

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

*La sostenibilità delle relazioni:  
fare impresa guidati dalla fisica*



# 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> |
| IL CRITERIO DEGLI EQUILIBRI   | 17        |
| SMI: ESPLORATORI DI INNOVAZIONE   | 19        |
| LA DIMENSIONE ECONOMICA: IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO                         | 20        |
| SMI E LO SCENARIO ICT IN ITALIA   | 21        |
| GLI IMPATTI DI SMI: L'ANALISI DI MATERIALITÀ                                      | 28        |
| <b>2. GOVERNANCE - LA GESTIONE DELL'IMPRESA</b>                                   | <b>33</b> |
| IL TEOREMA DI KÖNIG   | 35        |
| ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO   | 37        |
| ORGANIGRAMMA  | 37        |
| ADESIONI AD ASSOCIAZIONI ED INIZIATIVE ESTERNE                                    | 38        |
| IL MODELLO DI CONTROLLO E LE POLITICHE  | 38        |
| GOVERNANCE IT: IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI | 40        |
| LA COMPLIANCE: IL RISPETTO DELLA NORMATIVA  | 45        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>3. SERVIZI E SOLUZIONI</b>                                    | <b>47</b> |
| IL SECONDO PRINCIPIO DELLA DINAMICA                              | 49        |
| I SERVIZI  | 51        |
| QUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO                              | 53        |
| I CLIENTI SMI  | 53        |
| LE PARTNERSHIP   | 57        |
| LA SUPPLY CHAIN  | 57        |
| LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE       | 60        |
| <b>4. LE RISORSE UMANE</b>                                       | <b>63</b> |
| IL PRINCIPIO DI CONSERVAZIONE DEL MOMENTO DELLA QUANTITÀ DI MOTO | 65        |
| LE POLITICHE DEL PERSONALE                                       | 67        |
| I DIPENDENTI   | 70        |
| FORMAZIONE   | 73        |
| SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO                                    | 74        |
| <b>5. L'AMBIENTE</b>   | <b>77</b> |
| LA LEGGE DI GRAVITAZIONE UNIVERSALE                              | 79        |
| LE POLITICHE AMBIENTALI  | 81        |
| ENERGIA ED EMISSIONI   | 82        |
| UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE                              | 84        |
| <b>GRI CONTENT INDEX</b>   | <b>85</b> |
| <b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>                      | <b>91</b> |

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

### *Ao cinque nipoti*

Con ognuno di loro ho attraversato il tempo dei perché.

Zio, perché l'acqua è bagnata? Perché la sabbia si attacca ai piedi e la pasta è bianca?

Il periodo dei perché è uno dei più belli, ma anche uno dei più stressanti. È bello per i piccoli, che così trovano un modo per entrare in relazione con i grandi; è impegnativo per gli adulti, che devono cercare sempre una risposta.

Per i bambini, è scoprire il mondo: le domande fanno crescere e tra tutte, il perché è quella più immediata.

All'università ho scoperto che a molti di questi perché, una risposta la sapeva dare la fisica.

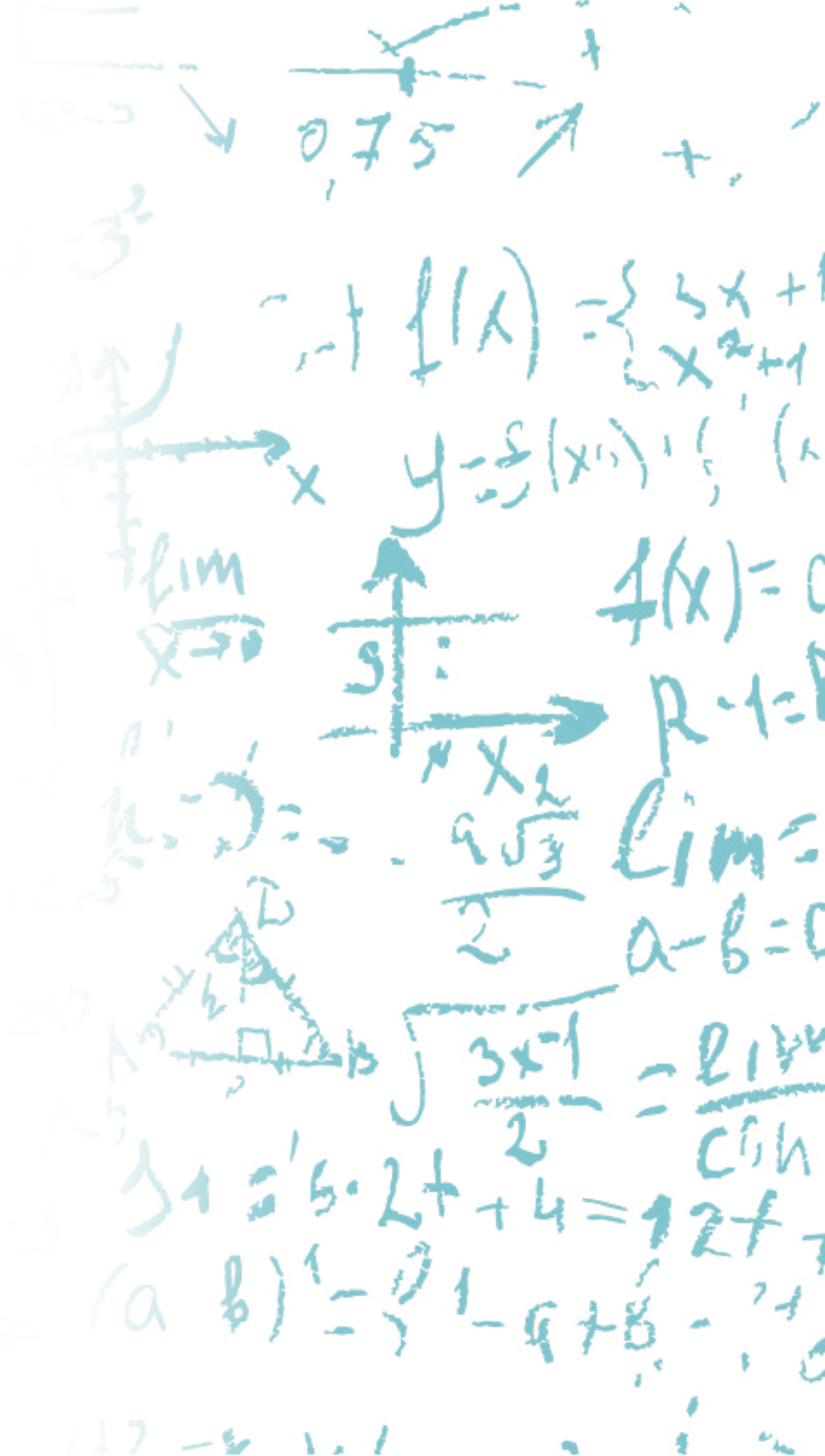
Da lì è iniziata la mia passione. La fisica è vita: non è puro esercizio, ma una finestra sulla realtà.

Per me è diventato naturale trovare leggi fisiche che sapessero descrivere e spiegare le relazioni umane.

Quando ha preso forma l'idea di SMI, non poteva che avvenire attraverso questa modalità di interpretazione del mondo.

L'impresa - ogni impresa - non è solo patrimonio dei soci, ma un organismo sociale che





interagisce quotidianamente con una molteplicità di soggetti e con le comunità di riferimento. Essere consapevoli della dimensione sociale dell'attività imprenditoriale pone quindi costantemente il problema della responsabilità, del perché e come un'azienda opera in un determinato contesto.

In SMI abbiamo deciso che l'assunzione di questa responsabilità - che è guida delle nostre azioni quotidiane - dovesse essere anche comunicata in modo trasparente a tutti gli stakeholder attraverso la pubblicazione annuale del Bilancio di Sostenibilità, in cui sono declinati e mappati gli impatti delle nostre attività.

La redazione di un Bilancio non è solo un'opera di rendicontazione di ciò che è stato fatto, ma è soprattutto una carta degli impegni che ci assumiamo nei confronti dei nostri stakeholder, in modo che anno dopo anno sia possibile verificare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati e individuare gli ambiti sui quali sia necessario intervenire.

Quest'anno, nel raccontare il viaggio del nostro fare impresa nel 2021, abbiamo voluto associare a ogni capitolo una legge della fisica, perché, tra tutte le discipline del sapere, è quella che afferma, con rigore scientifico, che ogni cosa è relazione.

Ed è nella relazione con i propri dipendenti, partners, clienti, fornitori, con la società tutta, che SMI è nata e vuole continuare a trovare il proprio perché.

*Cesare Pizzuto*  
**Cesare Pizzuto**  
 Founder & CEO

## HIGHLIGHTS

|  | UNITÀ<br>DI MISURA | 2019  | 2020       | 2021       |
|--|--------------------|---|------------|------------|
| <b>VALORE ECONOMICO</b>                      |                    |   |            |            |
| Valore economico generato                    | Euro /mil          | 6.717.702   | 11.144.262 | 14.719.298 |
| Valore economico distribuito                 | Euro /mil          | 6.462.883   | 10.921.831 | 14.503.228 |
| <b>Governance / Sistemi di gestione</b>      |                    |   |            |            |
| Qualità                                      |                    | UNI EN ISO 9001:2015 - 14001:2015   |            |            |
| Ambiente                                     |                    | ISO 14001:2015  |            |            |
| Responsabilità Sociale                       |                    | SA8000:2014   |            |            |
| <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 con segnalazioni Garante privacy | Nr                 | nessuno   | nessuno    | nessuno    |
| <b>Le risorse umane</b>                      |                    |   |            |            |
| Dipendenti                                   | Nr                 | 44  | 64         | 78         |
| Assunzioni                                   | Nr                 | 12  | 28         | 23         |
| Turnover (assunzioni al netto cessazioni)    | %                  | 25,7%   | 45,5%      | 21,9%      |
| Dipendenti di età fino a 30 anni             | %                  | 14,9%   | 15,6%      | 14,1%      |
| <b>Ambiente</b>                              |                    |   |            |            |
| Consumi energia                              | GJoule             | 447   | 393        | 609        |
| Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2       | tCO <sub>2</sub> e | 33  | 27         | 42         |

## NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di sostenibilità di SMI Technologies & Consulting S.r.l. (di seguito anche “SMI”, o la “Società”) 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.

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 “Impatti di SMI: l’analisi di materialità”.

L’eventuale ricorso a stime per le informazioni quantitative presentate, così come le eventuali rettifiche dei dati presentati negli esercizi precedenti, sono evidenziati nei diversi paragrafi del Bilancio di sostenibilità.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alla performance di SMI Technologies & Consulting S.r.l. 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 in data 25 luglio 2022 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.

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)





uno

IDENTITÀ E STRATEGIA



## IL CRITERIO DEGLI EQUILIBRI

Esistono tre tipi di equilibri diversi: stabile, indifferente, instabile.

Il primo rimane tale, così com'è; il secondo invece può mutare e diventare instabile, che è il terzo della lista.

Per uscire dall'astrazione, potremmo rappresentare i tre equilibri con altrettanti esempi: l'equilibrio di un corpo appoggiato può essere:

- stabile - un'auto con baricentro molto basso è più stabile in curva di un autobus che, inclinandosi in curva, potrebbe portare il baricentro fuori dal punto d'appoggio;
- instabile-unconoappoggiatosullapunta
- indifferente-peresempio,unasfera.

Bene, anche le relazioni tra persone che caratterizzano un'azienda sono governate da questo principio universale. In che modo?

Quando c'è un solo capo e nessun suddito siamo in presenza di un equilibrio straordinariamente instabile: basta un errore del capo o un'interferenza esterna per modificarne lo stato.

Potrebbe però realizzarsi la condizione per cui ci siano tanti capi e nessun suddito.

In questo caso, l'equilibrio è indifferente, perché basta che i capi vadano in contrasto tra di loro e in un attimo ci troviamo nel mezzo di un'instabilità difficile da gestire.

Oppure, la relazione può avvenire tra persone che conversano: c'è chi parla e chi ascolta e queste due sorgenti sono interscambiabili.

Ecco, la nostra caratteristica identitaria, sin dall'inizio della nostra impresa, è stata quella di **costruire un equilibrio stabile, ovvero creare le condizioni per dare spazio a volontà di espressione e capacità di ascolto.**



## 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.

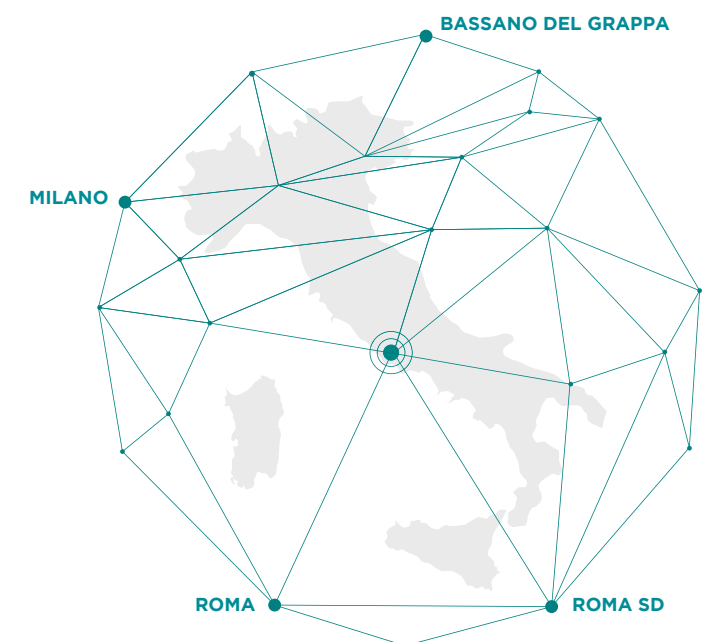
Dal 2020 SMI è PMI innovativa: innovazione costante, progetti di ricerca e sviluppo, sono gli elementi distintivi dell'azienda. La missione di SMI è supportare le organizzazioni pubbliche e private in tutte le fasi del loro viaggio di scoperta, adozione ed evoluzione digitale, per aiutarle a cogliere 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 2021 SMI ha 78 dipendenti, che lavorano presso le diverse sedi.

### LE NOSTRE SEDI

SMI opera in tutta Italia, attraverso quattro sedi operative, due al Nord - in Veneto e in Lombardia e due nel Lazio.

- **ROMA**  
Via Benedetto Croce, 6
- **ROMA SERVICE DESK**  
Via Benedetto Croce, 42
- **BASSANO DEL GRAPPA**  
Via Motton, 83
- **MILANO**  
Via Copernico, 38



## VALORI

Così come la passione per la tecnologia e la competenza nell'innovazione rappresentano lo strumento per individuare le soluzioni più efficaci per i clienti, l'etica e la 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 SMI basa il proprio operato sono:



## LA DIMENSIONE ECONOMICA: IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

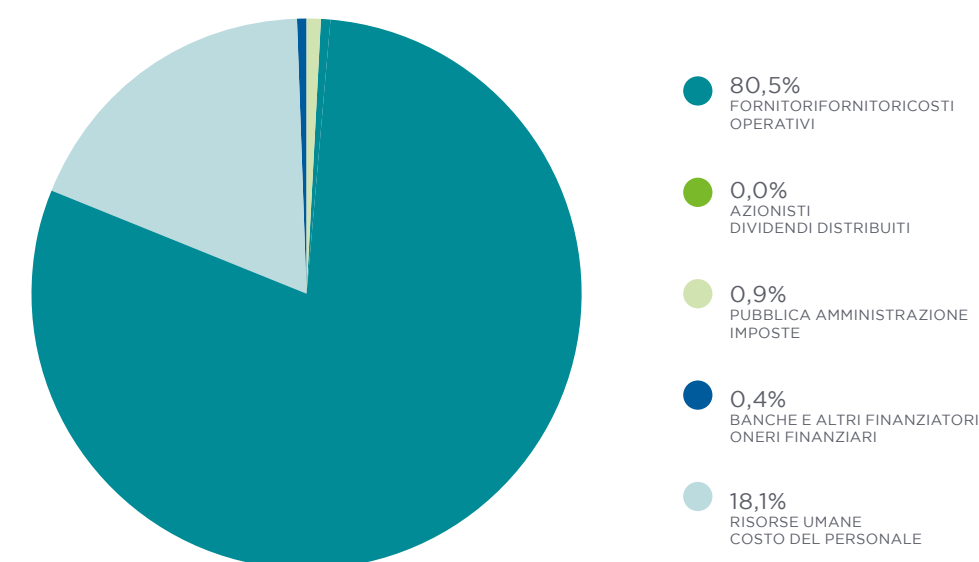
SMI ha chiuso l'esercizio 2021 con un Valore della produzione di Euro 14,7 milioni. I soci sono Cesare Pizzuto (70% delle quote) e Stefano Tiburzi (30%).

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. Nell'ultimo anno di rendicontazione non sono stati distribuiti i dividendi.

| VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (EURO) | 2019             | 2020              | 2021              |
|--|------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Valore economico generato</b>               | <b>6.717.702</b> | <b>11.144.262</b> | <b>14.719.289</b> |
| <b>Valore economico distribuito</b>            |                  |                   |                   |
| Fornitori - Costi operativi                    | 4.966.231        | 8.714.306         | 11.677.456        |
| Risorse umane - Costo del personale            | 1.442.771        | 2.003.711         | 2.628.630         |
| Banche e altri finanziatori - Oneri finanziari | 26.909           | 57.013            | 64.627            |
| Pubblica Amministrazione - Imposte             | 26.972           | 96.800            | 132.515           |
| Azionisti - Dividendi distribuiti              | -                | 50.000            | -                 |
| <b>Valore economico distribuito</b>            | <b>6.462.883</b> | <b>10.921.831</b> | <b>14.503.228</b> |
| <b>Valore economico trattenuto</b>             | <b>254.820</b>   | <b>222.432</b>    | <b>216.061</b>    |

Nel corso del triennio la crescita dimensionale della Società ha consentito di aumentare la distribuzione del valore da Euro 6,4 milioni nel 2019 a Euro 14,7 milioni nel 2021. La percentuale più significativa del valore economico di SMI, pari a 80,5% del valore totale, è stata distribuita ai fornitori, in prevalenza per l'acquisto di beni e servizi. Il costo del personale ha rappresentato il 18,1% del valore distribuito totale.

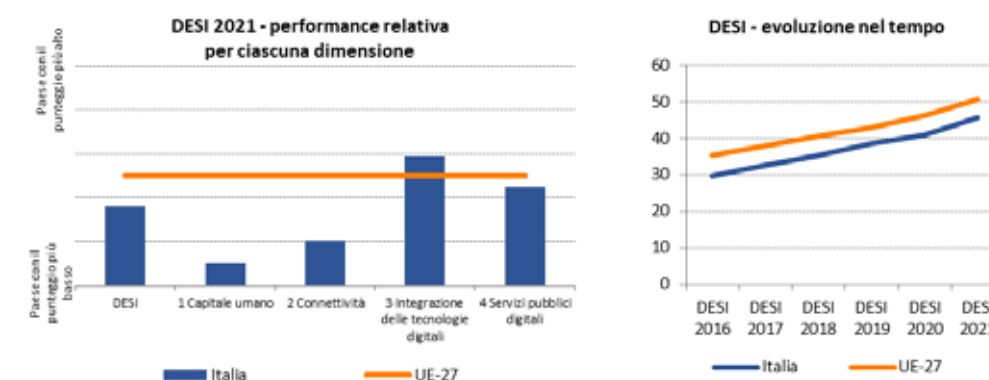
## IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



## SMI E LO SCENARIO ICT IN ITALIA

### IL DIGITAL DIVIDE IN ITALIA

Barriere fisiche come la mancanza di accesso agli strumenti digitali (computer, smartphone e reti internet), economico-finanziarie (es. costi), e/o barriere socioculturali come il reddito e i livelli di istruzione, alimentano il divario digitale esistente in Italia. Il digital divide - o divario digitale - rappresenta dunque la disparità che si crea tra chi ha un effettivo accesso a internet e chi invece ne risulta escluso, sia in termini di competenze che di strumenti. Nell'edizione 2021 dell'Indice di Digitalizzazione dell'Economia e della Società (DESI - Digital Economy and Society Index) - una relazione pubblicata annualmente dalla Commissione europea volta a monitorare lo stato di avanzamento e i progressi compiuti nel settore digitale dagli Stati membri dell'UE - l'Italia si colloca al 20° posto fra i 27 Stati membri dell'UE. Rispetto alla media UE, l'Italia registra infatti livelli di competenze digitali di base e avanzate ancora bassi.



L'INDICE DESI 2021  
[Fonte: INDICE DI DIGITALIZZAZIONE DELL'ECONOMIA E DELLA SOCIETÀ 2021 - ITALIA, COMMISSIONE EUROPEA, P.4]

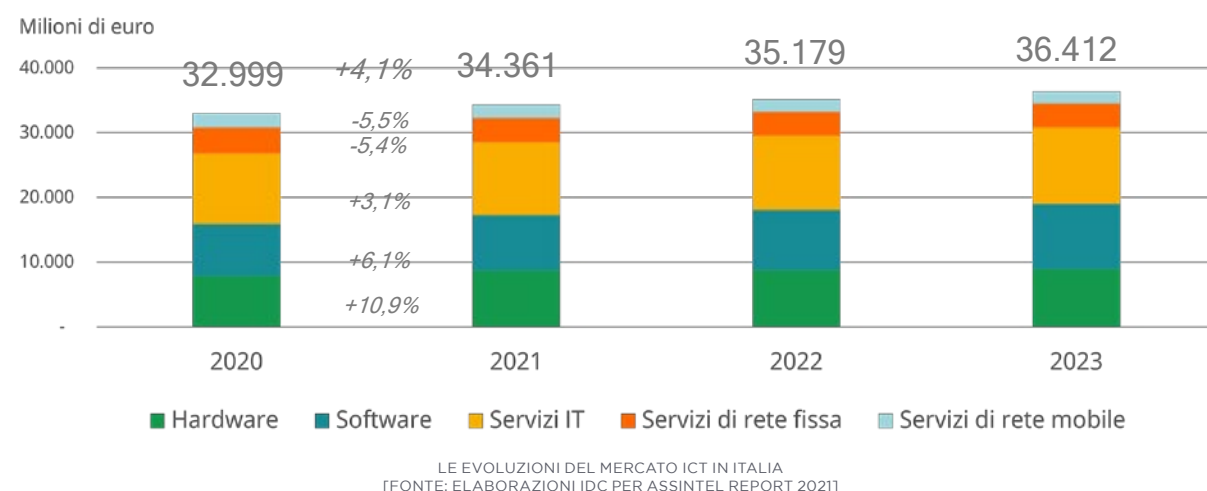
È importante notare come nel 2020 e nel 2021 si sia registrata una forte accelerazione nell'adozione di importanti piattaforme abilitanti per i servizi pubblici digitali da parte delle pubbliche amministrazioni (PA), sebbene l'uso dei servizi pubblici digitali rimanga relativamente basso<sup>1</sup>. Gli investimenti e le riforme previste dal Piano Nazionale per la Ripresa e la Resilienza (PNRR) dovrebbero dare un ulteriore impulso alla digitalizzazione dei servizi e alla modernizzazione della pubblica amministrazione in tutto il Paese.

<sup>1</sup> Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI) 2021 - Italia, Commissione europea, Countries' digitisation performance | Shaping Europe's digital future (europa.eu), p.17.

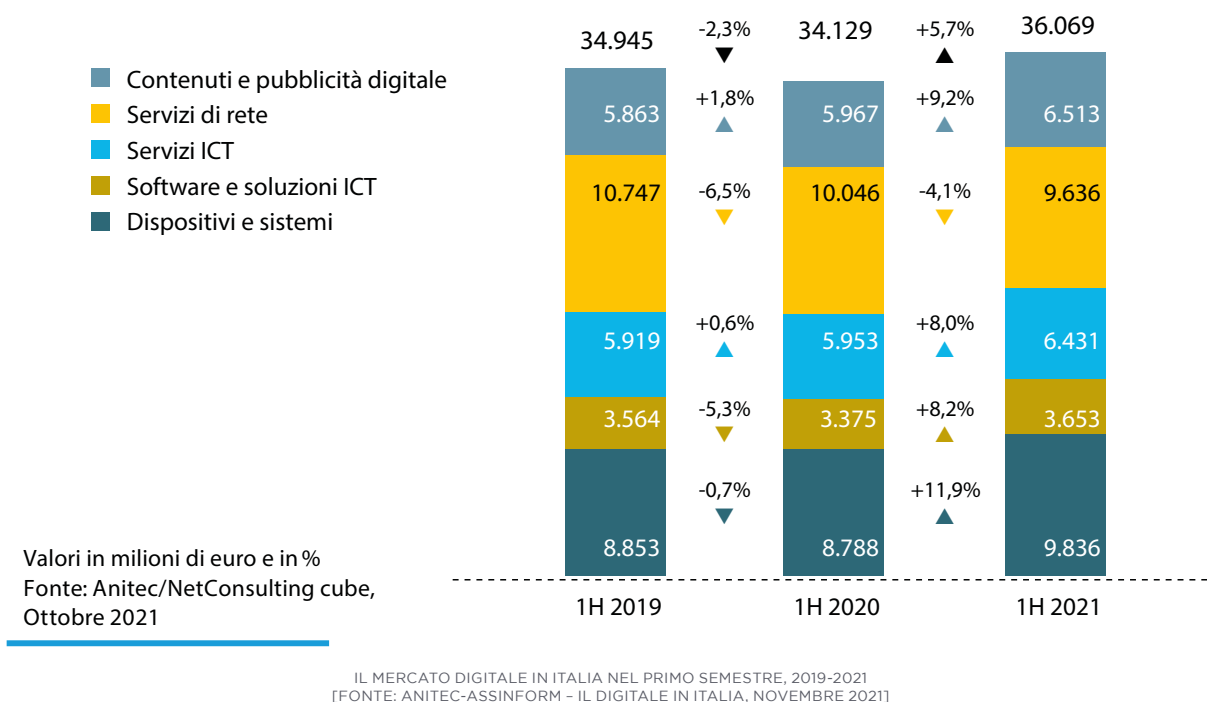


## IL MERCATO ICT IN ITALIA

In Italia così come a livello globale, la pandemia da Covid-19 ha avuto un impatto importante sulla spesa IT. Nel 2020, il mercato digitale in Italia ha registrato un andamento migliore e una maggiore resilienza rispetto all'economia nel suo complesso. In particolare, il segmento dei servizi ICT è stato trainato dalla necessità di garantire il funzionamento di sistemi e applicazioni, oltre che di implementare soluzioni digitali in grado di soddisfare le nuove esigenze della società. Gli investimenti ICT si sono dunque focalizzati principalmente sui servizi e sulle tecnologie strategiche per migliorare, ad esempio, la connessione aziendale, per consentire il lavoro e le vendite da remoto.

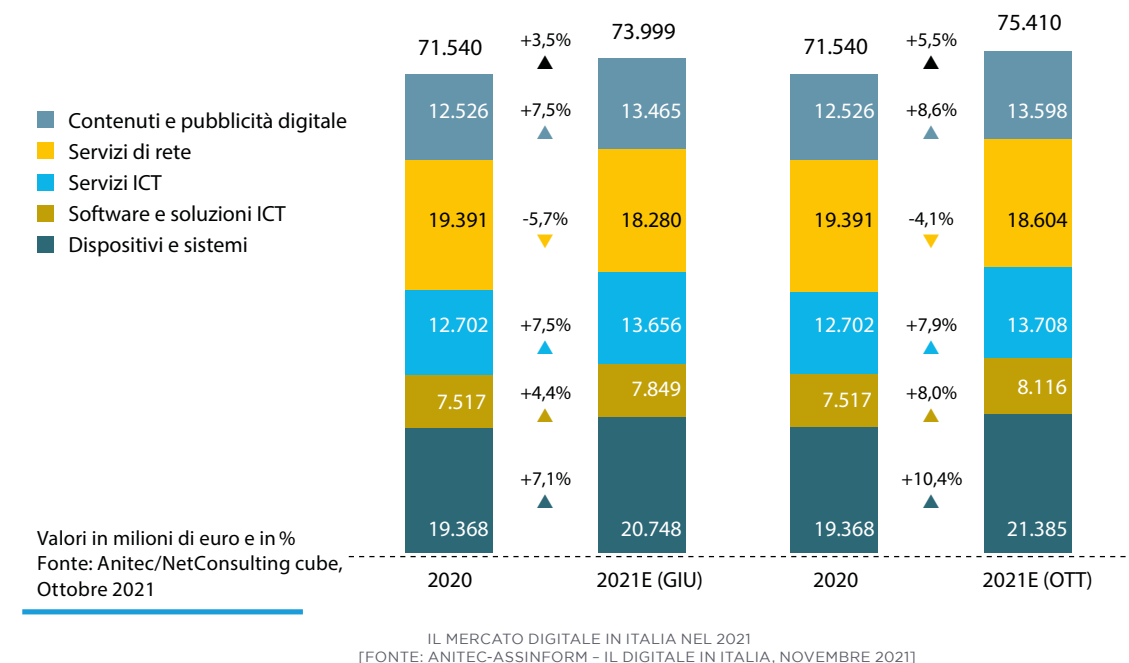


Nel primo semestre del 2021, il mercato digitale si è attestato a 36.069 milioni di euro, con un incremento del 5,7% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. In crescita il comparto dei Dispositivi e Sistemi (9.836 milioni di euro, +11,9%), quello dei Software e Soluzioni ICT (3.653 milioni di euro, +8,2%), dei Servizi ICT (6.431 milioni di euro, +8%) e dei Contenuti e Pubblicità Digitale (6.513 milioni di euro, +9,2%)<sup>2</sup>.

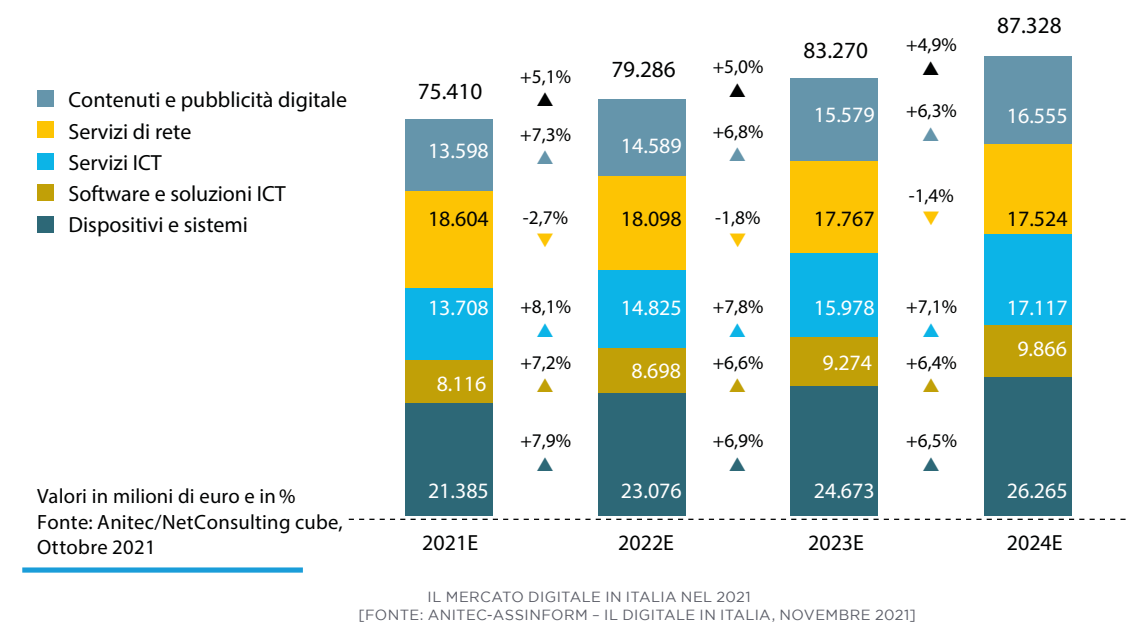


<sup>2</sup> Anitec-Assinform - Il digitale in Italia, Novembre 2021.

Le dinamiche nella seconda metà del 2021, pur confermando un trend positivo, sono state influenzate dalla carenza di materie prime e dei chip nonché da un generale aumento dei costi indiretti quale quello dei trasporti di merci ad alta tecnologia<sup>3</sup>. Il rapporto Anitec-Assinform 2021 prevede inoltre che il mercato digitale si attesti a 75.410 milioni di euro nel 2021 (+5,5% rispetto al 2020). Per il triennio 2022-2024 si prevede che la crescita continui portando il mercato a 79.286 milioni di euro (+5,1%) nel 2022, a 83.270 milioni di euro (+4,9%) nel 2023 e a 87.328 milioni di euro (+4,9%) nel 2024 (si veda la figura sotto)



Le previsioni di crescita del mercato digitale nei prossimi anni sono fortemente condizionate dall'attuazione del **Piano nazionale per la ripresa e la resilienza (PNRR)**. Gli effetti di questi investimenti e trasformazioni non sono ancora del tutto prevedibili ma i principali driver tecnologici continueranno a essere i Digital Enabler, che già negli ultimi anni hanno dato un forte impulso al mercato digitale: Cloud Computing, Big Data, Intelligenza Artificiale, IoT, Cybersecurity. Sulla base dei dati odierni, per il triennio 2022-2024 il Rapporto Anitec-Assinform prevede un ulteriore aumento del mercato digitale italiano, con una crescita complessiva del 5,1%, a 79.286 milioni di euro, quasi 4 miliardi di euro in più rispetto al 2021. Per il biennio 2023-2024 la **previsione è di una conferma della crescita** (+5,5% nel 2023 e +4,9% nel 2024), con un mercato nel 2024 che si prevede attestarsi intorno agli 87 miliardi di euro<sup>4</sup>.



<sup>3</sup> Ibid.  
<sup>4</sup> Anitec-Assinform - Il digitale in Italia, Novembre 2021.

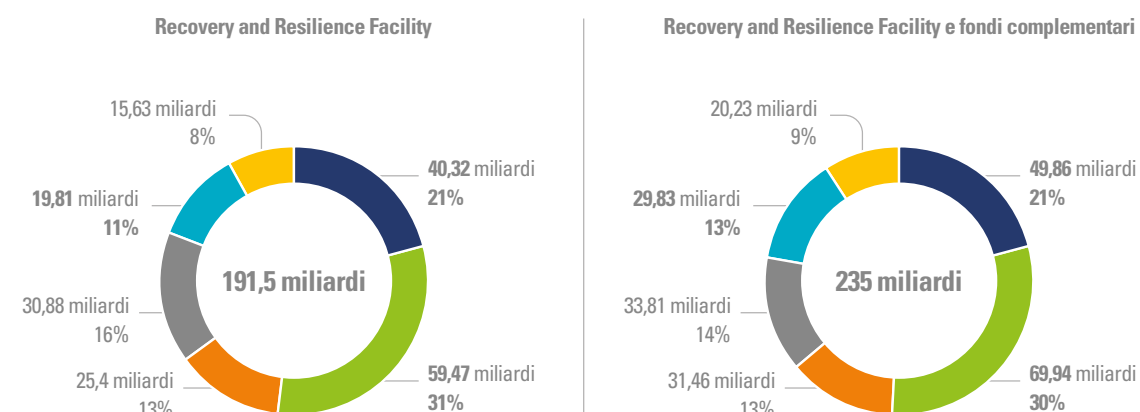
## IL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA A RESILIENZA (PNRR)

Nel luglio 2020, l'Unione europea ha deliberato il Next Generation EU (NGEU), uno strumento temporaneo di ripresa e rilancio economico europeo volto a stimolare la ripresa economica dei Paesi UE gravemente colpiti dal Covid-19. Si tratta di un pacchetto di finanziamenti che prevede lo stanziamento complessivo di **750 miliardi di euro**.

Al fine di accedere ai fondi Next Generation EU, l'Italia, così come gli altri Stati membri dell'Unione Europea, ha dovuto predisporre un **Piano nazionale per la ripresa e la resilienza (PNRR)** per il periodo **2021-2026**. Il **PNRR italiano**, approvato dalla Commissione Europea il 22 giugno 2021, **prevede investimenti pari a 191,5 miliardi di euro**, finanziati attraverso il Dispositivo per la Ripresa e la Resilienza, lo strumento chiave del NGEU, e ai quali si aggiungono ulteriori fondi per un totale di 235 miliardi di euro.

Il piano è stato realizzato seguendo le linee guida emanate dalla Commissione europea e si articola su tre assi principali: **digitalizzazione e innovazione, transizione ecologica e inclusione sociale**. In particolare, il **27%** delle risorse è destinato alla digitalizzazione, il **40%** per cento agli investimenti per il contrasto al cambiamento climatico e più del 10% alla coesione sociale.

■ Digitalizzazione ■ Transizione verde ■ Infrastrutture ■ Istruzione e ricerca ■ Inclusione e coesione ■ Salute



I FONDI DEL PNRR

[FONTE: DIGITALIZZAZIONE E SOSTENIBILITÀ PER LA RIPRESA DELL'ITALIA, THE EUROPEAN HOUSE - AMBROSETTI, 2021, P.35]

Nel complesso, i progetti di investimento del PNRR sono suddivisi in 16 componenti, raggruppate a loro volta in 6 missioni:

- Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo
- Rivoluzione verde e transizione ecologica
- Infrastrutture per una mobilità sostenibile
- Istruzione e ricerca
- Inclusione e coesione
- Salute

La prima missione "Digitalizzazione, Innovazione, Competitività, Cultura" stanzi complessivamente 49,2 miliardi. I suoi obiettivi sono promuovere la trasformazione digitale del Paese, sostenere l'innovazione del sistema produttivo, e investire in due settori chiave per l'Italia, turismo e cultura. Relativamente alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, il Piano prevede il rafforzamento delle infrastrutture digitali della PA, la facilitazione alla migrazione al cloud, un ampliamento dell'offerta di servizi ai cittadini in modalità digitale così come la riforma dei processi di acquisto di servizi ICT.

TAVOLA 1.1: COMPOSIZIONE DEL PNRR PER MISSIONI E COMPONENTI (MILIARDI DI EURO)

| Missioni e Componenti   | PNRR (a)      | React EU (b) | Fondo complementare (c) | Totale (d)=(a)+(b)+(c) |
|---|---------------|--------------|-------------------------|------------------------|
| <b>M1. DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITÀ, CULTURA E TURISMO</b>                    |               |              |                         |                        |
| M1C1 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA                                     | 9,75          | 0,00         | 1,40                    | 11,15                  |
| M1C2 - DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E COMPETITIVITÀ NEL SISTEMA PRODUTTIVO                   | 23,89         | 0,80         | 5,88                    | 30,57                  |
| M1C3 - TURISMO E CULTURA 4.0  | 6,68          | 0,00         | 1,46                    | 8,13                   |
| <b>Totale Missione 1</b>  | <b>40,32</b>  | <b>0,80</b>  | <b>8,74</b>             | <b>49,86</b>           |
| <b>M2. RIVOLUZIONE VERDE E TRANSIZIONE ECOLOGICA</b>  |               |              |                         |                        |
| M2C1 - AGRICOLTURA SOSTENIBILE ED ECONOMIA CIRCOLARE  | 5,27          | 0,50         | 1,20                    | 6,97                   |
| M2C2 - TRANSIZIONE ENERGETICA E MOBILITÀ SOSTENIBILE  | 23,78         | 0,18         | 1,40                    | 25,36                  |
| M2C3 - EFFICIENZA ENERGETICA E RIQUALIFICAZIONE DEGLI EDIFICI                                 | 15,36         | 0,32         | 6,56                    | 22,24                  |
| M2C4 - TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA RISORSA IDRICA   | 15,06         | 0,31         | 0,00                    | 15,37                  |
| <b>Totale Missione 2</b>  | <b>59,47</b>  | <b>1,31</b>  | <b>9,16</b>             | <b>69,94</b>           |
| <b>M3. INFRASTRUTTURE PER UNA MOBILITÀ SOSTENIBILE</b>  |               |              |                         |                        |
| M3C1 - RETE FERROVIARIA AD ALTA VELOCITÀ/CAPACITÀ E STRADE SICURE                             | 24,77         | 0,00         | 3,20                    | 27,97                  |
| M3C2 - INTERMODALITÀ E LOGISTICA INTEGRATA  | 0,63          | 0,00         | 2,86                    | 3,49                   |
| <b>Totale Missione 3</b>  | <b>25,40</b>  | <b>0,00</b>  | <b>6,06</b>             | <b>31,46</b>           |
| <b>M4. ISTRUZIONE E RICERCA</b>   |               |              |                         |                        |
| M4C1 - POTENZIAMENTO DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI ISTRUZIONE: DAGLI ASILI NIDO ALLE UNIVERSITÀ | 19,44         | 1,45         | 0,00                    | 20,89                  |
| M4C2 - DALLA RICERCA ALL'IMPRESA  | 11,44         | 0,48         | 1,00                    | 12,92                  |
| <b>Totale Missione 4</b>  | <b>30,88</b>  | <b>1,93</b>  | <b>1,00</b>             | <b>33,81</b>           |
| <b>M5. INCLUSIONE E COESIONE</b>  |               |              |                         |                        |
| M5C1 - POLITICHE PER IL LAVORO  | 6,66          | 5,97         | 0,00                    | 12,63                  |
| M5C2 - INFRASTRUTTURE SOCIALI, FAMIGLIE, COMUNITÀ E TERZO SETTORE                             | 11,17         | 1,28         | 0,34                    | 12,79                  |
| M5C3 - INTERVENTI SPECIALI PER LA COESIONE TERRITORIALE                                       | 1,98          | 0,00         | 2,43                    | 4,41                   |
| <b>Totale Missione 5</b>  | <b>19,81</b>  | <b>7,25</b>  | <b>2,77</b>             | <b>29,83</b>           |
| <b>M6. SALUTE</b>   |               |              |                         |                        |
| M6C1 - RETI DI PROSSIMITÀ, STRUTTURE E TELEMEDICINA PER L'ASSISTENZA SANITARIA TERRITORIALE   | 7,00          | 1,50         | 0,50                    | 9,00                   |
| M6C2 - INNOVAZIONE, RICERCA E DIGITALIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE               | 8,63          | 0,21         | 2,39                    | 11,23                  |
| <b>Totale Missione 6</b>  | <b>15,63</b>  | <b>1,71</b>  | <b>2,89</b>             | <b>20,23</b>           |
| <b>TOTALE</b>   | <b>191,50</b> | <b>13,00</b> | <b>30,62</b>            | <b>235,12</b>          |

Il piano si occupa anche dello sviluppo delle competenze digitali, con misure volte a migliorare le competenze digitali di base della popolazione, ad aumentare l'offerta formativa in materia di competenze digitali avanzate, a riqualificare la forza lavoro e a migliorarne le competenze.

***Il mondo è cambiato, inutile non tenerne conto: 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.***

## IL SETTORE ICT PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE: IL RUOLO DI SMI

Il contributo allo sviluppo sostenibile del settore ICT può essere declinato nelle seguenti proposizioni che SMI ha reso parte integrante della propria strategia:

- Trasformazione digitale;
- Innovazione che punti su ricerca e sviluppo applicate e favorisca le idee a sostegno dei fruitori dei servizi;
- Sviluppo sostenibile e inclusivo dove l'innovazione è al servizio delle persone, delle comunità e dei territori nel rispetto della sostenibilità ambientale.

Digital Transformation: SMI accompagna i propri clienti alla scoperta e alla conquista di nuove opportunità di business non solo gestendo piattaforme e infrastrutture IT adeguate alle esigenze di innovazione, ma anche offrendo soluzioni applicative per la gestione dei processi aziendali, la condivisione delle informazioni e la facilitazione dei processi collaborativi.

SMI Academy: uno tra i più importanti ingranaggi del motore di SMI è rappresentato dai talenti che vengono trasformati nei professionisti del domani grazie all'Academy: due importanti partnership con aziende leader nel settore della formazione hanno coadiuvato e sostenuto SMI nel processo di reclutamento e di formazione di nuovi programmatori specializzati nello sviluppo della parte front end di siti e di applicazioni web utilizzando linguaggi come CSS, HTML e JavaScript.

Sviluppo territoriale: SMI si impegna da sempre e costantemente a mettere in connessione partner del settore con le imprese del territorio per supportarli nel loro percorso di digitalizzazione.

La pandemia da Covid-19 ha cambiato il mondo. 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 in modo autentico: la nostra identità deve essere la medesima sia nel mondo fisico che in quello digitale. Le relazioni sono dettate dalla prossimità (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. È in questo scenario che SMI propone servizi e soluzioni.

L'emergenza sanitaria e la consapevolezza che l'attuale pandemia, come le altre nella storia, non potrà risolversi in tempi brevi hanno imposto l'adozione di iniziative straordinarie di natura organizzativa e tecnologica. È necessario uno sforzo senza precedenti nella nostra storia, come senza precedenti deve essere la tempestività e la determinazione nel porre in essere azioni capaci di adeguare l'organizzazione e le tecnologie dei clienti e dei loro servizi al momento attuale. L'idea di poter riprendere, seppur progressivamente, 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 contesto, nella ferma convinzione che sia decisiva ed imprescindibile una radicale svolta organizzativa e tecnologica, SMI si è orientata nella proposta di soluzioni tecnologiche innovative, che consentano di contribuire alla costruzione di una nuova "normalità" per imprese e cittadini.

Risultano così 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: con questo fine sono già allo studio del settore tecnico di SMI, soluzioni e progetti che consentano l'accesso e la verifica dello stato di salute in luoghi nei quali il distanziamento sociale, unica misura 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 i cittadini 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.

## 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 sull'organizzazione stessa. 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   |
|---------------------------------|---|
| Soci                            | Assemblea dei Soci - Consiglio di Amministrazione   |
| Banche - Finanziatori           | Incontri periodici - Richieste e scambi informazioni / documenti  |
| Dipendenti                      | Dialogo responsabili Risorse umane - Incontri - Eventi e attività di formazione - Intranet aziendale - Newsletter interna - Eventi sociali e di coinvolgimento (gara culinaria just SMI ed altri)<br><br>Open SMI: evento annuale ricreativo dedicato a tutte le persone di SMI (clienti e dipendenti).<br><br>COSMICO: lo spazio dedicato alle 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 disposizione degli SMIERS, abbiamo attivato anche un account aziendale per il food delivery.<br><br>KAIZALA/APP DI MICROSOFT: per la comunicazione interna, con un approccio broadcast, oltre lo strumento di e-mail, 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. |
| Fornitori & Partner tecnologici | Incontri commerciali - Definizione e condivisione di standard - Partnership su progetti - Social e rubriche digitali.<br><br>I partner ed i fornitori - come i clienti - arricchiscono l'universo di SMI. È stata ideata 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, attraverso brevi interviste per raccontare la relazione che si è stabilita nel tempo.  |

|  |  |
|--|--|
| Clienti  | 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 e-mail marketing per condividere le novità aziendali.<br><br>JUST SMI: format di eventi "tech-free" dedicato a partner e clienti. Un modo per nutrire le relazioni umane oltre quelle professionali.<br><br>Open SMI: evento annuale ricreativo dedicato a tutte le persone di SMI (clienti e dipendenti).<br><br>Social e rubriche digitali: con appuntamenti periodici clienti e partner trovano il loro spazio sui canali social aziendali e sul sito web per raccontarsi e raccontare della loro esperienza relativa al mondo SMI.<br><br>Appuntamenti extra: inviti ad eventi sportivi/cinematografici per condividere esperienze esclusive in cui l'azienda è coinvolta. |
| Pubblica Amministrazione   | Enti pubblici nazionali e locali / Autorità nazionali / locali - Enti di controllo e regolatori: incontri / invio e scambio comunicazioni per adempimenti o richieste specifiche.  |
| Comunità e territorio (Istituzioni - Associazioni locali - Università e Istituti scolastici) | Incontri con rappresentanti comunità locali - Eventi - Collaborazione a progetti di open innovation - formazione e di responsabilità sociale.  |
| Media  | Interviste - Conferenze stampa - Eventi - Sito web istituzionale<br><br>SMI, attraverso la voce dei suoi protagonisti, con diversi ruoli e qualifiche, è intervenuta in dibattiti di piccola e media rilevanza su diversi temi di interesse, per contribuire con il punto di vista di un'azienda che vuole fare impresa in modo differente.  |



## I TEMI MATERIALI

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. L'identificazione dei temi materiali 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 conto inoltre delle analisi di contesto realizzate ai fini dei sistemi di gestione.
- Validazione delle tematiche rilevanti

| AMBITI DI IMPATTO E TEMI MATERIALI                    | RAGIONI ED IMPATTI DEL TEMA MATERIALE  |
|---|--|
| <b>Governance IT</b>                                  |  |
| 1 Etica e integrità nella gestione del business       | 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 un valore economico - ambientale e sociale che sia duraturo.  |
| 2 Sicurezza dei dati e delle informazioni             | La sicurezza (logica - organizzativa e fisica) e la protezione delle informazioni sono elementi essenziali della ICT governance per garantire il servizio al cliente.  |
| <b>Economico-finanziari</b>                           |  |
| 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).   |
| <b>Attività e servizi - relazioni clienti</b>         |  |
| 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 e alle 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 che devono essere considerate rilevanti anche in relazione agli impatti non soltanto economici, ma anche 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.  |

|                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| <b>Risorse umane</b> |   |   |
| 8                    | Persone - competenze e formazione                                 | SMI riconosce nella qualità delle competenze dei collaboratori il valore principale su cui fondare il proprio fare impresa. 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.   |
| <b>Ambiente</b>      |   |   |
| 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.  |
| <b>Fornitori</b>     |   |   |
| 12                   | Partnership e sostenibilità della supply chain                    | I processi di selezione e qualifica della supply chain, secondo un modello di business sostenibile, devono tener conto di parametri relativi a governance, ambientale e sociali. Tali strumenti di valutazione 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, generando un effetto moltiplicatore. |



due

GOVERNANCE  
La gestione dell'impresa

## IL TEOREMA DI KÖNIG

Il teorema dice che un sistema discreto l'energia cinetica del sistema è la somma delle componenti dell'energia cinetica di ogni punto costituente il sistema.

Se due punti si muovono con energie cinetiche diverse, tutti e due conferiscono energia cinetica al sistema.

Cioè lo fanno muovere, ognuno con il proprio contributo d'energia.

In estrema sintesi, il teorema di König dice che ogni piccola particella dà un contributo all'energia cinetica totale del sistema.

E non c'è una particella che non contribuisca.

L'unica che non partecipa è quella che sta ferma. Immobile.

Anche le particelle che vanno al contrario rispetto al movimento del sistema, comunque danno il proprio contributo.

Quindi l'organizzazione di un'azienda risponde al teorema di König: tutta l'impresa si muove grazie all'energia di ogni sua persona, con le proprie caratteristiche e velocità.

Anche l'errore imprime un movimento necessario, senza il quale non sarebbe possibile individuare la direzione corretta.

Ogni scienziato lo sa: non c'è scoperta che non abbia fatto tesoro degli errori seminati lungo la strada, che, lungi dall'allontanare la meta, ne hanno segnato con più lucidità il percorso.

Questo vale sempre, in ogni ambito, personale o professionale.

Perché l'unico modo per non compiere errori è morire o non fare.



## ORGANI DI GOVERNO E CONTROLLO

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

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Mariastella Pizzuto</b> | Presidente Consiglio di Amministrazione – Rappresentante dell'impresa |
| <b>Cesare Pizzuto</b>      | Amministratore Delegato   |
| <b>Stefano Tiburzi</b>     | Amministratore Delegato   |
| <b>Daniele Chitarrini</b>  | Consigliere   |

### ORGANI DI CONTROLLO

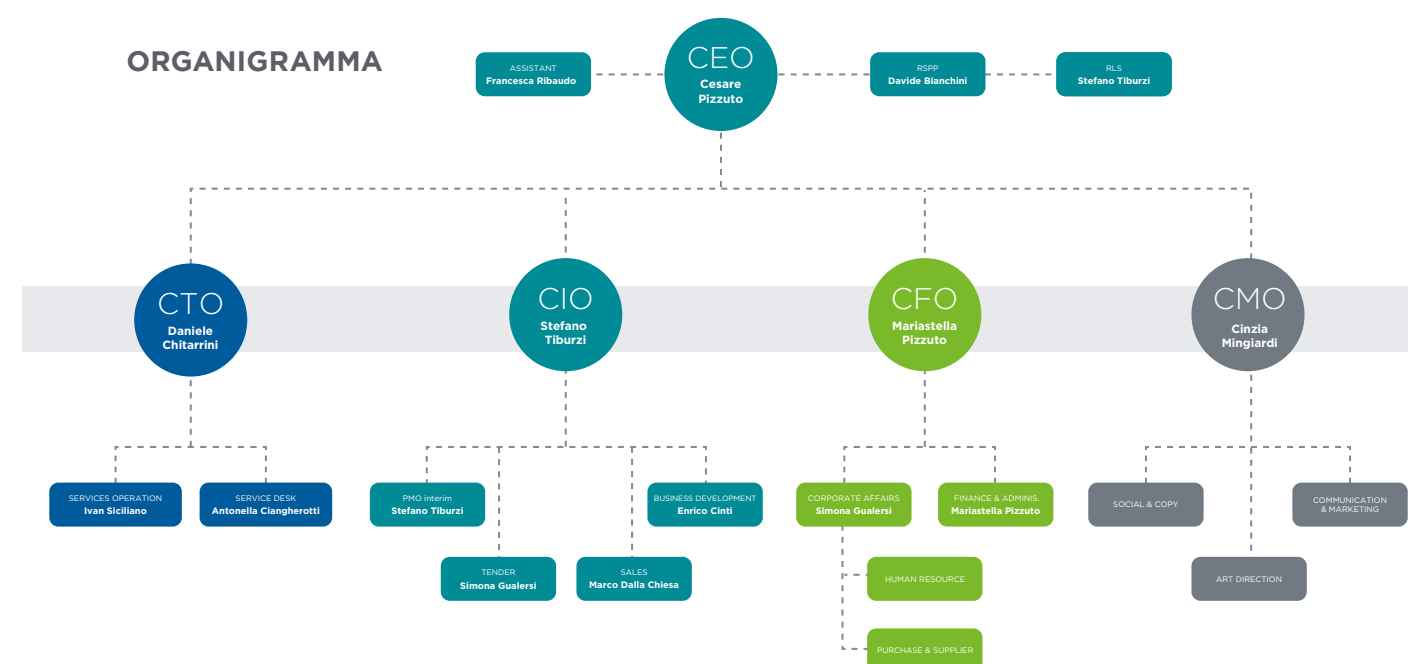
|                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| <b>Alessandro Porceddu</b> | Sindaco              |
| <b>Audirevi S.p.A.</b>     | Società di revisione |

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione sono attribuiti in particolare, tra gli altri, i poteri in merito alle assunzioni e alla 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%         |
| <b>TOTALE</b> | -              | - | <b>3</b>         | <b>75%</b> | <b>1</b>            | <b>25%</b> | <b>4</b> | <b>100%</b> |

## 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

### 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 e successive revisioni. Con verbale del 20/09/2021 è stato definitivamente approvato il modello organizzativo 231 ed è stato nominato l'Organismo di Vigilanza, totalmente esterno all'azienda, il cui insediamento all'interno dell'organizzazione è avvenuto in data 09/12/2021. 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 constata 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.

### CODICE ETICO

il Codice Etico, parte integrante del Modello 231 e disponibile sul sito web di SMI (SMI - Codice Etico (smi-cons.it)) 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,<br>CORRETTEZZA E LEALTÀ | EQUITÀ, OBIETTIVITÀ<br>E TUTELA DELLA PERSONA   | TRASPARENZA<br>E RISERVATEZZA   |
| RESPONSABILITÀ                             | GESTIONE DEI RAPPORTI IN<br>RELAZIONE AI REATI COLPOSI IN<br>TEMA DI SICUREZZA SUL LUOGO<br>DI LAVORO | GESTIONE DELL'ATTIVITÀ<br>AZIENDALE IN RELAZIONE<br>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

### RATING DI LEGALITÀ

Il rating di legalità, che ha durata di due anni dal rilascio, è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta. Nel gennaio 2022, SMI ha ottenuto il rating di legalità attribuito dall'Autorità Garante delle Concorrenze 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: ★★★ su un punteggio massimo di ★★★.

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

L'offerta di servizi di elevati standard a favore dei clienti è un impegno continuo, che richiede che la 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<br>• Linee guida ISO 27017:2015 - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni basato sulla ISO/IEC 27002 per i servizi Cloud.<br>• 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)<br>ISO 37001:2016<br>ISO 45001:2018  |
| Ambiente                     | ISO 14001:2015   |
| Responsabilità Sociale       | SA8000:2014  |

**Sistema di Gestione Qualità - ISO 9001:** la certificazione copre i sistemi di gestione relativi a:

- 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.

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 rinnovata a maggio 2021 ed è valida sino a maggio 2024.

**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 rinnovata a settembre 2021 ed è valida sino ad agosto 2024.

**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 rinnovata ad ottobre 2021 ed è valida sino a ottobre 2024.

**Sistema di gestione Responsabilità Sociale - SA 8000:** lo standard certifica alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla Responsabilità Sociale, relativi alle condizioni dei lavoratori (diritti umani, sviluppo, valorizzazione, formazione e crescita professionale delle persone, salute e sicurezza dei lavoratori, non discriminazione, lavoro dei minori e dei giovani) ed i suoi requisiti si estendono a tutta la catena dei fornitori e dei subfornitori. La certificazione è stata ottenuta a dicembre 2021 ed è valida sino a dicembre 2024.

#### ACCREDITAMENTO AGID

SMI è in corso di accreditamento nel Marketplace Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) come fornitore di servizi qualificati PaaS e SaaS. Il processo di accreditamento si concluderà verosimilmente entro dicembre 2022.

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

SMI 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 di progettare ed erogare i 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 dei propri dipendenti e dell'ambiente, 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, ISO 45001:2018, ISO 37001:2016 e SA8000:2014.

### 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 - es. il 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).
- 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 alla 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 | CONTENERE 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 siano differite 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 (es. 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.

Nel 2021 SMI ha continuato, spinta dalla crescita degli ultimi anni, il percorso già intrapreso nel 2020 rafforzando 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.

## EVENTI DI DATA BREACH SEGNALATI AL GARANTE DELLA PRIVACY NEL 2021

Nel corso del 2021, così come nei due esercizi precedenti rendicontati, non si sono verificati eventi di data breach o di violazione della sicurezza dei dati oggetto di segnalazione al Garante.

## 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 2021, così come nel 2019 e 2020, 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 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

### ANTICORRUZIONE

Nel corso dell'esercizio 2021, 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.



The background is a light blue gradient with a complex pattern of faint, white mathematical symbols and geometric shapes. Symbols include percentages (%), infinity (∞), pi (π), sigma (Σ), lambda (λ), and various mathematical operators like plus (+), minus (-), multiplication (x), and division (÷). Geometric shapes include triangles, squares, and lines, some of which are interconnected to form larger, abstract structures. The overall aesthetic is clean, technical, and modern.

tre

SERVIZI E SOLUZIONI

## IL SECONDO PRINCIPIO DELLA DINAMICA

Scoprire perché un corpo si muove è un problema che ha impegnato gli scienziati e i filosofi fin dall'antichità.

Il secondo principio della dinamica - o seconda legge di Newton - è una delle leggi fondamentali di tutta la fisica, perché chiarisce qual è l'effetto di una forza: *una forza non produce velocità ma una variazione di velocità, cioè un'accelerazione.*

### **Cosa dice esattamente il secondo principio?**

Per far muovere un corpo, devo imprimere una forza; più questa forza aumenta, più il corpo accelera.

### **La formula è: $F = ma$**

Se io non applicassi alcuna forza, il corpo starebbe fermo.

Ma Newton dice un'altra cosa importante: che tutto questo concorre alla direzione in cui si muove quel corpo.

Se io applico delle forze, tutte nello stesso verso, il corpo si muoverà più velocemente verso quella direzione.

L'agire di SMI cerca di imprimere forze orientate tutte nella stessa direzione, per fare in modo che quel corpo, che si chiama SMI, si muova sempre più velocemente verso la direzione individuata.

In una gara di canottaggio, per esempio un otto di coppia, ci sono otto canottieri nella stessa imbarcazione.

Vincerà l'equipaggio non solo più forte, ma quello che sarà anche più coordinato, perché per vincere non basta imprimere forza sui remi per spingere sull'acqua, ma occorre fare in modo che tutti i remi colpiscano l'acqua allo stesso modo nella stessa direzione e allo stesso tempo.

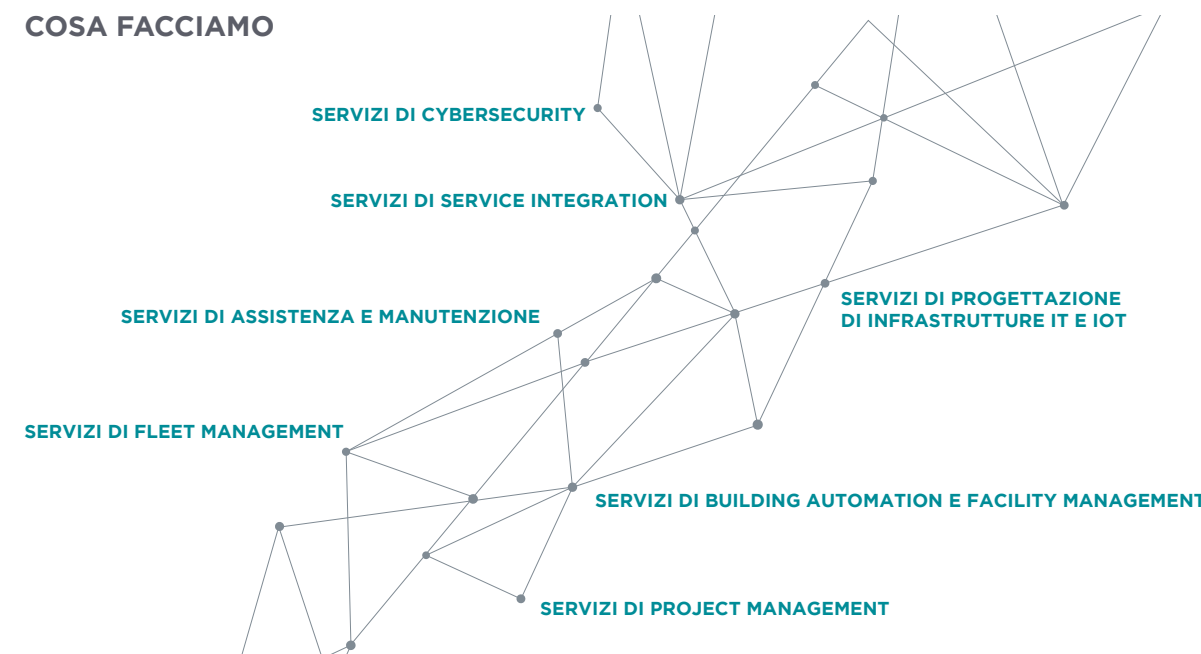
L'organizzazione e il coordinamento consentono di non disperdere energia.

Allo stesso modo, le forze di SMI vanno nella stessa direzione, ovvero garantire servizi più efficienti ed efficaci ai propri clienti.





## COSA FACCIAMO



## 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, alla 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



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 facility 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 fruirne ed accedervi.

**La YOUUnifjed 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 la risorsa più preziosa: il tempo. Risparmiare tempo significa non solo risparmiare risorse in termini energetici e ambientali, ma significa anche avere più tempo da dedicare alla famiglia, agli affetti, ai propri interessi e passioni.

La YOUUnifjed Platform® fa proprio questo: restituisce tempo.

**La YOUUnifjed Platform** - ideata e sviluppata da SMI e registrata presso la SIAE - è l'elemento principale per la **Service Integration**. Attraverso un unico "ingresso", offre la possibilità di accedere a tutti i servizi, monitorando e tenendo sotto controllo l'azienda, attraverso l'integrazione, l'automazione e la condivisione dei dati utili che provengono dalle diverse applicazioni che abitualmente le società utilizzano.

**YOUUnifjed 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 mettere in evidenza 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



SMI intende offrire ai propri Clienti un "Servizio a Valore Aggiunto" in grado di soddisfare le necessità di ciascuno, proponendo le migliori soluzioni globali ICT a specifici problemi, dallo studio di fattibilità fino alla realizzazione finale e alla gestione operativa, con l'obiettivo della massima soddisfazione del Cliente.

### 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 effettuarne 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 responsabilità 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 forniti 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.

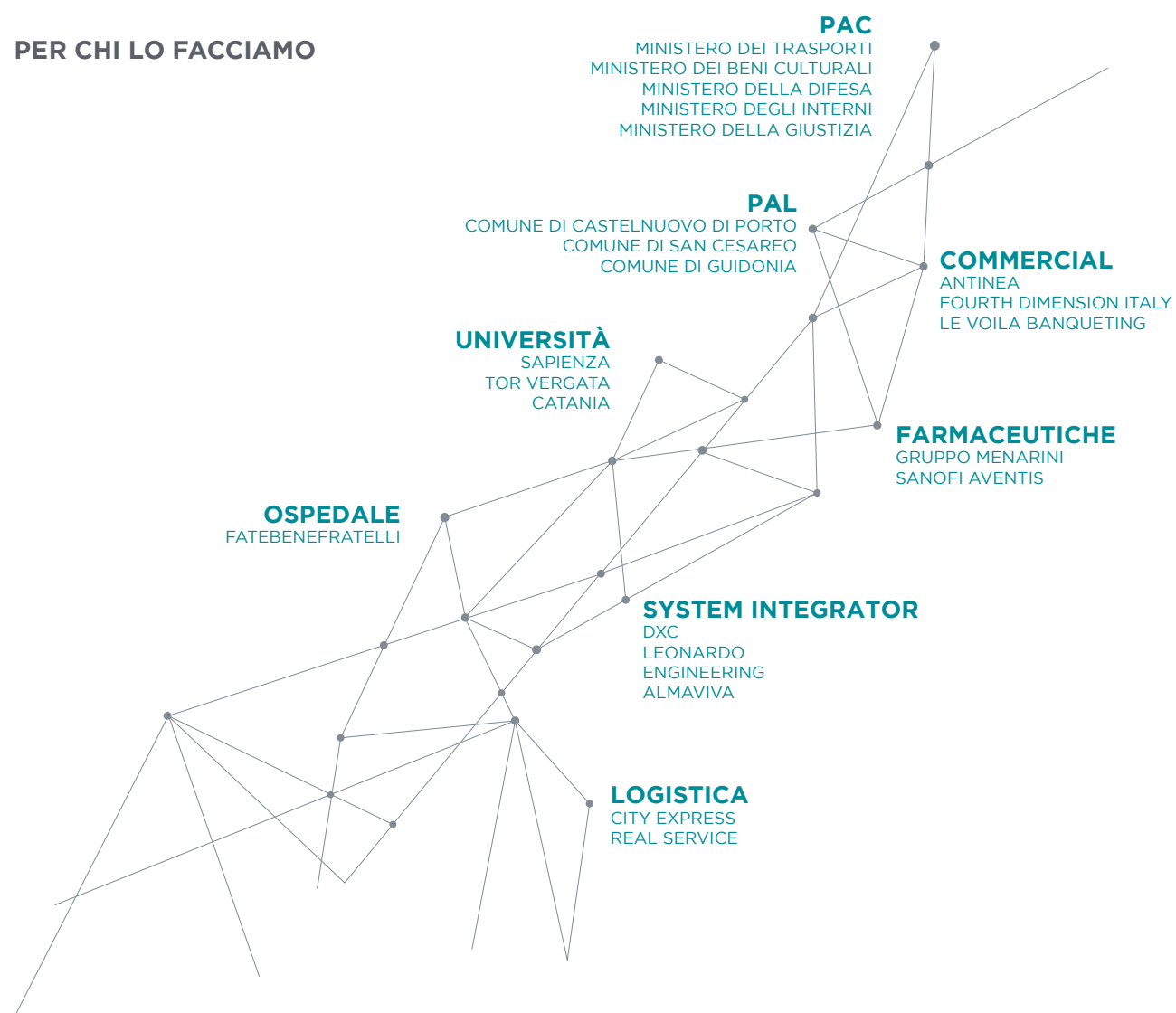
Per quanto riguarda i clienti privati troviamo le farmaceutiche sulle quali l'intervento della tecnologia ha sempre un unico scopo: permettere l'accesso più veloce alla ricerca e alla produzione di farmaci.

**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
- Ministero dello sviluppo economico
- Ospedale Fate bene Fratelli
- Campus-x
- Comune di Castelnuovo
- Menarini
- Sanofi Aventis
- I.R.C.C.S. Istituti Fisioterapici Ospitalieri Roma

## PER CHI LO FACCIAMO



## 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
- VEEMAN
- MICROSOFT
- UNIDATA
- OVH CLOUD
- SWASCAM
- PANDA
- CITRIX
- UBIQUITI
- CISCO
- MERAKI
- NETSKOPE
- FORTINET
- 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 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 del 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 questi 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 riguardo 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.

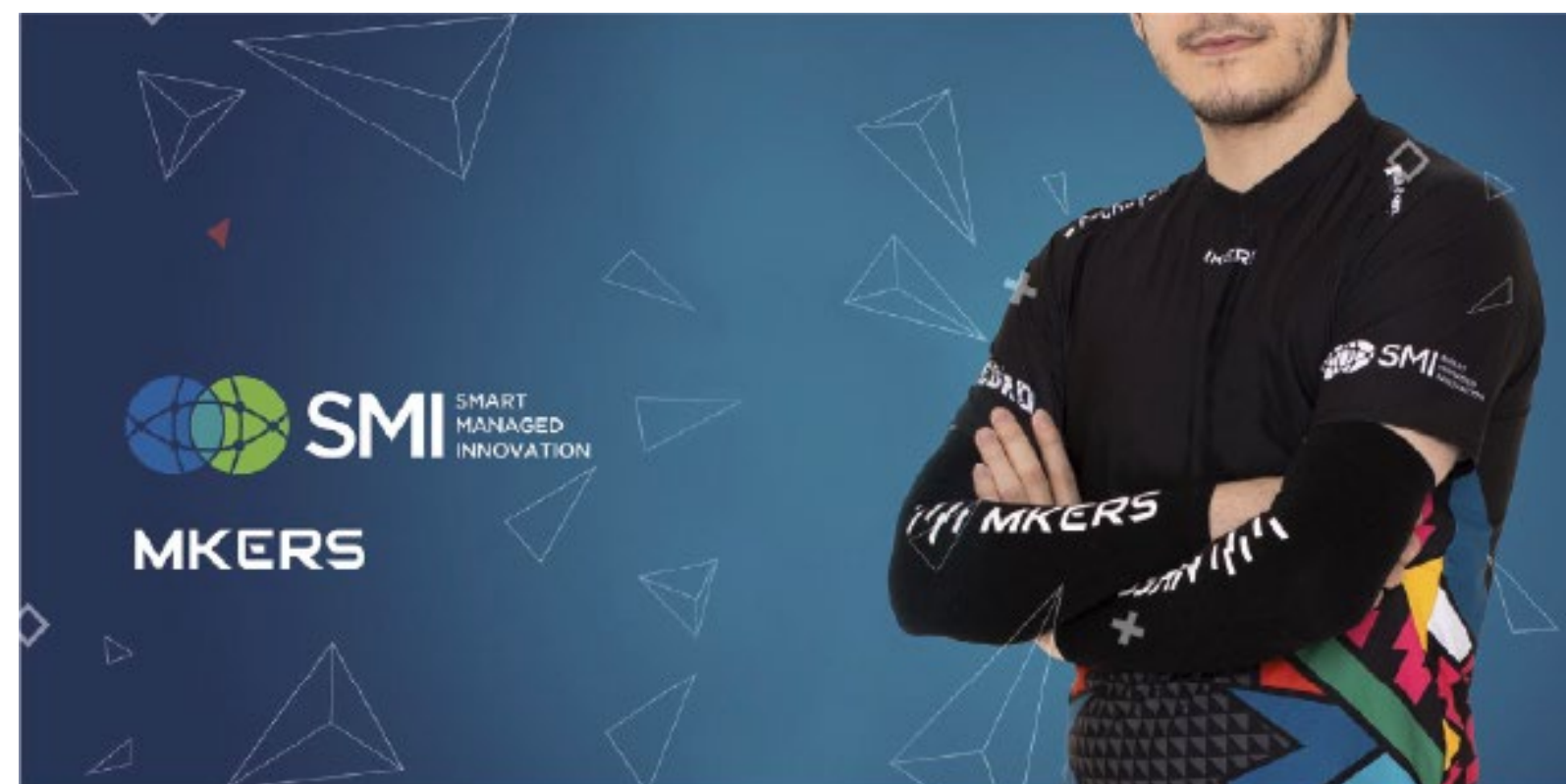
### SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI NEI RAPPORTI CON I FORNITORI

SMI adotta e mantiene aggiornato un sistema di gestione al fine di garantire gli aspetti di sicurezza inerenti agli 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.

L'obiettivo a breve termine è quello di creare un **portale di accreditamento fornitori**, attraverso il quale, in base a determinati requisiti, i fornitori possano accreditarsi.



## SPONSORIZZAZIONI ATTIVITÀ SPORTIVA

### SMI ROMA VOLLEY CLUB - MKERS - ASD ANEMOS KIDS

In SMI, la partecipazione, la condivisione e il lavoro di squadra sono i principi cardine per il raggiungimento dell'eccellenza dei processi aziendali e dei servizi offerti al cliente. Un'eccellenza costruita giorno per giorno grazie alla valorizzazione della capacità di innovazione e della diversità professionale e personale di ciascuno dei dipendenti, i cui singoli contributi si fondono in un risultato congiunto che è più della somma delle parti. Per questo ci è naturale sostenere le realtà che fanno della squadra il loro motivo di esistenza, qualunque sia il settore di attività. Per SMI ogni risultato non è mai del singolo, ma è un traguardo di tutti.

**SMI Roma Volley** - SMI sponsorizza per il terzo anno consecutivo la prima squadra di pallavolo maschile della capitale, condividendo con il presidente e l'associazione tutta un unico minimo comune multiplo: il gioco di squadra.

**Mkers** - SMI sponsorizza per il secondo anno consecutivo la squadra di gamers Esport MKERS, creando un contatto tra il mondo tecnologico e una passione abbastanza diffusa tra le nostre risorse. Insieme, condivisione e futuro sono le parole chiave che raccontano al meglio lo spirito di SMI. Nella partnership con Mkers si colloca e si declina in modo assoluto il senso di questi termini. Gli ESport rappresentano una finestra verso il futuro fatto di gioco e di condivisione, e Mkers è un'azienda visionaria nel panorama italiano in questo campo. Hanno valori simili che si intersecano nella passione, nell'impegno e nella convinzione che tutto sia possibile.

**Asd Anemos Kids** - SMI è sponsor dal 2018 dell'Associazione sportiva dilettantistica Anemos Kids. L'etimologia della parola "anemos" deriva dal greco che significa "vento molto forte". Apriva così la lettera agli stakeholder del primo bilancio di sostenibilità della SMI: "noi siamo il vento", evocando nel messaggio, la possibilità di sfruttare la forza del vento per muovere una barca. È questo che accomuna la SMI e l'Anemos Kids, attraverso l'attività di "Vela terapia", promossa dalla stessa associazione, la possibilità di dare un aiuto concreto ed un soffio di vento a vele spiegate a tanti ragazzi.





Nel regali di Natale quest'anno c'è tutto il nostro cuore. Con la donazione fatta a tuo nome, Medici Senza Frontiere acquisterà medicinali essenziali per la sopravvivenza dei bambini. Grazie per il tuo gesto, e Buone Feste da SMI Technologies and Consulting



Share    



## LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

SMI vuole fare la sua parte. È da questa volontà di rendere tangibile la sua presenza nella società, che derivano le iniziative di solidarietà in favore di istituzioni e enti che operano per il benessere delle persone.

Nel 2021 SMI è intervenuta attraverso alcune donazioni a supporto di Medici Senza Frontiere e della Fondazione AIRC per la Ricerca contro il Cancro.

Per stare bene, non basta stare bene da soli: bisogna essere in tanti, più che si può.





quattro  
LE RISORSE UMANE



## IL PRINCIPIO DI CONSERVAZIONE DEL MOMENTO DELLA QUANTITÀ DI MOTO

Quando pattina sul ghiaccio, Carolina Kostner prende la rincorsa, allarga le braccia e poi si racchiude tutta in sé stessa, si ferma intorno a un punto e comincia a girare sempre più velocemente, senza che nessun evento esterno intervenga.

Questo è ciò che rappresenta il principio di conservazione del momento della quantità di moto.

Fisicamente si riduce il momento di inerzia e aumenta la velocità angolare.

Cosa fa Carolina Kostner per ottenere questo effetto? Si rannicchia e riduce il suo volume, e questo gli consente di ruotare più velocemente intorno al suo pattino.

Noi di SMI facciamo lo stesso: cerchiamo di ridurre le lontananze e gli spazi, di stare sempre più vicini per diminuire il nostro momento di inerzia.

Le lontananze sono rappresentate dalle incomprensioni e che cosa riesce a ridurle? Comunicare.

Noi viviamo all'interno di significati: tutto quello che diciamo o facciamo, lo compiamo attribuendogli un senso.

Non è detto che il mio significato coincida con il tuo. L'unico modo che noi abbiamo per sintonizzarci su un significato condiviso, che ci consenta di avere una relazione, è parlare e ascoltare.

Comunicare vuol dire mettere in comune: SMI vuole essere lo spazio all'interno del quale valorizzare le peculiarità di ciascuno e armonizzarle in un insieme coeso, che stretto e vicino, riesce a ruotare più veloce per raggiungere i propri obiettivi.



## 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 è avviato 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. Nel 2021 l'azienda, infatti, ha intrapreso un percorso di certificazione ISO 30415 **Diversity & Inclusion Management**, individuando i soggetti, interni o esterni, che saranno chiamati ai vari passaggi. È stata realizzata un'analisi interna all'azienda, al fine di comprendere atteggiamenti e comportamenti rispetto alla diversità. Sono state valutate le relazioni interpersonali, per cercare di promuovere la valorizzazione delle diversità e la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo. Nel 2022 si andrà a definire una serie di interventi ritenuti più appropriati, con il coinvolgimento di tutti i dipendenti; azioni che andranno ad essere continuative e capaci di adattarsi alle esigenze specifiche dell'azienda e potranno essere investite nella ricerca e selezione del personale, la formazione, la valutazione del personale, i sistemi di valutazione, la comunicazione interna, il welfare aziendale.

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 la SMI ha implementato un piano di welfare aziendale. È nata, dunque, una partnership con Jointly, società che offre alle Aziende un Piano di Welfare attraverso l'utilizzo di una piattaforma per la gestione dei flexible benefits. SMI ha acquistato ed ha messo a disposizione un budget per i dipendenti spendibile attraverso l'acquisto di beni e servizi presenti all'interno della piattaforma, oltre che alla possibilità di beneficiare di vantaggiose scontistiche per l'acquisto di beni e servizi dei marchi convenzionati con la partner. È stato ottenuto un positivo riscontro sociale ed economico per i dipendenti SMI e le loro famiglie.

SMI si sta adoperando già nel 2022 a svolgere un'analisi più mirata dell'attuale fabbisogno delle nostre persone, mettendoci in ascolto delle loro esigenze per offrire servizi e benefits che sappiano intercettare ancor meglio le necessità personali, in un contesto storico assai difficile anche e soprattutto per le famiglie.

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 tra le due dimensioni personale/lavorativa ormai è rarefatto ed è necessario definire un mestiere che rappresenti meglio le passioni che animano le nostre persone. Per questa ragione è stato creato in azienda un luogo fisico, Cosmico, che vuole essere 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 SMl'er possano nutrire le loro relazioni sociali nel modo più naturale, vivendole in una doppia dimensione, digitale e analogica. Cosmico non vuole fermarsi qui, ma diventare il contenitore e insieme incubatore delle loro passioni. Lo spazio di lavoro supera il perimetro stretto delle attività meramente professionali, per essere luogo di socializzazione, relazione e benessere.

## 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 nazionalità, sesso, età, disabilità, orientamento sessuale, 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 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

Per fronteggiare il prolungarsi dell'emergenza Covid-19, nel rispetto delle direttive del Ministero della Salute, nel 2021 SMI ha mantenuto e aggiornato il protocollo di sicurezza contenente regole e procedure di condotta volte a contrastare e contenere la diffusione del virus nell'ambiente di lavoro.

L'azienda ha proseguito nella propria linea di condotta volta a coniugare la salute e la sicurezza dei propri lavoratori con la prosecuzione delle attività in modo da assicurare a tutti i dipendenti e collaboratori adeguati ed efficienti livelli di protezione durante lo svolgimento della propria attività lavorativa.

Nell'ambito di tale strategia, SMI ha realizzato soluzioni organizzative come la rimodulazione degli spazi lavorativi per garantire un'adeguata distanza fisica tra i lavoratori, la pianificazione delle presenze nel luogo di lavoro attraverso la realizzazione di un calendario presenze, un accesso ridotto e controllato ai propri uffici, un potenziamento dello strumento dello Smart Working nonché il controllo sulla temperatura corporea e del Green Pass prima di consentire l'accesso agli spazi di lavoro.

Durante l'anno le trasferte e i viaggi di lavoro nazionali sono stati limitati laddove ugualmente esplicabili in modalità remota e la stessa linea è stata adottata anche per le riunioni in presenza, per i corsi formativi e per gli eventi interni. Le attività di formazione sono state quindi pianificate laddove possibile in modalità online mantenendo in presenza solo quelle strettamente necessarie e sempre nel massimo rispetto delle norme sul distanziamento, areazione dei locali e utilizzo dei DPI previsti dai protocolli di sicurezza. L'azienda ha assicurato pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni. Ha inoltre messo a disposizione di tutti i dipendenti mascherine chirurgiche, FFP2, gel igienizzanti, e presso i locali aziendali soluzioni disinfettanti che i lavoratori possono eventualmente impiegare per disinfettare la propria postazione.



## 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, negli ultimi due anni il numero di dipendenti è aumentato di 34 unità, passando da un totale di 44 dipendenti del 2019 ad un totale di 78 dipendenti a fine 2021. L'aumento è stato 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.

|  | 2019      |           |           | 2020      |           |           | 2021      |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | donne     | uomini    | totale    | donne     | uomini    | totale    | donne     | uomini    | totale    |
| <b>TOTALE NUMERO DIPENDENTI ALLA FINE DEL PERIODO / PER GENERE</b> | 18        | 26        | 44        | 29        | 35        | 64        | 35        | 43        | 78        |
| <b>DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO / PER GENERE</b>          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| a tempo indeterminato  | 14        | 21        | 35        | 21        | 28        | 49        | 30        | 33        | 63        |
| a tempo determinato  | 4         | 5         | 9         | 8         | 7         | 15        | 5         | 10        | 15        |
| <b>TOTALE</b>  | <b>18</b> | <b>26</b> | <b>44</b> | <b>29</b> | <b>35</b> | <b>64</b> | <b>35</b> | <b>43</b> | <b>78</b> |
| <b>DIPENDENTI PER TIPO DI IMPIEGO / PER GENERE</b>                 |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Full-time  | 12        | 23        | 35        | 18        | 32        | 50        | 28        | 38        | 66        |
| Part-time  | 6         | 3         | 9         | 11        | 3         | 14        | 7         | 5         | 12        |
| <b>TOTALE</b>  | <b>18</b> | <b>26</b> | <b>44</b> | <b>29</b> | <b>35</b> | <b>64</b> | <b>35</b> | <b>43</b> | <b>78</b> |

### ALTRI LAVORATORI

|   | 2019     |          |          | 2020     |          |          | 2021      |           |           |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|   | donne    | uomini   | totale   | donne    | uomini   | totale   | donne     | uomini    | totale    |
| Lavoratori somministrati                                | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 5         | 6         | 11        |
| Stagisti  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 7         | 7         | 14        |
| Altri collaboratori (continuativi / accordo specifico)  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         | 1         | 2         |
| <b>Totale numero alla fine del periodo / per genere</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>13</b> | <b>14</b> | <b>27</b> |

## DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

### DIVERSITÀ DIPENDENTI PER CATEGORIA / GENERE

|               | 2019      |           |           | 2020      |           |           | 2021      |           |           |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|               | donne     | uomini    | totale    | donne     | uomini    | totale    | donne     | uomini    | totale    |
| Impiegati     | 18        | 26        | 44        | 29        | 35        | 64        | 35        | 43        | 78        |
| <b>TOTALE</b> | <b>18</b> | <b>26</b> | <b>44</b> | <b>29</b> | <b>35</b> | <b>64</b> | <b>35</b> | <b>43</b> | <b>78</b> |
| %             | 40,9%     | 59,1%     | 100%      | 45,3%     | 54,7%     | 100%      | 44,9%     | 55,1%     | 100%      |

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. In ogni caso, le dipendenti donne sono in continua crescita dal 2019.

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

|                 | 2019         |              |               | 2020         |              |               | 2021         |              |               |
|-----------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
|                 | donne        | uomini       | totale        | donne        | uomini       | totale        | donne        | uomini       | totale        |
| Fino a 29 anni  | 3            | 3            | 6             | 3            | 7            | 10            | 3            | 8            | 11            |
| Da 30 a 50 anni | 10           | 19           | 29            | 16           | 23           | 39            | 19           | 30           | 49            |
| Oltre 50 anni   | 5            | 4            | 9             | 10           | 5            | 15            | 13           | 5            | 18            |
| <b>TOTALE</b>   | <b>18</b>    | <b>26</b>    | <b>44</b>     | <b>29</b>    | <b>35</b>    | <b>64</b>     | <b>35</b>    | <b>43</b>    | <b>78</b>     |
| <b>%</b>        |              |              |               |              |              |               |              |              |               |
| Fino a 29 anni  | 6,8%         | 6,8%         | 13,6%         | 4,7%         | 10,9%        | 15,6%         | 3,8%         | 10,3%        | 14,1%         |
| Da 30 a 50 anni | 22,7%        | 43,2%        | 65,9%         | 25,0%        | 35,9%        | 60,9%         | 24,4%        | 38,5%        | 62,8%         |
| Oltre 50 anni   | 11,4%        | 9,1%         | 20,5%         | 15,6%        | 7,8%         | 23,4%         | 16,7%        | 6,4%         | 23,1%         |
| <b>TOTALE</b>   | <b>40,9%</b> | <b>59,1%</b> | <b>100,0%</b> | <b>45,3%</b> | <b>54,7%</b> | <b>100,0%</b> | <b>44,9%</b> | <b>55,1%</b> | <b>100,0%</b> |

Nel 2021, la fascia d'età più rappresentata è quella dei dipendenti tra i 30 e i 50 anni, circa il 63% del totale.

### DIVERSITÀ DIPENDENTI PER CATEGORIA / FASCIA DI ETÀ

|              | 2019         |               |               |               | 2020         |               |               |               | 2021         |               |               |               |
|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
|              | 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            | 29            | 9             | 44            | 10           | 39            | 15            | 64            | 12           | 49            | 18            | 78            |
| <b>Toale</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>     | <b>12</b>    | <b>49</b>     | <b>18</b>     | <b>78</b>     |
| <b>%</b>     |              |               |               |               |              |               |               |               |              |               |               |               |
| Impiegati    | 13,6%        | 65,9%         | 20,5%         | 100,0%        | 15,6%        | 60,9%         | 23,4%         | 100,0%        | 15,0%        | 62,6%         | 22,4%         | 100,0%        |
| <b>Toale</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> | <b>15,0%</b> | <b>62,6%</b>  | <b>22,4%</b>  | <b>100,0%</b> |

## CONGEDO DI MATERNITÀ

### CONGEDO DI MATERNITÀ

|  | 2019  |        |        | 2020  |        |        | 2021  |        |        |
|--|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|
|  | donne | uomini | totale | donne | uomini | totale | donne | uomini | totale |
| Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità, per genere | 3     | -      | 3      | 5     | -      | 4      | 2     | -      | 2      |

Nel corso del 2021, si sono registrate 2 richieste per usufruire del congedo di maternità. I dipendenti rientrati dal congedo di maternità sono ancora in azienda (non si sono registrate uscite successive al congedo).

## RAPPORTO RETRIBUZIONI PER GENERE

| RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI |      |      |      |
|---|------|------|------|
|   | 2019 | 2020 | 2021 |
| Stipendio base per categoria/per genere Impiegati                             | 95%  | 109% | 100% |
| Retribuzione media per categoria/per genere Impiegati                         | 97%  | 97%  | 94%  |

## 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 |          |          |           |           |           |           |          |           |           |
|-----------------------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
|                             | 2019     |          |           | 2020      |           |           | 2021     |           |           |
|                             | donne    | uomini   | totale    | donne     | uomini    | totale    | donne    | uomini    | totale    |
| <b>ASSUNZIONI</b>           |          |          |           |           |           |           |          |           |           |
| Fino a 29 anni              | 1        | -        | 1         | 2         | 7         | 9         | 2        | 4         | 6         |
| Da 30 a 50 anni             | 2        | 6        | 8         | 9         | 5         | 14        | 6        | 9         | 15        |
| Oltre 50 anni               | 1        | 2        | 3         | 3         | 2         | 5         | 1        | 1         | 2         |
| <b>Totale</b>               | <b>4</b> | <b>8</b> | <b>12</b> | <b>14</b> | <b>14</b> | <b>28</b> | <b>9</b> | <b>14</b> | <b>23</b> |
| <b>CESSAZIONI</b>           |          |          |           |           |           |           |          |           |           |
| Fino a 29 anni              | 1        | -        | 1         | 1         | 2         | 3         | 2        | 2         | 4         |
| Da 30 a 50 anni             | -        | -        | -         | 2         | 2         | 4         | 1        | 3         | 4         |
| Oltre 50 anni               | -        | 2        | 2         | -         | 1         | 1         | -        | 1         | 1         |
| <b>Totale</b>               | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>5</b>  | <b>8</b>  | <b>3</b> | <b>6</b>  | <b>9</b>  |
| <b>MOTIVO CESSAZIONE</b>    |          |          |           |           |           |           |          |           |           |
| Uscite volontarie           | 1        | 1        | 2         | 1         | 5         | 6         | 3        | 5         | 8         |
| Pensionamento               | -        | -        | -         | -         | -         | -         | -        | -         | -         |
| Licenziamento               | -        | -        | -         | 1         | -         | 1         | -        | -         | -         |
| Altro                       | -        | 1        | 1         | 1         | -         | 1         | -        | 1         | 1         |
| <b>Totale</b>               | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>5</b>  | <b>8</b>  | <b>3</b> | <b>6</b>  | <b>9</b>  |

Nel corso del 2021 sono state assunte 23 persone. Nello stesso periodo ne sono uscite 9, di cui 8 per dimissioni volontarie. Non si è reso necessario il ricorso alla CIG per Covid-19.

| TASSI TURNOVER               |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                              | 2019         |              |              | 2020         |              |              | 2021         |              |              |
|                              | donne        | uomini       | totale       | donne        | uomini       | totale       | donne        | uomini       | totale       |
| Turnover negativo / uscite   | 6,7%         | 10,0%        | 8,6%         | 16,7%        | 19,2%        | 18,2%        | 31,0%        | 40,0%        | 35,9%        |
| Turnover positivo / ingressi | 26,7%        | 40,0%        | 34,3%        | 77,8%        | 53,8%        | 63,6%        | 10,3%        | 17,1%        | 14,1%        |
| <b>Turnover complessivo</b>  | <b>20,0%</b> | <b>30,0%</b> | <b>25,7%</b> | <b>61,1%</b> | <b>34,6%</b> | <b>45,5%</b> | <b>20,7%</b> | <b>22,9%</b> | <b>21,9%</b> |

## FORMAZIONE

### LA SMI ACADEMY E IL PIANO DI FORMAZIONE

La SMI Academy è lo spazio della formazione.

L'obiettivo dichiarato è: Appartenere.

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 ed esprime la propria identità. Un'identità da cui nessuno deve sentirsi 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 persone, 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 costruire le competenze e le professionalità necessarie.

Il "Piano Annuale di Formazione" rappresenta la risposta operativa aziendale per assolvere alle necessità di crescita delle competenze 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: 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: 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 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 MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE

|                    | 2020         |              |              | 2021        |             |              |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
|                    | donne        | uomini       | media totale | donne       | uomini      | media totale |
| Impiegati - Quadri | 17,4h        | 62,4h        | 42,0h        | 3,4h        | 7,1h        | 5,4h         |
| <b>TOTALE</b>      | <b>17,4h</b> | <b>62,4h</b> | <b>42,0h</b> | <b>3,4h</b> | <b>7,1h</b> | <b>5,4h</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.

È 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.

È 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 2021 e nei precedenti anni 2020 e 2019 non si sono verificati infortuni sul lavoro.



cinque  
L'AMBIENTE



## LA LEGGE DI GRAVITAZIONE UNIVERSALE

Per avere rispetto del grave – ovvero, la Terra – che ci tiene attaccati al terreno, dobbiamo conoscere la legge di gravitazione universale.

Noi siamo attaccati alla Terra perché siamo dei corpi molto più piccoli rispetto alla sua massa.

Se possiamo compiere dei passi, correre o anche saltare è perché esiste una legge che dice che due gravi, di qualsiasi dimensione, forma e peso, si attraggono sempre.

È grazie a questa attrazione che noi viviamo le nostre vite.

La Terra ci consente un insieme di privilegi: possiamo respirare l'aria grazie all'atmosfera; possiamo guardare l'orizzonte con i piedi piantati sul terreno grazie alla sua massa; riusciamo a vedere la traiettoria di una foglia che si posa sul terreno, grazie alla gravità. Anche il nostro corpo si è modellato in base alla forza che lo attrae.

La Terra è il teatro di tutte le nostre azioni, un teatro che è governato dalla legge di gravitazione universale: ne siamo irresistibilmente attratti e inestricabilmente connessi.

Se vogliamo prenderci cura di noi stessi e del futuro dell'umanità, non possiamo che rispettare questo grave che permette ai nostri involucri di portare a spasso per il mondo, la nostra anima.

## 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 insapona 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 e ad altre disposizioni in merito, eventualmente fornite dalla Direzione.
- Utilizzare i distributori dell'acqua forniti dall'organizzazione e non bottiglie usa e getta.

SMI 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

In SMI, i consumi energetici derivano principalmente dall'energia elettrica consumata presso le sedi aziendali e dal carburante impiegato dalle auto aziendali. I dati presentati si riferiscono ai consumi interni di energia, che comprendono anche il data center (interno). I dati vengono riepilogati in GJoule.

Nel 2020, la diminuzione significativa dei consumi è dovuta alle modalità di "lavoro agile" che hanno caratterizzato l'anno 2020. Nel 2021, a fronte di una ripresa delle modalità di lavoro in presenza e delle trasferte, i consumi di energia sono aumentati rispetto agli anni precedenti.

| ENERGIA CONSUMATA - GJ <sup>1</sup> | 2019       | 2020       | 2021       |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|
| Energia elettrica                   | 206        | 172        | 226        |
| Di cui da fonti rinnovabili         | -          | -          | -          |
| Carburante (diesel - GPL - benzina) | 241        | 210        | 367        |
| Metano                              | -          | 10         | 15         |
| <b>Di cui da fonti rinnovabili</b>  | <b>447</b> | <b>393</b> | <b>609</b> |
| Di cui da fonti rinnovabili         | -          | -          | -          |

<sup>1</sup> Il Joule è unità di misura del lavoro e dell'energia ed è "pari al lavoro compiuto dalla forza di 1 newton per spostare un corpo di 1 m lungo la sua linea d'azione; si identifica con l'energia che si dissipa in un secondo sotto forma di calore" (Oxford Languages).

### INTENSITÀ DEI CONSUMI DI ENERGIA

Al fine di analizzare l'intensità dei consumi, si è scelto di utilizzare quale parametro il numero di dipendenti presenti nel periodo di riferimento. Nel 2021, l'intensità energetica di SMI è migliorata rispetto al 2019 a fronte di una crescita dei consumi energetici più contenuta rispetto alla crescita del personale.

| INTENSITÀ ENERGETICA          | UNITÀ | 2019         | 2020        | 2021        |
|-------------------------------|-------|--------------|-------------|-------------|
| Consumi energia               | GJ    | 448          | 394         | 609         |
| Totale dipendenti a fine anno | nr    | 44           | 64          | 78          |
| <b>Indice intensità</b>       |       | <b>10,19</b> | <b>6,15</b> | <b>7,81</b> |

## EMISSIONI

**I dati presentati sono relativi alle emissioni dirette (Scope 1) ed indirette (Scope 2) di GHG (Greenhouse gas), riportati in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (t CO2e):**

*GHG Scope 1: emissioni dirette relative ai consumi di carburante (diesel) e di gas metano.*

*GHG Scope 2: emissioni indirette derivanti dalla produzione dell'energia elettrica consumata.*

**Il calcolo è stato effettuato secondo due distinti approcci:**

- Il metodo market-based richiede di determinare le emissioni GHG - Scope 2 derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori. Per gli acquisti di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili si attribuisce un fattore emissivo di tCO2e nullo. Nel caso in cui non siano state definiti specifici accordi contrattuali, l'approccio in esame richiede l'utilizzo del fattore di emissione "residual mix" nazionale, ove tecnicamente applicabile.
- Il metodo location-based prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità, applicando fattori di emissione medi nazionali per la produzione di energia elettrica. Inoltre, questo metodo non prende in considerazione gli acquisti di energia elettrica tramite contratti di Garanzia d'Origine.

L'aumento delle emissioni dirette rispetto al 2020 è da ricondurre alle maggiori attività di SMI e al nuovo perimetro di consolidamento.

| Emissioni GHG <sup>1</sup> Scope 1 (tCO2e)            | 2019        | 2020        | 2021        |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Carburante (Diesel - GPL - benzina)                   | 16,9        | 14,5        | 25,3        |
| Gas metano  | -           | 0,6         | 0,9         |
| <b>Totale Scope 1</b>                                 | <b>16,9</b> | <b>15,1</b> | <b>26,1</b> |
| Emissioni GHG Scope 2 (tCO2e) - Location based        | 2019        | 2020        | 2021        |
| Energia elettrica acquistata                          | 15,4        | 12,1        | 16,1        |
| <b>Totale Scope 2</b>                                 | <b>15,4</b> | <b>12,1</b> | <b>16,1</b> |
| <b>Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 - tCO2e</b> | <b>32,3</b> | <b>27,2</b> | <b>42,2</b> |
| Emissioni GHG Scope 2(tCO2e) - Market based           | 2019        | 2020        | 2021        |
| Energia elettrica acquistata                          | 26,7        | 22,0        | 28,8        |
| <b>Totale Scope 2</b>                                 | <b>26,7</b> | <b>22,0</b> | <b>28,8</b> |
| <b>Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 - tCO2e</b> | <b>43,6</b> | <b>37,0</b> | <b>54,9</b> |

<sup>1</sup> EMISSIONI GHG: GREEN HOUSE GASES (GAS SERRA / EMISSIONI CO2 / ANIDRIDE CARBONICA ED EQUIVALENTI)

**Fonti fattori emissione:**

- Scope 1 Metano Ministero Ambiente Italia - Parametri Nazionali EU ETS - Italia: News (minambiente.it)
- Scope 1 Carburanti / Coefficienti DEFRA (UK Department on Environment) - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2021 - GOV.UK (www.gov.uk) / DEFRA
- Scope 2 Energia elettrica: a) Location based: ISPRA 363/2022 - Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico - Italiano (isprambiente.gov.it) / b) Market based method / Europa - AIB (aib-net.org) - European Residual Mix

### INTENSITÀ DELLE EMISSIONI



Analogamente all'indice di intensità dell'energia, al fine di analizzare l'intensità delle emissioni, si è scelto di utilizzare il numero di dipendenti presenti nel periodo di riferimento.

| <b>INTENSITÀ EMISSIONI - LOCATION BASED</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Emissioni Scope 1 + Scope 2                 | 32          | 27          | 42          |
| Totale dipendenti a fine anno               | 44          | 64          | 78          |
| <b>Indice intensità</b>                     | <b>0,73</b> | <b>0,42</b> | <b>0,54</b> |
| <b>INTENSITÀ EMISSIONI - MARKET BASED</b>   | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> |
| Emissioni Scope 1 + Scope 2                 | 44          | 37          | 55          |
| Totale dipendenti a fine anno               | 44          | 64          | 78          |
| <b>Indice intensità</b>                     | <b>0,99</b> | <b>0,58</b> | <b>0,70</b> |

## UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE

### 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 CO<sup>2</sup> 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 le procedure interne che SMI ha adottato che prevedono in particolare a) contenitori dedicati per le cartucce / toner per il successivo conferimento (documentato dai relativi formulari) ad operatore specializzato per trattamento e recupero. SMI produce inoltre rifiuti quali 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.

| <b>GRI Sustainability Reporting Standard</b> | <b>Riferimenti Capitolo / Paragrafo</b>                                   | <b>Note Applicazione standard</b>  |
|--|---|--|
| <b>102 INFORMATIVA GENERALE</b>              |   |  |
| <b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>           |   |  |
| 102-1  | Nome dell'organizzazione  | 1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione   |
| 102-2  | Attività, marchi, prodotti e servizi                                      | 1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione<br>3 Servizi e soluzioni / I servizi<br>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  | 1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione   |
| 102-5  | Proprietà e forma giuridica   | 1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione   |
| 102-6  | Mercati serviti   | 1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione<br>3 Servizi e soluzioni / I servizi<br>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 | 1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione   |
| 102-11                                       | Principio di precauzione  |  |
| 102-12                                       | Iniziative 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   |
| <b>ETICA ED INTEGRITÀ</b>                    |   |  |
| 102-16                                       | Valori, principi, standard e norme di comportamento                       | 1 Identità e strategia / SMI: Esploratori di innovazione<br>2 Governance - La gestione dell'impresa / Il modello di controllo e le politiche |
| <b>GOVERNANCE</b>                            |   |  |
| 102-18                                       | Struttura della governance  | 2 Governance - La gestione dell'impresa / Organi di governo e controllo  |

| <b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b> |  |  |
|---|--|--|
| 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  |
| <b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>      |  |  |
| 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                                       | Nota Metodologica  |
| 102-49                                  | Modifiche nella rendicontazione                                    | 1 Identità e strategia / Gli impatti di SMI: l'analisi di materialità  |
| 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   |
| <b>MODALITÀ DI GESTIONE</b>             |  |  |
| 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<br>2 Governance - La gestione dell'impresa / Governance IT: Il sistema di gestione integrato e la sicurezza delle informazioni<br>3 Servizi e soluzioni / I clienti SMI<br>3 Servizi e soluzioni / La supply chain<br>4 Le risorse umane / Le politiche del personale<br>5 L'ambiente / Le politiche ambientali<br>5 L'ambiente / Utilizzo responsabile delle risorse |

| <b>GRI 200 TEMI ECONOMICI</b>                   |  |   |
|---|--|---|
| <b>201 PERFORMANCE ECONOMICHE</b>               |  |   |
| 201-1   | Valore economico direttamente generato e distribuito                   | 1 Identità e strategia / La dimensione economica: il valore generato e distribuito    |
| <b>205 ANTICORRUZIONE</b>                       |  |   |
| 205-3   | Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese                    | 2 Governance - La gestione dell'impresa / La compliance: il rispetto della normativa  |
| <b>GRI 300 TEMI AMBIENTALI</b>                  |  |   |
| <b>302 ENERGIA</b>                              |  |   |
| 302-1   | Energia consumata all'interno dell'organizzazione                      | 5 L'ambiente / Energia ed emissioni   |
| 302-3   | Intensità energetica   | 5 L'ambiente / Energia ed emissioni   |
| <b>305 EMISSIONI</b>                            |  |   |
| 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   |
| 305-4   | Intensità delle emissioni di GHG                                       | 5 L'ambiente / Energia ed emissioni   |
| <b>307 COMPLIANCE AMBIENTALE</b>                |  |   |
| 307-1   | Non conformità con leggi e normative in materia ambientale             | 2 Governance - La gestione dell'impresa / La compliance: il rispetto della normativa  |
| <b>308 VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI</b> |  |   |
| 308-1   | Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali | 3 Servizi e soluzioni / La supply chain   |
| <b>GRI 400 TEMI SOCIALI</b>                     |  |   |
| <b>401 OCCUPAZIONE</b>                          |  |   |
| 401-1   | Nuove assunzioni e turnover  | 4 Le risorse umane / I dipendenti   |
| 401-3   | Congedo parentale  | 4 Le risorse umane / I dipendenti   |
| <b>403 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018</b> |  |   |
| 403-1   | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro                | 4 Le risorse umane / Salute e sicurezza sul lavoro                                    |
| 403-5   | Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro  | 4 Le risorse umane / Formazione<br>4 Le risorse umane / Salute e sicurezza sul lavoro |
| 403-9   | Infortuni sul lavoro   | 4 Le risorse umane / Salute e sicurezza sul lavoro                                    |
| <b>404 FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>              |  |   |
| 404-1   | Ore medie di formazione annua per dipendente                           | 4 Le risorse umane / Formazione   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>405    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  |
| 405-2   | Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini                        | 4 Le risorse umane / I dipendenti  |
| <b>414    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    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    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 |



**S.M.I. TECHNOLOGIES AND CONSULTING S.R.L.**

Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2021  
Relazione della società di Revisione indipendente

---

## Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della Società

S.M.I. TECHNOLOGIES AND CONSULTING S.R.L.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità della società S.M.I. TECHNOLOGIES AND CONSULTING S.R.L. (di seguito la "Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori della società S.M.I. TECHNOLOGIES AND 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 nell' "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 inclusi nel 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 della Società 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 della società S.M.I. TECHNOLOGIES AND CONSULTING S.R.L. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, con riferimento alla selezione dei GRI Standards.

Roma, 1° agosto 2022

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 della Sierra Nevada 60 • 00144 Roma

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

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

Numero REA VI-369270 - Codice Fiscale e P.IVA 03976440242

