BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2023

SVILUPPIAMO INNOVAZIONE DIGITALE E SOSTENIBILE



NORDCOM

SOMMARIO

INTRODUZIONE 3
Lettera agli stakeholder 4
Guida alla lettura 5
Principali Highlights 6

STORIA E PROFILO DEL GRUPPO 7
Cenni sull'azienda e la sua storia 8-9
Organigramma aziendale 10
Mission e valori 11
Il valore generato e distribuito 12-13-14-15
Gli investimenti 16

APPROCCIO ALLA SOSTENBILITÀ 17
Le strategie, le politiche e gli obiettivi di sostenibilità 18-19
La governance della sostenibilità 20-21
Mappa degli stakeholder del Gruppo 22
Stakeholder engagement 23
Temi rilevanti e individuazione SDGs 24
a lista dei temi materiali 25-26-27-28-29-30

SOCIETÀ TRASPARENTE 31
Assetto societario 32-33
Struttura operativa 34
Compliance, etica e integrità 35-36-37
I sistemi di Certificazione 38
Mappatura dei rischi 39
Sistema di controllo e gestione dei rischi 40

IL CAPITALE UMANO 41
Gestione del capitale umano 42-43-44-45-46-47
Formazione e sviluppo dei dipendenti 48-49-50-51-52
Diversità, Inclusione e rispetto Diritti umani 53-54
Salute e sicurezza 55

LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE 56
L'impegno per la tutela dell'ambiente 57
Energia 58-59
Cambiamenti climatici - Emissioni 60
Idrico 61
Produzione e gestione dei rifiuti 62-63

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE 64
Sostenibilità della catena di fornitura 65-66
La soddisfazione dei clienti 67-68-69
L'impegno sul territorio e nella comunità 70

INDICE INDICATORI GRI 71-74
17 SDGS AGENDA 2030 DELL'ONU 75-76

INTRODUZIONE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI: 2-22

Gentili Stakeholder,

vi presentiamo il secondo Bilancio di Sostenibilità di Nordcom, redatto in forma volontaria che, anche quest'anno, intende raccontare e rendicontare le azioni che la nostra Società ha compiuto nei diversi comparti non finanziari.

Nordcom è attenta agli aspetti ESG, l'Ambiente e il clima, il Sociale e il welfare, la Governance e il rapporto con il territorio e con i diversi settori di riferimento.

Un'attenzione che, come leggerete scorrendo queste pagine, non si ferma alle buone pratiche sostenibili presentate, ma si è tracciato un percorso, attraverso il piano strategico, verso un business di minor impatto ambientale e sociale.

E' certamente un piccolo contributo quello che può dare Nordcom, ma va proprio nella giusta direzione di una piena e consapevole necessità di salvaguardare il nostro Pianeta, le risorse naturali, il rispetto della donna e dell'uomo, dei minori.

Poniamo grande attenzione al nostro valore più importante: le persone.
Formazione, sicurezza, contratti rispettosi della parte salariale e della tutela dei diritti. Particolare attenzione all'inclusione e al rispetto delle diversità di genere.

Non solo, Nordcom condividendo la massima trasparenza è alla ricerca continua di momenti di confronto, condivisione e network con le diverse realtà che, in forma e ruoli diversi, entrano in contatto con il "mondo" Nordcom.

Siamo coscienti di operare in un comparto fortemente attenzionato, ricco di opportunità ma, al tempo stesso, esposto a molti rischi. Basti pensare alla sicurezza dei dati, alla sicurezza di impianti e reti, al ruolo che potrà giocare l'Intelligenza Artificiale e la Cybersecurity.

Sono tutti aspetti che gestiamo con grande attenzione, mappando azioni e misure da adottare per rendere sempre più sicure e protette le nostre attività.

La transizione digitale è una grande opportunità per le aziende che, come Nordcom, si occupano di digitale, ma lo è anche per i nostri territori, le nostre comunità, per le nostre città.

Rendere connesse le nostre città, investire nel sistema intermodale per una mobilità sostenibile, contribuire a creare reti e la gestione di dati sicuri sono tra le nostre priorità.

Crediamo e vogliamo essere protagonisti del processo di cambiamento in atto.

Nordcom è al fianco di chi lavora per sviluppar e innovare, sempre e solo nel segno della sostenibilità.



Fabrizio Garavaglia
Presidente Nordcom SpA

GUIDA ALLA LETTURA

GRI: 2-2, 2-3

Il Bilancio di Sostenibilità di Nordcom SpA è l'occasione per raccontare, attraverso informazioni e dati concreti, come si posiziona la nostra Azienda nelle politiche ESG e i risultati ottenuti nel corso del 2023.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in linea ai «GRI Sustainability Reporting Standards» pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI) e in ottemperanza al D.lgs 254/2016, pur non ricadendo Nordcom tra i soggetti obbligati a quanto previsto dal sopracitato decreto.

Il Bilancio è suddiviso in due parti sostanziali.

Nella prima parte, viene presentata Nordcom: storia e profilo della società, business, valori e mission, il valore genrato e distribuito rendicontando i dati di Nordcom rispetto alle **performance finanziarie**, gli investimenti.
Viene fornita una panoramica sull'approccio alla sosteninibilità adottato: strategie, politiche e obiettivi.
Vengono mappati gli stakeholder della Società e come sono stati coinvolti nel percorso di engagement per arrivare alla individuazione della lista dei temi rilevanti e materiali e SDGs.
Vengono trattati i temi legati alla governance, sistemi di certificazione, alla individuazione e gestione dei rischi, quindi all'etica e l'integrità del business e di compliance.

Nella seconda parte, viene illustrata la **responsabilità verso le persone**
(gestione risorse umane, diversità e inclusione, formazione, sicurezza e salute);
La responsabilità verso l'ambiente
(impegno e tuttela dell'ambiente, energia, emissioni, rifiuti, idrico);
La responsabilità verso il territorio e la comunità
(catena di fornitura, soddisfazione dei clienti, progetti e iniziative sul territorio).

Infine, per agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all'interno del documento, nelle pagine finali è riportato l'indice degli indicatori GRI e l'elenco dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile.
Gli indicatori di prestazione utilizzati sono quelli previsti dallo standard di rendicontazione adottato e sono rappresentativi dei diversi ambiti, nonché coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti.

Per ogni informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità di Nordcom è possibile scrivere a:
sostenibilita@nord-com.it

Il documento è disponibile anche sul sito web: https://www.nord-com.it/.

PRINCIPALI HIGHLIGHTS

- 105 dipendenti (75% uomini; 25% donne)
- 92% assunzioni a tempo indeterminato
- +13,5% incremento valore della produzione
- +23,6 milioni di euro (valore generato)
- +20,2 milioni di euro (valore distribuito)
- 3,4 milioni di euro (valore trattenuto)
- 3.542 ore di formazione erogata
- 16 nuove assunzioni
- UNI EN ISO 9001:2015 certified
- UNI EN ISO/IEC 27001:2022 certified
- ISO 37001:2016 certified
- ISO UNI PdR 125:2022 certified
- Partner progetto “Pollicino ”
- Academy per sviluppatori Java
- Partner progetto “Adotta un Alveare”

STORIA E PROFILO DEL GRUPPO

CENNI SULL'AZIENDA E LA SUA STORIA

GRI: 2-1

Nordcom è una Digital Company che si dedica alla fornitura di soluzioni digitali personalizzate al passo con le ultime tendenze per offrire servizi all'avanguardia, sviluppate su misura e per ottimizzare i processi degli operatori della mobilità.
Da oltre 20 anni, l'azienda si dedica a supportare le Aziende di Trasporto e gli Enti della Pubblica Amministrazione nella sfida della digitalizzazione, offrendo consulenza e sviluppando soluzioni innovative in ambiti specifici come il trasporto pubblico, i pagamenti digitali e le reti di connessione in fibra ottica per migliorare l'esperienza dei viaggiatori.

La Digital Transformation nel settore della Mobilità rappresenta la principale spinta verso l'innovazione della Customer Experience dei viaggiatori. Nordcom ha per oggetto principale l'attività di Application Service Provider, ovvero produrre, sviluppare ed erogare soluzioni servizi e applicazioni nel settore delle telecomunicazioni e dell'informatica, impiegando una vasta gamma di competenze.

Queste competenze includono la realizzazione, l'esercizio e l'uso di infrastrutture, impianti, sistemi e attrezzature di telecomunicazioni, teleinformatica, telematica ed elettronica.

Nordcom è una società per azioni costituita nel marzo 2001 a seguito della cessione di ramo d'azienda della funzione **Sistemi Informativi (T&SI) del Gruppo FNM.** Nel 2002 Telecom Italia si aggiudica la gara indetta dal Gruppo FNM per l'individuazione del Partner Operativo e il 15 marzo 2002 Nordcom inizia ad operare sul mercato. Nel 2003 Nordcom diventa Service provider SISS Regione Lombardia e due anni dopo Apre la Linea di business SAP.

Negli anni successivi Nordcom ha raggiunto numerosi successi sviluppando tecnologie innovative, e brevettando nuovi prodotti e sistemi tra cui la Bigliettazione Elettronica Integrata per TRENORD e ATM, lo sviluppo della piattaforma per i pagamenti digitali CPay™, l'Online Store, l'APP del viaggiatore, Tap&Go. A partire dal 2021, Nordcom ha istituito un'Area Innovazione dedicata a soddisfare la necessità di cambiamento ed evoluzione del mercato, sviluppando soluzioni basate su nuovi modelli di business applicabili sia al Gruppo FNM che al mercato in generale.

Nordcom fornisce i suoi servizi sia al mercato interno costituito da società appartenenti al **Gruppo FNM,** sia al mercato esterno, costituito principalmente da società o enti terzi operanti nei settori della sanità, delle pubbliche amministrazioni locali e del trasporto. La società sviluppa e gestisce soluzioni per aziende TPL come la controlleria dei titoli di viaggio e la turnistica del personale viaggiante, gestice postazioni di lavoro nel settore della sanità, servizi di Fleet Management, sistemi gestionali come la piattaforma SAP e la connessa business intelligence e relativi sistemi di reportistica, servizi di gestione di infrastruttura interna sia on premise che on cloud.

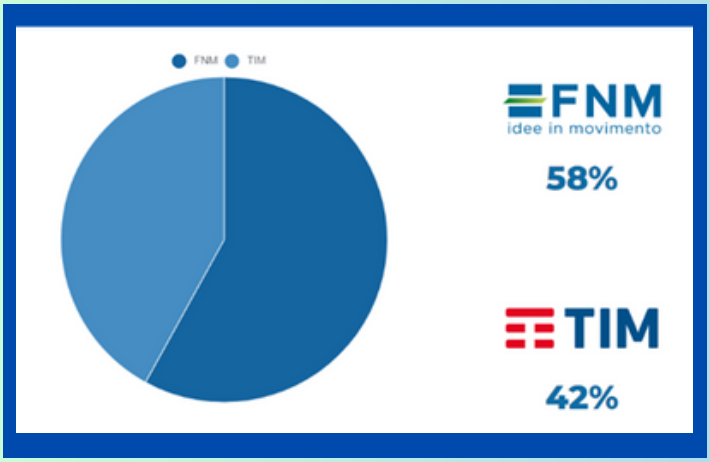
Gestisce inoltre server e storage con un team di sistemisti esperti, per consentire il controllo completo delle infrastrutture hardware e servizi di help desk.

CENNI SULL'AZIENDA E LA SUA STORIA

GRI: 2-2

La Società mette a disposizione soluzioni digitali per accompagnare gli utenti durante tutte le fasi del viaggio (orario integrato, acquisto del biglietto, informazioni sul traffico TPL in tempo reale), supportando gli operatori con soluzioni smart per la gestione e il controllo del servizio.
Poniamo particolare attenzione alla sicurezza dei dati, allo sviluppo di progetti IoT e a soluzioni innovative che integrino la AI.
Collabora con associazioni come UITP e Club Italia per la scrittura delle linee guida per le piattaforme, i sistemi di accesso e di pagamento per il MaaS (Mobility as a Service) e per la digitalizzazione della mobilità nel trasporto collettivo.

Attualmente il capitale di Nordcom è detenuto al 58% da FNM S.p.A e per il restante 42% da Telecom Italia S.p.A. Nel 2019 Telecom Italia viene rinominata in Gruppo TIM.



Il Gruppo FNM è il principale gruppo integrato nella mobilità sostenibile in Lombardia.
Unisce la gestione delle infrastrutture ferroviarie, la mobilità su gomma e le infrastrutture autostradali per creare un modello innovativo di mobilità sostenibile.
È uno dei principali investitori privati nel settore dei trasporti in Italia, quotato in Borsa dal 1926, con la Regione Lombardia come maggior azionista (57,57%).

Il Gruppo TIM è il principale operatore di telecomunicazioni italiano che sta conducendo la transizione digitale sia in Italia che in Brasile attraverso tecnologie e servizi innovativi.

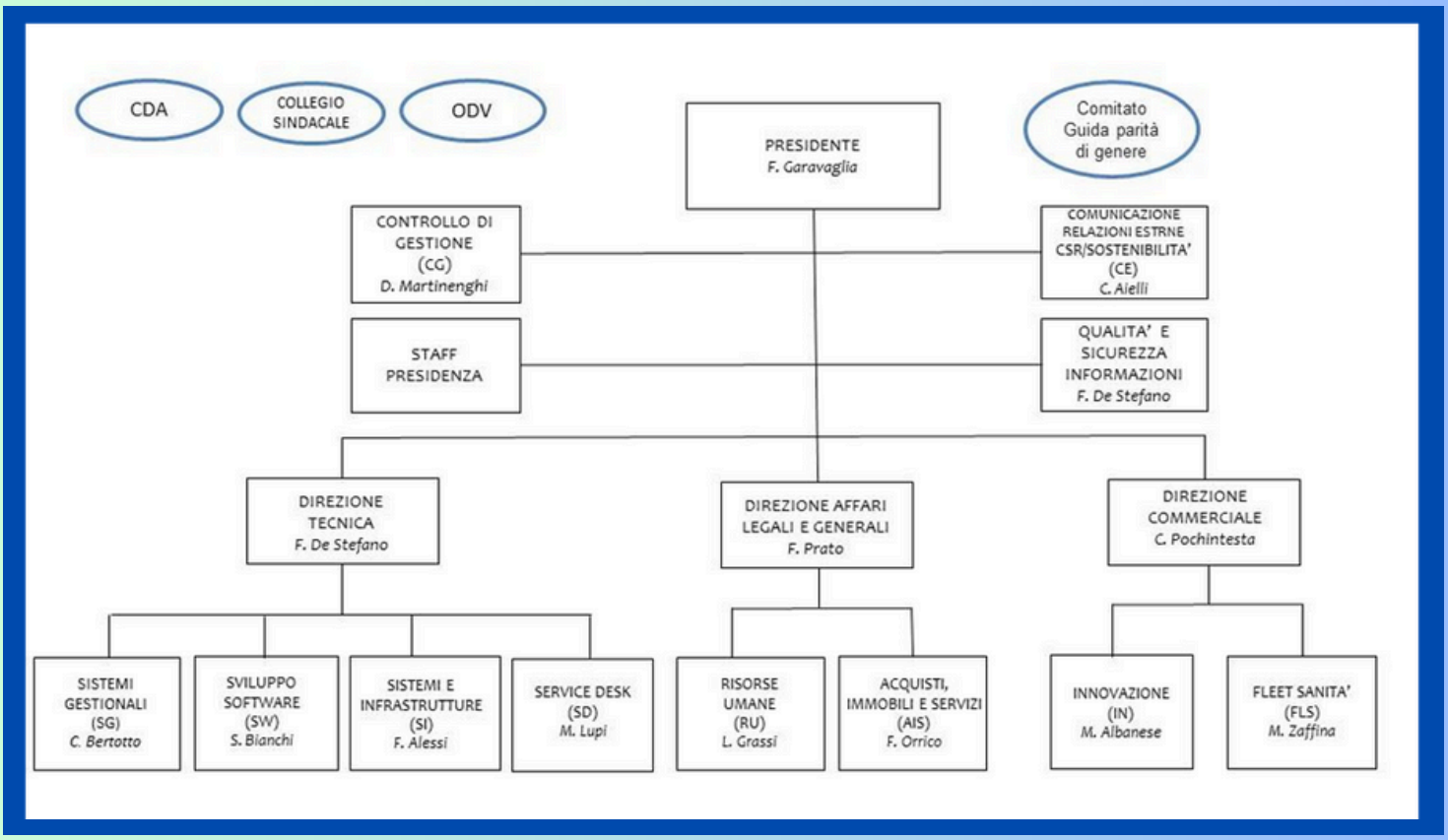
Offre una vasta gamma di servizi di telefonia fissa e mobile per individui, famiglie e piccole e medie imprese, personalizzati per le loro esigenze di comunicazione e digitalizzazione.

TIM è impegnata nello sviluppo di infrastrutture di rete fissa in fibra che coprono l'intero territorio italiano e si estendono a livello internazionale tramite Sparkle.

La strategia di TIM è fortemente incentrata sulla sostenibilità, con obiettivi di climate strategy, economia circolare, crescita digitale e parità di genere.

Il Gruppo TIM mira a raggiungere la neutralità carbonica entro il 2030 e zero emissioni nette entro il 2040. Inoltre, attraverso la Fondazione TIM, sostiene progetti di rilevanza sociale.

ORGANIGRAMMA



MISSION E VALORI

La nostra mission è quella di supportare le aziende di trasporto e gli enti pubblici nel processo di trasformazione digitale, offrendo soluzioni personalizzate per migliorare l'esperienza del cliente e ottimizzare i processi aziendali.
Riteniamo che la conoscenza e l'adozione delle tecnologie digitali siano fondamentali per innovare, migliorare la vita quotidiana, l'economia e la società nel suo insieme.
L'investimento nel capitale umano e nella diffusione della conoscenza è un fattore chiave per uno sviluppo sostenibile.

La nostra vision è quella di affiancare le aziende nel processo di trasformazione e di innovazione digitale per renderle competitive e pronte ad affrontare il futuro, generando valore e realizzando strategie di business attraverso il modello dell'Open Innovation.

I principali valori a cui si ispira la società nella gestione del suo business:

Innovazione: Nordcom si impegna a mantenere un alto livello di innovazione, cercando costantemente di sviluppare soluzioni personalizzate e innovative per soddisfare le esigenze dei propri clienti.
Partnership: Nordcom crede che le partnership solide e durature siano la chiave per il successo a lungo termine. Nordcom lavora a stretto contatto con i propri clienti per sviluppare soluzioni personalizzate e supportare il loro successo.
Orientamento al cliente: Nordcom si impegna a fornire un'esperienza del cliente eccellente, mettendo sempre al centro le esigenze e le richieste dei propri clienti.
Sostenibilità: Nordcom è impegnata nella sostenibilità, sia dal punto di vista ambientale che sociale, e cerca di sviluppare soluzioni che siano rispettose dell'ambiente e contribuiscano al benessere della comunità.
Eticità: Nordcom si impegna ad agire con eticità in tutte le attività svolte, adottando principi di corretta condotta, rispettando gli standard etici e legali.
Trasparenza: Nordcom ritiene che la trasparenza sia un principio fondamentale nella sua attività e che sia fondamentale per costruire rapporti di fiducia e duraturi con i clienti e gli stakeholder.
Correttezza negli affari: Nordcom si impegna ad agire in modo corretto e leale in tutte le attività commerciali, rispettando gli standard di business e la normativa vigente.
Elevata qualità professionale: Nordcom si impegna a fornire servizi di alta qualità, avvalendosi di personale altamente qualificato e di esperienza, al fine di soddisfare le esigenze dei clienti in modo efficiente ed efficace.
Orientamento al servizio: Nordcom ha come obiettivo principale la soddisfazione del cliente e si impegna a offrire servizi personalizzati e soluzioni innovative che rispondano alle esigenze specifiche dei clienti.
Responsabilità sociale e morale: Nordcom ritiene che la responsabilità sociale e morale sia un principio fondamentale e si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto delle norme etiche e morali, promuovendo il benessere sociale e la sostenibilità.
Valorizzazione della diversità e inclusione: Nordcom ritiene che la diversità e l'inclusione siano fonte di valore e si impegna a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e diversificato che favorisca la collaborazione e l'innovazione. •

Nel 2022 il Consiglio di Amministrazione ha adottato il **Piano Strategico 2023-2025 di Nordcom.**
Il Piano si pone l'obiettivo di accrescere le competenze, favorire lo sviluppo di applicativi proprietari, posizionarsi fortemente sul mercato esterno, oltre che rafforzare le competenze a favore dei servizi resi al **Gruppo FNM.**

Il VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

GRI: 201-1, 207-1, 3-3

Nordcom attribuisce grande importanza alla creazione di valore economico, poiché rappresenta la base per la sostenibilità a lungo termine e per gli investimenti mirati al miglioramento continuo. **Nel 2023,** il valore economico generato ha raggiunto i **23,6 milioni di Euro**. Il valore economico generato rappresenta una sintesi dei principali risultati ottenuti con le risorse impiegate e permette di valutare l'impatto economico e occupazionale sui diversi stakeholder. Questi includono il personale dipendente, la pubblica amministrazione attraverso il pagamento delle imposte, i finanziatori attraverso gli oneri finanziari e gli azionisti attraverso la distribuzione dei dividendi.

I costi operativi riclassificati comprendono i costi sostenuti per materie prime, materiali di consumo, altri costi operativi e servizi e investimenti finanziati. **Nel 2023,** la società ha distribuito un valore economico di circa **20,2 milioni di Euro** ai propri stakeholder. Inoltre, nel corso dell'anno, la Società ha registrato un utile di **1.121.172 Euro**, evidenziando un aumento rispetto al **2022 e 2021.**

GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito

	2023		2022		2021	
€/000	VALORI	%	VALORI	%	VALORI	%
Valore economico generato dal Gruppo	**23.624.609**		**20.734.979**		**19.067.403**	
Ricavi delle vendite e prestazioni	23.262.738		20.493.708		18.710.211	
Contributi	92.714		97.188		68.362	
Contributi per investimenti finanziati	-					
Altri proventi	182.041		138.069		288.539	
Proventi Finanziari	87.116		6.014		291	
Risultato netto delle società valutate con il metodo del patrimonio netto	-		-		-	
Valore economico distribuito dal Gruppo	20.216.946	85,6%	17.777.028	85,7%	15.977.085	83,8%
Costi operativi riclassificati	13.868.969	68,6%	12.101.072	68,1%	10.627.232	66,5%
Mat.prime, materiali di consumo e merci utilizzate	789.724		434.977		193.765	
Costi per servizi	11.650.654		10.285.802		9.076.841	
Altri costi operativi riclassificati	1.428.591		1.380.293		1.356.626	
Costi per investimenti finanziati	-		-		-	

Il VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito

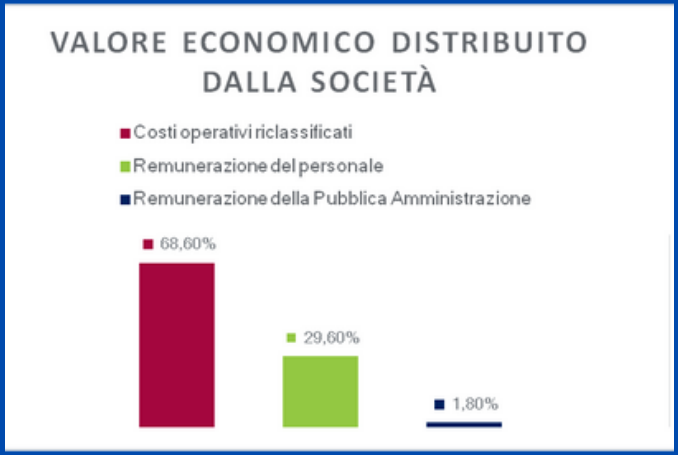
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	-		-		-	
Altre imposte	-		-		-	
Remunerazione del personale	5.978.859	29,6%	5.458.361	30,7%	5.236.035	32,8%
Costi del personale	5.978.859		5.458.361		5.236.035	
Remunerazione dei finanziatori	272	0,0%	719	0,0%	130	0,0%
Oneri finanziari	272		719		130	
Remunerazione degli azionisti	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Distribuzione degli utili dell'anno			0		0	
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	368.846	1,8%	211.876	1,2%	111.888	0,7%
Imposte sul reddito	368.846		211.876		111.888	
Altre imposte	0		0			
Comunità	-	0,0%	5.000	0,0%	1.800	0,0%
Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni	0		5000		1800	
Valore economico trattenuto dal Gruppo	3.407.663	14,4%	2.957.951	14,3%	3.090.318	16,2%
Ammortamenti e svalutazioni	2.286.491		2.233.970		2.396.697	
Risultato d'esercizio destinato a riserve	1.121.172		723.981		693.621	
	2023		**2022**		**2021**	
Risultato d'esercizio	**1.121.172**		**723.981**		**693.621**	

Il VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito

Valore economico generato	23.624.609		20.734.979		19.067.403	
Valore economico trattenuto dal Gruppo	**€ 3.407.663**	14%	**€ 2.957.951**	14%	**€ 3.090.318**	16%
Valore economico distribuito dal Gruppo	**€ 20.216.946**	86%	**€ 17.777.028**	86%	**€ 15.977.085**	84%
Costi operativi riclassificati	3.868.969	68,6%	12.101.072	68,1%	10.627.232	66,5%
Remunerazione del personale	5.978.859	29,6%	5.458.361	30,7%	5.236.035	32,8%
Remunerazione dei finanziatori	272	0,0%	719	0,0%	130	0,0%
Remunerazione degli azionisti	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	368.846	1,8%	211.876	1,2%	111.888	0,7%





Il VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

Nordcom, in conformità al Modello 231 e al Codice Etico, si impegna fermamente a seguire i principi di correttezza, trasparenza, onestà e integrità anche nel rispetto degli obblighi tributari.

Un'attenta gestione fiscale è fondamentale per evitare rischi come la violazione delle norme fiscali e l'abuso dei principi dell'ordinamento tributario. Nordcom adotta costanti monitoraggi e applica i protocolli previsti dal Modello 231 per prevenire tali rischi.

La gestione fiscale si concentra su obiettivi chiave, come garantire il pieno rispetto degli obblighi fiscali, mitigare il rischio fiscale e valutare opportunità offerte dalla normativa fiscale. Nordcom si attiene alle leggi, ai regolamenti e alle best practice, pagando tutte le imposte dovute e utilizzando eventuali agevolazioni in conformità alle disposizioni di legge.

Nordcom, nel contesto della sua attività, si distingue per una posizione contributiva netta, regolarmente adempiente nel versamento delle imposte senza avere contenziosi in essere.

La gestione fiscale è affidata al service della capogruppo **FNM** attraverso un contratto di servizio specifico che regola anche l'area amministrativa e fiscale; questo contratto definisce i ruoli, le responsabilità e le modalità di esecuzione delle prestazioni relative all'attività in questione, nonché l'impegno a rispettare i principi di organizzazione, gestione e controllo per prevenire la commissione di illeciti ai sensi del D. Lgs. N. 231/2001.

Nordcom è società di diritto italiano che versa le imposte sul territorio nazionale e applica correttamente le norme di rifermento.

In relazione alla particolarità dell'attività (importante presenza di commesse) c'è una forte attenzione al controllo della competenza di costi e ricavi ed al rispetto alla normativa IVA relativa alla cessione dei materiali.

La Società non ha individuato rischi legati alla gestione fiscale, poiché tale attività non rientra direttamente nei suoi compiti.

Per gestire i rischi e gli impatti, la Società sottopone il proprio bilancio a revisione e certificazione esterna. La Società non ha avviato iniziative dirette relativamente alla fiscalità nell'anno di rendicontazione, poiché non si occupa direttamente di questa attività e si è prefissata l'obiettivo generale di versare le imposte e di rispettare la normativa fiscale.

La Società coinvolge gli **stakeholder** richiedendo loro di operare in conformità con il codice etico, che impone di seguire rigorosamente la normativa fiscale.

GLI INVESTIMENTI

Gli investimenti posti in essere da Nordcom nel 2023 e negli esercizi precedenti, sono essenzialmente relativi a licenze e sviluppi applicativi messi nella disponibilità delle società del Gruppo FNM e di Trenord. Si tratta di immobilizzazioni immateriali relative a diritti di brevetto industriale e opere dell'ingegno, **nello specifico:**

- **investimento** in licenze e sviluppi software effettuato per realizzare un nuovo sistema informativo integrato destinato a erogare servizi in outsourcing al Gruppo FNM;
- **sviluppi** software effettuati per realizzare piattaforme applicative destinate a erogare servizi a favore di Trenord in forza di contratti la cui durata è prevista in periodi di 36/48 mesi a decorrere dalla messa in produzione.
- **applicativi** a supporto della attività previste ai sensi della nuova Gara 7/2017/LI.

Nel corso del 2023, sono state acquisite nuove licenze per un totale di euro 135.000. Di questa cifra, euro 195.000 corrispondono all'acquisto di licenze nel 2022 che sono state registrate come immobilizzazioni e acconti nel bilancio dello stesso anno.

Nel 2023, è stato registrato un incremento degli investimenti nelle immobilizzazioni materiali pari a euro 2.029.668.

Di questo importo, sono stati destinati:

- **euro 13.559** per mobili e arredi;
- **euro 98.266** per apparati di rete;
- **euro 770.601** per hardware periferico/informatica distribuita al Gruppo / Trenord;
- **euro 26.534** per hardware periferico/informatica distribuita a Terzi;
- **euro 1.204.207** per hardware periferico (Fleet Management) - Gara 07/2017;
- **euro 16.502** per hardware periferico (Fleet Management) - ATS.

Gli investimenti in hardware periferico/informatica distribuita di euro 797.135 (euro 546.001 nel 2022) e in apparati di rete di euro 98.266 (euro 112.019 nel 2022) si riferiscono ai servizi di "Outsourcing informatica distribuita" con le Società del Gruppo FNM (ai sensi dell'Accordo Quadro per la Fornitura di Servizi Informatici del 22 dicembre 2021) e Trenord (Contratto Quadro per i Servizi di Service Desk, Locazione Operativa e Gestione, Assistenza Tecnica e Manutenzione Postazioni di Lavoro del 20 maggio 2020). L'incremento degli investimenti in hardware periferico è essenzialmente relativo al maggiore fabbisogno dei clienti finali.

Come nell'esercizio 2022, nel 2023 non sono stati effettuati nuovi investimenti in macchinari d'ufficio (investimento di euro 328 mila nel 2021).

Per quanto concerne la classe cespiti hardware periferico fleet management - Gara 04/LI/2011 (relativa ad hardware noleggiato alle strutture sanitarie), si segnala che, in relazione al progressivo esaurimento degli effetti della Gara 04/LI/2011, la società ha cessato gli investimenti nel 2019 e ha registrato ammortamenti nel 2023 per euro 41 mila (euro 182 mila nel 2022). Si segnalano dei decrementi di euro 663.475 (euro 699.737 nel 2022) riferiti essenzialmente alla vendita di hardware ad alcune strutture sanitarie.
Si segnalano investimenti nelle immobilizzazioni relative alla nuova gara 7/2017/LI di euro 1.104.207 (euro 1.463.831 nel 2022) un ammortamento di euro 1.015.098 (euro 767.801 nel 2022), essenzialmente rappresentate da hardware distribuito noleggiato a partire dal 1° gennaio 2023.

Gli investimenti in hardware periferico (Fleet management- ATS di euro 16.502 (euro 186.244 nel 2022) sono relativi ad hardware distribuito noleggiato alle ASST di Monza e Brianza con un contratto di durata triennale.

APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

LE STRATEGIE, LE POLITICHE E GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITA'

Nel corso del 2023 Nordcom ha continuato a distinguersi per il suo forte impegno verso la sostenibilità, operando in un contessto caratterizzato da eventi dinamici e in costante evoluzione.

In particolare, l'azienda ha dedicato una maggiore attenzione alla lotta contro il cambiamento climatico e ai suoi impatti sociali, e alle iniziative volte a promuovere pratiche eco-sostenibili e a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività.

Parallelamente, Nordcom ha risposto prontamente alle sfide derivanti dall'intervento militare russo in Ucraina e all'aumento dei prezzi delle materie prime e dell'energia, adottando strategie innovative per garantire la sostenibilità economica e ambientale delle proprie operazioni.

Tra le diverse aree geografiche, l'Europa si presenta come una delle aree più impattate, con settori produttivi cruciali che includono quelli ad alta intensità energetica come il trasporto, la metallurgia e l'industria chimica. I costi energetici elevati e le limitazioni delle forniture hanno posto una notevole sfida al settore del trasporto pubblico locale, influenzando la mobilità dei cittadini.

Le dinamiche scaturite da questa situazione stanno causando cambiamenti nelle tendenze e stanno influenzando i modelli di mobilità, che devono rispondere sempre di più all'importanza e alla priorità di una mobilità efficiente anche dal punto di vista energetico, in sintonia con i principi della green economy. Il trasporto pubblico emerge come una delle modalità di spostamento più efficiente dal punto di vista energetico, diventando un componente essenziale della transizione verso un sistema energetico sostenibile e della promozione della mobilità sostenibile. Inoltre, il trasporto pubblico locale svolge un ruolo di rilievo nell'aspetto sociale.

Contribuisce all'inclusione delle persone e diventa ancora più cruciale nel superare le sfide economico-sociali che sono emerse a causa della pandemia e della situazione internazionale attuale.

L'Unione europea ha rafforzato il suo impegno e le azioni intraprese dopo il Green New Deal, adottando misure per sanzionare la Russia e ridurre la dipendenza energetica da essa, attraverso il
Fit for 55 e la Direttiva RePower.

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione globale approvato nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Questo programma definisce 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), suddivisi in 169 target, che rappresentano una guida per promuovere uno sviluppo sostenibile sia in Italia che nel resto del mondo entro il 2030. Gli obiettivi principali dell'Agenda 2030 sono porre fine alla povertà estrema, combattere l'ingiustizia e le disuguaglianze e affrontare il cambiamento climatico.

L'Agenda 2030 rappresenta un cambiamento significativo perché, per la prima volta, si riconosce in modo chiaro che il modello di sviluppo attuale non è sostenibile non solo dal punto di vista ambientale, ma anche da quello economico e sociale.

Questo implica una visione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo, ribadendo che la sostenibilità non riguarda solo l'ambiente, ma coinvolge tutti i settori della società.

Per raggiungere gli obiettivi dell'Agenda 2030, sono necessari sforzi in diversi settori, inclusa la mobilità sostenibile. Altre aree importanti sono l'efficienza energetica e la gestione dell'acqua che rappresentano aspetti cruciali per la sostenibilità.
Per quanto riguarda la carta, preferire la comunicazione digitale e più in generale l'economia circolare, il riuso e il riciclo.

Per affrontare il problema della plastica, è consigliabile utilizzare materiali riutilizzabili o riciclabili. Un progetto di successo chiamato **"FNM Plastic FREE"** ha permesso la sostituzione di bicchieri e palette di plastica con quelli di carta e bio nei distributori automatici di bevande, eliminando più di 1 milione di prodotti di plastica monouso in un anno.

I dipendenti di **NORDCOM** hanno ricevuto borracce personalizzate riutilizzabili per ridurre l'utilizzo di bottiglie di plastica monouso. Nel campo dell'energia, promuovere l'uso di fonti rinnovabili e limitare il riscaldamento e l'uso di condizionatori. Praticare lo smart working per ridurre le emissioni di CO_2 e migliorare la salute pubblica. In termini di salute, assicurarsi di lavorare in un ambiente luminoso ed ergonomico, evitare posture errate e prendere pause regolari. Controllare infine l'illuminazione e il rumore nell'ufficio per un ambiente di lavoro confortevole.

LE STRATEGIE, LE POLITICHE E GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITA'

A livello internazionale ed europeo, sono stati stabiliti obiettivi ambiziosi per ridurre le emissioni e raggiungere la neutralità climatica. I trasporti sono un settore chiave nel contesto della transizione ambientale, poiché contribuiscono in modo significativo alle emissioni di gas serra. La promozione di modalità di trasporto sostenibili, come il trasporto ferroviario e l'intermodalità, contribuirà a ridurre le emissioni e migliorare la qualità della vita.



La transizione energetica e digitale richiederà una gestione intelligente dei dati e dei flussi di mobilità. Le nuove tecnologie digitali renderanno i progetti di trasporto più efficaci. Questa sfida offre vantaggi come una maggiore sostenibilità, migliore qualità dell'aria, maggiore accessibilità e qualità del servizio, sicurezza stradale e riduzione della congestione.

Nordcom, ha partecipato inoltre alla COP28 di Dubai 2023, dove è stato raggiunto un accordo significativo per abbandonare gradualmente le fonti fossili entro il 2050 e a triplicare la capacità di energia rinnovabile e raddoppiare l'efficienza energetica entro il 2030.

L'azienda ha contribuito al dibattito, mettendo in evidenza il ruolo della transizione digitale nella decarbonizzazione del trasporto e della mobilità, temi a cui Nordcom è impegnata da tempo.

In questo contesto, la trasformazione digitale delle imprese pubbliche e private è essenziale per garantire la continuità dei servizi. Nordcom è concentrata sulla digitalizzazione dei processi dei propri clienti, offrendo soluzioni di qualità e sviluppando innovazioni nei settori del trasporto pubblico, dei pagamenti digitali e delle reti di connessione in fibra ottica.

Inoltre, ha investito in settori innovativi per ridurre gli impatti ambientali. Ha monitorato i consumi energetici, riducendo le emissioni di CO2, adottando fonti energetiche rinnovabili, promuovendo il lavoro flessibile per ridurre gli spostamenti in auto e adottando pratiche di riciclo dei rifiuti.

L'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) è parte integrante della propria gestione aziendale.

La Società segue processi strutturati per analizzare il contesto di sostenibilità, identificare le priorità, pianificare e attuare azioni specifiche per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità.
Valuta le proprie performance considerando aspetti economici, di business ed ESG, in linea con le direttive di rendicontazione della sostenibilità.

LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITA'

GRI: 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-19, 205-3

Nordcom è un'azienda che opera in un mercato complesso e in continua evoluzione, interagendosi con molti interlocutori pubblici e privati.

Per questo motivo, si impegna ad adottare uno schema di valori basato sull'eticità, la trasparenza e la correttezza negli affari e orientamento al servizio con particolare attenzione alla conformità delle normative vigenti, compresa la sicurezza sul lavoro, l'ambiente e la privacy.

Nordcom crede che l'integrità e l'etica siano la chiave per il successo e che queste debbano guidare il comportamento e le azioni di tutti i suoi amministratori, dirigenti e dipendenti. La Società crede inoltre in una cultura fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità e si impegna nella prevenzione e nel contrasto di ogni forma di discriminazione all'interno dell'azienda.

Nordcom sta integrando i principi di sostenibilità nella propria cultura aziendale e nel processo di digitalizzazione del Trasporto Pubblico.
Per diffondere una cultura aziendale sostenibile, l'azienda ha istituito, nel 2022, una specifica funzione e ha realizzato, nel 2023, il corso di formazione "Sostenibilità, responsabilità ambientale e strumenti operativi", svolto con il supporto della Direzione CSR - Sostenibilità di FNM S.p.A. Group, che ha coinvolto tutta la popolazione di Nordcom con l'obiettivo di diffondere e rafforzare le competenze su questi temi.

L'integrazione dei criteri ESG (Ambientali, Sociali e di Governance) è essenziale nella definizione di strategie, politiche e nella gestione dei rischi per fornire informazioni a lungo termine agli stakeholder e soddisfare le esigenze informative dei mercati finanziari.

La Società ha potenziato il suo impegno verso la Responsabilità Sociale d'Impresa, sviluppando un sistema di Governance conforme al nuovo Codice di Corporate Governance e alle direttive normative attuali, come la Direttiva 2014/95/UE e il Decreto Legislativo 254/2016.

I ruolo del massimo organo di governo nel controllo degli impatti è svolto principalmente dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, a cui sono conferiti i poteri in materia.

I dirigenti presenti, tuttavia, non hanno autorità per formulare dichiarazioni riguardanti gli obiettivi, i valori o la missione in materia di sviluppo sostenibile.

Per supportare il Presidente e riferire direttamente a lui, è istituita una funzione CSR all'interno dell'azienda.

Nonostante i poteri del Presidente, il bilancio di sostenibilità viene comunque approvato dal Consiglio di Amministrazione.

LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITA'

Il Consiglio di Amministrazione si occupa di affrontare e discutere le questioni legate alla sostenibilità ESG, comprese strategie, impatti, piani d'azione, obiettivi e KPI di performance durante le sue riunioni.

Ha la responsabilità di approvare la Politica per la Sostenibilità e la Sostenibilità Ambientale, insieme ad altre politiche riguardanti diversità, remunerazione, anticorruzione, salute e sicurezza.

Questi strumenti gestionali e di supervisione, insieme alle Linee Guida per Acquisti Sostenibili e alle Procedure operative, gestiscono gli impatti della Società su economia, ambiente e persone.

Il CdA si occupa anche di stabilire un programma di finanziamento per sostenere gli investimenti sostenibili e ha inoltre l'incarico di approvare e monitorare il Bilancio di Sostenibilità.

La remunerazione del Consiglio di Amministrazione e decisa dall'assemblea dei Soci.

Il CdA può riconoscere compensi ulteriori laddove vengano conferite deleghe. Compensi ulteriori sono stati riconosciuti al Presidente e al Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione in forza dei poteri conferiti.

I dirigenti della società hanno una retribuzione composta da una parte fissa e una parte variabile al raggiungimento di determinati obiettivi fissati annualmente.

Nè per i componenti del CdA, nè per i dirigenti sono previsti bonus all'incarico o alla cessazione, ne altre somme diverse da quelle prima indicate.

I corrispettivi riconosciuti ai membri del CdA non sono legati ad obiettivi.
La Società è dotata di una preocedura volta a discplinare il conflitto di interessi.

Vi è l'obbligo di segnalare i potenziali conflitti di interesse anche da parte dei componenti del CdA. Laddove la segnalazione riguardi il Presidente del CdA questa è valutata da un consigliere delegato diverso dallo stesso.

Per quanto riguarda la comunicazione delle criticità, la Società dispone di un insieme di procedure che regolano il suo funzionamento sotto diversi aspetti. Tali procedure stabiliscono le modalità di coinvolgimento del vertice aziendale a seconda delle circostanze.

Ad esempio, per quanto riguarda la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) in materia di privacy, il responsabile dell'area deve prima consultare il Direttore Tecnico, il quale a sua volta potrebbe coinvolgere il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), che a sua volta, se necessario, può coinvolgere il Presidente.

Infine non si segnalano incidenti di corruzione avvenuti nel 2023, né con dipendenti, né con partner aziendali.

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO

GRI: 2-29

La mappa degli stakeholder è una rappresentazione grafica dei diversi portatori di interesse di Nordcom che influenzano e sono influenzati dalle attività della Società. La mappa, inoltre, rappresenta gli stakeholder esterni e interni con cui **Nordcom** dialoga e che sono stati coinvolti nel processo di definizione della materialità. La mappatura di questi portatori di interesse, infatti, ha favorito la comprensione delle interconnessioni e sostiene Nordcom nel processo di engagement.



STAKEHOLDER ENGAGEMENT

GRI: 2-29

Il processo ha visto coinvolti sia gli stakeholder interni che gli stakeholder esterni.
L'indagine è stata estesa ad una platea di Stakeholder interni ed esterni con la somministrazione, nel corso dei mesi di dicembre 2022 e di febbraio 2023, di un questionario online inviato tra gli altri ad un gruppo di clienti e di fornitori, ad alcuni professionisti esterni, Enti e Associazioni.

L'attività ha evidenziato un tasso di partecipazione elevato, con un'adesione di 13 stakeholder interni e 13 stakeholder esterni.

Per la Società coinvolgere direttamente i propri stakeholder significa cogliere l'opportunità unica di recepire spunti e idee, rispondere in modo efficace alle esigenze del mercato e migliorare i propri servizi e definire temi materiali da rendicontare.

Nell'ambito del processo di stakeholder engagement è stata condotta una definizione delle tematiche potenzialmente materiali attraverso una analisi di benchmark, tra cui il Word Economic Forum, gli ambiti del D.lgs 254/2016 e una analisi dei principali competitor.

Il risultato di questa attività ha portato alla definizione delle tematiche potenzialmente materiali che sono state sottoposte a valutazione degli stakeholder interni ed esterni.

Le 13 tematiche sono state suddivise in 4 categorie:

1. Governance [4]
2. Risorse umane [3]
3. Ambiente (3)
4. Qualità del servizio [3]

TEMI RILEVANTI E INDIVIDUAZIONE SGDs

Si elencano di seguito i temi rilevanti individuati come potenzialmente materiali.
Questi, sono raggruppabili all'interno delle macrocategorie Governance, Risorse Umane, Ambiente, Qualità del servizio e sono stati valutati dalle parti interessate per individuare un pannel di tematiche prioritarie e materiali per la società e i suoi stakeholder.
A loro volta i temi sono stati abbinati agli **SDGs dell'Agenda 2030 dell'ONU.**



- Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business
- Approvvigionamento responsabile
- Rapporti con il territorio e sviluppo locale
- Governance e condotta etica del business

GOVERNANCE



- Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano
- Diversità e inclusione
- Salute e benessere dei lavoratori

RISORSE UMANE



- Gestione responsabile delle risorse idriche e dei rifiuti
- Politiche di economia circolare
- Consumi energetici e qualità dell'aria - mitigazione impatti

AMBIENTE



- Qualità e accessibilità dei servizi e delle infrastrutture
- Privacy
- Sicurezza dei dati
- Innovazione tecnologica e digitale

QUALITA' DEL SERVIZIO

LA LISTA DEI TEMI MATERIALI

GRI: 3-1, 3-2

In seguito al dialogo con gli stakeholder della Società, Nordcom ha individuato le tematiche maggiormente rilevanti per i portatori di interesse e per la Società stessa. È stata data priorità ai temi materiali in base al loro impatto decrescente di significatività. Un aspetto innovativo del nostro approccio metodologico è la formalizzazione dei temi materiali attraverso una lista, abbandonando l'uso della matrice avvenuta per la rendicontazione 2022. Questa modifica è stata apportata per rispondere alle nuove direttive degli **Standard Global Reporting Initiative (GRI) Universal,** evidenziando la nostra adattabilità e il nostro impegno verso le richieste in evoluzione del panorama normativo.

I temi top material che sono emersi dall'analisi di materialità della Società, rappresentano i temi prioritaririlevanti, e, di conseguenza, oggetto di rendicontazione oltre che di impegno sia per gli stakeholder esterni che per Nordcom, e **sono:**

Sicurezza dei dati - Digitalizzazione - Cybersecurity

• **Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano** - Accrescimento delle competenze professionali e del know how del personale; - Capacità di reclutare e trattenere figure professionali adeguatamente formate.

• **Salute e benessere dei lavoratori** - Soddisfazione dei dipendenti grazie ad un ambiente lavorativo attento alle esigenze del personale.

• **Rispetto della diversità e inclusione** - Promozione di un ambiente di lavoro inclusivo, in grado di valorizzare le diversità.

• **Innovazione tecnologica** e digitale - Impatto dei servizi e delle tecnologie digitali sui processi aziendali.

• **Approvvigionamento responsabile:** - Responsabilità lungo la catena del valore (ricerca di fornitori sostenibili).

Le altre tematiche pur non essendo risultate top material sono considerate rilevanti e di conseguenza oggetto di rendicontazione, nello specifico sono:

• **Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business** - Errata e carente comunicazione in caso di crisi e manifestazione del rischio; - Sistema di gestione rischi.

• **Consumi energetici,** qualità dell'aria, mitigazione impatti e climate change - Contributo alla transizione ecologica.

• **Governance e condotta etica del business** - Cultura aziendale sull'etica; Comportamento fraudolento.

• **Rapporti con il territorio e sviluppo locale** - Sviluppo sociale e relazionale del territorio e delle comunità locali.

• **Produzione di rifiuti e politiche di economia circolare** - Emissioni di gas a effetto serra dovute allo svolgimento delle attività di business; - Riduzione di materie prime tramite iniziative di economia circolare; - Inquinamento del suolo, delle acque e dell'aria a seguito dello smaltimento dei rifiuti.

• **Gestione delle risorse idriche** - Consumo idrico

LA LISTA DEI TEMI MATERIALI

Di seguito la lista completa dei temi materiali per la Società

1 Sicurezza dei dati

2 Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano

3 Salute e benessere dei lavoratori

4 Innovazione e tecnologie digitali

5 Rispetto della diversità e inclusione

6 Qualità e accessibilità dei servizi e delle infrastrutture

7 Approvvigionamento responsabile

8 Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business

9 Consumi energetici, qualità dell'aria, mitigazione impatti e climate change

10 Governance e condotta etica del business

11 Rapporti con il territorio e sviluppo locale

12 Produzione di rifiuti e politiche di economia circolare

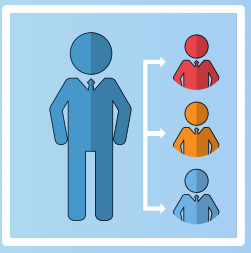
13 Gestione delle risorse idriche



AMBIENTE



GOVERNANCE



RISORSE UMANE



QUALITA' DEL SERVIZIO

LA LISTA DEI TEMI MATERIALI

Le 13 tematiche elencate, producono impatti rilevanti, sia positivi che negativi, nei confronti dell'ambente, delle persone e della società. Di seguito sono elencati gli impatti individuati:

Tematica	Impatto	Descrizione	Classificazione
Governance e condotta etica del business	**Comportamento fraudolento**	Il mancato rispetto delle normative di legge e disposizioni aziendali e/o atti illeciti nello svolgimento delle attività possono favorire distorsioni della concorrenza e implicazioni sul tessuto economico, sociale e ambientale in cui opera l'azienda.	
	Cultura aziendale sull'etica	Condurre correttamente la propria attività con trasparenza, in particolare nella lotta alla corruzione attiva e passiva. Garantire, inoltre, il rispetto dei diritti umani.	
Gestione dei rischi sistemici e resilienza del business	**Errata e carente comunicazione in caso di crisi e manifestazione del rischio**	La mancata o non tempestiva comunicazione di una situazione di crisi può comportare un danno agli stakeholder. Una comunicazione non trasparente in tali situazioni può inoltre comportare una perdita di fiducia da parte dei clienti.	
	Sistema di gestione rischi	Predisporre un sistema di gestione dei rischi sistemici dell'azienda derivanti da shock e da eventi esterni e delineare piani strategici che identifichino, prevengano e riducano al minimo gli effetti di eventi a bassa probabilità, ma ad alto impatto.	
Rapporti con il territorio e sviluppo locale	**Sviluppo sociale e relazionale del territorio e delle comunità locali**	La predisposizione di specifici eventi e iniziative sul territorio possono contribuire allo sviluppo sociale e relazionale e al rafforzamento del rapporto di fiducia. La promozione di un dialogo regolare con gli stakeholder per la ricerca di soluzioni condivise e relazioni trasparenti.	
Approvvigionamento responsabile	**Responsabilità lungo tutta la catena del valore (selezione di fornitori sostenibili)**	Attraverso linee guida e piattaforme dedicate alla gestione dell'albo fornitori e alla verifica della presenza di certificazioni e del rispetto di requisiti ambientali e sociali, l'Organizzazione può garantire un grado significativo di trasparenza all'interno della propria catena di fornitura, nonché una maggiore tracciabilità dei prodotti, che risultano in tal modo sicuri e sostenibili.	

LA LISTA DEI TEMI MATERIALI

Tematica	Impatto	Descrizione	Classificazione
Attrazione di talenti e sviluppo del capitale umano	**Accrescimento delle competenze professionali e del know-how del personale**	La formazione contribuisce allo sviluppo delle competenze del personale	
	Capacità di reclutare e trattenere figure professionali adeguatamente formate	Gli investimenti e le opportunità di lavoro generate possono apportare importanti benefici per gli individui che per le comunità e promuovere il benessere dei dipendenti.	
Rispetto della diversità e inclusione	**Promozione di un ambiente lavorativo inclusivo, in grado di valorizzare le diversità**	Il rispetto e la valorizzazione della diversità e la promozione dell'inclusione sociale all'interno dell'azienda possono creare un ambiente di lavoro inclusivo in grado di generare un effetto positivo in termini di benessere psicofisico e di soddisfazione personale dei dipendenti.	
Approvvigionamento responsabile	**Responsabilità lungo tutta la catena del valore (selezione di fornitori sostenibili)**	Attraverso linee guida e piattaforme dedicate alla gestione dell'albo fornitori e alla verifica della presenza di certificazioni e del rispetto di requisiti ambientali e sociali, l'Organizzazione può garantire un grado significativo di trasparenza all'interno della propria catena di fornitura, nonché una maggiore tracciabilità dei prodotti, che risultano in tal modo sicuri e sostenibili.	
Salute e benessere dei lavoratori	**Soddisfazione dei dipendenti grazie ad un ambiente lavorativo attento alle esigenze del personale**	Tutelare la salute, la sicurezza e l'integrità dei lavoratori e dei collaboratori. Attuare politiche di welfare e di wellbeing.	

LA LISTA DEI TEMI MATERIALI

Tematica	Impatto	Descrizione	Classificazione
Qualità e accessibilità dei servizi e delle infrastrutture	Aumento del bacino di utenza Accessibilità e ammodernamento	Garantire l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture tecnologiche a tutti i clienti, senza alcuna discriminazione, sia per le aree geografiche meno servite, sia per le categorie di persone con difficoltà di accesso. Fornire un servizio di massima qualità, attraverso periodici interventi di ammodernamento delle infrastrutture.	
	Ricerca e sviluppo sostenibile	Promozione di attività IT Green, in particolare per efficentare data center e sistemi informatici complessi ed energivori. Sviluppo e scrittura di applicativi e sistemi gestionali IT a forte impatto sostenibile.	
Sicurezza dati	Digitalizzazione	Fornire servizi che garantiscano la sicurezza dei clienti, dei dati elaborati e dei processi di conservazione. Garantire il presidio dei rischi connessi all'utilizzo delle informazioni dei Clienti e degli utenti	
Approvvigionamento responsabile	Cybersecurity	Perdita dei dati e delle informazioni confidenziali dei clienti, attività fraudolenti (Cybersecurity)	
Innovazione tecnologica e digitale	Impatto dei servizi e delle tecnologie digitali sui processi aziendali	L'evoluzione tecnologica ed il miglioramento degli strumenti digitali può aiutare a sviluppare nuovi servizi, andando a soddisfare le aspettative dei clienti per fornire un'assistenza puntuale ed efficace e accrescere un maggior grado di trasparenza verso clienti e fornitori.	

LA LISTA DEI TEMI MATERIALI

Tematica	Impatto	Descrizione	Classificazione
Consumi energetici, qualità dell'aria Mitigazione impatti e climate change	**Emissioni di gas a effetto serra dovute allo svolgimento delle attività di business**	Le emissioni di gas a effetto serra generate concorrono al fenomeno del cambiamento climatico. Per contenerle l'Organizzazione promuove iniziative di decarbonizzazione, quali l'approvvigionamento da fonti rinnovabili, l'installazione di sistemi di illuminazione efficienti.	
	Contributo alla transizione ecologica	Uso consapevole e monitoraggio dei sistemi di riscaldamento e raffrescamento. Contribuire attivamente e positivamente alla transizione ecologica.	
Produzione di rifiuti e politiche di economia circolare	**Inquinamento del suolo, delle acque e dell'aria a seguito dello smaltimento dei rifiuti**	I rifiuti generati prodotti negli uffici possono contribuire all'inquinamento del suolo, dell'acqua e dell'aria, generando potenziali conseguenze negative in termini di alterazione degli ecosistemi o danni alla salute.	
	Riduzione di materie prime tramite iniziative di economia circolare	In un'ottica di economia circolare, la produzione di rifiuti può essere minimizzata promuovendo il riciclo dei beni utilizzati all'interno dell'azienda nei diversi processi produttivi e di servizio, come anche nell'approvvigionamento di servizi e materiali che rispettino criteri ambientali premianti.	
Gestione delle risorse idriche	**Consumo idrico**	Potenziali inefficienze nella gestione della risorsa idrica negli uffici possono contribuire ad un potenziale spreco della risorsa.	

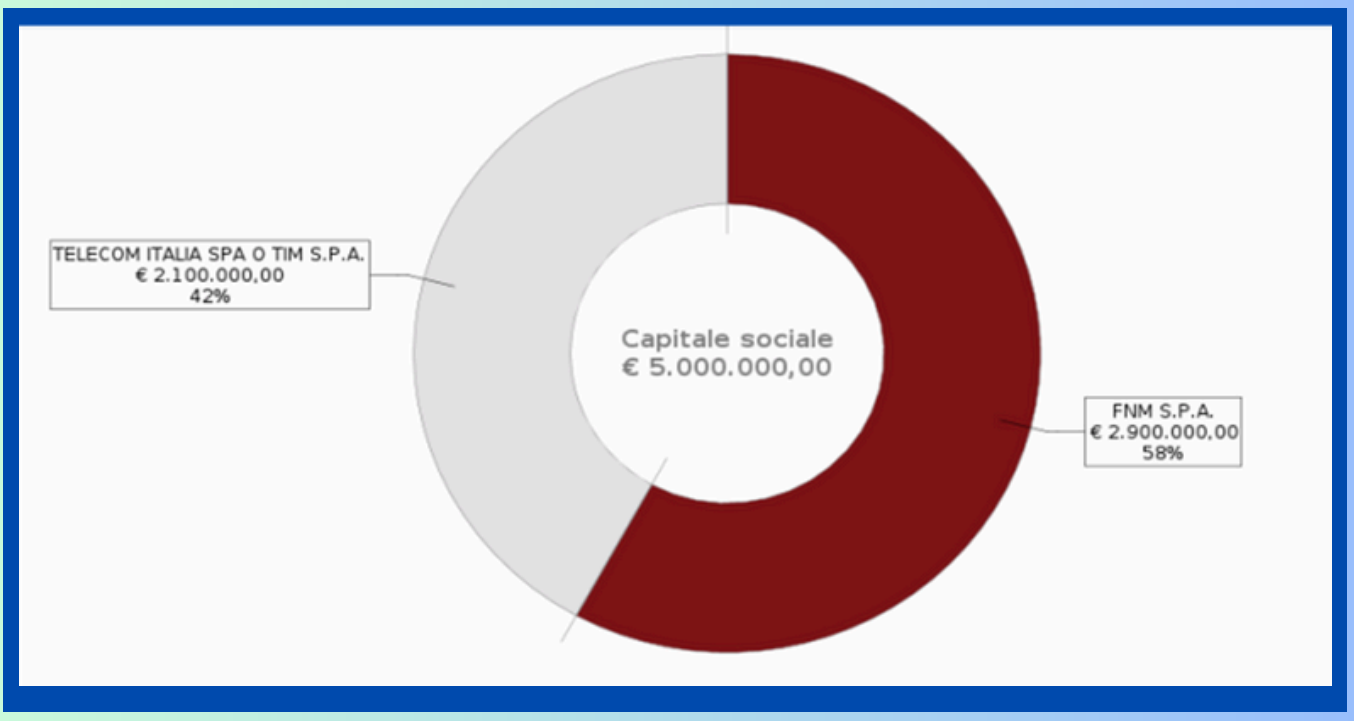
SOCIETÀ TRASPARENTE

ASSETTO SOCIETARIO

GRI: 2-1, 2-9, 2-10, 2-11

Composizione azionaria

Il capitale di Nordcom è detenuto al 58% da FNM S.p.A e per il restante 42% da TIM S.p.A.



ASSETTO SOCIETARIO

Consiglio di Amministrazione

Ai sensi dell'art. 16 dello Statuto la Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione i cui componenti sono nominati dall'Assemblea dei soci in conformità con le modalità previste dall'art. 15 dello Statuto. L'organo amministrativo, come previsto dall'articolo 19 dello Statuto, ha la responsabilità della gestione dell'azienda e compie tutte le operazioni necessarie per attuare l'oggetto sociale, ad eccezione di quelle riservate dalla legge o dallo Statuto all'Assemblea dei soci. Il Consiglio di Amministrazione è responsabile dell'assunzione delle decisioni più significative dal punto di vista economico-strategico, nonché delle decisioni necessarie per l'esercizio del controllo aziendale.

Non esistono organi o comitati composti dai membri del Consiglio di Amministrazione. Tutti i poteri operativi sono affidati al Presidente del Consiglio di Amministrazione che li esercita autonomamente o a cofirma, a seconda dei casi, con il Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione non è dipendente della Società. Nello specifico, i membri del Consiglio di Amministrazione sono 7, di cui il 57% uomini e il 43% donne, quattro nominati dal socio di maggioranza FNM S.p.A. e tre nominati dal socio di minoranza TIM S.p.A. Si riporta di seguito la composizione del CdA.

Fabrizio Garavaglia	**Presidente esecutivo**
Goffredo Sdrubolini	**Vice-Presidente esecutivo**
Giacomo Alberto Bermone	**Consigliere**
Raffaella Galli	**Consigliere**
Martina Picco	**Consigliere**
Aurora Testa	**Consigliere**
Luciano Albanese	**Consigliere**



ASSETTO SOCIETARIO

Collegio Sindacale e Società di Revisione

L'organo che vigila sul corretto funzionamento dell'azienda, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società, è il Collegio Sindacale (composto da tre membri - due donne e un uomo). Conformemente a quanto stabilito dall'art. 22 dello Statuto, l'Assemblea dei Soci nomina un Collegio Sindacale formato da tre sindaci effettivi (e da due sindaci supplenti, che operano in conformità con la legge. Il Collegio Sindacale è responsabile di ogni funzione attribuitagli dalla legge e sorveglia l'osservanza della legge e dello Statuto, oltre che il rispetto dei principi di corretta amministrazione.

In conformità con l'articolo 24 dello Statuto, la Società affida la revisione contabile ad un revisore legale o ad una società di revisione legale iscritta nel registro apposito. L'incarico viene conferito dall'Assemblea dei Soci, previa consultazione del Collegio Sindacale, che stabilisce il corrispettivo per l'intero periodo dell'incarico.

Michela Zeme	**F**	**1969**	**Presidente - Sindaco**
Roberta Dorotea Roscigno	F	1987	Sindaco
Marco Gurioli	M	1978	Sindaco
Marco Tombola	M	1987	Sindaco supplente

PricewaterhouseCoopers S.p.A.	Società di Revisione

Si segnala infine che l'Organismo di vigilanza è costituito da 3 componenti (due uomini e 1 donna):

Dott. Marco Manzoli	**M**	**1955**	**Presidente**
Avv. Paola Bononi	F	1969	
Dott. Paolo Tosca	M	1968	

Comitato Guida per la Parità di Genere

Con delibera del Consiglio di Amministrazione del 6 marzo 2023 è stato istituito il Comitato Guida per l'efficace adozione, la continua ed efficace applicazione della Politica per la Parità di Genere così composto:

Dott.ssa Chiara Aielli	F	1980	
Responsabile funzione Comunicazione, relazioni Esterne, CSR/Sostenibilità			
Dott. Filippo De Stefano	M	1966	Direttore Tecnico
Dott.ssa Lucia Grassi	F	1980	Responsabile Area Risorse Umane
Dott. Francesco Prato	M	1982	Direttore Affari Legali e Generali

Il Comitato ha da subito iniziato a lavorare sulle azioni necessarie al conseguimento della "certificazione UNI/PdR 125:2022 Parità di Genere", ottenuta il 27 giugno 2023 e successivamente sulle azioni necessarie al mantenimento della stessa.

Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza e Comitato Guida per la Parità di Genere rispettano i requisiti di parità di genere nelle nomine, essendo la società soggetta al DPR 251/2012 e non vi sono minoranze etniche.

STRUTTURA OPERATIVA

Come suggerito dall'organigramma, la struttura operativa della società si dirama nelle tre aree manageriali di seguito descritte.

La Direzione Tecnica

Si tratta della direzione numericamente più consistente. Un concentrato di competenze che assicura l'erogazione dei servizi proposti dalla società, la progettazione delle diverse soluzioni e la messa a terra dei progetti cari ai clienti che si affidano a Nordcom per la gestione ed evoluzione delle proprie tecnologie IT.

Organizzata secondo strutture dedicate ai diversi processi core di business, la direzione tecnica garantisce la comunicazione fra le stesse per lo scambio delle informazioni; sia che si voglia progettare e realizzare una nuova soluzione software sia che di questa se ne voglia realizzare o presidiare l'infrastruttura, senza dimenticare quanto necessario a supporto dell'intero ambito.

Le aree specializzate secondo i processi di business presidiati, si concentrano sullo sviluppo di soluzioni software, nello specifico:

- area Sistemi gestionali dedicata alle soluzioni SAP;
- area Sviluppo software dedicata alle soluzioni di gestione dei processi di business del mercato del trasporto;
- area Sistemi e Infrastrutture che fornisce servizi sistemistici a tutto tondo abbracciando anche le componenti network, con lo scopo di operare sui sistemi centrali e sulle reti di comunicazione;
- area di gestione della sicurezza che oggi rappresenta uno dei fondamenti su cui si basa il monitoraggio dei processi IT;
- help desk e sviluppo dei siti web.

La Direzione Commerciale

E' l'area in cui le strategie aziendali si concretizzano. Ogni effort è volto a raggiungere la più approfondita conoscenza possibile del mercato e dei suoi orientamenti, la massima competenza e disponibilità delle risorse, la piena soddisfazione delle esigenze del Cliente. Con questa mission **la Direzione Commerciale si occupa di:**

- proporre prodotti, soluzioni e servizi che meglio rispondano alle esigenze del proprio settore;
- analizzare i mercati di riferimento per valutare innovazioni di prodotto e servizio che possano portare benefici ai propri Clienti;
- sviluppare accordi di partnership commerciali per la distribuzione di prodotti e servizi in specifiche filiere di mercato;
- monitorare, individuare e gestire i bandi di gara e le richieste di offerta sul mercato, coordinando tutte le fasi di risposta.

La Direzione Affari Legali e Generali

Si occupa delle attività connesse alle aree: legale e compliance, risorse umane, acquisti e servizi generali.

In particolare, per la parte legale si occupa principalmente:

- dell'analisi e monitoraggio della normativa di riferimento;
- della gestione della contrattualistica e dell'assistenza negoziale nella definizione di accordi, contratti, lettere di intenti e convenzioni con clienti, partner e fornitori;
- della redazione di pareri interni;
- della gestione delle fasi di precontenzioso;
- delle attività connesse alla gestione degli organi sociali.

Per la parte compliance, svolge funzione di referente per le materie che attengono all'applicazione del D.Lgs. 231/01, del Codice Etico e di Comportamento della società e del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Per la parte risorse umane si occupa principalmente:

- della ricerca e selezione del personale;
- di gestire la contrattualistica intesa come produzione, gestione e rinnovo dei contratti di lavoro;
- delle tematiche inerenti alla sicurezza quali visite mediche preventive e periodiche, formazione e rapporti con il MdL;
- dei rapporti con le organizzazioni sindacali e relativi accordi;
- della formazione del personale;
- di gestire i processi premianti (MBO, premio di risultato e meritocrazia) e del welfare aziendale.

Mentre per la parte acquisti e servizi generali si occupa di gestire i fabbisogni relativi all'approvvigionamento della società, garantendo l'ottimizzazione qualitativa, quantitativa ed economica; nonché si occupa di gestire i servizi generali, il facility management, il parco auto aziendale e gli spazi immobiliari interagendo con i diversi fornitori.

COMPLIANCE, ETICA E INTEGRITA'

GRI: 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 3-3

La Società si è dotata di un Codice Etico e di Comportamento, di un Modello 231/2001, di una Politica Anticorruzione e di una Politica sulla Parità di Genere. Questo corpo di regole è volto nel suo complesso a garantire la compliance della Società sotto ogni aspetto. Tali presidi sono anche alla base delle certificazioni ISO ottenute a dimostrazione del corretto assetto normativo interno. La società svolge inoltre regolarmente audit interni per verificare il corretto rispetto di tali regole. Tutto il personale riceve in sede di assunzione e periodicamente formazione specifica su tale corpo di regole. Tale corpo di regole è mantenuto costantemente aggiornato alla normativa vigente, da ultimo il consiglio di amministrazione di Nordcom nella seduta del 18 dicembre 2023 ha provveduto ad aggiornare il Modello 231 per recepire le modifiche normative recentemente introdotte e il miglior allineamento in materia di whistleblowing.

La Società ha implementato il Codice Etico e di Comportamento come parte del Modello 231/2001 per promuovere la professionalità, contrastare comportamenti contrari agli interessi aziendali e contrastanti con la legge, e rispettare i principi e i valori condivisi. Il Codice si applica a tutti i membri dell'azienda e a coloro che collaborano con essa, definendo norme interne volte a diffondere una cultura etica e trasparente. Insieme al Modello 231, il Codice costituisce un fondamento essenziale del sistema di controllo, anche se con obiettivi diversi. Il Codice Etico rappresenta uno strumento autonomo per esprimere i principi di deontologia aziendale, mentre il Modello 231 risponde a disposizioni specifiche volte a prevenire particolari tipologie di reati.

La Società ha valutato i potenziali rischi associati all'etica e all'integrità del business, inclusi quelli legati alle attività caratteristiche dell'organizzazione e ai rapporti con terze parti significative.
Sono stati identificati i vari rischi gestiti con i presidi procedurali e di controllo posti in essere dal Codice Etico, dal Modello 231 e dalle Politiche adottate.
Per maggior chiarezza, a titolo esemplificativo, in relazione al rischio corruzione - sensibile per la Società in quanto opera su commesse pubbliche - è stata posta in essere la Politica Anticorruzione e il connesso apparato procedurale la cui identità è attesta anche dall'avvenuto ottenimento della ISO 37001.

La società inoltre - tramite la capogruppo - effettua un risk assesment annuale.

Di seguito i rischi principali individuati e gestiti:
-**Inadeguatezza/scarsa** affidabilità dei fornitori di beni;
-**Eccessivo** sbilanciamento/concentrazione del business aziendale verso il mercato captive;
-**Difficoltà** reperimento componenti elettronici;
-**Inadeguato** dimensionamento quali-quantitativo dell'organico aziendale;
-**Richieste** di modifiche successive alla fase di pianificazione da parte del committente per lo sviluppo di nuovi progetti;
-**Interruzione** del servizio a causa di eventi naturali/atmosferici avversi/incendi;
-**Fallimento/default** del fornitore/appaltatore con conseguente interruzione/sospensione delle attività e/o dei servizi da erogare connessi;
-**Carente** contrattualizzazione delle responsabilità afferenti i servizi erogati infragruppo;
-**Aumento** improvviso di carico di lavoro dovuto a malfunzionamento dei sistemi tecnologici sviluppati a supporto di altre società del Gruppo;
-**Violazione** da parte di terzi della riservatezza/disponibilità/integrità dei dati e/o delle informazioni sensibili e riservati afferenti la Società e/o i Clienti;
-**Perdita** di quote di mercato;
-**Furti di pc, tablet** ed altre devices da parte di terzi;
-**Violazione** da parte dei dipendenti della riservatezza/ disponibilità/integrità dei dati e/o delle informazioni sensibili e riservati afferenti la Società e/o i Clienti;
-**Perdita** delle certificazioni ottenute (ISO 9001 / ISO 27001 / UNI PdR 125);
-**Parziale** sensibilità/cultura del personale sulle tematiche afferenti la sicurezza informatica;
-**Mancato** rispetto delle condizioni contrattuali con conseguenti richieste di risarcimento da parte di clienti (ad esempio ritardi nello sviluppo e rilascio di applicativi);
-**Mancata compliance** alla normativa applicabile;
-**Mancato sviluppo** di soluzioni di IA per il business.

COMPLIANCE, ETICA E INTEGRITA'

Il Codice Etico prevede espressamente che la Società riconosce e garantisce la centralità della persona. Oltre alla prevenzione di qualsiasi forma di abuso e discriminazione, la Società attua una politica aziendale volta alla valorizzazione delle capacità, delle qualità e delle ambizioni di ogni persona e soggetto coinvolto. La Società assume, pertanto, come essenziale un'attività volta alla promozione delle individualità tramite strumenti incentivanti la professionalità e la crescita sociale dei propri lavoratori a partire dal rigoroso rispetto della normativa sulla Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro. Ai "Destinatari" è, inoltre, richiesto di coltivare e sollecitare l'acquisizione di nuove competenze, capacità e conoscenze, nonché di operare, nello svolgimento delle proprie attività, nel pieno rispetto delle strutture organizzative

Il Codice Etico prevede altresì espressamente che la Società si astiene dall'intrattenere rapporti, ancorché indiretti o per interposta persona, con organizzazioni criminose di qualsiasi natura tra cui quelle di stampo mafioso. La Società si astiene, altresì, dall' intrattenere rapporti con soggetti: (a) dediti al traffico di esseri umani o allo sfruttamento del lavoro minorile; (b) che operano con finalità di terrorismo.

Inoltre la Società, sempre attenta al tema dei diritti, ha ottenuto nel 2023 la certificazione sulla parità di genere (UNI PdR 125:2022). In tale contesto è stato adottato un Piano Strategico per la Parità di Genere la cui attuazione è costantemente attenzionata.

In ambito privacy, si segnala che la Società possiede un organigramma privacy e ha adottato un modello privacy composto da diverse procedure.
È stato altresì nominato un DPO (Data Protection Officer).
Anche nel corso del 2023 la Società ha provveduto a mantenere operativi i presidi idonei "per garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effettuato conformemente" alla normativa vigente (così come disposto dall'art. 24 del GDPR che esalta il principio fondante della accountability). In particolare **NordCom** ha aggiornato anche per l'anno in corso i registri delle attività di trattamento e la valutazione dei rischi incombenti sui dati personali.

I registri delle attività di trattamento sono conservati in formato digitale, come prescritto dall'art. 30 del GDPR e contengono le principali informazioni necessarie a categorizzare i trattamenti posti in essere.

Il documento di valutazione dei rischi, redatto a seguito di rilevazioni condotte con interviste e verifiche sul campo, ha evidenziato come la Società si attesti su valori del rischio che sono considerabili, secondo le soglie preventivamente definite, accettabili.

Nell'ambito delle attività poste in essere dal DPO sono stati condotti due Audit volti a verificare il rispetto della normativa vigente in due ambiti predeterminati. L'esito di tale attività di verifica ha evidenziato come la Società operi in una situazione di complessiva conformità.
Sempre nell'ambito delle attività proprie del DPO, sono state fornite due informative a cadenza semestrale specifiche al Consiglio di Amministrazione circa lo stato di rispetto della normativa.

Con il supporto delle funzioni interne competenti, è stata inoltre effettuata l'attività di controllo annuale sulla presenza, nell'ambito dei sistemi informatici aziendali, di una serie di misure di sicurezza tra le quali: sistemi di autenticazione e autorizzazione, gestione delle password, sistemi antivirus, aggiornamento delle patch di sicurezza, sistema di backup e restore, sistema di firewall.

Tutti i dipendenti hanno svolto specifica formazione in materia in modalità e-learning.

Infine, per quanto riguarda la conformità a leggi e regolamenti, si segnala che la Società non ha ricevuto nessuna sanzione nel 2023 (eccezione fatta per infrazioni del codice della strada con mezzi aziendali) o contestazioni formalizzate da parte di PA.

I SISTEMI DI CERTIFICAZIONE

Per Nordcom le certificazioni sono una base importante del business, una prova a garanzia della bontà dei suoi sistemi di gestione di tematiche come la sicurezza delle informazioni e la qualità dei suoi prodotti e servizi. Le certificazioni vanno anche a garanzia dei solidi principi su cui si basa l'attività della Società, come ad esempio onestà, legalità e affidabilità economica e finanziaria.

La Società è certificata UNI CEI EN ISO/IEC: 27001:2017, che include i requisiti necessari per programmare, implementare e migliorare un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni nel contesto dell'organizzazione.

La Società è certificata UNI EN ISO 9001:2015, una norma che raccoglie politiche, processi e procedure per implementare e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ, che definisce standard e processi di qualità relativi ai prodotti e ai servizi.

La Società è certificata UNI EN ISO 37001:2016, una norma che stabilisce i requisiti del sistema di gestione progettati per aiutare a prevenire, rilevare e rispondere alla corruzione, nonché a rispettare le leggi anti corruzione e gli impegni volontari applicabili alle attività dell'organizzazione.

Nel 2023 Nordcom ha concluso il percorso, iniziato nel 2022, ambizioso e innovativo, per ottenere la prestigiosa Certificazione UNI PdR 125:2022 sulla Parità di genere che rappresenta un importante impegno dell'azienda nel promuovere l'uguaglianza e creare un ambiente di lavoro inclusivo. La prassi UNI/PdR 125:2022 impone l'adozione di indicatori chiave di performance (KPI) specifici per valutare sei aree fondamentali che caratterizzano un'organizzazione inclusiva e rispettosa della parità di genere. Queste aree includono Cultura e strategia, Governance, Processi delle Risorse Umane, Opportunità di crescita e inclusione delle donne in azienda, Equità remunerativa per genere e Tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.

Nordcom è stata la prima Società del Gruppo FNM che ha dato il via a questa iniziativa. Questo dimostra la volontà di essere pionieri nel promuovere una cultura aziendale che valorizzi e rispetti tutte le persone, indipendentemente dal genere.

Un metodo altamente efficace per raggiungere tale obiettivo consiste nel promuovere il rispetto delle differenze all'interno dell'ambiente lavorativo, attraverso l'adozione di un linguaggio chiaro e trasparente in tutti i documenti aziendali.

Per raggiungere questo obiettivo, Nordcom ha offerto a tutti i dipendenti la possibilità di partecipare a un corso intitolato "Linguaggio, identità di genere e lingua italiana". Questo corso mira a fornire competenze linguistiche e consapevolezza sull'importanza di utilizzare un linguaggio inclusivo che rispetti l'identità di genere. Tale iniziativa è un ulteriore passo avanti nell'assicurare che l'ambiente di lavoro di Nordcom sia accogliente e rispettoso per tutte le persone, indipendentemente dal genere.

ASSETTO SOsocietario

Mappatura dei rischi

In merito al processo di gestione dei rischi, Nordcom ha adottato il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo quale strumento per gestire i rischi specifici legati alla commissione di reati, considerando anche i rapporti che intrattiene con la Pubblica Amministrazione. L'adozione del Modello 231, in conformità al D.Lgs. N. 231/2001 (Decreto), non solo rappresenta una condizione per l'esenzione dalla responsabilità amministrativa della Società per gli illeciti previsti dal Decreto, ma è anche un atto di responsabilità sociale.

Questo modello mira a prevenire reati specifici, coinvolgendo il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, i Dipendenti, i Consulenti ei Collaboratori. Attraverso la creazione di "aree di attività a rischio" e la definizione di procedure, il modello mira a sensibilizzare, condannare comportamenti illeciti, garantire l'integrità aziendale e migliorare l'efficacia nella gestione delle attività. Il documento promuove la consapevolezza che la commissione dei reati è fortemente condannata sia legalmente che eticamente, contribuendo alla prevenzione e gestione dei rischi.

Il Modello si propone le seguenti finalità attraverso l'individuazione delle "aree di attività a rischio" e la loro proceduralizzazione:

• **Sensibilizzare** coloro che collaborano con la Società (dipendenti, collaboratori esterni, fornitori) affinché adottino comportamenti corretti e trasparenti, in linea con i valori etici della Società, al fine di prevenire il rischio di illeciti contemplati nel Decreto;

• **Ribadire** la condanna della Società verso qualsiasi condotta illecita, anche se basata su un malinteso interesse sociale e anche se sembra poterne trarre vantaggio;

• **Rendere** consapevoli tutti coloro che operano nelle "aree di attività a rischio" e sono sottoposti alla direzione o vigilanza di tali aree, riguardo all'obbligo di rispettare le regole aziendali e la possibilità di incorrere in sanzioni penali o amministrative in caso di violazione;

• **Implementare** controlli che consentano alla Società di prevenire o reagire tempestivamente per impedire la commissione di illeciti da parte dei soggetti apicali o delle persone sottoposte alla loro direzione o vigilanza, che potrebbero comportare la responsabilità amministrativa della Società;

• **Consentire** alla Società di intervenire prontamente per prevenire o contrastare la commissione di reati tramite un attento controllo e monitoraggio delle "aree di attività a rischio" e l'implementazione di strumenti appositi;

• **Garantire** l'integrità della Società adottando gli adempimenti previsti dall'articolo 6 del Decreto;
• **Migliorare** l'efficacia e la trasparenza nella gestione delle attività aziendali;

• **Creare** una piena consapevolezza tra tutti i Destinatari che la commissione di un reato è fortemente condannata non solo dalla legge, ma anche dai principi etici seguiti dalla Società e dagli stessi interessi aziendali, anche quando sembra poterne trarre vantaggio.

ASSETTO SOCIETARIO

GRI: 2-23-a-iii, 3-3

Sistema di controllo e gestione dei rischi

L'adozione del Modello 231 promuove azioni legali e correttive all'interno di Nordcom e contribuisce alla prevenzione di reati e illeciti previsti dalla legge. Sono stati considerati rilevanti e inclusi nel Modello 231 gli illeciti specificatamente analizzati nelle Parti Speciali, tra questi: delitti contro la personalità individuale; reati colposi commessi in violazione delle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro; delitti informatici e trattamento illecito di dati; ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio; reati transnazionali; delitti di criminalità organizzata; delitti in materia di falsità in strumenti o segni di riconoscimento e delitti contro l'industria e il commercio e contrabbando; delitti in materia di violazione del Diritto di Autore; induzioni a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria; reati ambientali; impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare; e reati tributari.

La gestione dei rischi può avere impatti significativi sull'economia, sull'ambiente, sulle persone e sui diritti umani, sia positivi che negativi. È importante valutare gli impatti effettivi e potenziali di tali rischi per una gestione responsabile.

L'organizzazione potrebbe impattare negativamente nei seguenti ambiti:

- **Sull'ambiente:** o nel caso smaltisca in modo sbagliato le apparecchiature dismesse;
o nel caso utilizzi impianti di condizionamento per le sale dati dotati di Gas dannosi;
o nel caso gli impianti di condizionamento non siano dotati di scambiatori ad aria perché consumerebbero un bene oggi prezioso che è l'acqua;

- **Sui diritti umani:** se l'azienda non fosse attenta proprio a questo specifico tema.
Tuttavia la gestione dei rischi non calcola KPI sulle argomentazioni descritte nei punti sopra indicati.

La Società ha identificato un rischio legato al climate change dovuto allo sviluppo di software non ottimizzato che intrinsecamente consuma più risorse hardware aumentando i consumi energetici delle sale dati (consumi diretti legati alla potenza elaborativa e indiretti legati alla necessità di raffreddare gli ambienti che si riscaldano proporzionatamente ai consumi). È stata avviata una attività di ricerca di soluzioni per la valutazione della efficienza del software sviluppato ma al momento i costi legati a tale valutazione sono eccessivi rispetto ai risultati attesi. Lo studio è stato anche presentato alle società clienti del mercato captive che però al momento non sembrano essere interessate all'argomento specifico.

I rischi rimangono quelli legati all'aumento dei costi dell'energia e dei carburanti. Questi ultimi influiscono sui costi delle spedizioni e di produzione dell'hardware. Questi rischi possono essere connessi al climate change perché l'indisponibilità di materie prime potrebbe portare, oltre all'aumento dei costi dell'energia, alla sua produzione con l'utilizzo di materie prime più inquinanti rispetto per esempio all'utilizzo del gas. Stessa cosa potrebbe riguardare la produzione della componentistica delle macchine per l'elaborazione dati.

L'evolversi del conflitto Russia-Ucraina ha influenzato la valutazione dei rischi e l'emergere di eventuali nuovi rischi. Come lo scorso anno, rimangono quelli legati all'aumento dei costi dell'energia e dei carburanti. Questi ultimi influiscono sui costi delle spedizioni e di produzione dell'hardware. Questi rischi possono essere connessi al climate change perché l'indisponibilità di materie prime potrebbe portare, oltre all'aumento dei costi dell'energia, alla sua produzione con l'utilizzo di materie prime più inquinanti rispetto per esempio all'utilizzo del gas. Stessa cosa potrebbe riguardare la produzione della componentistica delle macchine per l'elaborazione dati.

Infine si segnala che la Società non ha fissato obiettivi specifici per il sistema di gestione dei rischi né per il sistema di gestione e certificazione.

IL CAPITALE UMANO

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

GRI: 2-7, 2-8, 2-30, 3-3, 401-1, 401-2, 401-3, 405-1

Nordcom, pienamente consapevole del fatto che le risorse umane rappresentano uno degli elementi fondamentali per il proprio successo, si impegna a preservare e potenziare il suo capitale umano.

Al 31 dicembre 2023, il personale si compone di 105 dipendenti, 79 uomini (75%) e 26 donne (25%).
Su 105 dipendenti, il 100% è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

Numero totale dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva

	31.12.2023	31.12.2022
Numero Dipendenti	**105**	**92**
Numero dipendenti con accordi di contrattazione collettiva	**105**	**92**
Percentuale	**100%**	**100%**

In linea con l'anno precedente, Nordcom inoltre garantisce ai suoi dipendenti sicurezza del posto di lavoro, infatti il 92% dei dipendenti è assunto con contratto a tempo indeterminato con un contratto full-time.
I dipendenti di Nordcom sono qualificati principalmente come impiegati (82%), seguiti da quadri (15%), e da dirigenti (3%). In termini di fasce d'età, la maggior parte dei dipendenti (54%) ha tra i 30 e i 50 anni, seguiti da una più bassa percentuale di dipendenti con più di 50 anni (32%) e con meno di 30 anni (12%).

Rispetto al 2022 si registra un incremento del 5% del personale under 30.

Popolazione aziendale per fasce d'età e genere

	2023									2022								
	Uomini			Donne			Totale			Uomini			Donne			Totale		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	0	1	1	0	0	1	0	1	2	0	1	1	0	0	1	0	1	2
Quadri	0	5	8	0	3	0	0	8	8	0	6	8	0	2	0	0	8	8
Impiegati	10	38	18	4	11	7	14	49	25	6	32	18	1	10	6	7	42	24
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0	0	0
TOTALE	9	44	26	4	14	8	13	58	34	6	39	27	1	12	7	7	51	34

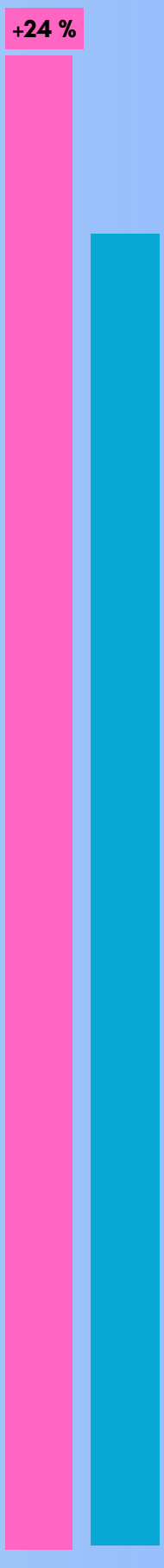


GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

Nel 2023 si registra un incremento della percentuale della popolazione femminile (24%) rispetto al 2022 (22%)

Nuovo personale assunto per età e genere				
	2023		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<30	7	3	5	1
30-50	5	4	4	0
>50	1	1	4	1
TOTALE	13	8	13	2

Popolazione aziendale per qualifica e genere						
	31.12.2023			31.12.2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2	1	3	2	1	3
Quadri	13	3	16	14	2	16
Impiegati	66	22	88	56	17	73
Operai	-	-	0			0
TOTALE	81	26	107	72	20	92



GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

Nordcom è specializzata nell'ambito delle competenze ed è impegnata nello sviluppo dell'innovazione digitale. Per realizzare la sua mission e affrontare le sfide del settore è alla continua ricerca e selezione di persone dinamiche, brillanti e aperte al cambiamento.
Lavorare in Nordcom significa far parte di un ambiente che valorizza le capacità individuali e che fonda ogni nuova iniziativa sulla responsabilità sociale.
Il processo di selezione del personale di Nordcom è trasparente e mira a identificare le migliori professionalità per occupare i ruoli necessari al corretto funzionamento dell'organizzazione.
Nordcom è da sempre interessata a entrare in contatto con persone che condividano i suoi valori aziendali e siano motivate a lavorare nel suo settore. Ogni anno, pianifica e realizza attività di formazione per tutto il personale, rispondendo a specifiche esigenze di sviluppo. L'obiettivo è garantire un costante aggiornamento e potenziamento delle competenze tecniche, professionali e gestionali, nonché delle competenze comportamentali e relazionali.
Le attività di Assunzione del Personale vengono svolte nel rispetto della procedura vigente, con una selezione e screening dei cv accurata secondo la job description, il budget aziendale e nel rispetto della Parità di Genere e nell'utilizzo di un linguaggio appropriato e rispettoso.

Nel 2023 sono avvenuti 16 nuovi ingressi e sono state stabilizzate 6 risorse già presenti in azienda con contratto di stage e somministrazione. È stata avviato un progetto di Academy Java con l'inserimento di n. 4 risorse.
Al 31 dicembre 2023 la Società contava altresì su ulteriori 15 persone, qualificate principalmente con contratti di stage (60%), come lavoratori somministrati (27%) e come collaboratori a P. Iva (13%).
Tutte le risorse, compresi stagisti e somministrati, sono state coinvolte nel progetto Tech & Personal Competence Assessment.
Nel 2023 è stata creata una nuova Academy, questa volta nel mondo Java (nel 2022 Academy SAP) che ha permesso a quattro giovani risorse meritevoli appartenenti alla categoria dei lavoratori somministrati di formarsi e ottenere un inserimento in azienda.
Infine, i consulenti, collaboratore a P.Iva, svolgono la propria consulenza in ambito SAP in attività di analisi, configurazione e testing dei sistemi SAP, attività di project management, redazione di documentazione di natura tecnico specialistica e risoluzione ticketing sui sistemi SAP.

Collaboratori esterni						
	31.12.2023			31.12.2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stage	7	2	9	5	1	6
Lavoratori Somministrati	4	0	4	3	1	4
Collaboratori a P.IVA	2	0	2	1		1
TOTALE	**13**	**2**	**15**	**9**	**2**	**11**

STAGE **LAVORATORI SOMMINISTRATI** **COLLABORATORI P.IVA**

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

Nordcom attribuisce grande importanza alla tutela delle categorie protette, inclusi i disabili, garantendo loro pari opportunità di impiego.

L'inserimento di queste persone all'interno dell'azienda non solo promuove l'inclusione sociale, ma permette anche di valorizzare le competenze e le potenzialità di ciascun individuo. Nel complesso, la Società ha 7 dipendenti appartenenti a categorie disabili (5 uomini e 2 donne).

Popolazione aziendale appartenente a categorie protette e disabili						
	31.12.2023			31.12.2022		
	Uomini	Donne	**Totale**	Uomini	Donne	**Totale**
Numero dipendenti appartenenti a categorie protette	0	0	**0**	0	0	**0**
Numero dipendenti disabili	5	2	**7**	5	1	**6**
TOTALE	**5**	**2**	**7**	**5**	**1**	**6**

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

Riguardo il turnover del personale, nel corso dell'anno, si è registrato un tasso di turnover in entrata del **16,00%** per gli uomini e del **30,8%** per le donne, indicando un netto incremento rispetto all'anno precedente per la popolazione femminile.

Questo dato segnala che la Società ha visto un aumento significativo del numero di nuovi dipendenti assunti, rispetto a quelli che hanno lasciato l'azienda. Il tasso di turnover in uscita per gli uomini è stato infatti del **7,4%,** mentre per le donne è stato pari allo **0,0%.**

	2023		2022	
Tasso di turnover in entrata	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Totale	16,0%	30,8%	18,1%	10,0%
<30	70,0%	75,0%	83,3%	100,0%
30-50	11,4%	28,6%	10,3%	0,0%
>50	3,7%	12,5%	14,8%	14,3%

	2023		2022	
Tasso di turnover in uscita	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Totale	8,8%	0,0%	11,1%	5,0%
<30	333%	0,0%	33,3%	0,0%
30-50	0,0%	0,0%	2,6%	8,3%
>50	15,4%	0,0%	18,5%	0,0%

Personale che ha interrotto/cessato il rapporto di lavoro per età e genere				
	2023		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<30	3	0	2	0
30-50	0	0	1	1
>50	4	0	5	0
TOTALE	**7**	**0**	**8**	**1**

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

Nordcom crede fermamente che promuovere un equilibrio tra vita privata e professionale rappresenti un valore aggiunto per il proprio ambiente lavorativo, contribuendo a migliorare la sua sostenibilità, supportando i dipendenti nel godere dei benefici del congedo parentale.

Nel corso del 2023, 25 dipendenti hanno avuto diritto al congedo parentale **(18 uomini e 7 donne);** tra questi 2 dipendenti donne hanno usufruito del relativo diritto e sono ritornate al lavoro dopo il congedo parentale e risultano ancora impiegate nei 12 mesi successivi.

Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale						
	2023			2022		
	Uomini	Donne	**Totale**	Uomini	Donne	**Totale**
N° di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	18	7	**25**	8	2	**10**
N° di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno (hanno fatto richiesta e l'hanno ricevuta)	0	2	**2**	6	2	**8**
N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale	0	2	**2**	6	0	**6**
N° di dipendenti ritornati al lavoro dopo il congedo parentale, che risultano ancora impiegati 12 mesi dopo	0	2	**2**	6	1	**7**

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

GRI: 3-3, 404-1, 404-3

Formazione e sviluppo dei dipendenti

Anche nel 2023, la Società ha proseguito nel suo impegno di promuovere corsi di formazione tecnica e di sviluppo delle soft skills, adeguandoli alle specifiche esigenze delle varie aree. Inoltre, ha proposto corsi di interesse potenziale, organizzando direttamente le attività formative e partecipando agli avvisi di Fondimpresa e Fondirigenti.

La valorizzazione e lo sviluppo delle competenze del personale rivestono un ruolo sempre più centrale, e Nordcom sta dedicando crescente attenzione a questo aspetto.
L'attività formativa non solo costituisce una leva strategica per ottenere un vantaggio competitivo aziendale, ma è anche uno strumento essenziale per favorire il miglioramento continuo delle risorse umane e garantire la loro crescita professionale. Nel corso dell'anno, la Società ha erogato circa 3.542 ore di formazione al personale, confermando il suo impegno nello sviluppo e nel potenziamento delle competenze dei dipendenti e collaboratori.

La formazione si è svolta nelle sedi aziendali in modalità mista, sia in presenza che in modalità online.

Totale ore di formazione erogate nell'anno per qualifica e genere

	2023			2022		
Dipendenti	Uomini	Donne	**Totale**	Uomini	Donne	**Totale**
Dirigenti	143	17	160	12	0	12
Quadri	451	139	590	44	31	75
Impiegati	2.197	595	2.792	3.318	649	3.967
Operai	0	0	0	0	0	0
TOTALE	**2.791**	**751**	**3 .542**	**3.374**	**680**	**4.054**

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

Le ore di formazione erogate per dipendente nel 2023 sono inferiori rispetto al 2022, avendo - nel 2023 - la Società puntato anche su formazione tecnica specialistica che ha coinvolto, per alcuni corsi, un numero inferiore di risorse. L'impegno economico per la formazione è comunque stato nel 2023 nettamente superiore al 2022: € 55.228,00 nel 2022 contro € 71.477,00 nel 2023. La Società ha quindi incrementato il suo sforzo nell'ambito della formazione del proprio personale.

Nell'anno 2023, sono state svolte 313 ore di formazione tecnico-professionale abilitativa, 908 ore di formazione tecnico-professionale non abilitativa. Ampio spazio è stato dedicato alla formazione trasversale e comportamentale con 1.937 ore erogate, 328 ore di formazione sulla Salute e Sicurezza sul lavoro, 32 ore di formazione in ambito commerciale e 24 ore erogate in altre attività.

Totale ore di formazione erogate nell'anno per area tematica e genere

	2022			2023		
Dipendenti	Uomini	Donne	**Totale**	Uomini	Donne	**Totale**
Tecnico-professionale non abilitativa	265	48	313	2.331	284	2.615
Tecnico-professionale non abilitativa	768	140	908	12	9	21
Trasversale e comportamentale	1.460	477	1.937	706	309	1.015
Salute e Sicurezza	242	86	328	229	22	251
Commerciale	32	0	32	96	56	152
Altro	24	0	24	0	0	0
TOTALE	**2.791**	**751**	**3.542**	**3.374**	**680**	**4.054**

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

La formazione ha coinvolto anche personale non assunto e dipendenti terzi, registrando un netto incremento rispetto all'anno precedente, con un totale di ben 964 ore dedicate all'ambito tecnico professionale e 253 ore impegnate in altre attività formative.

Totale ore di formazione erogate nell'anno a personale non assunto e dipendenti terzi

Personale non assunto personale non assunto e dipendenti terzi	2023			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tecnico professionale	960	4	964	40	0	**40**
Altra formazione	197	56	253	55	17	**72**
TOTALE	**1.157**	**60**	**1.217**	**95**	**17**	**112**

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

Per quanto riguarda lo sviluppo delle risorse umane e la capacità di reclutare e trattenere figure professionali qualificate, in merito al reclutamento, Nordcom adotta diverse strategie. Queste includono la pubblicazione diretta degli annunci di lavoro sui principali motori di ricerca tramite la piattaforma interna del gruppo, nonché il coinvolgimento di società di selezione e/o agenzie per il lavoro. Il processo di selezione e assunzione è attentamente gestito, tenendo conto delle indicazioni di budget aziendali e delle aspettative economiche dei candidati che mirano ad un miglioramento professionale, tecnico e retributivo, oltre a un ambiente di lavoro che favorisca la crescita e lo sviluppo delle proprie competenze. Il programma on-boarding per i nuovi ingressi è ben strutturato e riceve feedback positivi sia dalle nuove risorse che dai colleghi che svolgono il ruolo di "Supporter".

La Società si impegna costantemente per promuovere un ambiente lavorativo inclusivo che valorizzi le diversità. Con l'obiettivo di garantire la soddisfazione dei dipendenti, Nordcom dedica sempre maggiore attenzione alle esigenze del personale, sia sul fronte lavorativo che familiare.
Per perseguire questo obiettivo, la società adotta e migliora costantemente iniziative volte alla conciliazione tra vita e lavoro, tra cui lo smart working, forme di welfare, un premio di risultato legato al welfare, buoni pasto e voucher spesa.

Inoltre, Nordcom crea ambienti lavorativi sempre più stimolanti per accrescere il benessere aziendale durante la giornata lavorativa. Ad esempio, nel 2023 è stata creata una sala break e sono stati avviati progetti come la condivisione di scrivanie e iniziative di socialità, come lo spettacolo teatrale "Effetto farfalla" in occasione della giornata internazionale della donna e eventi dedicati ai bambini in ufficio. È importante sottolineare che Nordcom ha ottenuto la Certificazione UNI/PdR 125:2022 in materia di Parità di Genere, confermando il suo impegno per la promozione dell'uguaglianza di genere

Il sistema retributivo esistente in azienda prevede diverse modalità di incentivazione. In particolare:
- Premio di risultato legato a un accordo sindacale legato al Welfare: questo accordo consente ai dipendenti interessati di utilizzare il premio di risultato per accedere a forme di welfare con i connessi vantaggi anche fiscali.
- MBO (Management By Objectives) per i Dirigenti: questo sistema di incentivazione è basato sul raggiungimento degli obiettivi aziendali stabiliti per i dirigenti. Il MBO offre un incentivo finanziario legato al conseguimento dei risultati prefissati.

Si segnala che le schede del 2023 non sono ancora state consuntivate. Le nuove schede per gli obiettivi del 2024, sono già state consegnate.
In tema di Relazioni industriali, Nordcom ha rapporti proficui con le OO.SS. che vengono incontrate periodicamente e con le quali vengono sempre raggiunti accordi sui diversi aspetti della vita lavorativa.

Nel corso del 2023 è stato sottoscritto con le organizzazioni sindacali il nuovo accordo in tema di smart working a tempo indeterminato.
In particolare, stante che l'istituto dello smart working è oggi ampiamente applicato in azienda, con le organizzazioni sindacali si è raggiunta l'intesa su un accordo che – anche alla luce dell'esperienza maturata negli anni precedenti – disciplina le nuove modalità di lavoro agile.

I destinatari del nuovo accordo sono tutti i dipendenti a tempo indeterminato e determinato, anche in regime part-time, i cui ruoli consentano l'espletamento delle mansioni in modalità da remoto e con la sola connessione attraverso telefono e strumenti informatici.

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

L'adesione allo smart working si realizza tramite la sottoscrizione di un accordo individuale attuativo dell'accordo collettivo.
In linea con il precedente, il nuovo accordo prevede che la prestazione lavorativa in modalità agile potrà essere svolta, compatibilmente con le esigenze aziendali e lavorative di ogni unità/area/funzione/direzione, fino a 12 giorni complessivi nel mese e 3 giorni alla settimana.

Tutti i dipendenti che beneficiano del lavoro agile possono inoltre programmare fino a 12 (15 per dipendenti con figli minorenni) ulteriori giornate annue di lavoro agile, collocabili a calendario in aggiunta a quelle sopra indicate. Compatibilmente con le esigenze aziendali e lavorative, in presenza di puntuali e giustificate ragioni, tali ulteriori giornate potranno anche essere svolte fino ad un massimo di cinque giorni a settimana per quattro settimane consecutive.

Quale ulteriore misura di sostegno volta ad agevolare la conciliazione dei tempi vita e lavoro, in aggiunta a tutto quanto precede, e sempre compatibilmente con le esigenze aziendali e lavorative, sarà possibile beneficiare di ulteriori intere settimane di lavoro agile per: (i) lavoratrici in gravidanza, otto settimane consecutive da usufruire nel periodo precedente a quello di congedo di maternità obbligatorio e ulteriori quattro settimane consecutive nel periodo immediatamente seguente al congedo di maternità; (ii) paternità, otto settimane da usufruire prima o dopo la nascita del bambino e comunque entro il compimento del primo anno di vita del bambino; (iii) rientro in servizio dopo una malattia pari ad almeno 30 gg continuativi e dove si necessiti di trattamenti riabilitativi o specifici, quattro settimane consecutive al rientro in servizio; (iv) DSA, quattro settimane da fruirsi durante l'anno scolastico per i lavoratori, come individuati dalla legge 170 del 2010, che debbano assistere nelle attività scolastiche a casa i figli con DSA frequentanti le classi del primo ciclo di istruzione.

Nel corso del 2023 è stato altresì sottoscritto con le organizzazioni sindacali un accordo in tema di smaltimento di R.O.L.
Inoltre, con validità dal 1° gennaio 2023 la società ha innalzato, con accordo sindacale già siglato nel 2022, il valore ticket buoni pasto a 8 euro.

La Società ha identificato diversi rischi connessi allo sviluppo delle risorse umane. Anche per il 2023, si ripropongono i principali rischi e la relativa mitigazione:
- difficoltà a reperire sul mercato risorse con la dovuta esperienza in ambito IT; gestione: affiancamento di società specializzate nella ricerca e avvio di percorsi di crescita interna (progetto Academy);
- difficoltà a trattenere le risorse migliori in un contesto di mercato in forte ricerca di profili IT; gestione: implementazione di iniziative volte al miglioramento del contesto lavorativo, quali potenziamento del Welfare, accordo di smart working, contributi economici straordinari, iniziative di miglioramento del senso di appartenenza;
- mancanza di figure di backup nei ruoli di responsabilità; gestione: creazione di documentazione a supporto di ogni progetto, diversa strutturazione delle aree e maggiore responsabilizzazione delle risorse.

La Società ha definito obiettivi specifici e azioni future relativi allo sviluppo delle risorse umane, tra cui:
- l'inserimento di 4 nuove giovani risorse, con l'Academy Java conclusa in corso d'anno, nelle aree Sviluppo del Software, Innovazione e Sistemi e Infrastrutture, a supporto delle figure più senior;
- implementazione di programmi formativi per aumentare il valore delle competenze e l'engagement del personale interno, con un focus particolare sulla formazione continua;
- miglioramento delle condizioni economiche dei dipendenti attraverso l'aumento dei ticket pasto e l'implementazione di forme di sostegno economico;
- mantenimento e consolidamento della certificazione UNI/PDR 125:2022, con attività di aggiornamento e adempimenti correlati nel 2024;
- avvio del nuovo piano di formazione con Fondimpresa nel 2024, con corsi tecnici finanziati direttamente dalla Società;
- lancio del progetto "Valorizzare la Genitorialità" nel febbraio 2024, volto a sviluppare le risorse dei dipendenti anche in ambito genitoriale e favorire la loro integrazione nell'ambiente lavorativo;
- continuazione del progetto "Tech & Personal Competence Assessment", finalizzato all'analisi dei risultati per identificare azioni mirate allo sviluppo e al miglioramento delle risorse aziendali.

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

GRI: 405-1, 406-1

Diversità , Inclusione e rispetto Diritti umani

Nordcom pone grande importanza nella tutela delle diversità individuali, riconoscendo il loro potenziale di generazione di valore aggiunto in tutti i processi aziendali. Attraverso un approccio inclusivo, la Società si impegna a non tollerare alcuna forma di discriminazione basata sull'origine etnica, il colore della pelle, il genere, l'orientamento sessuale, la religione, la nazionalità, l'età, l'opinione politica, l'affiliazione sindacale, lo stato civile, la disabilità fisica o mentale e qualsiasi altra caratteristica personale.

Anche nel 2023, la Società ha continuato a investire nella promozione di iniziative a sostegno dell'inclusione e della diversità. Questi investimenti comprendono programmi e azioni mirate a garantire un ambiente di lavoro inclusivo, promuovere la parità di opportunità e sensibilizzare la consapevolezza sulla diversità tra i dipendenti. Nordcom si impegna a creare un clima di rispetto reciproco, dove ognuno possa esprimere pienamente il proprio potenziale e sentirsi valorizzato per le proprie capacità e contributi.

Attraverso l'adozione di politiche e pratiche inclusive, Nordcom si propone di favorire una cultura aziendale aperta e accogliente, in cui le differenze vengono riconosciute come risorse preziose per l'innovazione e il successo aziendale. L'impegno verso l'inclusione e la diversità è un elemento fondamentale della strategia della Società, che mira a costruire un ambiente di lavoro armonioso e stimolante per tutti i suoi dipendenti.

Da sempre orientata all'inclusione, la Società ha avviato e persegue un percorso concreto e sistematico volto ad incoraggiare, tracciare ed enfatizzare elementi già insiti da tempo nella cultura aziendale, priva di pregiudizi, anche inconsapevoli, e che valorizzi tutte le persone presenti in azienda in modo paritario. La Società si è dotata di un Codice Etico e di Comportamento, e di una Politica sulla Parità di Genere: si tratta di strumenti di prevenzione di qualsiasi forma di abuso e discriminazione, volti alla valorizzazione delle capacità, delle qualità e delle ambizioni di ogni persona e soggetto coinvolto. Anche nel 2023 non sono stati segnalati episodi discriminatori tra le risorse interne.

Inoltre la Società, sempre attenta al tema dei diritti, ha ottenuto nel 2023 la certificazione sulla parità di genere (UNI PdR 125:2022), nel corso dell'anno sono proseguite le attività per il mantenimento. Come descritto in precedenza, la percentuale di donne all'interno di Nordcom è aumentata.

La Società riconosce l'importanza della rappresentanza sindacale come strumento per negoziare e tutelare i diritti dei lavoratori. Si impegna a collaborare strettamente con i rappresentanti sindacali per affrontare le questioni lavorative, migliorare le condizioni di lavoro e promuovere un ambiente lavorativo equo e inclusivo. Nel corso del 2023 vi sono stati 23 dipendenti iscritti alle rappresentanze sindacali, 21 uomini e 2 donne.

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

GRI: 3-3

Welfare

Nordcom si impegna costantemente a garantire il benessere e la qualità della vita dei propri dipendenti e delle loro famiglie attraverso un completo sistema di Welfare.

Questo sistema comprende tre importanti enti: il Fondo Pensione, il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) e la Cassa Integrativa di Mutuo Soccorso. Le misure offerte coprono una vasta gamma di benefici, tra cui l'assistenza sanitaria integrativa, la previdenza complementare, agevolazioni economiche per i dipendenti e i loro figli e un equilibrio tra lavoro e vita privata.

Iscritti a fondo pensione	**101**
Iscritti a Cassa Integrativa	**95**
Iscritti a Circolo Ricreativo Aziendale	**100**

Vengono erogati anche buoni pasto con ticket elettronico e sono presenti numerose convenzioni e agevolazioni per i soci del CRA.

GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

GRI: 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-9, 403-10

Salute e Sicurezza

Pur svolgendo attività a basso rischio, la Società pone grande importanza nella protezione della salute e sicurezza dei suoi lavoratori.

Si segnala che nel corso del 2023, su un totale di 166.291 ore lavorate, di cui 133.993 ore lavorate da uomini e 32.298 ore lavorate da donne, non si sono verificati casi di malattie professionali dei dipendenti o dei lavoratori non dipendenti; si è verificato un unico infortunio in itinere.

Il Sistema di Gestione adottato copre il numero totale dei lavoratori e vengono svolti audit interni ed esterni di verifica.

In azienda è presente un Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto dai dipendenti tra i rappresentati sindacali. Il RLS ha diretto contatto con il Dirigente Delegato Sicurezza, il Medico Competente e il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione per la sicurezza (RSPP) e partecipa ai tavoli di lavoro e alla redazione della documentazione di riferimento (es. DVR). il RSPP si occupa, inoltre, di effettuare dei sopralluoghi periodici nelle sedi di lavoro, unitamente allo svolgimento delle prove di evacuazione.

La formazione obbligatoria sulla sicurezza viene erogata a tutti i dipendenti, anche alle risorse in stage e con contratti di somministrazione. Inoltre, sono presenti le Squadre di Emergenza con addetti formati e aggiornati costantemente.

Il lavoro d'ufficio, a cui sono esposti i dipendenti, presenta un basso livello di rischio professionale. Tuttavia, vengono svolte attività legate alla valutazione dello stato di salute dei dipendenti sottoposti a rischi ergonomici e di stress.

A tal proposito, periodicamente, viene proposto a tutti i dipendenti un questionario anonimo utile a valutare lo Stress del Lavoro Correlato. Le risposte, in forma anonima, vengono analizzate in una riunione dedicata con il Medico Competente e il RSPP.

Oltre alla medicina obbligatoria, prevista dalla normativa di riferimento, ogni anno la Società mette a disposizione dei dipendenti un pacchetto di medicina facoltativa a carico dell'azienda che comprende visite ed esami svolti volontariamente dal dipendente.

Sebbene non vi siano obiettivi specifici identificati, le azioni intraprese in ambito di salute e sicurezza sul lavoro, mirano a ridurre l'incidenza delle malattie e, di conseguenza, il tasso di assenteismo, contribuendo a migliorare il morale e la motivazione dei dipendenti.

L'impegno per la salute e la sicurezza sul lavoro da parte di Nordcom può portare a impatti positivi notevoli. Questi includono un miglioramento della motivazione dei dipendenti e una riduzione dei costi associati a infortuni e malattie professionali.

Inoltre, può contribuire a migliorare la reputazione aziendale, riducendo i ritardi nei servizi dovuti alla necessità di sostituire il personale assente a causa di malattie o infortuni.

Una gestione attenta delle attività legate alla salute e sicurezza sul lavoro può anche aumentare la sensibilità dei lavoratori alle questioni ambientali, promuovendo una cultura aziendale più orientata allo sviluppo sostenibile.

LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

L’impegno per la tutela dell’ambiente

Nordcom adotta un approccio responsabile verso l'ambiente, tenendo in considerazione le conseguenze ambientali e cercando di mitigare gli impatti negativi.

Si dedica al monitoraggio dei consumi energetici, dell'uso delle risorse idriche e alla gestione dei rifiuti al fine di apportare miglioramenti significativi.

Nordcom è consapevole che il cambiamento climatico costituisce la principale sfida globale dell'epoca attuale.

L'obiettivo di raggiungere la neutralità climatica è fondamentale e rappresenta una sfida complessa.

Considerando gli effetti tangibili dei cambiamenti climatici sulle persone e sulle infrastrutture, la Società si impegna nel ridurre l'impatto ambientale e nell'adattarsi ai cambiamenti in corso.

Anche nel 2023, Nordcom ha rinnovato il suo impegno a coinvolgere tutti i settori di business per promuovere la riduzione dei consumi energetici e sostenere una mobilità più sostenibile.

Questo impegno implica l'adozione di soluzioni innovative e l'incoraggiamento di comportamenti ecosostenibili.

Nordcom si impegna a essere un attore responsabile nella transizione verso un futuro più sostenibile dal punto di vista ambientale.

LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

GRI: 3-3, 302-1

Energia - Consumi energetici

I consumi energetici di Nordcom sono principalmente riferibili all'energia elettrica, impiegata per il quotidiano funzionamento delle sedi del business (impianti e uffici), al gasolio e alla benzina impiegati per trazione delle autovetture aziendali direttamente controllate. Si utilizzano veicoli alimentati a diesel e benzina.
I dati sono ricavati dalle fatture dei fornitori dei contratti di energia elettrica e leasing.

Consumi energetici per fonte			
		2023	**2022**
Energia elettrica acquistata	**(Kwh)**		
Per impianti e uffici (medio/bassa tensione)		380.286	473.149
Gasolio	**(litri)**		
Per trazione autovetture direttamente controllate (auto di servizio)	(%) (litri)	77% 10.675	10.508
Benzina	**(litri)**		
Per trazione autovetture direttamente controllate	(%) (litri)	23% **3.090**	**2843,10**

LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

Relativamente all'energia elettrica, si sono utilizzati i valori totali di kWh acquistati nell'annualità 2023, relativi ai tre POD (punti di prelievo) di Milano Cadorna, Milano - Via Paleocapa e Milano - via Leopardi, evidenziati nelle fatture del gestore di energia elettrica utilizzato e si fa ricorso a tariffe multiorarie.

Nel suo impegno per la sostenibilità, Nordcom mette in atto azioni concrete per aumentare la consapevolezza dei suoi dipendenti riguardo a queste tematiche.

L'azienda promuove infatti programmi di sensibilizzazione e formazione che coinvolgono il personale, al fine di diffondere conoscenze e stimolare comportamenti sostenibili.

Nell'anno 2023 sono stati portati a terra i progetti impostati nel 2022.

È stato completato il progetto di migrazione Go2Cloud conducendolo al collaudo che ha spostato nel cloud il 95% dell'hardware, In questo modo sono stati ridotti i consumi di energia elettrica nelle sale on premises e l'hardware è stato acceso in ambienti più efficienti che riducono consumi e produzione di calore.

Tutte le nuove macchine accese sono state attivate in ambiente cloud.

Nel 2023 è stata condotta la progettazione del nuovo RAMOS privilegiando la gestione dell'hardware in cloud. Se il progetto sarà accettato dal cliente sarà un ulteriore passo per la mitigazione del climate change.

Non sono stati identificati rischi diversi da quelli indicati per il 2022 connessi al tema "Consumi energetici, emissioni in atmosfera e climate change". Tali rischi sono collegati allo sviluppo di software che richiede potenza di calcolo in eccesso rispetto a quanta effettivamente sarebbe necessaria per gestire le computazioni tramite procedure ottimizzate. Per mitigare tale rischio si è cercato di capire se esistano tecnologie "economicamente sostenibili" in grado di valutare il software sviluppato per dare una indicazione del livello di ottimizzazione dello stesso proprio in riferimento ai consumi di risorse.

La società non ha definito obiettivi specifici né indicatori puntuali per il tema dei consumi energetici e del cambiamento climatico. Tuttavia, si è posta l'obiettivo generale di attivare nuovo hardware solo in ambiente cloud e di evitare l'acquisto di nuove macchine on premises. Inoltre, si sta valutando la possibilità di sostituire la demolizione dell'hardware non più utilizzato con la cessione o rivendita a aziende specializzate nel recupero di materiali rari e riciclabili, contribuendo così al beneficio dell'ambiente.

LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

GRI: 305-3, 305-7

Cambiamenti climatici – Emissioni

Per Nordcom è importante identificare e quantificare le emissioni relative ai suoi consumi per implementare strategie di riduzione più mirate.

I dati presentati sono relativi alle emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2) di GHD riportati in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (CO2.) Nel 2023, le emissioni di Scope 1 sono state pari a 43,75 tonnellate di CO2 e le emissioni di Scope 2 sono state pari a 190,14 tonnellate di CO2.

Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

Gasolio	CO2 e (ton)	35,53
Benzina	CO2 e (ton)	8,23
Totale	CO2 e (ton)	43,75

Emissioni indirette di GHG (Scope 2)

Energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili	CO2 e (ton)	110,28
Energia elettrica da fonti rinnovabili	CO2 e (ton)	79,86
Totale	CO2 e (ton)	190,14

Per quanto riguarda altre emissioni significative in atmosfera, si segnala il dato relativo alle emissioni di CO totali delle vetture presenti nella flotta aziendale, dato recuperato dai portali Arval, Leaseplan e Leasys, attuali società di Leasing di Nordcom.

Altre emissioni di Gas		
2023		
CO	**(ton)**	**1781**

Legenda:

Scope 1 sono le emissioni dirette generate dall'azienda dovute al consumo di gasolio, gas metano e benzina per la trazione dei mezzi e per il riscaldamento degli impianti (Scope 1 del Greenhouse Gas Protocol GHGP).
Scope 2 sono le emissioni indirette derivanti dai consumi di energia elettrica e teleriscaldamento acquistati e consumati dall'azienda (Scope 2 del Greenhouse Gas Protocol GHGP).
Scope 3 sono una categoria di emissioni di gas a effetto serra (GHG) generate da operazioni di business da fonti che non sono direttamente possedute o controllate da un'organizzazione, come la catena di fornitura, il trasporto, l'utilizzo o lo smaltimento dei prodotti.**CO2 equivalente (CO2e)** è la somma degli apporti delle emissioni di tre gas serra: CO2, CH4 e N2O (come suggerito dagli indicatori del GRI Standard).

Idrico - Risorse idriche

Con riferimento agli obiettivi riguardanti la gestione delle risorse idriche, l'azienda è impegnata nella green transition e promuove attivamente un consumo consapevole delle risorse idriche da parte dei dipendenti.

L'acqua viene direttamente prelevata dalla rete idrica comunale.

La Società ha rilevato il maggior rischio connesso alla gestione delle risorse idriche, nello spreco di acqua causato dall'eventuale disattenzione degli utenti nelle toilettes.

In linea con l'anno precedente, l'azienda ha implementato diverse iniziative per gestire il tema delle risorse idriche e mitigare gli impatti negativi ad esse correlati.

Tra le principali attività svolte, è stata fornita ai dipendenti un erogatore di acqua potabile collegato direttamente alla rete idrica comunale.

Questa iniziativa mira a promuovere il consumo di acqua potabile e a ridurre l'utilizzo di bottiglie di plastica.

LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

GRI: 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Produzione e gestione dei rifiuti

La generazione di rifiuti e gli impatti correlati ad essi rappresentano un aspetto significativo per Nordcom, che si concentra principalmente sulla gestione e manutenzione degli asset informatici per le società del **gruppo FNM, Trenord Srl** e alcuni enti sanitari della **Regione Lombardia.**

L'Hardware ha un ciclo di vita limitato che termina con lo smaltimento del materiale in disuso e obsoleto. La società di demolizione contrattualizzata utilizza metodologie di destinazione dei materiali prelevati che - in base alle infromazioni disponibili - dovrebbero consentire il recupero delle materie rare per il successivo riutilizzo delle stesse. Tuttavia il principale impatto nella errata demolizione dei materiali dell'OID oltre all'inquinamento del suolo (es. smaltimento batterie dei portastili) è anche il consumo di materie rare nel caso non venissero recuperate dai componenti degli oggetti demoliti.

Nordocom, per quanto riguarda la gestione degli Impatti Significativi Legati ai Rifiuti, adotta
le seguenti pratiche:
- **si impegna in acquisti consapevoli,** ottimizzando il ciclo di vita dell'hardware e dismettendolo solo quando diviene irrimediabilmente non utilizzabile;
- **La società di demolizione** con cui ha un accordo contrattuale utilizza metodologie di smaltimento dei materiali che favoriscono il recupero delle materie rare per il loro riutilizzo futuro.

Rifiuti prodotti

I rifiuti prodotti da Nordcom sono essenzialmente di natura Raee; questi vengono smaltiti, secondo le norme vigenti, ed interamente destinati ad attività di recupero delle diverse tipologie di componenti contenuti.

Per quanto riguarda lo standard e la metodologia utilizzati per calcolare i dati, sono stati utilizzati i dati contenuti nei FIR, relativi ad ogni smaltimento svolto, per il calcolo dei kg/tipologia rifiuto.

GRI 306-3 Rifiuti generati					
2023			**2022**		
	Unità di misura	**Totale Rifiuti prodotti**		Unità di misura	**Totale Rifiuti prodotti**
Rifiuti non pericolosi	(kg)	**20.339**	Rifiuti non pericolosi	(kg)	**11.615**
Rifiuti pericolosi	(kg)	**1.660**	Rifiuti pericolosi	(kg)	**1.140**
TOTALE	(kg)	**21.999**	**TOTALE**	(kg)	**12.755**

LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

Produzione e gestione dei rifiuti

La produzione e gestione dei rifiuti hanno impatti effettivi e potenziali su economia, ambiente, persone e diritti umani. Il principale impatto nella errata demolizione di hardware oltre all'inquinamento del suolo (es. smaltimento batterie dei portatili) è anche il consumo di materie rare nel caso non venissero recuperate dai componenti degli oggetti demoliti.

Tra i principali rischi connessi all'utilizzo di materiali e gestione dei rifiuti, si evidenzia la necessità di continuare ad estrarre materie rare per la produzione di schede elettroniche, nonché la corretta demolizione delle batterie per evitare l'inquinamento ambientale. Per mitigare questi rischi, sono state implementate azioni specifiche volte a promuovere il riciclo e l'economia circolare dei materiali, nonché a garantire una corretta gestione e smaltimento dei rifiuti.

Tra le principali iniziative realizzate o avviate nel 2023 per gestire il tema degli impatti correlati alla produzione e gestione dei rifiuti si conferma la contrattualizzazione con una società di demolizione che utilizza metodologie di destinazione dei materiali prelevati per consentire il recupero delle materie rare e il loro riutilizzo.

GRI 306- 4 e 306-5 Rifiuti non conferiti in discarica e Rifiuti conferiti in discarica							
2023				2022			
	Unità di misura	**Rifiuti non pericolosi**	**Rifiuti pericolosi**		Unità di misura	**Rifiuti non pericolosi**	**Rifiuti pericolosi**
Riciclo	(kg)	20.339	1.660	Riciclo	(kg)	11.615	1.140
Totale	**(kg)**	**20.339**	**1.660**	**Totale**	**(kg)**	**11.615**	**1.140**

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

GRI: 2-6, 3-3

Sostenibilità della catena di fornitura

Nordcom gestisce l'attività di approvvigionamento attraverso l'utilizzo di fornitori che rispondano, in fase di accreditamento, a determinate caratteristiche, come per esempio essere in possesso di un sistema di qualità certificato (UNI EN ISO 9001:2015) e un sistema di gestione della sicurezza delle Informazioni (UNI CEI ISO/IEC 27001:2022); Nordcom si avvale di fornitori che si occupano dei servizi ad impatto ambientale e sociale.

Ogni ordine viene emesso con indicazione di tutte le condizioni generali che ne regolano l'operabilità; vengono in esso definite le tempistiche di approvvigionamento e le relative condizioni di fatturazione. Spesso presenta anche l'indicazione di KPI e SLA.

A seguito del conseguimento della certificazione sulla Parità di Genere, qualsiasi violazione di tale politica è considerata quale inadempimento degli obblighi contrattuali con i fornitori.

In tema di smaltimento rifiuti, Nordcom ricorre solo ai fornitori che privilegiano forme di recupero dei rifiuti e che si avvalgono di impianti autorizzati secondo la normativa di cui al D.Lgs n. 152/2006.

Nordcom ha identificato diversi rischi connessi al processo di selezione dei fornitori. Questi rischi includono:

- rischi connessi alla sostenibilità ambientale e al possesso delle necessarie autorizzazioni da parte dei fornitori;
- difficoltà di reperimento di competenze specifiche nel settore IT;
- rischi di perdita di fornitori storici che hanno acquisito know how specifico presso l'azienda;
- rischi connessi alla globalizzazione delle catene di fornitura con particolare riferimento all'hardware;
- rischi connessi all'aumento dei costi delle materie prime.

In tema di "Consumi energetici e climate change", Nordcom si è posta diversi obiettivi generali e specifici, insieme a target e indicatori per monitorare il loro raggiungimento.

Tra questi c'è anche una maggior digitalizzazione del processo acquisti e la sostituzione di tutte le vetture presenti nel parco auto aziendale con veicoli a basso impatto ambientale (ibridi/elettrici): attualmente tutte le vetture ad uso promiscuo sono state sostituite da vetture ibride o elettriche, per le vetture in pool attualmente è presente una vettura ibrida, e nel corso del 2024 è previsto l'acquisto di una nuova vettura ibrida in sostituzione di una a diesel. Inoltre, anche nel 2023 il 70% della carta acquistata è carta riciclata.

Nel corso del 2023 Nordcom ha proseguito il processo avviato negli anni precedenti, relativo alla diminuzione dell'impatto ambientale della propria attività, tramite l'implementazione di un'applicazione di sharing delle scrivanie che ha determinato l'abbattimento quasi totale dei documenti cartacei e ha determinato una condivisione degli spazi comuni.

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Approvvigionamento Sostenibile

La procedura sugli acquisti sostenibili prevede quanto segue:

ALLEGATO 1 - Elenco prodotti e servizi da gestire come acquisti sostenibili

Nel primo anno di applicazione delle presenti linee guida, e fatte salve modifiche o integrazioni apportate dal gruppo di lavoro di cui ai paragrafi 3 e 4, i prodotti individuati per gli ascquisti sostenibili sono i seguenti:

Prodotto	Obiettivo	Requisito richeisto
PC e monitor	70% di quanto ordinato per utilizzo diretto della Società dovrà essere a ridotto consumo energetico.	I prodotti ordinati devono essere in possesso di almeno una delle certificazioni che seguono nell'Allegato 2.
Carta per fotocopiatore/stampate	Il 70% della carta ordinata nell'anno di riferimento dovrà rispettare almeno uno dei requisiti richiesti.	1. Contenere almeno 60% di fibra cellulosa riciclata; 2. La sbiancatura dovra essere ottenuta mediante preparati a base di ossigeno e non tramite agenti chimici (es. cloro). Ferma l'applicazione di almeno uno dei requisiti di cui sopra è da preferire il prodotto in possesso di una delle etichette di cui all'Allegato 2.

Relativamente alla carta nel 2022 sono state acquistate 29 scatole (da 5 risme) di carta di cui 20 di carta riciclata ovvero il 70%.
Quanto ai PC e Monitor, sono stati acquistati notebook/PC e monitor tutti dotati della certificazione Energystar (ovvero una di quelle ammesse dall'allegato 2 della procedura). Quindi al 100%.

Relativamente alla carta nel 2023 sono state acquistate 10 scatole 100% riciclate.
La totalità dei PC/monitor acquistati è dotata della certificazione "Energystar" (ovvero una di quelle ammesse dall'allegato 2 della procedura che attesta il ridotto consumo energetico di tali apparati).

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

La soddisfazione dei clienti

Nordcom considera la soddisfazione dei clienti come uno degli elementi fondamentali per il successo dell'azienda. L'azienda è impegnata nel monitorare costantemente le esigenze dei clienti e nell'implementare soluzioni personalizzate che consentano loro di differenziarsi e migliorare l'efficienza dei loro processi.

Nel corso del 2023, è stata condotta un'indagine sulla soddisfazione del cliente, anche se non sono stati raccolti specifici parametri di **KPI (Key Performance Indicators)** come inizialmente previsto. Tuttavia, per fornire una panoramica generale, sono stati aggregati i dati di soddisfazione relativi ai vari KPI effettivamente raccolti.

Per quanto riguarda la KPI della **customer satisfaction nel 2023,** che misura la percentuale di clienti soddisfatti, il tasso di soddisfazione complessiva è risultato **pari all'87%**, in aumento rispetto all'anno precedente. Questo risultato riflette l'impegno costante di Nordcom nel garantire un'esperienza positiva e soddisfacente per i suoi clienti.

L'analisi dei dati relativi all'indagine di soddisfazione degli utenti del **Gruppo FNM** mostra che **il 28%** degli utenti coinvolti, ha restituito il questionario compilato, e circa **l'80%** degli utenti che hanno risposto si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto dei servizi ricevuti. Il rimanente **20%** degli utenti si ritiene poco soddisfatto o, residualmente, insoddisfatto. Dall'analisi dei dati si evidenzia che i parametri che soddisfano meno i clienti del Gruppo sono, sono: la qualità e il tempo.

Per quanto riguarda il tempo, il giudizio non è uniforme in tutti gli ambiti e il livello di insoddisfazione più alto si evidenzia per le stampe. Spicca **l'area SAP** come essere quella per la quale il tempo risulta essere l'ambito che genera la maggiore insoddisfazione.

L'analisi dei dati relativi all'indagine di soddisfazione degli utenti del Gruppo FNM mostra che il 28% degli utenti coinvolti, ha restituito il questionario compilato, e circa l'80% degli utenti che hanno risposto si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto dei servizi ricevuti. Il rimanente 20% degli utenti si ritiene poco soddisfatto o, residualmente, insoddisfatto. Dall'analisi dei dati si evidenzia che i parametri che soddisfano meno i clienti del Gruppo sono, sono: la qualità e il tempo.

Per quanto riguarda il tempo, il giudizio non è uniforme in tutti gli ambiti e il livello di insoddisfazione più alto si evidenzia per le stampe. Spicca l'area SAP come essere quella per la quale il tempo risulta essere l'ambito che genera la maggiore insoddisfazione.

È da considerare che l'utente difficilmente comprende i tempi tecnici di gestione di alcune segnalazioni, pertanto l'insoddisfazione è percepita ogni qualvolta alla segnalazione di un problema non si ottiene la immediata risposta. Inoltre, il **93%** degli utenti si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto della competenza dei tecnici che intervengono e questo gioca certamente a favore nella valutazione complessiva del servizio erogato dall'area.
Per quanto riguarda la qualità, il livello di insoddisfazione più alto si evidenzia per l'ambito office automation.

I**n generale,** tutti gli argomenti su cui è stata condotta l'indagine, hanno registrato percentuale di soddisfazione superiore al **75%** (criterio di accettazione); entrambi infatti hanno consuntivato una percentuale di "soddisfatto" o "molto soddisfatto" superiore **all'89%** ad eccezione dell'area applicativi che ha consuntivato **87%.**

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

La soddisfazione dei clienti

Per quanto concerne invece il mercato non captive, considerato lo scarso successo avuto con i ritorni dei questionari di soddisfazione degli anni precedenti, si è deciso di procedere nel 2023 con una valutazione della soddisfazione del cliente (esterno) indiretta, **basata su:**

- fidelizzazione dei clienti, valutata sulla base della ripetitività degli ordini e più in particolare sulla variazione di fatturato tra il 2021 e il 2022,
- presenza o meno di reclami,
- recensioni presenti sul web.

In relazione al primo punto, sono stati valutati tutti gli ordini dei clienti esterni evidenziando i decrementi di fatturato (per lo stesso cliente rispettivamente per l'anno 2023 e 2022) superiori al 20%. Dall'analisi emerge che la riduzione di fatturato nei casi dove è avvenuta in relazione a servizi erogati, va generalmente attribuita alla chiusura di gare o contratti.

Circa gli asset, la riduzione del fatturato di alcuni operatori (es. Vodafone) è invece stata compensata dall'incremento di altri (es. Inwit); da dire che l'avvento del 5G ha generato presso gli operatori necessità di acquisire capacità trasmissiva e questo consente di mantenere alto il livello di interesse della fibra ottica.

Per quanto riguarda il secondo punto nel corso dell'anno 2023 è stato ricevuto un solo reclamo formale da parte dei clienti, gestito in accordo con la procedura del sistema di gestione della qualità. Questo dato evidenzia l'attenzione dell'azienda nel mantenere elevati standard di qualità e nel gestire eventuali problematiche in modo tempestivo ed efficace

Per quanto riguarda invece il terzo e ultimo punto le recensioni su Nordcom presenti sul web, nel 2023 sono state inserite tre nuove recensioni, di cui 2 molto positive (cinque stelle, senza commenti) e una negativa, del mese di aprile 2023, che riporta la seguente indicazione "Divulgazione di informazioni personali e riservate da parte della responsabile delle risorse umane".

A seguito di ciò è stato aperto un evento di sicurezza (n. 73/2023) e sono state fatte con le risorse coinvolte (HR e DPO) le indagini necessarie ad approfondire le motivazioni della recensione e la fondatezza della stessa e la potenziale presenza di un data breach. A seguito degli approfondimenti con le risorse interessate (HR e DPO) si è deciso di non procedere essendo infondato il commento rilasciato.

A seguito di segnalazione a Google, la recensione è stata rimossa.

Nordcom continuerà a impegnarsi nel monitoraggio e miglioramento della soddisfazione dei clienti, lavorando per comprendere sempre meglio le loro esigenze e offrendo soluzioni innovative e personalizzate che soddisfino le loro aspettative.

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

GRI 3-3, 2-28

L'impegno sul territorio e nella comunità

L'approccio della Società verso lo sviluppo sociale, l'efficienza e la trasparenza, insieme alla promozione di soluzioni di mobilità innovative e accessibili, contribuisce a migliorare la qualità del servizio offerto.

Questo si traduce in un ambiente più sicuro, accessibile e trasparente per le persone coinvolte, promuovendo nel contempo uno sviluppo sostenibile nelle comunità locali.

Nordcom promuove iniziative commerciali principalmente sul territorio italiano, questo può avere un impatto positivo sulle persone, creando opportunità di lavoro, promuovendo lo sviluppo economico locale e migliorando la qualità della vita delle comunità coinvolte.

Inoltre, la Società si impegna a migliorare l'efficienza e la trasparenza nelle relazioni con gli stakeholder favorendo una maggiore collaborazione e coinvolgimento delle parti interessate nella pianificazione e nell'implementazione delle attività aziendali, garantendo una gestione più sostenibile e responsabile.

Il Focus dell'attività è concentrato sullo sviluppo di soluzioni digitali volte a semplificare l'accesso alla mobilità da parte dei cittadini, innovare i sistemi di esercizio delle Aziende di Trasporto e migliorare la qualità del servizio di mobilità, in termini di sicurezza, accessibilità e trasparenza.

L'adozione di soluzioni digitali, infatti, può contribuire ad incrementare la sicurezza dei sistemi di trasporto, riducendo i rischi di incidenti e aumentando la protezione dei passeggeri; inoltre, favoriscono l'accessibilità ai servizi, garantendo una maggiore inclusione per le persone con disabilità o con esigenze particolari di mobilità; infine, la digitalizzazione può aumentare la trasparenza delle informazioni, consentendo ai cittadini di accedere facilmente a dati pertinenti e migliorando la comunicazione tra l'azienda e gli utenti.

Inoltre, l'azienda ha come obiettivo prioritario migliorare l'esperienza di viaggio dei cittadini, anticipando le loro esigenze e offrendo servizi e tecnologie innovative che consentono un'esperienza di viaggio più piacevole e conveniente questo impegno si riflette nel continuo sviluppo di soluzioni che rendono il trasporto più efficiente, sicuro, accessibile e sostenibile.

Nordcom promuove attivamente la collaborazione con le comunità locali e le autorità competenti per creare un rapporto di partenariato e migliorare la mobilità nel territorio in cui opera.

Con lo sviluppo di soluzioni MaaS (Mobility as a Service) si mira ad estendere l'inclusività del servizio a territori tipicamente esclusi da servizi digitali sulla mobilità.

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'impegno sul territorio e nella comunità

Tra le attività di rilievo portate a termine nel corso del 2023 vi sono:

- **Commercializzazione** del sistema di controlleria e gestione sanzioni Nordcom su Clienti vari;
- **Commercializzazione** di sistema MaaS su contesto urbano nazionale in ambito PA;
- **Commercializzazione** di sistemi di infomobilità su primari operatori del Trasporto su gomma;
- **Fornitura** di dispositivi per l'emissione di titoli di viaggio e le operazioni più generiche di bigliettazione;
- **Commercializzazione** di sistemi di monitoraggio automatico per asset e infrastrutture legate al mondo TPL (passaggi a livello);
- **Proposizione** di sistemi di navigazione indoor/outdoor pensati come supporto per viaggiatori ipovedenti.

Continua il processo di ricerca e sviluppo secondo il Piano Strategico Aziendale mirato alla digitalizzazione del trasporto e allo sviluppo di soluzioni innovative.

Si segnala che non sono stati identificati rischi connessi al tema "Rapporti con il territorio" relativamente all'attività della Direzione Commerciale e quindi non sono state implementate specifiche attività di mitigazione.

Come parte della comunità in cui opera, si impegna per avere un impatto positivo sulla società e sull'ambiente.

Nel 2023, Nordcom, ha partecipato al progetto **"Adotta un alveare"** in collaborazione con **3bee,** a sostegno della biodiversità.

La perdita di habitat e di biodiversità rappresentano una delle sfide più importanti alle quali tutti sono tenuti a partecipare, riconosciute anche nell'Agenda 2030 dell'ONU.

IL progetto ha previsto l'adozione di un alveare con le sue 300.000 api domestiche, costantemente monitorate grazie dispositivo IoT Hive Tech sviluppato da 3bee.

Tra i servizi ecosistemici di cui l'uomo beneficia dalla natura, l'impollinazione entomofila è tra i più importanti: il **90%** delle piante selvatiche da fiore ed il **70%** delle colture alimentari necessitano di impollinatori per riprodursi. Senza le api, la produzione di cibo sarebbe gravemente compromessa, il che avrebbe ripercussioni significative sulla sicurezza alimentare a livello globale.

Oltre a ciò, la perdita di impollinatori come le api avrebbe un impatto devastante sulla biodiversità, dato che molte altre specie dipendono dalle piante che le api aiutano a impollinare.
Le api agiscono sulla natura ma vengono anche influenzate da essa. Lo stato di salute delle famiglie presenti nelle arnie permette di risalire a dati sul livello della biodiversità nell'area.

Nel complesso, Nordcom si impegna a promuovere uno sviluppo sociale e ambientale positivo attraverso iniziative concrete.

La partecipazione riflette l'impegno nei confronti delle comunità locali, del territorio e a contrastare la perdita di habitat e di biodiversità, in linea con gli obiettivi **dell'Agenda 2030 dell'ONU.**

Nordcom aderisce a UITP e Club Italia. Collabora ad iniziative ed attività scientifiche della Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile. Partecipa a Fiere ed incontri nazionali ed internazionali sui temi del digitale e dell'innovazione. Comunica le proprie attività attraverso gli strumenti digitali e tradizionali.

INDICE INDICATORI GRI

INDICE INDICATORI GRI

Dichiarazione d'uso	**Nordcom ha presentato una rendicontazione con riferimento agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2023.**	
Utilizzato GRI 1	**GRI 1 - Principi Fondamentali -versione 2021**	
STANDARD GRI	**INFORMATIVA**	**UBICAZIONE**
GRI 2: Informativa generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	p. 8, p. 34
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	p. 8
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	p. 8
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	p. 65
	2-7 Dipendenti	p. 42
	2-8 Lavoratori non dipendenti	p. 42
	2-9 Struttura e composizione della governance	p. 35
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	p. 35
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	p. 18 p. 30
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	p. 20
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	p. 21
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	p. 22
	2-15 Conflitti d'interesse	p. 22
	2-16 Comunicazione delle criticità	p. 23
	2-19 Politiche retributive	p. 23
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	p. 8
	2-23 Impegni assunti tramite policy	p. 35
	2-23-a-iii Linee guida	p. 35
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	p. 38
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	p. 39
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	p. 38
	2-28 Appartenenza ad associazioni	p. 70
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	p. 22-23
	2-30 Contratti collettivi	p. 43

INDICE INDICATORI GRI

GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	p. 25
	3-2 Elenco di temi materiali	p. 25
	3-3 Gestione dei temi materiali	p. 15, p. 39, p.43, p. 45, p. 50, p. 55-56, p. 59, p. 62-66, p.63, p. 66, p.70
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	p. 15
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	p. 24
GRI 207: Tasse 2019	207-1 Approccio alle imposte	p. 15
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	p. 59
	302-4 Riduzione del consumo di energia	p. 58
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	p. 62
	303-3 Prelievo idrico	p. 62
	303-4 Scarico idrico	p. 61
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	p. 61
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	p. 61
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3) (Categoria 7: Spostamento casa-lavoro dei dipendenti)	p. 61
	305-7 Emissioni dirette in atmosfera di macroinquinanti NOx, SOx, CO, PT, HC.	p. 60
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi relativi ai rifiuti	p. 62
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	p. 63
	306-3 Rifiuti prodotti	p. 63
	306-4 Rifiuti generati	p. 63
	306-5 Rifiuti non conferiti in discarica	p. 63

INDICE INDICATORI GRI

GRI 401: Occupazione 2016	**401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti**	p. 45
	402-2 Benefit previsti per i dipendenti tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	p. 45
	401-3 Congedo parentale	p. 47
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	p. 55
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	p. 55
	403-3 Servizi per la salute professionale	p. 55
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	p. 55
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	p. 55
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	p. 55
	403-9 Infortuni sul lavoro	p. 55
	403-10 Malattia professionale	p. 55
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	p. 50
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	p. 50
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	p. 45, p. 55
GRI 406: Non-discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	p. 53

17 SDGS AGENDA 2030 DELL'ONU

17 SDGS AGENDA 2030 DELL'ONU


Porre fine alla povertà ovunque e in tutte le sue forme


Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile


Garantire una vita sana e promuovere il benessere per tutti e per tutte le età


Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento per tutti


Raggiungere la parità di genere ed emancipare tutte la donne e le ragazze


Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e dei servizi igienico-sanitari


Garantire a tutti l'accesso a un'energia sostenibile


Promuovere una crescita economica inclusiva e sostenibile. Un'occupazione piena e un lavoro dignitoso per tutti


Costruire infrastrutture resilienti, promuovere un'industrializzazione inclusiva, favorire l'innovazione


Ridurre le disuguaglienze all'interno e tra Paesi


Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili


Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili


Intraprendere azioni per combattere il cambiamento climatico


Conservare a utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine


Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, combattere la desertificazione, arrestare e invertire il degrado del suolo e arrestare la perdita di biodiversità


Promuovere società pacifiche e inclusive per lo sviluppo sostenibile, garantire l'accesso alla giustizia per tutti e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive


Rafforzare i mezzi di attuazione e rivitalizzare il Partenariato Globale per lo Sviluppo Sostenibile



NORDCOM SPA
VIA Paleocapa, 7
20121 Milano

www.nord-com.it
sostenibilita@nord-com.it