sono condizioni essenziali per l'operatività delle imprese e per assicurare una adeguata distribuzione del valore generato a favore dei propri stakeholder.  |
| 4. Investimenti per l'innovazione e infrastruttura ICT | La ricerca e lo sviluppo di soluzioni / servizi digitali innovativi rafforzano il modello di business e la capacità di un'impresa di generare impatti positivi anche in termini ambientali e sociali (infrastruttura ICT e soluzioni ad impatto ambientale & sociale). |

## Attività e servizi - relazioni clienti

- |   |   |
|---|---|
| 5. Qualità, tempestività ed efficacia dei servizi   | L'efficacia, la tempestività e la qualità del portafoglio dei servizi offerti costituiscono il primo obiettivo di SMI per garantire la continuità operativa e la risposta ai bisogni ed aspettative dei clienti.  |
| 6. Trasformazione e inclusione digitale             | Il ruolo di un'impresa del settore ICT è anche quello di contribuire, attraverso servizi e soluzioni, alla diffusione delle tecnologie e competenze digitali ("Closing the digital gap") garantendo servizi accessibili ed affidabili. Si tratta di condizioni per l'esercizio del business e di penetrazione del mercato. Da considerare rilevanti anche in relazione agli impatti non soltanto economici, ma sociali originati dalla digitalizzazione del territorio e comunità di riferimento. |
| 7. Impatto ambientale e sociale delle soluzioni ICT | La tematica è rilevante in termini di ruolo e contributo delle tecnologie e soluzioni offerte per il miglioramento delle condizioni sociali ed ambientali complessive (People & Planet - impatto sociale ed ambientale). La generazione di impatti positivi in termini di benessere sociale e di miglioramento delle condizioni ambientali derivanti dall'applicazione ed utilizzo delle soluzioni proposte rappresenta un driver di business per il settore ICT.                                 |

## Risorse umane

- |  |   |
|--|---|
| 8. Persone, competenze e formazione                                  | SMI riconosce nella qualità delle competenze dei collaboratori il valore principale su cui fondare la Società. Le politiche e la capacità di individuare e formare le persone, di rafforzare le competenze nel tempo contribuisce al raggiungimento degli obiettivi strategici, garantendo la capacità dell'impresa di proporre soluzioni in grado di anticipare le esigenze dei clienti e rispondere ai bisogni dei mercati. |
| 9. Ambiente di lavoro: Welfare, Work life balance e pari opportunità | L'ambiente di lavoro è una condizione che rafforza il modello di business, lo sviluppo delle competenze e che misura anche il grado di adattamento e resilienza di un'impresa. Gli ambiti di riferimento riguardano l'organizzazione del lavoro, gli strumenti di welfare, le misure che assicurano pari opportunità e favoriscono la diversity come elemento qualificante di un'organizzazione.                              |
| 10. Salute e sicurezza sul lavoro                                    | La tutela della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro rappresenta un elemento necessario e non derogabile per l'esercizio di impresa.   |

## Ambiente

- |   |  |
|---|--|
| 11. Consumi energia ed emissioni - mitigazione impatti climate change | La tutela dell'ambiente per un'impresa ICT riguarda in misura principale la gestione dei consumi energetici e le emissioni di CO2 che ne derivano, in modo tale da contribuire alla riduzione dei propri impatti ed alla mitigazione degli effetti dei cambiamenti climatici. Tale contributo è peraltro collegato all'impatto derivante dall'utilizzo delle soluzioni offerte e alla catena di fornitura. |
|---|--|

## Fornitori

- |  |  |
|--|--|
| 12. Partnership e sostenibilità della supply chain | I processi di selezioni e qualifica della supply chain, secondo un approccio ad un modello di business sostenibile, devono tener conto di parametri relativi a governance, ambientale e sociali. Tali strumenti di valutazione e meccanismi non consentono soltanto una verifica della coerenza della catena di fornitura rispetto alle politiche di sostenibilità dell'impresa, ma favoriscono l'engagement dei fornitori ed il rafforzamento delle partnership, molto importanti per lo sviluppo dell'impresa. |
|--|--|



due

GOVERNANCE

La gestione dell'impresa

## ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO

Il modello di governance di SMI S.p.A. prevede i seguenti organi societari:

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Mariastella Pizzuto	Presidente Consiglio di Amministrazione - Rappresentante dell'impresa
Cesare Pizzuto	Amministratore Delegato
Stefano Tiburzi	Amministratore Delegato
Daniele Chitarrini	Consigliere

### ORGANI DI CONTROLLO

Alessandro Porceddu	Sindaco
Audirevi S.p.A.	Società di revisione

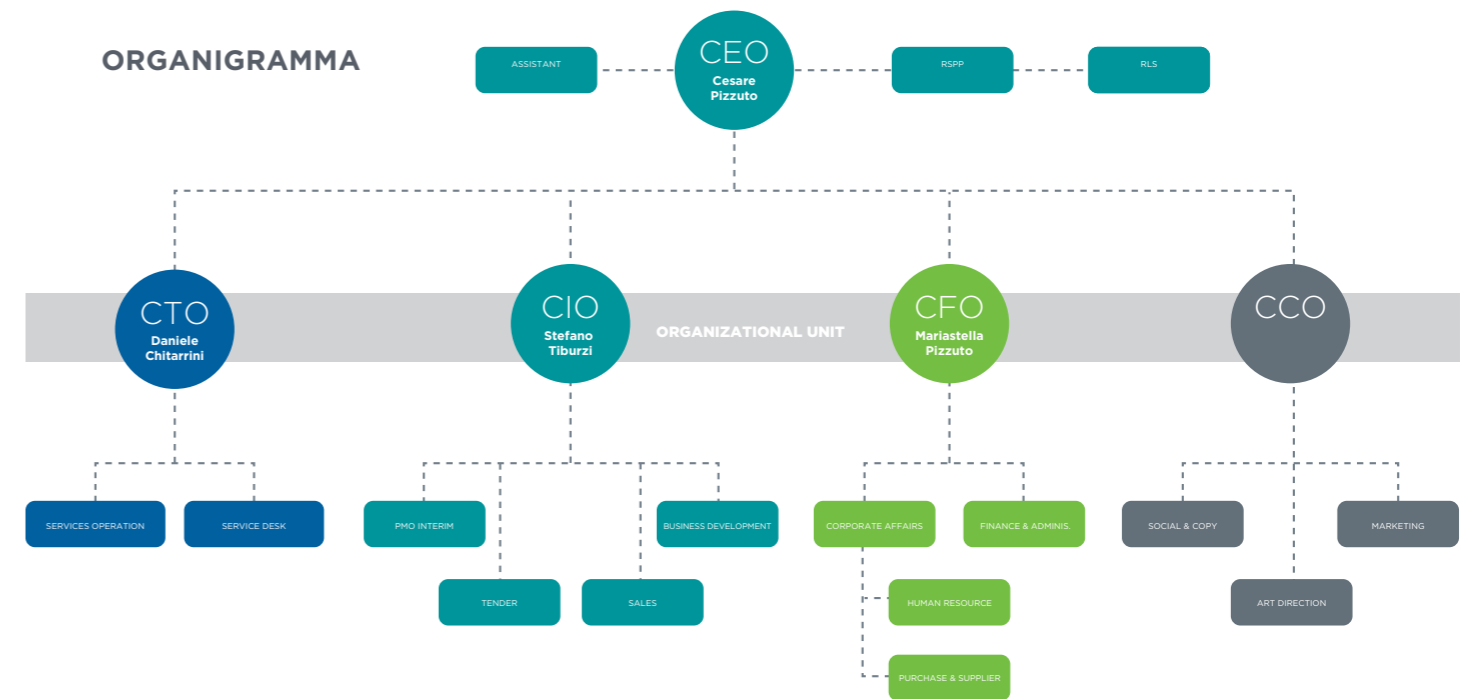
Al Presidente del Consiglio di Amministrazione sono attribuiti in particolare, tra gli altri, i poteri in merito alle assunzioni e gestione delle risorse umane.

All'Amministratore Delegato Cesare Pizzuto fanno capo le deleghe in materia di sottoscrizione dei contratti commerciali e di fornitura (attivi e passivi). Deleghe analoghe sono attribuite all'Amministratore Delegato e Direttore Tecnico Stefano Tiburzi, ma nei limiti di Euro 250.000.

### DIVERSITÀ CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER GENERE / CLASSE DI ETÀ

	FINO A 29 ANNI		TRA 30 E 50 ANNI		MAGGIORI DI 50 ANNI		TOTALE	
	Nr	%	Nr	%	Nr	%	Nr	%
DONNE	-	-	1	25%	-	-	1	25%
UOMINI	-	-	2	50%	1	25%	3	75%
TOTALE	-	-	3	75%	1	25%	4	100%

### ORGANIGRAMMA



## ADESIONI AD ASSOCIAZIONI ED INIZIATIVE ESTERNE

### ASSOCIAZIONI

SMI è associata a Unindustria (Unione industriale e imprese - Lazio). Unindustria aderisce a Confindustria, la principale associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia.

La mission dell'associazione è favorire l'affermazione dell'impresa quale motore della crescita economica, sociale e civile del Paese.

## IL MODELLO DI CONTROLLO E LE POLITICHE

### CODICE ETICO

il Codice Etico, disponibile sul sito web di SMI (SMI - Codice Etico (smi-cons.it) è adottato volontariamente da SMI ed esprime valori e principi di comportamento riconosciuti come propri sui quali richiamare l'osservanza di tutti i destinatari costituendo il primo strumento di prevenzione di ogni reato; il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ispirato ai principi del Codice Etico, risponde a specifiche prescrizioni di legge, al fine di prevenire la commissione dei reati.

Le azioni, le operazioni, le transazioni, ed in generale tutti i comportamenti tenuti dai Destinatari nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità, devono essere improntati alla massima integrità, onestà, correttezza, lealtà, trasparenza, equità, obiettività, nonché al rispetto della persona e alla responsabilità nell'uso oculato dei beni e delle risorse aziendali, ambientali e sociali. Lo sviluppo dello spirito di appartenenza a SMI ed il miglioramento dell'immagine aziendale rappresentano obiettivi comuni di tutti i Destinatari del presente Codice Etico.

#### I principi generali e le norme di comportamento del Codice Etico

INTEGRITÀ, ONESTÀ, CORRETTEZZA E LEALTÀ	EQUITÀ, OBIETTIVITÀ E TUTELA DELLA PERSONA	TRASPARENZA E RISERVATEZZA
RESPONSABILITÀ	GESTIONE DEI RAPPORTI IN RELAZIONE AI REATI COLPOSI IN TEMA DI SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	GESTIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE IN RELAZIONE AI REATI AMBIENTALI

#### Le norme di comportamento previste nel Codice Etico disciplinano in particolare:

Rapporti con il personale e obblighi del personale - Rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali - Comportamenti degli Organi sociali - Rapporti con clienti e fornitori - Rapporti con i soci - Rapporti con la Pubblica Amministrazione - Rapporti con i Mass Media - Rapporti con la concorrenza - Rapporti con i concessionari.

### MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX. D.LGS 231/2001

SMI ha deliberato l'implementazione del modello di organizzazione e di gestione di cui all'art. 6 del D.Lgs. 231/2001 (di seguito il "Modello Organizzativo" parte generale e parte speciale, adozione del codice etico e politica anticorruzione) con verbale del Consiglio di Amministrazione di 24/06/2021. Il Decreto ha introdotto nel nostro ordinamento la responsabilità, in sede penale, delle persone giuridiche e, quindi, delle società, con riferimento ad alcuni reati commessi, nell'interesse ed a vantaggio della Società, da amministratori, manager, dipendenti e soggetti che operano per conto di questa. La responsabilità della società, in tali casi, si aggiunge a quella della

persona fisica autore materiale del reato, sulla base di un criterio di imputazione individuato sul concetto di "colpa organizzativa"; viene, quindi, applicata una sanzione pecuniaria o interdittiva, lì dove si constati che la realizzazione del reato è stata resa possibile dalle lacune del sistema organizzativo interno alla società

### ORGANISMO DI VIGILANZA

SMI ha costituito al proprio interno l'Organismo di Vigilanza, avente il compito di vigilare sull'attuazione e sul rispetto del presente Codice Etico e sui modelli di organizzazione, gestione e controllo, di cui al D. Lgs. 231/2001, attuati coerentemente con il Codice stesso. L'Organismo di Vigilanza è un organo dell'azienda dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo, la cui attività è caratterizzata da professionalità ed imparzialità, al quale è attribuita tale carica attraverso apposito atto deliberativo del Consiglio di Amministrazione.

### RATING DI LEGALITÀ

SMI ha ottenuto (settembre 2019) il rating di legalità attribuito dall'Autorità Garante delle Concorrenza e del Mercato. In base alle dichiarazioni rese, nonché all'esito delle valutazioni effettuate, l'Autorità ha deliberato di attribuire a SMI il Rating di legalità con il punteggio: Il processo di rating di legalità è attualmente in fase di rinnovo.

### I SISTEMI DI GESTIONE - LE CERTIFICAZIONI DEI PROCESSI

L'offerta di servizi di elevati standard a favore dei clienti è un impegno continuo, che richiede che qualità non sia soltanto una dichiarazione d'intenti. Secondo questo approccio SMI ha inteso certificare i propri processi. I sistemi di gestione adottati sono quelli definiti dall'International Organization for Standardization (ISO) e dall'International Electrotechnical Commission (IEC) (Comitato congiunto).

AREA	SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO
Qualità	UNI EN ISO 9001:2015 - 14001:2015
Sicurezza delle informazioni	ISO/IEC 27001:2013 con estensioni / Integrazioni • Linee guida ISO 27017:2015 - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni basato sulla ISO/IEC 27002 per i servizi Cloud. • Linee guida ISO 27018:2019 - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) in Cloud pubblici fungendo da responsabile del trattamento.
Servizi IT	ISO/IEC 20000-1:2018 (Parte 1: Requisiti per un Sistema di Gestione del Servizio)
Ambiente	ISO 14001:2015

**Sistema di Gestione Qualità - ISO 9001:** la certificazione copre i sistemi di gestione relativi alla Progettazione ed erogazione di servizi di consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica, nella gestione di strutture informatizzate, della sicurezza informatica e delle telecomunicazioni. Progettazione, realizzazione e manutenzione di sistemi informatici. Commercio all'ingrosso e al minuto di hardware e software per grandi e piccoli sistemi ICT.

La certificazione è stata ottenuta a ottobre 2016 ed è valida sino a ottobre 2022.

**Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni - ISO/IEC 27001** - La certificazione è relativa alla progettazione e fornitura di servizi di consulenza nel settore IT, progettazione e realizzazione e manutenzione di sistemi informatici, progettazione e realizzazione di infrastrutture INFORMATICHE. Integrazione dei servizi cloud (IaaS, SaaS, PaaS).

La certificazione è stata ottenuta a maggio 2019 ed è valida sino a maggio 2021.

**Sistema di gestione servizi IT ISO/IEC 20000-1:2018:** Servizi IT per la fornitura di prestazioni relative a implementazione, configurazione, manutenzione e gestione di servizi relativi ad Application e System Management



attinenti piattaforme tecnologiche, infrastrutture ICT (sistemi, rete e sicurezza logica) e soluzioni applicative (comprese le basi dati).

Supporto specialistico, manutenzione hardware, supporto ambienti client erogati presso le sedi aziendali e/o sedi dei clienti esterni. La certificazione è stata ottenuta a agosto 2018 ed è valida sino ad agosto 2021.

**Sistema di gestione Ambiente - ISO 14001:** la certificazione ambientale è relativa alle attività di: progettazione, fornitura, installazione, sviluppo ed implementazione di soluzioni ed erogazione di servizi gestiti con infrastruttura propria o cloud in modalità SaaS e PaaS in ambito Customer Communication Management, Customer Experience Management, Fatturazione Elettronica, Conservazione Digitale a Norma e Conservazione a lungo Termine. La certificazione è stata ottenuta ad ottobre 2018 ed è valida sino a ottobre 2021.

Sono inoltre in corso di ottenimento le certificazioni di altri importanti sistemi di gestione:

- **Sistema di gestione Continuità Operativa - ISO 22301:** Il sistema è stato implementato nel 2020, sono stati eseguiti due cicli di esercizio semestrali ed a seguire sono stati pianificati per il quarto trimestre del 2021 gli audit di certificazione.
- **Sistema di gestione Responsabilità Sociale - SA 8000:** Il sistema è stato implementato all'inizio del 2021, è stato eseguito un ciclo di esercizio e sono state pianificati per il quarto trimestre del 2021 gli audit di certificazione.

#### ACCREDITAMENTO AGID

SMI è in corso di accreditamento nel Marketplace Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) come fornitore di servizi qualificati Pass e SaaS, il processo di accreditamento si concluderà entro il 30 settembre 2021.

#### GOVERNANCE IT: IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

S.M.I. si rivolge ad imprese, enti pubblici e privati e aziende di ogni dimensione per governarne processi di implementazione, Tuning, gestione e cut-off. SMI intende garantire al Cliente un elevato livello di affidabilità della propria infrastruttura IT, in termini di Server, Storage, Networking fornendo un supporto a livello hardware e software sia on site che da remoto, a fronte di eventuali guasti. Tali aspetti sono ritenuti essenziali da SMI al fine della progettazione ed erogazione dei propri servizi di: a) consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica, nella gestione di strutture informatizzate, della sicurezza informatica e della telecomunicazione e b) progettazione e realizzazione e manutenzione di sistemi informatici.

Come richiamato nel precedente paragrafo, SMI ha adottato un sistema di gestione integrato per la Gestione del Servizio, per la Sicurezza delle Informazioni, per la Continuità Operativa, per la Qualità e la Tutela Ambientale, conformi rispettivamente ai requisiti delle norme ISO 20000-1:2011, ISO 27001:2013, con le estensioni ISO 27017:2015 e ISO 27018:2019, UNI EN ISO 9001:2015, ISO/IEC SO 14001:2015 e ISO 22301:2019.

**Gli obiettivi del sistema di gestione:**

- Controllare e proteggere le informazioni aziendali da modifiche volontarie o involontarie dei dati o da accessi non autorizzati;
- Preservare i 3 principi fondamentali della sicurezza delle informazioni, quali "riservatezza", "integrità" e "disponibilità";
- Minimizzare i danni derivanti da eventuali incidenti;
- Incrementare la sicurezza dei servizi attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo in conformità ai requisiti delle norme internazionali di riferimento e alle leggi e regolamenti applicabili;

- Stabilire per ogni aspetto ambientale (sia relativa alle informazioni che ai servizi) i livelli di rischio in termini di abilità dell'Organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema;
- Garantire la Continuità Operativa per i servizi erogati ai propri Clienti.

**I principi fondamentali su cui SMI basa il proprio operato sono:**



SMI ha come obiettivo strategico l'accrescimento della propria presenza nel settore di riferimento, puntando su competenze professionali adeguate alle esigenze attuali e future del mercato. Ha deciso, quindi, di garantire la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite del cliente esterno e interno, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali e delle best practice di sicurezza delle informazioni richiamate nel presente documento. L'approccio di S.M.I. Technologies and Consulting S.r.l. alla sicurezza delle informazioni tiene conto di aspetti quali il del contesto di riferimento, che possono avere delle ricadute in termini di vulnerabilità degli asset, probabilità di accadimento di incidenti ed i relativi impatti.

- **CONTESTO ESTERNO:** o la conformità alle leggi applicabili;
  - gli aspetti culturali, politici, finanziari, tecnologici (ad esempio il manifestarsi di una minaccia di terrorismo o la decisione di accettare un rischio per ragioni economico-finanziarie);
  - le caratteristiche dei servizi offerti dai competitor (ad esempio SLA di sicurezza per il Cliente a parità di tariffa praticata);
  - le aspettative delle Terze Parti Interessate (ad esempio il livello di affidabilità richiesto dai partner commerciali e fornitori, il raggiungimento di obiettivi di business richiesto dagli investitori, le garanzie di continuità del servizio richieste dai Clienti).
- **CONTESTO INTERNO:** o le caratteristiche del modello organizzativo (ruoli e responsabilità);
  - le politiche di gestione presenti in azienda ed i relativi obiettivi strategici;
  - le caratteristiche dei processi e delle infrastrutture aziendali (persone, metodologie, sistemi ICT, tempo e risorse finanziarie);
  - le aspettative delle Terze Parti Interessate (ad esempio le garanzie di Privacy o le esigenze di formazione richieste dai dipendenti, la riservatezza delle informazioni ritenute critiche dalla Direzione).

**Il Manuale Sistema di Gestione Integrato della Sicurezza delle Informazioni, Servizi, Qualità, Ambiente e Continuità Operativa** ("Manuale") individua e definisce in sintesi i processi che costituiscono il Sistema di Gestione Integrato (SGI) di SMI distribuito a tutti i membri del proprio core team.

**Il Manuale comprende:**

- le politiche di Gestione della Qualità, della Sicurezza delle Informazioni, della Continuità Operativa, del Servizio e dell'Ambiente;
- l'organizzazione dell'azienda;
- i processi;
- le responsabilità;
- le modalità di svolgimento e le responsabilità specifiche delle attività e dei processi aziendali fondamentali, con rimandi alle procedure che li approfondiscono.

## VALUTAZIONE E TRATTAMENTO DEL RISCHIO

I rischi riguardanti la sicurezza delle informazioni, la Continuità Operativa, il Servizio, l'Ambiente e la Qualità sono identificati e valutati e vengono pianificate le opportune azioni come definito nella "Metodologia di Gestione del Rischio". A tal proposito, l'organizzazione identifica anche i controlli (misure di sicurezza) già implementati, utili per garantire la conformità ai requisiti degli standard internazionali e del Sistema di Gestione Integrato e il raggiungimento degli obiettivi. I controlli della Sicurezza delle Informazioni sono stati inoltre riportati in un apposito documento "Statement of Applicability".

La valutazione dei rischi interviene nell'ambito del piano di Continuità Operativa, nella scelta delle soluzioni e delle tecnologie che meglio risultano capaci di contrastare i danni potenziali derivanti dal verificarsi degli scenari identificati come maggiormente rischiosi, sia per probabilità di accadimento, sia per impatto potenziale.

### VALUTAZIONE IMPATTI AMBIENTALI

Le modalità operative, i criteri, le tassonomie e le responsabilità adottate da SMI per individuare e gestire, rispettivamente, gli aspetti e gli impatti ambientali sono definiti in una specifica procedura "Gestione Aspetti e Impatti Ambientali".

SMI stabilisce per ogni aspetto ambientale (sia relativo alle informazioni che ai servizi) i livelli di rischio in termini di abilità nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema. La procedura tiene conto anche delle situazioni anomale e/o incidentali e dei cambiamenti (organizzativi, procedurali, tecnologici, etc.) che possono intervenire nel corso della vita aziendale.

### CONTINUITÀ OPERATIVA

SMI ha stabilito e documentato le procedure operative per rispondere all'interruzione dell'attività e per definire come continuare o recuperare la propria attività entro un intervallo temporale predefinito. Tali procedure hanno tenuto conto delle esigenze di coloro che le utilizzeranno.

L'obiettivo principale è quello di garantire che l'organizzazione sia in grado di reagire a fronte di eventi dannosi che ne minacciano la sopravvivenza o l'immagine, nel rispetto delle normative di riferimento e di quanto definito nei contratti con i Clienti.

**I principi che stabiliscono le priorità nella gestione dell'emergenza/crisi e che orientano le decisioni sono:**

- proteggere la vita e l'incolumità delle persone;
- prevenire ulteriori conseguenze derivanti dall'incidente di origine;
- proteggere la continuità del business e tutelare il patrimonio di immagine dell'azienda;
- cooperare alla garanzia di continuità di erogazione dei servizi critici.

## COMUNICAZIONE E CONSULTAZIONE

L'organizzazione, grazie ai processi di comunicazione e consultazione, deve incoraggiare la partecipazione alle buone prassi in materia di organizzazione, sicurezza e rispetto dei requisiti di qualità, fornendo un supporto alla corretta applicazione della sua politica e dei suoi obiettivi.

La **comunicazione** rappresenta il flusso d'informazioni che investe tutte le risorse dell'organizzazione, sia quelle interne che quelle esterne, con lo scopo di sensibilizzarle rispetto ai temi riguardanti le attività aziendali.

La **consultazione**, invece, è la funzione attraverso la quale la Direzione e le altre figure, compresi i loro rappresentanti, valutano in modo congiunto temi di reciproco interesse. I soggetti, figure e ruoli interessati dalla procedura possono essere: i dipendenti a tutti i livelli, i loro rappresentanti, gli appaltatori, i fornitori, committenti/clienti, parti interessate esterne, ecc.

In tale ottica, è fondamentale un adeguato flusso informativo sia per quanto attiene l'azienda e i suoi processi interni, sia per quanto attiene l'ambiente esterno (il mercato, la concorrenza, il cliente). Ciascun responsabile deve provvedere affinché le informazioni e i dati siano adeguatamente e tempestivamente diffusi alle funzioni

interessate, in particolare quando tra le funzioni vi sia un rapporto cliente/fornitore. I responsabili delle funzioni devono, inoltre, curare il trasferimento delle informazioni, nell'ambito della propria funzione, ai dipendenti interessati.

### LA COMUNICAZIONE IN AMBITO PRIVACY

Obiettivo principale della comunicazione in ambito Privacy è quello di aiutare le parti interessate a comprendere le problematiche inerenti la protezione dei dati personali e le politiche dell'organizzazione.

**La comunicazione deve essere:**

CHIARA	TRASPARENTE	CREDIBILE	APPROPRIATA
UTILIZZARE LINGUAGGIO ADEGUATO E COMPRESIBILE PER DESTINARI	TRASMETTERE AI DESTINARI INFORMAZIONI ACCESSIBILI E VERIFICABILI	VEICOLARE INFORMAZIONI ACCURATE	CONTENETE INFORMAZIONI IMPORTANTI E RILEVANTI PER DESTINATARI

## LA DISCIPLINA DEL DATA BREACH (VIOLAZIONE DATI PERSONALI)

Il GDPR disciplina la violazione dei dati personali (data breach) prevedendo espressamente un obbligo di notifica e comunicazione in capo al titolare, in presenza di violazioni di dati personali che possano compromettere le libertà e i diritti dei soggetti interessati. Il titolare del trattamento, non appena viene a conoscenza di una avvenuta violazione dei dati personali trattati, notifica la violazione dei dati personali all'autorità di controllo competente, senza ingiustificato ritardo e, se possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza.

L'obbligo non scatta nel caso in cui il titolare del trattamento ritiene di dimostrare che è improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Decorso il termine di 72 ore, la notifica della violazione deve essere corredata delle ragioni del ritardo e le informazioni potrebbero essere fornite in fasi successive senza ulteriore ingiustificato ritardo.

La notifica delle violazioni al Garante si effettua compilando il modello Mod\_CVD "Comunicazione violazione dati". Il Titolare del Trattamento, in caso di rischio elevato per i diritti e le libertà della persona fisica, comunica all'interessato la violazione dei dati personali immediatamente, al fine di consentirgli di prendere le precauzioni necessarie. La comunicazione descrive la natura della violazione dei dati personali e formula raccomandazioni per la persona fisica interessata intesa ad attenuare i potenziali effetti negativi.

SMI ha stabilito che le comunicazioni agli interessati siano effettuate non appena ragionevolmente possibile in conformità agli orientamenti impartiti dall'Autorità garante e dal Regolamento Europeo. Può essere che in concreto le comunicazioni agli interessati sia differita per avere modo di scoprire il trasgressore.

**La comunicazione all'interessato non è fornita quando ricorre almeno una delle seguenti condizioni:**

- Il Titolare del Trattamento ha messo in atto le misure tecniche organizzative adeguate di protezione tali da rendere i dati personali incomprensibile a chiunque non sia autorizzato ad accedervi quali la cifratura;
- Il Titolare del Trattamento ha successivamente adottato misure atte a scongiurare il sopraggiungere di un rischio elevato per i diritti e le libertà degli interessati;

Qualora la comunicazione richieda costi non proporzionati, si procede ad una comunicazione pubblica o una misura simile, tramite la quale gli interessati sono informati con una efficacia analoga.

Nessuna contestazione, denuncia da parte esterna o da enti regolatori è ad oggi pervenuta alla Società

relativamente a violazioni della normativa in materia di privacy, dei diritti degli interessati e dei dati personali di cui la Società è titolare del trattamento.

La SMI nel corso del 2020, spinta dalla crescita degli ultimi anni, ha deciso di rafforzare i propri sistemi di sicurezza (Perimetrale Uffici, Perimetrale Cloud, Endpoint Uffici, Endpoint Cloud). Tramite le conoscenze acquisite dalla nuova BU Security sono state messe in atto delle trasformazioni incentrate sul controllo delle reti e dei dispositivi. Le modifiche hanno avuto impatto sui servizi erogati dallo SMI Cloud ma anche nell'ambito uffici.

#### **SOLUZIONE TECNICA SICUREZZA PERIMETRALE CLOUD**

L'infrastruttura di sicurezza perimetrale del Cloud prima dell'intervento era caratterizzata da un firewall open source presso il datacenter SMI Cloud di Roma. Per rafforzare la sicurezza perimetrale si è quindi deciso di procedere con un cambio tecnologico, passando dal mondo open source a quello Fortinet, la soluzione comprende una coppia di apparati Fortinet Fortigate 200D con tutte le features di sicurezza abilitate quali:

- IPS - NGFW - Application Control - SSL Inspection - Threat Protection - AV

#### **SOLUZIONE TECNICA SICUREZZA PERIMETRALE UFFICI**

L'infrastruttura di sicurezza perimetrale nell'ambito uffici prima dell'intervento era caratterizzata da un security gateway presso i 2 uffici di SMI Roma. Per rafforzare la sicurezza perimetrale si è quindi deciso di procedere con un cambio tecnologico passando dalla soluzione security gateway alla soluzione comprendente apparati Watchguard M270 con tutte le features di sicurezza abilitate quali:

- IPS - NGFW - Application Control - SSL Inspection - Threat Protection - AV

Queste modifiche hanno consentito un maggiore controllo ed un migliore monitoraggio della componente di sicurezza perimetrale, nonché una sicurezza intrinseca maggiore. Le modifiche all'infrastruttura non hanno riguardato solamente la componente di apparati di rete e di sicurezza ma anche la componente computazionale, sono stati sostituiti anche i server che dai quali la SMI eroga i propri servizi Cloud andando inoltre a costruire un secondo sito datacenter come soluzione di Disaster Recovery del sito primario.

#### **L'EFFICACIA DELLE POLITICHE - PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI**

SMI ha pianificato, sviluppato e tiene sotto controllo tutti i processi (anche quelli affidati all'esterno) necessari per soddisfare i requisiti di Sicurezza delle Informazioni, di Continuità Operativa, di Gestione del Servizio, di Qualità e di Tutela dell'Ambiente, per mettere in atto le azioni di trattamento del rischio e attuare i piani per conseguire gli obiettivi dell'intero Sistema di Gestione Integrato.

### **LA COMPLIANCE: IL RISPETTO DELLA NORMATIVA**

#### **IL RISPETTO DELLE NORME AMBIENTALI**

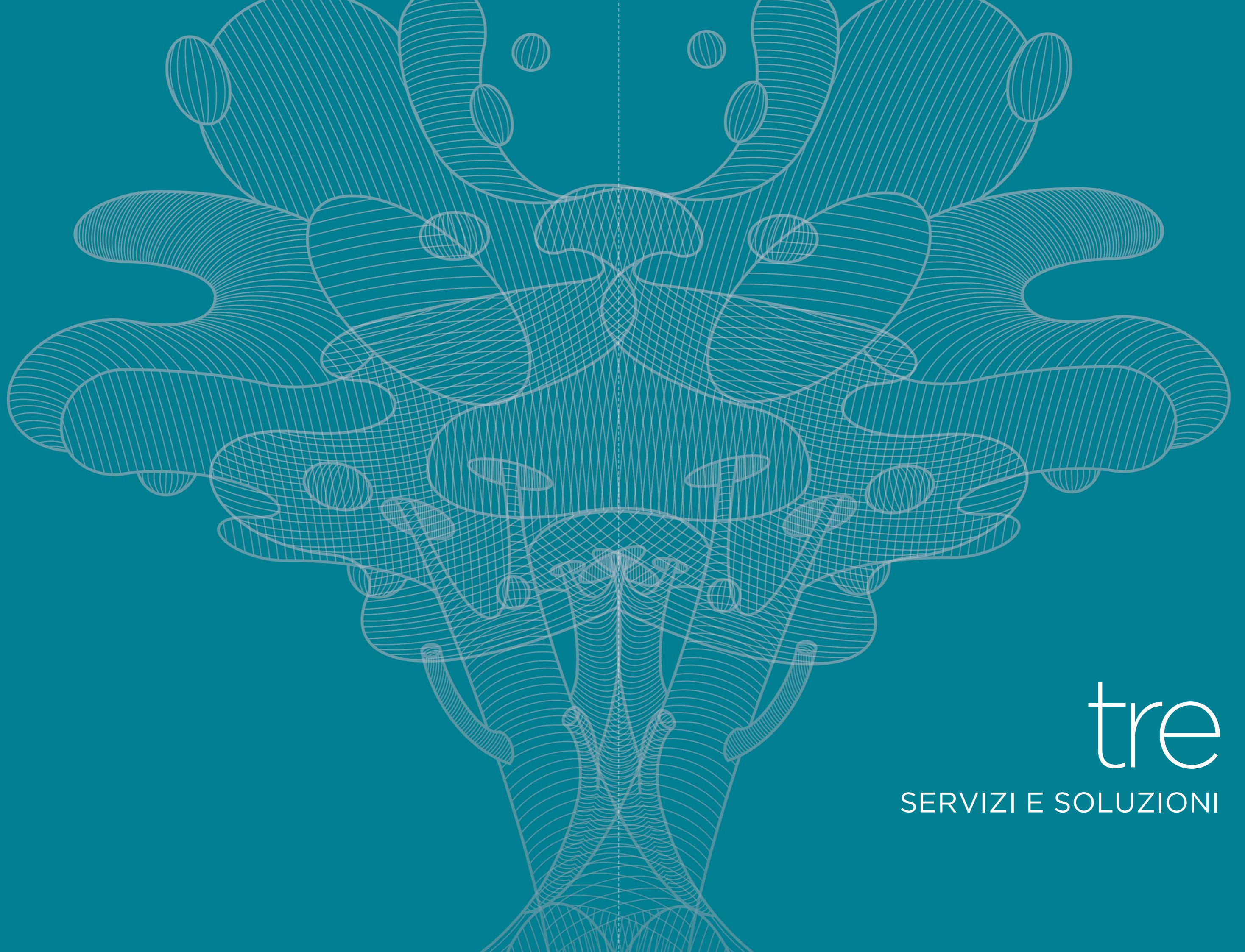
Nel corso del 2020, così come in quello precedente, non si sono verificati eventi che hanno dato origine a sanzioni e/o contenziosi per non conformità a leggi, normative, regolamenti in materia ambientale. Analogamente, alla data di redazione del presente Bilancio di sostenibilità, non sono in essere contenziosi ambientali.

#### **INOSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI IN AREA SOCIALE, ECONOMICA E FISCALE**

Alla data del presente documento non sussistono casi di violazioni di leggi e/o regolamenti relativi a disposizioni di carattere sociale, economico e fiscale. Nessuna sanzione avente tale natura è stata ricevuta nel 2020 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

#### **ANTICORRUZIONE**

Nel corso dell'esercizio 2020, così come in quelle precedenti oggetto di rendicontazione, non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di SMI.



tre

SERVIZI E SOLUZIONI

## I SERVIZI

Il mondo è cambiato, inutile non esserne consci, l'approccio che dovremo tenere nei prossimi anni sarà quello di vivere questo cambiamento prevenendo soluzioni e una tecnologia che lo renda "more safe", prima ancora che "more fast", la velocità non è la sola caratteristica da migliorare, senza tenere conto della salute e sicurezza.

L'obiettivo di SMI è quello di sottoporre al cliente un set di servizi che siano ingegnerizzati intorno alle sue necessità, che pongano il suo benessere al centro, piuttosto che la sua velocità tout-court.

### IL PORTFOLIO DEI SERVIZI SMI

**Service integration** - Creare connessioni.

Il cloud di SMI consente di far dialogare la tecnologia delle aziende: Servizi XaaS e servizi Hybrid Cloud.

**Cybersecurity** - Gestione della sicurezza dei sistemi informatici dell'azienda, attraverso:

- Vulnerability Assessment
- Penetration Test
- Security information and event management

**Assistenza e manutenzione** - Assessment, Helpdesk, Remote Management, Presidio. Dall'analisi della condizione iniziale del cliente, all'individuazione delle soluzioni più efficaci e delle priorità da assegnare, alle gestione del servizio, sia da remoto che on site.

**Fleet management** - Desktop Management; Asset & Configuration Management; Monitoring; Remote monitoring. Gestione di ogni specifica necessità della «flotta» hardware e software dell'azienda, dalla configurazione, al monitoraggio, al controllo da remoto.

**Progettazione di infrastrutture IT e IOT 07** - Sulla base dell'analisi delle esigenze peculiari del cliente, SMI fornisce soluzioni integrate di hardware e software.

**Building automation e facilities management** - Gestione dell'ambiente fisico di lavoro e degli impianti connessi: sviluppo e personalizzazione interfaccia di gestione centralizzata; progettazione sistemi di automazione; progettazione ed esecuzione di opere di riqualificazione e adeguamento normativo; gestione, conduzione, manutenzione degli impianti.

**Project management** - In progetti complessi, SMI supporta il cliente nella gestione orchestrata dei singoli asset di servizio di cui il progetto si compone.

## I PRODOTTI

**YOU**nified  
PLATFORM

L'uomo al centro, sempre. Questo è il punto fermo nell'offering dei servizi di SMI e il suo payoff (a new Youniverse) lo sostanzia. Nel mondo digitale ogni applicazione diventa servizio, ogni facilities ha una sua applicazione di accesso, dal sistema gestionale, ai sistemi di accesso alle informazioni, alle applicazioni che gestiscono la domotica. Ogni servizio ha una sua pagina WEB da cui è possibile fruirlo ed accedervi.

**La YOUnified Platform® si pone come obiettivo primario quello di consentire un unico accesso a tutti i portali che erogano i servizi.**

SMI fornisce strumenti che consentono alle persone di ottimizzare il tempo: la risorsa più grande. Risparmiare tempo significa non solo risparmiare risorse in termini energetici e ambientale, ma anche più tempo da dedicare a cose importanti come la famiglia, gli affetti e il tempo libero. La YOUnified Platform® consente di dedicare più tempo a se stessi.



La **YOUunified Platform** è l'elemento principale per la **Service Integration**. Attraverso un unico accesso offre la possibilità di accedere a tutti i servizi, monitorando e tenendo sotto controllo l'azienda. Piattaforma di Service Integration, registrata presso SIAE, è stata ideata e sviluppata da SMI e permette l'integrazione di molteplici servizi.

Le società utilizzano una grande quantità di applicazioni per gli scopi più eterogenei e una gestione aziendale più efficace con problematiche di livello di integrazione, automazione e condivisione di dati utili tra le diverse applicazioni.

**YOUunified Platform:** Flessibilità, facilità di sviluppo e utilizzo, dialogo tra le applicazioni. Queste le caratteristiche della piattaforma. Integrazione ed automazione, unite a una maggiore visibilità, consentono di non sottrarre tempo allo sviluppo del business e ai clienti, lasciando alla piattaforma il compito di raccogliere, elaborare e mostrare i dati utili.



IL CLOUD CHE SMI EROGA DAL PROPRIO DATACENTER PER DARE SPAZIO ALLE NECESSITÀ DEI CLIENTI.



CLOUD IN TASCA - A DISPOSIZIONE ANCHE SENZA CONNESSIONE.

## QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

La politica della qualità SMI definisce i principi fondamentali alla base dei servizi erogati.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

- Sicurezza
- Rispetto delle regole e del cliente
- Gestione per processi e per progetti
- Trasparenza nelle relazioni
- Miglioramento continuo

SMI intende offrire ai propri Clienti un "Servizio a Valore Aggiunto" in grado di soddisfare ognuno di loro proponendo le migliori soluzioni globali ICT a specifici problemi, proponendo soluzioni complete che si estendono dallo studio di fattibilità fino alla realizzazione finale e gestione operativa, e impegnandosi per il conseguimento dei requisiti e quindi per la massima soddisfazione dei Clienti stessi.

### SMI ha individuato le seguenti linee guida strategiche:

- Stabilire rapporti di partnership con i propri clienti supportandoli nei servizi scelti con le più avanzate soluzioni ICT;
- Costruire partnership strategiche con i vendor leader del mercato ICT per essere sempre all'avanguardia nelle soluzioni tecnologiche;
- Individuare, reclutare, sviluppare e mantenere i collaboratori attraverso formazione, percorsi di carriera personalizzati e meccanismi innovativi di incentivazione, in modo da accrescere costantemente la qualità delle competenze.

## LIVELLI DI SERVIZIO

SMI è al fianco dei propri clienti in modo flessibile e adattabile a ogni specifica esigenza: da una reperibilità 24 ore su 7 giorni, con tempi di risposta in 4 ore, a un intervento garantito max entro il giorno lavorativo successivo a quello della ricezione della chiamata.

## MARCHI E BREVETTI

SMI nel 2021 ha registrato il proprio marchio. In data 22/01/2021 è stata presentata domanda di deposito del marchio SMI. In data 11/05/2021 è stato pubblicato nella sezione domande registrabili nel Bollettino Ufficiale n. 453.

## I CLIENTI SMI

SMI è un'azienda orientata all'eccellenza dei prodotti e dei servizi indirizzati alla soddisfazione dei bisogni espressi dal mercato. Accompagna i propri clienti nell'implementazione delle strategie dei nuovi modelli di business.

Al fine di assecondare questa visione, l'Azienda persegue le migliori pratiche e gli standard più elevati per declinare il concetto di Qualità tanto nei processi quanto nei modelli organizzativi interni.

## LA GESTIONE DEL CLIENTE

SMI ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma ISO9001:2015, che costituisce un impianto organizzativo e procedurale di supporto al personale impegnato nel processo produttivo ed esprime la politica aziendale in tema di qualità e di attenzione alla soddisfazione dei clienti. Il documento qualificante dell'intero processo è il Piano di Progetto o di Servizio, che viene redatto all'inizio dei lavori dal Project Manager o dal Service Manager e dove sono contenute tutte le componenti necessarie a una corretta pianificazione della qualità, integrate con gli aspetti di Project/Service Management.

**L'effettiva applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e, più in generale, il livello di conformità alle norme di riferimento e alle procedure aziendali, vengono controllati mediante attività di audit focalizzate su:**

- Commesse realizzate per i clienti con monitoraggio dello stato e dell'andamento dei progetti e/o dei servizi.
- Centri di produzione, ovvero unità organizzative omogenee che gestiscono le commesse realizzate per i clienti o per le altre funzioni aziendali.
- Centri di servizio, ovvero strutture che erogano servizi centralizzati verso clienti e verso tutte le altre strutture aziendali.
- Processi, con particolare riferimento a quelli definiti nella norma ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000.
- Direzioni e centri servizi interni quali acquisti, amministrazione, sistemi informativi, personale e organizzazione e altri.

## VALUTAZIONE DEI CLIENTI E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI

SMI identifica e documenta i clienti, gli utenti e le parti interessate dei servizi. Sono stati definiti il procedimento e le specifiche relative per registrare le informazioni relative ai clienti ed effettuare nel tempo una corretta ed oggettiva valutazione, durante la quale si individuano il potenziale commerciale di un cliente e le caratteristiche implicite di qualità richieste dal cliente e da lui percepite.

L'Archivio dei clienti contiene informazioni dell'azienda (anagrafici del cliente, amministrative e di mercato) e la sua gestione è della Direzione Commerciale e Direzione Amministrativa. La diffusione è limitata a livello del personale tecnico-commerciale incaricato. Periodicamente, almeno una volta l'anno, il Commercial Director effettua una valutazione del cliente mediante l'analisi dei dati raccolti, registrandoli sul sistema di gestione interno aziendale. In ogni caso, per ogni singola fornitura erogata che mostri palesemente una non-corrispondenza piena a quanto richiesto viene riesaminata la politica ed il livello di qualità implicita richiesta dal cliente e la valutazione complessiva del potenziale commerciale.

Ciascun cliente è costantemente in contatto con il Service Director, il Commercial Director e l'Operations Director, responsabili in egual misura per la gestione dei rapporti con il cliente stesso e la sua soddisfazione. SMI stabilisce un meccanismo di comunicazione con il cliente, al fine di promuovere la comprensione dell'ambiente di business nel quale i servizi vengono condotti nonché dei requisiti per servizi nuovi o modificati.

Il Service Director riesamina insieme al cliente le prestazioni dei servizi ad intervalli pianificati. Monitoraggi delle prestazioni del Servizio con il cliente sono gestiti e controllati tramite un processo specifico (procedura "PRO\_20 Reporting del Servizio"). I cambiamenti ai requisiti documentati del servizio vengono controllati tramite il processo di "Gestione del Cambiamento". I cambiamenti agli SLA sono coordinati con il processo per la "Gestione dei livelli di servizio". Eventuali revisioni dei termini contrattuali devono essere analizzate secondo quanto stabilito negli accordi contrattuali.

Per quanto riguarda la gestione dei **reclami** sul servizio, la sua definizione viene concordata con il cliente e gestita secondo quanto riportato nella procedura "PRO\_05 Gestione Conformità e Compliance" che prevede, la registrazione, l'analisi, la comunicazione e la chiusura di tali reclami. Qualora un reclamo sul servizio non venga risolto attraverso i normali canali, S.M.I., ha definito e concordato con il cliente uno specifico processo di escalation gestito secondo quanto definito nella procedura "PRO\_16 Gestione dell'incidente e della richiesta di servizio".

SMI misura la **soddisfazione dei clienti** ad intervalli pianificati, sulla base di un campione rappresentativo dei clienti e degli utenti dei servizi. I risultati di tali misurazioni vengono analizzati e riesaminati, al fine di identificare opportunità di miglioramento.

#### I fattori principali che sono considerati per arrivare ad una valutazione complessiva del Servizio da parte del cliente sono:

- Misurazioni della soddisfazione del cliente
- Reclami sul servizio
- Risultati dell'analisi delle misurazioni di soddisfazione e dei reclami.

#### Le strategie principali per il processo di Relazione con il Business sono:

- Presenza di un unico punto di contatto (Service Account Manager)
- Registrazione di tutte le richieste in ingresso
- Supporto al cliente in tutte le attività di utilizzo del Servizio
- Velocità di risposta
- Riduzione dei livelli di escalation necessari per gestire un reclamo (idealmente uno solo)

#### La comunicazione con i clienti comprende:

- la fornitura di Informazioni relative ai prodotti e servizi;
- la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- l'ottenimento dal cliente di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del cliente stesso;
- la gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà del cliente;
- la definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente.

#### Le modalità di comunicazione sono:

- WEB/Internet
- Posta/Raccomandata
- Email/PEC
- Meeting
- Telefono

## L'IMPATTO DEI SERVIZI AL CLIENTE

Per loro natura i servizi IT hanno una proiezione ortogonale sulla qualità dei servizi che i clienti SMI erogano ai loro clienti finali. Per i clienti che ricoprono un ruolo di pubblica utilità, la proprietà transitiva assegna un'utilità pubblica ai servizi di SMI, e questo a prescindere dalla dimensione del cliente stesso. Erogare servizi di supporto remoto e di riorganizzazione dei processi per l'accesso ai servizi erogati dalla PA è la mission di SMI sia per piccole che grandi pubbliche amministrazioni. L'accesso più veloce e semplice ai servizi e il supporto agli addetti per disporre delle risorse informatiche per erogarli, hanno una immediata conseguenza sulla qualità della vita sia di chi è il fruitore (cittadino) sia di chi è il fornitore (PA).

Essere supportati da remoto significa ridurre ai minimi gli spostamenti con mezzi propri o pubblici, utilizzare strumenti informatici più veloci significa meno consumi, informare sull'uso degli strumenti informatici significa ridurre lo stress.

Per quanto riguarda i clienti privati troviamo le farmaceutiche sulle quali l'intervento della tecnologia ha sempre un solo scopo quello di permettere l'accesso più veloce alla ricerca e alla produzione di farmaci.

### IN ESTREMA SINTESI PER SMI LA MISSIONE È METTERE AL CENTRO DEL SERVIZIO LA PERSONA, LA TECNOLOGIA È SOLO UN MEZZO PER AUMENTARE IL SENSO DI BENESSERE.

#### Di seguito una lista di alcuni clienti di clienti di PUBBLICA UTILITÀ e CLIENTI PRIVATI:

- Ministero delle infrastrutture e per la mobilità sostenibile
- Ministero dei beni culturali
- Università La Sapienza di Roma
- Università Tor Vergata di Roma
- Ministero della Salute
- Ospedale Fate bene Fratelli
- Campus-x
- Comune di Castelnuovo
- Menarini
- Sanofi Aventis

## LE PARTNERSHIP

Lo sviluppo continuo delle competenze in SMI è necessario per interpretare, comprendere e risolvere le esigenze dei clienti, per costruire relazioni durature di partnership. Per tale motivo i tecnici di SMI sono in grado di offrire un portfolio di soluzioni tra le più avanzate oggi presenti sul mercato, insieme a partner nazionali e internazionali.

- VMWARE
- CITRIX
- VEEMAN
- UBIQUITI
- MICROSOFT
- CISCO
- UNIDATA
- MERAKI
- OVH CLOUD
- NETSKOPE
- SWASCAM
- FORTINET
- PANDA
- RUBRIK IRISYS

## LA SUPPLY CHAIN

### I FORNITORI SMI

SMI si avvale di fornitori per realizzare e condurre talune parti dei processi relativi alla gestione del servizio erogato al Cliente. Per questo, avendo un ruolo strategico di business, la figura del fornitore assume particolare rilievo e si rende pertanto necessario instaurare e conservare nel tempo un reciproco rapporto di fiducia.

Le relazioni con i fornitori sono gestite sulla base di una specifica politica: "Gestione dei fornitori". Lo scopo specifico del documento è quello di definire le modalità attuative della gestione dei fornitori di SMI al fine di indirizzare in particolare gli aspetti relativi alla sicurezza delle informazioni e la conformità alle normative vigenti e di raggiungere gli obiettivi riportati nella "Politica del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, Sicurezza delle Informazioni, Servizi e Ambiente". SMI assicura che le informazioni condivise con i fornitori abbiano un adeguato livello di protezione in linea con la loro importanza per l'organizzazione.

I fornitori di SMI sono relativi alla gestione dello spare management e degli interventi di assistenza tecnica e vengono classificati in 3 categorie:

- Fornitori di prodotti
- Fornitori di servizi
- Fornitori di prodotti e servizi

SMI acquista principalmente prodotti hardware / HW e software / SW, servizi di assistenza tecnica HW e SW, prestazioni professionali (consulenze). I principali fornitori sono tutti quelli inseriti nell'albo fornitori e classificati come consulenti e fornitori di prestazioni tecniche.

### CRITERI DI VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEI FORNITORI

I criteri impiegati per la valutazione e qualificazione del fornitore comprendono aspetti di carattere ambientale e sociale. Nello specifico: Struttura aziendale e capacità tecnico/produttive - **Qualità Prodotto/servizi** - Rispetto dei termini di consegna - Prezzo e condizioni di pagamento - Disponibilità di struttura post-vendita - **Affidabilità nel mantenimento degli impegni di presi** - **Certificazioni ISO ed in ambito Ambientale**.

Le **condizioni generali di fornitura** dei servizi comprendono, tra le altri aspetti e clausole anche la correttezza Commerciale e il Codice Etico/Modello Organizzativo Ex D.Lgs. 231/01.

SMI **monitora le prestazioni dei fornitori** ad intervalli pianificati. L'aggiornamento sistematico della database dei fornitori prevede che in caso di una Non Conformità grave, un fornitore possa essere immediatamente squalificato e rimosso.

Il processo di gestione delle relazioni con i fornitori prevede, a tale riguardo, la possibilità di condurre audit presso i propri fornitori e di concordare con gli stessi eventuali azioni per risolvere problemi e/o incidenti ipotizzabili e/o rilevati.

Per il monitoraggio dei fornitori è stato definito un processo parte integrante del sistema di gestione della qualità (ISO 9001), periodicamente aggiornato in funzione dell'estensione dei sistemi di gestione adottati dalla SMI. Al momento il processo copre i requisiti di tutti i sistemi di gestione implementati ed è in aggiornamento relativamente all'introduzione dei requisiti relativi alla continuità operativa ed alla responsabilità sociale. Il processo prevede un campionamento dei fornitori rispetto ad un indice di rilevanza, calcolato tenendo conto di una serie di parametri quali, ad esempio, la storicità, la dimensione economica, il coinvolgimento in processi critici, ecc. Dal punto di vista operativo il processo prevede la fase di individuazione del set di fornitori da porre sotto osservazione per l'anno di riferimento, la somministrazione di un questionario di self assessment, la selezione del sub set di fornitori da sottoporre a verifica in campo (audit di seconda parte) in funzione dei risultati dell'analisi della fase di self assessment.

## SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI NEI RAPPORTI CON I FORNITORI

SMI adotta e mantiene aggiornato un sistema di gestione al fine di garantire gli aspetti di sicurezza inerenti gli accessi ai beni e alle informazioni (con particolare rilievo alla tutela dei dati personali) da parte dei fornitori esterni.

Gli accordi con i fornitori (vedi "Non Disclosure Agreement/Obbligo di Riservatezza e Confidenzialità") prevedono inoltre i requisiti per indirizzare i possibili rischi alla Sicurezza delle Informazioni, alla Gestione del Servizio, alla Gestione della Qualità e alla Sicurezza dei Dati Personali derivanti dall'accesso e dalla comunicazione delle informazioni (e dei dati personali in particolare) di SMI Technologies and Consulting S.r.l. durante la filiera di fornitura. SMI assicura che le informazioni condivise con i fornitori abbiano un adeguato livello di protezione, in linea con la loro importanza per l'organizzazione e monitora il possesso ed il successivo mantenimento dei requisiti nel tempo.

## LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

### INMI LAZZARO SPALLANZANI

In piena pandemia il management di SMI ha preso l'iniziativa di agire attraverso l'unico investimento che mai avrebbe fallito, ovvero tramite la solidarietà. SMI ha donato all'INMI Lazzaro Spallanzani di Roma reparto "UOC Infezioni Sistemiche Immunodepresso" un sistema medico evoluto per la gestione informatizzata dei dati clinici in mobilità. Un piccolo gesto che voleva far risuonare all'unisono i cuori di un'azienda e dei suoi dipendenti insieme ai cuori degli eroi della ricerca scientifica, dei militanti sanitari in frontiera, tendendo una mano a chi in questo inimmaginabile periodo storico si è trovato a lottare con tenacia e sofferenza in una battaglia contro un invisibile nemico che ha reso le nostre vite ancor più vulnerabili di quanto la vita stessa già non sia.

Come diceva Harvey B. Mackay "Ciò che abbiamo fatto solo per noi stessi muore con noi. Ciò che abbiamo fatto per gli altri e per il mondo resta ed è immortale".

ATTESTATO  
LA TECNOLOGIA PUÒ ESSERE UN DONO.

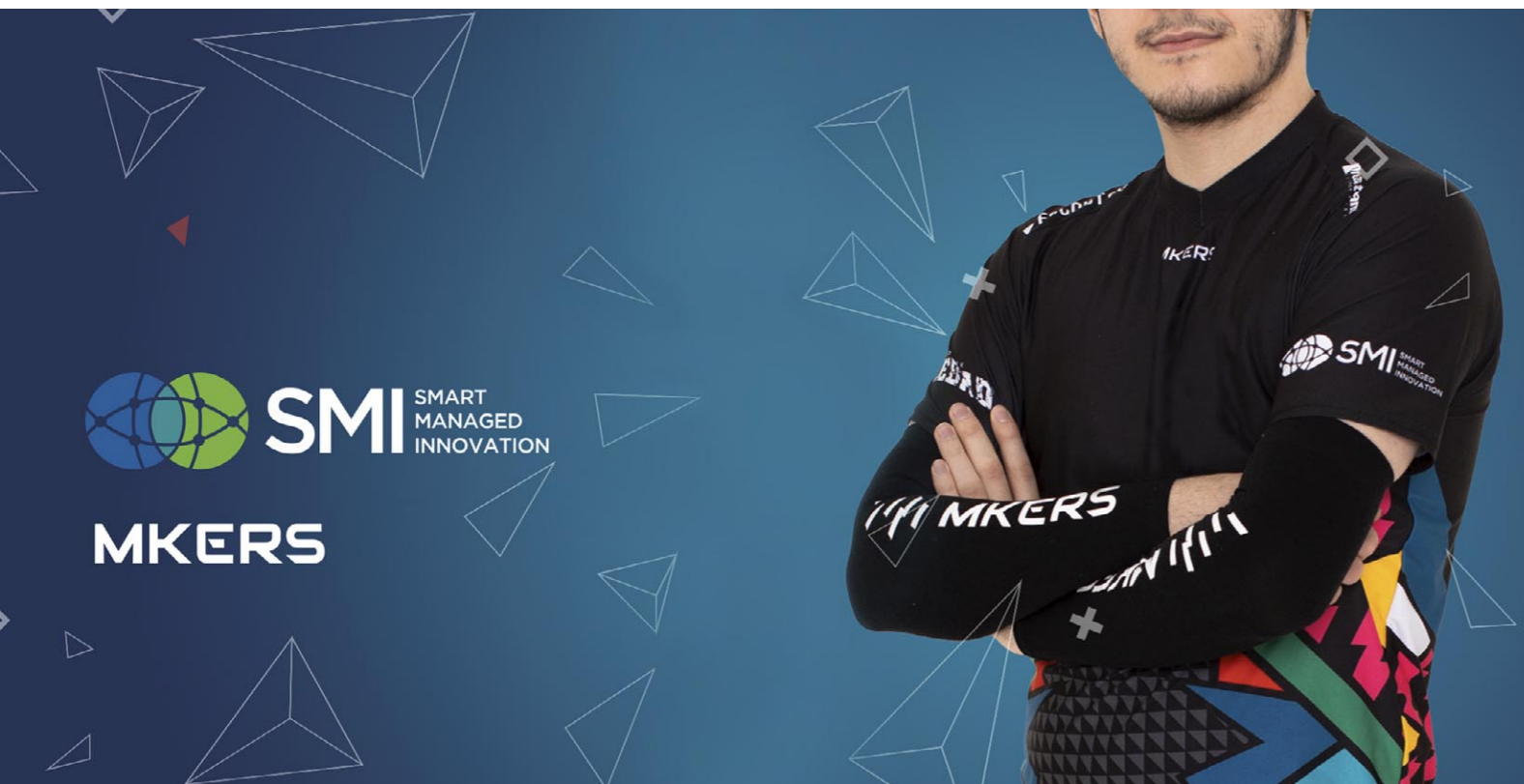
*Grazie*

l'INMI Lazzaro Spallanzani di Roma  
reparto "UOC Infezioni Sistemiche Immunodepresso" disporrà di un sistema medico evoluto  
per la gestione informatizzata dei dati clinici in mobilità.

*Un modo per sostenere le persone che ogni giorno proteggono la salute di tutti.*







### SPONSORIZZAZIONI ATTIVITÀ SPORTIVA

ROMA VOLLEY CLUB - MKERS - CENTRO ROMA VELA ANEMOS

SMI crede nel lavoro di squadra. Senza un valido team di persone, non c'è innovazione, non c'è ricerca, non c'è futuro. Per questo sostiene le società di sport tradizionali e anche le più innovative, senza dimenticare quelle attività che ci mettono a stretto contatto con l'ambiente.



HAVE  
A **YOUNIQUE**  
XMAS!



### TREEDOM

L'idea di fondare SMI è nata in un bosco, da allora SMI non ha mai smesso di esplorare. E in un Natale diverso da tutti gli altri, quello del 2020, l'idea di guardare al futuro, alla sua crescita, era ancora più forte. L'albero incontrava le esigenze di relazione e condivisione di obiettivi, oltre che di valori. L'albero è stato scelto come simbolo di fiducia tra l'azienda e i suoi stakeholder. Un regalo universale, vivo, duraturo, dedicato a persone che amano il pianeta come lo amiamo noi.

SMI ha scelto quindi di piantare la sua prima foresta, con 47 alberi in 4 paesi (Camerun, Kenya, Nepal e Tanzania). Perché scegliere la piantumazione e Treedom? È un progetto di alberi ma soprattutto di storie. Oltre a piantare alberi è possibile seguire la storia del progetto a cui daranno vita, finanziando direttamente contadini locali in varie parti del mondo. Oltre che per i motivi più evidenti che quest'azione comporta, quali assorbimento CO2 a livello globale, tutela della biodiversità e contrasto alla desertificazione e erosione del suolo, c'è anche un impatto sociale, che risponde ai principi di inclusione. Piantare alberi si traduce anche nel finanziamento ai contadini locali, la loro formazione e un'opportunità di reddito ed empowerment.

L'iniziativa è stata diffusa sui diversi canali di SMI, quali email interna, social network e app di comunicazione interna. L'obiettivo è mantenere viva l'attenzione verso la foresta che continua a crescere.



quattro  
LE RISORSE UMANE

## LE POLITICHE DEL PERSONALE

Le persone rappresentano il cuore della crescita dell'azienda e il motore per l'evoluzione dei processi di sviluppo del business. Per questo SMI si impegna costantemente affinché i propri dipendenti possano operare in un ambiente di lavoro motivante, sereno e meritocratico, caratterizzato da **collaborazione, solidarietà, dialogo, diffusione delle competenze, condivisione degli obiettivi, autonomia delle scelte e principio orizzontale di delega**.

Sin dalla sua costituzione SMI ha messo in campo iniziative indirizzate a **valorizzare le diversità e a promuovere l'inclusione**. In particolare, si è cercato di agire nel rispetto di politiche etico-sociali che, parallelamente alle attività core, potessero essere trasferite sia all'organizzazione che agli stakeholder, in un periodo storico che vede finalmente queste tematiche all'attenzione delle politiche di Human Resources anche nel nostro Paese. Molte delle misure relative alla gestione del personale, descritte all'interno di questo capitolo e destinate a tutti i dipendenti (**smart working, part time, banca del tempo, benefits per le famiglie e sostegno allo studio dei figli dei dipendenti e misure per le categorie protette**), hanno di fatto un effetto positivo nel consentire le **pari opportunità alle donne, ai lavoratori disabili, alle diverse fasce d'età**.

Nel 2021 si intende avviare un percorso strutturato di **diversity management** volto a mettere in rete le esperienze in atto, per monitorare e migliorare la vita in azienda di tutti e per identificare progetti dedicati, strategie condivise e traguardi da raggiungere.

Per quanto riguarda i lavoratori appartenenti a categorie protette, tramite apposite convenzioni stipulate con i competenti Ispettorati Territoriali del Lavoro, sono definiti dei programmi pluriennali di assunzione. Vi è molta attenzione anche alla qualità dell'inserimento e si privilegia la partecipazione dei lavoratori all'interno di gruppi di lavoro e in processi formativi, in grado di valorizzare e portare a un elevato successo i percorsi di integrazione.

SMI persegue l'obiettivo di attrarre talenti e fidelizzare le proprie risorse, non solo fornendo ai propri dipendenti un ambiente performante, ma anche promuovendo una politica di incentivi e welfare.

Nel 2021 si stabiliranno caratteristiche e benefits che saranno introdotte nel piano di Welfare aziendale tutt'ora in via di affinamento.

Questo periodo ha insegnato come sia determinante fare un uso diverso degli spazi e come il tempo sia decisamente contaminato fra lavoro e tempo libero. Il confine spazio-temporale tra lavoro e tempo libero ormai è rarefatto ed è necessario definire un mestiere che rappresenti meglio la passione. Per tale ragione è stata creata dentro l'azienda il crocevia delle passioni degli Smiers, un luogo fisico, il cui nome è Cosmico. Cosmico è il punto di intersezione fra lavoro e tempo libero, dove le donne e gli uomini di SMI possono esprimere la loro creatività.

Cosmico ha l'ambizione di diventare uno spazio dove gli Smiers possano nutrire le loro relazioni sociali nel modo più naturale, vivendole in una doppia dimensione, virtuale e analogica. Cosmico non vuole fermarsi qui, ma evolvere in un luogo in cui tutti gli Smiers possano raccontare le loro passioni. Nel continuum spazio-tempo tra occupazione e libertà si pone la necessità di contaminazione del luogo del lavoro delle passioni dei propri occupanti. SMI ha risposto a questa necessità con COSMICO, il cui nome è stato scelto da chi lo abita, gli Smiers.

## I PRINCIPI DEL CODICE ETICO

Come richiamato nel proprio Codice Etico, SMI ha come valore imprescindibile **la tutela della incolumità della persona, della libertà e della personalità individuale**.

Al fine di garantire il pieno rispetto della persona, SMI si impegna:

- a realizzare condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psico-fisica e della salute dei lavoratori ed al rispetto della loro personalità;
- a far sì che anche le attività svolte per suo conto si fondino sulla prevenzione dei rischi e sulla tutela della salute e sicurezza dei prestatori di lavoro e di terzi.

Inoltre, il rispetto dei valori di equità e obiettività comportano che SMI si impegni:

- ad evitare ogni forma di discriminazione, in particolare quella basata su razza, nazionalità, sesso, età, disabilità, orientamenti sessuali, opinioni politiche o sindacali, indirizzi filosofici o convinzioni religiose;
- a non tollerare molestie sessuali e vessazioni fisiche o psicologiche, in qualsiasi forma ed ambito esse si manifestino;

Tutti i rapporti devono essere improntati a principi di civile convivenza e devono svolgersi nel rispetto reciproco dei diritti e della libertà delle persone. Deve essere, più genericamente, evitato qualsiasi comportamento che abbia lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona o di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo.

SMI ha inoltre definito una specifica politica in materia di gestione delle risorse umane. Mediante tale politica SMI intende assicurare che le risorse umane comprendano le loro responsabilità e siano idonee ai ruoli loro assegnati, attraverso la costante ricerca e selezione di nuovi candidati e la definizione di opportuni termini contrattuali.

#### RAPPORTI CON IL PERSONALE

SMI, riconoscendo il personale quale fattore fondamentale ed irrinunciabile per lo sviluppo aziendale, ritiene importante stabilire e mantenere con i soci lavoratori, i dipendenti e i collaboratori relazioni basate sulla fiducia reciproca.

SMI si impegna affinché le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli possano trovare piena realizzazione nell'ambito del raggiungimento degli obiettivi aziendali. A tali finalità deve ispirarsi l'operatività di tutte le strutture di SMI ed in particolare delle funzioni preposte alla gestione del personale.

SMI è impegnata ad offrire pari opportunità di lavoro e di crescita professionale a tutti i soci lavoratori e dipendenti sulla base delle capacità e delle qualifiche professionali, senza alcuna discriminazione, nonché alcuna forma di nepotismo o favoritismo. Pertanto, SMI esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non si verifichino molestie di alcun genere, quali ad esempio la creazione di un ambiente di lavoro ostile nei confronti di singoli soggetti o gruppi di soggetti, l'ingiustificata interferenza con il lavoro altrui o la creazione di ostacoli ed impedimenti alle prospettive professionali altrui.

Il Personale è assunto unicamente in base a regolari contratti di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Viene applicato il CCNL terziario settore commercio.

#### RICERCA E SELEZIONE

La procedura prevede che vengano identificate le esigenze aziendali e che vengano identificati i potenziali candidati con caratteristiche corrispondenti. Le procedure di selezione comprendono, oltre al database aziendale ed i diversi canali disponibili anche collaborazioni con le Università per l'attivazione di stage mediante job posting.

#### DURANTE L'IMPIEGO

**Responsabilità e Leadership** - SMI richiede a tutti i dipendenti/collaboratori, al fine di essere conformi alla "Politica del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, Sicurezza delle Informazioni, Servizi e Ambiente" e alla "Politica per la Gestione dei Dati Personali", di rispettare ed attuare le misure di sicurezza definite nel "Manuale di Gestione della Sicurezza delle Informazioni" e nel "Manuale del Sistema di Gestione per la Tutela dei Dati Personali" e di utilizzare i beni condivisi e/o loro assegnati secondo quanto definito dalle relative policy e procedure.

#### L'EMERGENZA COVID-19

**In considerazione del periodo di pandemia le criticità provenienti da fattori esogeni rispetto al perimetro aziendale, sono state riassunte come segue:**

- profondità dell'emergenza e lunghezza dell'orizzonte temporale in cui presumibilmente si ripercuoteranno i relativi effetti;
- incertezze che ancora sussistono dal punto di vista scientifico-sanitario e relative risposte in termini di provvedimenti di prevenzione e protezione civile, con diretto impatto sulla gestione delle risorse umane della Società e sull'operatività della clientela;
- elevata frequenza di provvedimenti legislativi, spesso asistemati, suscettibili di continue modifiche e subordinati a successive norme attuative, ad elevato impatto sull'operatività e liquidità aziendale;
- incertezze sulla effettiva configurazione dello scenario macroeconomico prospettico e, in particolare, dei mercati di riferimento dell'Azienda in relazione alla imminente "Fase 2" (post lockdown) e, in generale, alla fase di ripresa, il Management di SMI.

Ha innanzitutto ritenuto opportuno adottare una policy di approccio alla crisi emergenziale, facendosi supportare da una sorta di "osservatorio interno permanente", centralizzato all'interno della funzione Amministrazione Finanza Controllo / AFC e a diretto riporto e coordinamento dell'Amministratore Delegato, allo scopo di intercettare l'evoluzione delle variabili esterne associate alla crisi emergenziale e correlarle alla visione aziendale d'insieme."

Tale osservatorio opera raccogliendo informazioni sia dall'esterno, presso fonti esterne ufficiali e autorevoli (Governo, organi d'informazione, associazioni di categoria, ecc., ma anche clienti, fornitori e partner) che dall'interno / altre funzioni aziendali (andamento commesse, indicazioni dei responsabili di funzione durante i Comitati di Direzione, ecc.). In tal modo è possibile raccogliere e selezionare le varie informazioni e organizzare in modo efficace ed efficiente le proposte di provvedimenti da adottare di volta in volta, sfruttando la visibilità su tutta l'operatività aziendale.

L'analisi e rilevazione dei rischi provenienti dalla crisi emergenziale e le decisioni sulle azioni di mitigazione dei rischi da assumere, si basano sulla condivisione e centralizzazione di differenti informazioni provenienti dai vari livelli aziendali e dall'esterno. Il processo di condivisione avviene all'interno di un "Comitato Crisi & Opportunità" (CC&O), che si riunisce con elevata frequenza, sin dalla data in cui è stata ufficialmente decretata la situazione d'emergenza a livello nazionale (9/3/2020). La successiva immagine identifica le aree di presidio del CC&O, le sue relazioni esterne.

## I DIPENDENTI

Il numero dei dipendenti di seguito indicato è riferito all'organico alla fine dell'esercizio di riferimento. Nonostante l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19, nel 2020 il numero di dipendenti è aumentato di 20 unità. L'aumento si è reso possibile grazie alla capacità dell'azienda di riorganizzarsi in tempi rapidi, attraverso l'applicazione dello smart working, e avvalendosi della tecnologia anche per i processi di recruiting.

SMI ha sempre fatto un ricorso limitato ai contratti a tempo determinato, che nella grande maggioranza dei casi sono stati oggetto di trasformazione ad indeterminato. La fruizione del part-time è agevolata in azienda quale strumento di equilibrio tra attività lavorativa e vita privata (work-life balance) e per favorire la conciliazione dell'attività lavorativa con le esigenze di natura personale e/o gestione familiare.

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
<b>TOTALE NUMERO DIPENDENTI ALLA FINE DEL PERIODO / PER GENERE</b>	15	20	35	18	26	44	29	35	64
<b>DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO / PER GENERE</b>									
a tempo indeterminato	15	19	34	14	21	35	20	28	48
a tempo determinato		1	1	4	5	9	9	7	16
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>64</b>
<b>DIPENDENTI PER TIPO DI IMPIEGO / PER GENERE</b>									
Full-time	11	16	27	13	24	37	20	32	52
Part-time	4	4	8	5	2	7	9	3	12
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>64</b>

## DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

### DIVERSITÀ DIPENDENTI PER CATEGORIA / GENERE

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Impiegati	15	20	35	18	26	44	29	35	64
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>64</b>
%	42,9%	57,1%	100,0%	40,9%	59,1%	100,0%	45,3%	54,7%	100,0%

La prevalenza di personale di genere maschile è influenzata in modo significativo dalle caratteristiche del settore IT, e dalla tipologia del lavoro, che richiede figure tecniche (sviluppatori, esperti IT) i cui studi suscitano attualmente maggior interesse tra gli uomini, sebbene alcune aree aziendali, quali quella Commerciale e Amministrativa, vedono una netta prevalenza del genere femminile. Nonostante questo, la percentuale di donne nel 2020 è aumentata di circa quattro punti percentuali.

In SMI la parità di genere è un fatto. Nell'ambito della competenza, delle capacità, non importa che siano donne o uomini, esistono persone che rappresentano SMI per le loro capacità.

### DIVERSITÀ DIPENDENTI PER FASCIA DI ETÀ / GENERE

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Fino a 29 anni	3	4	7	3	3	6	3	7	10
Da 30 a 50 anni	8	12	20	10	19	29	16	23	39
Oltre 50 anni	4	4	8	5	4	9	10	5	15
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>64</b>
%									
Fino a 29 anni	8,6%	11,4%	20,0%	6,8%	6,6%	13,6%	4,7%	10,9%	15,6%
Da 30 a 50 anni	22,9%	34,3%	57,1%	22,7%	43,2%	65,9%	25,0%	35,9%	60,9%
Oltre 50 anni	11,4%	11,4%	22,9%	11,4%	9,1%	20,5%	15,6%	7,8%	23,4%
Totale	42,9%	57,1%	100,0%	40,9%	59,1%	100,0%	45,3%	54,7%	100,0%

Nel corso del 2020 sono state assunte 20 persone. Nello stesso periodo ne sono fuoriuscite 8. Il 60% dei dipendenti di SMI ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni. Con la creazione della SMI ACADEMY, si è reso necessario l'inserimento di personale con maggiore esperienza, in grado di fornire e mettere al servizio degli "SMIers" il proprio bagaglio d'esperienza.

### DIVERSITÀ DIPENDENTI PER CATEGORIA / FASCIA DI ETÀ

	2018				2019				2020			
	Fino 29 anni	Da 30 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino 29 anni	Da 30 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino 29 anni	Da 30 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Impiegati	6	20	8	35	6	29	9	44	10	39	15	64
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>64</b>
%												
Impiegati	20,0%	57,1%	22,9%	100,0%	14,9%	61,7%	23,4%	100,0%	15,6%	60,9%	23,4%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>20,0%</b>	<b>57,1%</b>	<b>22,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>14,9%</b>	<b>61,7%</b>	<b>23,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>15,6%</b>	<b>60,9%</b>	<b>23,4%</b>	<b>100,0%</b>

## CONGEDO DI MATERNITÀ

### CONGEDO DI MATERNITÀ

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità, per genere	1	1	2	3	-	3	4	-	4

Nel 2020 n. 4 donne e nessun uomo hanno usufruito del congedo di maternità, n. 3 per congedo genitoriale (covid-19), n.1 per nascita. Non si registrano casi di dipendenti che non siano rientrati al lavoro al termine del periodo di congedo e rimasti in azienda.

## RAPPORTO RETRIBUZIONI PER GENERE

### RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

	2018	2019	2020
Stipendio base per categoria/per genere Impiegati	92%	95%	109%
Retribuzione media per categoria/per genere Impiegati	99%	97%	97%

## IL TURNOVER

I dati delle assunzioni presentano un trend in aumento rispetto all'ultimo anno, trainato dalle performance di crescita delle dimensioni di SMI.

### NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
<b>ASSUNZIONI</b>									
Fino a 29 anni	2	2	4	1	-	1	2	7	9
Da 30 a 50 anni	5	3	8	2	6	8	9	5	14
Oltre 50 anni	3	2	5	1	2	3	3	2	5
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>28</b>
<b>CESSAZIONI</b>									
Fino a 29 anni	1	-	1	1	-	1	1	2	3
Da 30 a 50 anni	-	2	2	-	-	-	2	2	4
Oltre 50 anni	-	-	-	-	2	2	-	1	1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
<b>MOTIVO CESSAZIONE</b>									
Uscite volontarie	-	1	1	1	1	2	1	5	6
Pensionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Licenziamento	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Altro	1	1	2	-	1	1	1	-	1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

Le cessazioni nel corso del 2020 sono state 8, di cui 6 per dimissioni volontarie, 1 per mancato superamento del periodo di prova, 1 per scadenza naturale del contratto a tempo determinato. Non si è reso necessario il ricorso alla CIG per Covid-19.

### TASSI TURNOVER

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Turnover negativo / uscite	9,5%	13,8%	12,7%	6,7%	10,0%	8,6%	16,7%	19,2%	18,2%
Turnover positivo / ingressi	19,0%	28,6%	26,2%	26,7%	40,0%	34,3%	77,8%	53,8%	63,6%
Turnover complessivo	9,5%	14,8%	13,5%	20,0%	30,0%	25,7%	61,1%	34,6%	45,5%

## FORMAZIONE

### LA SMI ACADEMY E IL PIANO DI FORMAZIONE

#### La SMI Academy è lo spazio della formazione.

Obiettivo: Appartenenza. Essere parte di SMI significa comunicare allo stesso modo, usare lo stesso linguaggio.

Fare formazione permette di essere pienamente parte del gruppo in cui SMI si riconosce, che rappresenta e all'interno del quale comunica. Nessuno è escluso.

L'inclusione è il principio che muove l'azienda e la formazione è l'attività che meglio permette questo processo. Questo il senso della nascita della SMI ACADEMY, rivolte a tutte le risorse, per dare un passaporto di unicità a tutti gli SMIers.

#### INDIVIDUAZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI E PIANO DI ADDESTRAMENTO

In relazione agli sviluppi tecnici ed organizzativi dell'azienda ed alle richieste del mercato, SMI provvede alla formazione del personale per ottenere le competenze e le professionalità necessarie.

Il "Piano Annuale di Formazione" rappresenta la risposta operativa aziendale per assolvere alle necessità di formazione del personale. Tale piano viene gestito e compilato dal Services Director sulla base delle segnalazioni e delle richieste provenienti dai diversi responsabili e coordinatori di settore e, per divenire operativo, deve essere approvato dalla Direzione. Eventuali variazioni devono essere registrate con aggiornamento dell'indice di revisione ed essere nuovamente approvate dalla Direzione.

#### Il "Piano Annuale di Formazione" può essere compilato/aggiornato in conseguenza di differenti tipologie di eventi:

- Nuove collaborazioni;
- Implementazione di nuovi processi/progetti, o nuove fasi dei processi/progetti esistenti, oppure implementazione di fasi di supporto che presentino particolare importanza o comunque richiedenti particolari conoscenze specialistiche;
- Adozione di nuove tecnologie o di logiche gestionali di natura ed entità tali da richiedere un intervento formativo strutturato in modo istituzionale;
- Rilevamento di carenze conoscitive in ambito specialistico od operativo;
- Esigenze del mercato (es.: certificazioni).

La formazione e l'addestramento sono svolte mediante: a) Corsi di formazione interna teorico-pratici tenuti dai Responsabili di settore o da altra persona da questi indicata; b) Corsi di formazione teorico-pratici tenuti presso sedi esterne; c) Addestramento pratico per affiancamento a personale interno di comprovata esperienza.

#### Per il personale nuovo inserito nei gruppi di lavoro è previsto, prima dell'impiego in azienda, un programma di formazione introduttivo durante il quale vengono illustrati:

- Informazioni sull'azienda e caratteristiche dei propri prodotti e servizi;
- Leggi e normative applicabili, in particolare: o Norme e principi di sicurezza sul posto di lavoro,
- Norme e principi di sicurezza per il trattamento dei dati personali;
- Il sistema qualità aziendale e i suoi requisiti, in particolare: o Procedure, istruzioni e modulistica applicate nel settore a cui la risorsa è assegnata.

#### VALUTAZIONE EFFICACIA DELLA FORMAZIONE

La valutazione dell'efficacia della formazione e/o dell'addestramento sul campo pratico lavorativo è effettuata dal Services Director o dai Responsabili di Area in termini di reale efficacia sul lavoro. In caso di risultanza negativa si valuterà l'opportunità di intervenire con opportune azioni correttive (ulteriore addestramento tramite affiancamento, ecc.).

## CONSAPEVOLEZZA, ISTRUZIONE, FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO NELL'AMBITO DEL SERVIZIO CLOUD

Nell'ambito dei programmi di sensibilizzazione, istruzione e formazione, SMI Technologies and Consulting S.r.l. considera un insieme di elementi che tengono conto dell'utilizzo del Cloud:

- standard e procedure per l'utilizzo del servizio Cloud;
- rischi per la sicurezza delle informazioni relativi al servizio Cloud e come questi rischi vengono gestiti;
- rischi di sistema e legati all'ambiente di rete in seguito all'utilizzo del servizio Cloud;
- considerazioni contrattuali e legali applicabili.

## L'IMPEGNO FORMATIVO

### ORE MEDIO DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE

	2020		
	donne	uomini	media totale
Impiegati - Quadri	15	55	37
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>55</b>	<b>37</b>

## SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

### LA TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

SMI esplicita chiaramente e rende noti, mediante un documento formale, i principi e criteri fondamentali in base ai quali vengono prese le decisioni, di ogni tipo e ad ogni livello, in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Tali principi e criteri possono così individuarsi:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati;
- prevenire i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro, in particolare per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
- tenere conto del grado di evoluzione della tecnica;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

Tali principi, evidenziati nel Codice Etico, sono utilizzati dalla Società per prendere le misure necessarie per la protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, comprese le attività di prevenzione dei rischi professionali, d'informazione e formazione, nonché l'approntamento di un'organizzazione e dei mezzi necessari. SMI, sia ai livelli apicali sia a livello operativo, deve attenersi a questi principi, in particolare quando devono essere adottate delle decisioni o fatte delle scelte e, in seguito, quando le stesse devono essere attuate.

La Direzione Aziendale si propone di mettere a disposizione risorse organizzative, strumentali ed economiche, con l'obiettivo di migliorare la salute e la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro.

Al fine di raggiungere tali obiettivi, la Direzione si impegna ad affrontare gli aspetti della sicurezza di tutte le attività aziendali esistenti e la programmazione futura, come aspetti rilevanti della propria attività. Si impegna, inoltre, ad organizzare tutta la struttura aziendale, dal datore di lavoro, RSPP, preposti, addetti alla sicurezza, lavoratori dipendenti, lavoratori occasionali in modo tale che tutti siano partecipi, secondo le proprie responsabilità e competenze, per raggiungere gli obiettivi di sicurezza assegnati.

### La Direzione Aziendale si impegna affinché:

- sia considerato una priorità il rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- l'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori; la formazione e l'addestramento degli stessi siano effettuati ed aggiornati con specifico riferimento alla mansione;
- sia garantita la consultazione dei lavoratori, anche attraverso il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, in merito agli aspetti della sicurezza e salute sul lavoro;
- tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i compiti loro assegnati in materia di sicurezza;
- la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza assegnati;
- la progettazione delle macchine, gli impianti e le attrezzature, i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la salute dei lavoratori, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
- si faccia fronte con rapidità ed efficacia a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
- siano promosse la cooperazione tra le varie risorse aziendali, la collaborazione con le organizzazioni imprenditoriali e con Enti esterni preposti;
- siano privilegiate le azioni preventive e le indagini interne a tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, in modo da ridurre significativamente le probabilità di accadimento di incidenti, infortuni, o altre non conformità;
- siano riesaminati periodicamente la Politica, gli Obiettivi e l'attuazione del SGSL allo scopo di ottenere un miglioramento continuo del livello di sicurezza e salute sul lavoro in azienda.

E' istituito un servizio di sorveglianza sanitaria, con lo scopo di controllare lo stato di salute dei dipendenti e di esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica cui il dipendente è assegnato. La sorveglianza sanitaria è espletata dal Medico Competente, incaricato dal datore di lavoro. L'incarico del Medico Competente è limitato al personale dipendente di SMI.

In applicazione alle normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, SMI ha nominato come Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) un referente esterno all'azienda, questo consente alla SMI un maggior grado di valutazione e di controllo sui rischi potenziali ed eventuali, nell'ottica di una più ampia possibilità di miglioramento per ciò che attiene la sicurezza dei lavoratori.

E' stato redatto il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), dove sono stati individuati gli specifici fattori di rischio potenziale relativi agli ambiti di riferimento operativi. Viene inoltre periodicamente redatto ed aggiornato un documento che contiene il piano di lavoro e gli interventi di miglioramento (Piano di miglioramento).

## GLI INFORTUNI

Nel 2020 e nei precedenti anni 2018 e 2019 non si sono verificati infortuni sul lavoro.



cinque  
L'AMBIENTE



## LE POLITICHE AMBIENTALI

SMI ha implementato un Sistema di Gestione integrato conforme alle norme ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, ISO 20000-1:2011 e **ISO 14001:2015** e per questo si impegna alla tutela dell'ambiente nell'ambito delle proprie attività e dei propri prodotti e procedure, con particolare riguardo alla prevenzione dell'inquinamento ambientale.

SMI ha definito alcune procedure per identificare, accedere a e valutare le applicabili prescrizioni legali e regolamentari, sottoscritte dall'organizzazione, che riguardano la continuità e l'impatto ambientale dei propri attività, prodotti e servizi, così come le attese delle Parti Interessate rilevanti.

**Gli obiettivi di sistema sono riportati nel documento Mod\_OBT Obiettivi del SGI\_02\_19.03.2021 e nel documento All. 2 MSGI - Piano di Miglioramento del Sistema Integrato\_02\_2021\_19.03.202, i principali sono:**

- Ridurre i consumi Energetici
- Ridurre la quantità di carta utilizzata
- Aumentare il livello di competenza delle Risorse Umane in materia di Ambiente
- Assicurare la manutenzione degli impianti e dei dispositivi aziendali
- Utilizzare fornitori a basso impatto ambientale
- Ridurre l'impatto ambientale incentivando acquisti green

## VALUTAZIONE E ANALISI DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

Le modalità operative, i criteri, le tassonomie e le responsabilità adottate da SMI per individuare e gestire, rispettivamente, gli aspetti e gli impatti ambientali sono descritte nella procedura "PRO\_22 Gestione Aspetti e Impatti Ambientali". L'Organizzazione stabilisce per ogni aspetto ambientale (sia relativo alle informazioni che ai servizi) i livelli di rischio in termini di abilità nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

**SMI ha pianificato, sviluppato e controllato i requisiti degli impatti ambientale tramite le seguenti procedure:**

- PRO\_22 Gestione Aspetti e Impatti Ambientali
- PRO\_23 Gestione Rifiuti

La procedura PRO\_22 Gestione Aspetti e impatti ambientali tiene conto anche delle situazioni anomale e/o incidentali e dei cambiamenti (organizzativi, procedurali, tecnologici, etc.) che possono intervenire nel corso della vita aziendale.

## LA POLITICA AMBIENTALE PER I DIPENDENTI

SMI ha adottato una politica ambientale, rivolta a tutti i dipendenti, che elenca le pratiche da seguire in ambito di salvaguardia e sostenibilità ambientale, al fine di incrementare la sensibilizzazione e la consapevolezza del personale nei riguardi dell'ambiente e promuovere l'uso responsabile delle risorse.

**Il personale SMI è tenuto a rispettare le seguenti linee guida strategiche:**

- Effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti, utilizzando gli appositi contenitori disposti dall'Organizzazione nelle aree comuni.
- Riporre i toner esausti delle stampanti nel fusto disposto dal fornitore esterno, per assicurarne lo smaltimento sicuro. La sostituzione e lo smaltimento dei toner delle stampanti sono stati infatti affidati ad una ditta esterna, in modo da consentire operazioni sostenibili con un approccio del ciclo di vita del prodotto.
- Evitare sprechi di energia, tramite lo spegnimento dell'impianto di condizionamento e dell'illuminazione in locali non utilizzati o momentaneamente vuoti.

- Spegnere i propri dispositivi quando non si utilizzano o durante la pausa pranzo.
- Comunicare immediatamente eventuali situazioni di emergenza insorte durante le attività lavorative.
- Limitare lo spreco di acqua, per esempio interrompendo il getto mentre ci si insaponano le mani.
- Partecipare a tutte le prove di emergenza ed evacuazione.
- Partecipare ai corsi di formazione in ambito ambientale, in modo da accrescere costantemente la qualità delle proprie competenze.
- Prestare la propria collaborazione all'attuazione delle procedure ed alle altre disposizioni in merito eventualmente fornite dalla Direzione.
- Utilizzare i distributori dell'acqua forniti dall'Organizzazione e non bottiglie usa e getta.

S.M.I. Technologies and Consulting S.r.l. si adopera per essere un membro affidabile e responsabile di ogni comunità in cui vive ed opera e si impegna a diffondere la presente politica presso i propri dipendenti ed i terzi con i quali si interfaccia nelle sue attività ed a renderla disponibile alla popolazione, alle autorità e alle altre parti interessate, con lo scopo di stimolare un dialogo aperto ed onesto.

## ENERGIA ED EMISSIONI

### CONSUMI DI ENERGIA

I dati presentati si riferiscono ai **consumi interni di energia**, che comprendono anche il data center (interno). I dati vengono riepilogati in GJoule.

La significativa diminuzione dei consumi è dovuta alle modalità operative di svolgimento del lavoro che hanno caratterizzato l'anno 2020, in particolare il ricorso alle cosiddette modalità di "lavoro agile". Ciò ha evidenziato una sensibile diminuzione dei consumi di energia e dei carburanti per la diminuzione degli interventi on site presso i clienti.

ENERGIA CONSUMATA - GJ	2018	2019	2020
Energia elettrica	113	206	172
Di cui da fonti rinnovabili	-	-	-
Carburante (diesel - GPL - benzina)	215	241	210
Metano	-	-	10
<b>Totale consumo energia - Gj</b>	<b>328</b>	<b>447</b>	<b>393</b>
Di cui da fonti rinnovabili	-	-	-

### EMISSIONI

EMISSIONI GHG SCOPE 1 (TCO2E)	2018	2019	2020
Carburante (Diesel - GPL - benzina)	15,9	16,9	14,5
Gas metano	-	-	0,6
<b>Totale Scope 1</b>	<b>15,9</b>	<b>16,9</b>	<b>15,1</b>
EMISSIONI GHG SCOPE 2(TCO2E) - LOCATION BASED	2018	2019	2020
Energia elettrica acquistata	8,9	15,3	12,3
<b>Totale Scope 2</b>	<b>8,9</b>	<b>15,3</b>	<b>12,3</b>
<b>Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 - tCO2e</b>	<b>24,8</b>	<b>32,2</b>	<b>27,4</b>

### Fonti fattori emissione:

- Gas metano / Fattore di emissione EU ETS / Ministero Ambiente - Tabella parametri nazionali per il calcolo delle emissioni.
- Carburanti / Coefficienti DEFRA (UK Department on Environment).
- Energia elettrica / ISPRA - SISANET / Rete del Sistema Informativo Nazionale Ambientale Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia (aggiornamento al 2019 e stime preliminari per il 2020).

Emissioni GHG: GreenHouse gases (gas serra / emissioni CO2 / Anidride carbonica ed equivalenti).

## UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE NATURALI

### SMART WORKING

Secondo un'analisi condotta dal Global Network Italia **lavorare da casa** riduce l'inquinamento: meno trasferimenti e più processi digitalizzati vogliono dire meno Co2 Nell'indagine svolta, tra i vantaggi per l'ambiente vi è non solo la riduzione della Co2 e della benzina, ma anche lo sviluppo della responsabilizzazione al consumo di energia elettrica e acqua. È stato dimostrato che ogni singolo lavoratore in smart è molto più diligente nel consumo e nell'uso della propria energia elettrica, riscaldamento e tutti quei servizi che in ufficio tutti noi diamo per scontati non facendo caso agli sprechi.

Anche la **raccolta differenziata**, che negli ambienti di lavoro spesso passa in secondo piano, facendo aumentare lo spreco di carta e bottiglie di plastica, viene rispettata alla lettera all'interno del proprio appartamento. Lo studio, inoltre, riporta che i dati nazionali hanno dimostrato che lo smart working ha ridotto i consumi di acqua e di energia (per il 63,33% delle imprese), in particolare in media si parla di un riduzzionme dei consumi decisamente rilevante: più del 21,3%.

SMI conferma praticamente alla virgola (21,8%) il risultato riportato dallo studio. Il dato introduce evidenti riflessioni sulle procedure di uso dello smart working anche in condizioni di nuova normalità, Tutto ciò per dare un contributo al risparmio energetico mondiale.

### SMI PLASTIC FREE

Le sedi SMI sono plastic free, la carta usata è ecologica e i distributori automatici usano materiali biodegradabili, sia per le bevande calde che fredde. Grazie ai dispositivi per erogare l'acqua ogni mese si risparmiano 3.600 bottiglie, pari a 0,36 tonnellate di CO2 equivalenti.

### ACQUA

I prelievi di acqua di SMI avvengono dalla rete dell'acquedotto pubblico e riguardano prevalentemente utilizzi di tipo sanitario. Il Data Center interno di SMI, per la tipologia di attività svolta, non ha infatti dimensioni tali da assorbire una quantità rilevante di acqua per il raffreddamento degli impianti.

### RIFIUTI

La gestione dei rifiuti avviene secondo l'adozione di procedure interne. Gli impiegati dell'ufficio quando necessitano di cambiare le cartucce sostituiscono il toner. Il toner viene collocato in un contenitore appositamente identificato, quando si è raggiunto un significativo numero di toner tale da giustificare un trasporto, e comunque almeno una volta l'anno, il Responsabile Corporate Affairs contatta la ditta specializzata per il conferimento. Vengono utilizzati solamente trasportatori e smaltitori debitamente autorizzati, previa verifica da parte dell'Azienda. La compilazione del relativo formulario è a cura della ditta trasportatrice la quale consegna il formulario al Responsabile Corporate Affairs. Quest'ultimo appone la sua firma e provvede all'archiviazione delle copie del formulario secondo le disposizioni di legge vigenti. Sono inoltre presenti rifiuti relativi a carta (per uso ufficio) plastica, organico e indifferenziato. In tutti gli uffici e nelle aree break delle varie sedi, sono presenti contenitori per la raccolta differenziata.

## GRI CONTENT INDEX

Ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sul tema "Salute e sicurezza sul lavoro" è stato utilizzato il 403 Salute e sicurezza sul lavoro pubblicato nel 2018 e di applicazione obbligatoria a partire dalla rendicontazione riferita all'esercizio 2020.

GRI Sustainability Reporting Standard	Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note Applicazione standard
<b>102 INFORMATIVA GENERALE</b>		
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
102-1	Nome dell'organizzazione Esploratori di innovazione	1 Identità e strategia / SMI:
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione  3 Servizi e soluzioni / I servizi  3 Servizi e soluzioni / I clienti SMI
102-3	Luogo della sede principale	1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione
102-4	Luogo delle attività Esploratori di innovazione	1 Identità e strategia / SMI:
102-5	Proprietà e forma giuridica	1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione
102-6	Mercati serviti Esploratori di innovazione	1 Identità e strategia / SMI:  3 Servizi e soluzioni / I servizi  3 Servizi e soluzioni / I clienti SMI
102-7	Dimensione dell'organizzazione	1 Identità e strategia / La dimensione economica: il valore generato e distribuito
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	4 Le risorse umane / I dipendenti
102-9	Catena di fornitura	3 Servizi e soluzioni / La supply chain
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Non applicabile - Primo anno di redazione Bilancio di sostenibilità
102-11	Principio di precauzione	
102-12	Iniziativa esterne	2 Governance - La gestione dell'impresa / Adesioni ad associazioni ed iniziative esterne
102-13	Adesione ad associazioni	2 Governance - La gestione dell'impresa / Adesioni ad associazioni ed iniziative esterne
<b>STRATEGIA</b>		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder

## ETICA ED INTEGRITÀ

102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione 2 Governance - La gestione dell'impresa / Il modello di controllo e le politiche
--------	---	--

## GOVERNANCE

102-18	Struttura della governance	2 Governance - La gestione dell'impresa / Organi di governo e controllo
--------	----------------------------	---

## COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	1 Identità e strategia / Gli impatti di SMI: l'analisi di materialità
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	4 Le risorse umane / Le politiche del personale
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	1 Identità e strategia / Gli impatti di SMI: l'analisi di materialità
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	1 Identità e strategia / Gli impatti di SMI: l'analisi di materialità
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	1 Identità e strategia / Gli impatti di SMI: l'analisi di materialità

## PRATICHE DI RENDICONTAZIONE

102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota Metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota Metodologica
102-47	Elenco dei temi materiali	1 Identità e strategia / Gli impatti di SMI: l'analisi di materialità
102-48	Revisione delle informazioni	Non applicabile - Primo anno di redazione Bilancio di Sostenibilità
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Non applicabile - Primo anno di redazione Bilancio di Sostenibilità
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota Metodologica
102-51	Data del report più recente	Nota Metodologica
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota Metodologica
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota Metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota Metodologica
102-55	Indice dei contenuti del GRI	GRI Content Index
102-56	Assurance esterna	Relazione della società di revisione

## MODALITÀ DI GESTIONE

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1 Identità e strategia / Gli impatti di SMI: l'analisi di materialità
-------	---	---

103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2 Governance - La gestione dell'impresa / Il modello di controllo e le politiche 2 Governance - La gestione dell'impresa / Governance IT: Il sistema di gestione integrato e la sicurezza delle informazioni 3 Servizi e soluzioni / I clienti SMI 3 Servizi e soluzioni / La supply chain 4 Le risorse umane / Le politiche del personale 5 L'ambiente / Le politiche ambientali 5 L'ambiente / Utilizzo responsabile delle risorse naturali
-------	---	---

## GRI 200 TEMI ECONOMICI

### 201 PERFORMANCE ECONOMICHE

201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	1 Identità e strategia / La dimensione economica: il valore generato e distribuito
-------	--	--

### 205 ANTICORRUZIONE

205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2 Governance - La gestione dell'impresaLa compliance: il rispetto della normativa	Nel corso del 2021 è stato adottato il Modello 231
-------	---	---	--

## GRI 300 TEMI AMBIENTALI

### 302 ENERGIA

302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	5 L'ambiente / Energia ed emissioni
-------	---	-------------------------------------

### 305 EMISSIONI

305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	5 L'ambiente / Energia ed emissioni
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	5 L'ambiente / Energia ed emissioni

### 307 COMPLIANCE AMBIENTALE

307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	2 Governance - La gestione dell'impresa La compliance: il rispetto della normativa
-------	--	---

### 308 VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI

308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	3 Servizi e soluzioni / La supply chain
-------	--	---

## GRI 400 TEMI SOCIALI

### 401 OCCUPAZIONE

401-1	Nuove assunzioni e turnover	4 Le risorse umane / I dipendenti
401-3	Congedo parentale	4 Le risorse umane / I dipendenti

### 403 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4 Le risorse umane / Salute e sicurezza sul lavoro
-------	---	--

403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	
403-9	Infortuni sul lavoro	
<b>404</b>	<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	4 Le risorse umane / Formazione
<b>405</b>	<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2 Governance - La gestione dell'impresa / Organi di governo e controllo 4 Le risorse umane / I dipendenti
<b>414</b>	<b>VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI</b>	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	3 Servizi e soluzioni / La supply chain
<b>418</b>	<b>PRIVACY DEI CLIENTI</b>	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	2 Governance - La gestione dell'impresa La compliance: il rispetto della normativa
<b>419</b>	<b>COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA</b>	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	2 Governance - La gestione dell'impresa La compliance: il rispetto della normativa

**SMI Technologies & Consulting S.r.l.**

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Al Consiglio di Amministrazione di

SMI Technologies & Consulting S.r.l.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità di SMI Technologies & Consulting S.r.l. (di seguito il "SMI" o la "Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori di SMI Technologies & Consulting S.r.l. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione dei GRI Standards, da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle

informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "La dimensione economica: il valore generato e distribuito" del capitolo "Identità e strategia" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio di esercizio della Società;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di SMI Technologies & Consulting S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Abbiamo effettuato riunioni da remoto, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità SMI Technologies & Consulting S.r.l. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, con riferimento alla selezione dei GRI Standards.

Roma, 16 luglio 2021

Audirevi S.p.A.  
  
Daniele Silvestri  
Socio



**S.M.I. TECHNOLOGIES AND CONSULTING SRL**

**SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA**

Via Motton, 83 • 36061 Bassano del Grappa (VI)

**SEDE OPERATIVA**

Via Benedetto Croce, 6 - 42 • 00142 Roma

Tel. +39 06 40044584 • [info@smi-cons.it](mailto:info@smi-cons.it)

[www.smi-cons.it](http://www.smi-cons.it)



**S.M.I.** a new  
youniverse

