



Sotto lo stesso tetto

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024



SMI GROUP
THE YOUNIVERSE GROWS

**Storie
di famiglie
storia di noi**



Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER HIGHLIGHTS 2024 CRITERI DI REDAZIONE

- VSME - STANDARD DI RENDICONTAZIONE
- CRITERI GENERALI DI REDAZIONE
- LE TEMATICHE DI SOSTENIBILITÀ RILEVANTI

1. INFORMATIVA GENERALE

- 1.1 - STRATEGIA, MODELLO DI BUSINESS E CATENA DEL VALORE
- 1.2 - GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ
- 1.3 - I TEMI RILEVANTI: GESTIONE DEGLI IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

2. INFORMATIVA AMBIENTALE

- 2.1 - LA POLITICA AMBIENTALE
- 2.2 - ENERGIA ED EMISSIONI
- 2.3 - UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE E GESTIONE DEI RIFIUTI

3. INFORMATIVA SOCIALE

- 3.1 - LE PERSONE
- 3.2 - GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN
- 3.3 - GESTIONE RESPONSABILE DEI DATI, DEI CLIENTI E DELLA CATENA DI FORNITURA
QUALITÀ, SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

4. INFORMATIVA DI GOVERNANCE

- 4.1 - IL RISPETTO DELLA CONCORRENZA

VSME INDEX

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

06
10
14

18
19
41
53

62
63
64
70

74
75
89
90

102
103

104
106





Lettera agli stakeholder

Che cosa racconta davvero un bilancio? I numeri, certo. I risultati raggiunti, gli impegni mantenuti. Ma dietro le cifre ci sono sempre persone, relazioni, storie che valgono più di qualsiasi grafico. Per questo, il nostro primo bilancio di sostenibilità di Gruppo ha per me il sapore di una prima volta importante: non è solo un documento, è il ritratto di una famiglia.

Lo chiamo così perché ho sempre immaginato il Gruppo SMI come uno stato di famiglia: al centro c'è la madre, SMI, e accanto ci sono le aziende che da lei sono nate – Wyl, Younified, SM Innovation Polska – ognuna con la propria identità, tutte unite sotto lo stesso tetto.

Forse questa immagine mi appartiene perché vengo da una famiglia grande, di quelle che oggi sembrano quasi leggenda. Qualche mese fa eravamo in più di ottanta intorno a diversi tavoli: quattro generazioni riunite, cugini che ormai sono nonni, bambini che portano avanti il filo di una storia iniziata più di un secolo fa. E guardando quella molitudine ho pensato ai miei nonni, Caterina e Cesare, che hanno avuto sedici figli in una casa dove ogni mobile si trasformava in un letto, e dove mia nonna trovava comunque la forza di tenere tutto insieme.

Quelle immagini mi hanno insegnato che ogni famiglia è lo specchio del suo tempo. La loro era una famiglia numerosa perché così chiedeva la società di allora: più braccia per il lavoro, più continuità per il futuro. Oggi non sarebbe più possibile, ma resta come un dipinto che racconta un'epoca, un luogo, un modo di stare insieme.

Con questo bilancio vogliamo fare la stessa cosa: offrire un ritratto. Non un elenco sterile, ma un'immagine viva della nostra famiglia di aziende e di persone. Perché dietro i dati ci sono scelte condivise, impegni presi sul serio, valori che ci tengono uniti.

Cari stakeholder, nelle pagine che seguono troverete risultati e metriche, ma anche storie. Le abbiamo intrecciate con ritratti di famiglie nel mondo: la tavola mediterranea che si allunga per fare posto a tutti, la candela nordica che resta accesa, il cerchio Ubuntu che unisce un villaggio, ciotole di riso individuali ma identiche, famiglie che si scelgono per prossimità di visioni e quelle matrilineari.

Sono finestre attraverso cui guardare anche a noi stessi: a ciò che siamo oggi e a ciò che vogliamo diventare domani.

Perché il bilancio di un gruppo, proprio come quello di una famiglia, non si misura solo in entrate e uscite: si misura nella fiducia reciproca, nella cura che ci diamo, nella responsabilità verso chi verrà dopo di noi.

Vi invito a leggere questo bilancio come un viaggio. Sfogliatelo come si sfoglia un album di famiglia: con la curiosità di scoprire volti, storie, somiglianze. E troverete, sotto lo stesso tetto, una famiglia di famiglie: il Gruppo SMI.

Cesare Pizzuto
Founder & CEO





La famiglia mediterranea

"Il tavolo che si allunga"

La tavola si allunga oltre i confini della stanza. La tovaglia a quadri verdi e beige sembra pronta a contenere tutto: polenta fumante in un grande piatto di coccio, pane scuro già affettato, formaggi, salumi e pomodori disposti su un tagliere di legno, insalate colorate, un bicchiere di vino rosso accanto a quello d'aranciata. Sul bordo della tavola, come a dire che il pasto non finisce mai, c'è la moka del caffè già pronta e una fetta di torta che aspetta solo di essere servita. Attorno, sedie e sgabelli raccolti all'ultimo, la poltrona della nonna che diventa trono e rifugio. Non importa se i posti sono stretti: il senso della tavola mediterranea è che c'è sempre spazio per uno in più.

La famiglia mediterranea ha una caratteristica che la distingue: i confini non sono mai rigidi. Si allarga e si restringe a seconda dei momenti, come un organismo vivo che si adatta alle circostanze. Non è mai un'entità chiusa, ma una trama elastica di legami che si espandono quando serve accogliere qualcuno e che si ricompattano nei momenti di bisogno.

Qui la cosiddetta "famiglia nucleare" – padre, madre, figli sotto lo stesso tetto – non è mai stata la regola. È un modello arrivato da fuori, soprattutto dall'Europa del Nord e dal mondo anglosassone, dove la modernizzazione e l'urbanizzazione hanno spinto verso nuclei ridotti, autonomi e indipendenti. Nel Mediterraneo è diverso: il nucleo stretto non basta a descrivere la realtà quotidiana. I cugini crescono come fratelli, gli zii e le zie acquisiti assumono ruoli di seconda maternità o paternità, i vicini diventano parte della famiglia

senza bisogno di inviti formali. È una famiglia che si costruisce più per prossimità e condivisione che per sangue o certificati anagrafici.

È anche una famiglia dove le voci si sovrappongono, ma alla fine ci si capisce. Le decisioni più importanti non si prendono in salotto o in ufficio, ma tra una portata e l'altra, in cucine che funzionano come piccoli parlamenti domestici. La nonna ha il diritto di parola e l'esperienza di chi ha visto più stagioni; i genitori provano a tenere insieme responsabilità e progetti; i bambini trovano il coraggio di dire la loro e vengono, a volte, anche ascoltati. Non è un processo lineare né silenzioso, ma è efficace, perché ogni voce trova un posto nella discussione.

La solidarietà non si dichiara a parole, si vive nei gesti quotidiani. Un piatto di pasta si divide senza pensarci, una porzione di dolce viene passata al vicino di sedia, la porta resta socchiusa per chi rientra più tardi. E soprattutto, gli anziani non vengono messi ai margini: restano in casa, parte della vita comune. Sono memoria vivente, custodi di storie che non sono state scritte e di ricette che nessun libro potrà mai restituire con lo stesso sapore.

Come una tavola che si allunga per accogliere nuove competenze e nuove idee, in SMI Group ogni progetto è un invito a condividere, dove la leadership non si impone ma si distribuisce come il pane: secondo il bisogno, non secondo la gerarchia.

Highlights 2024

2024





La famiglia confuciana

"L'ordine nell'armonia"

Un tavolo rotondo, basso, disposto con precisione: ciotole bianche, piatti ordinati, al centro un pesce cucinato con cura. Attorno, una famiglia riunita, vestita con kimono dai colori caldi. Le mani si muovono lente, coordinate, mentre il vapore del tè sale dal bollitore in ghisa. Sopra, lanterne di carta sospese diffondono una luce morbida; fuori, si intravedono il monte Fuji e il torii di un tempio. Tutto è misurato, ma vivo. Ogni gesto ha un suo tempo. Ogni dettaglio contribuisce all'armonia dell'insieme.

La famiglia confuciana - in Cina, Corea, Giappone - è una comunità costruita sull'equilibrio. Ognuno ha un ruolo definito dall'età e dall'esperienza, ma non per rigidità: per permettere a tutti di trovare posto in un ordine che funziona.

Si cresce imparando il ritmo della reciprocità: prima si ascolta, poi si guida.

Il rispetto tra generazioni è il suo fondamento. I più giovani osservano e imparano, gli adulti trasmettono conoscenza e cura. L'educazione non è solo istruzione, è un modo di vivere insieme: servire il tè, attendere il proprio turno, ringraziare in silenzio.

Nelle famiglie confuciane lo studio è un impegno condiviso: il successo di uno è motivo d'orgoglio per tutti. È una responsabilità collettiva che unisce chi apprende e chi accompagna.

L'affetto non ha bisogno di parole: si riconosce nei gesti misurati, nella presenza costante, nel rispetto che tiene unita la casa anche nel silenzio.

Anche SMI Group vive così. L'armonia nasce dalla chiarezza dei ruoli, non dalla loro rigidità. Ognuno sa cosa ci si aspetta da lui e, allo stesso tempo, cosa può aspettarsi dagli altri. La collaborazione è un equilibrio di responsabilità e fiducia.

Come nelle famiglie confuciane, investiamo nella formazione come in un patrimonio da tramandare: non un costo, ma una risorsa che cresce nel tempo e rafforza chi verrà dopo.

E coltiviamo il rispetto per la nostra storia aziendale come un modo per continuare a costruire, valorizzando chi ha contribuito a farci arrivare fin qui.

Criteri di redazione

Il Report di Sostenibilità consolidato 2024 di SMI Technologies and Consulting S.r.l. (di seguito la "Società" o "SMI") e società controllate (Younified S.r.l., Wyl S.r.l., CSTF Consulting S.r.l.), è pubblicato su base volontaria, con cadenza annuale ed ha come finalità: a) di rendicontare le azioni e i risultati conseguiti da parte della Società in ambito ambientale, sociale e di governance; b) dare evidenza della pianificazione e obiettivi relativamente alle tematiche ESG, per costruire un dialogo trasparente ed efficace con tutti gli stakeholder e migliorare il modello di business.

VSME - Standard di rendicontazione

Il Report di Sostenibilità 2024 è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dal **Voluntary standard for non-listed SMEs (VSME)**, standard di rendicontazione di sostenibilità per le piccole e medie imprese non quotate in mercati regolamentati, pubblicato a dicembre 2024 da EFRAG European Financial Reporting Advisory Group.

L'obiettivo dello Standard VSME (VSME, Standard) è sostenere le piccole e medie imprese per a) fornire informazioni che contribuiscano a soddisfare le esigenze di dati delle grandi imprese che richiedono informazioni sulla sostenibilità ai loro fornitori; b) fornire informazioni che contribuiscono a soddisfare le esigenze di banche e investitori in materia di dati, aiutando in tal modo le imprese nell'accesso ai finanziamenti; c) migliorare la gestione delle questioni di sostenibilità cui devono far fronte le imprese, vale a dire le sfide ambientali e sociali sostenendo, in tal modo, la posizione competitiva ed il modello di business; d) contribuire a un'economia più sostenibile.

Il VSME è stato adottato da SMI Technologies and Consulting S.r.l. secondo l'opzione B di rendicontazione che prevede l'utilizzo di entrambi i moduli previsti dallo Standard:

- a) Basic Module (Modulo Base) - Informativa generale e metriche di base ambientali, sociali e di condotta del business (governance).
- b) Comprehensive Module (Modulo completo) - Informativa e indicatori integrativi rispetto al Basic Module e selezionata sulla base di quanto indicato e previsto dal Modulo.

L'informativa prevista secondo l'opzione di rendicontazione indicata è fornita solo se è applicabile alla situazione specifica di SMI, in relazione ai temi rilevanti identificati.

Criteri generali di redazione

Il VSME consente all'impresa di fornire informazioni pertinenti su: a) in che modo ha avuto e può avere un impatto positivo o negativo sulle persone o sull'ambiente a breve, medio o lungo termine; e b) in che modo le questioni ambientali e sociali hanno inciso o possono incidere sulla situazione finanziaria, sui risultati e sui flussi di cassa a breve, medio o lungo termine.

Il Report di sostenibilità 2024 è stato redatto secondo i principi generali stabiliti dal VSME di pertinenza, fedeltà di rappresentazione, comparabilità, comprensibilità e verificabilità delle informazioni narrative e quantitative presentate.

Come suggerito dal VSME, in relazione alla tipologia di attività svolta da SMI Technologies and Consulting S.r.l., il Report di sostenibilità 2024 comprende anche informazioni aggiuntive (metriche e/o informazioni descrittive / narrative) non comprese nello Standard. Tali informazioni sono relative ad alcuni indicatori ESRS European Sustainability Reporting Standards. L'approccio adottato di interoperabilità dei criteri di rendicontazione di sostenibilità, riconosciuto a livello internazionale, consente di comunicare in merito a tematiche di sostenibilità comuni nel settore di riferimento.

L'indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (VSME Index), pubblicato in appendice al presente documento e parte integrante dello stesso, consente la tracciabilità degli indicatori e informazioni rendicontate.

Informazioni comparative – Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di SMI vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti, ove necessario riclassificati e riesposti secondo diverse unità di misura rispetto a quanto riportato nel Bilancio di sostenibilità relativa al precedente esercizio 2023, redatta secondo i GRI Standards.

I dati relativi al 2022 vengono presentati in forma consolidata pro-forma, al solo fine di consentire una migliore comparabilità temporale delle informazioni di sostenibilità. Si precisa che nel 2022 il Gruppo non esisteva nella configurazione attuale e, pertanto, tali dati derivano da un'elaborazione aggregata delle società oggi incluse nel perimetro di consolidamento. Si segnala inoltre che i dati economico-finanziari relativi al 2022 non sono disponibili, in quanto il primo bilancio consolidato del Gruppo è stato redatto con riferimento all'esercizio 2024 e, dunque, le informazioni economiche presentate nel bilancio Consolidato si riferiscono esclusivamente agli esercizi 2023 e 2024.

Per assicurare la coerenza e la comparabilità delle informazioni, ove ritenuto necessario per la correzione di eventuali errori o per tener conto della modifica nella metodologia di misurazione degli indicatori o nella natura dell'attività, i dati quantitativi presentati e relativi ai precedenti periodi possono essere ricalcolati e riesposti (restatement) rispetto a quanto pubblicato nel report di sostenibilità del precedente esercizio. Le relative indicazioni, criteri di ricalcolo ed effetti vengono evidenziati nei corrispondenti capitoli e paragrafi.

Perimetro di rendicontazione – Il perimetro dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alle performance di SMI e società controllate per l'intero esercizio di riferimento (dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024).

Presentazione del documento – Il report di sostenibilità 2024 di SMI è presentato in un documento separato rispetto al Bilancio consolidato.

Cause di incertezza nelle stime e nei risultati – Il processo di rendicontazione dei dati sulle performance di sostenibilità di alcune tematiche richiede il ricorso a stime da parte degli Amministratori della Società. Le stime sono formulate sulla base dell'esperienza storica, di primarie ed autorevoli fonti esterne e mediante il ricorso a specialisti e consulenti esterni, nonché sulla base di altre informazioni ritenute ragionevoli nelle circostanze. L'eventuale ricorso a stime e le relative

metodologie adottate sono direttamente richiamati nei diversi paragrafi relativi alla rendicontazione delle tematiche rilevanti, ai quali si rinvia per il relativo approfondimento.

Informazioni sensibili - SMI Technologies and Consulting S.r.l. non si è avvalsa dell'opzione di omettere specifiche informazioni in quanto classificate come sensibili.

Coerenza con l'informativa del Bilancio consolidato - Le informazioni presentate del Report di sostenibilità sono coerenti con quanto riportato nel bilancio consolidato dello stesso esercizio e sono presentate in modo da facilitare la comprensione dei collegamenti esistenti con le informazioni riportate nel bilancio, ove necessario anche mediante l'utilizzo di riferimenti (Incorporation by reference).

Le tematiche di sostenibilità rilevanti

Le tematiche di sostenibilità e i relativi indicatori rendicontati sono quelli rappresentativi e valutati come rilevanti, coerenti con l'attività di SMI Technologies and Consulting S.r.l. e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi rilevanti è descritto nel capitolo "1.3 - I Temi rilevanti" al paragrafo "Il processo di individuazione valutazione degli impatti, rischi e opportunità rilevanti (temi rilevanti)", ed è stato condotto coerentemente con quanto previsto dal VSME. Tale processo viene aggiornato e progressivamente sviluppato nel tempo, quale parte del percorso di reporting di sostenibilità (accountability) di SMI.

Il Consiglio di Amministrazione di SMI Technologies and Consulting S.r.l. è responsabile delle informazioni rendicontate, compresi i temi materiali.

Il Report di Sostenibilità è stato approvato dall'Organo amministrativo di SMI in data 17.12.2025 ed è stato sottoposto a revisione volontaria limitata di Audirevi S.p.A., in base ai principi ed alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

Il Report di Sostenibilità è pubblicato sul sito di SMI all'indirizzo

Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo mail: info@smi-cons.it



La famiglia nordica

"La candela sempre accesa"

Una tavola chiara, apparecchiata all'aperto sotto una luce che sembra non finire mai. Due candele accese, nonostante il giorno, portano calore alla scena. Intorno, una famiglia riunita: sguardi sereni, mani che si muovono con calma. Sul tavolo, pane, formaggio, qualche rameetto verde. Alle loro spalle, il paesaggio scandinavo: case colorate affacciate sull'acqua, una vela all'orizzonte, la linea morbida delle colline che accompagna lo sguardo. Tutto comunica equilibrio. Ogni gesto, ogni distanza, è pensata per accogliere senza invadere.

La famiglia nordica - svedese, norvegese, danese - è cresciuta tra luce e buio estremi. Ha imparato a convivere con l'alternanza delle stagioni e a cercare equilibrio nel ritmo della vita quotidiana. Da qui nasce un modo di stare insieme che non soffoca, che lascia spazio. La prossimità non è confusione, ma attenzione misurata.

In queste famiglie, l'autonomia è un valore precoce. I figli crescono sapendo che la fiducia si conquista con la responsabilità: chiudono la porta della propria stanza, ma la riaprono ogni sera per la cena. È un patto di libertà e presenza, dove l'indipendenza non è distanza, ma modo diverso di stare vicini. La convivialità è semplice, ordinata, rituale. Si apparecchia con sobrietà, si parla a turno, si ascolta davvero. Non serve la voce alta per farsi sentire: la democrazia inizia dalla tavola, dove ogni opinione ha lo stesso peso, anche quella del più piccolo.

La casa nordica si riconosce per la sua luce costante: non quella del sole, ma quella di una candela sempre accesa, simbolo di calore discreto, promessa di ritorno. È il segno che qualcuno c'è, che la porta è aperta. È un calore fatto di gesti concreti: il dolce preparato per il venerdì sera, la tazza di caffè condivisa, la sauna che riunisce corpi e storie.

Come nelle famiglie nordiche, in SMI Group crediamo che l'autonomia rafforzi il legame, non lo indebolisca. Ogni persona ha il proprio spazio di espressione e responsabilità, ma condivide con gli altri la stessa direzione e la stessa luce.

La nostra "candela sempre accesa" sono i valori e la visione che restano stabili nel tempo, anche quando cambiano i contesti o i ruoli. È ciò che orienta la strategia, guida la governance e tiene insieme una comunità ampia e distribuita.

In SMI la collaborazione nasce dal rispetto dei tempi e delle competenze: come in una casa nordica, dove ogni cosa ha il suo posto ma nulla è immobile. Le riunioni, i processi, le decisioni seguono la stessa logica: ascolto, precisione, equilibrio.

La cultura organizzativa è la nostra luce costante: illumina senza abbagliare, accoglie senza forzare. È ciò che permette a ogni team di brillare di luce propria restando parte di un insieme coerente.

1

Informativa generale

1.1

STRATEGIA, MODELLO DI BUSINESS E CATENA DEL VALORE

Attività, servizi e mercati di riferimento



SMI GROUP
THE YOUNIVERSE GROWS

SMI Technologies and Consulting S.r.l. nasce nel 2015 dalla volontà di un gruppo di professionisti dell'IT di mettere a sistema esperienze e competenze maturate nel settore, dando vita a un'impresa di consulenza orientata all'innovazione e alla qualità dei servizi. Negli anni, l'azienda ha progressivamente ampliato il proprio raggio d'azione, consolidando competenze, persone e ambiti progettuali.

Questo percorso di crescita ha portato, nel 2024, alla **costituzione di SMI Group**, una struttura che riunisce le diverse società operative sotto una visione strategica comune. Un'evoluzione naturale, più che un cambio di passo, che riflette la maturità organizzativa raggiunta e la volontà di valorizzare le sinergie interne.

La missione rimane la stessa fin dall'inizio: accompagnare organizzazioni pubbliche e private nei loro percorsi di trasformazione digitale, adottando i principali digital enabler e interpretando le trasformazioni del mercato con un approccio solido e orientato alla continuità.

S.M.I. Technologies and Consulting S.r.l., ha sede legale e amministrativa a Bassano del Grappa (VI), in Italia, e la sua operatività è interamente concentrata a Roma, dove nel 2022 ha aperto le porte del suo nuovo Universo nella sede di Via della Sierra Nevada, 60. Quest'ultima corrisponde alla sede legale delle società controllate, Younified S.r.l., Wyl S.r.l., CSTF Consulting S.r.l.

SMI ha chiuso l'esercizio 2024 con un valore della produzione pari a Euro 27.091.671. Al 31 dicembre 2024 il capitale sociale di SMI è di Euro 1.000.000 interamente sottoscritto e versato.

L'evoluzione di SMI Group nel 2024

L'esercizio 2024 è stato per SMI un anno di continuità strutturale, caratterizzato da una crescita ordinata e da una progressiva maturazione dei progetti avviati nel triennio precedente.

SMI Group è una PMI innovativa e, come tale, appartiene a quel nucleo di imprese che contribuisce allo sviluppo tecnologico del Paese attraverso attività continuative di ricerca, sviluppo e formazione. Negli ultimi anni il Gruppo ha investito in modo costante nella crescita delle proprie competenze, con particolare attenzione alla formazione di giovani sviluppatori oggi riconosciuti dal mercato come figure altamente qualificate.

Tra i progetti di maggior rilievo rientra la soluzione applicativa realizzata, nell'ambito del PNRR – area "Trasformazione digitale", da SMI Technologies and Consulting. La piattaforma ha ridefinito il processo relativo al conseguimento graduale delle patenti A2 e A, introducendo un modello che consente di ottenere la patente senza esame ma attraverso un corso in autoscuola, nel pieno rispetto degli obblighi normativi. Introdotta nel 2023 e tuttora operativa, la soluzione ha confermato nel 2024 la propria efficacia e stabilità, diventando parte integrante dell'evoluzione digitale del settore.

Gli investimenti fatti nel comparto della Cyber Security hanno iniziato a dare i frutti attesi, concretizzatisi con l'assegnazione di un'importante commessa a seguito di gara esperita da Poste Italiane proprio nell'ambito della Governance e Risk Compliance.

In data 20 dicembre 2024, l'assemblea straordinaria dei in ottemperanza all'impegno assunto nel mese di dicembre

2022, ha deliberato un incremento del capitale sociale di euro 750.000, passando quindi da euro 250.000 ad euro 1.000.000. Detto incremento è stato attuato in parte a pagamento (€ 500.000) mediante il conferimento da parte dei soci dell'intera partecipazione dagli stessi detenuta nella società CSTF Consulting S.r.l., il cui valore veniva stimato da professionista indipendente, ed in parte gratuitamente (€ 250.000) mediante imputazione a capitale sociale di quota delle riserva straordinaria di utili.

La SMI nel 2024, attraverso il contratto con il cliente Poste Italiane SpA, ha avviato il progetto di "Code Review", attraverso il quale è potuta rientrare dell'investimento in formazione & sviluppo sulle nuove tecnologie avviato nel biennio precedente.

Con l'aggiudicazione della gara indetta da PagoPa S.p.A, a fine 2024 la SMI ha avviato il servizio di Contact Center e Servizi correlati verso il cliente.

Il servizio viene erogato su una scala di diversi livelli, quali:

- Servizio Operatori;
- Piattaforma di Contact Center, comprensiva delle componenti software e dell'infrastruttura tecnologica a supporto di essa;
- Servizio di supporto specialistico;
- Servizio di Back Office su lavorazioni onerose;

Per l'erogazione dei suddetti servizi in favore di PagoPa la società ha assunto 43 nuove risorse che sono impiegate in via esclusiva sul contratto.

SMI dal 2024 è mandataria del Lotto 1 dell'Accordo Quadro Consip per la fornitura di servizi cloud Oracle di CRM e Marketing digitale destinati alla Pubblica Amministrazione (ID 2700). L'iniziativa rappresenta un passo concreto verso la digitalizzazione e l'innovazione della PA, grazie alla disponibilità di soluzioni SaaS (Software as a Service) per la gestione e l'evoluzione dei rapporti tra amministrazioni, cittadini e imprese.

Con una consolidata esperienza nella trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e una profonda conoscenza delle tecnologie Oracle, SMI affianca gli enti pubblici in tutta Italia nel percorso verso una PA più efficiente, trasparente e orientata al cittadino.

Al 31 dicembre 2024, il gruppo SMI ha **247 dipendenti**, che lavorano presso le diverse sedi presenti in Italia.



SMI svolge la propria attività principale nel settore dell'Information Technology. I principali servizi offerti in ambito IT sono i seguenti: assistenza e manutenzione, service integration, progettazione di infrastrutture IT, service desk, cyber security, servizi cloud, building automation e facilities management, sviluppo applicativo.



WYL, acronimo di What You Like, è un portale web e un'applicazione mobile con l'obiettivo di fornire supporto nella scelta migliore delle proprie passioni, con la possibilità di recensire le proprie esperienze su un portale indipendente. Tale portale potrà raccogliere recensioni da parte degli utenti, ed essere un riferimento per la scelta di altri utenti. Potrà anche aiutare le organizzazioni dei vari settori a raccogliere dati utili al fine di aumentare la loro visibilità pubblicando i loro servizi e accedendo alle recensioni degli utenti. Da sempre impegnata nell'affiancare SMI nelle attività legate al business principale.



YOUNIFIED è una Società giovane e dinamica che sa interpretare il presente e progettare il futuro. YOUNIFIED nasce il 22/12/2020 dall'esperienza e dalla visione di 3 persone che hanno puntato sulla Service Integration: progettiamo e realizziamo prodotti gestionali, che vogliono semplificare la vita a chi lavora. YOUNIFIED ha un solo obiettivo, lo sviluppo di soluzioni innovative. Nel nome è racchiusa la filosofia della Società: You è l'utente finale; ed è Unified con i prodotti di YOUNIFIED che vengono progettati intorno alle esigenze dell'utente.

La missione della Società è garantire soluzioni affidabili per le reali necessità dell'utente. Da sempre impegnata nell'affiancare SMI nelle attività legate al business principale.

CSTF Consulting

È la Società che si occupa di consulenza e formazione nel settore delle tecnologie dell'informatica, nella gestione di strutture informatizzate, nella sicurezza informatica e delle telecomunicazioni, nello sviluppo di piattaforme software e di applicazioni informatiche (app) per qualsiasi dispositivo



Le nostre sedi

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

Roma | Via della Sierra Nevada, 60

Bassano del Grappa | Via Motton, 83

Milano | Via Copernico, 38

Bari | COMING SOON

STORIA DEL GRUPPO: LE TAPPE CHE HANNO PORTATO ALLA SUA COSTITUZIONE

2015

In un giorno di metà luglio nasce l'idea di SMI. È una decisione presa in un momento sospeso, mentre si attende una risposta in un corridoio di ospedale. Da quella conversazione iniziale arriva la volontà di dare vita a una nuova società che portasse con sé un'eredità familiare: il nome SMI, già appartenuto all'azienda del padre di Cesare e Stella Pizzuto.

Pochi giorni dopo, il 28 luglio 2015, l'atto notarile rende concreta quella scelta.

Il 18 agosto 2015 nasce formalmente SMI - Smart Managed Innovation. È la prima tappa, quella che segna l'inizio di un percorso che negli anni successivi si allargherà, cambierà forma e prenderà direzioni nuove.

2020

Alla fine del 2020 prende forma il secondo passaggio importante.

Nasce Younified, una società pensata per sviluppare prodotti e soluzioni applicative capaci di dialogare in modo naturale con le esigenze tecnologiche dei clienti. È un momento che arriva mentre l'anno si chiude e si avvicina il Natale: un tempo di bilanci e di nuove intenzioni. Il progetto nasce con questa energia: aggiungere competenze e ampliare il perimetro dell'offerta.

2022

Quasi due anni dopo arriva WILL, una società giovane e trasversale, nata con l'intenzione di sperimentare, muoversi con agilità e portare dentro il Gruppo un approccio diverso, complementare e talvolta provocatorio. Una scelta che riflette la naturale crescita di un'organizzazione che si amplia e si arricchisce attraverso nuove forme di lavoro.

2023

L'ultimo tassello arriva ancora una volta in dicembre, questa volta con un freddo che si ricorda bene: la nascita della società in Polonia. È un passaggio che segna l'apertura del Gruppo verso un contesto internazionale, con una presenza che estende il raggio d'azione e consolida la visione di un sistema integrato di competenze e servizi.

Un percorso che porta al Gruppo

Le tappe che si susseguono, dall'atto notarile del 2015 fino alle nuove società costituite negli anni successivi, raccontano un'evoluzione naturale che nel 2024 approda alla formalizzazione di SMI Group.

Non una rottura, ma un passaggio di maturità: mettere ordine in un insieme di società cresciute nel tempo, integrarne le competenze, organizzarne la direzione strategica e valorizzarne le sinergie.

Il Gruppo nasce così: non come punto di arrivo, ma come una forma nuova per sostenere ciò che già era in movimento.

SMI E LO SCENARIO ICT

Il mercato ICT in Italia

Come indicato dal [Rapporto Anitec Assinform](#), il 2024 è stato un anno di conferme: il mercato digitale in Italia ha continuato la sua crescita (+3,7% rispetto al 2023), raggiungendo i **81,6 miliardi di euro** e si avvia nel 2028 a raggiungere i **93 miliardi di euro** in valore.

L'ICT, oggi, è un comparto che crea valore per tutti e tutte e la cui dinamica evolutiva segnerà sempre più le sorti della competitività della nostra economia nel mondo. Il **digitale è trasversale**, cuce le filiere e connette la ricerca, ma non tutti ancora lo valorizzano. Ed è questa la sfida che ci si pone di fronte: **far conoscere il valore del digitale**, soprattutto alle tante imprese di piccole, piccolissime e medie dimensioni che rischiano di restare fuori da una partita epocale.

Come evidenziato dal [Rapporto Assintel 2025](#), nel mercato italiano, la **quota principale della spesa ICT** è rappresentata dalle **grandi imprese** che si distinguono per il loro impegno nell'adozione e nello sviluppo di nuove tecnologie, in particolare nei **progetti di intelligenza artificiale**. Tuttavia, anche **le piccole e medie imprese** mostrano segnali di crescita significativi.

Per i prossimi anni si evidenziano alcuni elementi di preoccupazione e incertezza che potrebbero avere un impatto significativo sul mercato ICT italiano. Tra questi, la conclusione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con la conseguente riduzione delle risorse destinate alla digitalizzazione e all'ammodernamento tecnologico; l'evoluzione del quadro normativo in materia di dati e intelligenza artificiale; i mutamenti dell'economia globale e degli equilibri geopolitici, fattori in grado di influenzare in modo rilevante le dinamiche del settore.

Nonostante tali preoccupazioni, Anitec-Assinform **prevede che nei prossimi anni il mercato digitale continui il suo cammino positivo, con una crescita media annua (2024-2028) del 3,3%**. Il motore di tale andamento continuerà ad essere rappresentato dai Digital Enabler e dai Digital Transformer, con un tasso medio annuo di crescita dell'10,2% (2024-2028). Le soluzioni di Intelligenza Artificiale (IA) e di Cognitive Computing, pur essendo ancora in fase di introduzione e sperimentazione, continuano a registrare una crescita significativa e rappresentano un fattore di supporto

all'evoluzione dei processi amministrativi, commerciali e operativi. L'IA si conferma forza trainante di cambiamento e porta all'emergere di nuove figure professionali, quali gli ingegneri del prompt e gli specialisti dell'etica algoritmica.

Le innovazioni tecnologiche sono anche al centro di uno dei più rilevanti temi che caratterizzano i nostri giorni: la sostenibilità ambientale. Il digitale gioca un ruolo critico. Da una parte, può avere un impatto ambientale negativo, anche se la distribuzione delle emissioni dei diversi segmenti del digitale varia da Paese a Paese e dipende principalmente dalla loro posizione nella catena del valore del settore. Dall'altra, **offre positive opportunità di progresso, favorendo la diffusione di hardware e software e l'erogazione di servizi energeticamente efficienti.**

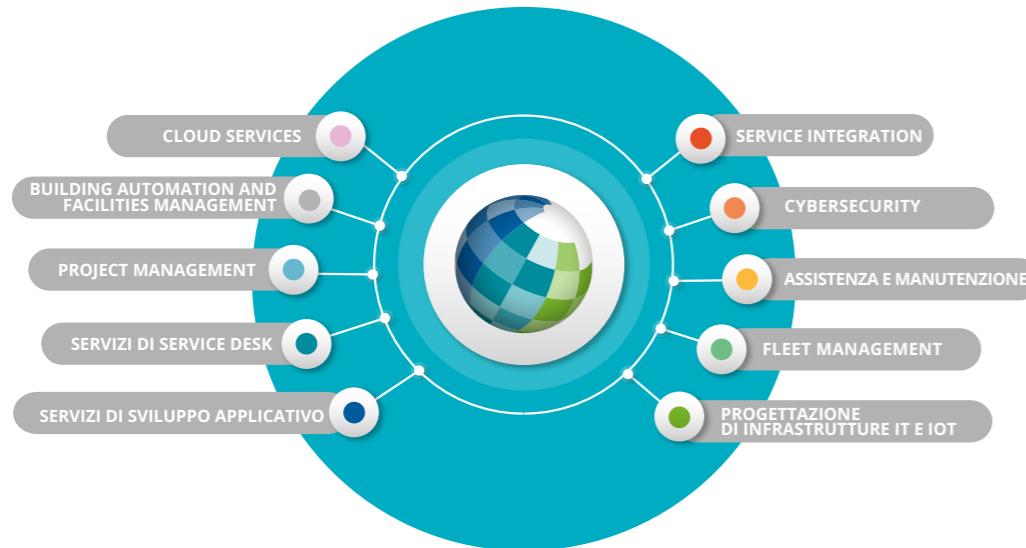
Con particolare riguardo alla **sede operativa di SMI Technologies a Roma**, risulta importante segnalare i **dati relativi al digitale nel Lazio**. Nel 2024, il Lazio **ha registrato una crescita significativa della spesa in tecnologie e servizi digitali, +5%, un valore superiore sia alla media nazionale (+3,7%) sia al tasso di crescita complessivo delle regioni del Centro (+4,4%)**.

Secondo quanto presentato durante il [Road show Assintel Report](#) in aprile 2024 da Assintel e Confcommercio Roma sul mercato ICT del Lazio, tra le tecnologie più presenti nelle imprese della regione vi sono quelle relative alla collaborazione (PC e smartphone), alla connettività (banda ultra-larga e wifi) e alla cybersecurity. Inoltre, alcune delle aree di business più interessate dai processi di innovazione sono **la comunicazione e marketing, la gestione dei clienti e la vendita e distribuzione**.

Sul fronte delle tecnologie emergenti – realtà virtuale, intelligenza artificiale, robotica, IoT e blockchain – quasi un terzo delle organizzazioni laziali (29,3%) nel 2024 dichiarano di pianificare o sperimentare almeno un'applicazione, mentre a fine 2023 solo l'1,5% di esse ha già realizzato concretamente progetti estesi su almeno una di esse. Anche questo è segnale di forte e rapida propensione all'innovazione.

IL MODELLO DI BUSINESS

Servizi



Il contesto in cui operiamo continua a trasformarsi, ridefinendo priorità, bisogni e aspettative sia nel lavoro che nella vita quotidiana. Nei prossimi anni la capacità di anticipare queste trasformazioni – adottando tecnologie che aumentino sicurezza, accessibilità e qualità dei servizi – sarà un elemento determinante. La salute delle persone, la protezione dei dati, il benessere organizzativo e la sostenibilità dei processi diventeranno criteri sempre più rilevanti nelle scelte di aziende e istituzioni, superando l'idea di efficienza intesa soltanto come rapidità.

In questo scenario, SMI Group orienta il proprio impegno verso soluzioni che mettono al centro le persone e il loro modo di vivere il digitale. I servizi e le competenze del Gruppo sono progettati per rispondere alle esigenze specifiche dei clienti, valorizzando un approccio consulenziale che integra innovazione, sicurezza e continuità operativa.

Il portfolio dei servizi

SERVICE INTEGRATION

Il servizio di Service Integration consiste nel creare connessioni per facilitare la trasformazione digitale delle aziende attraverso la semplificazione dell'integrazione di dati, applicazioni, servizi e processi. Utilizzando piattaforme cloud come l'iPaaS e le API, il servizio permette una gestione più efficace delle applicazioni aziendali. Il team di sviluppo, composto da esperti in tecnologie web coordinati da Application Architect, garantisce qualità e aderenza agli standard. Il servizio comprende la raccolta dei requisiti del cliente, la manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva delle applicazioni, e il supporto tramite assistenza concordata.

In sintesi, SMI offre una soluzione integrata che aggiunge valore ai sistemi esistenti del cliente, semplificando la complessità della digital transformation.

CYBERSECURITY

I Servizi di Governance, Risk e Compliance (GRC) e di Cybersecurity sono i pilastri di una strategia vincente che consente alle organizzazioni di perseguire i propri obiettivi e di rafforzare l'attitudine ad adattarsi ai continui cambiamenti. Le aziende sono chiamate a operare all'interno di un quadro sempre più complesso connotato da molteplici scenari di rischio, come ad esempio gli attacchi informatici, i conflitti politici, le evoluzioni normative (e la conseguente evoluzione delle richieste degli stakeholder interni ed esterni), la volatilità dei mercati finanziari, i dissetti idrogeologici, in cui la capacità di gestione tempestiva ed efficiente risulta leva strategica per garantire la solidità del proprio business.

Governance, Risk e Compliance sono le tre principali linee direttive che fondano il paradigma GRC e sulle quali si articola la proposta di SMI:

Governance – SMI presidia le attività decisionali, strategiche e manageriali, dalla definizione degli obiettivi, all'organizzazione dei flussi di lavoro o di comunicazione (interna ed esterna) attraverso politiche, regolamenti ed eventuali standard o framework. Configura e mantiene i processi del ciclo di vita dell'identità degli utenti, compresi il provisioning degli utenti e le revisioni degli accessi, governa e implementa le strategie di protezione dei dati per garantire la riservatezza e l'integrità delle informazioni sensibili, funge da responsabile della protezione dei dati (DPO), collabora e supporta con gli omologhi sviluppando e applicando politiche allineate alle leggi sulla protezione dei dati.

Risk – SMI si assicura - tramite attività di auditing e risk/vulnerability assessment sui processi interni ed eventualmente su quelli delle terze parti critiche - una gestione integrata dei rischi cyber che possono incidere sulle strategie aziendali e/o sulla continuità operativa e, in definitiva, sul perseguimento del business (incidenti di sicurezza, data breach, attacchi informatici, violazioni normative/sanzioni, perdite finanziarie, ecc), compromettendo così l'immagine positiva dell'azienda e la fiducia degli stakeholder.

Compliance – garantisce la conformità delle scelte organizzative, delle modalità operative e dei prodotti/ servizi finali al quadro normativo nazionale, europeo e internazionale di riferimento, inclusi i vari standard e regolamenti di settore, oltre che ai vincoli contrattuali sottoscritti con Clienti e Fornitori, per mantenere una elevata reputazione nel mercato di riferimento e presso tutti gli stakeholder. Come richiesto dal Modello GRC, Il Team multidisciplinare è capace, attraverso specialisti qualificati e certificati, di mettere in connessione i vari dipartimenti dell'organizzazione (IT, Security, Risk Management, Legal, Privacy, Compliance, ecc), contaminandone reciprocamente linguaggi e visioni, al fine di produrre una cultura del rischio condivisa e un linguaggio comune, anche attraverso l'uso di piattaforme e strumenti informatici dedicati.

Il differenziale competitivo di SMI consiste dunque nell'adozione di un modello "GRC – Cybersecurity" che estende l'approccio "Governance, Risk & Compliance" alla gestione dei sistemi e delle risorse informatiche e informative, coniugando l'adozione delle misure di sicurezza proprie della cybersecurity con l'attenzione ai requisiti normativi, contrattuali e di best practice, nelle scelte delle priorità e nella definizione delle strategie aziendali.

ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il servizio di Assistenza e Manutenzione di SMI copre l'intero ciclo di gestione dell'infrastruttura IT, dall'analisi iniziale alla risoluzione delle vulnerabilità, fino alla gestione remota e on site. Grazie a un team di consulenti informatici, vengono eseguiti audit dettagliati di infrastrutture IT e applicazioni web, identificando con precisione eventuali problematiche e fornendo un report completo sulle condizioni tecnologiche, comprese informazioni su hardware, versioni software, stato del supporto e suggerimenti per miglioramenti. Questo servizio permette di migliorare l'infrastruttura IT aziendale, implementare nuove tecnologie di sicurezza, ottimizzare gli investimenti tecnologici, aumentare la produttività e utilizzare le risorse in modo più efficiente.

FLEET MANAGEMENT

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

PROGETTAZIONE DI INFRASTRUTTURE IT E IOT

SMI analizza le esigenze specifiche di ogni impresa, fornendo soluzioni integrate di hardware e software dove necessario. Basandosi su questa analisi, vengono offerte soluzioni come data center, disaster recovery, business continuity e sistemi iperconvergenti. Il servizio garantisce la sicurezza e l'affidabilità di un team esperto, che ha realizzato numerosi casi di successo, migliorando la competitività, l'innovazione e l'agilità delle imprese clienti.

SMI CLOUD

Il servizio Cloud si avvale dell'infrastruttura proprietaria SMI in regime di "business continuity" ospitata in Data Center TIER 4 con uptime garantito del 99.99%. Il servizio mette a disposizione tutti i vantaggi dell'archiviazione dei dati su server, l'installazione e la personalizzazione della pagina web di accesso al Cloud e il supporto tramite Service Desk.

Consente di gestire progetti web in un ambiente server progettato sulle esigenze dei clienti, con accesso diretto alla propria infrastruttura sui server SMI, supportando siti web e applicazioni complesse. I vantaggi includono l'installazione e personalizzazione della pagina di accesso web, spazio cloud di 50 GB per utente, accesso tramite APP multipiattaforma Windows, IOS e Android, profilazione degli utenti (Gdpr compliant), supporto tramite Help Desk dedicato, backup dei dati con retention di 14 giorni solari, e la possibilità di creare "account a tempo" con policy limitate. Il servizio VPS (Virtual Private Server) semplifica la fruizione, consentendo una personalizzazione completa del proprio server virtuale. Il traffico dei VPS è illimitato con banda passante massima di 2 Gbit/s, adatto a servizi o applicazioni complesse. Include opzioni di backup VPS con soluzione "Veeam Backup" per copie di riserva automatiche con retention di 14 giorni. I VPS sono ideali per applicazioni aziendali in ambienti di produzione o preproduzione, offrendo latenza ridotta e disponibilità hardware garantita da SLA, assicurando un servizio stabile nel tempo.

BUILDING AUTOMATION E FACILITIES MANAGEMENT

SMI con il servizio di Building Automation gestisce l'ambiente fisico di lavoro e gli impianti connessi. Per SMI, Building Automation significa offrire con competenza le migliori soluzioni per sviluppare e personalizzare l'interfaccia di gestione centralizzata; progettare sistemi di automazione; integrare sistemi di controllo e supervisione; eseguire opere di riqualificazione e adeguamento normativo; installare dispositivi per il risparmio energetico; gestire e mantenere impianti; progettare sistemi integrati per la rilevazione della temperatura corporea e il people counting.

PROJECT MANAGEMENT

SMI supporta il cliente nella gestione orchestrata dei singoli asset di servizio nei progetti complessi. I servizi di Project Management di SMI sono progettati per ridurre i rischi di insuccesso; migliorare la qualità tramite un controllo accurato dei processi; migliorare le comunicazioni del gruppo di progetto con una struttura organizzativa chiara e processi predefiniti; ridurre gli errori; migliorare la qualità dei processi; ridurre i tempi di realizzazione utilizzando tecniche specifiche di risorse; ridurre i costi di progetto aumentando la produttività, e creare una base dati delle lezioni apprese per un miglioramento continuo. Il processo di gestione dei progetti include le fasi di concezione/identificazione, definizione, pianificazione e programmazione del progetto.

SERVIZI DI SERVICE DESK

Il servizio di Service Desk di SMI può essere erogato in modalità SPOC, cioè come Singolo Punto di Contatto con gli utenti, divenendo un fondamentale punto di raccolta e smistamento delle istanze di intervento dei singoli ai reparti tecnici di competenza, garantendo rapidità nella risoluzione della problematica e generando nell'utente la percezione positiva del servizio di assistenza dell'azienda cliente, sia essa pubblica o privata.

In alternativa, può essere erogato come Service Desk IT in grado di risolvere le ordinarie e straordinarie problematiche dovute all'utilizzo di strumenti informatici, fornendo un'assistenza continuativa da parte di un team di tecnici coordinati da un pool di supervisori orientati al problem solving che monitorano costantemente il livello di qualità del servizio svolto.

I livelli di servizio erogati possono essere differenti a seconda delle esigenze del cliente (da 8hrsx5gg con tempo di intervento NBD (Next Business Day) fino a 24hrsx7gg con tempo di intervento il 2/4hrs). Il Service Desk di SMI vanta esclusivamente figure interne all'azienda garantendo affidabilità e governance totale del servizio. Esperti informatici costantemente formati ed aggiornati in ambito IT supportano il Service Desk e sono in grado di trovare con tempestività la soluzione alle problematiche operative al fine di garantire la continuità lavorativa. Viene fornito supporto, servizio ed assistenza da remoto delle PDL (pc notebook o fisso, relative periferiche come mouse tastiera etc e stampanti di rete). Il supporto gode di un portale web, numero telefonico e-mail dedicati tramite il quale aprire e monitorare i ticket all'assistenza.

SMI affianca il cliente nell'individuazione del fabbisogno, implementa la soluzione tecnicamente e tecnologicamente ottimale, supporta e monitora l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto. Configura e mette a disposizione il team di specialisti, impegnandosi a fornire un servizio che faccia dell'eccellenza e della personalizzazione il valore aggiunto, secondo un processo definito:

Presale & Assessment - Ricerca di nuove opportunità attraverso attività di Inbound Marketing e cross-selling;
Developing & Delivery - Avvio del progetto di Digital Transformation, attraverso la costituzione di un team di esperti per la realizzazione della soluzione "custom" richiesta dal cliente;

Maintenance & Evolution - Le soluzioni realizzate vengono prese in consegna dalla linea di attività di Managed Service Provider (MSP) per le attività di manutenzione ordinaria e analisi predittive e successivi sviluppi ed evoluzioni.

SERVIZI DI SVILUPPO APPLICATIVO

Il servizio di Assistenza e Manutenzione di SMI copre l'intero ciclo di gestione dell'infrastruttura IT, dall'analisi iniziale alla risoluzione delle vulnerabilità, fino alla gestione remota e on site. Grazie a un team di consulenti informatici, vengono eseguiti audit dettagliati di infrastrutture IT e applicazioni web, identificando con precisione eventuali problematiche e fornendo un report completo sulle condizioni tecnologiche, comprese informazioni su hardware, versioni software, stato del supporto e suggerimenti per miglioramenti. Questo servizio permette di migliorare l'infrastruttura IT aziendale, implementare nuove tecnologie di sicurezza, ottimizzare gli investimenti tecnologici, aumentare la produttività e utilizzare le risorse in modo più efficiente.

LA SOLUZIONE PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI WHISTLEBLOWING

RICAVI PER SERVIZI (%)	% 2023
Service integration	6%
Cybersecurity	8%
Assistenza e manutenzione	8%
Fleet management	28%
Progettazione di infrastrutture IT e IOT 07	27%
Servizi Cloud	8%
Building automation e facilities management	4%
Project management	4%
Servizi di Service Desk	4%
Servizi di Sviluppo Applicativo	3%
Totale	100%

La soluzione di SMI per la gestione delle segnalazioni WHISTLEBLOWING



SMI, a seguito della Direttiva EU 2019/1937, recepita dal Decreto Legislativo 10 marzo 2023 n. 24, che prevede che debbano essere adottati dei canali per gestire le segnalazioni whistleblowing, ha realizzato un nuovo prodotto, ovvero un portale per le segnalazioni, un servizio "chiavi in mano" adattabile alle specifiche esigenze, facile da utilizzare e compliant GDPR.

Tale portale è progettato per fornire una soluzione completa e personalizzata per l'implementazione e la gestione di un efficace sistema di segnalazioni di condotte illecite o fraudolente.

I punti di forza del portale SMI per la gestione delle segnalazioni whistleblowing sono:

1. Tutela completa dell'identità del segnalante e del segnalato
2. Garanzia dell'anonimato del segnalante salvo esplicito consenso
3. Protezione degli elementi della segnalazione per garantire l'assoluta confidenzialità
4. Gestione informatizzata delle segnalazioni alle funzioni aziendali preposte

Le principali features del sistema progettato da SMI sono:



I mercati di riferimento

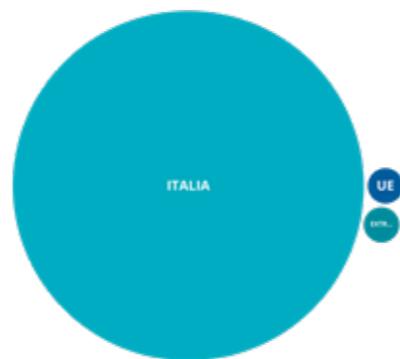
Nel percorso di integrazione tra innovazione e sostenibilità, SMI Group continua a operare principalmente a supporto della Pubblica Amministrazione, con cui si relaziona sia in modo diretto – attraverso contratti e progetti dedicati – sia tramite collaborazioni con system integrator. Le soluzioni sviluppate dal Gruppo mirano a migliorare la qualità, la sicurezza e l'efficienza dei servizi digitali offerti agli enti, contribuendo alla loro modernizzazione e alla semplificazione dei processi.

L'obiettivo è rendere più accessibili i servizi ai cittadini, facilitandone l'utilizzo e migliorando l'esperienza complessiva. Un servizio digitale ben progettato non è solo un'operazione più rapida: permette di liberare tempo e attenzione, risorse preziose che ciascuno può dedicare alla propria vita quotidiana.

Questo approccio è integrato nel modello di business del Gruppo, che guarda all'impatto sulla comunità come parte del proprio ruolo all'interno dell'ecosistema pubblico.

SMI vanta un portafoglio clienti eterogeneo distribuito su tutto il territorio Nazionale. Oltre il 99% del fatturato 2024 è stato realizzato nel territorio Nazionale e all'interno della Comunità Europea, mentre lo 0,05% è stato realizzato all'estero extra UE.

RICAVI PER AREA GEOGRAFICA 2024	€	%
ITALIA	31.523.045	99,82%
UE	41.184	0,13%
Extra UE	16.346	0,05%
Totale	31.580.575	100%



I Clienti SMI

SMI si distingue per la ricerca dell'eccellenza nei prodotti e nei servizi, mirati a soddisfare le esigenze del mercato. Supporta i propri clienti nell'implementazione di strategie innovative e modelli di business avanzati. In linea con questa visione, l'azienda adotta le migliori pratiche e i più alti standard per garantire qualità sia nei processi produttivi che nei modelli organizzativi interni.

CLIENTI	% Fatturato 2024	% Fatturato 2023
Pubblica Amministrazione	92,15%	89,27%
Clienti Privati	7,85%	10,73%

Le Partnership

La crescita e l'aggiornamento continuo delle competenze all'interno di SMI Group rappresentano un elemento centrale del modo in cui il Gruppo interpreta e risponde alle esigenze dei clienti. Questo approccio consente di costruire partnership solide, basate su fiducia, qualità e continuità. Grazie alle competenze specialistiche sviluppate nelle diverse società del Gruppo, SMI è in grado di mettere a disposizione un portafoglio di soluzioni ampio e aggiornato, lavorando in collaborazione con partner nazionali e internazionali per integrare tecnologie e servizi di ultima generazione.



I Fornitori

SMI Group si avvale di fornitori per lo svolgimento di attività specifiche legate alla gestione dei servizi erogati ai clienti. Poiché il loro contributo è parte integrante della catena del valore, il Gruppo dedica particolare attenzione alla costruzione e al mantenimento di rapporti basati su affidabilità, collaborazione e continuità.

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, Ambiente e Continuità lavorativa". SMI assicura che le informazioni condivise con i fornitori abbiano un adeguato livello di protezione in linea con la loro importanza per l'organizzazione.

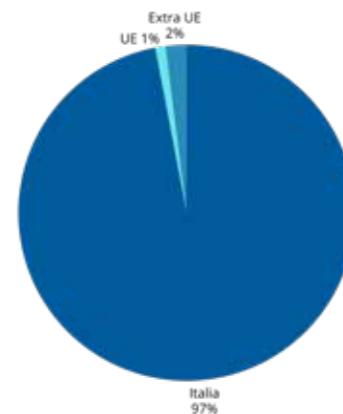
I fornitori di SMI sono relativi alla gestione dello spare management e degli interventi di assistenza tecnica e vengono classificati in 3 categorie:

[Fornitori di prodotti](#) | [Fornitori di servizi](#) | [Fornitori di prodotti e servizi](#)

SMI nella catena di distribuzione si pone come Reseller Autorizzato integrando servizi, soluzioni e prodotti per meglio indirizzare la richiesta del cliente finale.

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. La percentuale esigua di fornitori Extra-UE è rappresentata da fornitori US.



I Dipendenti

Al 31 dicembre 2024 l'organico complessivo del Gruppo è composto da un totale di 247 dipendenti, di cui 132 donne e 115 uomini. Tutti i dipendenti sono distribuiti sul territorio italiano. I dati di seguito rappresentati sull'organico sono calcolati con riferimento al personale dipendente alla fine di ogni periodo (HC/Head Count).

Dipendenti	2024			2023			2022		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Totale numero dipendenti alla fine del periodo/per genere	132	115	247	94	71	165	92	59	151

L'andamento dell'organico conferma un percorso di crescita costante e un'evoluzione coerente con le esigenze del Gruppo, aspetti che verranno approfonditi nel *paragrafo 3.1 - Le persone*.

Le relazioni con gli 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 il confronto con gli stakeholder per l'analisi e comprensione delle loro aspettative, bisogni e valutazioni.

SMI, con la sua costante attenzione verso i propri stakeholder e il desiderio di creare relazioni solide e durature, adotta una serie di modalità di interazione e comunicazione mirate, che permettono di mantenere un costante dialogo con il proprio pubblico, per comprenderne le esigenze e condividere visioni. Le modalità principali utilizzate dall'azienda per interagire con i propri pubblici sono le seguenti:

1 **Incontri Commerciali / Workshop e Presentazioni:** SMI organizza regolarmente incontri commerciali e workshop, nei quali coinvolge i suoi partner/clienti per comprendere meglio le loro necessità e suggerire soluzioni personalizzate. Durante queste occasioni, vengono anche presentati nuovi prodotti, servizi o aggiornamenti riguardanti l'azienda, favorendo un dialogo diretto e interattivo.

2 **Incontri Progettuali:** SMI riconosce l'importanza di coinvolgere i clienti nelle fasi di progettazione, sviluppo e implementazione dei prodotti. Gli incontri progettuali consentono di raccogliere feedback tempestivi e incoraggiare la collaborazione tra l'azienda e i suoi clienti, garantendo che le soluzioni proposte rispondano appieno alle esigenze di entrambe le parti.

3 **Social Network:** SMI gestisce profili aziendali su diversi social network, come Facebook, Instagram, LinkedIn e X. Attraverso questi canali, l'azienda mantiene un dialogo costante con i propri dipendenti, clienti, partner, fornitori, coinvolgendo la community con contenuti di valore.

Anche il piano editoriale 2024 ha visto diverse rubriche narrative, ideate per comunicare l'identità e i valori di SMI a un pubblico più ampio possibile:

SMI Bold: Rubrica che ospita le interviste al Top Management e alle prime linee delle diverse BU, per presentare i servizi di SMI ma soprattutto i valori, le prospettive e gli obiettivi aziendali futuri.

SMI per Te: Format che approfondisce l'offerta dei servizi e prodotti di SMI, accompagnato da visual con i volti dei responsabili delle diverse aree (Cloud, Service Desk, Younified Platform, Cybersecurity, Data & Process mining...).

Lavori di domani: Sottolineare l'attenzione di SMI verso le nuove generazioni e il talent recruiting è lo scopo di questa rubrica, che racconta le nuove e più attrattive professioni del mondo ICT

Quiz & Tips: Contenitore che punta a coinvolgere gli utenti con curiosità, indovinelli e consigli sul mondo tech a 360°: dalla cybersecurity allo smart working, dalla prevenzione delle frodi alle best practices per backup, password e molto altro.

SMI4All: una rubrica per parlare di temi sociali vicini al mondo IT come il cyberbullismo o la social netiquette, affrontare tematiche di attualità come il gender gap e il work-life balance ma anche per raccontare le partnership con Valore D e la SMI Roma Volley

4 **Sito Web:** Nel 2024 è stato lanciato il sito web di SMI Group, un'importante vetrina digitale che racconta la storia, i valori e le realizzazioni di tutte e quattro le aziende del Gruppo, anche attraverso i volti delle persone di SMI. Un passo significativo per rafforzare la presenza e il posizionamento online di SMI Group.

5 **Ufficio stampa:** attraverso l'attività media, SMI punta a raggiungere un pubblico sempre più ampio, con l'obiettivo di rafforzare la propria **brand awareness**. Nel corso del 2024, l'attività di ufficio stampa ha previsto **il lancio di 3 comunicati stampa e 2 interviste video**, per un totale di **5 operazioni media**. Complessivamente, sono state registrate **444 uscite**, di cui **287 uniche**, un risultato significativamente superiore rispetto al 2023. I lanci hanno riguardato la Mostra Fotografica Romanzo Italiano, la collaborazione con la SMI Roma Volley femminile e l'evento Open Day 2024.

Tra le numerose uscite raccolte, si contano anche **54 uscite su testate cartacee e 47 condivisioni social** da parte dei profili di alcune delle testate. Tra i risultati organici più rilevanti ci sono 2 uscite sul Sole 24 Ore, 2 uscite su Il Tempo, 2 uscite su Affari Italiani, 2 uscite su Il Messaggero, 1 uscita sul Corriere dello Sport, 1 Uscita su TuttoSport, 1 uscita su La Repubblica (edizione cartacea), 9 uscite sul Corriere della Sera (edizione cartacea), 2 uscite su FanPage e un'uscita video su SportItalia oltre a diverse pubblicazioni su Il Resto del Carlino, La Nazione, Il Giorno, Askanews e Il Giornale.

Inoltre, 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.

Di seguito viene riportata una tabella di dettaglio relativa alle 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 e 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. Questi gli eventi realizzati per comunicare, incontrare, coinvolgere e ascoltare le persone di SMI:

PLENARIA SMI GROUP 17 aprile	Primo incontro annuale ufficialmente di SMI Group in cui sono stati presentati i risultati del 2023 e le prospettive del nuovo anno. Oltre 100 SMIers presenti e molti altri collegati da remoto, per un importante momento di condivisione sui principali progetti e attività di ogni singola BU, presentati direttamente dai responsabili, ma anche per sottolineare i valori che da sempre caratterizzano il modo con cui SMI ha scelto di fare impresa.
---	---



RACE FOR THE CURE, 12 maggio	Il benessere delle persone è nel cuore di SMI e con la sua prima partecipazione all'evento, SMI ha voluto sensibilizzare le proprie persone sull'importanza degli screening e della diagnosi precoce come primi passi nella lotta contro le neoplasie al seno.
---	--



S-COLLEGHIAMOCI, 6 luglio	Un evento speciale pensato per rafforzare i nostri legami e trascorrere del tempo insieme, scollegandoci temporaneamente dalla tecnologia per ricollegarci con noi stessi e i nostri colleghi. Il nome "S-Colleghiamoci" gioca sulla doppia valenza del termine "collega": da un lato, indica le persone con cui lavoriamo quotidianamente; dall'altro, sottolinea l'importanza di nutrire i legami umani, di cui - come specie - abbiamo bisogno per stare bene, al pari del cibo che mangiamo. È stata un'occasione per trascorrere del tempo in un ambiente naturale e accogliente, dedicandoci a attività che ci hanno permesso di scollegarci dalla tecnologia e di ricollegarci tra di noi.
--------------------------------------	---



LE DISCESE ARDITE E LE RISALITE: LA MIA STORIA IN FISICA	Presentato ufficialmente in occasione della giornata S-Colleghiamoci, "Le discese ardite e le risalite" è il libro scritto dal Ceo di SMI Group Cesare Pizzuto a quattro mani con Nicoletta Vulpetti. Il libro nasce dalla necessità di raccontare la storia di come è nata la SMI ma soprattutto dalla voglia di ringraziare le tante persone che ci hanno creduto; non vuole essere una biografia né un momento di autoreferenzialità, ma semplicemente il voler ringraziare tutti quelli che hanno contribuito alla riuscita di quell'iniziale "impresa".
---	--



JOINTLY BALANCE

Una piattaforma digitale dedicata agli SMIers e ai loro familiari, attraverso cui poter usufruire di un supporto psicologico concreto per affrontare al meglio la quotidianità e situazioni di disagio sia in ambito lavorativo che personale, così da attivare consapevolmente le risorse e le capacità necessarie ad affrontare circostanze complesse.



CENA DI NATALE

Per la prima volta tutte le persone che formano lo SMI Group si sono ritrovate insieme per un momento di divertimento, condivisione e per augurarsi buone feste. Un'importante occasione per consolidare i valori e lo spirito che ci tengono uniti tutti i giorni, dentro e fuori le pareti dell'ufficio.



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, è stato attivato anche un account aziendale per il food delivery.

STANZE La Newsletter per gli SMIers

Nel 2024 è proseguito Stanze, la newsletter mensile pensata per mantenere unito il mondo SMI anche quando il lavoro porta a essere lontani.

Ispirata all'idea della sede come una casa, la newsletter prende vita grazie ai contributi delle persone che la abitano ogni giorno. Le diverse "stanze" raccolgono racconti, progetti, servizi, momenti di incontro e spazi dedicati alla cultura e al divertimento.

Un formato partecipativo che rafforza la condivisione interna e il senso di appartenenza alla comunità SMI.



Categoria stakeholder

Attività di engagement / strumenti di relazione

Fornitori & Partner tecnologici

Incontri commerciali - Definizione e condivisione di standard - Partnership su progetti - Social e rubriche digitali.

Clienti

Interazione tramite incontri commerciali / workshop e presentazioni - Incontri progettuali - Eventi - Social network - Sito web e altri canali di comunicazione dedicati - Newsletter informative.

OPEN DAY

3^ edizione, ha riunito 11 partner tecnologici e oltre 100 clienti per approfondire il ruolo dell'Intelligenza Artificiale nella trasformazione digitale. L'evento ha offerto una panoramica concreta sulle applicazioni dell'AI e sulle sue potenzialità per imprese e organizzazioni. Gli incontri one-to-one hanno consentito di esplorare soluzioni mirate e valutare integrazioni tecnologiche su casi d'uso reali. La giornata ha confermato l'impegno di SMI nel promuovere un'innovazione responsabile e orientata al valore per la comunità.



NIS2: What's next

L'iniziativa ha rappresentato un momento chiave di confronto sul tema della NIS2, favorendo la diffusione di conoscenze essenziali per la sicurezza digitale. Ha contribuito a promuovere consapevolezza normativa e responsabilità condivisa tra organizzazioni pubbliche e private. Il dibattito ha valorizzato approcci strategici, gestione degli incidenti e protezione delle infrastrutture critiche. L'evento ha rafforzato l'impegno di SMI Group nel sostenere una cultura della cyber resilience come parte integrante della sostenibilità aziendale.



SMI LAB

Nel corso del 2024 sono stati realizzati i seguenti incontri che mettono in connessione clienti e brand. [Foto 9]

- Syneto SMI Lab, 25 gennaio
- OpenText SMI Lab, 15 febbraio
- WatchGuard SMI Lab, 18 aprile
- Barracuda SMI Lab, 3 ottobre
- A10 SMI Lab, 28 novembre



CENA TOP CLIENT

Nel corso del 2024 è stato condiviso un momento di relazione e riconoscimento con partner e stakeholder strategici, insieme a OpenText Cybersecurity, in occasione della cena di Natale. Un'opportunità di confronto e convivialità che ha rafforzato relazioni consolidate nel tempo, valorizzando la dimensione umana delle collaborazioni e l'importanza di costruire fiducia e dialogo anche al di fuori del contesto lavorativo.

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.

Would U like to code with SMI? è stata una giornata di formazione e orientamento dedicata agli studenti dell'Istituto Leonardo Da Vinci di Roma, progettata per avvicinarli al mondo digitale e valorizzarne le potenzialità. L'iniziativa ha messo in luce entusiasmo e creatività dei partecipanti, offrendo a SMI l'opportunità di ascoltare nuove idee e prospettive. L'incontro ha ribadito l'impegno dell'azienda nel dialogo con le giovani generazioni e nel sostegno ai loro percorsi di crescita.

Conferenza stampa SMI Roma Volley: La nuova sponsorship di SMI Technologies and Consulting con la Roma Volley Club è stata presentata in una conferenza stampa dedicata, celebrando l'ingresso dell'azienda come Main Sponsor in Serie A1 femminile.

L'iniziativa conferma il sostegno di SMI ai valori dello sport, riconosciuto come spazio di inclusione, crescita e partecipazione.

La partnership rappresenta un impegno concreto verso il territorio e le comunità che la squadra coinvolge e ispira. Con questa scelta, SMI rafforza il proprio ruolo nel promuovere progetti capaci di generare energia positiva dentro e fuori dal campo.

Mostra fotografica Romanzo Italiano

mostra fotografica sostenuta da SMI Group che valorizza l'arte come parte integrante dell'impegno sociale dell'azienda.

Gli scatti di Cito e Carlisi raccontano momenti decisivi della vita, ciascuno con un proprio linguaggio capace di racchiudere una storia in un'unica immagine.

La tecnologia, vista come un "enzima", accelera la condivisione della visione creativa senza sostituire l'atto artistico. La mostra celebra così il connubio tra sensibilità autoriale e innovazione, rendendo l'arte più accessibile e immediata.

Media

Interviste - Conferenze stampa - Eventi - Sito web istituzionale
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.

Innovazione: Ricerca, Sviluppo e Collaborazioni

L'innovazione continua rappresenta un elemento centrale per la crescita di SMI Group. Le attività di Ricerca e Sviluppo, svolte nelle diverse società del Gruppo, mirano all'evoluzione delle soluzioni già disponibili e alla progettazione di nuovi strumenti capaci di rispondere alle esigenze del mercato. Il lavoro svolto include sia componenti infrastrutturali sia attività software, in un'ottica di integrazione e miglioramento progressivo.

Parallelamente, l'Academy contribuisce allo sviluppo applicativo e al consolidamento delle competenze interne, valorizzando percorsi di formazione che sostengono la crescita professionale e tecnica delle persone del Gruppo. Questo impegno coordinato rafforza la posizione di SMI nel settore e riflette la volontà di generare valore attraverso soluzioni affidabili, utili e orientate all'impatto sulla comunità.

Business Unit Innovazione: progetti realizzati nel 2023

Nel 2024, la Business Unit Innovazione di SMI ha intrapreso diversi progetti significativi che hanno contribuito a consolidare la posizione di leader nel settore dell'innovazione tecnologica. Di seguito, sono presentati i principali progetti realizzati, con una descrizione dettagliata delle finalità e dei risultati raggiunti.

APP PER IL CITTADINO

Per migliorare l'accesso ai servizi pubblici, SMI ha progettato una nuova app mobile per iOS e Android. Questa app non solo potrebbe offrire un'esperienza utente inclusiva e accessibile, ma valorizzerebbe anche i luoghi di interesse tramite la realtà aumentata (AR).

Finalità: Offrire un'esperienza utente inclusiva e accessibile, facilitando l'orientamento del cittadino.

Risultati: Creazione di un'architettura IT agile e flessibile, basata su microservizi e pratiche DevSecOps, migliorando la sicurezza e la conformità dei servizi.

Certificazioni: La app segue le linee guida di AgID per l'interoperabilità e il riuso dei servizi esistenti.

Younified Platform Potenziata dall'AI

Studio di fattibilità per l'integrazione dell'intelligenza artificiale nella Younified Platform; l'integrazione permetterebbe di automatizzare e ottimizzare diversi servizi, migliorando notevolmente l'efficienza operativa.

Finalità: Prevedere comportamenti o esigenze future e ottimizzare la pianificazione delle risorse.

Risultati: Miglioramento dell'efficienza operativa attraverso analisi predittive e integrazione con i servizi di PagoPA.

ufirst Smart Notes – Integrazione Younified PLATFORM

Il progetto di integrazione tra ufirst Smart Notes e la Younified Platform rappresenta un avanzato prodotto SaaS di intelligenza artificiale generativa, progettato per trasformare registrazioni audio e testuali di talk divulgativi o formativi in materiali didattici interattivi, rivoluzionando il processo di apprendimento e automatizzando l'azione di prendere appunti.

Finalità: Migliorare e facilitare l'apprendimento attraverso una formazione avanzata e strumenti interattivi, rendendo l'accesso alle informazioni più semplice e immediato.

Risultati: Creazione di un sito web personalizzato dove gli utenti possono consultare i contenuti unici elaborati dall'AI e interagire con un Tutor Virtuale. Questo approccio facilita l'apprendimento e la memorizzazione dei contenuti trattati durante i talk o le lezioni.

Tutor Virtuale con interazione avanzata: Un assistente virtuale basato su tecnologia LLM, con il quale gli utenti possono interagire sui contenuti processati. Il Tutor Virtuale è in grado di rispondere a tutte le domande relative alle tematiche affrontate durante i talk o le lezioni, offrendo supporto continuo e personalizzato.

Flashcard di supporto alla memorizzazione: Card digitali che riassumono i topic chiave del contenuto processato, facilitando l'apprendimento e la sintesi delle informazioni.

Integrazione LLM - Younified Platform

Guardando al futuro dell'innovazione, SMI ha progettato l'integrazione di un modello linguistico avanzato (Large Language Model, LLM) nella Younified Platform. Questo LLM potrebbe raccogliere ed organizzare tutti i documenti della piattaforma, così come quelli presenti nello SmartCloud, creando una repository consultabile attraverso un'interfaccia simile a ChatGPT.

Finalità: Creare una repository consultabile che offre risposte precise e contestualizzate su tematiche specifiche relative a SMI. Questa funzione sarà profilata per utente, garantendo che le informazioni fornite siano rilevanti e personalizzate come gli altri moduli della Younified Platform.

Risultati Attesi: Miglioramento dell'accesso alle informazioni aziendali, riduzione del tempo necessario per trovare documenti specifici, e un aumento dell'efficienza operativa. L'AI LLM contribuirà a creare un ambiente di lavoro più collaborativo e informato, facilitando la condivisione della conoscenza e l'innovazione continua.



Riconoscimenti e Certificazioni

Sebbene per il 2024 non si registrino ulteriori aggiornamenti formali sulle certificazioni e i riconoscimenti legati ai prodotti del Gruppo, restano pienamente validi i risultati conseguiti nell'esercizio precedente, che continuano a rappresentare un riferimento significativo per il percorso di innovazione intrapreso.

Nel 2023, la SMI ha ricevuto diversi riconoscimenti per il suo impegno nell'innovazione tecnologica. La registrazione ufficiale della Younified Platform presso la SIAE ne è un esempio lampante, confermando il valore e l'originalità della soluzione nel campo del Service Management e dell'Integration.

Oltre a questo importante traguardo, l'aderenza alle linee guida di AgID per l'interoperabilità e il riuso dei servizi esistenti ha garantito che le soluzioni siano non solo all'avanguardia, ma anche conformi agli standard più elevati di qualità e sicurezza.

In aggiunta, la Younified Platform ha ottenuto la certificazione dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), un riconoscimento significativo che attesta il rispetto dei rigorosi standard di sicurezza, affidabilità e conformità richiesti per i servizi cloud destinati alla Pubblica Amministrazione. Il Decreto Direttoriale n.29 del 2 gennaio 2023 ha introdotto un nuovo percorso di qualificazione del cloud, volto a regolamentare e rendere più sicura l'acquisizione dei servizi cloud da parte delle Amministrazioni.

Un cloud qualificato è un servizio che soddisfa i criteri di sicurezza, continuità operativa e gestione efficace delle minacce, garantendo la protezione dei dati e la conformità alle leggi vigenti. La qualificazione dei servizi cloud permette alle Amministrazioni di accedere a soluzioni sicure e di alta qualità, promuovendo la sicurezza e la sovranità dei dati pubblici.

La qualificazione della Younified Platform dimostra l'impegno per la sicurezza e l'innovazione, facilitando l'adozione del cloud nella Pubblica Amministrazione e contribuendo alla strategia Cloud First del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Questo traguardo è stato raggiunto grazie alla conformità ai requisiti di sicurezza previsti dagli standard ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018.

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.

La spesa in R&D

Nell'esercizio 2024 i costi di sviluppo sono stati di **Euro 584.680** con un'incidenza sui ricavi dell'1,85%.

	2024	2023
Costi di Ricerca & Sviluppo	584.680€	277.195€
Incidenza su ricavi (%)	1,85%	1,18%

La spesa in R&D nel 2024 mostra un andamento in crescita rispetto all'esercizio precedente. I costi di sviluppo ammontano a 584.680 euro, più del doppio rispetto al 2023, quando erano pari a 277.195 euro. Anche l'incidenza sui ricavi registra un incremento, passando dall'1,18% all'1,85%. Si tratta di un investimento che conferma l'impegno del Gruppo nel rafforzare la propria capacità innovativa attraverso attività continuative di ricerca, sviluppo e aggiornamento tecnologico.

Le relazioni con il territorio e la responsabilità sociale

In un'epoca in cui l'impegno sociale e la sostenibilità diventano cardini di un'etica d'impresa, SMI si pone in prima linea nel consolidare e valorizzare la relazione con il territorio in cui opera. Il territorio non è solo lo spazio geografico in cui l'azienda svolge le proprie attività, ma rappresenta anche un tessuto di comunità, di persone e di storie. La consapevolezza di questo legame profondo ci ha spinti a intraprendere iniziative di solidarietà, dirette a sostenere istituzioni ed enti che lavorano ogni giorno per migliorare il benessere delle persone.

Parallelamente, con uno sguardo proiettato verso il futuro e le nuove generazioni, SMI ha inaugurato l'Academy di formazione interna, un luogo di crescita e apprendimento dedicato ai giovani talenti.

SMI Academy

Creare un'Academy significa costruire nel tempo un luogo in cui le competenze crescono, si consolidano e si trasmettono. È un investimento che guarda al futuro del Gruppo, perché mette al centro le persone, la loro professionalità e il valore della conoscenza condivisa.

Un'Academy aziendale è una scuola d'impresa in cui confluiscono saperi, pratiche e visioni; uno spazio fisico e digitale in cui manager, giovani talenti e collaboratori possono confrontarsi, apprendere e sviluppare nuove competenze.

Attraverso l'Academy si rafforza il capitale umano, si preserva il patrimonio di conoscenze interne e si rende possibile un processo continuo di apprendimento, scambio e costruzione di identità professionale. È uno strumento utile per accompagnare i nuovi ingressi, facilitare l'integrazione nei processi aziendali e promuovere relazioni di collaborazione e autoformazione.

Nel 2023 sono stati consolidati i percorsi avviati negli anni precedenti, con la crescita delle persone formate nell'Academy del 2022 e l'attivazione di una nuova edizione dedicata ai progetti applicativi in collaborazione con la Motorizzazione Civile. Le risorse provenienti da queste esperienze hanno affiancato i team interni, contribuendo alla creazione di gruppi di lavoro omogenei e strutturati.

Nel 2024 l'attività formativa si è inserita in un quadro più ampio di evoluzione organizzativa del Gruppo, proseguendo in modo coerente con le esigenze operative e con l'obiettivo di mantenere un costante presidio sulle competenze tecniche e applicative.

Le persone formate negli anni precedenti hanno continuato a essere integrate nei progetti in corso, contribuendo alla continuità dei lavori e al rafforzamento delle unità applicative.

Sponsorizzazioni attività sportiva

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 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.

Anche per questo, nel 2024, SMI ha scelto di legare il proprio nome alla squadra femminile della Roma Volley in qualità di co-main title sponsor; da gennaio a giugno 2024 la squadra ha infatti assunto la denominazione di Aeroitalia SMI Roma Volley, per poi diventare da settembre 2024 esclusivamente **SMI Roma Volley**. Dopo aver sostenuto la compagine maschile per alcuni anni, SMI ha voluto sposare il progetto sportivo della squadra capitolina con la quale esiste una forte comunanza di valori come il rispetto, la collaborazione, l'integrazione e il senso di appartenenza e attaccamento al territorio.

La **SMI Roma Volley** è stata inoltre la squadra organizzatrice della Wevza Cup, prestigioso torneo europeo di volley femminile porta di accesso per la Challenge Cup; il CEO di SMI Group Cesare Pizzuto è stato nominato Presidente del Comitato Organizzatore, ad ulteriore conferma dell'impegno di SMI nel sostenere lo sport in quanto veicolo di unione, di elemento di coesione del tessuto sociale e come impulso allo sviluppo del territorio.



Asd Anemos Kids

Anche nel 2024, SMI rinnova la sua partnership con l'Associazione Sportiva Dilettantistica Anemos Kids, di cui è sponsor dal 2018. Il nome 'Anemos', che in greco significa 'vento forte', riflette perfettamente il legame tra SMI e l'associazione, ispirato dalla potenza del vento che può guidare una barca verso nuovi orizzonti. Questo spirito si ritrova nella 'Vela Terapia', l'attività promossa da Anemos Kids, che offre un aiuto concreto e un soffio di vento a vele spiegate a tanti ragazzi.

Attività sociali

Nel corso del 2024, SMI si è impegnata, inoltre, in altre significative iniziative di solidarietà:

Cartolina solidale - Per le festività abbiamo scelto di trasformare un gesto simbolico in un impegno concreto, destinando la nostra donazione annuale alla Locanda delle Nocciole. Un contributo a sostegno di una realtà che offre accoglienza gratuita e vicinanza a piccoli pazienti e alle loro famiglie durante percorsi di cura complessi.

Un'iniziativa che riflette il nostro impegno verso la comunità e il valore della solidarietà, soprattutto nei momenti più delicati.

Donazione Errepiù - In occasione delle festività natalizie, attraverso l'acquisto delle strenne, abbiamo destinato una donazione a Errepiù R+, associazione impegnata nella ricerca e nel supporto alle famiglie di bambini e ragazzi con disturbi del neurosviluppo, come autismo e multi-disabilità.

Il contributo sostiene attività di ricerca scientifica, centri di apprendimento sul territorio e programmi orientati all'autonomia, all'inclusione sociale, scolastica e lavorativa, promuovendo un accesso equo a interventi basati su evidenze scientifiche e alla diffusione di informazioni corrette sui disturbi dello sviluppo.

Mille passi di te e di me - Abbiamo sostenuto il progetto ideato dalla scuola IC Pitocco di Castelnuovo di Porto (RM), volto a migliorare l'apprendimento attraverso un maggiore benessere psicofisico.

Adesioni ad associazioni ed iniziative esterne

Associazioni

SMI è associata a **Unindustria** (Unione industriale e imprese - Lazio) ed è rappresentata nel Consiglio Direttivo dal Chief Sales Officer Felice De Pascale (data dell'elezione: 7 maggio 2024). Unindustria aderisce a Confindustria, la principale associazione di rappresentanza delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia. La missione dell'associazione è promuovere il ruolo dell'impresa come motore di crescita economica, sociale e civile del Paese. In questo contesto, SMI contribuisce con la propria esperienza in innovazione e digitalizzazione per Enti pubblici e privati.

ASSOCIAZIONE IMPRESA.

SMI ha partecipato come sponsor all'“**Open Business 2024**”, evento dedicato al networking tra le aziende associate di IMPRESA. La presenza ha permesso di valorizzare il brand e presentare i servizi dell'azienda in uno spazio dedicato, favorendo nuovi contatti qualificati. L'iniziativa ha offerto un'occasione concreta per ampliare relazioni, esplorare opportunità di collaborazione e incontrare potenziali partner e clienti. La giornata si è conclusa con un momento conviviale che ha rafforzato il dialogo tra le realtà imprenditoriali del territorio

UNINDUSTRIA

Nell'ambito delle iniziative promosse da Unindustria - l'associazione che rappresenta e tutela le imprese di Roma, Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo - nel 2023 SMI ha partecipato al progetto Didactiva, in collaborazione con la Camera di Commercio di Roma. Il progetto ha avuto l'obiettivo di creare un collegamento tra il mondo della scuola e quello delle imprese, facilitando l'orientamento degli studenti verso la formazione e il mondo del lavoro. Sono state realizzate pillole video didattiche per le scuole superiori, medie ed elementari, con lo scopo di stimolare la curiosità degli studenti e fornire ai docenti strumenti utili per esplorare le opportunità offerte dal digitale.

Davide Giribaldi, Chief Information Security Officer di SMI, è stato protagonista di due pillole video sulla cybersecurity, che spiegavano sia i rischi legati al mondo digitale che le competenze necessarie per intraprendere una carriera in questo settore, aiutando gli studenti a fare scelte più consapevoli per il loro futuro formativo.

**INCONTRO
MILLE PASSI DI TE E DI ME
28 Maggio**

28 maggio: “Mille passi di te e di me” è il progetto ideato dalla scuola IC Pitocco di Castelnuovo di Porto (RM) per promuovere stili di vita salutari per i propri alunni della scuola primaria. Il progetto include camminate prima e durante l'orario scolastico in cui i più piccoli imparano a conoscere il mondo che li circonda, insieme a laboratori presso le attività commerciali del territorio e incontri con medici specialisti in nutrizione, primo soccorso, odontoiatria e altro ancora.

SMI ha deciso di sostenere questa preziosa iniziativa per favorire lo sviluppo di sane abitudini fin dall'infanzia, promuovendo un approccio esperienziale alla didattica che ponga al centro il valore delle relazioni tra i bambini e il loro ambiente. Il tutto all'aria aperta, permettendo loro di esplorare e scoprire ogni giorno qualcosa di stimolante e coinvolgente.

Un'iniziativa che si sviluppa anche grazie alla collaborazione con il Comune di Castelnuovo di Porto, dove SMI ha contribuito al processo di digitalizzazione dell'Amministrazione

**HACKATON “WOULD U LIKE TO CODE WITH SMI?
24 Maggio**

24 maggio: “Mille passi di te e di me” è il progetto ideato dalla scuola IC Pitocco di Castelnuovo di Porto (RM) per promuovere stili di vita salutari per i propri alunni della scuola primaria. Il progetto include camminate prima e durante l'orario scolastico in cui i più piccoli imparano a conoscere il mondo che li circonda, insieme a laboratori presso le attività commerciali del territorio e incontri con medici specialisti in nutrizione, primo soccorso, odontoiatria e altro ancora.

SMI ha deciso di sostenere questa preziosa iniziativa per favorire lo sviluppo di sane abitudini fin dall'infanzia, promuovendo un approccio esperienziale alla didattica che ponga al centro il valore delle relazioni tra i bambini e il loro ambiente. Il tutto all'aria aperta, permettendo loro di esplorare e scoprire ogni giorno qualcosa di stimolante e coinvolgente.

Un'iniziativa che si sviluppa anche grazie alla collaborazione con il Comune di Castelnuovo di Porto, dove SMI ha contribuito al processo di digitalizzazione dell'Amministrazione

**INCONTRO
“IL TURISMO INCLUSIVO
COME FATTORE
DI CRESCITA” 11 Giugno**

Organizzato dall'Associazione di promozione sociale “Ruote a spasso”, con l'obiettivo di favorire l'uguaglianza, l'autonomia e la partecipazione per le persone con disabilità o ridotte capacità motorie, sensoriali e cognitive, l'evento si è svolto nella Sala della Regina alla Camera dei deputati, ed è stato aperto dall'On. Simonetta Matone, che ha portato anche i saluti del Ministro per le disabilità Alessandra Locatelli. Per SMI sono stati presenti il COO Stefano Tiburzi e il CSO Felice De Pascale, per presentare il progetto MUVI Appia, la digitalizzazione in chiave accessibile e inclusiva dell'immenso patrimonio storico, artistico e culturale del Parco dell'Appia Antica.

**SM Innovatio Polska
AL KILOMETRO ROSSO
17 Giugno**

SMI Group ha partecipato con la sua società SM Innovation Polska ad un evento organizzato da ABF Consulting e da KSSE, la zonac a Economica Speciale di Katowice in Polonia, sulle opportunità di crescita e sviluppo per le imprese nella dinamica e sempre più attrattiva realtà economica polacca. All'incontro, organizzato presso l'Innovation District del Kilometro Rosso di Bergamo, hanno partecipato Francesco De Simone, Ceo di SM Innovation Polska, e Davide Giribaldi, CISO di SMI Group.

**Mostra Fotografica
ROMANZO ITALIANO
21 Dicembre**

La mostra Romanzo Italiano si è tenuta dal 21 dicembre 2024 al 19 gennaio 2025 presso il MO.CA – Centro per le Nuove Culture di Brescia in collaborazione con SMI Group. L'esposizione presentava 120 fotografie in bianco e nero dei fotografi Franco Carlisi e Francesco Cito, unite in un racconto visivo sul tema del matrimonio. Per le aziende del gruppo SMI, coltivare una passione significa imparare ad ascoltarsi, a rispettare sé stessi e gli altri, a rispettare l'arte. Eventi come il progetto espositivo Romanzo Italiano che, dopo essere stato presentato a Roma a Palazzo Brancaccio, è arrivato a Brescia in una sede altrettanto prestigiosa, rappresentano un'opportunità di incontro tra la passione e la magia delle opere degli artisti.

Per SMI coltivare una passione significa imparare ad ascoltarsi, a rispettare sé stessi e gli altri, a rispettare l'arte e questa mostra rappresenta un'opportunità di incontro tra la passione e la magia delle opere degli artisti”.

VSME Standard**VSME C9 – Diversità di genere nell'organo di governance****1.2****GOVERNACE E SOSTENIBILITÀ****Organi societari e modello di governance**

Il modello di governance di SMI è fondato sul modello organizzativo tradizionale e prevede i seguenti organi societari:

Consiglio di Amministrazione | Collegio Sindacale

Il Consiglio di Amministrazione è in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2024. L'attività di revisione legale è affidata a Nexia Audirevi S.p.A. per una durata in carica per un periodo non superiore a tre esercizi.

L'organo amministrativo è composto da 5 membri, di cui 1 donna e 4 uomini. Il Collegio sindacale si compone di un membro effettivo, la cui durata in carica è prevista per un periodo non superiore a tre esercizi.

Consiglio di Amministrazione

Mariastella Pizzuto	Presidente Consiglio di Amministrazione – Rappresentante dell'impresa
Cesare Pizzuto	Amministratore Delegato
Stefano Tiburzi	Amministratore Delegato
Stefano Sablone	Consigliere e Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione
Daniele Chitarrini	Consigliere

Organi di controllo

Filippo Caperna	Sindaco
Audirevi S.p.A.	Società di revisione

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione sono attribuiti, 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 XXXXXX.

L'adozione ed efficace attuazione del Modello previsto dal D.Lgs. 231/2001 permette a SMI di ottenere l'esonero dalla responsabilità amministrativa. Il modello adottato tende a migliorare nel tempo, in coerenza con i limiti previsti dallo stesso Decreto, il sistema di Governance e dei Controlli interni della Società, limitando il rischio di commissione dei Reati. Inoltre, il 04 Agosto 2022 è stato nominato all'interno del CDA, con la funzione di vicepresidente, una figura terza con competenze societarie atta proprio a limitare i rischi di conflitto di interesse all'interno dello stesso. La nomina del CDA avviene con convocazione dell'assemblea ordinaria dei soci secondo i termini stabiliti dalle normative vigenti.

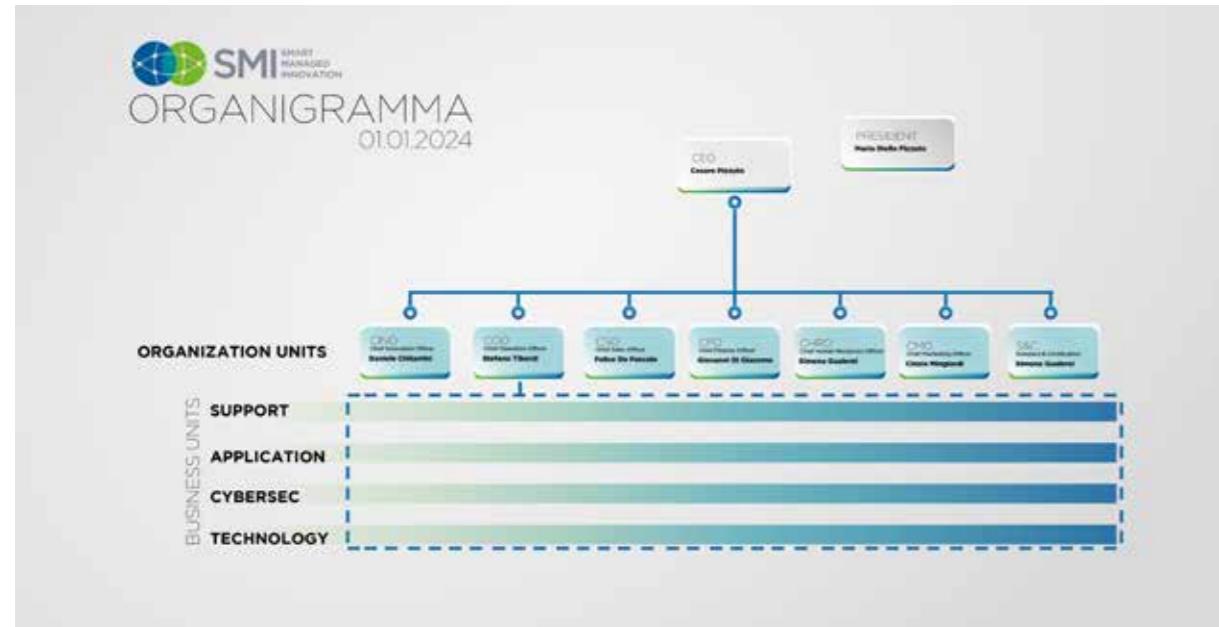
Al Consiglio di Amministrazione sono attribuiti tutti i poteri per l'amministrazione della società. L'organo amministrativo può delegare le proprie attribuzioni ad uno o più dei suoi membri, determinando i limiti di delega, ad eccezione della redazione del bilancio e dei progetti di fusione o scissione. Il CdA può inoltre nominare direttori, procuratori o mandatari per singoli atti o categorie di atti. Al Presidente del Consiglio di Amministrazione e agli Amministratori delegati nei limiti dei poteri ad essi conferiti è attribuita la rappresentanza della società. Essi hanno facoltà di promuovere giudizi e procedimenti amministrativi di ogni ordine e grafo; essi rappresentano la società nei giudizi e nei procedimenti amministrativi. La rappresentanza della società spetta inoltre ai direttori, procuratori e mandatari, nei limiti dei poteri loro conferiti.

Consiglio di Amministrazione – Diversità (genere – classi di età)

Donne	Uomini	Totale
N.1	20%	N.4
Minori di 30 anni	Tra 30 e 50 anni	Maggiori di 50 anni
N. 0	0%	N.3
	60%	N.2
	40%	

Struttura organizzativa

L'organigramma aiuta a visualizzare la struttura interna dell'azienda e ne definisce il funzionamento. SMI ha dunque deciso di rappresentare il suo organigramma definendo in maniera chiara le linee di business come di seguito rappresentato



VSME Standard

VSME B2 - Pratiche, politiche e iniziative future per la transizione verso un'economia più sostenibile

VSME C1 - Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità

VSME C2 - Descrizione delle pratiche, delle politiche e delle iniziative future per la transizione verso un'economia più sostenibile

Il contributo di SMI per lo sviluppo sostenibile

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità. Sottoscritta il 25 settembre 2015 dai Governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite, e approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, l'Agenda è costituita da 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs – inquadrati all'interno di un programma d'azione più vasto costituito da 169 target o traguardi, ad essi associati, da raggiungere in ambito ambientale, economico, sociale e istituzionale entro il 2030.

Gli obiettivi fissati per lo sviluppo sostenibile hanno una validità globale, riguardano e coinvolgono tutti i Paesi e le componenti della società, dalle imprese private al settore pubblico, dalla società civile agli operatori dell'informazione e cultura.

I 17 Goals fanno riferimento ad un insieme di questioni importanti per lo sviluppo che prendono in considerazione in maniera equilibrata le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile – economica, sociale ed ecologica – e mirano a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza, ad affrontare i cambiamenti climatici, a costruire società pacifiche che rispettino i diritti umani.

È una sfida che riguarda tutti, a cui SMI ha deciso di dare il proprio contributo, integrando nella propria strategia le seguenti proposizioni che applicano al settore ICT le indicazioni degli SDGs:

- 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 assiste i propri clienti nell'esplorazione e realizzazione di nuove opportunità commerciali, non solo gestendo piattaforme e infrastrutture IT adeguate alle esigenze di innovazione, ma anche offrendo soluzioni applicative per la gestione dei processi aziendali e la facilitazione dei processi collaborativi.



Innovazione:

SMI si impegna a contribuire a questo obiettivo, attraverso lo sviluppo di soluzioni (es. Internet of Things, cloud, etc.), e l'implementazione di reti e sistemi più efficienti dal punto di vista energetico, o la promozione di tecnologie che supportano l'economia verde.



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 tecnologia deve rimanere uno strumento di promozione e tutela del benessere dell'uomo.

Il futuro di un'azienda di servizi informatici è disegnato dalla capacità di saper indirizzare la tecnologia a questo scopo: mai come fine in sé, ma come potente leva per migliorare la nostra salute, la nostra istruzione, la nostra produttività e la nostra necessità, tutta umana, di stabilire connessioni tra le persone.



Dalla teoria alla pratica: i case study di SMI

SMI – MUVI APPIA

Progettazione e Sviluppo del Museo Virtuale del Parco Archeologico dell'Appia Antica – MUVI Appia.

CLIENT MISSION

Il Parco, nel contesto delle nuove sfide poste dal PNRR, ha deciso di realizzare un progetto virtuale che diventasse il nuovo sistema informativo integrato su archeologia, paesaggio e territorio del Parco Archeologico dell'Appia Antica. Uno spazio digitale e interconnesso, entro cui conservare, gestire e promuovere la conoscenza del Parco garantendo piena accessibilità con un processo di sviluppo innovativo, sia in termini tecnologici che di progettazione.

Il progetto, che si concretizza nella realizzazione di un sito web, si è posto come obiettivo quello di ricomporre digitalmente il patrimonio culturale legato al territorio del Parco Archeologico dell'Appia Antica - ancora in situ o conservato in altri istituti italiani o esteri.

Una raccolta virtuale e georeferenziata delle testimonianze legate al territorio del Parco attraverso un mosaico - espresso in categorie digitali - di fotografia storica, archeologia, arte, cinema, letteratura e altro, per garantire all'utente un'esperienza completa che andasse oltre i limiti dello spazio e delle contingenze, quali inaccessibilità ai siti archeologici per restauri o distanza dal sito stesso.

LA SOLUZIONE

Il lavoro è partito dalla definizione dell'identità visiva e linguistica - con naming e logo - grazie ad un'analisi preliminare storico-scientifica, per poi proseguire con un processo di sviluppo innovativo fino ad ottenere la dichiarazione di accessibilità (Linee Guida AGID), che prevede l'inclusione e l'equità nell'accesso ai servizi pubblici digitali.

Un'interfaccia deve essere sempre realizzata basandosi sui bisogni reali degli utenti e/o obiettivi misurabili. Per raggiungere questo scopo è stato quindi necessario a monte della progettazione della User Interface (UI) un'analisi della User Experience (UX) con un'architettura dell'informazione ideata intorno ai reali bisogni delle persone (design user centered) e del design del sito stesso.

Il CMS individuato ha permesso una piena customizzazione del sito web lato back-end, oltre che una facile gestione lato front-end con un processo di formazione della squadra interna. Una scelta che consente un costante aggiornamento della piattaforma, pensata per le implementazioni tecniche e di contenuto future.

L'adozione di WordPress, l'implementazione di un tema custom, l'ottimizzazione delle immagini e del codice HTML hanno comportato quindi un perfezionamento delle caratteristiche tecniche, garantendo un'esperienza utente e una migliore visibilità online.

Il progetto MUVI Appia è stato presentato al Lubec nel panel dedicato all'Innovazione tecnologica e alla digitalizzazione nel panorama dei Beni Culturali.



Challenge: Gestione del Service Desk

Una delle principali amministrazioni pubbliche italiane, che aveva già attivo un precedente contratto per la gestione del Service Desk, ha richiesto un ampliamento delle funzioni e competenze del servizio, trasformandolo in un singolo punto di contatto (SPOC) per raccogliere le richieste degli utenti. Questo SPOC è stato progettato per rispondere a domande sul corretto utilizzo delle funzionalità, gestire segnalazioni di malfunzionamenti e fornire supporto nella risoluzione di problemi relativi a sistemi e applicazioni.

Un ruolo particolarmente critico è stato affidato al Service Desk nella gestione delle segnalazioni di possibili minacce informatiche, motivo per cui è stato esteso l'orario di operatività garantendo una copertura H24, 7 giorni su 7. La sfida è stata ulteriormente complicata dall'avvio del servizio proprio all'inizio dell'emergenza CoVid-19, coincidente con il primo lockdown.

LA SOLUZIONE

La gestione delle richieste avviene attraverso due modalità: reattiva (gli operatori rispondono alle richieste in arrivo) e proattiva (gli operatori anticipano le criticità, attivando tempestivamente azioni correttive per prevenire problematiche future). Il Service Desk è incaricato di prendere in carico le richieste, analizzarle, categorizzarle, assegnare priorità, risolvere il maggior numero di richieste al primo contatto oppure inoltrarle al secondo livello di competenza. Inoltre, monitora il ciclo di vita delle richieste, effettua solleciti e verifica l'esito delle soluzioni, comunicandone la chiusura all'utente.

Le richieste possono pervenire tramite canale telefonico (numero verde) o via e-mail. Il team è strutturato in due sezioni: un front-office dedicato alla ricezione delle chiamate e un back-office che gestisce le richieste inviate via e-mail, contattando gli utenti in caso di necessità di ulteriori dettagli. Gli operatori, specializzati nella gestione delle relazioni con gli utenti, lavorano su turni per garantire un presidio continuo, rispettando i livelli di servizio (SLA). Il team è coordinato da supervisor che rispondono direttamente al Responsabile del Servizio.

Le competenze degli operatori vengono costantemente aggiornate attraverso attività formative e l'analisi dei casi trattati.

Challenge: Gestione del Call Center

Nell'ambito del contratto per i "Servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del sistema informativo" di un'importante istituzione italiana, l'obiettivo del servizio di Call Center (CC) affidato a SMI è quello di creare un punto unico di contatto (SPOC) a cui gli utenti dei sistemi informativi dell'ente possano rivolgersi per richieste di supporto e/o segnalazioni di malfunzionamenti riguardanti l'operatività degli strumenti e delle procedure informatiche disponibili.

Pur mantenendo attivo il canale telefonico, il committente ha scelto di innovare il servizio di assistenza rispetto alla gestione precedente, eliminando il canale e-mail e promuovendo l'invio delle richieste tramite web-ticketing.

LA SOLUZIONE

Per soddisfare le esigenze del cliente, SMI ha selezionato operatori con adeguate competenze tecniche, in grado di comprendere le richieste degli utenti, fornire un primo livello di supporto sull'utilizzo del sistema informativo o indirizzare correttamente le richieste ai gruppi tecnici competenti (tecnici, sistemisti e applicativi).

Il servizio rappresenta il punto unico di contatto per segnalazioni e richieste riguardanti:

- malfunzionamenti hardware delle apparecchiature incluse nel servizio,
- malfunzionamenti software in esercizio,
- problemi di connettività,
- richieste di tipo IMAC.

Inoltre, SMI ha fornito al cliente la propria piattaforma YOUNified come strumento di trouble ticketing, utilizzata per la tracciatura e gestione delle richieste telefoniche da parte degli operatori, il self-ticketing via web da parte degli utenti, il monitoraggio del servizio e la reportistica associata.

Attraverso la stessa piattaforma è stata implementata una knowledge base in continuo aggiornamento.

Infine, viene costantemente condotta un'attività di analisi delle richieste degli utenti e delle soluzioni fornite dai gruppi specialistici, che porta alla produzione di FAQ, distribuite al cliente e pubblicate a beneficio dell'utenza."

Le altre sfide di SMI

Per la consultazione dei casi maggiormente interessanti relativi agli anni precedenti al 2023 è possibile far riferimento alla sezione del sito web [Casi di studio - SMI GROUP \(smi-group.it\)](#).

VSME B2 - Pratiche, politiche e iniziative future per la transizione verso un'economia più sostenibile

VSME C1 - Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità

VSME C2 - Descrizione delle pratiche, delle politiche e delle iniziative future per la transizione verso un'economia più sostenibile

Le politiche e i valori di SMI

Per SMI Group la tecnologia è uno strumento al servizio della qualità dei servizi e della continuità operativa dei clienti. L'attenzione all'innovazione si accompagna a un approccio fondato su etica, responsabilità e trasparenza, elementi che guidano le scelte del Gruppo e orientano il modo di lavorare delle sue società.

In questo quadro, SMI si propone come partner affidabile nei percorsi di evoluzione digitale, accompagnando imprese, enti pubblici e organizzazioni di diversa natura nelle diverse fasi dei loro processi: dall'implementazione alla gestione, fino alla successiva ottimizzazione. L'obiettivo è mettere a disposizione competenze solide e soluzioni che garantiscano sicurezza e continuità.

I principi che guidano l'operato del Gruppo sono:



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 nell'ordinamento la responsabilità, in sede penale, delle persone giuridiche e, quindi, delle società, con riferimento ad alcuni reati commessi, nell'interesse ed a vantaggio della Società, da amministratori, manager, dipendenti e soggetti che operano per conto di questa. La responsabilità della società, in tali casi, si aggiunge a quella della persona fisica autore materiale del reato, sulla base di un criterio di imputazione individuato sul concetto di "colpa organizzativa"; viene, quindi, applicata una sanzione pecuniaria o interdittiva, lì dove si constati che la realizzazione del reato è stata resa possibile dalle lacune del sistema organizzativo interno alla società.

Organismo di Vigilanza

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

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, CORRETTEZZA E LEALTÀ

TRASPARENZA E RISERVATEZZA

GESTIONE DEI RAPPORTI IN RELAZIONE AI REATI COLPOSI IN TEMA DI SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

EQUITÀ, OBIETTIVITÀ E TUTELA DELLA PERSONA

RESPONSABILITÀ

GESTIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE IN RELAZIONE AI REATI AMBIENTALI

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

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

In materia di conflitti di interesse, il Codice Etico disciplina in un articolo specifico le norme di comportamento relative alla gestione dei conflitti di interesse. In particolare, soci, dipendenti e collaboratori sono tenuti ad ottemperare con diligenza e lealtà quanto segue:

- evitare qualsiasi tipo di situazione o attività personale che possano condurre a conflitti d'interesse, anche potenziali, con l'azienda o che potrebbero interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali, nel migliore interesse di SMI;
- si riconosce e si rispetta il diritto dei propri soci, dipendenti e collaboratori a partecipare ad investimenti, affari o ad attività di altro genere al di fuori di quelle svolte nell'interesse di SMI, purché si tratti di attività consentite dalla legge e dalle norme contrattuali e compatibili con gli obblighi assunti in qualità di soci, dipendenti o collaboratori. Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata da ogni socio, dipendente e collaboratore al proprio superiore gerarchico o referente aziendale e all'Organismo di Vigilanza, preposto alla vigilanza sul Codice Etico. Tutti i soci, i dipendenti e collaboratori sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e gli incarichi e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, determinano conflitti di interesse le seguenti situazioni: svolgere funzioni di vertice (amministratore delegato, consigliere, responsabile di funzione, ...) o avere interessi economici o finanziari presso fornitori, clienti, concorrenti o partner commerciali di SMI;
- è vietato al personale di accettare, anche indirettamente, denaro, doni, beni, servizi, prestazioni o altre utilità in relazione a rapporti intrattenuti con qualunque soggetto terzo con cui SMI abbia un rapporto in essere al fine di influenzarne le decisioni, in vista di trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o per qualsiasi altra finalità;
- eventuali richieste o offerte di denaro, di doni, di utilità di qualunque tipo (fatta eccezione per regali di valore simbolico (50 euro) direttamente ascrivibili a normali relazioni interpersonali), ricevute dal personale sia da parte di soggetti operanti internamente a SMI sia da parte di soggetti di cui al punto precedente, devono essere tempestivamente portate a conoscenza del proprio superiore gerarchico o referente e dell'Organismo di Vigilanza; al riguardo, si specifica l'Organismo di Vigilanza potrà effettuare approfondimenti e analisi nell'ambito delle attività di vigilanza attribuite;
- ogni soggetto è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, utilizzando con scrupolo e responsabilità le risorse allo stesso affidate, evitandone utilizzi impropri che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse di SMI e con finalità non autorizzate di uso personale.

Politica per la Responsabilità Sociale

Nel 2024 SMI Group ha proseguito il proprio impegno nella gestione responsabile delle persone e dei processi, consolidando strumenti e pratiche che negli anni hanno contribuito a definire un modello aziendale attento alla tutela dei lavoratori e alla qualità dell'ambiente di lavoro. In questo percorso, un ruolo centrale è ricoperto dal sistema di gestione per la responsabilità sociale SA 8000, che rappresenta oggi uno dei riferimenti strutturali del Gruppo. L'adozione del sistema SA 8000, avvenuta nel 2021 da parte di SMI Technologies e successivamente integrata nell'organizzazione del Gruppo, continua a essere oggetto di monitoraggio e aggiornamento. La Direzione ne valuta periodicamente la coerenza con le strategie aziendali, mentre il Social Performance Team, insieme al Rappresentante della Direzione e al Rappresentante dei Lavoratori, presidia l'attuazione del sistema e supporta le attività di miglioramento continuo.

Con la certificazione SA 8000, e con il progetto di miglioramento continuo ad essa connesso, la Direzione ha formalmente assunto la responsabilità in quanto ai seguenti impegni:

- rispettare le leggi nazionali, quelle comunitarie e quelle internazionali in materia di lavoro e di diritti dei lavoratori, ottemperando alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali ed alle loro interpretazioni;
- mantenere nel tempo i requisiti di responsabilità sociale e adeguarsi a nuovi requisiti eventualmente richiesti;
- garantire il monitoraggio periodico ed il miglioramento continuo del sistema di gestione implementato definendo, nell'ambito delle riunioni del Comitato Etico, obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento anche attraverso un panel di indicatori significativi;
- assicurare a tutto il personale adeguata formazione ed informazione in materia di etica e responsabilità sociale. Nello specifico, sono state garantite formazioni scaglionate trimestralmente con gruppi separati per settore;
- sensibilizzare i fornitori ai principi di responsabilità sociale dello standard SA8000;
- realizzare audit di prima parte atti ad accertare il rispetto dei requisiti sociali, quindi adottare tutte le eventuali azioni correttive e preventive necessarie;
- documentare e comunicare ai portatori d'interesse l'impegno in materia di Responsabilità Sociale d'Impresa anche attraverso la redazione del Bilancio Sociale.

È presente un Social Performance Team (d'ora in poi "SPT") composto da tre figure che svolgono le seguenti attività:

- eseguire almeno 2 audit annuali su tutti i punti della norma SA8000;
- essere punto di riferimento dei lavoratori per la norma SA8000;
- partecipare alla gestione dei reclami SA8000;
- partecipare al Riesame della direzione SA8000;

Inoltre, all'interno del manuale inerente al Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale sono previste le procedure PR. 5.8 e Mod. 5.8.2, secondo le quali vengono esplicitate le azioni di Miglioramento. SPT raccoglie e conserva i MOD. 5.8.1, MOD. 5.8.2 in un apposito raccoglitore per un periodo di almeno 5 anni.

Segnalazioni e Whistleblowing

SMI ha istituito un canale di segnalazione Piattaforma Whistleblowing SMI, che garantisce, tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la massima riservatezza dell'identità della persona segnalante, dei soggetti coinvolti o comunque menzionati nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione stessa.

Si può accedere al portale Whistleblowing istituito da SMI attraverso il seguente canale: <https://whistleblowing.smi-cons.it>.

È possibile effettuare una segnalazione interna tramite la Piattaforma in caso di violazioni di disposizioni normative nazionali dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o integrità della Società, di cui si sia venuto a conoscenza in un contesto lavorativo, nonché in caso di violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 adottato dalla SMI e di procedure SA8000.

Rimane ferma la possibilità di segnalare all'Organismo di Vigilanza 231 tramite l'apposita casella) ovvero effettuare segnalazione esterna nel rispetto delle condizioni e dei limiti dell'art. 6 del D.Lgs. 24/2023 e s.m.i. Si rammenta, infine, che, ai sensi delle previsioni di cui al D.Lgs. 231/01 e s.m.i, nonché della normativa sul Whistleblowing, i segnalanti sono garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione.

Il Cda di SMI ha nominato in data 05/12/2023 l'Ufficio Whistleblowing (Comitato di Gestione delle segnalazioni) composto da personale interno e da soggetti esterni adeguatamente formati ai sensi di legge.

Sul sistema Whistleblowing di SMI, adottato ai sensi della normativa in materia (D.Lgs. 24/2013 in attuazione di normativa eurounitaria) è stata svolta una sessione informativa obbligatoria rivolta a tutti i dipendenti nel mese di Novembre 2023.

L'informativa relativa al trattamento dei dati personali è disponibile sul sito internet di SMI Technologies al seguente indirizzo: https://www.smi-cons.it/wp-content/uploads/2023/07/Informativa_privacy_whistleblowing.pdf.

Nel 2023 non è stata ricevuta alcuna segnalazione.

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 giugno 2022, SMI ha ottenuto il rating di legalità attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. In base alle dichiarazioni rese, nonché all'esito delle valutazioni effettuate, l'Autorità ha deliberato di attribuire a SMI il Rating di legalità con il punteggio: ★★★ su un punteggio massimo di ★★★★.

Sistemi di gestione e le certificazioni dei processi

Nel 2024 SMI Group ha consolidato il proprio impegno nell'adozione di sistemi di gestione strutturati, integrati e coerenti con i più elevati standard internazionali. I sistemi di gestione adottati sono quelli definiti dall'International Organization for Standardization (ISO) e dall'International Electrotechnical Commission (IEC), che rappresentano i principali riferimenti globali per la qualità, la sicurezza e la continuità operativa.

L'obiettivo del Gruppo è garantire processi affidabili, trasparenti e misurabili, a supporto della qualità dei servizi erogati e della tutela delle persone. L'insieme delle certificazioni ottenute negli anni – e aggiornate nel corso del 2024 – attesta un modello organizzativo che evolve costantemente, in linea con le esigenze dei clienti e con le trasformazioni del settore.

Certificazioni del Gruppo

L'offerta di servizi a elevati standard richiede che la qualità non sia soltanto una dichiarazione d'intenti. Per questo SMI ha scelto di certificare i propri processi attraverso sistemi di gestione riconosciuti a livello internazionale.

Area	Sistema di gestione certificato	Società
Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	SMI Technologies Younified
Sicurezza delle informazioni	ISO/IEC 27001:2013 con estensioni / integrazioni Linee guida ISO 27017:2015 - Codice di condotta per i controlli di sicurezza delle informazioni basato sulla ISO/IEC 27002 per i servizi Cloud. Linee guida ISO 27018:2019 - Codice di condotta per la protezione delle informazioni di identificazione personale (PII) in Cloud pubblici fungendo da responsabile del trattamento.	SMI Technologies Younified
Continuità operativa	ISO 22301:2024 (Nuova certificazione SMI Technologies)	SMI Technologies
Servizi al cliente	ISO 18295-1 (Nuova certificazione SMI Technologies) ISO 18295-2 (Nuova certificazione SMI Technologies)	SMI Technologies
Servizi IT	ISO/IEC 20000-1:2018 (Parte 1: Requisiti per un Sistema di Gestione del Servizio) ISO 37001:2016 ISO 45001:2018	SMI Technologies
Ambiente	ISO 14001:2015	SMI Technologies
Responsabilità Sociale	SA8000:2014	SMI Technologies
Parità di Genere	UNI PdR 125:2022	SMI Technologies

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 luglio 2022 ed è valida sino a ottobre 2025.

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 per la Prevenzione della Corruzione - ISO 37001:

La norma ISO 37001 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione" è il primo standard internazionale per i sistemi di gestione creato, sulla base delle best practice internazionali, con lo scopo di ridurre i rischi e i costi legati a possibili fenomeni corruttivi. Le aree di rischio individuate in SMI sono inerenti a:

Area acquisizione e progressione del personale

- Reclutamento;
- Progressioni di carriera;
- Conferimento di incarichi di collaborazione.

Area acquisizione di lavori, servizi e forniture

- Definizione dell'oggetto dell'appalto;
- Individuazione dello strumento/istituto per l'appalto;
- Requisiti di qualificazione, Requisiti di aggiudicazione, valutazione delle offerte;
- Verifica dell'eventuale anomalia delle offerte a noi riscontrata;
- Procedure negoziate;
- Affidamenti diretti;
- Revoca del bando redazione del cronoprogramma;
- Varianti in corso di esecuzione del contratto;
- Subappalto;
- Utilizzo di rimedi di risoluzione delle controversie alternativi a quelli giurisdizionali durante la fase di esecuzione del contratto.

Finanza

- Gestione dei flussi attivi e passivi;
- Gestione della Tesoreria;
- Verifica di cassa.

Acquisti

- Valutazione dei fornitori;
- Predisposizione contratti;
- Pagamenti.

La certificazione risulta valida fino al 11 gennaio 2025.

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 settembre 2024 ed è valida sino a ottobre 2027.

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 rinnovata a dicembre 2024 ed è valida sino a dicembre 2027.

Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro - ISO 45001:2018:

SMI ha adottato un Sistema di Gestione Sicurezza, rispondente alle prescrizioni della norma UNI ISO 45001:2018, al fine di raggiungere i seguenti obiettivi di carattere generale:

- Razionalizzare ed ottimizzare le attività sia gestionali che esecutive nell'ambito dell'Impresa;
- Ridurre al minimo la possibilità di errori;
- Perseguire le migliori condizioni possibili in termini di Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro ed igiene degli ambienti in cui il personale opera, in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente e al quadro volontaristico (UNI ISO 45001);
- Gestire le proprie attività anche con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali e di salvaguardare la salute dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui la nostra organizzazione opera, indirizzando a tale scopo l'acquisto, la conduzione e la manutenzione delle macchine, impianti e attrezzature, l'organizzazione dei luoghi di lavoro, la definizione dei metodi operativi e degli aspetti organizzativi, nell'ottica del miglioramento continuo;
- Dare la massima diffusione alle informazioni relative ai rischi per la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro e alle modalità di intervento in situazioni di emergenza, che possano arrecare danno alle persone o all'ambiente;
- Ridurre gli impatti ambientali negativi generati durante lo svolgimento delle attività aziendali attraverso una valutazione degli stessi già in fase di progettazione e mediante un'accurata selezione, valutazione e sensibilizzazione dei fornitori ed appaltatori;
- Mantenere la certificazione del proprio Sistema di Gestione Sicurezza.

Sistema di Gestione per la Parità di Genere - UNI PdR 125:2022:

La certificazione attesta l'adozione di politiche e pratiche che promuovono la parità di genere all'interno dell'organizzazione. Si applica alla pianificazione e implementazione di processi e strategie volte a garantire pari opportunità, equità di trattamento e inclusione nel contesto lavorativo. La certificazione copre tutti gli aspetti della gestione delle risorse umane, dalla selezione del personale allo sviluppo delle carriere, con l'obiettivo di ridurre il divario di genere e favorire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso.

La certificazione è stata ottenuta a dicembre 2023 ed è valida sino a dicembre 2026.

Certificazioni per società del Gruppo

SMI Technologies and Consulting S.r.l.

Oltre alle certificazioni già presenti, nel 2024 si aggiungono:

- **ISO 22301 – Sistema di Gestione per la Continuità Operativa**
- Garantisce la capacità dell'organizzazione di mantenere la continuità dei servizi anche in caso di eventi critici o interruzioni operative.
- **ISO 18295-1 – Customer Contact Centres (Requisiti per l'organizzazione)**
- **ISO 18295-2 – Customer Contact Centres (Requisiti per i clienti dell'organizzazione)**

Standard dedicati alla qualità dei servizi erogati ai clienti e alla gestione trasparente delle interazioni.

Younified S.r.l.

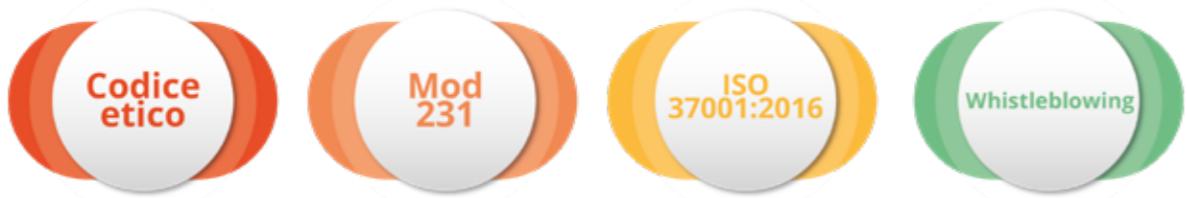
A partire dal 2024 Younified ha ottenuto:

- **ISO/IEC 27001 – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni**
- Attesta la protezione dei dati e la gestione efficace dei rischi informatici.
- **ISO 9001 – Sistema di Gestione per la Qualità**

Conferma l'adozione di processi strutturati per la progettazione e l'erogazione di soluzioni software e servizi digitali.

Integrità e rispetto delle norme

La Società, fin dalla sua costituzione è impegnata nel rispetto della legalità e dell'etica negli affari. SMI opera in coerenza con l'impegno sempre profuso nella creazione e nel mantenimento di un sistema di governance caratterizzato da elevati standard etici e da un'efficiente gestione dell'attività aziendale.



Integrità significa operare – ad ogni livello e in ogni luogo – con rigore, onestà, trasparenza e correttezza, assicurando la solidità dei risultati ottenuti e il rispetto dei principi di condotta definiti nel Codice etico SMI. L'integrità della SMI è prima di tutto l'integrità delle sue persone, dipendenti, consulenti e collaboratori, che con il loro comportamento e la loro etica contribuiscono a creare un ambiente di lavoro sano e rispettoso delle regole. Quanto sopra si traduce in un continuo processo di rafforzamento degli strumenti di presidio e controllo, nell'introduzione di nuove regole o nel perfezionamento/efficientamento di quelle esistenti e nella promozione, all'interno e all'esterno dell'organizzazione, di una cultura ispirata ai principi dell'etica e dell'integrità.

SMI ha avviato un percorso virtuoso di implementazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 nel corso della seduta del Consiglio di Amministrazione del 24 giugno 2021. Successivamente il CdA ha affidato all'Organismo di Vigilanza (OdV), costituito all'interno della Società e dotato di poteri autonomi di iniziativa e di controllo, il compito di vigilare sulla corretta applicazione e sull'efficacia del Modello stesso.

Si rammenta altresì che, come anticipato, in attuazione delle previsioni di cui al D.Lgs. n. 24 del 10 marzo 2023, è stata istituito un canale di segnalazione – la piattaforma Whistleblowing SMI - che garantisce, tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la massima riservatezza dell'identità della persona segnalante, dei soggetti coinvolti o comunque menzionati nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione stessa.

Il rispetto delle norme ambientali

Nel corso del 2023, così come nel 2022 e 2021, 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.

1.3

I TEMI RILEVANTI: GESTIONE DEGLI IMPATTI

Nella presente sezione vengono illustrati a) il processo per individuare gli impatti; e b) le informazioni che, quale risultato del processo di valutazione delle tematiche rilevanti (Materiality Assessment – Temi rilevanti), vengono presentati nel Report di sostenibilità

Il processo di individuazione valutazione degli impatti

Il processo di identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi rilevanti, condotto per il reporting 2024, è applicato ad un contesto dinamico, quale quello della gestione d'impresa. Le tematiche e gli impatti associati si modificano, evolvono nel tempo, sia come natura che come rilevanza dell'impatto e influenzano la strategia, il modello di business, il sistema di relazioni e le decisioni.

L'informativa ha l'obiettivo di fornire le informazioni necessarie al fine di comprendere, da parte di tutti gli stakeholder, il processo attraverso il quale sono stati individuati i Temi Rilevanti.

Processo e metodologia di Materiality Assessment

Il processo di individuazione e valutazione degli impatti rilevanti prevede le seguenti fasi:

- Comprensione del contesto
- Individuazione impatti effettivi e potenziali
- Valutazione e determinazione impatti rilevanti

Comprensione del contesto dell'organizzazione

Il contesto di riferimento è riferito a quanto descritto nei precedenti paragrafi relativamente all'informativa di carattere generale in materia di strategia, modello di business e catena del valore e relazioni con gli stakeholder e sottostanti relazioni commerciali e contesto di sostenibilità.

Individuazione di impatti effettivi e potenziali

Il processo di individuazione degli impatti effettivi e potenziali di SMI sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, è stato condotto mediante l'analisi di fonti esterne, fonti interne, tenuto conto del confronto e ascolto degli stakeholder.

Fonti Esterne

Studi e ricerche di settore: Anitec-Assinform, Il digitale in Italia 2024; ICT Spending Guide Enterprise 2024; Wired, Il mercato del digitale in Italia

EU - Digital Compass / Report on the state of the Digital Decade 2024

Certificazioni di settore: ISO/IEC 30071-1:2019; ISO/IEC 22237-1:2021; ISO/IEC 27001:2013; EN 16234-1:2016; UNI 11621:2016; UNI 11506:2016; ISO/IEC 27701:2019

Quadro normativo di riferimento: Regolamento (UE) 2016-679 del Parlamento Europeo (GDPR)

OECD (Organization for Economic Co-operation and Development): Guida dell'OCSE sul dovere di diligenza; Digital enablers of the global economy – 2022; Harnessing the power of AI and emerging technologies – 2022; Building better societies through digital policy – 2022; Rights in the digital age 2022; Consumer vulnerability in the digital age 2023; Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct (2023 update) - Consumer vulnerability in the digital age 2023 - OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1) - OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 2) - Digital Public Infrastructure for digital governments 2024 - The adoption of artificial intelligence in firms 2025.

Report agenzie governative locali, nazionali e internazionali: ISTAT ICT nelle imprese 2024; EU-Open Data Maturity Report 2024

Approfondimenti di associazioni e organizzazioni di settore: Assintel Mercato ICT e scenari di innovazione digitale in Italia

Fonti Interne

Modello D.Lgs. 231/01

Codice Etico di SMI Technologies & Consulting S.r.l.

Sistemi di gestione e Certificazioni (ISO9001 - ISO20000 - ISO27001 - ISO37001 - ISO45001 - ISO14001 - SA8000 - UNI PdR 125:2022)

Politica Ambientale e Politica per la qualità, la sicurezza delle informazioni, servizi, ambiente e continuità operativa

Temi Materiali di SMI Technologies & Consulting S.r.l. - 2023

Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)

Valutazione della rilevanza e prioritizzazione degli impatti

La fase di valutazione della significatività degli impatti identificati ha l'obiettivo di stabilire la loro priorità. La definizione delle priorità consente non soltanto di identificare i temi materiali da rendicontare, ma, soprattutto, di definire gli impegni e le azioni necessarie per affrontare gli impatti maggiormente rilevanti. La rilevanza di un impatto dipende sempre dalle condizioni specifiche di un'impresa, dal settore nel quale opera e dal suo modello di business.

I temi rilevanti

Nella tabella vengono riepilogati i risultati dell'Analisi di Rilevanza e, di conseguenza, le tematiche che vengono rendicontate all'interno del presente documento. La tabella evidenzia i temi rilevanti, le aree di impatto sottostanti (descrizioni e le ragioni della rilevanza dei temi selezionati), le caratteristiche del tema e dell'impatto, gli indicatori specifici (VSME Standards) utilizzati per la rendicontazione, riportati in dettaglio nel Content Index, parte integrante del presente documento.

Tema materiale		Impatti		VSME
Tema	Sottotema	Sintesi	Caratteristiche	
TEMATICHE AMBIENTALI				
Cambiamenti climatici	Energia	Impatti relativi al consumo di energia per le attività produttive di SMI Technologies & Consulting e relative azioni indirizzate all'efficienza energetica e alla transizione verso fonti rinnovabili. [Negativo]	Effettivo: consumo energetico di SMI	B3 – Energia ed emissioni di Gas Effetto Serra
			Diretto e tramite relazioni commerciali	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	
Cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Impatti negativi da emissioni originate dalle attività produttive e progetti / piani per riduzione delle stesse per la mitigazione degli effetti in ambito cambiamenti climatici. [Negativo]	Effettivo: emissioni risultanti dalle attività di SMI	B3 – Energia ed emissioni di Gas Effetto Serra
			Diretto e tramite le relazioni commerciali	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	

Tema materiale	Impatti			VMSE
Tema	Sottotema	Sintesi	Caratteristiche	
TEMATICHE SOCIALI				
Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Crescita aziendale attraverso l'attrazione di persone e competenze, e garantendo un piano adeguato di formazione e crescita professionale [Positivo]	Effettivo: capacità nell'attrarre personale, qualità dell'ambiente di lavoro e piani formativi mirati al mantenimento e sviluppo delle competenze	B8 – Forza lavoro - Caratteristiche generali
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
Forza lavoro propria	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Creazione e mantenimento di un ambiente di lavoro inclusivo, che rispetti e valorizzi la diversità, senza discriminazioni, e che garantisca le pari opportunità e l'equità di trattamento. Gli impatti positivi derivano dal beneficio di un ambiente di lavoro inclusivo, flessibile, non discriminatorio che permetta di mantenere il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro. [Negativo]	Effettivo: tutela attraverso iniziative di welfare, Codice Etico, smart working e altre politiche/ iniziative aziendali	B8 – Forza lavoro - Caratteristiche generali B10 – Forza lavoro - Retribuzione, contrattazione collettiva e formazione C5 – Altre caratteristiche (general) della forza lavoro C6 – Altre informazioni sulla forza lavoro propria - Politiche e procedure in materia di diritti umani C7 – Incidenti gravi in materia di diritti umani
			Diretto: legato alle sole attività dirette	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Previsto in quanto connesso al business	
Forza lavoro propria	Salute e sicurezza	Garantire politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, monitorando gli eventuali infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro; in caso di infortunio, potenziali conseguenze negative per la salute e sicurezza del personale di SMI. [Negativo]	Potenziale: eventuali infortuni sul lavoro	B9 – Forza lavoro - Salute e sicurezza C1 – Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità
			Diretto e tramite le relazioni commerciali	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Non intenzionale	
Consumatori e utilizzatori finali	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	La salvaguardia dei dati e delle informazioni richiede l'implementazione di sistemi di gestione e di sicurezza informatica efficaci. I possibili effetti negativi, come la violazione, il furto o la perdita di dati sensibili, possono comportare conseguenze sia a livello di reputazione che normativo, con potenziali sanzioni. [Negativo]	Potenziale: eventi di data breach/ violazione dati aziendali e dei clienti	C1 – Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)	
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	
			Non intenzionale	

Temi materiali - Obiettivi e azioni

Tema materiale		Impatti			VMSE
Tema	Sottotema	Sintesi	Caratteristiche		
TEMATICHE SOCIALI					
Consumatori e utilizzatori finali	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	<p>La capacità di fornire servizi e soluzioni di eccellente qualità, che soddisfano le aspettative e le esigenze dei clienti nel rispetto delle normative pertinenti, è di primaria importanza. È necessario considerare gli impatti sulla reputazione del marchio e sulla sicurezza del sistema informatico.</p> <p>[Positivo]</p>	Effettivo: conformità e sicurezza dei prodotti e servizi offerti da SMI	C1 – Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità	
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)		
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)		
			Previsto		
Consumatori e utilizzatori finali	Inclusione sociale dei consumatori e/o per gli utilizzatori finali	<p>L'integrazione dei servizi pubblici e privati attraverso la digitalizzazione e l'inclusione digitale costituiscono un elemento chiave per lo sviluppo del modello di business e la crescita del mercato. Questo processo genera impatti significativi sia dal punto di vista economico che sociale, soprattutto grazie alla trasformazione digitale del territorio e dell'intera comunità coinvolta.</p> <p>[Positivo]</p>	Effettivo: strutturale rispetto al modello di business di SMI	C1 – Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità	
			Diretto e tramite le relazioni commerciali		
			Di medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)		
			Previsto in quanto connesso al business		
GOVERNANCE					
Condotta delle imprese	Cultura d'impresa	<p>Etica e integrità nella conduzione del business sono valori essenziali per SMI, come dimostra l'adozione di un Codice Etico e del Mod 231 che fungono da strumenti di presidio. Sono da considerare i potenziali impatti negativi derivanti da una condotta non responsabile del business attraverso non compliance normativa, mancata trasparenza fiscale e integrità nella gestione dei rapporti di business.</p> <p>[Negativo]</p>	Potenziale: presidio garantito attraverso il Codice Etico, Mod 231 e compliance	C1 – Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità	
			Diretto e tramite le relazioni commerciali		
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)		
			Non intenzionale		
Condotta delle imprese	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	<p>Eventuali impatti negativi collegati all'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori, in particolare agli impatti di carattere sociale e ambientale generati da essi (diritti umani, salute e sicurezza dei lavoratori e impatti ambientali legati a consumi energetici ed emissioni).</p> <p>[Negativo]</p>	Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura secondo criteri ESG	C1 – Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità	
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)		
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)		
			Previsto e Non intenzionale		

Gli impegni di SMI Technologies rispetto ai temi materiali identificati, sono rappresentati nella grafica successiva, che richiama anche la correlazione e coerenza degli stessi con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e gli SDGs - Sustainable Development Goals (Obiettivi per lo sviluppo sostenibile – 17 Obiettivi e 164 target identificati dall'Agenda). Gli obiettivi identificati sono stati elaborati a partire da una prima attività svolta internamente nel luglio 2022 che ha portato a identificare una serie di azioni relative a 3 tematiche:

Compliance | Innovation | Responsabilità sociale | Responsabilità ambientale.

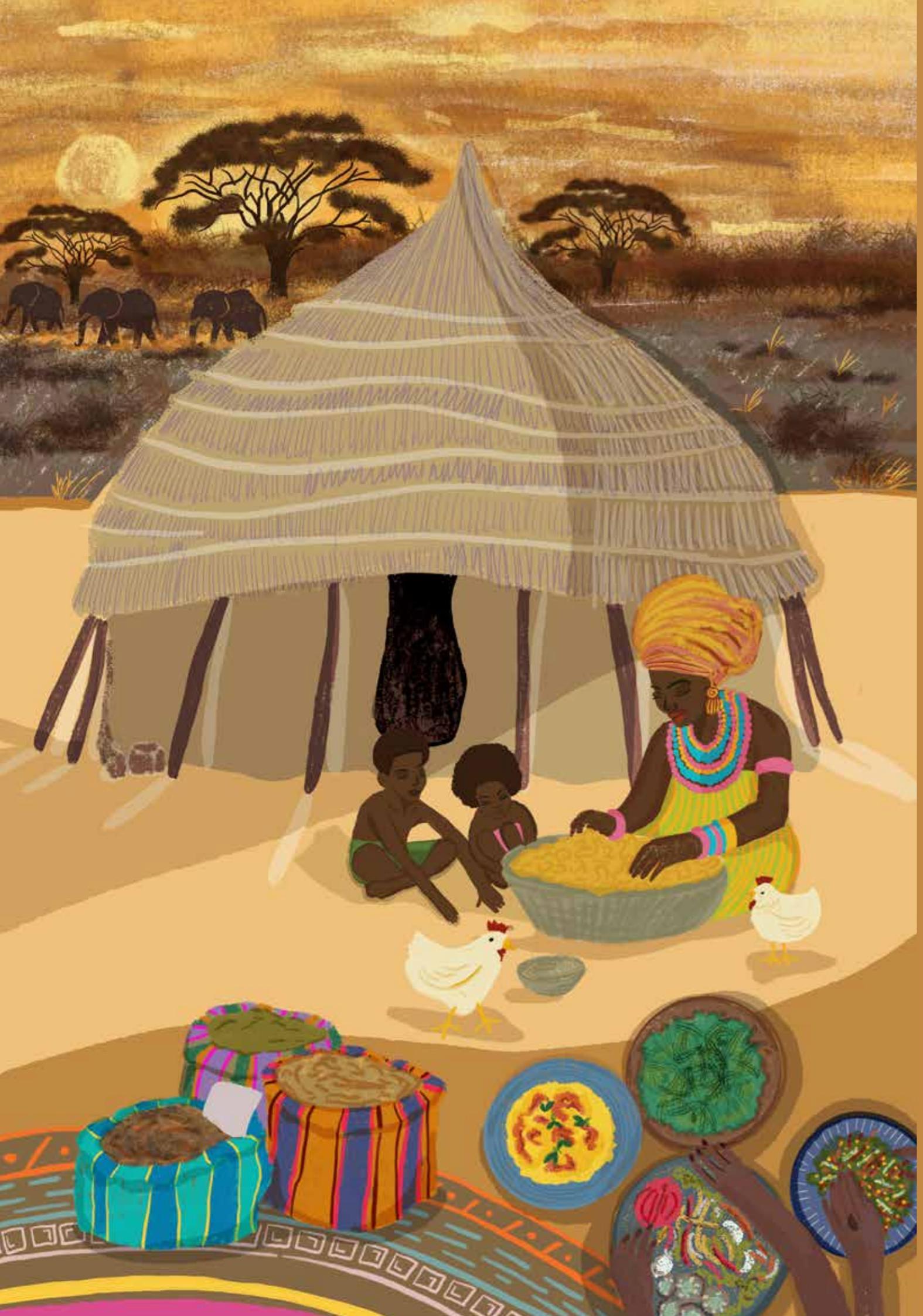
Di seguito viene data evidenza dei risultati raggiunti nell'esercizio 2023 relativamente agli obiettivi definiti. Gli obiettivi, le azioni e per la gestione dei temi e gli impatti correlati, così come i processi e le procedure adottati per il monitoraggio della performance e dell'efficacia delle azioni, sono approfonditi nei rispettivi capitoli del presente documento, dove gli stessi temi sono trattati e rendicontati

Temi materiali	Obiettivi piano sostenibilità	SDGs Sustainable Development Goals		
Azioni	Arco temporale	Stato di avanzamento	#	Target (Abstract)
AMBIENTALI				
Cambiamenti climatici • Energia • Mitigazione dei cambiamenti climatici	Piano di sostituzione della flotta aziendale con autovetture ibride/elettriche.	2023-'25	In corso	 7.2 Aumentare considerevolmente la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia  13.2 Integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione
SOCIALI				
Forza lavoro propria • Condizioni di lavoro	Presentazione del Bilancio di sostenibilità 2022 di SMI a tutto il personale durante un evento dedicato.	2023-'25	Completato	 4.4 Aumentare il numero di giovani e adulti con competenze specifiche -anche tecniche e professionali.  8.5 Garantire un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso, compresi i giovani
Introduzione di nuovi strumenti di gestione del processo formativo interno e conseguente incremento delle ore di formazione, considerando l'ambito ESG.	Introduzione di nuovi strumenti di gestione del processo formativo interno e conseguente incremento delle ore di formazione, considerando l'ambito ESG.	In corso		
Adozione di un sistema di valutazione della performance che coinvolga la maggior parte dei dipendenti SMI Technologies.	Adozione di un sistema di valutazione della performance che coinvolga la maggior parte dei dipendenti SMI Technologies.	In corso		
Ampliare la collaborazione con scuole e Università per attrarre giovani talenti.	Ampliare la collaborazione con scuole e Università per attrarre giovani talenti.	2024-'26	Completato	
Realizzare un piano di crescita professionale individuale al fine di individuare un percorso specifico e personalizzato per ciascuno, per garantire il raggiungimento degli obiettivi di carriera	Realizzare un piano di crescita professionale individuale al fine di individuare un percorso specifico e personalizzato per ciascuno, per garantire il raggiungimento degli obiettivi di carriera	2024-'26	Da implementare	
Introdurre un sistema di job rotation verticale ed orizzontale, al fine di far prendere coscienza alle risorse del completo processo aziendale e dei vari settori in cui opera	Introdurre un sistema di job rotation verticale ed orizzontale, al fine di far prendere coscienza alle risorse del completo processo aziendale e dei vari settori in cui opera	2024-'26	Da implementare	

Temi materiali		Obiettivi piano sostenibilità		SDGs Sustainable Development Goals		
Azioni	Arco temporale	Stato di avanzamento	#	Target (Abstract)		
SOCIALI						

Forza lavoro propria • Salute e sicurezza	Continuare a mantenere alti standard di sicurezza e tassi infortuni al minimo.		In continuità con il business	8 	8.8 Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori.
Forza lavoro propria • Parità di trattamento e opportunità per tutti	Promuovere la sensibilizzazione dei dipendenti in materia di diversità, equità e inclusione attraverso iniziative e/o formazione dedicata. Potenziamento delle politiche e iniziative di welfare, ad esempio, promuovendo il lavoro agile / smart working e il benessere dei dipendenti. Implementazione di un questionario per i dipendenti sull'ambiente di lavoro e benessere dei dipendenti. Attività di analisi in materia di Gender Gap, attuando, ove necessarie, azioni correttive e con successiva valutazione dell'ottenimento della Certificazione della Parità di Genere – PdR 125:2022.	2023-2025	In corso In corso In corso Completato	5 8 10 	5.1 Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze. 5.5 Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale. 8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione. 10.2 Potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti. 10.3 Assicurare pari opportunità.
Consumatori e utilizzatori finali • Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	Mantenere e migliorare gli alti standard di qualità e affidabilità (conformità) di prodotti e servizi offerti, anche attraverso il questionario di soddisfazione che viene diffuso da SMI.	2023-2024	In continuità con il business	8 9 	8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione. 9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti per supportare lo sviluppo economico e il benessere degli individui.
Consumatori e utilizzatori finali • Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Ampliare il piano di formazione specifica in materia di sicurezza informatica e data privacy a tutto il personale, con particolare attenzione alle nuove assunzioni e agli apprendisti.	2023-2024	In continuità con il business	16 	
Consumatori e utilizzatori finali • Inclusione sociale dei consumatori e/o per gli utilizzatori finali	Continuo monitoraggio delle azioni e dell'impatto positivo dei servizi effettuati da SMI nei confronti dei cittadini e alle tematiche ESG.	2023-2025	In continuità con il business	9 10 	9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti per supportare lo sviluppo economico e il benessere degli individui. 10.2 Potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica

Temi materiali		Obiettivi piano sostenibilità		SDGs Sustainable Development Goals		
Azioni	Arco temporale	Stato di avanzamento	#	Target (Abstract)		
GOVERNANCE						
Condotta delle imprese • Cultura d'impresa	Continuare a garantire la continuità del business, strategia di sviluppo e rafforzamento della posizione competitiva a livello nazionale ed europeo e distribuzione del valore a tutti gli stakeholder.	2023-2025	In continuità con il business	8 	8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive, la creazione di posti di lavoro dignitosi, l'imprenditoria, la creatività e l'innovazione.	
Condotta delle imprese • Cultura d'impresa	Formazione specifica e continua dell'organo amministrativo e della dirigenza sulle tematiche ESG, con particolare attenzione alle tematiche di anticorruzione e trasparenza. Adozione di una politica di remunerazione e valutazione della performance del Consiglio di Amministrazione. Rafforzamento dell'analisi dei rischi secondo aspetti ESG.	2023-2025	In continuità con il business Da implementare Da implementare	16 	16.6 Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti	
Condotta delle imprese • Cultura d'impresa	Ampliare le partnership e progetti di ricerca con le Università.	2023-2024	In corso In continuità con il business	9 	9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti per supportare lo sviluppo economico e il benessere degli individui. 9.4 Migliorare le infrastrutture e riconfigurare in modo sostenibile le industrie, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti e sani per l'ambiente.	
Condotta delle Imprese • Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Ampliare la mappatura e il sistema di qualificazione dei fornitori tenendo conto delle tematiche ESG, ad esempio valutando le soluzioni di fornitura alternative con minor impatto ambientale.	2023-2025	In corso	12 	12.6 Incoraggiare le imprese a adottare pratiche sostenibili	



La famiglia ubuntu

"Io sono perché noi siamo"

Non c'è tavola, ma terra. Davanti a una capanna dal tetto di paglia, nella luce calda del tramonto, una donna con lavora con le mani in un grande catino posato a terra. Accanto a lei, due bambini osservano e aiutano. Sul tappeto rotondo, colorato, sono appoggiati sacchi di cereali e ciotole con pietanze e verdure. Sullo sfondo, la savana: acacie scure, il sole basso, una fila di elefanti in cammino. L'ombra della capanna disegna un cerchio di fresco dove la piccola comunità si raccoglie.

"Ubuntu" significa io sono perché noi siamo. È un principio antico, diffuso in molte culture africane, dal Sudafrica al Senegal, dall'Etiopia al Kenya. In questo modo di vivere, la comunità viene prima dell'individuo. Non si è mai soli: l'identità nasce dalle relazioni, dalla rete invisibile di responsabilità reciproche che tiene insieme il villaggio.

Qui la famiglia non si misura in numeri, ma in legami. Un bambino ha molte madri: la sua, le sorelle di lei, le anziane del villaggio. L'educazione è corale: non spetta a uno, ma a tutti. Quando un bambino sbaglia, non deve essere solo lui a interrogarsi: è il villaggio che si chiede dove ha mancato.

Attorno al vassoio comune non esistono ospiti inattesi: c'è sempre posto per uno in più, basta

che ognuno prenda un po' meno. Il cibo non è solo nutrimento, ma legame. Spezzarlo e porgerlo significa riconoscere l'altro come parte del proprio benessere.

La ricchezza non si misura in ciò che si possiede, ma in ciò che si riesce a condividere. Anche il tempo segue questa logica: non lineare, ma circolare. Le decisioni si prendono insieme, seduti in cerchio, e gli anziani parlano per ultimi, dopo aver ascoltato tutti.

Nessun risultato è davvero tale se non è condiviso. In SMI Group, questo è il nostro credo: ogni traguardo ambientale, ogni scelta di sostenibilità, nasce dalla consapevolezza che l'impatto di uno ricade su tutti.

Come nella famiglia Ubuntu, crediamo che l'equilibrio con l'ambiente e con le risorse comuni richieda cooperazione, ascolto e corresponsabilità.

Le nostre divisioni lavorano come un villaggio: l'energia si produce, si riduce e si redistribuisce insieme; le buone pratiche si trasmettono da un reparto all'altro, come conoscenze che circolano.

Lavoriamo per un modello di impresa che non si limita a ridurre l'impatto, ma genera valore condiviso: perché non c'è solo un "io sono", ma un "noi siamo".

2

Informativa ambientale

Tema	Sottotema
Cambiamenti climatici	Energia
	Mitigazione dei cambiamenti climatici

2.1 | LA POLITICA AMBIENTALE

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 si impegna a diffondere questa politica tra i propri dipendenti e i terzi con cui si interfaccia nel corso delle sue attività e a renderla disponibile alla popolazione, alle autorità e alle altre parti interessati con l'obiettivo di promuovere un dialogo aperto e sincero. Al fine di incrementare la sensibilizzazione e la consapevolezza del personale verso l'ambiente e promuovere un uso responsabile delle risorse, tutto il personale di SMI è tenuto a rispettare le seguenti linee guida definite dall'azienda:

- 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 insaponava le mani.
- Partecipare a tutte le prove di emergenza ed evacuazione.
- Partecipare ai corsi di formazione in ambito ambientale, in modo da accrescere costantemente la qualità delle proprie competenze.
- Prestare la propria collaborazione all'attuazione delle procedure ed alle altre disposizioni in merito eventualmente fornite dalla Direzione.
- Utilizzare i distributori dell'acqua forniti dall'Organizzazione e non bottiglie usa e getta.

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.

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.

2.2 ENERGIA ED EMISSIONI

Il 2024 ha rappresentato un anno di consolidamento del sistema di monitoraggio energetico del Gruppo. Attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche dedicate e la collaborazione con partner specializzati, SMI ha rafforzato l'infrastruttura che consente di analizzare e gestire in modo più accurato i consumi energetici. Questo lavoro ha permesso di aumentare la consapevolezza interna sull'uso delle risorse e di creare le condizioni per un ambiente di lavoro più sostenibile e attento agli impatti.

L'aumento dei consumi energetici e delle emissioni osservato nel 2024 si colloca in un percorso di crescita che ha visto il Gruppo accogliere nuove persone e ampliare le attività sul territorio. Un'organizzazione più grande richiede spazi, spostamenti e strumenti adeguati: è un fenomeno fisiologico, che va considerato come parte dell'evoluzione naturale del Gruppo.

Pur in questo scenario, l'andamento complessivo conferma un utilizzo attento delle risorse e un impegno costante nel mantenere un equilibrio tra sviluppo operativo e sostenibilità.

VSME Standard

VSME B3 - Energia ed emissioni di Gas Effetto Serra

I consumi di energia, rappresentati in MWh secondo quanto previsto dagli standard VSME, 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).

Nel 2024 il consumo totale di energia ha registrato un incremento del 63,6% rispetto al 2023. Il contributo più significativo a tale crescita è stato l'aumento del consumo della benzina per autotrazione, da 27,81 MWh nel 2023 a 120 MWh nel 2024. Questo incremento è dovuto a un maggiore utilizzo della flotta aziendale e all'intensificazione degli spostamenti legati alle attività operative e alla crescita dell'organico, elementi che hanno comportato un ricorso più frequente ai mezzi aziendali.

Nonostante l'aumento del consumo energetico registrato nel 2024, è importante sottolineare che tale incremento va contestualizzato all'interno di una significativa crescita dell'organico avvenuta negli ultimi anni. SMI adotta una politica oculata nella gestione dei consumi energetici, e il lieve aumento rilevato è distribuito su un numero maggiore di persone, il che riflette una buona gestione dell'efficienza. Questo dimostra che, pur con un'espansione delle attività e dei dipendenti, l'impatto sui consumi energetici è stato contenuto, evidenziando il costante impegno di SMI nel mantenere un equilibrio tra crescita e sostenibilità.

Il metano e il GPL, dapprima utilizzati ai fini di riscaldamento dei locali, nel corso del 2023 sono stati abbandonati, tramite l'installazione di Fan Coil alimentati ad energia elettrica.

Data Center (Roma) – SMI Technologies & Consulting è dotata di un unico Centro Elaborazione dati localizzato a Roma: un locale che ospita gli apparati di rete e i server necessari all'erogazione dei servizi IT per il business di SMI (non è impiegato per erogare servizi ai clienti). Il consumo medio annuo è di Kw/h, compreso il condizionamento. Il consumo medio annuo è di valore stabile e coerente con gli anni precedenti, compreso il condizionamento.

La tabella seguente riporta i dati relativi ai consumi interni di energia. I dati vengono riepilogati in MWh.



Energia consumata - GJ ¹	2024	2023	2022
Consumo totale di energia relativo alle operazioni proprie	308,34	188,52	178,79
Consumo di energia da fonti fossili (MWh)	308,34	188,52	178,79
Consumo di combustibile da carbone e prodotti da carbone (MWh)	-	-	-
Consumo di combustibile da petrolio greggio e prodotti petroliferi (MWh)	266,34	147,28	141,42
Gasolio per autotrazione	144,290	119,474	115,134
Benzina per autotrazione	120,94	27,81	12,90
GPL per autotrazione	1,11	-	13,38
Consumo di combustibile da gas naturale (MWh)	-	-	0,99
Gas naturale per riscaldamento	-	-	0,99
Consumo di combustibile da altre fonti fossili (MWh)	-	-	-
Consumo di energia elettrica da fonti fossili (MWh) acquistati o acquisiti	42,00	41,23	36,38
Energia autoprodotta da fonti non rinnovabili e consumata	-	-	-
Quota del consumo da fonti fossili nel consumo totale di energia (%)	100,0%	100,0%	100,0%
Consumo di energia da fonti rinnovabili (MWh)	-	-	-
Energia elettrica acquistata o acquisita da fonti rinnovabili (contratti Garanzia d'Origine)	-	-	-
Energia elettrica prodotta da impianto fotovoltaico	-	-	-
Quota del consumo da fonti rinnovabili nel consumo totale di energia (%)	0,0%	0,0%	0,0%

Evoluzione del Progetto di risparmio energetico 2024

Risultati significativi del progetto

Nel corso del 2024 il progetto di risparmio energetico di SMI ha raggiunto una piena maturità operativa, evolvendo da una fase prevalentemente sperimentale a un modello strutturato di monitoraggio, analisi e governo dei consumi energetici, basato su dati oggettivi, continui e confrontabili nel tempo.

Un elemento particolarmente rilevante dell'anno 2024 è rappresentato dall'ampliamento degli spazi aziendali, con l'apertura di un nuovo piano operativo (quarto piano). Tale ampliamento ha comportato un incremento potenziale dei carichi energetici legati a illuminazione, postazioni di lavoro, apparati IT e sistemi di climatizzazione.

Nonostante ciò, i consumi complessivi di energia elettrica si sono mantenuti sostanzialmente stabili, attestandosi nel 2024 su un valore complessivo di circa **42 MWh** annui, in linea con gli anni precedenti, a titolo di confronto, nel 2023 i consumi si attestavano intorno a **41,23 MWh**.

Questo risultato rappresenta un indicatore concreto dell'efficacia delle politiche di efficientamento energetico adottate, in quanto l'aumento delle superfici operative e delle attività aziendali non si è tradotto in un incremento proporzionale dei consumi energetici.

Indicatori	2024	2023
Superficie operative	4 piani	3 piani
Consumo energetico complessivo	42 MWh	41,23 MWh
Variazione superfici	In aumento	-
Variazione consumi complessivi	invariati	invariati

Evidenze oggettive e risultati osservabili

L'analisi dei dati raccolti nel corso del 2023 e del 2024 evidenzia alcuni risultati significativi:

- **stabilità dei consumi complessivi**, nonostante l'aumento delle superficie operative e delle attività aziendali;
- **maggior capacità di lettura e consapevolezza energetica**, grazie alla disponibilità di dati dettagliati per piano e per periodo temporale;
- **individuazione dei periodi di maggiore assorbimento energetico**, che ha consentito l'avvio di prime politiche correttive e comportamentali;
- **riduzione dei consumi nei mesi più critici**, stimabile intorno al 10%, ottenuta grazie a interventi mirati basati sull'analisi dei dati e non su ipotesi teoriche.

Il mantenimento dei consumi energetici complessivi a fronte di una crescita strutturale dell'organizzazione costituisce un **risultato sostanziale**, in quanto dimostra che l'energia viene oggi utilizzata in modo più efficiente rispetto al passato.

Valore strategico del progetto

Il progetto di risparmio energetico non si configura più come una semplice iniziativa di monitoraggio, ma come un'abilitatore strategico per:

- il contenimento dell'impatto ambientale;
- il supporto alle politiche ESG;
- la pianificazione di futuri interventi di automazione e ottimizzazione;
- l'introduzione di modelli avanzati di analisi, come il **Non-Intrusive Load Monitoring (NILM)**, attualmente in fase di implementazione.

In prospettiva, la disponibilità di dati affidabili e storizzati consentirà di sviluppare analisi predittive, meccanismi di automazione intelligente e iniziative di coinvolgimento del personale, rafforzando ulteriormente la cultura aziendale orientata alla sostenibilità.

Intensità dei consumi di energia

L'intensità energetica rappresenta un indicatore di performance relativamente all'efficienza dell'utilizzo dell'energia.

L'indice di intensità energetica è definito come rapporto tra i **consumi energetici totali** e i **ricavi netti**. In linea con quanto anticipato, il dato dell'intensità energetica nel 2024 registra un aumento del **21,8%**. L'indice di intensità energetica è stato calcolato anche rispetto al numero di **ore lavorate**, ritenuto significativo in ragione della tipologia delle attività del Gruppo. L'intensità energetica così calcolata è aumentata del **19,6%**. Tale variazione è dovuta a un incremento dei consumi legato alla maggiore mobilità aziendale e all'ampliamento del personale, dinamiche che incidono sul fabbisogno energetico complessivo e che si inseriscono nella naturale crescita delle attività del Gruppo.

Indice intensità energetica	2024	2023
Consumi energia (MWh)	308,34	188,52
Ricavi netti (Euro)	31.580.575	23.519.611
Indice intensità (MWh / migliaia di Euro)	0,010	0,008
Δ%	21,8%	-

Indice intensità energetica	2024	2023
Consumi energia (MWh)	308,34	188,52
Ore lavorate	357.385	261.228
Indice intensità (MWh / migliaia di ore lavorate)	0,863	0,722
Δ%	19,6%	-



Emissioni

Il dato delle emissioni è riportato in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (t CO₂e) e si riferisce alle emissioni direttamente causate dall'azienda per l'uso di beni di sua proprietà (Scope 1), unitamente a quelle indirette associate ai consumi dell'energia elettrica acquistata dalla rete (Scope 2).

I calcoli per le emissioni derivanti dal consumo di energia elettrica (emissioni Scope 2) vengono presentati sulla base delle due diverse metodologie richieste dal GHG Protocol e coerenti con lo standard VSME e con gli European Sustainability Reporting Standards

- 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.

Le emissioni di CO₂ dirette (GHG Scope 1), mostrate nel dettaglio nella tabella che segue, sono principalmente originate dall'utilizzo degli automezzi della flotta aziendale (benzina e diesel), in aumento rispetto all'anno precedente. Gli interventi periodici di manutenzione effettuati nel 2024 non hanno evidenziato perdite e, conseguentemente, il dato delle emissioni originate da perdite di gas refrigeranti degli impianti di condizionamento è stato assunto pari a zero.

Nel 2024, si è registrato un incremento del 76,3% delle emissioni dirette rispetto all'anno precedente. L'aumento più consistente ha riguardato le emissioni derivanti dall'impiego di benzina per autotrazione, passate da 6,51 t CO₂e nel 2023 a 28,11 t CO₂e nel 2024. Tale aumento è riconducibile a una maggiore mobilità aziendale e a un utilizzo più esteso della flotta in relazione alla crescita dell'organico e all'ampliamento delle attività operative del Gruppo, dinamiche che incidono in modo naturale sulla componente emissiva complessiva.

Emissioni dirette – GHG Scope 1 (t CO ₂ e)	2024	2023	2022
Carburante Autoveicoli	65,02	36,87	35,68
Gasolio	36,66	30,36	29,51
Benzina	28,11	6,51	3,09
GPL	0,26	-	3,08
Combustibili da gas naturale	-	-	0,20
Gas naturale	-	-	0,20
F-gas (gas refrigeranti dispersi in atmosfera)	-	-	-
Totale - Emissioni Scope 1 (t CO₂e)	65,02	36,87	35,88

SMI non ha stipulato specifici contratti di acquisto di energia elettrica che garantiscono un determinato mix di utilizzo delle fonti primarie di energie per la produzione di energia elettrica, così come non sono in essere contratti di fornitura con Garanzia di Origine (GO), certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica acquistata. Di conseguenza, il calcolo delle emissioni indirette da consumo di energia elettrica (GHG – Scope 2) è stato effettuato secondo l'approccio Location-based.

Nel 2024, il totale delle emissioni Scope 2 calcolate secondo l'approccio Location-based ha registrato una sostanziale stabilità rispetto al 2023 (+1,8%).

Emissioni indirette – GHG Scope 2 (t CO ₂ e)	2024	2023	2022
Energia elettrica acquistata - Location-based method	10,84	10,64	11,37
Energia elettrica acquistata - Market-based method	21,02	20,64	16,63

Fonti

Location based-method: Italia - ISPRA Efficiency & decarbonization indicators in Italy and the biggest European Countries, 404/2024, Tab 2.7 – GHG Emission factors for total electricity production.

Totale emissioni – GHG Scope 1 + GHG Scope 2 (t CO ₂ e)	2024	2023	2022
Totale emissioni GHG Scope 1 (dirette)	65,02	36,87	35,88
Totale emissioni GHG Scope 2 (indirette) – Market-based	10,84	10,64	11,37
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 Location-based	75,86	47,51	47,25

Intensità emissioni

La tabella mostra l'indice di intensità delle emissioni, calcolato sia come rapporto tra le emissioni totali e le ore lavorate nel periodo di rendicontazione, che tra le emissioni totali e i ricavi.

Nel 2024, l'indice calcolato sui ricavi netti è aumentato del 18,9%. Analogamente, l'indice di intensità delle emissioni calcolato sul totale delle ore lavorate mostra un incremento del 16,7% tra il 2023 e il 2024. Questo incremento è riconducibile all'aumento delle emissioni dirette sopra descritto.

Location-based

Indice di intensità delle emissioni	2024	2023
Totale emissioni GHG Scope 1, 2 (t CO ₂ e)	75,86	47,50
Ricavi netti (Euro)	31.580.575	23.519.611
Indice intensità (t CO₂e / migliaia di Euro)	0,0024	0,0020
Δ%	18,9%	-

Location-based

Indice di intensità delle emissioni	2024	2023
Totale emissioni GHG Scope 1, 2 (t CO ₂ e)	75,86	47,50
Totale ore lavorate	357.385	261.228
Indice intensità (t CO₂e / migliaia di ore lavorate)	0,2123	0,1818
Δ%	16,7%	-

Fonti

Gasolio per autotrazione – DEFRA - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2024 - GOV.UK (<https://www.gov.uk>)

Benzina per autotrazione – DEFRA - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2024 - GOV.UK (<https://www.gov.uk>)

GPL – DEFRA - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2024 - GOV.UK (<https://www.gov.uk>)

Gas Naturale – Ministero dell'Ambiente - EU ETS - Italia: News (minambiente.it)

2.3 UTILIZZO RESPONSABILE DELLE RISORSE E GESTIONE DEI RIFIUTI



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 4.459 bottiglie, pari a 0,44 tonnellate di CO₂ equivalenti.



Acqua



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

Rifiuti



La gestione dei rifiuti avviene secondo 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.



La famiglia matrilineare

"Io cerchio sacro"

Non una tavola, ma un cerchio. Al centro, sulla terra coperta di foglie fresche, c'è il cibo condiviso: frutti, radici, pesce, semi. Le donne anziane siedono a est, rivolte verso il punto dove nasce il sole. I bambini accanto a loro osservano, imparano, partecipano. Ogni posto ha un significato: non si sceglie per caso, ma in base al ruolo, all'età, alla storia. Prima di mangiare, un piatto viene lasciato da parte: per gli antenati, per la terra, per chi ancora non è nato. È un gesto che dice che nulla appartiene solo al presente: ogni atto è parte di una continuità.

Dalle comunità native americane alle società matrilineari dell'Africa occidentale, dall'Indonesia alla Polinesia, esistono famiglie in cui il potere e l'identità scorrono attraverso la linea femminile. Ma non è un ribaltamento del patriarcato: è un modo diverso di intendere la guida, dove l'autorevolezza nasce dalla cura, non dal comando.

In queste culture, il tempo non corre ma gira, come le stagioni. Le decisioni si prendono pensando a chi verrà dopo, non solo ai figli, ma ai figli dei figli. Prima di agire, ci si chiede: quale segno lascerà questa scelta tra sette generazioni?

La terra non si possiede, si custodisce. È un'eredità temporanea che si restituisce intatta, o migliorata. Così come i figli non "appartengono" ai genitori, ma alla comunità che li cresce, li educa e li protegge.

Le anziane sono la memoria viva del gruppo. Conoscono le storie, i cicli, i simboli. Tessono

legami tra passato e futuro, trasformando l'esperienza in guida. Il loro sapere non è imposto, ma condiviso: è una rete di cura e continuità che tiene insieme il clan.

Ogni età ha la sua forza: l'energia della giovinezza, la concretezza della maturità, la visione di chi ha già vissuto. Tutte indispensabili. In questo equilibrio, la famiglia è un cerchio che non esclude nessuno, dove l'autorità coincide con la responsabilità e la saggezza con la capacità di prendersi cura.

Anche le scelte sociali e organizzative di SMIGroup - verso le persone, la filiera, i clienti - nascono dalla stessa domanda: quale impatto lasceremo?

La leadership femminile che attraversa il gruppo non è una quota, ma un modo di guardare: capace di coniugare competenza e cura, visione e ascolto.

Come nelle famiglie matrilineari, il valore non si accumula ma si tramanda. Le competenze si trasferiscono, le relazioni si rafforzano, la conoscenza si condivide. Ogni progetto, ogni iniziativa, ogni dato gestito con responsabilità contribuisce a questo cerchio di fiducia che unisce chi lavora, chi collabora e chi affida a SMI la propria sicurezza.

Pensare in modo circolare significa agire con continuità: mettere le persone al centro, costruire relazioni solide e proteggere ciò che ci è stato affidato oggi, per chi verrà domani.

3

Informativa sociale

Tema	Sottotema
Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro Salute e sicurezza Parità di trattamento e di opportunità per tutti
Consumatori e utilizzatori finali	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali Inclusione sociale dei consumatori e/o per gli utilizzatori finali

3.1 LE PERSONE

Le politiche del personale e welfare

Le persone rappresentano un elemento centrale nello sviluppo di SMI Group e nel consolidamento delle attività del Gruppo. L'impegno è quello di garantire un ambiente di lavoro che favorisca collaborazione, crescita professionale, scambio di competenze e un clima organizzativo equilibrato, in cui ciascuno possa contribuire al percorso comune con autonomia e responsabilità.

Sin dalla costituzione, il Gruppo ha introdotto iniziative orientate alla valorizzazione delle diversità e alla promozione dell'inclusione, integrando politiche etico-sociali che accompagnano le attività operative e si riflettono nei rapporti con gli stakeholder. Nel tempo queste misure si sono tradotte in pratiche che favoriscono pari opportunità per tutte le persone del Gruppo, tramite strumenti come smart working, part-time, banca del tempo, supporto alle famiglie, agevolazioni per lo studio dei figli e iniziative rivolte alle categorie protette.

A dicembre 2023 SMI ha conseguito la certificazione UNI PdR 125:2022, che riconosce l'adozione di un sistema di gestione dedicato alla parità di genere. L'introduzione della certificazione ha rafforzato ulteriormente l'impegno del Gruppo nell'adottare politiche orientate alla riduzione del divario di genere, alla valorizzazione delle competenze e al miglioramento della qualità dei processi organizzativi. Nel 2024 tali attività sono state consolidate attraverso la nomina di una figura interna dedicata alle politiche anti-discriminatorie e di un comitato di guida incaricato di coordinare le iniziative collegate, promuovere empowerment e garantire una comunicazione coerente e inclusiva, interna ed esterna.

Il Gruppo ha inoltre implementato un piano strutturato di welfare aziendale. Attraverso la partnership con Jointly, è stato messo a disposizione dei dipendenti un budget annuale per l'accesso a beni e servizi tramite piattaforma di flexible benefits, insieme a scontistiche dedicate. Tale strumento, unito a buoni pasto elettronici, soluzioni di mobilità agevolata, convenzioni per il noleggio a medio-lungo termine e altre misure di supporto, ha generato un riscontro positivo sia sul piano sociale sia su quello economico per le persone e le loro famiglie.

La sede romana ospita Cosmico, uno spazio concepito per rafforzare il senso di appartenenza e creare occasioni di incontro, creatività e condivisione. Nel tempo si è arricchito di iniziative e contenuti che raccontano la vita del Gruppo e delle sue persone: oggetti simbolici, attività partecipate e momenti di comunità che testimoniano il valore delle relazioni interne. Una parete è dedicata al Brand Manifesto, che accompagna la quotidianità e rende visibili i valori che guidano SMI Group.

PLENARIA SMI GROUP

Primo incontro annuale ufficialmente di SMI Group in cui sono stati presentati i risultati del 2023 e le prospettive del nuovo anno. Oltre 100 SMIers presenti e molti altri collegati da remoto, per un importante momento di condivisione sui principali progetti e attività di ogni singola BU, presentati direttamente dai responsabili, ma anche per sottolineare i valori che da sempre caratterizzano il modo con cui SMI ha scelto di fare impresa.

RACE FOR THE CURE

Il benessere delle persone è nel cuore di SMI e con la sua prima partecipazione all'evento, SMI ha voluto sensibilizzare le proprie persone sull'importanza degli screening e della diagnosi precoce come primi passi nella lotta contro le neoplasie al seno.

S-COLLEGHIAMOCI

Un evento speciale pensato per rafforzare i nostri legami e trascorrere del tempo insieme, scollegandoci temporaneamente dalla tecnologia per ricollegarci con noi stessi e i nostri colleghi.

Il nome "S-Colleghiamoci" gioca sulla doppia valenza del termine "collega": da un lato, indica le persone con cui lavoriamo quotidianamente; dall'altro, sottolinea l'importanza di nutrire i legami umani, di cui - come specie - abbiamo bisogno per stare bene, al pari del cibo che mangiamo.

È stata un'occasione per trascorrere del tempo in un ambiente naturale e accogliente, dedicandoci a attività che ci hanno permesso di scollegarci dalla tecnologia e di ricollegarci tra di noi.

JOINTLY BALANCE

Una piattaforma digitale dedicata agli SMIers e ai loro familiari, attraverso cui poter usufruire di un supporto psicologico concreto per affrontare al meglio la quotidianità e situazioni di disagio sia in ambito lavorativo che personale, così da attivare consapevolmente le risorse e le capacità necessarie ad affrontare circostanze complesse.

CENA DI NATALE

Per la prima volta tutte le persone che formano lo SMI Group si sono ritrovate insieme per un momento di divertimento, condivisione e per augurarsi buone feste. Un importante occasione per consolidare i valori e lo spirito che ci tengono uniti tutti i giorni, dentro e fuori le pareti dell'ufficio.

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, è stato attivato anche un account aziendale per il food delivery.

Food Station Christmas PagoPA | SMI Christmas Village

Food Station Christmas PagoPA

Alcuni colleghi del team dedicato al cliente PagoPA hanno fatto visita alla sede SMI. Per accoglierli al meglio è stata allestita una food station, creando un momento informale di incontro e permettendo di celebrare insieme il periodo natalizio.

In SMI Group, iniziative come questa contribuiscono a rafforzare un clima di vicinanza, collaborazione e partecipazione che caratterizza la nostra cultura aziendale.

SMI Christmas Village

Il Christmas Village ha trasformato per tre giorni lo spazio Cosmico in un luogo di incontro e condivisione, con attività dedicate e momenti conviviali pensati per rafforzare il benessere e la coesione interna.

L'iniziativa, accompagnata da un calendario dell'avvento ricco di piccoli gesti quotidiani, ha contribuito a creare un clima inclusivo e partecipato, valorizzando la centralità delle persone. Attraverso semplici rituali, dalla cioccolata calda agli allestimenti collaborativi, il Village ha favorito relazioni autentiche e un senso di comunità diffusa. L'evento si inserisce nel percorso di SMI volto a promuovere ambienti di lavoro accoglienti, capaci di generare valore sociale e qualità della vita organizzativa.

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 e 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'injustificata interferenza con il lavoro altrui o la creazione di ostacoli ed impedimenti alle prospettive professionali altrui.

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 Personalii", 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 Personalii" e di utilizzare i beni condivisi e/o loro assegnati secondo quanto definito dalle relative policy e procedure.

Una sede in continua espansione per sostenere la crescita di SMI

Il 2024 rappresenta per SMI Group un ulteriore passo nel percorso di crescita e consolidamento avviato negli anni precedenti. Dopo l'ampliamento degli spazi romani e l'apertura del secondo piano nel 2023, le attività del Gruppo si sono stabilizzate all'interno di un ecosistema di lavoro pensato per sostenere lo sviluppo delle diverse funzioni operative, dall'Innovation alla Cybersecurity, fino all'Academy.

Nel corso dell'anno, gli spazi sono stati progressivamente adattati alle esigenze di un'organizzazione in espansione, con interventi mirati a migliorare la fruibilità degli ambienti, favorire il lavoro ibrido e rafforzare le occasioni di collaborazione quotidiana. L'obiettivo è continuare a rendere la sede romana un luogo capace di sostenere la crescita, facilitare l'incontro tra le persone e accompagnare i cambiamenti interni con una struttura adeguata e accogliente.

Questa evoluzione è parte naturale del percorso del Gruppo: al crescere delle attività e delle competenze, cresce anche l'attenzione dedicata agli spazi e agli strumenti che permettono di lavorare bene. Nel 2024 l'organizzazione ha proseguito in questa direzione, valorizzando gli ambienti come un'estensione della propria identità e come elemento centrale per favorire benessere, scambio e innovazione.

Risorse umane - Caratteristiche generali

Al 31 dicembre 2024, i dipendenti del Gruppo sono 247. Tutti i dipendenti sono localizzati in Italia. Tra il 2023 e il 2024, il numero di dipendenti è aumentato del 49,7%, passando da un totale di 165 dipendenti nel 2023 ad un totale di 247 dipendenti a fine 2024. Di questi, 10 sono apprendisti. L'incremento del numero di dipendenti è dovuto a una fase di ampliamento delle attività del Gruppo e alla necessità di rafforzare le diverse funzioni operative, in coerenza con la crescita registrata negli ultimi anni. L'ingresso di nuove persone risponde all'evoluzione dei servizi offerti e al consolidamento dell'organizzazione, che ha richiesto competenze aggiuntive per sostenere il volume delle attività e garantire continuità nella qualità dei servizi erogati.

Dipendenti	2024			2023			2022		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Total dipendenti alla fine del periodo / per genere	132	115	247	94	71	165	92	59	151

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. Questo sottolinea una pratica virtuosa dell'azienda, che preferisce stabilizzare i lavoratori. Il ricorso limitato ai contratti a tempo determinato mostra una strategia orientata alla creazione di rapporti di lavoro stabili e duraturi, che contribuisce a rafforzare la fiducia dei dipendenti e la loro sicurezza lavorativa.

Questo approccio è confermato dalla diminuzione della percentuale di contratti a tempo determinato sul totale dei contratti, che è passato dal 8,5% nel 2023 al **4,0%** del totale nel 2024.

Totale numero dipendenti per genere / tipologia di contratto	2024			2023			2022		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
a tempo indeterminato	130	107	237	89	62	151	83	49	132
a tempo determinato	2	8	10	5	9	14	9	10	19
Totale	132	115	247	94	71	165	92	59	151

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.

L'impegno di SMI è nel promuovere il benessere dei propri dipendenti, offrendo soluzioni flessibili come il part-time, che meglio possano incontrare le esigenze dei singoli lavoratori. Nel 2024, la percentuale di dipendenti con contratto part-time si è attestata al **23,1%**, in continuità con il 2023 (22,4%).

Totale numero dipendenti per genere / tipologia di contratto	2024			2023			2022		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Full-time	82	108	190	61	67	128	57	56	113
Part-time	50	7	57	33	4	37	35	3	38
Totale	132	115	247	94	71	165	92	59	151

Alla data di pubblicazione del presente documento, SMI Technologies non ha formalizzato una procedura interna di comunicazione per i dipendenti che non dovessero riconoscersi all'interno delle categorie di genere maschile o femminile. Si evidenzia che è in corso di valutazione l'introduzione di una procedura per formalizzare tale processo, così da supportare i propri dipendenti e garantirne la piena libertà in termini di riconoscimento e identità di genere. Nella categoria "Altri lavoratori" rientrano lavoratori somministrati, stagisti ed altri collaboratori. Tra il 2023 e il 2024, il loro numero è passato da 3 a 11, di cui 9 somministrati.

Altri lavoratori	2024			2023			2022		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Lavoratori somministrati	2	7	9	-	2	2	6	6	12
Stagisti	1	-	1	-	-	-	7	7	14
Altri collaboratori (continuativi / accordo specifico)	1	-	1	1	-	1	1	-	1
Totale	4	7	11	1	2	3	14	13	27

Diversità, inclusione e pari opportunità

Nel 2024, le donne rappresentano il 53,4% del totale dei dipendenti, in lieve calo rispetto al 57,0% registrato nel 2023. L'alta percentuale di dipendenti donne è particolarmente significativa, soprattutto se confrontato con il settore ICT in Italia, dove la presenza femminile nel 2024 si attesta al 17,1%, un valore inferiore anche alla media europea del 19,5% ([Commissione Europea, Digital Decade 2025, Country Reports - Italy](#)). Il risultato raggiunto da SMI, in assoluta controtendenza rispetto al trend del settore, è una dimostrazione concreta dell'impegno aziendale verso la diversità, l'inclusione e la parità di genere.

Questo impegno è ulteriormente certificato dall'ottenimento della UNI PdR 125:2022, che attesta come le politiche di SMI siano volte a promuovere un ambiente di lavoro equo e inclusivo, dove le opportunità di crescita professionale sono garantite indipendentemente dal genere.

Con riferimento ai periodi oggetto di rendicontazione, inoltre, si evidenzia che non sono intervenuti o sono stati segnalati casi di discriminazione nella gestione delle relazioni con le risorse umane, così come non si sono manifestati eventi in materia di violazione dei diritti umani.

Diversità dipendenti	2024			2023			2022					
	Dipendenti per categoria / per genere	donne	uomini	totale	dipendenti per categoria / per genere	donne	uomini	totale	dipendenti per categoria / per genere	donne	uomini	totale
Dirigenti		1	6	7		-	4	4		3	3	3
Quadri		5	3	8		4	2	6		1	1	3
Impiegati		126	102	228		90	64	154		90	55	145
Operai		-	4	4		-	1	1		-	-	-
Totale		132	115	247		94	71	165		92	59	151
Dipendenti per categoria / per genere %		donne	uomini	totale	dipendenti per categoria / per genere %	donne	uomini	totale	dipendenti per categoria / per genere %	donne	uomini	totale
Dirigenti		0,4%	2,4%	2,8%		0,0%	2,4%	2,4%		2,0%	2,0%	2,0%
Quadri		2,0%	1,2%	3,2%		2,4%	1,2%	3,6%		1,3%	0,7%	2,0%
Impiegati		51,0%	41,3%	92,3%		54,5%	38,8%	93,3%		59,6%	36,4%	96,0%
Operai		0,0%	1,6%	1,6%		0,0%	0,6%	0,6%		0,0%	0,0%	0,0%
Totale		53,4%	46,6%	100,0%		57,0%	43,0%	100,0%		60,9%	39,1%	100,0%

La fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni rappresenta la quota più numerosa tra i dipendenti di SMI, che nel 2024 raggiunge il 51% del totale, in linea con gli anni precedenti. Questo dato che riflette l'andamento demografico italiano, in cui la forza lavoro è maggiormente concentrata in questo segmento anagrafico. Tuttavia, questo non impedisce a SMI di continuare a innovare e a promuovere un costante trasferimento e contaminazione di competenze tra le generazioni. La combinazione di esperienza e maturità professionale, unita all'apertura verso nuove idee, consente a SMI di garantire un ambiente di lavoro dinamico, in cui il sapere delle generazioni più esperte si intreccia con l'entusiasmo e la freschezza delle nuove leve, favorendo così il continuo rinnovamento e la crescita aziendale.

Diversità dipendenti			2024			2023			2022			
Dipendenti per fascia di età / per genere			donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	
Fino a 29 anni			7	18	25	7	17	24	10	22	32	
Da 30 a 50 anni			62	65	127	40	40	80	44	29	73	
Oltre 50 anni			63	32	95	47	14	61	38	8	46	
Totale			132	115	247	94	71	165	92	59	151	
Dipendenti per fascia di età / per genere %			donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	
Fino a 29 anni			2,8%	7,3%	10,1%	4,2%	10,3%	14,5%	6,6%	14,6%	21,2%	
Da 30 a 50 anni			25,1%	26,3%	51,4%	24,2%	24,2%	48,5%	29,1%	19,2%	48,3%	
Oltre 50 anni			25,5%	13,0%	38,5%	28,5%	8,5%	37,0%	25,2%	5,3%	30,5%	
Totale			53,4%	46,6%	100,0%	57,0%	43,0%	100,0%	60,9%	39,1%	100,0%	
Diversità dipendenti			2024			2023			2022			
Dipendenti per categoria / fascia di età	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dirigenti	-	-	7	7	-	-	4	4	-	-	3	3
Quadri	-	3	5	8	-	3	3	6	-	2	1	3
Impiegati	25	122	81	228	24	77	53	154	28	75	42	145
Operai	-	2	2	4	-	-	1	1	-	-	-	-
Totale	25	127	95	247	24	80	61	165	28	77	46	151
%												
Dirigenti	0,0%	0,0%	2,8%	2,8%	0,0%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Quadri	0,0%	1,2%	2,0%	3,2%	0,0%	1,8%	1,8%	3,6%	0,0%	1,3%	0,7%	2,0%
Impiegati	10,1%	49,4%	32,8%	92,3%	14,5%	46,7%	32,1%	93,3%	18,5%	49,7%	27,8%	96,0%
Operai	0,0%	0,8%	0,8%	1,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	10,1%	51,4%	38,5%	100,0%	14,5%	48,5%	37,0%	100,0%	18,5%	51,0%	30,5%	100,0%

Assunzioni e turnover

I dati delle assunzioni presentano un trend in estrema crescita nell'ultimo triennio, trainato dalle performance di crescita delle dimensioni di SMI.

Nel corso del 2024 sono state assunte 92 persone e nello stesso periodo ne sono uscite 10, di cui 7 per dimissioni volontarie.

Il turnover complessivo registrato nel 2024 è positivo ed è pari al 49,7%. Rispetto all'anno precedente, vi è stato un aumento degli assunti con età superiore ai 50 anni: dei 92 nuovi arrivi, 49 hanno un'età tra i 30 e i 50 anni, 38 oltre i 50 e 5 fino ai 29 anni. Questo dato si inserisce nel contesto demografico italiano, caratterizzato da una popolazione in contrazione e da una forza lavoro sempre più concentrata nelle fasce d'età più mature. SMI riconosce il valore dell'esperienza e della professionalità acquisite nel tempo, e si impegna a creare un ambiente di lavoro in cui collaborino generazioni diverse, arricchendo così il bagaglio di competenze dell'azienda.

Turnover			2024			2023			2022		
Assunzioni			donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Fino a 29 anni			2	3	5	1	1	2	8	17	25
Da 30 a 50 anni			21	28	49	7	12	19	27	8	35
Oltre 50 anni			17	21	38	4	5	9	23	4	27
Totale			40	52	92	12	18	30	58	29	87
Cessazioni			donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Fino a 29 anni			-	-	-	3	4	7	-	3	3
Da 30 a 50 anni			1	5	6	6	1	7	1	9	10
Oltre 50 anni			1	3	4	1	1	2	-	1	1
Totale			2	8	10	10	6	16	1	13	14
Motivo Cessazioni			donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Uscite volontarie			1	6	7	8	5	13	1	10	11
Pensionamento			-	-	-	-	-	-	-	-	-
Licenziamento			-	-	-	1	-	1	-	-	-
Altro			1	2	3	1	1	2	-	3	3
Totale			2	8	10	10	6	16	1	13	14
Turnover			donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Turnover positivo - assunzioni			42,6%	73,2%	55,8%	13,0%	30,5%	19,9%	-	-	-
Turnover negativo - cessazioni			2,1%	11,3%	6,1%	10,9%	10,2%	10,6%	-	-	-
Turnover complessivo			40,4%	62,0%	49,7%	2,2%	20,3%	9,3%	-	-	-

Congedo di maternità / paternità

In quanto localizzati in Italia, come da normativa nazionale, tutti i dipendenti di SMI Group hanno diritto al congedo di maternità e paternità. Inoltre, come da normativa nazionale e da CCNL di riferimento, ai sensi dell'art.32 del D.Lgs.n.151/2001, ciascun genitore, per ogni bambino, nei primi dodici anni di vita del minore, ha diritto di astenersi dal lavoro per un periodo massimo non eccedente complessivamente 10 mesi.

Nel 2024 hanno usufruito del congedo 29 dipendenti, equivalenti all'11,7% del totale della popolazione aziendale, in crescita rispetto al 7,9% registrato nel 2023.

Questa politica di sostegno permette ai dipendenti di conciliare al meglio vita professionale e familiare, contribuendo a creare un ambiente di lavoro inclusivo e attento alle esigenze individuali.

Congedi familiari			2024			2023			2022		
			donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Nr dipendenti che hanno diritto al congedo familiare			132	115	247	94	71	165	92	59	151
Nr dipendenti che hanno usufruito del congedo familiare			21	8	29	13	-	13	9	1	10
Percentuale di dipendenti che ha usufruito di congedo familiare su aventi diritto			15,9%	7,0%	11,7%	13,8%	0,0%	7,9%	9,8%	1,7%	6,6%

VSME B2 - Pratiche, politiche e iniziative future per la transizione verso un'economia più sostenibile

VSME C2 - Descrizione delle pratiche, delle politiche e delle iniziative future per la transizione verso un'economia più sostenibile

VSME B9 - Forza lavoro - Salute e sicurezza

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'appontamento 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).

Si specifica inoltre che i dipendenti SMI sono sottoposti ad un controllo normato dallo standard ISO 45001.

Per quanto concerne i lavoratori non dipendenti ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall'organizzazione coperti da tale sistema e sottoposti a un audit o certificati da una terza parte esterna, gli stessi vengono adeguatamente informati attraverso delle sessioni specifiche stabilite dall'ente certificatore di SMI.

Servizi di medicina del lavoro

SMI ha nominato un medico competente per tutte le sedi. Esistono inoltre un piano di sorveglianza sanitaria e visite periodiche a cui vengono sottoposti tutti i dipendenti per determinare l'idoneità alla mansione SMI rispetta gli obblighi previsti dalla normativa in materia di sorveglianza sanitaria.

Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Nel corso del 2024, SMI Group ha registrato un totale di 507 ore di formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro, registrando un forte incremento rispetto al 2023, soprattutto per il personale impiegatizio, le cui ore di formazione su tale argomento sono aumentate di oltre quattro volte. Questo incremento è dovuto a un rafforzamento delle attività formative richieste dall'ampliamento dell'organico e dall'aggiornamento periodico previsto dalla normativa, che ha comportato l'organizzazione di sessioni aggiuntive rivolte alle nuove risorse e al personale già in forza.

Ore formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	2024			2023			2022		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dirigenti	-	-	-	-	8	8	-	8	8
Quadri	-	-	-	24	-	24	8	8	16
Impiegati	240	240	480	32	88	120	32	16	48
Operai	27	27	-	8	8	-	-	-	-
Totali	240	267	507	56	104	160	40	32	72

Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Il personale ha nominato il rappresentante dei lavoratori in materia di salute e sicurezza (RLS), per il quale è stata erogata una formazione prevista e i necessari aggiornamenti, come da normativa vigente. L'RLS viene consultato ad ogni aggiornamento del DVR e coinvolto nella riunione annuale per la sicurezza.

Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

L'approccio che SMI ha adottato per prevenire e mitigare gli impianti è stato quello di abbracciare la certificazione ISO 45001 che per sua natura monitora e analizza i rischi secondo standard internazionali, in particolare nel modello MOD Q-6.1 "Valutazione rischi sono registrati e valutati i rischi possibili".

Gli infortuni

Nel triennio 2022–2024, non si sono registrati infortuni sul lavoro all'interno del Gruppo. Il dato assume particolare rilievo se contestualizzato nell'incremento progressivo delle attività e del numero di ore lavorate: si passa infatti da 178.403 ore nel 2022 a 261.229 ore nel 2023, fino a 357.385 ore nel 2024.

L'assenza di infortuni in un contesto di crescita così marcata indica un quadro complessivamente positivo, suggerendo un'adeguata attenzione alla prevenzione, all'organizzazione degli ambienti di lavoro e alla consapevolezza delle persone rispetto ai temi della salute e della sicurezza.

I giorni di assenza del periodo sono riconducibili a congedi parentali, malattie o altre motivazioni non correlate all'attività lavorativa. Allo stesso modo, nel triennio non sono stati rilevati casi di malattie professionali.

L'andamento dei dati conferma quindi un livello di rischio contenuto e un impegno continuativo del Gruppo nel mantenere ambienti di lavoro sicuri e conformi alle disposizioni vigenti, pur in presenza di una crescita operativa e organizzativa rilevante.

Totali ore lavorate	2024	2023	2022
h	357.385	261.229	178.403



Remunerazione, contrattazione collettiva e formazione

Il Personale è assunto unicamente in base a regolari contratti di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Al 31 dicembre 2024 sono applicati i seguenti Contratti Collettivi di Lavoro:

- METALMECCANICO** per i dipendenti delle Aziende Metalmeccaniche private e di installazione impianti sottoscritto il giorno 16 giugno 2023 tra FEDERMECCANICA, ASSISTAL, con l'assistenza della Confindustria e FIM-CISL, FIOM-CGIL, UILM-UIL;
- TERZIARIO COMMERCIO E SERVIZI:** Testo Unico del Contratto Collettivo di Lavoro per i Dipendenti da Aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi sottoscritto il giorno 12/12/2022, tra la CONFEDERAZIONE GENERALE ITALIANA DEL COMMERCIO, DEL TURISMO, DEI SERVIZI, DELLE PROFESSIONI E DELLE P.M.I. e la FILCAMS-CGIL, la FISASCAT-CISL e la UILTUC;
- DIRIGENTI TERZIAIO COMMERCIO E SERVIZI** per i Dirigenti di Aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi, sottoscritto il 12/04/2023 tra CONFCOMMERCIO - Imprese per l'Italia e MANAGERITALIA

Nel 2024, il divario retributivo di genere si è attestato al 17%, registrando una riduzione rispetto al 2023, con una retribuzione mediamente più elevata per il personale maschile. Il dato risente della diversa composizione dei ruoli e dei livelli di seniority presenti nelle varie funzioni del Gruppo, una dinamica comune nel settore tecnico. SMI Group sta lavorando per rendere queste differenze sempre meno rilevanti nel tempo, attraverso un'attenzione crescente ai percorsi di crescita interna e alle opportunità di sviluppo professionale.

Divario retributivo/genere	2024	2023	2022
	%	%	%
Media della retribuzione oraria lorda (Euro/h)	17%	20%	17%
Media paga oraria stipendio di base (Euro/h)	18%	18%	17%

Divario della media della retribuzione oraria lorda /per categoria dipendenti	2024	2023	2022
	%	%	%
Dirigenti	35%	-	
Quadri	33%	45%	54%
Impiegati	10%	7%	3%
Operai	-	-	-

Divario della media paga oraria stipendio di base /per categoria dipendenti	2024	2023	2022
	%	%	%
Dirigenti	38%	-	-
Quadri	35%	40%	46%
Impiegati	9%	4%	2%
Operai	-	-	-

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 valuta 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

Nel 2024 le attività formative del Gruppo si sono consolidate dopo le variazioni registrate nel periodo post-pandemico. Negli anni successivi al COVID-19 molte organizzazioni avevano infatti rimodulato la propria offerta formativa, passando da un'intensità molto elevata – necessaria per affrontare i cambiamenti improvvisi nei processi di lavoro – a un assetto più stabile, man mano che competenze, strumenti e modalità operative si sono assestati.

All'interno di questo contesto più maturo, il 2024 segna per SMI Group una ripresa strutturata dei percorsi di apprendimento, con un riallineamento delle iniziative formative ai bisogni generati dalla crescita del personale e dall'evoluzione dei progetti.

Le ore medie di formazione per dipendente sono state 11,1, con un aumento del 70% rispetto all'anno precedente. Questo incremento è dovuto principalmente a una maggiore attenzione ai fabbisogni professionali emersi durante l'ampliamento delle funzioni e all'ingresso di nuove persone, che ha reso necessario rafforzare il presidio sulle competenze tecniche e trasversali. La formazione torna quindi a rappresentare uno strumento stabile di accompagnamento alla crescita del Gruppo, allineato alle esigenze operative e ai percorsi di sviluppo interni.

Ore totali formazione	2024			2023			2022		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dirigenti	-	8	8	-	24	24	-	8	8
Quadri	56	-	56	24	18	42	74	58	132
Impiegati	1.394	1.210	2.604	142	329	471	264	478	742
Operai	-	76	76	-	8	8	-	-	-
Totalle	1.450	1.294	2.744	166	379	545	338	544	882

Ore medie formazione	2024			2023			2022		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dirigenti	-	1,3	1,1	-	6,0	6,0	-	2,7	2,7
Quadri	11,2	-	7,0	6,0	9,0	7,0	37,0	58,0	44,0
Impiegati	11,1	11,9	11,4	1,6	5,1	3,1	2,9	8,7	5,1
Operai	19,0	19,0	-	8,0	8,0	-	-	-	-
Totalle	11,0	11,2	11,1	1,8	5,3	3,3	3,7	9,2	5,8

VSME Standard

VSME C6 - Caratteristiche aggiuntive della forza lavoro: processi e politiche riguardo i diritti umani

VSME C7 - Incidenti riguardanti i diritti umani

I diritti umani

Nel 2024 SMI Group ha proseguito nel rafforzamento di un ambiente di lavoro fondato sul rispetto della dignità delle persone, sulla tutela dei diritti umani e sulla valorizzazione delle diversità. Il Gruppo promuove condizioni di lavoro eque e inclusive, garantendo l'assenza di discriminazioni, la sicurezza degli ambienti e la parità di accesso alle opportunità interne. Le politiche aziendali già introdotte in materia di diversità e inclusione – tra cui la certificazione UNI PdR 125:2022, la presenza di figure dedicate e l'adozione di procedure per la prevenzione di comportamenti discriminatori – costituiscono il quadro di riferimento per l'impegno del Gruppo su questi temi.

Nel periodo di rendicontazione **non sono stati registrati episodi di violazione dei diritti umani**, né segnalazioni relative a comportamenti contrari ai principi etici e ai valori che guidano l'azione del Gruppo. L'attenzione al benessere delle persone, alla trasparenza delle relazioni e alla correttezza dei comportamenti rappresenta un elemento centrale nella gestione del capitale umano e nella definizione delle scelte organizzative.

VSME Standard

VSME C1 - Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità

3.2 GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN

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, che pone le sue fondamenta su un'accurata stesura del Contratto. I fornitori sono tutti quelli inseriti classificati come consulenti e fornitori di prestazioni tecniche.

Il rapporto contrattuale con il fornitore è regolamentato tramite la sottoscrizione di specifici accordi al momento dell'emissione del primo ordine di acquisto e quindi rinnovati ogni anno.

Ogni attività viene quindi contrattualizzata in un ordine di Acquisto specifico associato all'Accordo Quadro. SMI assicura che le informazioni condivise con i fornitori abbiano un adeguato livello di protezione in linea con la loro importanza per l'organizzazione. SMI si avvale di fornitori consolidati per la gestione dello spare management e degli interventi di assistenza tecnica. I fornitori si distinguono in 3 categorie: Fornitori di prodotti, Fornitori di servizi, Fornitori di prodotti e servizi.

L'azienda acquista principalmente prodotti HW e SW, servizi di assistenza tecnica HW e SW, prestazioni professionali (consulenze).

I criteri impiegati per la valutazione del Fornitore sono i seguenti:

- 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 (Es. F-GAS)

L'attività di qualificazione periodica è effettuata in base alla convenienza economica, alla puntualità del servizio, alle modalità di pagamento ed alla capacità di erogare un servizio conforme alle aspettative e viene verificata tramite un monitoraggio periodico.

Tali valutazioni vengono riportate nel modello MOD_RFO popolato dall'applicativo gestionale contabile Profis-AZ contenente il DB dei fornitori con tutte le informazioni associate, ad eccezione dei criteri di valutazione. Ad ognuno dei criteri sopra riportati viene assegnato un punteggio da 1 a 3, ad esclusione dell'ultimo, per il quale la valutazione può essere 0 o 3. La somma dei sette valori così ottenuti permette di stabilire lo stato del Fornitore, che risulta il seguente:

- Fornitore Non Approvato: valutazione inferiore a 7;
- Fornitore Approvato con Riserva: valutazione compresa fra 7 e 10, oppure scelto per una fornitura di emergenza;
- Fornitore Approvato: valutazione compresa fra 11 e 14;
- Fornitore Qualificato: valutazione superiore o uguale a 15.

Utilizzando lo strumento informatico box Sync, sono archiviate tutte le informazioni relative ai contratti con i fornitori, comprese le credenziali di accesso. L'accesso a tali informazioni è consentito solo dalle risorse umane autorizzate.

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.

I criteri impiegati per la valutazione e qualificazione del fornitore comprendono anche alcuni elementi di carattere ambientale e sociale. Infatti, SMI ha inoltre messo in atto una procedura volta a definire la gestione dei fornitori e degli appaltatori nel rispetto dei requisiti dello standard SA 8000. Tutti i fornitori che eseguono attività per l'azienda

utilizzando in modo intensivo la manodopera devono essere oggetto di qualifica preventiva utilizzando i seguenti moduli:

- Qualifica fornitori: MOD. 5.10.1 – QUESTIONARIO FORNITORI QUALIFICA SA 8000;
- Lettera di impegno: MOD. 5.10.2 - LETTERA DI IMPEGNO DEI FORNITORI PER IL RISPETTO DELLA NORMA SA8000:2014.

Al ritorno del questionario e della lettera di impegno, l'azienda valuta i risultati e decide se qualificare o meno i fornitori. Una volta qualificati i fornitori, vengono inseriti nel Registro Fornitori accettati in ambito SA8000. L'azienda monitora le performance dei fornitori attivati richiedendo periodicamente documentazione comprovante la regolarità contributiva e retributiva dei lavoratori che sono impiegati negli appalti aziendali. Ogni anno il fornitore viene sottoposto a rivalutazione.

Nel 2024 il 7,1% di nuovi fornitori è stato selezionato utilizzando criteri ambientali e/o sociali.

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.

In questa prima fase di qualificazione e monitoraggio, non è stata formalizzata una procedura che mappi i relativi impatti negativi significativi lungo la catena di fornitura. A partire dal 2023, SMI si è posta l'obiettivo di migliorare ulteriormente la propria procedura di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori in termini ambientali, sociali e di governance (ESG).

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 Personalni derivanti dall'accesso e dalla comunicazione delle informazioni (e dei dati personali in particolare) di SMI . 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 possan

VSME Standard

VSME C1 - Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità

3.3

GESTIONE RESPONSABILE DEI DATI, DEI CLIENTI E DELLA CATENA DI FORNITURA

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



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.

Nel periodo di rendicontazione 2024, così come nei precedenti anni 2022e 2023, non si sono verificati casi significativi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione, etichettatura e comunicazioni di marketing su prodotti e servizi.

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.

SMI monitora costantemente che le comunicazioni di marketing dei prodotti e servizi offerti seguano i principi dell'etica e dell'integrità. Nel periodo di rendicontazione, l'azienda non è stata oggetto a sanzioni, penali e/o avvisi per casi di non conformità in materia di normative e/o codici di autoregolamentazione in materia di comunicazioni di marketing, tra cui pubblicità, promozione e sponsorizzazioni.

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.

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 SMI 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:

- la conformità alle leggi applicabili;
- gli aspetti culturali, politici, finanziari, tecnologici (ad esempio il manifestarsi di una minaccia di terrorismo o la decisione di accettare un rischio per ragioni economico-finanziarie);
- le caratteristiche dei servizi offerti dai competitor (ad esempio SLA di sicurezza per il Cliente a parità di tariffa praticata);
- le aspettative delle Terze Parti Interessate (ad esempio il livello di affidabilità richiesto dai partner commerciali e fornitori, il raggiungimento di obiettivi di business richiesto dagli investitori, le garanzie di continuità del servizio richieste dai Clienti).

Contesto interno:

- 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.

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.

VSME Standard

VSME C1 - Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità

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:



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. Decoro 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 proporzionali, 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.

Negli ultimi anni SMI ha continuato, spinta dalla crescita degli ultimi anni, il percorso già intrapreso, 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.

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.

Eventi di data breach segnalati al Garante della Privacy nel 2024

Nel corso del 2024, 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.

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.

SMI LAB



Sulla scia del successo degli incontri precedenti, anche nel 2024 è stato riproposto il format di incontri che mette in connessione clienti e brand. SMI, grazie al ruolo di consulente digitale, accompagna i suoi clienti in una mattinata di approfondimento con il brand tecnologico selezionato di volta in volta, trovando una risposta alle loro domande e generando opportunità di business concrete. Ancora ascolto, ancora condivisione: perché fare insieme è l'unico modo per generare valore condiviso.

Nel 2024 sono stati organizzati i Lab con:

**Syneto SMI Lab, 25 gennaio | OpenText SMI Lab, 15 febbraio | WatchGuard SMI Lab, 18 aprile
Barracuda SMI Lab, 3 ottobre | A10 SMI Lab, 28 novembre**

OPEN DAY



L'edizione 2024 dell'Open Day di SMI ha ruotato intorno alle opportunità che l'intelligenza artificiale può offrire nella nostra "nuova vita digitale" come strumento d'innovazione e progresso.

È stata un'opportunità unica per mostrare come stiamo utilizzando l'AI per creare valore concreto per i nostri clienti, per la società nel suo complesso e per le generazioni future.

L'Open Day SMI è un format unico nel suo genere, caratterizzato dal coinvolgimento attivo e diretto, sin dalle fasi preparatorie dell'evento, di tutti i partecipanti: imprese e Pubbliche Amministrazioni, che si affidano a SMI per la realizzazione dei loro progetti, e i nostri partner tecnologici che si mettono a disposizione con competenza, professionalità ed entusiasmo. La giornata è articolata in due fasi: una sessione plenaria durante la quale i brand illustrano sul palco gli argomenti e le soluzioni che maggiormente hanno riscosso l'interesse dei nostri ospiti nella fase preparatoria dell'evento e una seconda parte dedicata agli approfondimenti di tali tematiche attraverso incontri 1to1. Un evento che mette al centro la partecipazione attiva per trovare risposte concrete a esigenze reali. Hanno partecipato a questa seconda edizione: A10, Barracuda, Cisco, Contentsquare, Cradlepoint, Hesplora, Opentext | Cybersecurity, Oracle, SalesForce, SmartIT, Stormshield e WatchGuard.

NIS2 What's next



La NIS2 è la nuova Direttiva europea sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi, entrata in vigore in tutti gli Stati membri entro ottobre 2024 (con recepimento nelle legislazioni nazionali), con l'obiettivo di rafforzare la cybersecurity in tutta l'UE e creare un livello comune di sicurezza più elevato per le infrastrutture digitali e i servizi essenziali. Enti pubblici e privati che operano in settori critici (trasporti, energia, sanità, PA, etc) o importanti (alimentare, postale, chimico, rifiuti, etc) dovranno implementare misure tecniche e organizzative per prevenire e mitigare incidenti informatici e adeguarsi alle nuove procedure previste.

Per consentire ai propri clienti di approfondire le implicazioni legate alla NIS2, i regolamenti, gli aspetti legali e le strategie a protezione delle infrastrutture critiche, SMI ha organizzato questo evento al quale sono intervenuti i massimi esperti nazionali. L'obiettivo era di fornire un'opportunità di scambio di idee e informazioni e dare indicazioni puntuali su come gestire correttamente gli incidenti cyber e rafforzare allo stesso tempo la propria cyber resilience,

Cena Top Clients

Nel corso del 2024 abbiamo condiviso un momento di relazione e riconoscimento con partner e stakeholder strategici, insieme a OpenText Cybersecurity, in occasione della cena di Natale. Un'opportunità di confronto e convivialità che ha rafforzato relazioni consolidate nel tempo, valorizzando la dimensione umana delle collaborazioni e l'importanza di costruire fiducia e dialogo anche al di fuori del contesto lavorativo.

Valutazione dei clienti e monitoraggio delle prestazioni

SMI Group 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 riguardanti i 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 le informazioni dell'azienda (anagrafiche del cliente, amministrative e di mercato), mentre 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".

Nel triennio 2022-2024 non sono stati ricevuti reclami.

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 le opportunità di miglioramento. I fattori principali che vengono 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 (idealemente 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;
- e-mail/PEC;
- meeting;
- telefono.

L'impatto dei servizi al cliente

Per la loro natura intrinseca, i servizi IT che vengono erogati ai clienti di SMI hanno una correlazione diretta con la qualità dei servizi che i clienti forniscono a loro volta agli utilizzatori finali.

Per le organizzazioni che svolgono un ruolo di pubblica utilità, come le amministrazioni pubbliche, i servizi forniti da SMI assumono un'importanza cruciale. Questo accade indipendentemente dalla dimensione del cliente: dal più piccolo ente locale alla più ampia amministrazione statale, la missione è quella di fornire servizi di supporto remoto e di riorganizzazione dei processi per l'accesso ai servizi offerti dalla PA.

Un accesso più rapido e semplificato ai servizi, così come il supporto fornito ai lavoratori per gestire le risorse informatiche, hanno un impatto diretto sulla qualità della vita sia di chi usufruisce dei servizi (i cittadini) sia di chi li fornisce (le amministrazioni pubbliche).

Grazie al supporto remoto, SMI è in grado di ridurre la necessità di spostamenti, contribuendo a minimizzare l'impronta ecologica. L'adozione di strumenti informatici più efficienti si traduce in un minor consumo energetico. Infine, fornendo formazione sull'uso di questi strumenti, si può aiutare a ridurre lo stress legato al loro utilizzo.

Per quanto riguarda i clienti privati, uno dei settori di intervento primario per l'azienda, è l'industria farmaceutica. Qui, l'obiettivo della tecnologia è facilitare un accesso più rapido alla ricerca e alla produzione di farmaci, contribuendo in tal modo alla salute e al benessere della società.

In sintesi, per SMI, la missione non è solo fornire servizi tecnologici, ma mettere le persone al centro di quello che fa. La tecnologia è e rimarrà sempre un mezzo, uno strumento che consente di migliorare il benessere individuale e collettivo.

Di seguito una lista di alcuni clienti di **pubblica utilità** e clienti privati:

Ministero delle infrastrutture e per la mobilità sostenibile | Ministero dei beni culturali | Ministero della Giustizia | Ministero della Salute | Ministero dello Sviluppo Economico | Consob | Università La Sapienza di Roma | Ospedale Fate bene Fratelli | Campus-x | Comune di Castelnuovo | Menarini | Sanofi Aventis | Ispettorato Nazionale del Lavoro | Poste Italiane Spa



La famiglia contemporanea

"Choose your family"

Una cucina luminosa, il bancone centrale è insieme tavolo, scrivania, piano di lavoro. Attorno si muovono persone di età diverse: qualcuno prepara il caffè, qualcuno risponde a un messaggio, altri condividono una risata. Sul piano convivono oggetti quotidiani - tazze scompagnate, piatti di frutta, un computer acceso, un mazzo di fiori - segni di vite che si incrociano. Sullo sfondo, il frigorifero coperto di magneti e fotografie restituisce la mappa di una comunità fatta di presenze e memorie. È una scena domestica viva, dove le differenze si intrecciano in un naturale equilibrio.

La famiglia contemporanea non si definisce più per struttura ma per scelta. È un insieme mutevole di legami che si costruiscono giorno per giorno, attorno a valori condivisi più che a ruoli fissi.

Può nascere da una coppia, da un gruppo di amici, da persone che condividono un progetto o un tempo di vita. Le forme cambiano, ma il bisogno resta lo stesso: appartenere, sentirsi parte di qualcosa.

Nelle case di oggi, il confine tra spazio privato e spazio comune si è assottigliato. La tavola è anche scrivania, il salotto è sala riunioni, la cucina è luogo di confronto. Si lavora, si mangia, si parla. Gli oggetti convivono come le persone: piatti scompagnati, tazze diverse, foto, magneti, dispositivi in carica.

La comunicazione è continua, ma leggera: un messaggio, una videochiamata, una playlist condivisa. Le relazioni si tessono dentro e fuori dallo spazio fisico, unendo presenza e distanza, concretezza e digitale.

La famiglia contemporanea accetta la complessità. Non cerca l'uniformità, ma l'equilibrio dinamico tra libertà e appartenenza. L'amore si misura nella cura quotidiana, nell'ascolto, nella disponibilità a rinegoziare i legami senza paura del cambiamento.

In SMI Group la collaborazione segue la stessa logica della famiglia contemporanea: relazioni fondate sulla fiducia, costruite nel tempo, capaci di adattarsi ai cambiamenti.

È un modello di governance aperto, che riconosce valore all'autonomia e responsabilità alla condivisione.

La leadership è situazionale: si assume quando serve, si restituisce quando altri hanno la competenza per guidare. È un equilibrio dinamico, che tiene insieme differenze e obiettivi.

Così SMI Group si organizza e si evolve: come una comunità che non teme di cambiare forma pur mantenendo intatti i propri valori, scegliendo ogni giorno di essere parte di un progetto comune.

4

Informativa di governance

Tema	Sottotema
Condotta delle imprese	Cultura di impresa Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento

4.1 RISPETTO DELLA CONCORRENZA

Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati episodi, procedimenti o azioni legali nei confronti di SMI Group relativi a violazioni della libera concorrenza, pratiche monopolistiche o comportamenti contrari alla normativa antitrust.

Il Gruppo opera nel pieno rispetto delle regole di mercato, adottando procedure interne improntate alla trasparenza, alla correttezza e alla parità di condizioni nei confronti di concorrenti e stakeholder.

Anticorruzione

SMI Group conferma il proprio impegno verso il contrasto alla corruzione attraverso politiche, sistemi di gestione e procedure specifiche, integrate in modo trasversale nelle funzioni aziendali.

Il Gruppo è dotato di:

- [Codice Etico](#)
- [Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001](#)
- [Certificazione ISO 37001:2016 – Anti-Bribery Management System, valida fino all'11.01.2025](#)
- [Canale di Whistleblowing attivo e accessibile a dipendenti e stakeholder](#)

Questi strumenti costituiscono un presidio fondamentale per prevenire il rischio di corruzione attiva e passiva, attraverso la segregazione dei compiti, la tracciabilità delle attività e la definizione di ruoli e responsabilità.

Nel periodo di rendicontazione non sono stati accertati episodi di corruzione che abbiano coinvolto amministratori, dipendenti o collaboratori del Gruppo.

Nel 2024, [SMI Group ha erogato 970 ore di formazione dedicate al Modello 231](#) e ai presidi anticorruzione, con un coinvolgimento particolarmente significativo del personale impiegatizio, che ha rappresentato il 97,5% delle ore totali erogate.

La formazione ha interessato dirigenti, quadri e impiegati, con l'obiettivo di rafforzare la conoscenza delle responsabilità individuali e collettive, promuovere comportamenti compliant e consolidare una cultura organizzativa orientata all'integrità.

La tabella seguente riepiloga la formazione erogata dal Gruppo nel triennio 2022–2024:

Ore di formazione Mod.231 Anticorruzione	2024			2023			2022		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
<i>Dirigenti</i>	-	-	-	-	3	3	-	-	-
<i>Quadri</i>	24	-	24	-	2	2	6	-	6
<i>Impiegati</i>	632	314	946	70	88	158	12	12	24
<i>Operai</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totali	656	314	970	70	93	163	18	12	30

VSME Index

Il Report di Sostenibilità 2024 è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dal Voluntary standard for non-listed SMEs (VSME), piccole e medie imprese non quotate in mercati regolamentati, pubblicato a dicembre 2024 da EFRAG European Financial Reporting Advisory Group. Il VSME è stato adottato da MMS Falconara secondo l'opzione B di rendicontazione di utilizzo di entrambi i moduli previsti dallo Standard:

- a) Basic Module (Modulo Base) - Informativa generale e metriche di base ambientali, sociali e di condotta del business (governance).
- b) Comprehensive Module (Modulo completo) - informativa e indicatori integrativi rispetto al Basic Module e selezionata sulla base di quanto indicato e previsto dal Modulo.

L'indice degli indicatori rendicontati riflette l'opzione di rendicontazione descritta.

VSME Voluntary Sustainability Reporting Standard	Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note Applicazione standard / Omissioni
Informazioni Generali		
MODULO BASE		
B1 Criteri di redazione	Criteri di redazione	
B2 Pratiche, politiche e iniziative future per la transizione verso un'economia più sostenibile	<p>1 Informativa generale / 1.1 Strategia, modello di business e catena del valore / Attività, servizi e mercati di riferimento</p> <p>1 Informativa generale / 1.1 Strategia, modello di business e catena del valore / Il modello di business</p> <p>1 Informativa generale / 1.2 Governance e sostenibilità / Il contributo di SMI per lo sviluppo sostenibile</p> <p>1 Informativa generale / 1.2 Governance e sostenibilità / Le politiche e i valori di SMI</p> <p>3 Informativa sociale / 3.1 Le persone / Le politiche del personale e welfare</p> <p>3 Informativa sociale / 3.1 Le persone / La tutela della salute e sicurezza sul lavoro</p>	
Modulo onnicomprensivo		
C1 Strategia: modello aziendale e iniziative connesse alla sostenibilità	<p>1 Informativa generale / 1.1 Strategia, modello di business e catena del valore / Attività, servizi e mercati di riferimento</p> <p>1 Informativa generale / 1.1 Strategia, modello di business e catena del valore / Il modello di business</p> <p>1 Informativa generale / 1.1 Strategia, modello di business e catena del valore / Innovazione: Ricerca, Sviluppo e collaborazioni</p> <p>1 Informativa generale / 1.2 Governance e sostenibilità / Il contributo di SMI per lo sviluppo sostenibile</p> <p>1 Informativa generale / 1.2 Governance e sostenibilità / Le politiche e i valori di SMI</p> <p>3 Informativa sociale / 3.2 Gestione della supply chain / I rapporti con i fornitori</p> <p>3 Informativa sociale / 3.3 Gestione responsabile dei dati, dei clienti e della catena di fornitura / Qualità, sicurezza dei dati e delle informazioni</p> <p>3 Informativa sociale / 3.3 Gestione responsabile dei dati, dei clienti e della catena di fornitura / Comunicazione e consultazione</p> <p>3 Informativa sociale / 3.3 Gestione responsabile dei dati, dei clienti e della catena di fornitura / La disciplina del data breach (violazione dati personali)</p> <p>3 Informativa sociale / 3.3 Gestione responsabile dei dati, dei clienti e della catena di fornitura / La gestione del cliente</p>	

Modulo onnicomprensivo

C2 Descrizione delle pratiche, delle politiche e delle iniziative future per la transizione verso un'economia più sostenibile	<p>1 Informativa generale / 1.1 Strategia, modello di business e catena del valore / Attività, servizi e mercati di riferimento</p> <p>1 Informativa generale / 1.2 Governance e sostenibilità / Il contributo di SMI per lo sviluppo sostenibile</p> <p>1 Informativa generale / 1.2 Governance e sostenibilità / Le politiche e i valori di SMI</p> <p>3 Informativa sociale / 3.1 Le persone / Le politiche del personale e welfare</p> <p>3 Informativa sociale / 3.1 Le persone / La tutela della salute e sicurezza sul lavoro</p>
---	--

Informazioni Ambientali

MODULO BASE

B1 Energia ed emissioni di Gas Effetto Serra	<p>2 Informativa ambientale / 2.2 Energia ed emissioni/ Consumi di energia</p> <p>2 Informativa ambientale / 2.2 Energia ed emissioni / Emissioni</p>
B6 Acqua	2 Informativa ambientale / 2.3 Utilizzo responsabile delle risorse e gestione dei rifiuti/ Acqua
B7 Uso delle risorse, economia circolare e gestione dei rifiuti	2 Informativa ambientale / 2.3 Utilizzo responsabile delle risorse e gestione dei rifiuti/ Rifiuti

Informazioni Sociali

MODULO BASE

B8 Forza lavoro – Caratteristiche generali	3 Informativa sociale / 3.1 Le persone / Risorse umane - Caratteristiche generali
B9 Forza lavoro – Salute e sicurezza	3 Informativa sociale / 3.1 Le persone / La tutela della salute e sicurezza sul lavoro
B10 Forza lavoro – Retribuzione, contrattazione collettiva e formazione	3 Informativa sociale / 3.1 Le persone / Remunerazione, contrattazione collettiva e formazione

MODULO OMNICOMPENSIVO

C5 Altre caratteristiche (generali) della forza lavoro	3 Informativa sociale / 3.1 Le persone / Risorse umane - Caratteristiche generali
C6 Altre informazioni sulla forza lavoro propria – Politiche e procedure in materia di diritti umani	3 Informativa sociale / 3.1 Le persone / I diritti umani
C7 Incidenti gravi in materia di diritti umani	3 Informativa sociale / 3.1 Le persone / I diritti umani

Informazioni di Governance

MODULO BASE

B11 Condanne e ammende per corruzione attiva e passiva	4 Informativa di governance / 4.1 Il rispetto della concorrenza / Anticorruzione
--	--

MODULO OMNICOMPENSIVO

C9 Diversità di genere nell'organo di governance	1 Informativa generale / 1.2 Governance e sostenibilità / Organi societari e modelli di governance
--	--

Relazione della società di revisione indipendente sul Report di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di
SMI Technologies and Consulting S.r.l.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Report di sostenibilità di SMI Technologies and Consulting S.r.l. e società controllate (di seguito "SMI", la "Società") chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il Report di sostenibilità

Il Consiglio di Amministrazione di SMI Technologies and Consulting S.r.l. è responsabile per la redazione del Report di sostenibilità in conformità al Voluntary standard for non-listed SMEs (VSME), definito da EFRAG European Financial Reporting Advisory Group, secondo l'opzione di rendicontazione che prevede l'utilizzo dei moduli a) Basic Module (Modulo Base) e b) Comprehensive Module (Modulo completo), come descritto nel paragrafo Criteri di redazione del Report di sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione è altresì responsabile per quella parte del controllo interno da esso ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Report di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Il Consiglio di Amministrazione è inoltre responsabile 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 Report di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dal Voluntary standard for non-listed SMEs (VSME). Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Report 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 Report 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 Report 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 Report di sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Report di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio di esercizio;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Report di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di SMI 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 Report di sostenibilità.

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

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Report 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 accettare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- c) Per la sede di SMI, che abbiamo selezionato sulla base delle relative attività, del contributo agli indicatori di prestazione ed ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco e 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.

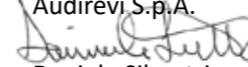
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report di sostenibilità di SMI Technologies and Consulting S.r.l. e società controllate relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dal Voluntary standard for non-listed SMEs (VSME), come descritto nel paragrafo Criteri di redazione del Report di sostenibilità.

Altri aspetti

Le informazioni comparative presentate nel Report di sostenibilità riferite all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sono state sottoposte a verifica.

Roma, 19 dicembre 2025

Audirevi S.p.A.

Daniele Silvestri
Socio



La famiglia del futuro

"Connessi oltre lo spazio"

Una tavola che si estende oltre i confini della stanza. Da un lato, un piatto apparecchiato in una cucina reale; dall'altro, volti che compaiono in un mosaico di schermi. I cibi sono diversi, ma il gesto è lo stesso: condividere. La luce dei dispositivi si mescola a quella del giorno. Sullo sfondo, città lontane e fusi orari che si sovrappongono. Qualcuno brinda da un continente, qualcun altro sorride da un altro emisfero. La distanza si dissolve in un istante. È una tavola che non ha centro, ma connessioni.

La famiglia del futuro non è una proiezione: esiste già. È fatta di persone che vivono in luoghi diversi, ma restano unite da una presenza continua, anche se invisibile. La tecnologia ha ridisegnato le distanze. I nonni compaiono sugli schermi dei nipoti, i fratelli si ritrovano in videochiamata, i pranzi di famiglia si organizzano tra notifiche e calendari condivisi. Le relazioni non scompaiono: cambiano forma, ritmo, linguaggio.

Essere insieme oggi non significa necessariamente trovarsi nello stesso luogo. Significa esserci quando serve, dedicare attenzione, mantenere un filo. La presenza fisica non è più l'unica misura della vicinanza. Si può essere lontani migliaia di chilometri e continuare a condividere momenti, idee, affetto.

La famiglia del futuro è un sistema in movimento: ibrido, interconnesso, capace di alternare intimità e distanza. Reinventa i rituali - la buonanotte via messaggio vocale, il compleanno su Zoom, l'abbraccio affidato

a un'emoji - e li trasforma in nuovi linguaggi dell'affetto.

Eppure, dietro lo schermo, resta intatto un bisogno antico: sentirsi parte di qualcosa. Anche nel digitale, si cercano voci, gesti, presenze che scaldano. Il calore, quando c'è, non dipende dal mezzo ma dall'intenzione. È questo che tiene insieme le famiglie del futuro: la volontà di esserci, comunque, in qualunque forma.

SMI Group si riconosce in questa idea di connessione consapevole. Siamo una comunità distribuita, fatta di persone e competenze che collaborano a distanza, ma si ritrovano unite da un linguaggio comune e da valori condivisi.

La nostra "presenza" non si misura in metri, ma in attenzione, cura, responsabilità reciproca. Costruiamo relazioni che attraversano sedi, progetti, generazioni, mantenendo il calore del contatto umano anche quando la comunicazione avviene attraverso uno schermo.

Ogni innovazione tecnologica per noi è anche un atto di relazione: un modo per avvicinare, non per separare.

Nel nostro modo di lavorare, il futuro non è un orizzonte lontano ma un campo di possibilità già aperto. Lo abitiamo con consapevolezza, ricordando che la connessione più importante non è quella digitale, ma quella che nasce tra le persone.

Sette famiglie, sette modi di stare insieme.

Dalla tavola mediterranea al cerchio matrilineare, dal vassoio Ubuntu agli schermi del futuro, ogni modello racconta una parte di noi.

Perché, in fondo, sotto lo stesso tetto non significa condividere solo un luogo, ma un'intenzione: costruire legami che resistono al tempo, ai cambiamenti, alle distanze.

Ed è questo il modo in cui SMI GROUP sceglie di guardare avanti: tenendo accesa la connessione più umana di tutte, quella che unisce le persone attraverso ciò che fanno, e attraverso ciò che credono possibile.

SMI GROUP

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

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

Revisore:
Audirevi S.p.A.

Cordinamento editoriale e concept:
Nicoletta Vulpetti

Progetto grafico editoriale e illustrazioni
MEDesignrome di Ercolino Milanese

Sotto lo stesso tetto

Sotto lo stesso tetto non è solo il titolo del nostro bilancio, ma un modo di camminare insieme.

Ogni casella di questo gioco racconta un valore, un gesto, un modo di fare impresa che nasce dalle famiglie del mondo.

Perché crescere, per noi, significa imparare da ogni incontro e arrivare, insieme, alla stessa casa.





smi-group.it

