



POLITICA

Sistema di Gestione Integrato

IDENTIFICATIVO
ZG_SGI_Politica Sistema di Gestione Integrato

Versione
Ed. 1 Rev. 1 - 23/09/2026

Versione : Definitivo
Classificazione : Utilizzo Interno

- ☒ : Copia soggetta ad aggiornamento
- ☐ : Copia non soggetta ad aggiornamento

Politica Sistema di Gestione Integrato

SOMMARIO

1	GENERALITÀ.....	2
1.1	TABELLA DELLE VERSIONI.....	2
1.1.1	NOTA RELATIVA ALLA VERSIONE CORRENTE	2
1.2	RIFERIMENTI NORMATIVI	2
1.3	RIFERIMENTI	7
2	SCOPO DEL DOCUMENTO	8
2.1	AMBITO DI APPLICABILITA'	8
2.2	RIESAME	8
3	L' ORGANIZZAZIONE	9
3.1	VISION AZIENDALE.....	9
3.2	MISSION AZIENDALE	9
3.3	VALORI AZIENDALI.....	11
3.4	INDIRIZZI E OBIETTIVI STRATEGICI.....	14
4	POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	15
4.1	GESTIONE DELLA QUALITA'	17
4.2	GESTIONE DEI SERVIZI.....	18
4.3	SICUREZZA SUL LAVORO	19
4.4	SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI.....	21
4.4.1	SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI NEI SERVIZI CLOUD	23
4.4.2	GOVERNANCE DEI SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE	25
4.5	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	26
4.6	PREVENZIONE REATI E ANTI-CORRUZIONE	28
4.7	SOSTENIBILITA ED AMBIENTE.....	31
4.8	PARITA' DI GENERE	32
4.9	RESPONSABILITÀ SOCIALE	35
4.10	RISK MANAGEMENT	37

Politica Sistema di Gestione Integrato

1 GENERALITÀ

1.1 TABELLA DELLE VERSIONI

Ver.	Redazione	Verifica	Approvazione	Data Emissione
1.0	A. Burla [COM]	M. Di Rienzo [RCOM]	M. Di Rienzo [RCOM]	09/07/2026
1.1	M. Di Rienzo [RCOM]	R. Caria [RLEG]	L. Casaccia [DCOM&LEG]	22/07/2026

1.1.1 NOTA RELATIVA ALLA VERSIONE CORRENTE

La presente revisione recepisce la necessità di aggiornare il § 4.6 al fine di poter gestire i requisiti riguardanti i riferimenti legislativi internazionali vigenti.

1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Nome	Descrizione
Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile	Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - Sustainable Development Goals - SDGs
Bureau of Industry and Security (BIS)	Il Bureau of Industry and Security è un'agenzia del Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti che promuove la sicurezza nazionale, la politica estera e gli obiettivi economici. Si occupa principalmente di regolamentare l'esportazione di tecnologie sensibili a "duplice uso" e di far rispettare le restrizioni commerciali, le leggi anti-boicottaggio e il rispetto dei trattati.
Convenzione anticorruzione dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE)	La Convenzione OCSE sulla lotta alla corruzione dei pubblici ufficiali stranieri nelle operazioni economiche internazionali (firmata a Parigi il 17 dicembre 1997) è il principale strumento giuridico vincolante volto a prevenire e reprimere il pagamento di tangenti negli appalti e nel commercio globale. Essa obbliga i Paesi aderenti a configurare la corruzione come reato penale
Convenzione ILO sulla violenza e sulle molestie del giugno 2019	Trattati internazionali sottoposti alla ratifica degli Stati membri trasposte nella legislazione nazionale specifici all'ambito delle molestie sul luogo di lavoro che determinano un ambiente di lavoro ostile e minaccioso per un dipendente a causa del comportamento inappropriato e indesiderato di un suo collega, pari o più alto in grado. Questo tipo di condotta può manifestarsi in diverse forme, tra cui ad esempio molestie sessuali, verbali o altre azioni discriminatorie
Convenzioni delle Nazioni Unite	Convenzioni sui diritti delle donne, sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale, sui diritti dell'infanzia, sui diritti delle persone con disabilità

Politica Sistema di Gestione Integrato

Nome	Descrizione
Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)	Trattati internazionali sottoposti alla ratifica degli Stati membri e, una volta ratificate, trasposte nella legislazione nazionale (Dichiarazione sui Principi e i Diritti Fondamentali nel Lavoro). Le raccomandazioni sono strumenti non vincolanti che definiscono le direttive per orientare le politiche e le attività nazionali.
Decreto Legislativo 138/2024	Recepimento della direttiva (UE) 2022/2555, relativa a misure per un livello comune elevato di cibersicurezza nell'Unione, recante modifica del regolamento (UE) n. 910/2014 e della direttiva (UE) 2018/1972 e che abroga la direttiva (UE) 2016/1148 pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 4 ottobre 2024, che recepisce formalmente la direttiva (UE) 2022/2555 nell'ordinamento italiano. Questo decreto è entrato in vigore il 16 ottobre 2024.
Decreto Legislativo 22 Giugno 2012, n.105	Decreto Legislativo 22 Giugno 2012 n. 105 per consentire il recepimento della "Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 2009/43/CE del 6 maggio 2009, che semplifica le modalità e le condizioni dei trasferimenti all'interno delle Comunità dei prodotti per la difesa".
Decreto Legislativo 231/01	Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica
Decreto Legislativo 81/08	Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
Determinazione ACN n. 379907/2025	Documento dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale che stabilisce una tabella di marcia e azioni specifiche per i soggetti interessati del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 dicembre 2022, relativa a misure per un livello comune elevato di cibersicurezza nell'Unione, che abroga la precedente Direttiva (UE) 2016/1148 (direttiva NIS 1) e che definisce le modalità e le specifiche tecniche per l'adempimento agli obblighi previsti dal Dlgs. 138/2024 (esempio la Determinazione ACN n. 379907/2025 relativa alle specifiche di base per gli adempimenti).
Dichiarazione sui Principi e i Diritti Fondamentali nel Lavoro	Il 18 giugno 1998 l'Organizzazione internazionale del Lavoro ha adottato la Dichiarazione dell'ILO sui principi e i diritti fondamentali del lavoro e suoi seguiti a Ginevra (Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO))
Dichiarazione Universale dei Diritti Umani	La Dichiarazione Universale dei Diritti Umani è un documento internazionale adottato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite che sancisce i diritti e le libertà di tutti gli esseri umani: è composta da un preambolo e da 30 articoli che sanciscono i diritti individuali, civili, politici, economici, sociali, culturali di ogni persona. I diritti dell'individuo vanno quindi suddivisi in due grandi aree: i diritti civili e politici e i diritti economici, sociali e culturali.

Politica Sistema di Gestione Integrato

Nome	Descrizione
Direttiva (UE) 2022/2555	Direttiva dell'Unione Europea relativa a misure per un livello comune elevato di cibersicurezza nell'Unione, recante modifica del regolamento (UE) n. 910/2014 e della direttiva (UE) 2018/1972 e che abroga la direttiva (UE) 2016/1148 (direttiva NIS 2)
Export Administration Regulations (EAR)	Le Export Administration Regulations (EAR) sono un insieme di leggi statunitensi (15 CFR Parti 730-774) che regolano l'esportazione, la riesportazione e il trasferimento di beni commerciali, a "duplice uso" e di alcuni articoli militari. Amministrate dal Bureau of Industry and Security (BIS), tutelano la sicurezza nazionale e gli interessi di politica estera.
Global Compact e Women's Empowerment Principles of the United Nations	Principio 1: Stabilire una leadership aziendale di alto livello per l'uguaglianza di genere. Principio 2: Trattare equamente tutte le donne e gli uomini sul lavoro e rispettare e sostenere i diritti umani e la non discriminazione. Principio 3: Garantire la salute, la sicurezza e il benessere di tutti i lavoratori, donne e uomini. Offre indicazioni alle imprese su come promuovere l'uguaglianza di genere e l'emancipazione delle donne sul posto di lavoro, nel mercato e nella comunità.
Internal Compliance Program(ICP)	Programma Interno di Conformità, strumento per la Gestione dei Rischi legali derivanti dalla mancata osservanza del Regolamento delegato (UE) 2023/66. La Raccomandazione (UE) 2021/1700 della Commissione del 15 settembre 2021 sui Programmi Interni di Conformità relativi ai controlli riguardanti prodotti a Duplice Uso ai sensi del regolamento (UE) 2021/821 ha fornito importanti indicazioni sulle modalità per l'implementazione di tale documento.
ISO 14001:2026	Sistemi di Gestione Ambientale – Requisiti e Guida per l'Uso
ISO 14064-1:2019	Parte 1: Specifiche e Guida a livello di Organizzazione per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas (GHG) ad effetto serra e della loro rimozione.
ISO 19011:2018	Linea guida per audit di sistemi di gestione
ISO 20000-2:2019	Gestione dei Servizi – Guida sull'applicazione della gestione del servizio
ISO 27001:2022	Sistemi di gestione per la Sicurezza delle Informazioni – Requisiti
ISO 27002:2022	Raccolta di prassi sui controlli per la sicurezza delle informazioni
ISO 27017:2015	Raccolta di prassi sui controlli per la sicurezza delle informazioni

Politica Sistema di Gestione Integrato

Nome	Descrizione
	per i Servizi Cloud basati sulla ISO 27002
ISO 27018:2019	Raccolta di prassi sui controlli per la sicurezza delle informazioni per la protezione delle <i>Personally Identifiable Information (PII)</i> nei Servizi Cloud pubblico attivi come <i>PII Processor</i>
ISO 37001:2016	Sistemi di Gestione Anticorruzione
ISO 45001:2018	Sistemi di gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro – Requisiti
ISO 9000:2015	Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
Istituto del Distacco (art. 30 del Decreto Legislativo 10 settembre 2003, n. 276)	si configura quando il Datore di Lavoro per soddisfare un proprio interesse pone temporaneamente uno o più lavoratori a disposizione di un altro soggetto per l'esecuzione di una determinata attività lavorativa
Legge 28 giugno 2024, n. 90	Disposizioni in materia di rafforzamento della cybersicurezza nazionale e di reati informatici.
Linee Guida NIS2 (Settembre 2025)	linee guida specifiche per l'implementazione degli obblighi di sicurezza.
L'Office of Foreign Assets Control (OFAC)	L'Office of Foreign Assets Control (OFAC) è un'agenzia di intelligence finanziaria e di controllo del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti. Amministra e applica sanzioni economiche e commerciali basate sulla politica estera degli Stati Uniti e sugli obiettivi di sicurezza nazionale contro paesi stranieri, regimi, terroristi e trafficanti internazionali di narcotici presi di mira
Nulla Osta di Sicurezza Industriale (NOSI)	Il Nulla Osta di Sicurezza Industriale (NOSI) è l'abilitazione di sicurezza che consente agli operatori economici di trattare informazioni classificate e partecipare a gare d'appalto per l'affidamento di contratti classificati SEGRETO o SEGRETISSIMO ovvero qualificati NATO o UE e di eseguire lavori, fornire beni e servizi, realizzare opere, studi e progettazioni ai quali sia attribuita una classifica di segretezza superiore a RISERVATO. L'Ufficio centrale per la segretezza provvede al rilascio – ed eventualmente alla revoca, sospensione o limitazione – del NOSI sulla base di un accertamento dell'affidabilità dell'operatore economico. Ha validità decennale fino a livello SEGRETO, quinquennale se a livello SEGRETISSIMO.
PdR125	La norma PdR125 prevede la misura, la rendicontazione e la valutazione dei dati relativi al genere, perseguendo l'obiettivo di colmare i gap attualmente esistenti e incorporare il nuovo paradigma relativo alla parità di genere all'interno dei valori dell'organizzazione

Politica Sistema di Gestione Integrato

Nome	Descrizione
Regolamento (UE) 2022/2554	Il Regolamento (UE) 2022/2554 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 è relativo alla resilienza operativa digitale per il settore finanziario ed è il principale riferimento normativo relativo a DORA (Digital Operational Resilience Act). Questo regolamento è entrato in vigore il 16 gennaio 2023 ed è pienamente vincolante e applicabile in tutti gli Stati membri dell'UE a partire dal 17 gennaio 2025. Il quadro normativo DORA oltre al regolamento principale include anche: ▪ Modifiche ad altri regolamenti UE esistenti: DORA modifica specificamente i regolamenti (CE) n. 1060/2009, (UE) n. 648/2012, (UE) n. 600/2014, (UE) n. 909/2014 e (UE) 2016/1011 per garantire coerenza nell'applicazione. ▪ Atti delegati e norme tecniche di attuazione (RTS e ITS): Le autorità di vigilanza europee (come EBA, ESMA, EIOPA) stanno sviluppando ulteriori norme tecniche per specificare i requisiti del regolamento. Diversi di questi atti sono previsti entro la fine del 2024 e sono fondamentali per l'implementazione pratica della normativa. ▪ Articoli specifici: Alcuni articoli chiave definiscono requisiti specifici, come l'articolo 19 sulla segnalazione dei gravi incidenti ICT e delle minacce informatiche significative, e gli articoli 24-27 sui test di resilienza operativa digitale
Regolamento (UE) 2024/1689	Il Regolamento del Parlamento Europeo noto anche come AI Act stabilisce le regole armonizzate per l'intelligenza artificiale (IA) nell'Unione Europea. L'AI Act è la prima normativa europea sull'intelligenza artificiale mirata a garantire che i sistemi AI siano sicuri, trasparenti e rispettosi dei diritti fondamentali, con un approccio basato sul rischio. Il suo obiettivo è tutelare i cittadini e al contempo promuovere l'innovazione, vietando le applicazioni a rischio inaccettabile e introducendo requisiti rigorosi per quelle ad alto rischio.
Regolamento di esecuzione (UE) 2024/2690	Rilevante per l'attuazione della direttiva NIS2, pubblicato il 18 ottobre 2024.
Regolamento Interno Sicurezza (R.I.S.)	Il Regolamento Interno di Sicurezza (RIS) per la NOSI (Nulla Osta di Sicurezza Industriale) è un documento che descrive le misure di sicurezza fisica, documentale, personale e industriale predisposte per la protezione e la tutela delle informazioni classificate di un'azienda.
Regolamento UE 2016/679	Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (GDPR)
Regolamento UE 2016/679	Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (GDPR)
SA8000	Norma SA8000®:2014 "Social Accountability 8000" Standard

Politica Sistema di Gestione Integrato

Nome	Descrizione
	Internazionale elaborato da Social Accountability International - Giugno 2014
UK Bribery Act	La legge britannica sulla corruzione del 2010 è tra le leggi anticorruzione più severe al mondo. Applica un quadro di "tolleranza zero" che si estende a livello globale a cittadini, residenti e aziende del Regno Unito. Vieta la corruzione sia nel settore pubblico che in quello privato e, in particolare, ritiene le organizzazioni commerciali responsabili qualora una persona a esse associata non impedisca la corruzione per loro conto.

1.3 RIFERIMENTI

Nome	Descrizione
ZG_SGI_Linee Guida al Sistema di Gestione Integrato	Riferimento principale del Sistema di Gestione Integrato (SGI)
ZG_SGSI_P001_Politica Informazioni Sicurezza	Politica di Sicurezza delle Informazioni adottata da Zenita Group S.p.A. per l'erogazione di prodotti e/o servizi
ZG_SGI_Politica Sostenibilità	Riferimento principale per la Politica ambientale e Sociale adottata da Maticmind ora Zenita Group S.p.A.
ZG_GDPR_POL001_Privacy_Policy	Politica di Gestione della Privacy applicata da Zenita Group S.p.A. per il trattamento dei dati personali, siano essi riferiti al personale interno all'azienda che esterno (Stakeholder)
ZG_PAQ231_01_Procedura Whistleblowing	Politica per la gestione delle segnalazioni di mancato rispetto delle regole di condotta imposte ai fini della prevenzione dei reati e delle procedure del Modello di Organizzazione e Gestione
ZG_MOG 231_Parte Generale e Speciale	Linee Guida del Sistema di Gestione Anticorruzione attraverso il quale sono definite, attuate, monitorate e migliorate le azioni attraverso le quali l'Azienda si impegna a prevenire la commissione di reati e atti di corruzione
ZG_231_Codice Etico	Espressione di sintesi delle norme interne Aziendali e delle normative dei paesi in cui opera per il rispetto della legalità, della correttezza e trasparenza nonché del rispetto della dignità della persona

Politica Sistema di Gestione Integrato

2 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento costituisce la *Politica del Sistema di Gestione Integrato* attraverso la quale la Direzione Zenita Group S.p.A. intende formalmente descrivere gli indirizzi e gli obiettivi strategici in materia di:

- *Qualità dei propri processi e dei Servizi collegati*
- *Salute e la Sicurezza dei Lavoratori*
- *Sicurezza delle Informazioni*
- *Dati Personali*
- *Sostenibilità di Impresa (Ambiente, Sociale e Governance)*
- *Prevenzione dei Reati e della Corruzione*
- *Parità di Genere*
- *Responsabilità Sociale*

2.1 AMBITO DI APPLICABILITA'

La presente Politica è valida per l'intera Azienda e tutto il Management che è direttamente responsabile dell'attuazione della Politica all'interno delle rispettive funzioni aziendali. Gli indirizzi e gli obiettivi espressi nel presente documento sono da considerarsi di livello generale e rappresentano le direttive emanate dalla Direzione di Zenita Group S.p.A..

I destinatari della politica sono tutti i collaboratori dell'Azienda, dipendenti o consulenti, con qualsiasi forma contrattuale che svolgono attività lavorative sia presso le sedi di Zenita Group S.p.A. che presso quelle dei Clienti per quanto di competenza.

I destinatari sono invitati a collaborare attivamente al fine di rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi espressi nel presente documento.

2.2 RIESAME

Il riesame della presente Politica è effettuato periodicamente e almeno una volta l'anno dalla Direzione di Zenita Group S.p.A. al fine di valutare l'efficienza e l'efficacia del *Sistema di Gestione Integrato* e adoperarsi nell'indirizzo delle azioni atte a consentirne il miglioramento continuo.

Politica Sistema di Gestione Integrato

3 L' ORGANIZZAZIONE

Da molti anni Zenita Group S.p.A., già Maticmind S.p.A., opera con successo nel settore dell'*Information & Communication Technology* in qualità di *System Integrator* ad alta specializzazione. La capacità di definire e integrare soluzioni sulla base delle esigenze dei propri Clienti rende la Società un partner innovativo ed affidabile.

Gli ambiti di attività di Zenita Group S.p.A. nei quali si riflettono le competenze tecnologiche sono molteplici e tra tutte occupano una posizione di rilievo quelle relative al *Data Center & Cloud, Collaboration, Storage, Security, Networking & Mobility e Application*.

In uno scenario in continua e frenetica evoluzione, la Società negli ultimi anni ha lavorato molto per innovare il proprio portafoglio di offerta anche attraverso operazioni straordinarie di acquisizione di varie realtà a partire dal 2015.

Nel biennio 2021-2022 Maticmind, oggi Zenita Group S.p.A., ha continuato il suo percorso di crescita acquisendo altre società costituendo così il gruppo, ora diventato Zenita Group S.p.A., che nasce da un progetto imprenditoriale che vede come principali protagonisti il fondo di *Private Equity CVC* che ha assunto la quota di controllo di Maticmind, oggi Zenita Group S.p.A., e *CDP Equity* (diretta emanazione del *Ministero dell'Economia*) e che ha come obiettivo la costruzione di un polo di aggregazione per il settore dell'*Information Technology* italiano.

3.1 VISION AZIENDALE

"Make IT Easy": Zenita Group S.p.A vuole rendere la complessità dell'ICT semplice ai propri Clienti sfruttando le competenze multidisciplinari presenti al proprio interno. Per mantenere la posizione di leadership sul mercato di riferimento siamo convinti che è necessario apportare sempre dei cambiamenti: cambiare non sempre è sinonimo di miglioramento ma certamente per migliorare è necessario cambiare, cercando sempre di individuare nuove opportunità anche laddove ci sono problematiche.

3.2 MISSION AZIENDALE

Zenita Group S.p.A è un *System Integrator* italiano operante nel settore ICT che si propone come *Digital Provider* in grado di progettare, integrare e gestire soluzioni tecnologiche innovative, grazie a competenze specialistiche in ambito *Networking, Sicurezza, Unified Communications & Collaboration, Datacenter & Cloud, Servizi Applicativi, Mobility, Cybersecurity e Managed Security Services*.

Il mercato di riferimento di Zenita Group S.p.A comprende settori strategici quali il Finance, il

Politica Sistema di Gestione Integrato

Government, l'Enterprise ed il Service Provider, potendo vantare più di 1500 Clienti nel mercato italiano e referenze di assoluto valore sia in termini di Clientela che di progetti realizzati.

La missione dell'Azienda è quella di proporsi come partner, interpretando il mercato in modo da individuare e fornire soluzioni ad alto contenuto tecnologico che generino crescita e valore, garantendo ai Clienti il raggiungimento dei propri obiettivi e la piena soddisfazione.

L'impegno dell'Azienda, in tal senso, è caratterizzato da una forte presenza territoriale, da solide ed ampie competenze e capacità, da consolidate partnership con i maggiori Vendor mondiali, dalla costante ricerca e innovazione che permettono all'Azienda di realizzare soluzioni ICT integrate, complete e flessibili garantendone l'operatività per l'intero ciclo di vita.

Politica Sistema di Gestione Integrato

3.3 VALORI AZIENDALI

Zenita Group S.p.A ritiene essenziale esprimere con chiarezza e condividere principi, valori, regole comportamentali e responsabilità comuni che ne orientano i comportamenti nelle relazioni con il mercato, con le comunità e l'ambiente in cui opera, con le persone che vi collaborano e con chi ha un legittimo interesse nei confronti delle attività svolte, e a cui sono soggetti tutti coloro i quali operano nel contesto aziendale.

Pertanto, nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, Zenita Group S.p.A assume i seguenti valori ispiratori che guidano costantemente le azioni e gli indirizzi strategici intrapresi.

Orientamento al Cliente

Il Cliente è al centro delle scelte strategiche ed operative di Zenita Group S.p.A. I rapporti con i Clienti si fondano sull'attenzione, sull'ascolto costante, sulla personalizzazione delle soluzioni al fine di offrire prodotti e servizi che soddisfino le esigenze di ogni singolo Cliente, facendo in modo che possa raggiungere gli obiettivi più sfidanti, centrando le sue specifiche necessità con precisione e affidabilità, costruendo una relazione di fiducia a lungo termine.

Reputazione

Zenita Group S.p.A. considera la propria reputazione, individuale e collettiva, il più importante patrimonio aziendale. Pone quindi particolare attenzione a tutti gli Stakeholders (Dipendenti, Clienti, Fornitori, ecc.) che contribuiscono a far crescere il rispetto e la fiducia nell'Azienda.

Capitale Umano

Il successo dell'Azienda e dei nostri Clienti è da ricercarsi nelle capacità del capitale umano: spirito di iniziativa e convinzione sono caratteristiche distintive delle persone in Zenita Group S.p.A. che, con impegno e coinvolgimento nella ricerca della qualità e nell'innovazione dei prodotti e dei servizi rispondono in maniera efficace ed efficiente alle sfide del mercato.

Professionalità e Competenza

La competenza e l'esperienza professionale sono alla base dei successi di Zenita Group S.p.A.. La crescita aziendale nel tempo passa necessariamente per una continua valorizzazione del capitale di competenza e professionalità attraverso la condivisione delle conoscenze, la promozione della formazione continua e lo sviluppo della collaborazione e delle sinergie tra le persone.

Ricerca e Innovazione

Zenita Group S.p.A. promuove e sostiene il processo di miglioramento continuo accrescendo la propria eccellenza nel system integration infrastrutturale, nell'individuazione e innovazione

Politica Sistema di Gestione Integrato

delle soluzioni, nell'organizzazione delle strutture e delle risorse interne che, grazie a know-how altamente specializzato e aggiornati, sono in grado di garantire l'effettiva qualità ed eccellenza dei risultati e, quindi, dei prodotti e dei servizi per l'intero ciclo di vita.

Responsabilità ed Etica e Governance

Responsabilità e correttezza etica sono i punti fermi di Zenita Group S.p.A. nell'agire verso Clienti, partner, collaboratori, fornitori e con tutti gli Stakeholders di riferimento, instaurando rapporti solidi e durevoli e valorizzando la trasparenza, il sostegno alle iniziative di solidarietà e il rispetto dell'ambiente.

Parità di Genere

Uno dei valori contenuti nel *Codice Etico* è il riconoscimento fondamentale ed irrinunciabile dell'uguaglianza nei diritti e nei doveri tra uomo e donna per lo sviluppo aziendale. Zenita Group S.p.A. incentiva la formazione delle risorse umane attraverso la creazione di opportunità di impiego disconoscendo e ripudiando ogni principio di discriminazione basato sul sesso, sulla nazionalità, sulla religione, sulle opinioni personali e politiche, sull'età, sulla salute e sulle condizioni economiche dei propri interlocutori, ivi inclusi i propri fornitori.

Sicurezza sul Lavoro e Tutela della Salute dei Dipendenti

Zenita Group S.p.A. promuove le azioni e i comportamenti responsabili finalizzati ad assicurare il mantenimento della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, la tutela della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità delle informazioni e dei dati personali trattati attraverso l'attuazione di tutte le misure di sicurezza e prevenzione fornite dall'evoluzione tecnologica, dai miglioramenti organizzativi e dalle migliori prassi.

Sostenibilità di Impresa ed Ambiente

La sostenibilità di impresa (o Corporate Sustainability) è un modello gestionale di analisi e rendicontazione che introduce gli impatti ambientali, sociali ed economici nelle strategie aziendali quali occasioni di rischio ed opportunità.

La Sostenibilità vuole assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere le possibilità delle generazioni future di realizzare i propri pertanto non deve essere vista solo come una responsabilità etica, ma anche e soprattutto una leva strategica per la crescita: l'obiettivo è garantire la crescita a lungo termine dell'azienda, minimizzando gli impatti negativi ed i rischi, massimizzando le opportunità ed il valore per tutti gli stakeholder.

Zenita Group S.p.A. assicura un'attenzione particolare alla salvaguardia dell'ambiente e al rispetto della legislazione ambientale e promuove un approccio preventivo attraverso la valutazione e il monitoraggio degli aspetti ambientali ascrivibili alle proprie attività al fine di

Politica Sistema di Gestione Integrato

pianificare le opportune azioni in un'ottica di contenimento di tali impatti e di miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali.

Responsabilità Sociale

L'adozione di un sistema di gestione conforme alla normativa SA8000:2014 ha lo scopo di fornire uno strumento di controllo finalizzato a garantire in ogni ambito il rispetto dei principi della dichiarazione dei Diritti umani, delle convenzioni internazionali ILO e delle normative italiane in tema di lavoro e salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Tutti i requisiti della norma SA8000:2014 si ritengono applicabili e pertanto non ci sono esclusioni.

Rispetto delle Norme

Zenita Group S.p.A. assicura a tutti gli Stakeholders di riferimento il rispetto delle norme inderogabili di legge e di contratto di volta in volta applicabili ai rapporti tra sé stessa ed i destinatari del proprio Codice Etico, espressione di sintesi delle norme interne e delle normative dei paesi in cui opera, in un quadro di legalità, correttezza, trasparenza e rispetto della dignità della persona.

Politica Sistema di Gestione Integrato

3.4 INDIRIZZI E OBIETTIVI STRATEGICI

Nell'indirizzo e nell'esercizio della propria attività, la Direzione di Zenita Group S.p.A. si prefigge il rispetto dei *Valori Aziendali* nonché il completamento della propria *Vision* e *Mission* attraverso il conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- instaurare una relazione di fiducia con Clienti e Fornitori in ottica di Partnership, assicurando affidabilità, responsabilità e correttezza
- offrire prodotti innovativi e livelli di servizio sempre ottimali attraverso la capacità di adattarsi ai mutamenti tecnologici sostenendo l'innovazione e il progresso
- preservare al meglio l'immagine dell'azienda quale fornitore affidabile e competente e confermare e sviluppare la propria posizione come fornitore di Organizzazioni pubbliche e private
- incrementare il vantaggio competitivo dell'Azienda in modo efficace ed efficiente migliorando i risultati operativi e le quote di mercato attraverso, anche, l'ottimizzazione dei costi e delle risorse
- proteggere e salvaguardare il patrimonio informativo e tutte le risorse elaborative delle informazioni al fine di garantire la fornitura di servizi e la continuità di business
- efficientare il processo di integrazione tra Zenita Group S.p.A. e le società acquisite al fine di migliorare le performance aziendali
- adottare le misure atte a garantire la fidelizzazione del personale e la sua professionalizzazione, nonché di sensibilità e competenza
- rispondere ai requisiti contrattuali, impliciti ed espliciti, sottoscritti con i propri Clienti e Fornitori e garantire una gestione contrattuale responsabile e trasparente
- rispondere, rispettare e promuovere le indicazioni e i principi contenuti nelle normative vigenti e cogenti di riferimento
- migliorare costantemente l'organizzazione Aziendale attraverso la costante ricerca di attività correttive e/o migliorative finalizzate a contrastare gli effetti non conformi rispetto a regolamenti, normative e standard di riferimento.
- sostenere la propria caratterizzazione come Azienda fortemente orientata alla gestione e alla qualità dei Servizi IT
- sostenere la propria caratterizzazione come Azienda fortemente orientata alla Sicurezza delle Informazioni.

Politica Sistema di Gestione Integrato

4 POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Per rendere sistematica la pianificazione ed il raggiungimento degli obiettivi strategici la Direzione Zenita Group S.p.A. oltre ad assicurare il proprio supporto e l'impiego di tutte le risorse necessarie ritiene indispensabile massimizzare l'efficacia e l'efficienza delle attività di business e delle risorse, attraverso un processo di *Miglioramento Continuo* della:

- Qualità dei propri processi e dei Servizi collegati
- Gestione degli Aspetti Ambientali connessi alla propria attività
- Sostenibilità di Impresa e rendicontazione CSRD
- Continuità Operativa
- Sicurezza delle Informazioni
- Privacy
- Salute e della Sicurezza dei Lavoratori
- Protezione dei Dati Personali
- Prevenzione dei Reati e della Corruzione
- Parità di Genere
- Responsabilità Sociale d'Impresa.

In quest'ottica Zenita Group S.p.A. ha implementato un *Sistema di Gestione Integrato (SGI)* che per adeguarsi all'evoluzione dell'Azienda negli anni oltre a comprendere le attività in materia di *Gestione della Qualità (ISO 9001:2015)* ha ampliato il proprio campo di applicazione includendo i requisiti previsti dalle norme in materia di:

- Gestione degli Aspetti Ambientali (*UNI EN ISO 14001:2026*)
- quantificazione e la Rendicontazione delle Emissioni di Gas ad Effetto Serra (GHG) e della loro rimozione (*UNI EN ISO 14064-1:2019*)
- gestione dei Servizi IT (*ISO 20000-1:2018*),
- gestione della Sicurezza delle Informazioni (*ISO 27001:2022, ISO 27017:2015, ISO 27018:2019*)
- Protezione dei Trattamenti di Dati Personali (*Regolamento UE 679/2016, Dlgs 196/2003*)
- Prevenzione di Reati e Anti-corruzione (*Dlgs. 231/2001, ISO 37001:2016*)
- gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (*ISO 45001:2018*)
- Parità di Genere (*UNI/PdR 125:2022*)
- Responsabilità Sociale d'Impresa (*SA8000*)

Politica Sistema di Gestione Integrato

- Governance dei sistemi di Intelligenza Artificiale, in conformità al Regolamento (UE) 2024/1689

Di seguito sono formalmente declinati ed evidenziati principi guida e gli obiettivi per ciascun sistema di gestione, che costituiscono la politica del *Sistema di Gestione Integrato* e che concorrono al raggiungimento degli obiettivi strategici definiti dalla Direzione.

Per la descrizione dei suddetti sistemi in termini di contesto, campo di applicazione, struttura organizzativa, processi, procedure e risorse si rimanda alle Linee Guida del Sistema di Gestione Integrato (rif. *ZG_SGI_Linee Guida al Sistema di Gestione Integrato*).

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.1 GESTIONE DELLA QUALITA'

Zenita Group S.p.A. si impegna a svolgere le proprie attività con il supporto di metodologie e strumenti integrati in un *Sistema di Gestione della Qualità* conforme alla norma ISO 9001:2015, con un approccio mirato alla pianificazione, all'attuazione, al monitoraggio e miglioramento continuo dei processi e finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- assicurare l'efficacia e l'efficienza del *Sistema di Gestione per la Qualità* attraverso il monitoraggio e miglioramento continuo finalizzato a prevenire, ridurre e/o eliminare le non conformità rispetto alla norma di riferimento
- condurre riesami periodici del *Sistema di Gestione per la Qualità* al fine di assicurare che siano conseguiti gli obiettivi e sia promosso il miglioramento continuo
- mantenere adeguati i prodotti offerti ai Clienti attraverso il mantenimento di un'appropriata qualità, efficienza e continuità delle prestazioni, nel rispetto dei requisiti richiesti
- promuovere l'approccio per processi e la gestione dei rischi che possono impattare sulla conformità dei prodotti e/o dei servizi e sull'accrescimento della soddisfazione dei Clienti
- assicurare l'integrazione dei processi e delle attività ad essi relativi, siano essi applicati per obiettivi interni all'Azienda che per erogare prodotti e/o dei servizi ai Clienti, nell'ottica di ottimizzazione dell'impegno profuso
- stabilire e formalizzare la struttura organizzativa aziendale con la suddivisione in aree di competenza e definire i ruoli e le responsabilità delle funzioni aziendali
- promuovere il *Sistema di Gestione per la Qualità* in modo che l'intera organizzazione aziendale sia coinvolta e che ognuno sia consapevole del proprio contributo nella gestione della qualità
- formare, informare e sensibilizzare continuamente le risorse interne per renderle consapevoli dell'importanza delle conseguenze legate allo svolgimento delle proprie attività
- misurare ed accrescere la soddisfazione del Cliente garantendo un flusso di informazioni costante e completo riguardante i servizi che lo riguardano
- comunicare l'importanza di soddisfare i Requisiti del Cliente, le prescrizioni normative, legali e regolamentari, nonché gli obblighi contrattuali.

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.2 GESTIONE DEI SERVIZI

Zenita Group S.p.A. si impegna a fornire sistematicamente Servizi IT basati su concetti peculiari come la garanzia di continuità, disponibilità e rispetto dei livelli prestazionali, con il supporto di metodologie e strumenti integrati in un *Sistema di Gestione dei Servizi* conforme alla norma ISO 20000-1:2018, con un approccio mirato alla pianificazione, all'attuazione, al monitoraggio e miglioramento continuo dei processi e finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- assicurare l'efficacia e l'efficienza del *Sistema di Gestione dei Servizi* attraverso il monitoraggio e miglioramento continuo finalizzato a prevenire, ridurre e/o eliminare le non conformità rispetto alla norma di riferimento
- condurre riesami periodici del *Sistema di Gestione dei Servizi* per assicurare che siano conseguiti gli obiettivi e sia promosso il miglioramento continuo
- stabilire e formalizzare la struttura organizzativa aziendale con la suddivisione in aree di competenza e definire i ruoli e le responsabilità delle funzioni aziendali
- promuovere il *Sistema di Gestione dei Servizi* in modo che l'intera organizzazione aziendale sia coinvolta e che ognuno sia consapevole del proprio contributo nella gestione dei servizi
- sviluppare, mantenere e migliorare l'infrastruttura tecnologia a supporto dei servizi erogati e dei processi aziendali ad essi collegati.
- garantire la continuità e disponibilità dei servizi erogati in relazione ai *Livelli di Servizio* definiti e concordati con gli Stakeholder interni ed esterni all'Azienda
- garantire la conformità dei servizi erogati alle politiche e agli standard aziendali di *Sicurezza delle Informazioni* e Protezione dei Dati Personali
- promuovere un approccio orientato ai rischi che, attraverso la definizione dei livelli e dei criteri per la loro accettazione assicuri la valutazione e la gestione dei rischi, sin dalle fasi di progettazione dei servizi
- assicurare che siano attuati e mantenuti aggiornati piani di gestione del servizio al fine di soddisfare i requisiti e i livelli di servizio
- formare informare e sensibilizzare continuamente le risorse interne, rendendole consapevoli dell'importanza delle conseguenze legate alla corretta gestione del servizio
- misurare ed accrescere la soddisfazione del Cliente garantendo un flusso di informazioni costante e completo riguardante i servizi che lo riguardano.

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.3 SICUREZZA SUL LAVORO

Zenita Group S.p.A. si impegna a garantire l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori e a svolgere tutte le attività nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di *Sicurezza sul Lavoro*, con il supporto di metodologie e strumenti integrati in un *Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro* conforme alla norma *ISO 45001:2018* con un approccio mirato alla pianificazione, all'attuazione, al monitoraggio e *Miglioramento Continuo* dei processi e finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- assicurare l'efficacia e l'efficienza del *Sistema di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro* attraverso un processo di monitoraggio e il miglioramento continuo finalizzato a prevenire, ridurre e/o eliminare le non conformità rispetto alla norma di riferimento
- condurre riesami periodici del *Sistema di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro* per assicurare che siano conseguiti gli obiettivi e sia promosso il miglioramento continuo
- tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori e il rispetto delle norme di riferimento mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie
- promuovere un approccio orientato ai rischi che attraverso la definizione dei livelli e dei criteri per la loro accettazione prevenga e/o riduca, sin dalle fasi di progettazione delle attività lavorative, i rischi per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori
- programmare le attività dell'azienda in termini di valutazione dei rischi e gestione delle emergenze, predisporre e tenere aggiornati i documenti di valutazione dei rischi e i *Piani delle Emergenze*
- stabilire e formalizzare la struttura organizzativa e definire ruoli e responsabilità, quali il *Datore di Lavoro*, i *Dirigenti della Sicurezza*, il *RSPP*, il *RLS* i *Medici Competenti*, i *Preposti* e i Lavoratori addetti alla sicurezza, affinché contribuiscano al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della *Salute e della Sicurezza sul Lavoro*
- promuovere il *Sistema di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro* in modo che l'intera organizzazione aziendale sia coinvolta, dal *Datore di Lavoro* sino al singolo lavoratore e che ognuno segua i propri compiti e le proprie attribuzioni
- garantire a tutti i lavoratori formazione e addestramento necessari per svolgere le proprie attività in sicurezza e in rispetto delle normative vigenti, anche attraverso attività di sensibilizzazione e informazione sui comportamenti da tenere per salvaguardare la *Salute e la Sicurezza sul Lavoro*
- promuovere azioni preventive al fine di ridurre le probabilità di incidente, infortuni, quasi infortuni o altre non conformità
- effettuare verifiche, ispezioni e audit interni atti a garantire la conformità delle sedi di lavoro rispetto alla normativa vigente e ad identificare e a prevenire eventuali situazioni di rischio

Politica Sistema di Gestione Integrato

o controllare la corretta applicazione e attuazione del *Sistema di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro*

- comunicare con i Clienti, i Fornitori e gli Appaltatori per garantire la loro sicurezza e definire insieme a loro la migliore gestione dei rischi interferenti e con le autorità pubbliche competenti
- adottare tecnologie e processi che offrano un *Miglioramento Continuo* delle prestazioni in materia di *Sicurezza e Salute sul Lavoro*
- aggiornare le *Procedure di Emergenze e di Sicurezza*.

Inoltre, Zenita Group S.p.A. promuove la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti nei processi di identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi, definizione delle misure di prevenzione e miglioramento delle prestazioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.4 SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Zenita Group S.p.A. si impegna a tutelare la Riservatezza, l'Integrità e la Disponibilità delle proprie informazioni e delle informazioni dei propri Clienti, con il supporto di metodologie, presidi e strumenti integrati in un *Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni* conforme alla norma *ISO 27001:2022, ISO 27017:2015 e ISO 27018:2019* con un approccio mirato alla pianificazione, all'attuazione, al monitoraggio e miglioramento continuo dei processi e finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- assicurare l'efficacia e l'efficienza del *Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni* attraverso un processo di monitoraggio e il miglioramento continuo finalizzato a prevenire, ridurre e/o eliminare le non conformità rispetto alla norma di riferimento
- supportare la conformità dell'organizzazione alla *Direttiva (UE) 2022/2555 e Dlgs 138/2024* (così detta *NIS2*) sia per l'applicabilità diretta della normativa su Zenita Group S.p.A. che indiretta in qualità di fornitore di Clienti
- supportare la conformità dell'organizzazione al *Regolamento DORA (Digital Operational Resilience Act - Regolamento UE 2022/2554)* per l'applicabilità indiretta della normativa su Zenita Group S.p.A. in qualità di fornitore di Clienti
- condurre riesami periodici del *Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni* per assicurare che siano conseguiti gli obiettivi e sia promosso il miglioramento continuo
- tutelare la *Riservatezza, l'Integrità e la Disponibilità* delle informazioni mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie
- stabilire e formalizzare la struttura organizzativa aziendale con la suddivisione in aree di competenza e definire i ruoli e le responsabilità delle funzioni aziendali in merito alla sicurezza delle informazioni
- promuovere il *Sistema di Sicurezza delle Informazioni* in modo che l'intera organizzazione aziendale sia coinvolta e che ognuno sia consapevole del proprio contributo nella sicurezza delle informazioni
- promuovere un approccio orientato ai rischi che, attraverso la definizione dei livelli e dei criteri per la loro accettazione, prevenga e/o riduca, sin dalle fasi di progettazione dei sistemi informativi, i rischi per la perdita di Riservatezza Integrità e Disponibilità delle informazioni
- prevenire gli incidenti della sicurezza delle informazioni onde evitarne, contenerne o minimizzarne gli impatti, salvaguardando gli interessi aziendali e di tutti gli Stakeholder
- garantire al personale, ai collaboratori e ai Fornitori una adeguata conoscenza e un grado di consapevolezza delle problematiche connesse alla sicurezza, per acquisire sufficiente coscienza delle loro responsabilità in merito al trattamento delle informazioni e alla minimizzazione dei rischi derivanti dalle minacce alla sicurezza del Sistema Informativo di

Politica Sistema di Gestione Integrato

Zenita Group S.p.A.

- garantire la conformità ai requisiti derivanti da normative cogenti applicabili, dagli standard internazionali e dalle principali best practice di settore
- definire e mantenere piani operativi che, in casi di emergenza, garantiscano la continuità nella fornitura di *Servizi di Sicurezza* e dei *Servizi di Business*.

Per raggiungere i suddetti obiettivi Zenita Group S.p.A. ha definito principi e indirizzi generali all'interno della *Politica Generale di Sicurezza delle Informazioni* (rif. ZG_SGSI_P001_Politica Sicurezza Informazioni) nella quale trovano riscontro i principi fondamentali della Sicurezza delle Informazioni:

- Risorse Umane
- Asset (Risorse Informative)
- Classificazione delle Informazioni
- Controllo degli Accessi
- Gestione Degli Accessi Alle Informazioni
- Controlli Crittografici
- Fisica e Ambientale
- Attività Operative
- Acquisizione, Sviluppo e Manutenzione dei Sistemi Informativi
- Cambiamenti di Sistema
- Relazioni con i Fornitori
- Gestione degli Incidenti
- Gestione della Continuità Operativa (Business Continuity).

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.4.1 SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI NEI SERVIZI CLOUD

Zenita Group S.p.A. pone il proprio massimo impegno per garantire il rispetto della normativa vigente e la conformità con lo standard *ISO 27017:2015* nell'ambito dell'erogazione dei servizi SAAS verso i propri Clienti:

- assicurando l'efficacia e l'efficienza dell'infrastruttura logica che compone il Cloud garantendo l'ottimale configurazione degli ambienti logici assegnati ai Clienti e delle Informazioni e dati applicativi dei clienti stessi.
- disponendo connessioni protette e cifrate via *HTTPS* oppure in modalità *client-to-site SSL VPN* per l'accesso di dipendenti Zenita Group S.p.A. e Clienti
- garantendo la sicurezza del sistema rispetto a *malware* installando sulle piattaforme SAAS unicamente software di base (Linux, Apache, Tomcat, Windows, etc.) scaricato da sorgenti autenticate e con controllo di *digest*
- garantendo la sicurezza (riservatezza, integrità, disponibilità) dei dati:
 - dall'esterno dell'azienda (es.: cyber attacchi)
 - dall'interno dell'azienda (es.: danni e azioni accidentali da parte del personale tecnico)
- definendo le informazioni archiviate nell'ambiente del Cloud gestite dal Provider del Cloud
- gestendo i processi in multi-tenant tramite le applicazioni definite sul Cloud
- gestendo gli utenti del Cloud ed il contesto in cui essi utilizzano i servizi
- definendo ID univoci per i Clienti Cloud
- gestendo gli ID utente vietando l'assegnazione ad altri di quelli non utilizzati o scaduti
- fornendo procedure di accesso sicuro per qualsiasi account richiesto per gli utenti
- individuando gli amministratori dei servizi Cloud che hanno un accesso privilegiato
- comunicando ai propri Clienti la localizzazione geografica del Provider del Cloud ed i paesi in cui quest'ultimo può archiviare i dati relativi al Cloud (anche temporaneamente)
- rispettando i requisiti base di *Sicurezza delle Informazioni* applicabili alla progettazione ed alla implementazione dei servizi Cloud
- attuando procedure per il controllo accessi (strong authentication) per l'accesso amministrativo al Cloud
- assicurando la crittografia dei dati che vengono trasmessi sulle reti pubbliche
- assicurando la protezione dei dati dei Clienti e l'accesso sicuro a questi ultimi
- verificando periodicamente a campione:
 - il buon funzionamento delle applicazioni installate sulla piattaforma Cloud attraverso le quali sono erogati i servizi ai Clienti

Politica Sistema di Gestione Integrato

- il software installato nel sistema
- garantendo sempre l'allineamento e la sicurezza degli ambienti virtuali e Cloud
- garantendo che i dati in transito e il caricamento o il trasferimento di file siano protetti con protocolli di crittografia
- garantendo la presenza di meccanismi di proprietà del Provider per il backup off-site per la protezione dalla perdita di dati, garantendo continuità alle operazioni di trattamento dei dati e fornendo la possibilità di ripristinare le operazioni di trattamento dei dati dopo un evento dirompente
- verificando la presenza e l'attuazione di procedure di controllo e registrazione di proprietà del Provider per il ripristino dei dati
- comunicando al Provider eventuali cambiamenti (Change Management) concordati con i Clienti
- garantendo la conformità rispetto alle condizioni contrattuali concordate.

Zenita Group S.p.A. garantisce l'implementazione di adeguate misure di protezione delle informazioni archiviate in Cloud e gestite attraverso i servizi SAAS nel rispetto dei requisiti normativi per il *Trattamento di Dati Personali* e relativi allo standard *ISO 27018* implementando specifici requisiti di controllo condivisi con i propri Clienti mediante i contratti con loro definiti:

- *Valutazione del Rischio* e attuazione delle misure tecniche e organizzative per ridurre al minimo i rischi identificati anche tramite *Accordi di Riservatezza* o di *Non Divulgazione*
- agevolazione dell'esercizio dei diritti di accesso, rettifica e/o cancellazione da parte dell'interessato
- finalità del trattamento
- minimizzazione dei dati attraverso la cancellazione o distruzione dei file e/o documenti temporanei entro un periodo specificato e documentato
- limitazione all'uso, alla conservazione e alla divulgazione di dati personali a terze parti eventualmente notificando ai Clienti in maniera tempestiva la richiesta di divulgazione di dati personali da parte di autorità amministrative o giudiziarie ove consentito dalla legge
- notifica ai Clienti dei servizi Cloud prima del loro utilizzo del ricorso a subappaltatori da parte del Provider informandoli in modo tempestivo di eventuali modifiche previste in questo senso
- notifica tempestiva ai Clienti e alle autorità competenti eventi di *Data Breach* che comportano perdite, diffusione o modifica dei dati personali attraverso un processo interno di *Incident Management* gestendo le informazioni di supporto alle investigazioni

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.4.2 GOVERNANCE DEI SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Zenita Group S.p.A. si impegna a governare l'utilizzo, lo sviluppo, l'acquisizione e l'eventuale integrazione di sistemi di Intelligenza Artificiale secondo un approccio basato sul rischio, assicurando la conformità al Regolamento (UE) 2024/1689, la tutela dei diritti fondamentali, la protezione dei dati personali, la sicurezza delle informazioni, la trasparenza verso le parti interessate e la corretta gestione dei fornitori tecnologici.

A tal fine, l'Organizzazione promuove l'identificazione dei sistemi di Intelligenza Artificiale utilizzati nei processi aziendali, la classificazione dei relativi rischi, la definizione di ruoli e responsabilità, la formazione e sensibilizzazione del personale, nonché l'integrazione dei presidi di controllo nei processi aziendali applicabili, con particolare riferimento alla sicurezza delle informazioni, alla protezione dei dati personali, alla continuità operativa, alla gestione dei fornitori e alla conformità normativa.

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.5 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Zenita Group S.p.A. si impegna a garantire il diritto alla protezione dei dati personali delle persone fisiche attraverso la definizione, l'attuazione, il monitoraggio e il miglioramento continuo di un *Sistema di Gestione della Protezione dei Dati Personali*, conforme al Regolamento UE 679/2016 e alle disposizioni del D.lgs. 196/2003 aggiornato al D.lgs. 101/2018, finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- adottare gli opportuni processi e le opportune procedure per garantire al personale dell'Azienda, ai Clienti, ai Fornitori e in generale a tutti gli Stakeholder il pieno rispetto dei principi applicabili al trattamento dei dati personali, ovvero:
 - trattati con liceità, correttezza e trasparenza
 - raccolti rispettando la limitazione della finalità
 - adeguati, pertinenti e limitati nel rispetto della minimizzazione dei dati
 - esatti e se necessario aggiornati per garantire l'esattezza
 - custoditi nel rispetto della limitazione della conservazione
 - trattati secondo i principi di integrità e riservatezza
- attuare tutte le azioni necessarie al fine di comprovare la validità dei trattamenti eseguiti o ad essa affidate delle decisioni in merito intraprese in ottemperanza al principio dell'accountability
- stabilire e formalizzare la struttura organizzativa definendo ruoli e responsabilità nella gestione della protezione dei dati personali
- promuovere il *Sistema di Gestione della Protezione dei Dati Personali* in modo che l'intera organizzazione aziendale sia coinvolta e che ognuno sia consapevole del proprio contributo nella tutela dei dati personali.
- gestire prontamente le richieste degli interessati affinché l'esercizio dei loro diritti sia garantito e i loro dati personali siano trattati secondo i principi applicabili al trattamento di dati personali
- adempiere alle disposizioni formali del *Regolamento UE 679/2016 o GDPR* e in particolare:
 - elaborare e mantenere il Registro dei Trattamenti
 - valutare l'impatto sulla protezione dei dati, laddove applicabile
 - designare un *Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer)*.
- valutare i rischi per i trattamenti di dati personali connessi alle attività di business al fine di prevenire e/o ridurre, sin dalle fasi di progettazione del trattamento e nel rispetto dei principi

Politica Sistema di Gestione Integrato

di privacy by design e by default i rischi per la perdita di *Riservatezza Integrità e Disponibilità*.

- adottare idonee misure di protezione fisica e logica dei dati personali, delle informazioni, delle aree di lavoro, degli ambienti tecnologici e delle apparecchiature utilizzate per il trattamento dei dati personali, per garantirne riservatezza, integrità e disponibilità.
- prevenire le violazioni di dati personali onde evitarne, contenerne o minimizzarne gli impatti, sui diritti e le libertà degli interessati
- Definire e mantenere piani operativi che, in casi di emergenza, garantiscano il funzionamento dei processi vitali che sovrintendono la gestione e la protezione dei dati personali trattati.

Per raggiungere i suddetti obiettivi Zenita Group S.p.A. ha definito principi e indirizzi generali all'interno della *Politica di Gestione della Privacy*.

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.6 PREVENZIONE REATI E ANTI-CORRUZIONE

L'integrità, la trasparenza e il rispetto della legalità costituiscono principi fondamentali sui quali Zenita Group S.p.A. fonda la propria attività e rappresentano elementi imprescindibili per la tutela della propria reputazione. In tale contesto nello svolgimento delle proprie attività Zenita Group S.p.A. adotta tolleranza zero nei confronti di qualsiasi forma di corruzione, frode o comportamento illecito, impegnandosi a prevenire e contrastare la commissione di reati e atti di corruzione previsti dal *Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231*, con particolare riferimento ai reati contro la *Pubblica Amministrazione*, ai reati societari e agli altri illeciti che possano comportare la responsabilità amministrativa della Società.

La presente Politica costituisce parte integrante del *Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo* adottato ai sensi del *Dlgs. 231/2001* e del *Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione* sviluppato in conformità alla norma *UNI ISO 37001:2016* attraverso il quale l'Organizzazione identifica, valuta e gestisce i rischi di corruzione, definisce adeguati controlli interni e promuove un processo di *Miglioramento Continuo* volto a garantire l'efficacia delle misure di prevenzione.

L'Organizzazione opera inoltre nel rispetto delle principali normative internazionali in materia di *Prevenzione della Corruzione*, tra cui:

- il *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)* degli Stati Uniti che vieta la corruzione di pubblici ufficiali stranieri e impone adeguati controlli contabili
- il *UK Bribery Act 2010* che disciplina in modo estensivo sia la corruzione nel settore pubblico sia quella tra soggetti privati, introducendo anche il reato di mancata prevenzione della corruzione da parte delle organizzazioni
- la *Convenzione OCSE* contro la corruzione dei pubblici ufficiali stranieri nelle operazioni economiche internazionali (*OECD Anti-Bribery Convention*) che rappresenta uno dei principali riferimenti internazionali per la promozione dell'etica negli affari e della concorrenza leale.

In tale ambito l'Organizzazione Zenita Group S.p.A. applica rigorosi principi di contrasto alla corruzione e alle tangenti (*Anti-Bribery & Corruption - ABC*), vietando qualsiasi forma di corruzione, intesa come l'offerta, la promessa, la richiesta, l'autorizzazione o l'accettazione di denaro, beni o altri vantaggi indebiti finalizzati ad influenzare impropriamente una decisione o ottenere un beneficio economico, commerciale o personale.

Con il concetto di *corruzione* si intende anche qualsiasi abuso di una posizione di fiducia o di potere, nel settore pubblico o privato finalizzato al conseguimento di un vantaggio indebito,

Politica Sistema di Gestione Integrato

indipendentemente dalla forma con cui tale vantaggio viene riconosciuto.

Sono altresì espressamente vietati i pagamenti, anche di modesto importo effettuati per accelerare o favorire l'esecuzione di attività amministrative di routine o l'ottenimento di autorizzazioni cui il soggetto avrebbe comunque diritto essendo queste ultime incompatibili con i principi etici dell'Organizzazione, con le norme nazionali ed internazionali vigenti nonché con gli standard previsti dalla *ISO 37001:2016*.

Particolare attenzione è inoltre riservata alla gestione di regali, omaggi, spese di rappresentanza, ospitalità, viaggi, eventi o altri benefici offerti o ricevuti nell'ambito delle relazioni commerciali: tali iniziative possono essere consentite esclusivamente quando risultino di valore modesto, siano giustificate da legittime finalità istituzionali o commerciali, rispettino le procedure aziendali e non siano tali da compromettere, o anche solo apparire compromettere, l'indipendenza, l'obiettività o l'imparzialità del destinatario. Sono pertanto considerati impropri tutti quei benefici che per valore, frequenza, modalità di erogazione o circostanze, possano essere interpretati come uno strumento volto ad influenzare decisioni o ottenere indebiti vantaggi.

La presente Politica ricomprende altresì la prevenzione delle frodi intese come qualsiasi comportamento doloso diretto ad ottenere un vantaggio economico o patrimoniale mediante falsificazioni documentali, manipolazione delle informazioni, occultamento di dati, appropriazione indebita di beni o risorse aziendali, alterazione delle registrazioni contabili o altre condotte fraudolente idonee a danneggiare l'Organizzazione Zenita Group S.p.A., i suoi stakeholder o il mercato.

L'Organizzazione Zenita Group S.p.A. richiede inoltre che tutti i rapporti con Clienti, Fornitori, consulenti, intermediari, agenti, partner commerciali e qualsiasi altra terza parte siano disciplinati da specifiche clausole contrattuali relative al contrasto della corruzione, mediante le quali le controparti si impegnano a rispettare la normativa anticorruzione applicabile, il *Codice Etico*, il *Modello 231*, la presente *Politica* e gli standard internazionali di integrità.

Tali clausole prevedono, ove applicabile, obblighi di collaborazione, diritto di audit, obblighi di segnalazione delle violazioni e facoltà di risoluzione del rapporto contrattuale in caso di comportamenti non conformi.

Parallelamente l'Organizzazione Zenita Group S.p.A. assicura il rispetto dei principi di Conformità commerciale (*Trade Compliance*) adottando procedure volte a garantire la conformità alle normative nazionali e internazionali in materia di controlli alle esportazioni, embarghi, sanzioni economiche internazionali, misure restrittive, regolamentazione dei beni a *Duplice Uso (Dual Use)* e screening delle controparti commerciali. Ogni operazione

Politica Sistema di Gestione Integrato

internazionale è pertanto valutata sotto il profilo dei rischi legali, reputazionali e di conformità, al fine di prevenire il coinvolgimento dell'Organizzazione in attività illecite, transazioni vietate o rapporti con soggetti sottoposti a restrizioni.

Attraverso la diffusione della presente Politica, l'adozione di adeguati controlli organizzativi e finanziari, lo svolgimento di attività di due diligence, la formazione continua del personale, la promozione della cultura della segnalazione e il costante monitoraggio dell'efficacia del proprio *Sistema di Gestione Anticorruzione* Zenita Group S.p.A. conferma il proprio impegno a svolgere ogni attività nel rispetto dei più elevati standard etici, della normativa vigente e delle migliori pratiche internazionali, contribuendo alla diffusione di una cultura improntata all'integrità, alla responsabilità e alla legalità, garantendo il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- osservare tutte le leggi, norme e regolamenti in materia di contrasto ai reati e alla corruzione
- condurre tutte le attività in modo tale da non coinvolgere l'Azienda in alcuna fattispecie corruttiva o da non facilitare o rischiare il coinvolgimento in situazioni illecite sia con soggetti pubblici che privati
- stabilire e comunicare un *Codice Etico* basato su principi di correttezza, lealtà ed integrità morale e garantire che sia osservato da tutti i destinatari
- stabilire, attuare, comunicare e osservare un *Modello di Organizzazione e Gestione* ai sensi del D.lgs. 231/2001
- promuovere un approccio orientato ai rischi che, attraverso la definizione dei livelli e dei criteri per la loro accettazione prevenga e/o riduca, sin dalle fasi di progettazione delle attività lavorative i rischi di reato
- definire una struttura organizzativa aziendale con ruoli e responsabilità delle funzioni aziendali un sistema di deleghe e di poteri aziendali sempre aggiornato che assicuri una chiara e trasparente rappresentazione del processo aziendale di formazione e di attuazione delle decisioni
- incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede o sulla base di una convinzione ragionevole, senza il timore di ritorsioni (*Whistleblowing* – rif. ZG_PAQ231_04_Procedura *Whistleblowing*)
- definire specifiche procedure di controllo a presidio delle aree a rischio corruzione
- definire un *Organismo di Vigilanza* attraverso il quale svolgere regolare attività di sorveglianza e controllo
- stabilire un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle regole di condotta imposte ai fini della prevenzione dei reati e delle procedure del *Modello di Organizzazione e Gestione* (rif. ZG_MOG 231_Parte Generale, ZGM_MOG 231_Parte Speciale, ZG_MOG 231_All A_Elenco Reati e ZG_MOG 231_All B_Flussi) nonché del Codice

Politica Sistema di Gestione Integrato

Etico (rif. ZG_20170502_231_Codice Etico).

4.7 SOSTENIBILITÀ ED AMBIENTE

La *Sostenibilità* vuole assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere quelli delle generazioni future pertanto non deve essere vista solo come una responsabilità etica ma anche e soprattutto una leva strategica per la crescita dell'azienda nei confronti delle tematiche ambientali nel medio lungo termine, con l'obiettivo di garantire la minimizzazione degli impatti negativi ed i relativi rischi massimizzando al contempo le opportunità ed il valore per tutti gli stakeholder.

La sostenibilità di impresa (o "*Corporate Sustainability*") è un modello gestionale di analisi e rendicontazione che introduce gli impatti ambientali, sociali ed economici nelle strategie aziendali quali occasioni di rischio ed opportunità (*Environment Social and Corporate Governance*) che costituisce il principale riferimento nei riguardi della *Politica di Sostenibilità* Zenita Group S.p.A. ("*ZG_SGI_Politica di Sostenibilità*") riferita alle tematiche di sostenibilità di impresa, che rappresenta l'impegno di Zenita Group S.p.A. per garantire l'eccellenza nella responsabilità etica, sociale e ambientale.

Zenita Group S.p.A. si impegna a proteggere l'ambiente, prevenire l'inquinamento, rispettare gli obblighi di conformità applicabili e migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali, attraverso l'identificazione e la valutazione degli aspetti ambientali connessi alle attività aziendali, la gestione responsabile dei rifiuti, la promozione dell'efficienza energetica, il contenimento delle emissioni di gas ad effetto serra e il coinvolgimento delle parti interessate rilevanti.

Si rimanda pertanto al documento "*ZG_SGI_Politica di Sostenibilità*" per descrivere gli ambiti, gli approcci, gli indirizzi e gli obiettivi strategici in materia di sostenibilità, attuati mediante i processi aziendali, misurati con le informazioni operative raccolte, le quali costituiscono metriche specifiche relative alle risorse immateriali impiegate all'interno dell'azienda.

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.8 PARITA' DI GENERE

La diversità in senso generale si riferisce a tutte le differenze tra gruppi ed individui e configura le persone come identità distinte l'una dall'altra. In questo senso, rientra nella definizione di diversità tutto ciò che ci rende unici e ineguagliabili, inclusi etnia, età, stile, genere, personalità, convinzioni religiose e politiche, esperienze, orientamento sessuale e affettivo, differenze psicologiche, cognitive, fisiche e sociali proprie di ogni individuo e molto altro ancora. La diversità è un valore che deve essere salvaguardato e promosso attraverso iniziative concrete e diffuse in tutti i processi organizzativi e gestionali. Questo richiede la comprensione, l'inclusione e la valorizzazione delle differenze tra le persone

Zenita Group S.p.A. è fermamente impegnata a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e privo di discriminazioni. Attraverso l'implementazione di politiche antidiscriminatorie efficaci, la formazione continua dei dipendenti e un sistema di monitoraggio e miglioramento costante l'azienda assicura che ogni individuo abbia pari opportunità di successo e che tutti i dipendenti siano trattati con rispetto e dignità: si impegna a mantenere un dialogo aperto e a lavorare per costruire un ambiente di lavoro che valorizzi la diversità e promuova l'inclusione.

Zenita Group S.p.A. considera tali politiche di inclusione e antidiscriminatorie fondamentali per promuovere un ambiente di lavoro equo, inclusivo e rispettoso, per garantire che tutti i dipendenti siano trattati con dignità e rispetto, indipendentemente da etnia, colore, religione, sesso, orientamento sessuale, identità di genere, origine, età, disabilità o qualsiasi altra caratteristica protetta dalla legge. L'obiettivo principale della nostra azienda è creare un ambiente inclusivo in cui ogni dipendente si senta valorizzato e rispettato.

Ogni *dipendente* è tenuto a rispettare e aderire a questi principi nella pratica quotidiana. Tutti i dipendenti hanno il diritto e il dovere di segnalare eventuali violazioni attraverso i canali appropriati, garantendo che ogni segnalazione venga trattata con riservatezza e tempestività. *Manager e Responsabili* devono promuovere attivamente l'inclusione nel proprio gruppo, intervenire tempestivamente in caso di violazioni della politica e supportare i dipendenti nelle loro esigenze.

Il Dipartimento Risorse Umane monitora tutti i propri processi garantendo un linguaggio neutro, assicurandosi che le descrizioni delle posizioni aperte utilizzino un linguaggio inclusivo ed evitando termini che possano scoraggiare candidati di diversi background. Definisce inoltre requisiti chiari ed oggettivi necessari per la posizione, basandosi su competenze e qualifiche misurabili, piuttosto che su criteri soggettivi. *RU* utilizza canali di reclutamento diversi, appoggiandosi a piattaforme differenti per raggiungere un ampio pubblico, includendo siti specializzati in diversità e inclusione. Collabora con organizzazioni che promuovono la diversità

Politica Sistema di Gestione Integrato

nel mondo del lavoro per attrarre candidati da gruppi sottorappresentati. Implementa pratiche di assunzione trasparenti e basate sul merito, garantendo pari opportunità a tutti i candidati. Raccoglie dati sulle assunzioni, promozioni, compensi e altre pratiche lavorative per identificare eventuali disparità, utilizzando questi dati per analizzare l'efficacia delle nostre policy e per identificare aree di miglioramento.

A conferma del proprio impegno Zenita Group S.p.A. in tale ambito ha adottato e implementato un *Sistema di Gestione della Parità di Genere* conforme alla norma UNI/PdR 125, operando quindi con le prassi normative integrate ad un approccio basato sull'imparzialità e non ammissione di alcuna forma di discriminazione diretta o indiretta, multipla e interconnessa in relazione al genere, all'età, all'orientamento e all'identità sessuale, alla disabilità, allo stato di salute, all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alla categoria sociale di appartenenza e alla fede religiosa. Promuove inoltre le condizioni che consentono di rimuovere gli ostacoli culturali, organizzativi e materiali che limitano l'espressione piena delle persone e la loro completa valorizzazione all'interno dell'organizzazione.

In tal modo Zenita Group S.p.A. preserva il valore del proprio personale e ne promuove la tutela dell'integrità psicofisica, morale e culturale attraverso condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e delle regole comportamentali.

La presente politica punta a sviluppare un approccio chiaro in termini di missione, strategie e pratiche attive al fine di stimolare un ambiente di lavoro collaborativo, solidale aperto ai contributi di tutti i dipendenti e le dipendenti per aumentare la fiducia delle persone, dei clienti e, in generale, della società civile. L'obiettivo è quello di favorire la diversità in tutte le sue dimensioni per coglierne al massimo le opportunità derivanti e generare valore all'interno degli ambienti di lavoro ottenendo anche un vantaggio competitivo sul business.

Tale politica ribadisce l'impegno dell'azienda a rispettare e a divulgare attivamente i principi previsti dalla normativa vigente, dalle disposizioni contrattuali e dagli standard emanati da organizzazioni internazionali di riferimento:

- Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e i relativi obiettivi di Sviluppo Sostenibile - Sustainable Development Goals -SDGs
- Global Compact e Women's Empowerment Principles delle Nazioni Unite
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Convenzioni delle Nazioni Unite sui diritti delle donne, sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale, sui diritti dell'infanzia, sui diritti delle persone con disabilità
- Dichiarazione sui Principi e i Diritti Fondamentali nel Lavoro e le otto Convenzioni

Politica Sistema di Gestione Integrato

fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)

- Convenzione ILO sulla violenza e sulle molestie del Giugno 2019.

L'impegno di Zenita Group S.p.A. è volto a preservare il valore delle persone affinché ognuno si senta incluso e possa dare il meglio di sé sentendosi veramente parte integrante della società, si sostanzia in una strategia di sviluppo e gestione delle risorse umane, in grado di promuovere una cultura inclusiva per valorizzare l'unicità delle persone e l'accesso alle medesime possibilità di crescita professionale a prescindere dal ruolo ricoperto nell'organizzazione.

A livello di gestione del personale e delle carriere sono impostate specifiche procedure operative che gestiscono i relativi ambiti in ottica di *Parità di Genere*. A livello di comunicazione (attività di marketing e pubblicità) Zenita Group S.p.A. dichiara in modo trasparente la volontà di perseguire la parità di genere, valorizzare le diversità e supportare l'empowerment femminile.

Zenita Group S.p.A. attua una politica volta a favorire la parità di genere non solo al proprio interno, ma soprattutto privilegiando relazioni e rapporti commerciali con aziende altrettanto impegnate nelle tematiche di *diversità, inclusione e parità di genere*.

La *Direzione aziendale* ha identificato una risorsa competente per la gestione del *Sistema di Gestione Integrato* nella figura del *RSGI*: inoltre, al fine di creare un presidio attivo in tema di *Parità di Genere* ha costituito il *Comitato Guida per la Parità di Genere* composto dall'*Amministratore Delegato*, dal responsabile della funzione *Risorse Umane*, dal responsabile della funzione *Compliance, Sustainability, Risk Management & Safety* e dal *RSGQ*.

Ogni anno in modo trasparente sono pubblicate sulla pagina del sito le informazioni sul *Piano Strategico di Parità di Genere* e indicati i *KPI* specifici relativi al fine di spiegare come Zenita Group S.p.A. progredisce verso gli obiettivi prefissati in tema di *Parità di Genere*.

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.9 RESPONSABILITÀ SOCIALE

Zenita Group S.p.A. riconoscendo il valore del lavoro e il rispetto della persona quali principi etici fondamentali alla base della propria attività, condividendo e rispettando i principi contenuti nella *Dichiarazione Universale* dei diritti umani e dei diritti del fanciullo, nelle convenzioni *ONU* e *ILO* e nelle norme italiane in materia di lavoro e nella contrattazione collettiva con le parti sociali ha adottato anche un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale conforme alla Norma SA 8000:2014 al fine di promuovere:

- la diffusione dei valori etici in ambito aziendale
- dimostrare la capacità di operare nel rispetto dei diritti della persona e dei lavoratori
- garantire un ambiente di lavoro conforme ai più elevati standard di sicurezza e operare sempre nel rispetto delle più avanzate normative sul lavoro nazionali e internazionali non ammettendo o tollerando anche presso i propri fornitori:
 - ogni forma di lavoro infantile (inferiore ai 15 anni compiuti)
 - la limitazione della libertà individuale delle lavoratrici e dei lavoratori e l'utilizzo di lavoro forzato o obbligato
 - la limitazione della libertà sindacale e di associazione, oltre che del diritto alla contrattazione collettiva
 - la limitazione del diritto dei lavoratori a un orario di lavoro conforme alla norma vigente e al CCNL applicato che preveda opportuni riposi, e la volontarietà dello straordinario
 - comportamenti discriminatori per ragioni di etnia, sesso, religione, pensiero, e qualsiasi altro fattore specificato dallo standard SA 8000:2014
 - l'adozione di misure disciplinari non rispettose della dignità della persona
 - la limitazione del diritto a ricevere una retribuzione dignitosa e sufficiente a soddisfare i bisogni primari della persona.

A tal fine, Zenita Group S.p.A. ha costituito il Social Performance Team, che periodicamente effettua una valutazione dei rischi correlati alla Responsabilità Sociale e monitora la conformità allo standard.

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, Zenita Group S.p.A. si impegna inoltre a promuovere il rispetto dei principi SA8000 lungo la propria catena di fornitura, richiedendo ai fornitori e ai partner rilevanti il rispetto dei requisiti applicabili in materia di lavoro infantile, lavoro forzato o obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione

Politica Sistema di Gestione Integrato

e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, pratiche disciplinari, orario di lavoro e remunerazione.

A tal fine, l'Organizzazione adotta criteri di valutazione, qualificazione e monitoraggio dei fornitori coerenti con i principi di responsabilità sociale, riservandosi di richiedere evidenze documentali, effettuare verifiche o attivare azioni correttive qualora emergano criticità, non conformità o comportamenti non coerenti con i valori aziendali, con il Codice Etico e con i requisiti dello standard SA8000.

Zenita Group S.p.A. assicura inoltre che eventuali segnalazioni, reclami o rilievi relativi ai temi di responsabilità sociale siano gestiti secondo criteri di riservatezza, imparzialità, tempestività e tutela del segnalante, garantendo l'assenza di ritorsioni e promuovendo, ove necessario, l'individuazione di azioni correttive e di miglioramento.

Almeno una volta all'anno in collaborazione con la Direzione verifica l'efficacia della *Politica* e del *Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale* attraverso il *Riesame del Sistema*, in occasione del quale sono valutate tutte le opportunità di miglioramento delle performance aziendali attraverso la definizione e la verifica del raggiungimento di specifici obiettivi.

Il personale e le altre parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti relativi al luogo di lavoro e/o in contrasto con i principi di responsabilità sociale ed ai contenuti nella norma SA 8000:2014. Le segnalazioni possono pervenire:

- tramite l'utilizzo della piattaforma di Whistleblowing disponibile attraverso la pagina principale del sito Zenita Group S.p.A. selezionando l'opzione Codice Etico e Modello Organizzativo ed il link all'applicazione <https://Zenita Group S.p.A..whistlelink.com>.
- all'*Ente di Certificazione* per la SA8000, SGS Italia S.p.A., all'indirizzo sa8000@sgs.com.
- all'*Organismo di Accreditamento* per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services - all'indirizzo mail: SAAS@SAASaccreditation.org).

L'organizzazione tutela il segnalante garantendo la riservatezza e l'anonimato della segnalazione e vieta ogni atto di ritorsione o discriminatorio, diretto o indiretto, nei confronti del segnalante.

Politica Sistema di Gestione Integrato

4.10 RISK MANAGEMENT

Zenita Group S.p.A. attribuisce una forte rilevanza alla *Gestione dei Rischi* quale condizione per garantire la propria affidabilità operativa e finanziaria ed il rispetto delle norme legislative vigenti e degli standard internazionali di riferimento nonché gli aspetti di sostenibilità. Il processo adottato per la *Gestione dei Rischi* punta ad una visione completa e coerente degli stessi ed è parte integrante della gestione strategica dell'Organizzazione Zenita Group S.p.A. attraverso il quale quest'ultima individua e valuta i *rischi* legati alle proprie attività con lo scopo di ottenere benefici durevoli nella gestione di queste ultime.

Il rischio può essere definito come qualsiasi evento incerto in grado di pregiudicare la credibilità e reputazione dell'Organizzazione, il raggiungimento degli obiettivi strategici ed operativi e/o il valore dei propri asset, siano essi materiali che immateriali. In questo contesto il processo di *Risk Management* supporta l'Organizzazione Zenita Group S.p.A. nel:

- coadiuvare le attività di supervisione e controllo dei processi di business e dei risultati attesi
- promuovere al suo interno la cultura della *Valutazione dei Rischi* nell'ambito dei processi attuati e in generale nell'Organizzazione Zenita Group S.p.A.
- attuare un processo strutturato e coerente di *Gestione del Rischio* per identificare, valutare e gestire il rischio (minacce ed opportunità) nel raggiungimento degli obiettivi aziendali
- gestire i rischi in termini di prevenzione e mitigazione e per cogliere in maniera proattiva le opportunità da essi derivanti aumentando la consapevolezza sui rischi che interessano l'Organizzazione
- rispettare le leggi, i regolamenti e gli standard di governance applicabili in tutte gli ambiti nei quali l'Organizzazione Zenita Group S.p.A. opera
- contribuire al raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari fissati nel *Piano Strategico* e al miglioramento delle performance aziendali
- misurare e monitorare l'evoluzione del profilo di rischio e l'efficacia delle risposte

al fine di perseguire i seguenti obiettivi strategici:

- aumentare la capacità di individuare quali eventi possono compromettere gli obiettivi strategici definiti dall'Organizzazione
- ridurre le probabilità che tali eventi si manifestino minacciando il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi e di performance prefissati facilitando l'assunzione di decisioni in funzione dei livelli di tolleranza prefissati riguardanti tutti i sistemi di riferimento aziendali (per la Qualità dei prodotti e/o Servizi, il rispetto dell'Ambiente, la Sicurezza, il benessere dei dipendenti o di altri stakeholder sia in termini di sicurezza che di rispetto della parità di genere e di condizioni di lavoro, la propria reputazione)

Politica Sistema di Gestione Integrato

- contribuire a rafforzare il sistema di controllo interno
- attenuare gli impatti originati dal verificarsi di un evento non desiderato e/o dannoso.

Il valore aggiunto ottenuto dall'implementazione del processo di *Risk Management* da parte dell'Organizzazione Zenita Group S.p.A. riguarda:

- la Direzione per rafforzare i processi interni di *Comunicazione*, di *Supporto* e di *Gestione delle Decisioni Operative*
- le funzioni aziendali e i relativi Responsabili di unità per agevolare il coordinamento, l'analisi e la gestione degli eventi che possono avere un effetto negativo sul perseguimento degli obiettivi e parimenti per identificare opportunità emergenti dalla *Valutazione dei rischi*.

Gli ambiti di riferimento dell'Organizzazione Zenita Group S.p.A. nella *Gestione dei Rischi* riguardano:

- di *Qualità* nell'erogazione dei prodotti e/o servizi
- il rispetto dell'*Ambiente* in termini di Aspetti ambientali ed Emissioni di Gas Serra
- la *Sicurezza delle Informazioni* e del *Trattamento dei Dati Personali*
- la *Sicurezza sul Lavoro* per la protezione dei propri dipendenti e collaboratori che vede implementata la *Gestione dei Rischi* nella documentazione del SGSSL (DVR aziendali e di sede) oltre che nel *Risk Log* aziendale
- la Parità di Genere

mentre si rimanda al *Modello Organizzativo di Gestione e Controllo 231* la gestione dei rischi riguardanti la responsabilità amministrativa delle imprese da reato (Dlgs. 231/2001).

Politica Sistema di Gestione Integrato

I rischi più significativi gestiti dall'Organizzazione Zenita Group S.p.A. possono essere ricondotti alle seguenti tipologie, che trovano riferimento negli "Elementi di Contesto" definiti nel *Risk Log* aziendale (*ZG_SGI_Analisi dei Rischi*):

- #1 Strategici : rischi derivanti dalle possibili perdite di valore (*Perdite Finanziarie*) o di risultati (*Efficienza Operativa*) a causa di incertezze strategiche, competitività non all'altezza del mercato di riferimento, condizioni macroeconomiche, sociali o politiche sfavorevoli e/o alterazioni del quadro normativo (vedi *Obblighi Normativi*) che possono condizionare il:
- rispetto della *Vision* e dei *Valori* aziendali
 - raggiungimento degli *Obiettivi* che l'Azienda intende trapiandare nel breve, medio e lungo periodo attraverso l'analisi del mercato, dei prodotti e delle tecnologie che quest'ultimo offre

e in alcuni casi determinare anche una *Perdita di Immagine*. L'insieme delle attività necessarie per rendere operative tali modalità formalizzate nel *Piano Industriale* rientrano nella *Pianificazione Strategica* (*Piani Strategici* e *Operativi*) attuata generalmente in un arco temporale di 3-5 anni, condivisa con i diversi livelli organizzativi aziendali e rivista almeno annualmente. Alla base della pianificazione è essenziale avere a disposizione le seguenti informazioni:

- *Quote di Mercato*, da mantenere o implementare sulla base dei bisogni dei Clienti e le loro caratteristiche economico-finanziarie nonché delle ipotesi di:
 - sviluppo degli scenari tecnologici relativi al prodotto e al processo produttivo
 - crescita qualitativa e quantitativa del mercato di riferimento
 - scenari tendenziali nazionali e internazionali ad impatto potenziale sia dal lato economico-finanziario sia dal lato normativo
- assortimento del *Portafoglio Prodotti e/o Servizi*

Politica Sistema di Gestione Integrato

- *Fatturato* previsto per l'anno in corso o per il periodo di riferimento, traguardando gli obiettivi stabiliti per l'anno corrente
- controllo della *Marginalità*, del *Budget*, del *Conto Economico* e principali indici finanziari e di redditività rating e relazioni coi finanziatori
- *Partnership* in termini di gestione di quelle esistenti e ampliamento di nuove, con l'applicazione o la conferma di *Partner Program*
- *Fidelizzazione* dei Clienti migliorando la qualità dei servizi erogati, ampliando l'offerta di questi ultimi sulla base di nuove sinergie e rafforzando la capacità e gli strumenti di comunicazione e condivisione con i propri Clienti
- analisi *dei Fornitori* e delle loro caratteristiche economico-finanziarie
- *Fidelizzazione* dei Fornitori attraverso il perfezionamento di contratti di riferimento (*Accordi Quadro*) per la standardizzazione delle condizioni di fornitura
- *Certificazioni ISO*
- stato impianti, sistemi e infrastrutture in termini di misura di obsolescenza tecnologica e di manutenzione tecnica necessaria nonché disponibilità degli spazi, stato risorse sul territorio

I *Piani Strategici* e *Operativi* per l'attuazione dei *Valori*, della *Vision* e della *Mission* aziendale coinvolgono tutte le Parti Interessate aziendali (CdA Management, HR, Dipendenti, Azionisti, Fornitori): le informazioni indicate per l'*Analisi Strategica* sono comprese in un modello che prevede almeno quattro macro attività:

- analisi delle principali forze competitive di Porter e stima della possibile evoluzione futura (Clienti, Fornitori, Concorrenti Diretti, Potenziali Entranti, Produttori di Beni sostitutivi)
- analisi dei Punti di Forza, Punti di Debolezza, Opportunità e Minacce

Politica Sistema di Gestione Integrato

- rilevazione delle vulnerabilità e dei Costi Potenziali di eventi Avversi
- *Analisi di Diversificazione* ovvero di rilevazione degli elementi chiave competitivi che l'Azienda deve avere per differenziarsi ed essere vincente rispetto ai concorrenti.

I numeri rappresentativi del *Piano Strategico* sono rappresentati nel *Piano di Business (Business Plan)* che comprende informazioni in merito a:

- la redditività aziendale attesa
- il grado di sostenibilità finanziaria del Piano di Investimenti
- risultati attesi in termini di concorrenzialità

Gli investimenti comprendono:

- la comunicazione
- il marketing
- la tecnologia
- la ricerca e lo sviluppo
- la competenza delle risorse umane
- l'Organizzazione aziendale
- l'ampliamento della gamma di prodotti/servizi offerti dall'azienda
- il Sistema di Gestione Integrato per il mantenimento delle certificazioni ISO.

#2 Organizzazione : l'Organizzazione identifica univocamente il vertice aziendale, l'apice interprete delle scelte strategiche
(Ruoli e Responsabilità) individuate, rese operative attraverso l'individuazione di obiettivi e intenti generali chiari, semplici e

Politica Sistema di Gestione Integrato

condivisi da tutti nell'ambito aziendale per il raggiungimento della "Vision". L'Organizzazione è inoltre promotrice del cambiamento organizzativo affinché innovazione ed eccellenza siano obiettivi sempre traggurdati dall'azienda, identificando quindi quali variabili devono essere oggetto di azione, nel contesto del quadro organizzativo.

I Rischi derivanti da tale ambito possono essere dovute alle possibili *Perdite di Immagine*, *Perdite Finanziarie (Minori Ricavi)* o di risultati (*Efficienza Operativa*) a causa di inefficienze causate dalla mancanza di definizione o dalla non appropriata comunicazione degli *Organigrammi aziendali (Governance)* e delle relative definizioni di *Ruoli e Responsabilità* nell'ambito e degli obiettivi strategici definiti. La mitigazione di tali rischi è attuata:

- definendo le *Strutture Organizzative* aziendali, ovvero divisione del lavoro "orizzontale" e "verticale" in termini di Organigrammi e Mansionari
- definendo i *Ruoli e Responsabilità*, gli *Ambiti Decisionali* e le Deleghe (RACI)
- specializzando e Integrando le strutture aziendali definite
- formalizzando i Processi Aziendali relativi sia all'erogazione di prodotti/servizi che al rispetto dei Valori, il traguardo degli Obiettivi e l'aderenza all'attuazione della Strategia Aziendale
- formalizzando la Programmazione delle Attività
- definendo le *Comunicazioni Interne ed Esterne* all'Azienda finalizzate a tragguradare gli Obiettivi prestabiliti, la fidelizzazione del Cliente, la gestione di possibili conflitti tra Clienti
- individuando percorsi di crescita professionale in termini di competenze (Informazione e Formazione) e carriere pluriennali del personale aziendale
- fissando per ciascuna di esse Obiettivi e Sistemi premianti pluriennali.

Politica Sistema di Gestione Integrato

#3 Organizzazione : è responsabilità dell'Organizzazione (intesa come Management) la gestione di tutti i Portatori di Interesse nei confronti dell'azienda (*Stakeholder*) ovvero Azionisti, Dipendenti, Fornitori, Distributori, Clienti, Finanziatori, Concorrenti Organismi di Controllo Enti di Certificazione, Pubblica Amministrazione, Associazioni Imprenditoriali e/o di Categoria, Sindacati e Consulenti con i quali è necessario implementare un sistema strutturato di relazioni.

I possibili Rischi nei quali si può incorrere sono relativi alla *Perdite di Immagine, Finanziaria, Operativa, al Rispetto degli Obblighi Normativi* e di *Sicurezza del Personale* o a causa della mancanza dell'esistenza o dell'inadeguatezza di processi e di procedure che descrivano le attività che li compongono, dovute a controversie contrattuali, errori umani, obsolescenza tecnologica o per eventi esterni non previsti (compresi i rischi legati alla difficoltà nel mantenere un adeguato clima lavorativo, garantire la sicurezza dei propri dipendenti e/o Terze Parti, la diversità di genere o razziale così come e la protezione dei Diritti Umani ed il riconoscimento dei talenti).

Al fine di rendere operativo quanto definito dall'ambito dimensionale precedente (vedi # 2) l'Organizzazione (Funzioni Aziendali) deve procedere con la definizione dei processi interni al fine di assicurare l'attuazione ottimale delle attività che li compongono e la successiva condivisione all'interno dell'azienda.

Nel procedere con l'attività di definizione è importante stabilire per ciascun processo:

- le attività critiche
- le responsabilità e le frequenze di esecuzione di tali attività
- il flusso generale delle informazioni e le interdipendenze tra processi

Politica Sistema di Gestione Integrato

- i prodotti e/o servizi attesi da tali processi
- Indicatori e Strumenti da adottare per il controllo e la misurazione delle risultanze delle attività esaminate
- complessivamente dei processi.

L'obiettivo relativo all'innovazione e/o alla crescita quindi all'eccellenza può essere perseguito soltanto attraverso la revisione periodica dei processi identificati e dei punti indicati che li contraddistinguono.

È fondamentale che tali processi e le relative attività siano condivise all'interno dell'azienda: per questo l'Organizzazione ha definito e dettagliato le comunicazioni interne e/o esterne ed i relativi strumenti per la loro condivisione (@posta elettronica, intranet, chat internet). La realizzazione del Portale SGI, dell'Albo Fornitori e del Portale di Contract Management rafforzano il raggiungimento di tale obiettivo. L'implementazione di un sistema strutturato di relazioni permette inoltre all'Organizzazione Zenita Group S.p.A. di gestire i rapporti con tutti i Portatori di Interesse nei confronti dell'azienda (*Stakeholder*), ovvero Azionisti, Dipendenti, Fornitori, Distributori, Clienti, Finanziatori, Concorrenti Organismi di Controllo Enti di Certificazione, Pubblica Amministrazione, Associazioni Imprenditoriali e/o di Categoria, Sindacati e Consulenti.

L'Organizzazione interagisce con la funzione *Risorse Umane* (vedi #4) per gli aspetti legati alla *Soddisfazione del Personale*, la *Consapevolezza Culturale*, la definizione e/o il mantenimento delle classi di *Job Description*.

#4 Risorse Umane : con *Risorse Umane* si identifica principalmente la struttura Organizzativa aziendale responsabile della gestione delle informazioni relative al personale, responsabile dell'insieme delle attività finalizzate alla

Politica Sistema di Gestione Integrato

valorizzazione e finalizzazione all'innovazione delle risorse umane presenti in azienda. Tali attività possono essere classificate in:

- Amministrative
- relative alla Selezione del Personale
- Contrattuali, con riferimento a contratti integrativi interni stipulati con gruppi acquisiti (vedi Hpe Tecnonet) oppure nazionali (CCNL), previdenziali (INPS, INAIL)
- di Time Management, che trovano riscontro con la gestione di tool aziendali specifici (SIM, Zucchetti) per la gestione delle presenze e delle assenze
- di Mappatura delle Competenze e gestione dei Mansionari
- di gestione delle Competenze con supporto delle funzioni aziendali (Skill Matrix)
- di gestione della Formazione "Trasversale" (ex *Dlgs 231/2001* e *81/08* e relativa al *GDPR*), della Formazione "Tecnica" con il supporto delle altre funzioni aziendali e, in generale dell'informazione/comunicazione al personale sulle politiche aziendali, le news (attraverso la Intranet)
- di gestione delle figure professionali interne e di quelle relative all'Organizzazione SSL in collaborazione con il Datore di Lavoro
- di gestione delle evidenze relative alla *Sorveglianza Sanitaria*, alle *Idoneità di Mansioni* e riguardanti gli Infortuni (nel rispetto della norma *Dlgs. 81/08*)
- di gestione delle Carriere in coordinamento con le funzioni aziendali
- di gestione della Meritocrazia a supporto dell'Alta Direzione.

Rientrano tra queste anche le attività e la valutazione dei rischi relative alla gestione delle risorse Zenita Group S.p.A. in situazioni straordinarie e/o di emergenza (esempio SARS-COV-2).

Politica Sistema di Gestione Integrato

La gestione di tutte le informazioni legate al personale avviene principalmente attraverso l'intranet (applicativo Zucchetti) e la posta aziendale (comunicazioni e newsletter) attraverso le quali è effettuata la raccolta dei dati, amplificata la capacità di comunicazione interna permettendo così la condivisione della cultura aziendale (vedi Strategia e Politica).

Il *Piano di Sviluppo delle Risorse* è lo strumento principale che permette di rispettare la propensione dell'Azienda all'innovazione tecnologica, ai nuovi sviluppi del Mercato di Riferimento (elementi "Esterni" a Zenita Group S.p.A.) e contemporaneamente le aspettative dei Dipendenti, riguardando inoltre l'obiettivo di gestione delle proprie quote di mercato, mantenendo e ampliando così il proprio portafoglio Clienti. Al fine di attuare la formazione è eseguita una sintesi delle competenze tecniche e trasversali (relative alla *Salute e Sicurezza sul Lavoro*, al *Trattamento delle Informazioni*, al *Modello Etico* etc..) disponibili in azienda rispetto alle esigenze del Mercato/Clienti ovvero eseguire una mappatura sistematica delle competenze esistenti e dei fabbisogni, derivanti anche dalle iniziative strategiche programmate (vedi #5).

Il *Piano di Sviluppo delle Risorse* operativamente si traduce anche in *Piani di Training* e relativi strumenti per la verifica dei risultati (progressi/miglioramenti del singolo Dipendente o della Funzione Aziendale di appartenenza e rilevazione dei contributi di miglioramento e innovazione).

È compito altresì della funzione *Risorse Umane* di assicurare che gli obiettivi aziendali siano condivisi in modo chiaro e capillare, raggiungibili da tutto il personale attraverso il canale di comunicazione interno attivato, trasversale all'Organizzazione e/o Funzioni Aziendali supportato dagli strumenti ICT quali reti intranet, tecnologie di Comunicazione e Video Conferenza, ecc.).

Politica Sistema di Gestione Integrato

RU è inoltre responsabile di un processo di miglioramento nell'ambito di ciascuna funzione aziendale, suggerendo la stesura di un piano tramite il quale sono delegati ai singoli team leader poteri e responsabilità per un incontro periodico di verifica di eventuali squilibri formativi esistenti e del raggiungimento dei risultati attesi.

I Rischi derivanti dalla mancata attuazione dei processi e delle attività indicate, finalizzate alla gestione ottimale del personale e dei collaboratori aziendali è quello di incorrere in *Perdite di Immagine, Finanziarie, Operative* e di *Rispetto degli Obblighi Normativi e Sicurezza del Personale*, che devono inoltre assicurare che gli obiettivi aziendali definiti in modo capillare, chiari e raggiungibili dall'Organizzazione (vedi #2 e #3) siano condivisi da questi ultimi, attivati mediante un canale di comunicazione interno, trasversale all'Organizzazione e/o alle Funzioni Aziendali e supportato da strumenti ICT quali Reti Informatiche, Tecnologia di Comunicazione e Video Conferenza, Software di Pianificazione e Gestione).

#5 Infrastrutture (Tecnologici)

: le informazioni riguardanti lo stato degli impianti, dei sistemi e delle infrastrutture in termini di misura di obsolescenza tecnologica e di manutenzione tecnica necessaria nonché la disponibilità degli spazi e distribuzione delle risorse sul territorio individuate nell'ambito del *Piano Strategico* (#1) sono tra gli aspetti considerati per permettere al management dell'azienda (Cda e/o Management) di eseguire la valutazione dei rischi interferenziali e individuare di conseguenza le criticità esistenti e suggerire azioni finalizzate a risolvere le problematiche esistenti.

Tali problematiche si ripercuotono direttamente sul business dell'azienda, in termini di perdita di competitività (*efficienza operativa*), di presenza sul mercato con conseguenti ripercussioni sugli aspetti *finanziari* ed eventualmente di *immagine*: Sistemi Informativi poco performanti in termini di sicurezza, per assicurare un servizio ottimale ai Clienti o per gestire le informazioni relative alle attività dei processi

Politica Sistema di Gestione Integrato

interni (esempio Gestione delle Offerte, degli Ordini etc.), nonché di comunicazione, di time management ecc. determinano quanto indicato.

L'attività di revisione dei processi interni, di responsabilità dell'Organizzazione (vedi #3) deve riguardare anche gli aspetti legati direttamente alle infrastrutture e alla logistica, al fine di garantirne l'ottimale fruizione. I principali elementi presi in considerazione sono:

- infrastruttura informatica (rete aziendale e strumenti applicativi di supporto alle attività svolte)
- infrastruttura di comunicazione (telefonia fissa e mobile)
- infrastruttura di comunicazione e informatica operanti su una piattaforma comune (rete dati)
- sedi aziendali (strutture)
- organizzazione delle sedi e dei magazzini
- dotazioni delle sedi in termini di spazi, infrastrutture, attrezzature e/o dispositivi di sicurezza logica e fisica, applicativi per la gestione delle aree condivise (esempio sale riunione, sale di videoconferenza ecc.).

I Rischi legati all'ambito *Tecnologico infrastrutturale* al quale è legata la spinta alla digitalizzazione in tutti gli ambiti dell'attività dell'Organizzazione, come motore chiave per il miglioramento dell'efficienza includendo, tra gli altri la cybersecurity, la digitalizzazione, l'automazione, la capacità decisionale basata sui dati e la disponibilità di sistemi possono essere relativi a *Perdita di Efficienza Operativa*, *Perdite Finanziarie* o mancanza di *Rispetto di Obblighi Normativi*, che possono contribuire direttamente alla *Perdita di Immagine*.

Politica Sistema di Gestione Integrato

- #6 Operazionali : con "Operation" si vuole individuare la totalità delle attività inerenti i processi aziendali definiti ed attuati dalle funzioni aziendali che costituiscono l'Organizzazione quali *Vendita, Pre Vendita, Produzione, Prodotti e/o Servizi, Logistica, Acquisti, Amministrazione, Finanza*, programmate e pianificate in stretta relazione con il *Piano Strategico* aziendale.
- La Direzione (vedi elemento "Organizzazione – Ruoli e Responsabilità") è responsabile della definizione delle attività relative a ciascuna delle funzioni aziendali, identificabili attraverso:
- la definizione e mappatura di tutti i processi aziendali
 - la definizione dei *Macro Obiettivi* per ogni processo
 - la definizione delle attività che caratterizzano i processi aziendali
 - la gestione dei *Flussi Informativi*
 - la definizione degli *Obiettivi Quantitativi (KPI – Key Performance Indicators)*
 - la gestione della *Supply Chain* ovvero la qualificazione della rete Fornitori con Vendor List e Rating
 - la gestione degli *Approvvigionamenti (Contract Management e Accordi Quadro)*
 - il coinvolgimento dei Fornitori sia sul piano operativo che strategico (Partnership)
 - l'integrazione informatica con i Fornitori strategici (esempio Cisco)
 - la pianificazione della crescita dei Fornitori
 - la definizione del flusso di materiali e informazioni dai Magazzino ai Clienti ovvero del Processo di Logistica Integrata
 - la definizione e Applicazione dei Piani di Sviluppo e Miglioramento.

Il monitoraggio periodico dello stato di avanzamento dell'*Operation* è attuato mediante le attività di controllo:

Politica Sistema di Gestione Integrato

- analisi strategica di impatto
- applicazione, mantenimento e divulgazione dei risultati
- misurazione delle performance (in particolare della produttività legata alla misura del valore aggiunto) e analisi dei problemi (esempio Non Conformità, Reclami, ecc.)
- analisi di Soddisfazione del Cliente,
- riesame periodico di sistema (Alta Direzione)
- audit interni
- valutazione delle performance del Fornitore e periodico riesame dei livelli di servizi previsti contrattualmente
- monitoraggio puntuale di tutte le fasi (da Offerta a Delivery e Fatturazione) e delle interconnessioni tra i processi e individuazione di punti di miglioramento dei flussi di informazioni e/o materiali
- riesame *Livelli di Servizio (SLA)* con i Clienti riguardanti i contratti in essere.

I Rischi determinati dalla non esistenza o dell'esistenza inadeguata di processi e/o procedure, controversie contrattuali, errori umani, obsolescenza tecnologica o per eventi esterni non previsti quali quelli sociali legati alla sicurezza e/o protezione del personale e collaboratori Zenita Group S.p.A., la gestione del talento, la diversità, così come la difficoltà nel mantenere un adeguato clima lavorativo ed il rispetto dei Diritti Umani possono portare a *Perdita di Efficienza Operativa* e di conseguenza anche a *Perdite Finanziarie*. Il mancato rispetto di requisiti riguardanti la sicurezza e/o protezione del personale e collaboratori può corrispondere alla mancata osservanza di *Obblighi Normativi* mentre un inadeguato clima lavorativo ed il mancato rispetto dei Diritti Umani può determinare la *Perdita di Immagine*.

Politica Sistema di Gestione Integrato

#7 Prodotto/Mercato : la gestione del Prodotto e del Mercato ("Gestione del Mercato e delle Vendite") riguarda inizialmente la definizione e implementazione delle politiche commerciali, dei Piani di Marketing (vedi #1 - Strategia) e Vendita per un medio lungo periodo e prevede come attività di controllo quella di analisi del loro andamento e delle performance. L'analisi in partenza si basa su informazioni determinate dalle attività di definizione:

- dell'Arena competitiva in termini di scenario, Clienti e concorrenti
- caratteristica dei bisogni soddisfatti
- Stima del Mercato

ricavate dall'analisi competitiva dei Porter (modello delle 5 forze competitive: Concorrenti Diretti, Fornitori, Clienti, Potenziali entranti e Produttori di beni sostitutivi) con valutazioni quantitative e di prospettiva.

Sono altresì considerate le informazioni riguardanti i canali di vendita e distributivi, di prezzi e scontistica (laddove non dipendenti da Fornitori terzi per i quali diventano riferimento i Rapporti di Partnership), il budget di vendita annuale per prodotti e aree.

Quanto definito e indicato deve poter essere misurabile, in termini di efficacia oltre che di risultati: conseguentemente l'Organizzazione (Direzione Aziendale e Commerciale) deve stabilire gli strumenti da adottare affinché possa essere misurata l'efficacia delle iniziative intraprese, attraverso l'analisi:

- dell'Andamento dei Mercati di Riferimento
- delle Performance Commerciali Concorrenti e degli Scenari Macroeconomici nel Medio/Lungo termine

Politica Sistema di Gestione Integrato

- all'individuazione di nuovi bisogni di Mercato
- l'Analisi degli scostamenti a Valore e/o a Quantità
- l'utilizzo di Nuove Tecnologie
- l'Innovazione di Prodotti/Servizi e Processi
- alla verifica dell'originalità dei prodotti/servizi offerti e/o nuovi offerti e alle modalità per poterli soddisfare
- verifica dell'avanzamento dei piani per le nuove iniziative
- lo Studio della Redditività degli Investimenti.

I Rischi determinati dalla inadeguata gestione del Mercato di Riferimento e/o dei prodotti sono analoghi a quelli indicati per il #1 e determinati da una mancata o non corretta definizione e applicazione dei *Piani Strategici* e possono portare a *Perdite Finanziarie*.

#8 Finanziari e Fiscali : rischio derivante dalle variazioni dei prezzi, delle variabili di mercato incluso l'accesso ai finanziamenti, ai tassi di cambio, di interesse, all'inflazione, al costo delle materie prime, dell'energia, dei beni e servizi. Rischio di credito e di controparte che può influenzare sia i risultati che il valore degli attivi e passivi della società.

La Gestione Economica Finanziaria dell'azienda si traduce nell'attività principale di definizione del *Piano Economico e Finanziario (Piano Industriale)*, che attua operativamente quanto definito dalla *Strategia (vedi #1)* sulla base delle informazioni certe, relative ai numeri/risultati degli anni precedenti.

Attività riguardanti tale gestione sono:

Politica Sistema di Gestione Integrato

- gestione del Budgeting Economico, Patrimoniale, Finanziario e degli Investimenti
- la definizione del Rating di Clienti, Fornitori/Concorrenti e Gestione Strutturata del Credit Management
- gestione del Budgeting Economico, Patrimoniale, Finanziario e degli Investimenti

La Gestione Economica Finanziaria coinvolge il Management aziendale (Direzione Aziendale) per l'identificazione ed il controllo delle informazioni, la definizione delle Responsabilità, degli Strumenti e degli Indicatori di Controllo nonché delle Frequenze di attuazione delle attività di controllo. Oltre a quanto sopra citato gli elementi specifici presi in considerazione sono (elenco non esaustivo):

- fido Cliente e verifica condizioni finanziarie del Cliente
- rapporti con gli istituti di credito e fonti di finanziamento
- gestione liquidità e pagamento fornitori, monitoraggio valore di magazzino e tempo di stazionamento materiali con il supporto di ACQ&LOG
- gestione ritardi e mancato pagamento fatture vs Cliente (esempio aging). Monitoraggio dei backlog con il supporto delle funzioni Vendite, Acquisti, Logistica
- gestione del budget in accordo con la Direzione
- gestione acquisti in valuta

#9 Normativi

: rischio derivante dalla violazione Obblighi Normativi, rischio legale o dall'incertezza dovuta all'esercizio di azioni legali da parte di terzi, in particolare dei Clienti e delle Amministrazioni Pubbliche nell'adempimento e interpretazione di obblighi, contratti o norme. Questo rischio è associato sia al rispetto della normativa vigente, ed ai cambiamenti nell'interpretazione della stessa (civile, commerciale, penale, fiscale, ecc.).

Politica Sistema di Gestione Integrato

Il mancato rispetto di tali requisiti può determinare la *Perdita di Immagine* o *Perdite Finanziarie* derivate dall'esclusione dalla partecipazione a opportunità di business.

I processi definiti e la documentazione ad essi relativa registrata nel Sistema di Gestione Integrato Zenita Group S.p.A. hanno un impatto diretto sul Controllo di Gestione delle Attività Produttive (vedi #6), Finanziarie e delle Risorse Umane (attraverso le informazioni collegate alla Gestione della Qualità nei processi interni): sono influenzati da eventuali variazioni alle Normative Cogenti e agli Standard Internazionali in possesso dell'azienda (ISO9001:2015, ISO14001:2026, ISO14064:2019, ISO45001:2018, ISO20000:2018 e ISO27000:2022, ISO27017:2015, ISO27018:2019, Pdr125:2022 e ISO37001:2016) ma anche al Codice Etico, al Modello Organizzativo per la Prevenzione dei Reati (ex 231/01) e alla Tutela del Trattamento delle Informazioni (GDPR - Regolamento UE 2016/679). Essi trovano ispirazione a logiche di *Miglioramento Continuo*, *Soddisfazione del Cliente* ed Efficacia Immediata:

- Pianificazione dei controlli di Prodotti, Servizi e Processi non solo produttivi ma anche tecnico-progettuali, commerciali, amministrativi, ecc.
- Gestione delle informazioni inerenti alla Qualità, la Salute e la Sicurezza sul lavoro e la Sicurezza delle Informazioni
- Strumenti per la di standardizzazione dei processi
- Manutenzione predittiva
- Ottimizzazione dei processi
- Strumenti per gestione informatica della Qualità come documenti, reclami, NC - Non Conformità, strumenti per il controllo processo, raccolta normative.

Politica Sistema di Gestione Integrato

Tra gli Obblighi normativi sono altresì considerati anche i regolamenti europei *NIS2*, *DORA* e *AI Act*:

- *NIS2 (Direttiva sulla Cybersecurity)* mira a rafforzare la resilienza e la sicurezza delle reti e dei sistemi informativi introducendo requisiti più stringenti per uniformare gli standard di sicurezza informatica con l'obiettivo è creare un livello comune più elevato di cybersicurezza e migliorare la capacità di risposta agli incidenti informatici
- *DORA (Digital Operational Resilience Act)* che impone a tutte le entità finanziarie e ai loro fornitori di servizi *ICT* di garantire una resilienza operativa digitale contro le minacce informatiche incluse la gestione dei rischi *ICT* e derivanti da terze parti, la segnalazione degli incidenti, il testing della resilienza, e la condivisione di informazioni sulle minacce
- *AI Act* che è la normativa europea sull'intelligenza artificiale mirata a garantire che i sistemi *AI* siano sicuri, trasparenti e rispettosi dei diritti fondamentali, con un approccio basato sul rischio

Sono considerate norme cogenti (elenco non esaustivo):

- Decreto Legislativo 138/2024
- Decreto Legislativo 5 febbraio 1997 n. 22 e successive modifiche (Decreto Ronchi), per la gestione dei rifiuti e imballaggi; e art. 221 D. Lgs. 152/2006 "Norme in materia di ambiente"
- Determinazione ACN n. 379907/2025
- Dir. 2012/19/CE e 2011/65/CE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE e RoHS) e successive integrazioni;
- Dir. 2014/30/CE - EMC (relativa alla compatibilità elettromagnetica)
- Dir. 2014/35/CE - Bassa Tensione (per apparecchiature elettriche).

Politica Sistema di Gestione Integrato

- Direttiva (UE) 2022/2555
- Direttiva 2010/30/UE, relativa all'indicazione del consumo di energia sulle etichette dei prodotti, e il recepimento in Italia con D. Lgs. n.104 del 28 giugno 2012
- Direttiva 2014/53/CE - R&TTE, che sostituisce la normativa sulla omologazione di prodotto e indica le modalità di immissione nel mercato dei terminali e apparati di TLC
- Dlgs. 231/01: la responsabilità penale delle imprese
- Dlgs. 81/2008 Sicurezza sul Lavoro
- DLgs.196/2003 in materia di tutela nel trattamento dei dati personali (Privacy), e successive integrazioni (GDPR)
- DM n.° 37 del 22.01.08 (già Legge 46/90), per l'installazione di impianti elettrici ed elettronici
- ISO14001:2026 (Sistemi di Gestione Ambientale – Requisiti e guida per l'uso)
- ISO14064-1:2019 (Gas ad effetto serra - Parte 1: Specifiche e guida, al livello dell'organizzazione, per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra e della loro rimozione)
- ISO20001:2018 (Sistema di Gestione dei Servizi)
- ISO27001:2013 (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni)
- ISO37001:2016 (Sistema di Gestione dell'Anticorruzione)
- ISO45001:2018 (Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro)
- ISO9001:2015 (Sistema di Gestione Qualità)

Politica Sistema di Gestione Integrato

- Legislazione inerente la marcatura CE, per la commercializzazione di prodotti elettrici ed elettronici (in particolare il Dlgs. 476/92, D.lgs. 519/92, D.lgs. 615/96, L. 791/77)
- Linee Guida NIS2
- Pdr125:2022 (Sistema di Gestione della Parità di Genere)
- Regolamento (UE) 2022/2554
- Regolamento (UE) 2024/1689
- Regolamento di esecuzione (UE) 2024/2690.

#10 Governance
Reputazionali
Culturali

: rischio di *Perdita di Immagine* o di Violazione di *Obblighi Normativi* qualora nell'esercizio della propria attività imprenditoriale Zenita Group S.p.A. vengono meno l'assunzione come principi ispiratori il rispetto delle norme inderogabili di legge e di contratto (inclusa la contrattazione collettiva nazionale) di volta in volta applicabili ai rapporti fra i Destinatari del presente Codice e la Società e delle normative dei Paesi in cui opera, nonché delle norme interne, in un quadro di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona.

Nell'esercizio della propria attività imprenditoriale Zenita Group S.p.A. assume come principi ispiratori il rispetto delle norme inderogabili di legge e di contratto (inclusa la contrattazione collettiva nazionale) di volta in volta applicabili ai rapporti fra i Destinatari del Codice Etico, la società e le normative dei Paesi in cui opera, nonché delle norme interne, in un quadro di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona.

Possibili inadempienze:

- nei settori della trasparenza delle informazioni,

Politica Sistema di Gestione Integrato

- di pregiudizio dell'interesse sociale
- per assenza di etica aziendale in tutti i processi decisionali da parte degli organi di governo
- in ambito reputazionale derivante dal fatto che la percezione, valutazione o opinione dell'azienda da parte dei principali gruppi di interesse con cui essa interagisce siano gravemente deteriorate a causa di azioni intraprese dalla stessa, a causa di fatti che le siano erroneamente o ingiustamente imputati, per eventi di simile natura che colpiscono l'intero settore e che risultano proiettati in modo più acuto o dannoso sull'azienda o in generale, la violazione di norme non imperative dettate da terzi o dalla stessa.

La predisposizione, inoltre, di processi e/o procedure per l'aderenza alla normativa per il *Trattamento dei Dati Personali* (GDPR - ex riferimento alla 196/2003) pone la gestione della comunicazione ad un livello di priorità massimo.

#11 Governance Ambientale : rischio di *Perdita di Immagine* o di Violazione di *Obblighi Normativi* qualora nell'esercizio della propria attività imprenditoriale Zenita Group S.p.A. vengono meno l'assunzione come principi ispiratori il rispetto delle norme inderogabili di legge applicabili e delle normative dei Paesi in cui opera in ambito ambientale.

Possibili inadempienze:

- nei settori della trasparenza delle informazioni
- di pregiudizio dell'interesse sociale
- per assenza di etica aziendale in tutti i processi decisionali da parte degli organi di governo
- in ambito reputazionale derivante dal fatto che la percezione, valutazione o opinione dell'azienda da

Politica Sistema di Gestione Integrato

parte dei principali gruppi di interesse con cui essa interagisce siano gravemente deteriorate a causa di azioni intraprese dalla stessa, a causa di fatti che le siano erroneamente o ingiustamente imputati, per eventi di simile natura che colpiscono l'intero settore e che risultano proiettati in modo più acuto o dannoso sull'azienda o in generale, la violazione di norme non imperative dettate da terzi o dalla stessa.

Zenita Group S.p.A. assicura un'attenzione particolare alla salvaguardia dell'ambiente e al rispetto della legislazione ambientale e promuove un approccio preventivo attraverso la valutazione e il monitoraggio degli aspetti ambientali ascrivibili alle proprie attività al fine di pianificare le opportune azioni in un'ottica di contenimento di tali impatti e di miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali. L'azienda nell'ambito della preservazione dell'ambiente attua una politica ambientale finalizzata alla corretta gestione dei rifiuti prodotti sia presso i propri ed in particolare quelli prodotti presso il proprio magazzino (rifiuti elettrici/elettronici, imballaggi, ec..) promuovendone la riduzione/contenimento: Il contesto ambientale di riferimento si focalizza quindi nell'ambito delle sedi in cui l'azienda opera (uffici, inquadrabili in contesti urbani) oltre che al proprio magazzino, anche esso riferibile in ambiente urbano ma al quale sono associabili attività con produzione di rifiuti. Le politiche adottate in materia ambientale sono declinate in specifiche Linee Guida e Procedure che sono volte:

- alla promozione di un consumo energetico ridotto ed efficiente
- all'adozione di misure idonee per lo smaltimento responsabile dei rifiuti con l'obiettivo di destinarli per quanto previsto dalla normativa vigente a idoneo riutilizzo o riciclo
- al rispetto delle normative vigenti nazionali e locali.
- allo sviluppo di una propria consapevolezza ambientale

Politica Sistema di Gestione Integrato

- al coinvolgimento dei propri dipendenti, Clienti, collaboratori, terze parti e in generale nella comunità nella quale l'azienda opera sulle tematiche ambientali.