

Report  
di Sostenibilità  
2021

# SU STATI NABILI L'ATTIVITÀ



Rendiamo efficace l'intelligenza artificiale nel tuo mondo, per un risultato, immediato, concreto, esteso

## MISSION

Abbiamo l'obiettivo di semplificare l'esperienza nell'interazione uomo macchina, automatizzare l'accesso alle informazioni e democratizzare l'uso dei dati

Valorizziamo la conoscenza e semplifichiamo i servizi, rendendo operativo il potenziale dell'intelligenza artificiale in contesti complessi, grazie ad asset tecnologici state-of-the-art e competenze distintive nel mondo dei Big Data.



# Indice

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5                                                                                                                                  | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ci presentiamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Governance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Transizione digitale responsabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Persone                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ambiente                                                                                                                           | Allegati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>12</b> La Trasformazione Digitale: l'intelligenza artificiale e la creazione del valore</p> <p><b>14</b> Il gruppo Almawave: una dimensione globale</p> <p><b>20</b> I settori tecnologici in cui opera Almawave</p> <p><b>24</b> Una Leadership tecnologica e sostenibile: il modello di business integrato di Almawave</p> <p><b>26</b> Gli input essenziali</p> <p><b>28</b> Gli Output: Tecnologie, Prodotti, Piattaforme e Servizi</p> <p><b>32</b> Gli Outcome e i benefici di sostenibilità</p> <p><b>34</b> L'approccio di sostenibilità di Almawave</p> <p><b>36</b> Stakeholder Engagement e Analisi di Materialità</p> <p><b>38</b> Il coinvolgimento degli Stakeholder di Almawave</p> <p><b>40</b> Il processo di analisi di materialità</p> | <p><b>44</b> La creazione di valore condiviso</p> <p><b>46</b> Gli organi di governo e la struttura organizzativa</p> <p><b>48</b> Il Modello Di Corporate Governance</p> <p><b>52</b> La Struttura Organizzativa</p> <p><b>54</b> La Responsabilità nel business</p> <p><b>56</b> I valori di Almawave</p> <p><b>58</b> Il sistema normativo ed i sistemi di gestione</p> <p><b>60</b> Continuità del business e Cybersecurity</p> <p><b>64</b> La tutela della proprietà intellettuale</p> | <p><b>68</b> Le soluzioni di Intelligenza Artificiale per lo sviluppo sostenibile</p> <p><b>70</b> Il valore e i principi guida dell'intelligenza artificiale sostenibile</p> <p><b>76</b> Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile</p> <p><b>84</b> Innovazione, ricerca e sviluppo</p> <p><b>86</b> Tecnologia proprietaria e attività di ricerca e sviluppo</p> <p><b>90</b> Ecosistema con partner scientifici di eccellenza</p> <p><b>92</b> Consorzi di ricerca, collaborazioni internazionali e bandi europei</p> <p><b>94</b> La soddisfazione dei clienti e la tutela della privacy</p> <p><b>96</b> Soddisfazione del cliente e qualità di prodotto e servizio</p> <p><b>98</b> La privacy dei dati: affidabilità e sicurezza</p> | <p><b>104</b> Il valore delle nostre persone</p> <p><b>108</b> L'attrazione dei migliori talenti</p> <p><b>112</b> La formazione per lo sviluppo delle persone</p> <p><b>114</b> Il Benessere e la Sicurezza prima di tutto</p> <p><b>116</b> Il perseguimento del benessere delle persone di Almawave</p> <p><b>120</b> Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro</p> <p><b>122</b> La promozione della diversità e dell'inclusione</p> <p><b>128</b> Una catena di fornitura responsabile</p> | <p><b>132</b> L'impegno di Almawave per l'Ambiente</p> <p><b>134</b> Il ruolo di Almawave nella lotta al Cambiamento Climatico</p> | <p><b>142</b> Principi e criteri di reporting</p> <p><b>144</b> Metodologia di calcolo</p> <p><b>146</b> Tabelle di correlazione</p> <p><b>148</b> Definizione dei temi materiali</p> <p><b>150</b> Tabelle di performance</p> <p><b>174</b> GRI Content Index</p> <p><b>182</b> Relazione della Società di Revisione</p> |

# Highlights 2021

286

persone  
in organico

9

sedi<sup>1</sup>  
in 3 continenti

24%

donne in  
posizione  
dirigenziale

5

laboratori  
tecnologici

3,8

(milioni €)  
nuovi investimenti  
in ricerca e  
sviluppo nel 2021

27,5

(milioni €)  
distribuito a  
diverse categorie di  
stakeholder

34,2

(milioni €)  
di ricavi totali

>130

clienti<sup>2</sup>

29%

degli assunti ha  
meno di 30 anni

1. Salite a 12 nel 2022, in seguito alle acquisizioni di TDA e Sis.Ter  
2. Saliti a più di 250 nel 2022, in seguito alle acquisizioni di TDA e Sis.Ter

## Lettera agli stakeholder

Cari stakeholder,

il 2021 è stato un anno caratterizzato da eventi eccezionali. Alla situazione pandemica, non ancora risolta in molte parti del mondo, si sono aggiunte altre crisi, come quella climatica, geopolitica ed economica dovuta all'inflazione. Nonostante un contesto ancora molto incerto e in continua evoluzione, sono registrati importanti segnali di ripresa dell'economia. Il PIL italiano, in particolare, è tornato a crescere grazie al contributo di consumi e investimenti, ed anche il mercato digitale ha evidenziato una tendenza positiva, con un incremento complessivo del +5,3%. Tramite il fondamentale contributo del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), l'impegno del Paese nella trasformazione digitale è oggi sempre più concreto: la digitalizzazione è infatti la prima missione per risorse stanziata dal Piano, con un 27% dei finanziamenti totali. Si prevede che il PNRR determinerà, nei prossimi anni, una spesa digitale in crescita, seppur più contenuta rispetto alle previsioni iniziali a causa degli effetti del conflitto tra Russia e Ucraina. In questo quadro le nuove tecnologie ed in particolare l'intelligenza artificiale, svolgono un ruolo essenziale nell'evoluzione dei servizi rivolti a clienti e cittadini e nella semplificazione dei processi operativi.

Per accelerare ulteriormente la propria crescita, fortemente legata all'uso concreto delle tecnologie innovative di AI in diversi ambiti di business, il Gruppo Almaxwave ha effettuato tra il 2021 e il primo semestre 2022 alcune operazioni straordinarie di rilievo: a marzo 2021 Almaxwave si è quotata sul mercato Euronext Growth Milan (già AIM Italia), mentre durante il primo semestre del 2022 ha acquisito due società, "The Data Appeal Company" e "Sis.Ter", specializzate in servizi di tecnologia avanzata basata su Intelligenza Artificiale, Big Data e Data Science, Spatial Intelligence e piattaforme di Decision Support System, che forniranno al Gruppo un rilevante contributo in termini di sviluppo economico e tecnologico.

In questo contesto, la sostenibilità è sempre più una parte integrante del business. Almaxwave infatti sta sviluppando un approccio che possa contribuire allo sviluppo sostenibile ed al raggiungimento dei Sustainable Development Goals (SDGs), non soltanto per garantire la massima efficacia della propria operatività ma anche sviluppando una offerta che, grazie alle competenze e all'uso evoluto dei dati, consenta di proporre al mercato soluzioni a supporto di una transizione digitale responsabile, sia nell'operatività del business, ponendo attenzione alle persone e all'ambiente attraverso un solido sistema di governance, responsabilità e trasparenza, sia nel monitoraggio delle dinamiche territoriali, che poggiano sull'uso evoluto dei dati.

Nel corso dell'ultimo periodo è proseguito il forte processo di innovazione iniziato negli anni precedenti, che prevede la continua evoluzione dei prodotti esistenti, tra cui i moduli della piattaforma Iride®, e lo sviluppo di nuove soluzioni, come la nuova architettura modulare denominata AIWave, che riduce la complessità di adozione dell'Intelligenza Artificiale nei processi aziendali grazie a soluzioni AI pronte all'uso anche per utenti di business. I diversi prodotti e servizi offerti

al mercato ambiscono ad accrescere il benessere della collettività, facilitare l'inclusione digitale e rendere la transizione digitale concreta e responsabile, semplificando maggiormente l'interazione uomo-macchina e perseguendo la soddisfazione delle esigenze dei clienti. Di fondamentale importanza nel settore tecnologico sono inoltre gli ambiti della sicurezza delle informazioni e della tutela della privacy, in cui il Gruppo si è sempre impegnato per garantire processi e infrastrutture adeguati. A dimostrazione degli sforzi, nel primo semestre del 2022 Almaxwave ha ottenuto la certificazione "ISO 27001 - Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI)", già posseduta dalla Capogruppo Almaxviva, e ha conseguito la Certificazione STAR della Cloud Security Alliance (CSA), specifica per la predisposizione e gestione di ambienti di cloud computing sicuri.

La crescita del Gruppo è sostenuta dall'essenziale contributo delle persone che, con le loro competenze, conoscenze e qualità, supportano la continua evoluzione del business. Nel 2021 il personale è aumentato quasi del 30% rispetto al 2020, con 97 assunzioni e 40 cessazioni, riflettendo anche un forte dinamismo nel mercato del lavoro nel settore tecnologico che ha portato ad una profonda riflessione sulle tematiche dell'attrazione dei talenti e delle modalità di lavoro, al fine di costruire un ambiente stimolante e flessibile. In quest'ottica, è stato sviluppato, con la Capogruppo Almaxviva, il progetto "Become", volto a modificare l'organizzazione del lavoro, con strumenti e strutture che integrano lo spazio fisico e digitale tramite un modello ibrido di smart working. Questo nuovo modello consente di far evolvere il rapporto lavorativo, fondandolo sempre più su fiducia, collaborazione, autonomia, responsabilità, orientamento all'efficienza e al risultato. È importante sottolineare, inoltre, che l'attenzione agli aspetti afferenti alla sfera sociale, quali sicurezza sul lavoro, tutela dei diritti umani o diversità, è forte ed estesa su tutta la catena del valore aziendale, come confermato dall'ottenimento nel primo semestre del 2022 della certificazione riferita allo Standard Social Accountability 8000 (SA8000), standard internazionale di riferimento per la responsabilità sociale.

Infine, in riferimento agli impatti ambientali, l'impegno di Almaxwave si concentra sulla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni, in diminuzione nel 2021 rispetto ai livelli pre-pandemia, e su iniziative per la mobilità sostenibile nei tragitti casa-lavoro.

Con questo secondo Bilancio di sostenibilità, Almaxwave intende rappresentare il proprio percorso in ottica di completa trasparenza nei confronti di tutti gli stakeholder, condividendo risultati e trend nelle performance ESG. Il Gruppo conferma infatti, sempre più concretamente, la propria determinazione nel contribuire alla transizione digitale e sostenibile del Paese e nell'attuazione di una concreta strategia volta al miglioramento continuo ed al benessere attuale e futuro della collettività.

**Valeria Sandei**

Amministratore Delegato

# 1

# Ci presentiamo

1.1

# La Trasformazione Digitale: l'intelligenza artificiale e la creazione del valore

La digital transformation è il profondo cambiamento delle attività e dei processi organizzativi, delle competenze e dei modelli di business che permette di cogliere le opportunità che le diverse tecnologie digitali offrono alla collettività. Questa trasformazione sta ridefinendo i settori, fornendo alle aziende e alle pubbliche amministrazioni nuove possibilità per la creazione di valore grazie ai notevoli progressi nell'ambito dell'intelligenza artificiale, cognitive computing, analisi dei dati, cloud computing e linguaggio naturale.

L'impatto della trasformazione digitale sta già cambiando radicalmente non solo il business, ma anche il modo in cui viviamo, lavoriamo e ci relazioniamo gli uni con gli altri. La digitalizzazione ha infatti il potenziale per offrire immensi benefici ai consumatori, alla società e all'ambiente, con l'obiettivo di garantire che gli impatti positivi vadano a vantaggio di tutti, creando valore condiviso.

I prossimi anni vedranno un'ulteriore accelerazione nella trasformazione digitale, dovuta agli effetti della pandemia, ma anche grazie all'impatto positivo del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza presentato nel 2021 che prevede specifiche riforme e risorse per la missione 1

“Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo” a sostegno della transizione digitale del paese (Missione 1), con un ammontare complessivo di 40,3 miliardi di euro.

Una ricerca nell'ambito della Digital Transformation Initiative (DTI) condotta dal World Economic Forum, ha quantificato l'impatto della trasformazione digitale, sia sul business che sulla società nel suo complesso. Per comprendere concretamente il valore della digitalizzazione per imprese e società, è stato sviluppato l'indicatore Digital Value to Society (DVS), che considera diversi KPI e misura l'impatto della digitalizzazione negli ambiti di salute e sicurezza, occupazione, ambiente e consumatori. I risultati hanno dimostrato che la digitalizzazione ha un immenso potenziale per generare valore per la società, contribuendo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Infatti, le soluzioni digitali potrebbero contribuire, entro il 2030, a ridurre del 70% del consumo di petrolio (preservando circa 25 miliardi di barili), risparmiare circa 300 km<sup>3</sup> di acqua ed evitare l'immissione in atmosfera di 12,1 Gton di CO<sub>2</sub>.

## POTENZIALE IMPATTO DELLE SOLUZIONI DIGITALI NEL RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE - DAL 2017 AL 2030

70%

La riduzione del consumo di petrolio, equivalente a 25 miliardi di barili

300 km<sup>3</sup>

Il volume di acqua risparmiata

12,1 Gigatonnellate

Il volume delle emissioni di CO<sub>2</sub> evitate

### 5 Macro trend dell'intelligenza artificiale

#### INTELLIGENZA AUMENTATA

Entro il 2025 l'AI aumenterà, senza sostituire, le capacità dell'uomo: l'intelligenza aumentata, dove macchine e persone sfruttano le rispettive potenzialità, diventerà una modalità di lavoro sempre più utilizzata



#### SERVIZIO AL CLIENTE AUTOMATIZZATO

L'AI può essere utilizzata per automatizzare molte attività relative al processo di servizio al cliente, tracciandone la storia, guidandolo verso i corretti interlocutori e usando il Natural Learning Process e le Sentiment Analysis per dare le priorità



#### COMPOSITE AI

Gestire la crescente complessità delle tecniche e applicazioni AI per ottenere outcome di business



#### LA FORZA LAVORO AUMENTATA

L'AI non sostituirà i lavoratori umani, ma li supporterà nell'aumentare l'efficienza. Macchine e persone lavoreranno fianco a fianco usando funzionalità intelligenti e smart



#### NUOVI BUSINESS VERTICALI

Quando le imprese mature in ambito AI si spingeranno a usare l'AI per sviluppare nuovi prodotti e servizi, oltre che per automatizzare i processi ed ottimizzare le efficienze, la necessità di una migliore assurance sull'AI diventerà essenziale



### INTELLIGENZA ARTIFICIALE (IA)

L'intelligenza artificiale (IA) è uno degli elementi fondamentali della transizione digitale e rappresenta una delle tecnologie che incideranno maggiormente sull'evoluzione della società e nella creazione di valore nei prossimi anni. L'IA è un insieme di diverse tecnologie che interagiscono tra di loro per consentire alle macchine di percepire, apprendere, comprendere e agire autonomamente.

Il termine intelligenza artificiale nasce nel 1955 ad opera dell'informatico McCarthy, come «la scienza e l'ingegneria di rendere intelligenti le macchine». Da quel momento, il percorso dell'intelligenza artificiale è scandito da tappe fondamentali e rivoluzioni, che hanno ridisegnato totalmente il volto della società e di cui il Gruppo Almwave ha saputo cogliere le potenzialità di sviluppo, rendendole opportunità di business. Il futuro riserva sfide stimolanti nell'ambito dell'intelligenza artificiale, che seguiranno cinque principali macro-trend di sviluppo.<sup>3</sup>

1. <https://www.governo.it/en/node/16701>

2. World Economic Forum, Unlocking Digital Value to Society: A new framework for growth, 2017, <http://dti-unlocking-digital-value-to-society-white-paper.pdf> (weforum.org)

3. Gartner, Forbes

1.2

# Il gruppo Almaxwave: una dimensione globale

Introdurre un nuovo paradigma di semplificazione e valorizzare l'uso di dati e informazioni, rappresentano il cuore della mission aziendale di Almaxwave

## Mission

Abbiamo l'obiettivo di semplificare l'esperienza nell'interazione uomo macchina, automatizzare l'accesso alle informazioni e democratizzare l'uso dei dati. Valorizziamo la conoscenza e semplifichiamo i servizi, rendendo operativo il potenziale dell'intelligenza artificiale in contesti complessi, grazie ad asset tecnologici state-of-the-art e competenze distintive nel mondo dei Big Data.

Almaxwave è un'azienda italiana leader nell'Intelligenza Artificiale, nell'analisi del linguaggio naturale e nei servizi Big Data, che in oltre 10 anni di attività ha raggiunto un posizionamento distintivo sul mercato italiano ed internazionale. La Società, parte del gruppo Almaxviva, leader nell'Information and Communication Technology con 22 società e 9 sedi nel mondo, accompagna le aziende pubbliche e private nella transizione digitale.

Almaxwave incarna la spinta all'innovazione del Gruppo, in grado di abilitare una trasformazione digitale guidata da tecnologie di intelligenza artificiale "made in Italy", basate su Machine Learning, Deep Learning e Natural Language Processing, attraverso soluzioni tecnologiche versatili, multifunzionali e multisettoriali, applicate alla vita di tutti i giorni.

La mission di Almaxwave ha l'obiettivo di combinare tecnologia proprietaria all'avanguardia e servizi avanzati per accelerare la trasformazione digitale, trasformandone le potenzialità in risultati di business misurabili.

Nell'ultimo decennio la crescita della Società si è sviluppata lungo due direttrici principali:

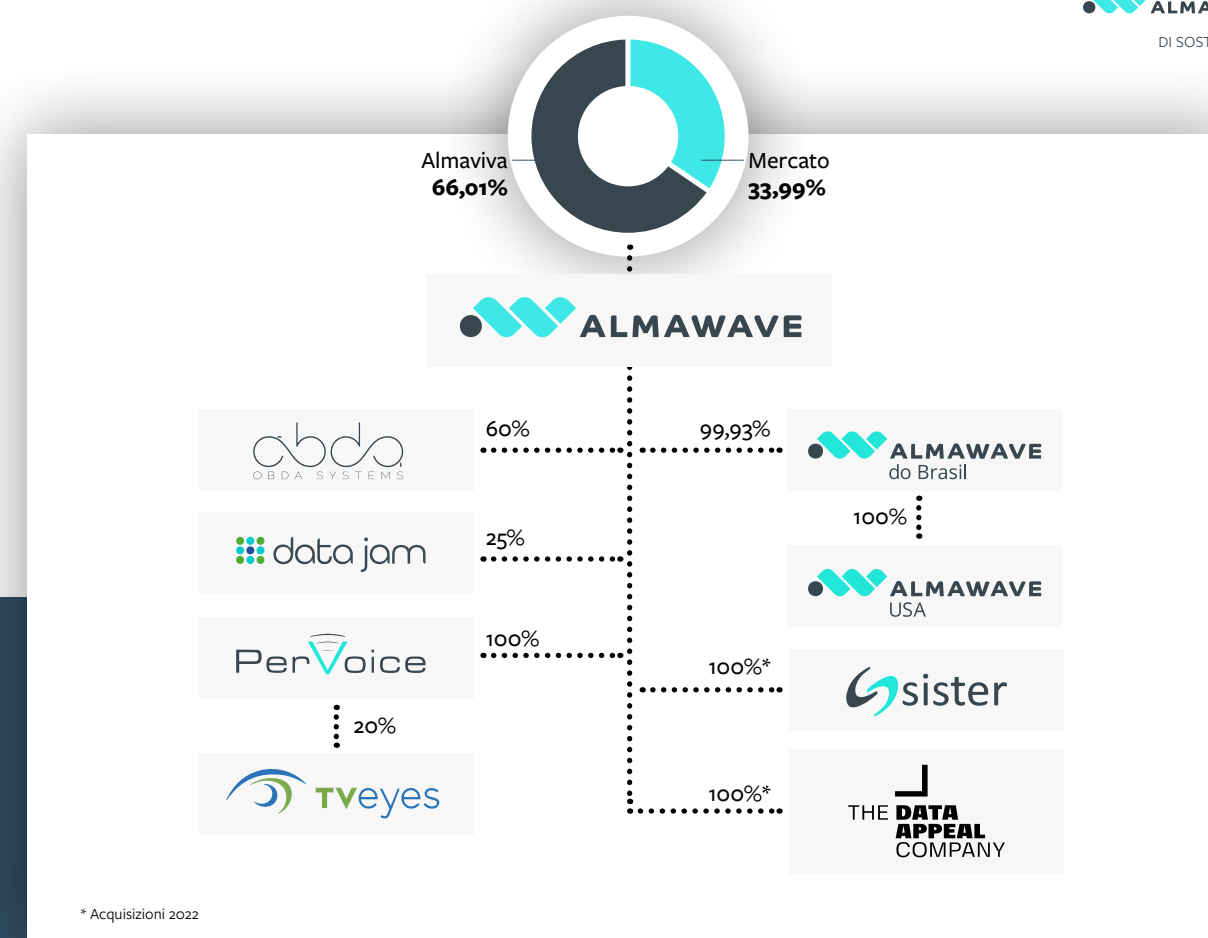
1. La prima riguarda il complesso mondo delle tecnologie di interfaccia uomo-macchina, che puntano alla semplificazione del rapporto dell'uomo con i sistemi informatici, un'attività essenziale per efficientare sistemi e procedure delle pubbliche amministrazioni e delle aziende.
2. La seconda direttrice mira a sviluppare gli ambiti di Data Science, Big Data, Machine Learning e Intelligenza Artificiale, che, in base ai dati acquisiti, sono in grado di comprendere e valorizzare le informazioni fornendo spunti e indicazioni a supporto del processo decisionale strategico. Un'idea di democratizzazione nell'uso dei dati a beneficio di tutti gli utenti finali.

La dimensione globale di Almaxwave è caratterizzata da una solida presenza in Italia e una crescente operatività internazionale. Il Gruppo è una realtà dinamica e in continua espansione: grazie alle società controllate, alle 9 sedi e ad un network di partner internazionali in costante evoluzione, può offrire i suoi servizi a clienti in diversi paesi, e rispondere alle diverse esigenze del mercato.



SEQUE

## Il gruppo Almawave: una dimensione globale



### ALMAWAVE NASCE DA ALMAVIVA CONSULTING

Il Gruppo Almaviva decide di sviluppare un percorso dedicato per l'applicazione dell'intelligenza artificiale.

In Italia vi sono cinque uffici (Roma, Milano, Firenze, Napoli, Torino), oltre che laboratori di ricerca dedicati allo sviluppo delle tecnologie

2006

### VIENE COSTITUITA ALMAWAVE DO BRASIL

Con l'obiettivo di diventare fornitore leader nel mercato brasiliano di tecnologie "people-centered", Almawave do Brasil offre alle grandi imprese brasiliane soluzioni di qualità ed efficienza nei processi di Customer Interaction e di Knowledge Management.

Due uffici: a San Paolo e Belo Horizonte

2010

### ACQUISIZIONE DELLA MAGGIORANZA DI PERVOICE

Spinoff della Fondazione Bruno Kessler, Pervoice è la prima azienda italiana di servizi tecnologici ad offrire un portafoglio di soluzioni di riconoscimento vocale (Automatic Speech Recognition) tramite la propria piattaforma Audioma®.

Sede a Trento

2013

### NASCE ALMAWAVE USA

Almawave USA ha l'obiettivo di portare le soluzioni made in Italy in area Customer Experience, Voice of the Customer e Monitoring.

Sede a San Francisco

2014

### ACQUISIZIONE OBDA SYSTEMS

OBDA Systems è una startup innovativa nata in seno all'Università La Sapienza di Roma che propone prodotti e soluzioni ad alto valore tecnologico per estrarre informazioni chiave da dataset complessi e di grandi dimensioni. L'acquisizione permette ad Almawave di allargare lo spettro di soluzioni proprietarie legate alle tecnologie del linguaggio e dei Big Data a sostegno di imprese e Pubblica Amministrazione. Sede negli uffici Almawave di Roma

### ALMAWAVE DEBUTTA IN BORSA

Quotata sul mercato Euronext Growth Milan

2021

### ACQUISIZIONE THE DATA APPEAL COMPANY S.P.A.

Società attiva nello sviluppo di soluzioni di vertical AI analytics, leader nel settore turismo, fintech e location intelligence. Sede a Firenze

### ACQUISIZIONE DEL 100% DI SISTER

SisTer – Sistemi Territoriali S.r.l., attiva nello sviluppo di soluzioni e progetti in ambito Data Science, focalizzata su Open Data Analytics, Spatial Intelligence e piattaforme di Decision Support System, per i settori Multi-utilities e Government. Sede a Cascina (Pisa)

2022

/ SEQUE

## Il gruppo Almawave: una dimensione globale

La diffusione in Europa di Almawave è in fase di sviluppo, ma sono già in corso rilevanti progetti e partnership in diversi settori di mercato. Anche in Medio Oriente, Almawave ha avviato collaborazioni, in particolare in ambito media monitoring.

La declinazione internazionale di Almawave viene supportata anche grazie alle tecnologie proprietarie: i prodotti realizzati nell'ambito dell'interpretazione della voce e testo in oltre 35 lingue, consentono infatti una facile estensione territoriale. I prodotti e i servizi che Almawave propone ad oltre 130 clienti nel mondo sono frutto di network strutturati e laboratori tecnologici innovativi, con oltre 280<sup>1</sup> professionisti con forti competenze tecniche – Big Data, Data Science, Machine Learning, Architetture AI e Integration – oltre ad una profonda conoscenza dei processi di business.

### La presenza di Almawave nel mondo



1.3

# I settori tecnologici in cui opera Almawave

Almawave opera nel settore tecnologico dell'Intelligenza Artificiale applicata al Linguaggio Naturale (Natural Language Processing) abbracciando ambiti e applicazioni sempre più specializzati ed innovativi come il Machine Learning, le Conversational Platform, l'Automatic Speech Recognition, il Machine Translation e l'Ontology Based Data Management. L'obiettivo è quello di automatizzare l'interazione uomo-macchina e creare soluzioni integrate, multimodali e omnicanale.

L'intelligenza artificiale comprende soluzioni che sono in grado di simulare metodi di ragionamento e apprendimento umani per la risoluzione di problemi complessi, attraverso l'adozione di algoritmi predittivi e meccanismi di apprendimento automatico che sfruttano i big data. Queste tecnologie abilitano una nuova forma di auto-

mazione, ovvero soluzioni estremamente sofisticate in grado di analizzare archivi di dati non strutturati di grandi dimensioni.

Almawave sfrutta le potenzialità delle proprie tecnologie per rivoluzionare i processi di business in ottica di Digital Transformation. In particolare, attraverso l'Intelligenza Artificiale, il Gruppo è in grado di:

- Automatizzare i processi di business con l'utilizzo di informazioni estratte dal linguaggio naturale, scritto e parlato;
- Creare nuovi modelli di interazione uomo-macchina per semplificare l'esperienza utente;
- Abilitare un nuovo modello di governance dei dati, scoprire fenomeni e nuove correlazioni, sfruttare appieno il patrimonio informativo aziendale.

## LINGUAGGIO NATURALE (NATURAL LANGUAGE PROCESSING O NLP)

L'elaborazione del Linguaggio Naturale (Natural Language Processing o NLP) è il ramo dell'intelligenza artificiale che si occupa del trattamento automatico della lingua utilizzata nella quotidianità: le soluzioni di NLP estraggono le informazioni direttamente da contenuti sia testuali che vocali ed eseguono compiti a partire da istruzioni espresse in linguaggio naturale. Grazie al NLP, Almawave supporta i propri clienti nella semplificazione ed ottimizzazione di processi complessi, come ad esempio le attività di gestione dei contatti nei servizi di Customer Care.

La tecnologia:

- Classifica ed estrae informazioni rispetto a domini specifici;
- Supporta più di trenta lingue con un focus specifico sulla lingua italiana;
- Combina efficacemente approcci basati sulla "rappresentazione della conoscenza" (ontologie, knowledge graph) e machine learning = Composite AI;
- Utilizza formati e strumenti "open" per una strategia "no vendor lock-in".

## MACHINE LEARNING & DEEP LEARNING

Il Machine Learning è un ramo dell'intelligenza artificiale che utilizza dati e algoritmi per emulare il modo in cui gli esseri umani apprendono. Nei sistemi di machine learning, la macchina "impara" ad eseguire un determinato compito a partire da esempi forniti durante una fase di apprendimento, non limitandosi a replicare quanto appreso, ma elaborando le regole necessarie a gestire nuovi dati rispetto al medesimo dominio. Almawave aiuta ad aumentare la conoscenza linguistica di base e la completezza dei modelli rispetto ad uno specifico gergo di dominio, adottando tecniche che consentono di minimizzare il numero di esempi necessari all'addestramento ed utilizzando software sviluppati internamente, oltre che modelli di machine learning emergenti.

/ SEGUE

## I settori tecnologici in cui opera Almaxwave

### CONVERSATIONAL PLATFORMS

Le Conversational Platforms sono soluzioni end-to-end che utilizzano l'Intelligenza Artificiale e il linguaggio naturale per la gestione automatizzata ed unificata delle conversazioni da una pluralità di canali, sia vocali che testuali. Queste piattaforme sono in grado di gestire vere e proprie conversazioni, con domande e risposte alternate tra l'utente e la macchina e di abilitare contesti ibridi che possono coinvolgere l'intervento di operatori umani (blending di canale).

La tecnologia:

- È multicanale, multidevice e multimodale (testo e voce);
- Può coinvolgere l'operatore umano nel contesto di qualunque fase di una conversazione (Human-in-the-loop);
- Fornisce strumenti di tipo "no-code" e "low code" per lo sviluppo dei dialoghi di conversazione.

### AUTOMATIC SPEECH RECOGNITION

L'Automatic Speech Recognition è la tecnologia che applica l'Intelligenza Artificiale alla voce ed al parlato spontaneo per rendere più semplice e naturale l'interazione tra uomo e macchina. La tecnologia di riconoscimento vocale è utilizzata in diversi ambiti ed è applicabile a molteplici casi d'uso. Inoltre, la sua capacità di essere adattata di volta in volta allo scenario di utilizzo, diventa un fattore di successo fondamentale per migliorare la user experience e ottimizzare i processi operativi.

### MACHINE TRANSLATION

Per Machine translation si intende la tecnologia che applica l'Intelligenza Artificiale per tradurre automaticamente in modalità multilingua il parlato spontaneo. La tecnologia è utilizzata in diversi ambiti ed è applicabile a molteplici casi d'uso a supporto di esperienze innovative, sostenibili ed accessibili.

### ONTOLOGY BASED DATA MANAGEMENT

Per Ontology Based Data Management si intendono le tecnologie che supportano le aziende nei processi di governance, produzione e gestione dei dati attraverso rappresentazioni della conoscenza che sfruttano le tecnologie semantiche per facilitare l'accesso alle informazioni da parte degli utenti.

Nell'ambito dell'Azienda sono di particolare rilievo i servizi di Big Data, Open Data, Insight & Analytics. Questa area è strategica in quanto funzionale allo sviluppo di modelli di analisi dei dati su ingenti volumi al fine di ottenere informazioni ed insights; è uno degli ambiti in forte espansione, grazie all'aumento della disponibilità di dati raccolti e utili all'addestramento dei modelli di Intelligenza Artificiale. Tali dati possono essere elaborati ed interpretati per trarre benefici nei diversi business.

### I TREND DI MERCATO DEI SETTORI TECNOLOGICI

Secondo le stime, si prevede che la dimensione del mercato globale dell'intelligenza artificiale si espanderà ad un tasso di crescita medio annuo del 25% dal 2020 al 2025 (a). Il mercato italiano dell'intelligenza artificiale, nel 2021, ha registrato oltre 300 milioni di euro ed è attesa una forte crescita a livello nazionale (+27%).

Le applicazioni di Intelligenza Artificiale, da parte di società italiane, riguardano principalmente attori che operano nel segmento dei servizi finanziari: Chatbots e IVA (Intelligent Virtual Assistant) sono le soluzioni previste in maggiore espansione seguite da customer care, robotic e intelligent process automation. I settori che si stima cresceranno di più nel corso degli anni sono Telco, Media & Advertising, Automotive & Transportation, Healthcare (b). Inoltre, tutte le tecnologie core dell'intelligenza artificiale presentano interessanti trend di sviluppo (a):

**LINGUAGGIO NATURALE.** Promossi dalle agende digitali dei governi di tutto il mondo, gli investimenti pubblici in applicazioni di Intelligenza Artificiale, vedono come driver di crescita principali le tecnologie di text analytics e di Natural Language Processing (NLP) oltre che la maggiore diffusione degli intelligent virtual assistants. MACHINE LEARNING: L'impatto globale del Covid-19 ha generato uno shock positivo della domanda di soluzioni e servizi di machine learning in tutte le regioni durante la pandemia.

**SPEECH RECOGNITION.** La crescente domanda di sistemi ad attivazione vocale, di assistenti virtuali e dispositivi che riconoscono la voce sta guidando la crescita del mercato, a causa delle crescenti applicazioni nei settori della vendita al dettaglio, bancario, dei dispositivi connessi, della smart house, della sanità e dell'automobile. Inoltre, la pandemia da Covid-19 ha amplificato la diffusione della tecnologia vocale in alcuni settori chiave, tra cui quello dell'intrattenimento, della comunicazione e della medicina come mezzo di interazione umana senza contatto.

a) Fonte: Gartner, Grandview Research, Allied Market Research, Artificial Intelligence Observatory by Politecnico di Milano, 2022

b) Fonte: Global Artificial Intelligence Market Size, Share & trends analysis report by Solution

Mercato globale AI

CAGR 20-25

25%

&gt;\$60 bln

Mercato italiano AI

CAGR 20-25

27%

€300 mln

FOCUS  
SUI SETTORI  
CORE DELL'AI

NLP-Text Analytics

CAGR

23%

Machine Learning

CAGR

30%

Speech Recognition

CAGR

35%

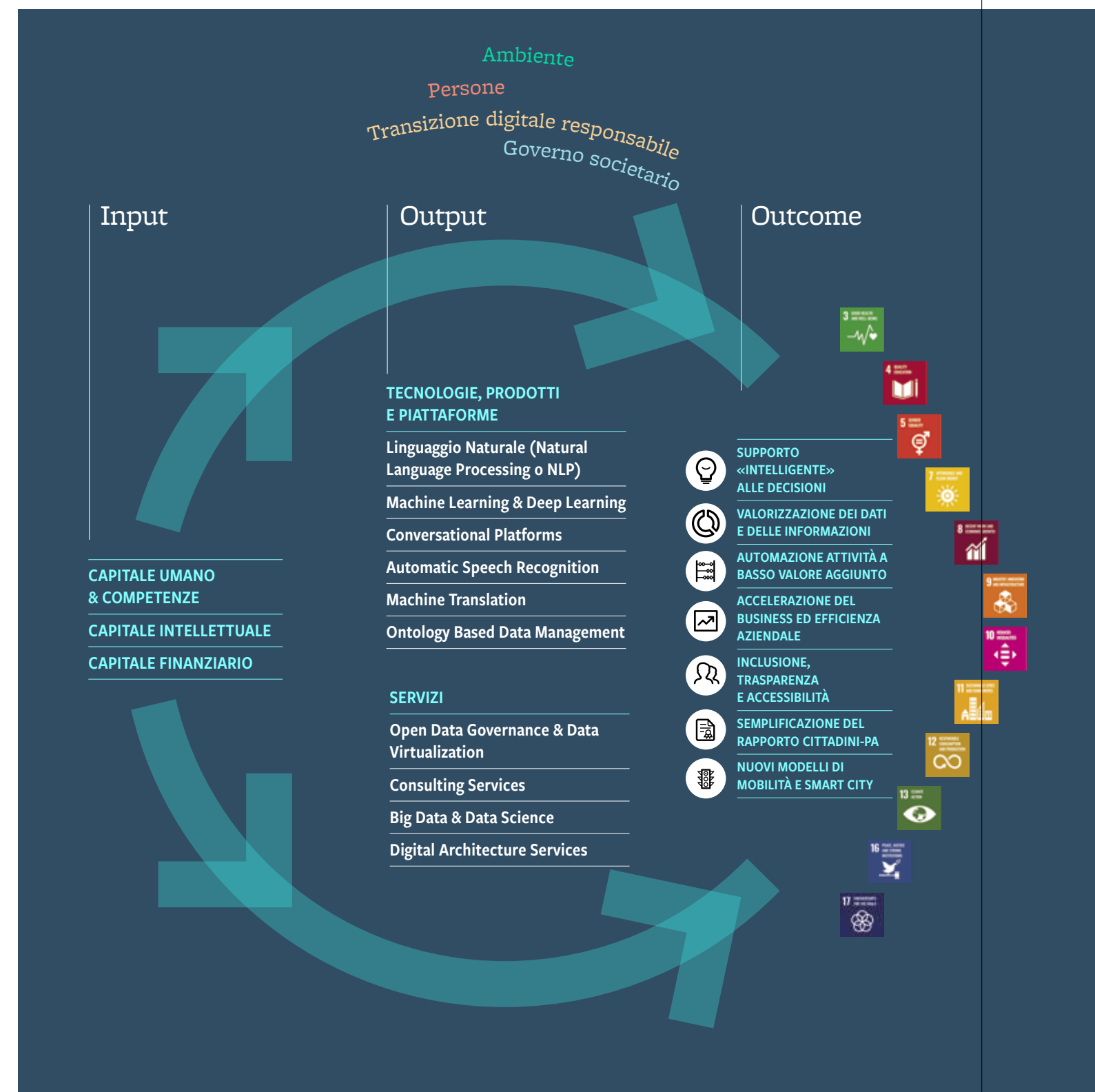
AIW Technology Focus

## 1.4 Una Leadership tecnologica e sostenibile

All'interno del contesto di transizione digitale, Almaxwave si propone al mercato con un modello di creazione del valore che integra gli aspetti di business (input e output) con quelli della sostenibilità (outcome), per generare impatti positivi attraverso la tecnologia all'interno del contesto economico, sociale e ambientale.

Gli input essenziali del modello di business di Almaxwave sono: il capitale umano, costituito da più di 280 professionisti con competenze trasversali ed ampie conoscenze dei settori tecnologici di riferimento, e gli asset immateriali, ovvero brevetti, marchi e procedure organizzative. L'intera struttura di input è sorretta da un solido capitale finanziario, che permette un costante

flusso di investimenti per le attività di ricerca e sviluppo che rappresentano il motore innovativo di Almaxwave. Questi elementi base vengono rielaborati e trasformati per ottenere un output competitivo: prodotti e tecnologie proprietarie affiancati da servizi diversificati, che rendono concreta la digital transformation dei clienti e rispondono alle esigenze dei diversi mercati. L'obiettivo finale è quello di produrre outcome che possano contribuire, attraverso le attività di business, al miglioramento di tutti gli ambiti della sostenibilità. Il modello integrato di Almaxwave è supportato da un approccio di sostenibilità a 360° che considera contestualmente gli aspetti di governo societario, transizione digitale responsabile, persone e ambiente.



1.4.1

# Gli input essenziali

Profonda conoscenza dei settori tecnologici di riferimento, un team di professionisti con competenze specifiche e trasversali, asset immateriali proprietari e il sostegno di un capitale finanziario solido, sono gli input chiave del modello di business integrato di Almaxwave

## GLI INPUT DEL MODELLO INTEGRATO DI ALMAWAVE

Il capitale umano e le competenze consentono di realizzare ed offrire al mercato le soluzioni tecnologiche di Almaxwave, perciò rappresentano le risorse core dell'Azienda che sostengono il business. Le persone di Almaxwave sono specializzate in diversi ambiti come: "Digital Architecture For AI & Cognitive" per la progettazione di architetture digitali che integrano l'applicazione dell'intelligenza artificiale con gli ecosistemi cliente; "Conversational AI & Engagement" a supporto del cliente nell'utilizzo di assistenti virtuali multi-canale e multimodali, semplificando l'ingaggio e l'accesso in linguaggio naturale a dati e processi e "Cognitive Solutions & Smart Process Automation", ovvero la declinazione delle tecnologie cognitive di Natural Language Processing e di computer vision, per l'ottimizzazione e l'automazione dei processi aziendali, il miglioramento della customer experience e l'analisi delle voice of customers. Inoltre, le competenze si sono ampliate nell'ambito della gestione dei dati, in particolare in relazione a: "Data Driven Transformation & Augmented Analytics", che consiste nello sviluppo di soluzioni per l'adozione di nuovi modelli di gestione delle informazioni che consentono di integrare dati strutturati e non strutturati; "Open Data & Semantic Web" per la modellazione della conoscenza e delle informazioni con tecniche di rappresentazione simboliche o di apprendimento e progettazione di modelli di dati, anche virtuali, per creare nuovi paradigmi di analisi in ambito Open Data, linked data e semantic web e "Social Media & Web Data Science", ovvero soluzioni di data science su fonti web e social per Discovery e analisi di temi, contenuti e dinamiche di interesse, monitoraggio della digital reputation.

Per far crescere il business è necessario investire e fornire risorse finanziarie (capitale finanziario) che supportino la continua evoluzione dei mercati, la ricerca e lo sviluppo, l'attrazione dei migliori talenti e l'acquisizione mirata di aziende, con l'obiettivo di garantire solidità e sostenibilità finanziaria.

Il capitale intellettuale, che consiste nei processi IT Operation, nella registrazione di marchi e brevetti e nelle procedure organizzative che guidano l'operatività della gestione dei progetti, facilita lo svolgimento delle attività, tutelando il lavoro svolto ed il capitale investito e standardizzando i processi al fine di assicurare maggiore fluidità tra le diverse funzioni.

1.4.2

# Gli output: tecnologie, prodotti, piattaforme e servizi

Gli output di Almwave sono basati su diverse tecnologie, sviluppate e integrate in una suite modulare di prodotti, e quindi elaborate e customizzate al fine di offrire al mercato una vasta gamma di soluzioni verticali di AI. Soluzioni che implementano specifici use case, ma anche fornite in modalità "PaaS" (Platform as a Service) al cliente finale o ai partner, sia in ottica di riuso e di fornitura di modelli di AI pre-addestrati, che in ottica di semplificazione e democratizzazione dell'utilizzo dell'intelligenza artificiale, che di efficienza nell'implementazione di progetti e applicazioni basati su AI.

## TECNOLOGIE PROPRIETARIE

Grazie alle tecnologie proprietarie, Almwave è focalizzata sullo sviluppo e sulla costante evoluzione dei prodotti, per la realizzazione di soluzioni integrate sempre più evolute in grado di valorizzare il patrimonio informativo, automatizzare i processi e creare esperienze sempre più efficaci e naturali nella smart interaction con clienti, cittadini e utenti. Le tecnologie proprietarie di Almwave sono:

- **Iride®** è la suite modulare di prodotti che integrano tecnologie AI, Natural Language Process - testo voce - e algoritmi evoluti per ottimizzare la customer experience, migliorare i processi di business, abilitare l'analisi delle informazioni e la data governance, valorizzando tutti i touchpoint. Permette di automatizzare la gestione dei servizi di assistenza e di tutte le attività di Customer Care.
- **Audioma** è la tecnologia di riconoscimento vocale di Almwave che trasforma il parlato in testo audio-sincronizzato. Grazie all'avanzato sistema di comprensione del parlato, rende fruibile il contenuto di qualsiasi sequenza vocale, sia in tempo reale, che in differita. Audioma® può essere utilizzato, sia per vocabolari specialistici/tecnici (es. settore medico e giuridico), sia per domini generalisti (es. Broadcasting e Contact Center).
- **Mastro** è una soluzione che consente di accedere alle informazioni, strutturate e non strutturate, mediante un evoluto sistema onlogy-based

## PRODOTTI

Grazie alla profonda conoscenza degli ambiti tecnologici in cui opera, Almwave propone una Suite completa di soluzioni per affiancare i clienti nel loro percorso di trasformazione digitale: con più di 20 prodotti che supportano oltre 35 lingue, Almwave risponde alle diverse esigenze dei clienti negli ambiti di:

- Governance delle informazioni: Soluzioni AI/Cognitive per navigare dati, informazioni e scoprire nuove correlazioni. Un nuovo modello di governance dei dati

- Natural experience: Interazione in linguaggio naturale per un'esperienza in linea con le aspettative dell'utente, con l'obiettivo di aumentarne l'engagement

## PIATTAFORME

In aggiunta, Almwave nel 2022 ha integrato la propria offerta con due piattaforme:

- **Aiwave**, è la piattaforma di servizi cognitivi, sviluppata nel corso del 2021, che abilita nuovi modelli di delivery, di sviluppo e di fruizione di soluzioni basate su intelligenza artificiale. Un'unica piattaforma per gli sviluppatori e per utenti business. AIWave abbate le barriere e riduce la complessità di adozione dell'Intelligenza Artificiale nei processi aziendali
- piattaforma proprietaria di **"The data appeal company"**: le soluzioni e gli indici AI-enabled di Data Appeal aiutano imprese e organizzazioni di ogni settore a: comprendere e profilare la customer experience di clienti e viaggiatori sul territorio, individuare le location a più alta potenzialità d'investimento in tutto il mondo, ottenere informazioni sul sentiment di qualsiasi azienda, orientare la forza commerciale per vincere sul mercato. Tra le soluzioni, Data Appeal Studio è la prima piattaforma di analisi territoriale all-in-one ideata espressamente per il settore del turismo grazie al quale è possibile raccogliere, analizzare e mettere a confronto tutti i dati disponibili online su qualsiasi tipo di destinazione, i suoi operatori e visitatori.
- Piattaforme **Sister** di Decision Support System, per i settori Multi-utilities e Government.

## SERVIZI

Il team di professionisti di Almwave supporta le imprese e le pubbliche amministrazioni nei loro processi d'innovazione tecnologica, accelerando l'introduzione di strumenti e metodologie in grado di portare il business ad un nuovo livello di efficienza e qualità.

## Gli Output

Tecnologie

NLP ASR Conversational Plarform

Ontology Based Data Management

Machine Learning

Machine Translation

iride®

Audioma®

mastro

Prodotti

+10 Information Governance

+9 Natural Interaction

+35 Languages

Piattaforme

AI

THE DATA  
APPEAL  
COMPANY

sister

SEQUE

# Gli output: tecnologie, prodotti, piattaforme e servizi

## Gli Output

Servizi

DIGITAL  
ARCHITECTURE  
SERVICES

Disegno di architetture per la trasformazione digitale e per l'implementazione di progetti e soluzioni di intelligenza artificiale

CONSULTING  
SERVICES

Consulenti di strategia, esperti di tecnologia, analisti per collaborare al disegno del percorso di innovazione, alla progettazione di servizi, alla realizzazione di soluzioni, alla trasformazione dei processi fino alla valutazione dei risultati.

OPEN DATA  
GOVERNANCE & DATA  
VIRTUALIZATION

Supporto al processo di trasformazione digitale, con approcci di Data Science e tecniche di Machine Learning e Intelligenza Artificiale, con l'obiettivo di accompagnare le aziende nel loro percorso di trasformazione in una knowledge-driven organization.

BIG DATA  
& DATA SCIENCE

Applicazione di strategie e metodologie per il trattamento e la valorizzazione di Open Data e Big Data, al fine di estrarre valore dai dati e trasformarli in conoscenza.

### Big Data Analytics

**Data Processing**

Cura del processo di gestione dei dati e relativo flusso di trasformazione

**Virtual Data Lake**

Creazione di un unico punto di accesso ai dati, in ottica business, con eliminazione delle ridondanze

**Augmented Analytics**

Modelli previsionali e di autoapprendimento per estrarre insight, sfruttando le nuove tecniche di AI

### Open Data

**Data Preparation**

Analisi della filiera dei dati: dalle fonti alla creazione di Dataset Open

**Modellazione Semantica**

Mapping dei dati con le ontologie

**Servizi al Cittadino**

Implementazione di soluzioni per la valorizzazione e la fruizione dei dati da parte dei cittadini

### Knowledge Management

**Information Query**

Interrogazione del patrimonio informativo aziendale in una logica conversazionale, con la possibilità per l'utente di creare autonomamente dashboard e report

**Knowledge Discovery**

Valorizzazione della conoscenza aziendale, sfruttando l'interazione uomo-macchina mediante il linguaggio naturale

**Iride®**

Arricchimento del patrimonio informativo con i dati prodotti dalle interazioni tra gli utenti e le soluzioni di engagement

Focus Big Data & Open Data - Information Governance

Sfruttando la conoscenza dei diversi settori tecnologici, i prodotti e servizi offerti sono in grado di rispondere alle esigenze aziendali specifiche, replicando e customizzando i moduli standard dei prodotti in contesti diversificati. I principali segmenti di mercato serviti sono:

Le soluzioni verticali offerte ai diversi mercati



**FINANZA PUBBLICA E WELFARE** Processi automatici e l'analisi dei dati attraverso l'AI per guidare il cambiamento digitale nel settore Finance attraverso il miglioramento della customer experience



**GOVERNO CENTRALE E WELFARE** Supporto alla pubblica amministrazione per sviluppare un'operatività trasparente e accessibile grazie all'utilizzo evoluto dell'IA e all'implementazione dei nuovi approcci Big Data e Open Data.



**DIFESA E SICUREZZA** Tecnologie di AI per agevolare e supportare le Aziende e Organizzazioni a individuare potenziali rischi (es. corruzione), minacce, frodi e campagne di disinformazione.



**SMART TERRITORY** L'AI a supporto del monitoraggio e analisi dei progetti di Smart City attraverso la realizzazione di KPI sintetici di performance della città (es in ambito sicurezza e turismo) e sistemi di DSS per le analisi previsionali



**SANITÀ** Intelligenza artificiale al servizio della e-health per raggiungere nuovi livelli informativi e supportare nuovi paradigmi di diagnosi e prognosi a distanza.



**SMART MOBILITY & TRANSPORTATION** Soluzioni evolute basate sull'uso dell'intelligenza artificiale, ad esempio in area customer journey & experience, knowledge management, supporto alle attività di manutenzione.



**AZIENDE, FINTECH, TELCO & MEDIA** Soluzioni che sfruttano il potenziale dell'intelligenza artificiale e delle tecnologie del linguaggio naturale per una gestione Data-Driven dell'azienda e dei clienti, nonché sviluppo di piattaforme di supporto alle attività self-service e di analytics, orientate alla digitalizzazione dei servizi, all'automazione dei processi e alla comprensione delle esigenze della clientela.



**ECOSISTEMA TURISMO** Abilitazione del processo di digitalizzazione del settore turistico e culturale in ottica big data driven, dove l'adozione di tecnologie e soluzioni di intelligenza artificiale rendono i dati accessibili, fruibili e interpretabili



**UTILITIES, TRANSIZIONE ECOLOGICA E SOSTENIBILITÀ** Tecnologie e prodotti a supporto di aziende, società governative e istituti di credito per facilitare l'accesso a fonti informative eterogenee e alternative e agevolarne l'analisi e l'interpretazione, arricchendo le informazioni disponibili.

1.4.3

# Gli outcome e i benefici di sostenibilità

L'approccio integrato di Almaxwave consente di generare impatti positivi grazie all'utilizzo delle tecnologie, come l'Intelligenza Artificiale, il Machine Learning e le Conversational Platform, che permettono di automatizzare le attività a basso valore aggiunto, semplificare il rapporto tra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni, accelerare la cooperazione tra le organizzazioni e integrare i processi decisionali con sistemi di supporto «intelligenti» basati su dati e informazioni. Inoltre, l'elaborazione del Linguaggio Naturale, la Machine Translation e la Spoken Language Translation, favoriscono il superamento delle barriere linguistiche, logistiche e architettoniche rendendo accessibili e inclusivi tutti i processi funzionali e operativi della società.

Attraverso le attività di business, Almaxwave sblocca il vero valore della trasformazione digitale, contribuendo al raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile (in inglese "Sustainable Development Goals" -SDGs) definiti dalle Nazioni Unite, così come definiti nell'Agenda 2030 sottoscritta nel 2015 da 193 Paesi delle Nazioni Unite, tra cui l'Italia. Gli SDGs si basano sugli Obiettivi di Sviluppo del Millennio e nascono dalla consapevolezza dell'insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo e della necessità di intervenire a livello globale su 17 obiettivi di sviluppo sostenibile.

## Outcome



**SUPPORTO  
«INTELLIGENTE» ALLE  
DECISIONI**



**VALORIZZAZIONE DEI DATI  
E DELLE INFORMAZIONI**



**AUTOMAZIONE ATTIVITÀ A  
BASSO VALORE AGGIUNTO**



**ACCELERAZIONE DEL  
BUSINESS ED EFFICIENZA  
AZIENDALE**



**INCLUSIONE,  
TRASPARENZA ED  
ACCESSIBILITÀ**



**SEMPLIFICAZIONE DEL  
RAPPORTO CITTADINI-PA**



**NUOVI MODELLI DI  
MOBILITÀ E SMART CITY**

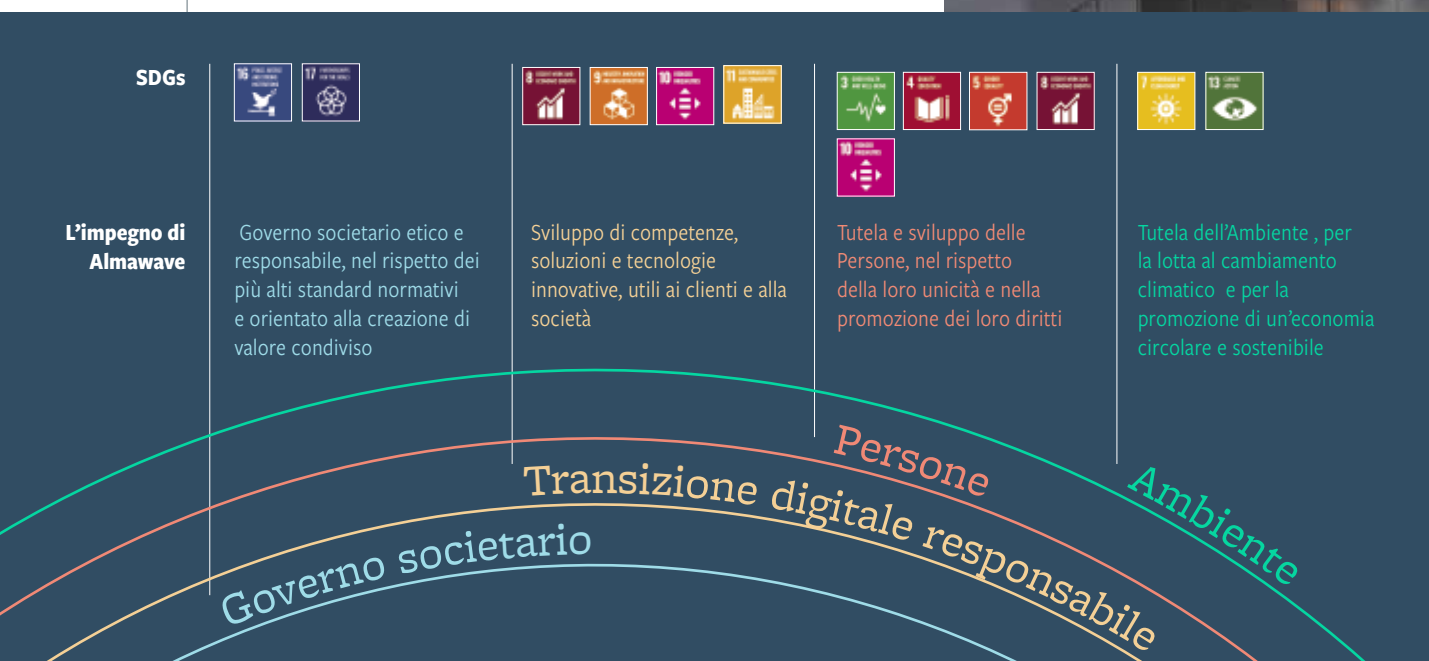
1.4.4

# L'approccio di sostenibilità di Almaxwave

L'approccio di sostenibilità di Almaxwave integra i diversi aspetti sociali ambientali e di governance, sia nell'offerta di prodotti e servizi al mercato, sia nell'operatività del business, generando una sinergia che permette alla Società di favorire una transizione digitale etica, inclusiva e a ridotto impatto ambientale. Questo modello integrato permette ad Almaxwave di creare valore condiviso, che diventa valore sociale per le persone, economico per i clienti e gli stakeholder, ambientale per l'ecosistema. L'approccio di sostenibilità di Almaxwave è delineato su quattro direttrici di sostenibilità:

Il Governo societario incorpora i valori e l'etica che guidano la Società, ispirandone il sistema di policy e procedure, nel rispetto dei più alti standard normativi, prevenendo al contempo i conflitti di interesse ed agendo in conformità ai regolamenti antitrust. Responsabilità e trasparenza sono elementi imprescindibili nell'attività di business di Almaxwave che si impegna per creare valore, non solo economico, ma anche sociale ed ambientale. Attraverso le attività correlate alla Transizione digitale responsabile, Almaxwave contribuisce allo sviluppo di comunità, industrie e infrastrutture innovative, accompagnando il paese verso un futuro sempre più digitale e responsabile, grazie a competenze trasversali e soluzioni specifiche negli ambiti della tecnologia avanzata, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei servizi e prodotti offerti e la soddisfazione dei clienti. Le Persone di Almaxwave sono le risorse più importanti, per questo motivo la Società si impegna a tutelare la diversità e l'unicità di ciascuno, curandone l'integrità psico-fisica, il benessere e la crescita, tramite percorsi di formazione e ricercando i migliori talenti delle nuove generazioni. L'attenzione verso gli impatti sociali viene estesa all'intera catena del valore: dai fornitori, ai clienti e fino alle comunità.

La cura dell'Ambiente viene delineata attraverso un apposito sistema di gestione ambientale, pensato per ridurre al minimo gli impatti di Almaxwave sul Pianeta, sul clima e sulle risorse naturali. La Società monitora costantemente le emissioni e i consumi energetici e promuove la riduzione di sprechi ed externalità negative per l'ambiente, in un'ottica di economia circolare, garantendo efficienza e sostenibilità. Con l'adozione di questo approccio, Almaxwave rende concreto il suo impegno per il raggiungimento dei Sustainable Development Goals (SDGs), focalizzandosi in particolare sugli obiettivi maggiormente correlati alle quattro direttrici di sostenibilità. L'attenzione della Società in merito alla sostenibilità è dimostrata anche della partecipazione dell'AD Valeria Sandei ad incontri di confronto sulle tematiche ambientali, sociali e di governance, come il Forum Live SDA Bocconi "Sustainable investing & ESG-criteria in finance", dove si è parlato di come cogliere le opportunità degli investimenti sostenibili e dell'applicazione dei criteri ESG e di quanto la sostenibilità stia condizionando strategie, stili di leadership e catena del valore.



1.5

---

# Stakeholder Engagement e Analisi di Materialità

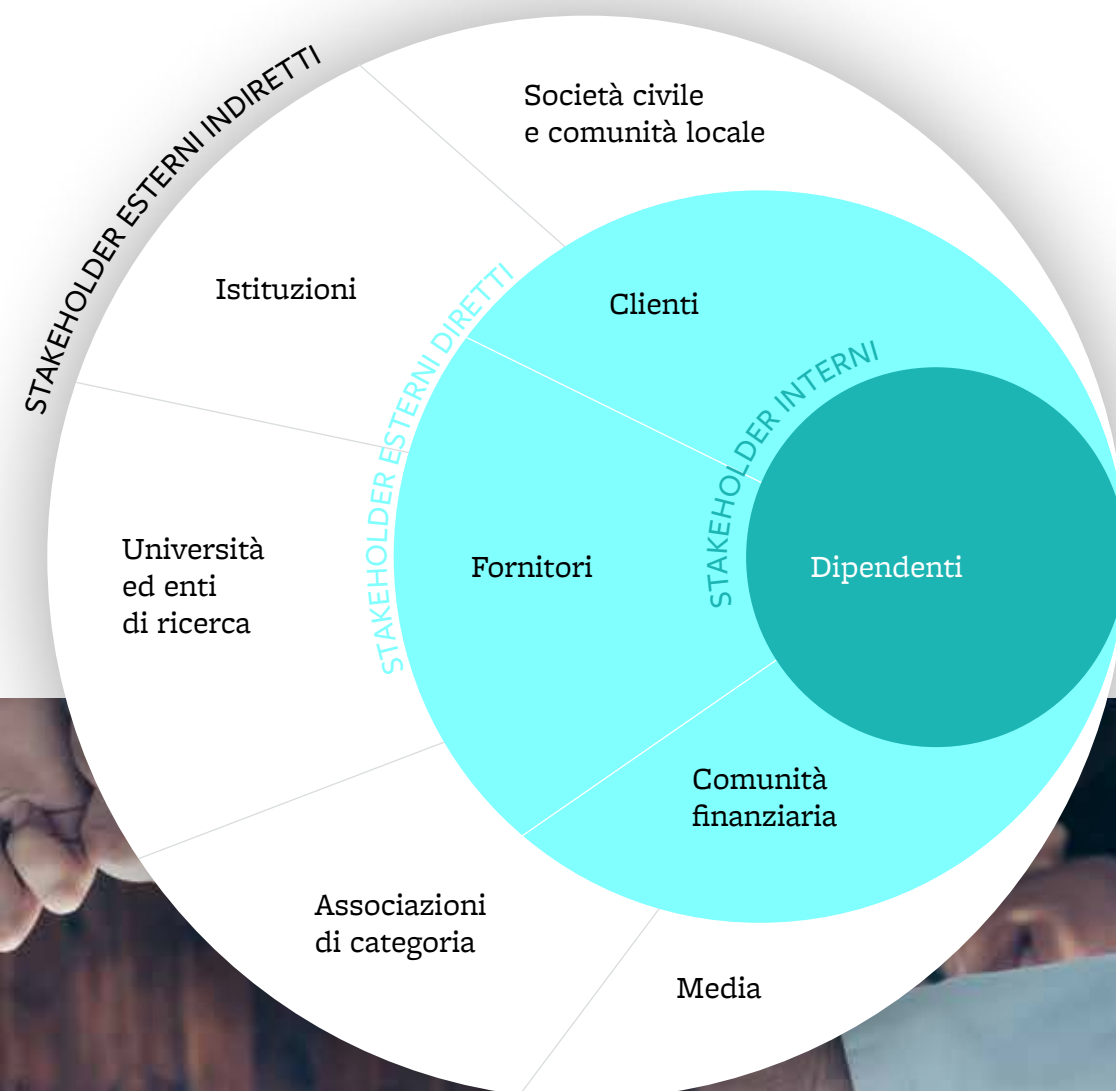
1.5.1

# Il coinvolgimento degli Stakeholder di Almaxwave

Nel corso degli anni, Almaxwave ha creato un rapporto di fiducia e di dialogo costante con i propri stakeholder, al fine di ascoltare e comprendere al meglio il contesto in cui opera, sia per anticipare e mitigare i potenziali rischi, che per cogliere le opportunità per migliorare il proprio business e creare valore per la collettività. Coinvolgendo i propri stakeholder, la Società concretizza la propria responsabilità sociale.

Almaxwave ha mappato i propri stakeholder sulla base dell'analisi della struttura aziendale, delle attività di business, della catena del valore e della rete di relazioni esistenti riguardanti l'Azienda, mediante anche il coinvolgimento del top management. I diversi portatori di interesse sono stati quindi individuati e classificati secondo tre categorie: interni, esterni diretti ed esterni indiretti.

Almaxwave coinvolge i propri stakeholder confrontandosi continuamente con loro attraverso i rapporti diretti tra le funzioni aziendali e gli stakeholder di riferimento, organizzando incontri periodici ed ascoltando le loro esigenze.



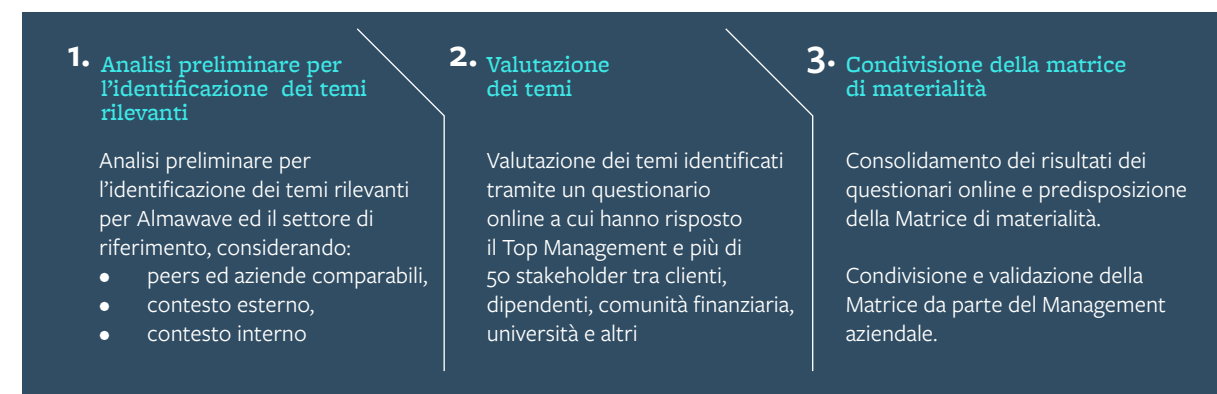
1.5.2

# Il processo di analisi di materialità

Il processo di analisi di materialità consente di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Almawave, su cui concentrare gli impegni aziendali dell'approccio di sostenibilità, nonché i contenuti del Report di Sostenibilità. Un passaggio molto importante è rappresentato dal coinvolgimento degli Stakeholder,

in quanto, l'ascolto della loro prospettiva, consente di comprendere le loro aspettative e di guidare gli sforzi verso i temi più rilevanti

Il processo di analisi di materialità si è svolto in tre fasi principali:



La prima fase prevede un'analisi approfondita, dei peers ed aziende comparabili, del contesto esterno e di quello interno.

- Peers ed aziende comparabili: sono stati analizzati i documenti e le relazioni di sostenibilità e responsabilità sociale pubblicati da società appartenenti al settore IT specializzate in servizi di Intelligenza Artificiale, al fine di identificare i temi ritenuti rilevanti da parte di aziende comparabili ad Almawave;
- analisi del contesto esterno: sono stati mappati gli aspetti non finanziari evidenziati come rilevanti

per il settore. In particolare, sono state analizzate le pubblicazioni di alcune organizzazioni internazionali, nonché una selezione di standard e linee guida di riferimento;

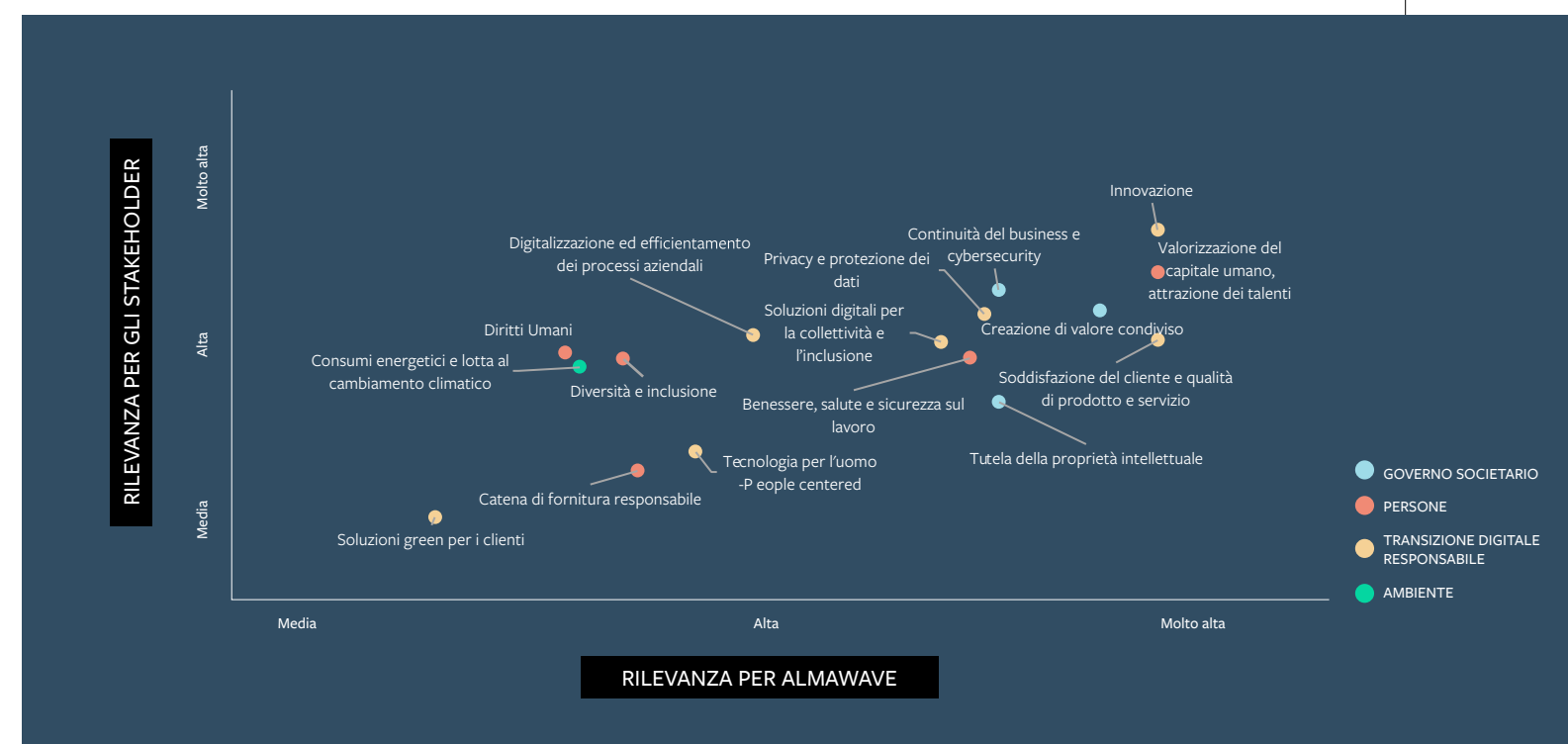
- contesto interno: sono state analizzate le priorità interne di Almawave, considerando i principali documenti aziendali e individuando i temi su cui l'Azienda investe risorse, pone maggiore attenzione, ha espresso impegni o che possono costituire dei rischi.

Successivamente, le diciassette tematiche di sostenibilità emerse dalla fase di benchmarking sono state valutate dal management, in funzione della significatività degli impatti generati dal business di Almawave su persone, ambiente ed economia, e dagli stakeholder, fornendo una prospettiva esterna. La valutazione dei temi è stata effettuata mediante un questionario online nel quale è stato richiesto al top management e agli sta-

keholder di classificare i temi proposti in base alla loro priorità.

L'elaborazione dei risultati dei questionari ha portato all'identificazione dei temi materiali per Almawave, riconducibili alle quattro direttrici di sostenibilità dell'Azienda, che sono stati posizionati all'interno della matrice di materialità.

## LA MATRICE DI MATERIALITÀ



Analizzando il posizionamento dei temi materiali all'interno della matrice, il tema "Innovazione" risulta essere quello più rilevante e prioritario, sia per l'Azienda che per gli stakeholder esterni. Questo rispecchia l'essenza di Almawave, che fa dell'innovazione motore e forza propulsiva del proprio business.

Un altro tema molto rilevante è quello della "Valorizzazione del capitale umano e attrazione dei talenti": l'attenzione verso le persone ed il loro sviluppo è un elemento fondamentale nel settore tecnologico, dove dotarsi di personale specializzato ed altamente qualificato è la chiave strategica per il successo del business. Anche i temi correlati al governo societario "Continuità del business e la cybersecurity" e "Creazione di valore condiviso" risultano particolarmente rilevanti, nell'ottica

di garantire sicurezza e trasparenza, nonché supportare la generazione di valore per tutti gli stakeholder.

Ulteriori aspetti prioritari per Almawave sono la "Soddisfazione del cliente e qualità di prodotto e servizio" e "Privacy e protezione dei dati", in linea con gli obiettivi aziendali che mirano ad offrire ai clienti soluzioni digitali su misura ed incentrate sull'uomo, tutelando le informazioni sensibili.

I prodotti e servizi di Almawave hanno impatto sulla società, come dimostra la rilevanza del tema "Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione": l'Azienda si impegna infatti a contribuire positivamente nei diversi ambiti della sostenibilità a livello di ecosistema e a rendere la tecnologia al servizio dell'uomo, sviluppando sistemi semplici, inclusivi e trasparenti.

# O2

## Governance

2.1

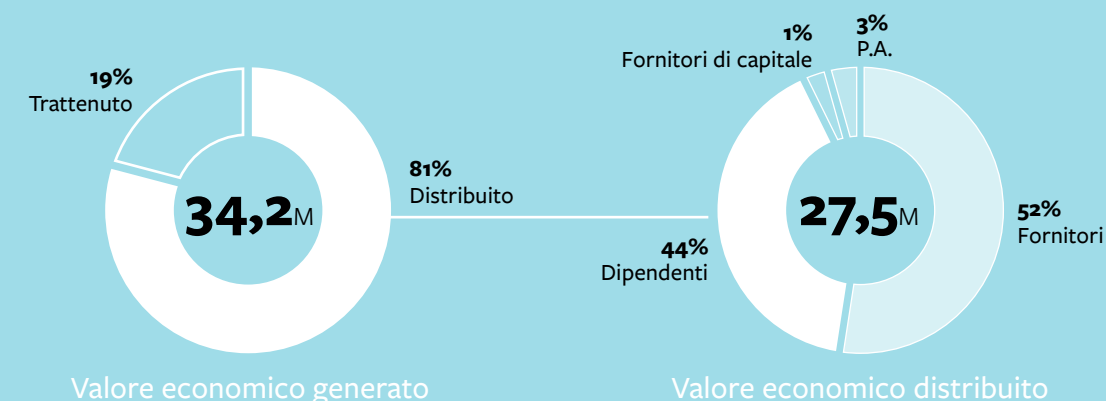
# La creazione di valore condiviso

Almawave è da sempre attenta alle performance non solo economiche, ma anche sociali, ambientali e di governance (ESG), avendo cura del valore generato e distribuito a diverse categorie di stakeholder, dagli azionisti ai clienti, dai dipendenti ai fornitori, dal mondo accademico e della ricerca alla società civile in cui Almawave opera.

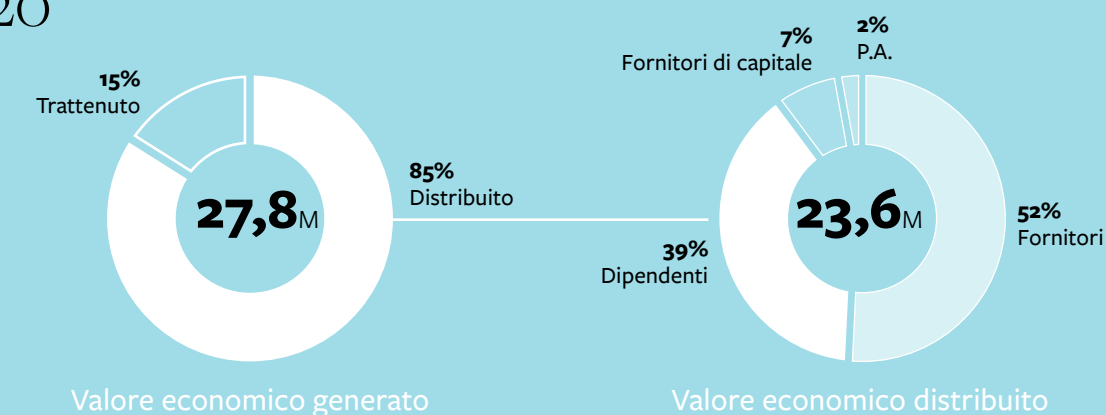
Nel 2021 è stato generato valore economico per circa 34,2 milioni di euro, crescendo del 23% rispetto all'esercizio precedente. Ai diversi stakeholder è stato distribuito l'81% del valore generato, ovvero 27,5 milioni di euro, che sono stati suddivisi tra: fornitori, 14,4 milioni di euro (52% del valore distribuito), dipendenti, 12 milioni di euro (44% del valore distribuito) sotto forma di salari, oneri sociali e benefit aziendali, Pubblica Amministrazione, con 0,7 milioni di euro (3% del valore distribuito) mediante le imposte e fornitori di capitale, 0,4 milioni di euro (circa l'1% del valore distribuito), tramite il pagamento di interessi.

Valore economico direttamente generato e distribuito

2021



2020



## 2.2

# Gli organi di governo e la struttura organizzativa

La governance di Almawave ha una visione orientata al lungo termine, per prevedere e rispondere efficacemente alle nuove sfide, coniugando le esigenze di sviluppo tecnologico dei mercati in cui opera con gli obiettivi di sviluppo sostenibile.

Nell'ambito della gestione degli aspetti economico-finanziari, Almawave adotta già da anni un sistema Top Tier di reporting, controlling e accounting (adozione di principi contabili internazionali IFRS-IAS)

## 2.2.1

# Il modello di Corporate Governance

La struttura di Corporate Governance di Almwave è articolata secondo il modello tradizionale italiano, che – fermi i compiti dell'Assemblea – attribuisce la gestione strategica al Consiglio di Amministrazione, fulcro del sistema organizzativo, e le funzioni di vigilanza al Collegio Sindacale.

Almwave si è dotata del Modello Organizzativo “231”, costituito da un complesso di norme comportamentali, processi, procedure e policy, funzionali alla realizzazione di un sistema di controllo integrato, al fine di prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto Legislativo dell'8 giugno 2001 n. 231. Il modello prevede, altresì, l'Organismo di Vigilanza, a cui è assegnato specificamente il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello Organizzativo adottato e di curarne il relativo aggiornamento. La revisione legale dei conti è affidata ad una società di revisione, incaricata dall'Assemblea degli Azionisti.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

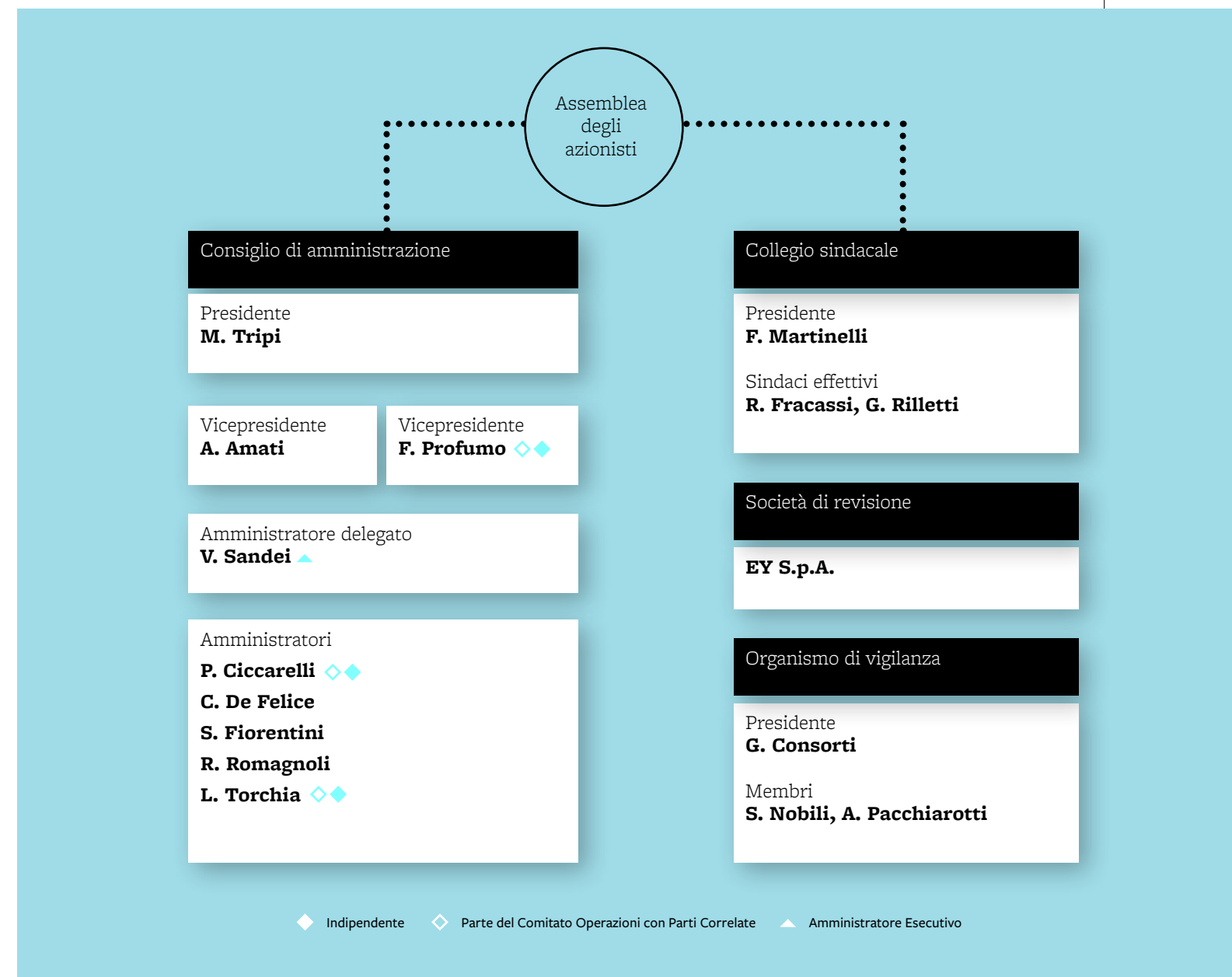
La gestione strategica di Almwave è, quindi, affidata al Consiglio di Amministrazione (CdA), avente poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società. Nel 2021, la Società ha nominato un nuovo CdA, composto da nove membri di cui due donne e sette uomini. È op-

portuno sottolineare che all'interno di Almwave, chi ricopre la presidenza del consiglio di amministrazione non è al contempo un amministratore delegato.

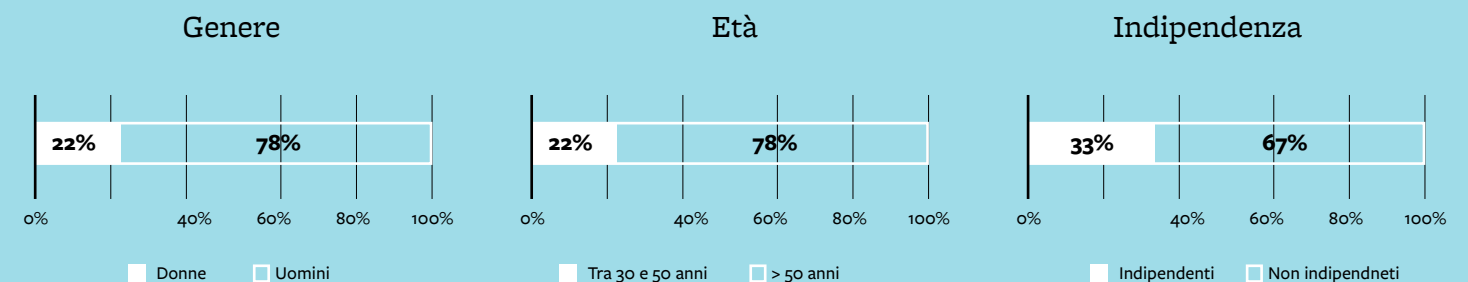
Il ruolo di Amministratore delegato è ricoperto da una donna, Valeria Sandei, che guida l'azienda dal 2007. Almwave è una delle poche aziende quotate in Italia con Amministratore Delegato donna. A fine 2021, solo 16 società, ovvero un numero che corrisponde al 2% del valore totale di mercato italiano, poteva contare su una donna come AD<sup>1</sup>.

Nel CdA sono presenti tre amministratori indipendenti, di cui uno ricopre la carica di Vice Presidente, i quali compongono anche il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (OPC), costituito all'interno del Consiglio di Amministrazione, con funzioni consultive nei confronti del Consiglio in materia di Operazioni con Parti Correlate<sup>2</sup>. Il Comitato supporta il CdA nell'approvazione di Operazioni con Parti Correlate, in merito alle quali rilascia parere motivato non vincolante sull'interesse della Società al compimento delle stesse, nonché sulla convenienza e sulla correttezza sostanziale delle relative condizioni. Lo Statuto Sociale di Almwave prevede l'adozione di una procedura ad hoc per la gestione delle operazioni con le parti correlate che la Società adotta, oltre a garantire i diritti degli Azionisti di minoranza tramite specifiche condizioni.

## Composizione degli Organi di Amministrazione e controllo a Maggio 2022



## Composizione del CDA



1. Rapporto CONSOB sulla corporate governance delle società quotate italiane 2021, <https://www.consob.it/documents/46180/46181/rcg2021.pdf/47b754d2-16e3-4c3e-8eai-5add239444eo>

2. Parti Correlate: ai fini della presente Procedura un soggetto è "Parte Correlata" se: (a) direttamente, o indirettamente, anche attraverso Società Controllate, fiduciari o interposte persone: (i) controlla la Società, ne è controllato, o è sottoposto a comune controllo; (ii) detiene una partecipazione nella Società tale da poter esercitare un'influenza notevole su quest'ultima; (iii) esercita il controllo sulla Società congiuntamente con altri soggetti; (b) è una società collegata della Società; (c) è una joint venture in cui la Società è una partecipante; (d) è uno dei dirigenti con responsabilità strategiche della Società o della sua controllante; (e) è uno stretto familiare di uno dei soggetti di cui alle lettere (a) o (d); (f) è un'entità nella quale uno dei soggetti di cui alle lettere (d) o (e) esercita il controllo, il controllo congiunto o l'influenza notevole o detiene, direttamente o indirettamente, una quota significativa, comunque non inferiore al 20%, dei diritti di voto; (g) è un fondo pensionistico complementare, collettivo od individuale, italiano od estero, costituito a favore dei dipendenti della Società, o di una qualsiasi altra entità ad essa correlata.

/ SEGUE

## Il modello di Corporate Governance

### IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza da parte di Al-mawave delle norme di legge e di Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Il Collegio Sindacale è composto da cinque membri che vengono nominati dall'Assemblea: tre sono membri effettivi, il Presidente e due Sindaci Effettivi, mentre due sono Sindaci Supplenti.

### L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Nel 2022, il Consiglio di Amministrazione, tenuto conto dell'intervenuta quotazione della Società, ha nominato un Organismo di Vigilanza composto da tre membri (in precedenza era monocratico). L'Organismo di Vigilanza (OdV) ha la funzione di vigilare sul funzionamento, sull'aggiornamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo e, qualora accertasse il verificarsi di violazioni, di segnalarle prontamente al CdA. L'Organismo di Vigilanza ha altresì la responsabilità di determinare gli opportuni provvedimenti in risposta alle violazioni accertate, predisporre relazioni periodiche per il CdA, in base alle attività di verifica e controllo compiute e all'esito delle stesse, e di redigere report informativi al Collegio Sindacale. Inoltre, l'OdV ha il compito di promuovere e monitorare le iniziative volte alla diffusione ed alla conoscenza del Modello Organizzativo, nonché quelle finalizzate alla formazione e sensibilizzazione del personale all'osservanza dei principi in esso contenuti. Anche nel corso del 2021, come nel 2020, non si sono verificati casi di violazione del Modello Organizzativo. I compiti assegnati all'OdV richiedono che lo stesso sia dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo. Da qui, l'insindacabilità delle scelte dell'Organismo di Vigilanza da parte delle istituzioni.



Struttura organizzativa 2022 di Almaxwave S.p.A.

2.2.2

# La struttura organizzativa

Per ciascuna area strategica di Almaxwave è previsto il coordinamento da parte di una Direzione preposta, elemento fondamentale della struttura organizzativa.

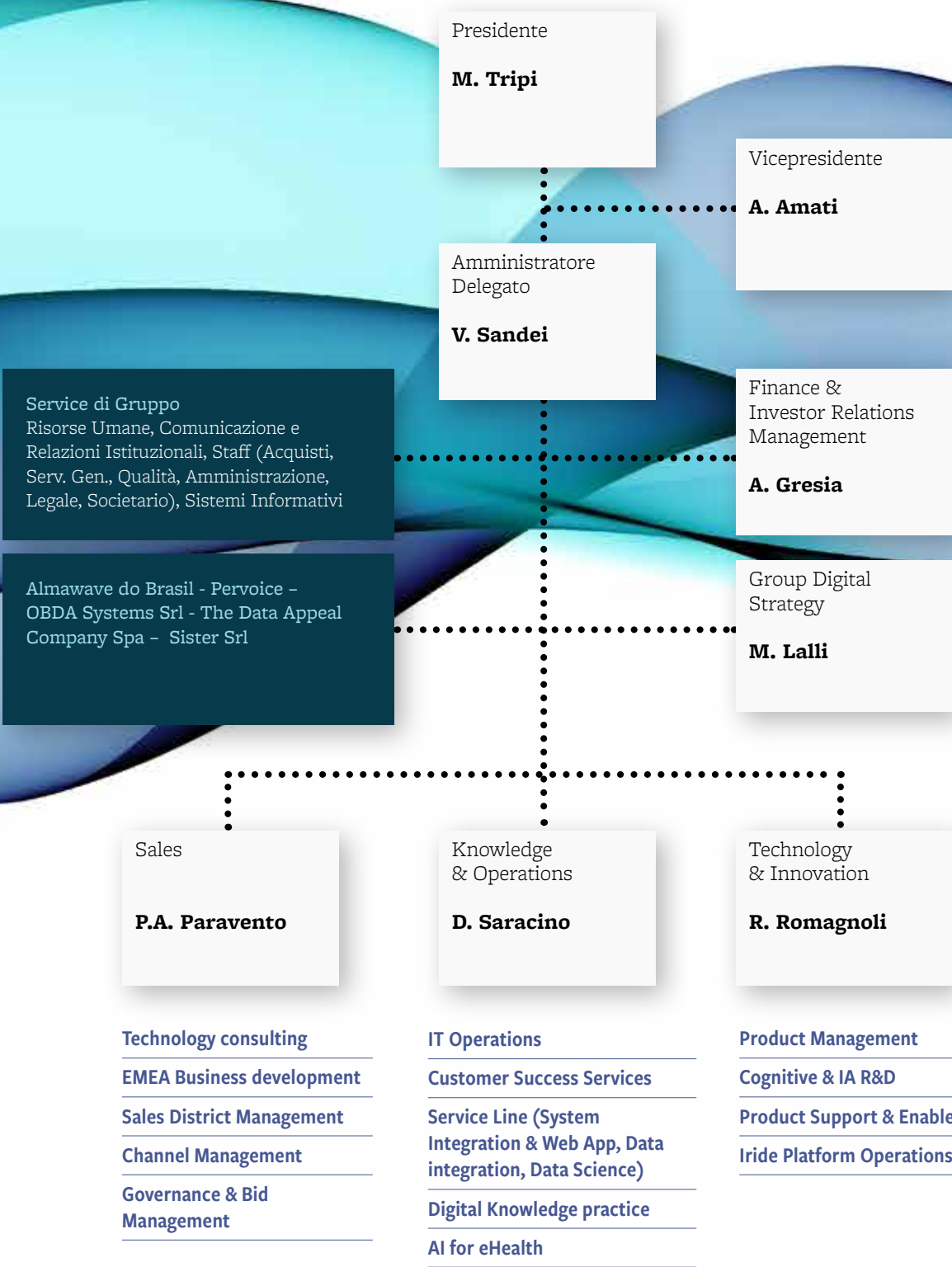
- La Direzione Sales ha la responsabilità dello sviluppo commerciale nazionale ed internazionale dei prodotti e delle soluzioni Almaxwave nonché dei progetti di business transformation coordinando anche la fase di pre-vendita.
- La Direzione Knowledge & Operations ha la responsabilità della delivery dei progetti, garantendone i risultati attesi al cliente finale, e cura la definizione del portfolio di soluzioni ideate per rispondere ad esigenze commerciali specifiche.
- La Direzione Technology & Innovation ha la responsabilità di sviluppare i prodotti e le soluzioni e di definire la roadmap di implementazione.

Nel 2021 si è ulteriormente evoluta e rafforzata l'organizzazione con l'introduzione della nuova funzione «Direzione Finance and Investor Relations Management», che fa capo al CFO.

Nel 2022 viene costituita la Direzione Group Digital Strategy per supportare il posizionamento sul mercato dell'offerta del gruppo Almaxwave e realizzare una Digital Brand Strategy attraverso la valorizzazione e l'armonizzazione delle "identity" delle aziende del gruppo.

Almaxwave, grazie a un rapporto in service, può accedere a risorse e servizi dedicati all'interno delle funzioni staff del Gruppo Almaxviva su un'ampia gamma di tematiche, che assicurano la piena governance aziendale, in linea con le best practice. Alcuni esempi sono l'area Risorse Umane, l'area Comunicazione e quella Legale. Questo consente all'Azienda di implementare principi e procedure comuni al Gruppo, regolamentate dal sistema di gestione integrato su ambiente, persone, qualità, sicurezza e business continuity.

È stato inoltre istituito il Comitato interno ESG, funzionale alla pianificazione di iniziative di sostenibilità ambientale, sociale e di governance, ed al loro costante presidio, nell'ottica di supportare il percorso strategico di rafforzamento della struttura organizzativa del Gruppo Almaxwave.



## 2.3

---

# La Responsabilità nel business

Almawave promuove una condotta etica del business, sia al proprio interno sia nelle relazioni commerciali, nel rispetto di principi etici universalmente riconosciuti, delle leggi e dei più alti standard nazionali e internazionali

2.3.1

# I valori di Almaxwave

Alla Società si applica il Codice etico del Gruppo Almaxviva, il quale definisce e illustra i valori chiave su cui si fondano la cultura aziendale e l'etica professionale di dipendenti, manager e amministratori di Almaxwave, nelle relazioni reciproche, con i clienti, i collaboratori e il mercato. I dipendenti sono formati, sin dal loro ingresso in Almaxwave, sui temi della compliance e dell'etica attraverso un apposito corso, così che tali standard e valori vengano interiorizzati fino a diventare parte integrante della cultura aziendale e dell'operatività quotidiana.

## CORRETTEZZA, IMPARZIALITÀ E LEALTÀ

Sono i principi base che Almaxwave si impegna a rispettare e far rispettare al proprio interno e nella conduzione del business, nel rispetto delle leggi vigenti e dei più alti standard internazionali

## ECCELLENZA, ESPERIENZA, ATTENZIONE AL CLIENTE

Almaxwave ambisce a garantire i massimi livelli di qualità, grazie anche all'esperienza maturata, per poter soddisfare le aspettative dei clienti, che sono sempre al centro

## INNOVAZIONE

La ricerca continua nelle tecnologie avanzate e lo sviluppo di soluzioni innovative sono il motore di evoluzione di Almaxwave

## COMPLIANCE

Adozione di ogni strumento atto a prevenire le violazioni di legge e dei principi di trasparenza, correttezza e lealtà da parte dei propri dipendenti e collaboratori

## TRASPARENZA NELL'AZIONE

Comunicazione aperta e trasparente rivolta al mercato, agli investitori e alla comunità, nella salvaguardia della concorrenzialità

## COMPETIZIONE LEALE

Funzionale allo stesso interesse di Almaxwave come a quello di tutti gli operatori di mercato, dei clienti e degli stakeholders<sup>1</sup>

## VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

Per garantire benessere e tutela delle risorse umane e delle comunità locali in cui Almaxwave opera

## SVILUPPO SOSTENIBILE

Impiego responsabile delle risorse, nel rispetto dell'ambiente e dei diritti delle generazioni future

## LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI: PRINCIPIO ETICO E IMPEGNO CONCRETO

Già nel 2020, il Gruppo Almaxviva ha integrato nel Codice etico le linee guida relative alla protezione e al trattamento dei dati personali in conformità con il Regolamento dell'Unione Europea per la protezione dei dati (GDPR). Cionondimeno, per il Gruppo, la protezione dei dati non è solo un valore astratto, ma un impegno quotidiano, realizzato attraverso il sistema di gestione certificato ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni, appositi applicativi e soluzioni e procedure di monitoraggio.

1. Dal 2019 al 2021 non si sono verificate azioni legali in corso o concluse in materia di comportamento anticoncorrenziale, di antitrust e di pratiche monopolistiche.

2.3.2

# Il sistema normativo e i sistemi di gestione

Nel rispetto dei principi di tracciabilità e separazione delle competenze, il Gruppo AlmavivA si è dotata di un apposito sistema normativo, che applica a tutte le società controllate, incluse quelle del Gruppo Al-mawave, nello svolgimento delle attività di direzione e coordinamento. I modelli di compliance e governance, basati sul Codice Etico e lo Statuto societario, si fondano sulle seguenti fonti normative aziendali:

- Le Policy, documenti che definiscono principi e regole di comportamento di alto livello (Tutte le policy sono disponibili sulla intranet aziendale);
- Le Procedure, attinenti ai modi con cui si svolgono le attività, definendo compiti, ruoli e responsabilità dei referenti coinvolti, modalità gestionali, di controllo e flussi di comunicazione.
- La documentazione del Sistema di Gestione Integrato -SGI-, come ad esempio manuali, ambiti in perimetro, organizzazione e linee guida, che riportano principi generali e modalità operative del Sistema di Gestione Integrato applicabili allo specifico ambito.

Policy, procedure e documenti del sistema di gestione integrato riguardano tutti gli elementi di base all'agire del modo di operare del Gruppo, ovvero: Qualità e Service Management, Sicurezza e Business Continuity, Rispetto Ambientale ed Energetico, Responsabilità Sociale e Salute e Sicurezza sul Lavoro.

La prevenzione degli illeciti e la compliance sono, da sempre, principi che guidano la condotta aziendale di Al-mawave. Un esempio concreto dell'impegno in tal senso è il Modello di Organizzazione e Gestione redatto ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (Modello 231), aggiornato periodicamente. Attraverso di esso si definiscono procedure e attività di controllo volte a prevenire pratiche di concorrenza sleale, reati societari e corruzione attiva e passiva. Affinché le norme siano applicate con prontezza, il Gruppo AlmavivA è dotato di un canale di whistleblowing per intercettare segnalazioni di reato contemplati dal D. Lgs. 231. Tale approccio non è meramente reattivo, la Società risponde proattivamente alle esigenze di compliance: gli aspetti descritti nel Modello 231 sono presidiati per tutte le controllate del Gruppo dalla Funzione Internal Audit e Compliance 231. Inoltre, l'Organo di Vigilanza controlla, monitora costantemente l'applicazione del Modello 231 e ne promuove la divulgazione.

| Sistema di gestione              | Certificazione                                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                  | Società                          |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Qualità                          | UNI EN ISO 9001:2015                                    | Il sistema di gestione ISO 9001 consente di efficientare i processi aziendali, mirando ad incrementare la soddisfazione dei clienti                                                                                                          | Almawave<br>Pervoice<br>AlmavivA |
| Salute e sicurezza               | UNI EN ISO 45001:2018                                   | Il sistema di gestione ISO 45001 definisce procedure e presidi per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori, prevenire incidenti e danni                                                                                             | AlmavivA                         |
| Ambiente                         | UNI EN ISO 14001:2015                                   | Il sistema di gestione ISO 14001 consente di monitorare il presidio sugli impatti ambientali delle attività in un'ottica di miglioramento continuo                                                                                           | AlmavivA                         |
| Energia                          | UNI ISO 50001:2018                                      | Il sistema di gestione ISO 50001 permette di tenere sotto controllo i consumi energetici con l'obiettivo di ridurre l'impronta ecologica.                                                                                                    | AlmavivA                         |
| Emissioni di gas a effetto serra | UNI EN ISO 14064-1                                      | Il sistema di gestione ISO 14064-1 permette di monitorare e controllare consumi ed emissioni di gas clima-alteranti, in un'ottica di una loro riduzione progressiva.                                                                         | AlmavivA                         |
| Responsabilità Sociale d'Impresa | SA8000:2014                                             | Il sistema di gestione SA 8000 certifica la gestione aziendale relativa al rispetto dei diritti umani e del lavoro, della tutela contro lo sfruttamento minorile e le garanzie di sicurezza.                                                 | AlmavivA<br>(Almawave 2022)      |
| Sicurezza delle informazioni     | ISO/IEC 27001:2017                                      | Il sistema di gestione ISO 27001 definisce procedure per una corretta gestione della sicurezza delle informazioni al fine di garantire la protezione dei dati dei clienti.                                                                   | AlmavivA<br>(Almawave 2022)      |
| Sicurezza delle informazioni     | Certificazione STAR della Cloud Security Alliance (CSA) | La certificazione STAR (Security, Trust, Assurance, and Risk) permette di attestare la conformità di un dato ambiente di cloud computing alle buone pratiche dedicate alla predisposizione e gestione di ambienti di cloud computing sicuri. | (Almawave 2022)                  |
| Continuità operativa             | UNI EN ISO 22301:2019                                   | Il sistema di gestione ISO 22301 definisce procedure volte a proteggere i servizi informatici da eventi destabilizzanti che potrebbero interrompere la continuità operativa dei servizi offerti.                                             | AlmavivA                         |
| Servizi IT                       | UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020                            | Il sistema di gestione ISO 20000 definisce procedure per garantire l'efficienza di un Sistema di Gestione dei Servizi IT.                                                                                                                    | AlmavivA                         |

New

New

New

## I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI DI ALMAWAVE

I più autorevoli e rigorosi sistemi di gestione sono stati implementati nell'organizzazione di Al-mawave, al fine di migliorare le prestazioni aziendali, allineare i servizi ai più elevati standard qualitativi e accrescere la soddisfazione di clienti e stakeholder, in un'ottica di miglioramento continuo, correttezza, affidabilità e sviluppo sostenibile. Il presidio delle tematiche ambientali ed energetiche, sociali e di governance (ESG) è garantito mediante l'allineamento delle policy, dei processi e delle procedure ai Sistemi di Gestione adottati dalla capogruppo AlmavivA, in modalità integrata e conformi allo standard internazionale BSPAS 99.

## I RISULTATI DEGLI AUDIT 2021

Almawave e AlmavivA sottopongono i propri sistemi di gestione ad audit con cadenza annuale, svolti da soggetti esterni indipendenti e altamente qualificati. Gli audit effettuati nel 2021 per i sistemi di gestione SA 8000, ISO 45001, ISO 14001, ISO 14064-1, ISO 50001, ISO 27001, ISO 9001, ISO 22301 e ISO20000-1 non hanno individuato non conformità gravi, in particolare in riferimento alla norma ISO 9001 di cui Almawave è direttamente responsabile, e i rilievi emersi sono stati presi in considerazione nei piani di miglioramento. I sistemi di gestione sono stati considerati efficaci e conformi alle norme pertinenti.

2.4

# Continuità del business e Cybersecurity

Gli strumenti e le applicazioni informatiche sono essenziali per il funzionamento dei processi aziendali sia di business che operativi interni. Per Almaxwave è dunque fondamentale garantire continuità e la protezione del sistema informatico aziendale, sia per erogare servizi alla clientela che per salvaguardare il patrimonio informativo interno.

La sicurezza delle informazioni si declina in sicurezza organizzativa, logica e fisica.

- La sicurezza organizzativa si esprime in procedure che definiscono un modello di governo, in processi e ruoli che istruiscono la protezione delle risorse informatiche e dei dati;
- La sicurezza logica è implementata tramite apparecchiature, servizi e misure tecniche (firewall & Single Sign On);
- La sicurezza fisica garantisce la protezione delle risorse informatiche e dati attraverso il controllo di accessi fisici e misure volte a prevenire rischi fisici quali incendi, eventi sismici e allagamenti delle sale server ed archivi dati.

Almaxwave, allo scopo di garantire i più elevati livelli di sicurezza, ha stabilito le modalità di identificazione dei rischi e delle relative misure di mitigazione e si è dotata di un processo di “Sicurezza IT”, ovvero una procedura operativa trasversale a supporto di tutti i processi aziendali afferenti al trattamento di dati e di informazioni, scambiate sia con l'esterno (clienti, fornitori, ecc.), in particolare con il mondo della Pubblica Amministrazione, sia all'interno del perimetro aziendale.

Tale processo consiste nell'attuazione, conduzione e mantenimento nel tempo del “Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni” (SGSI) per il quale la Società ha ottenuto a giugno 2022 la certificazione di sicurezza ISO27001.

A gennaio 2022 Almaxwave ha conseguito la Certificazione STAR della Cloud Security Alliance (CSA), organizzazione leader a livello mondiale dedicata alla definizione di buone pratiche dedicate alla predisposizione e gestione di ambienti di cloud computing sicuri. La certificazione STAR (Security, Trust, Assurance, and Risk) permette di attestare la conformità di un dato ambiente

di cloud computing a dette buone pratiche attraverso la valutazione dei 197 obiettivi di controllo (strutturati in 17 domini che coprono tutti gli aspetti chiave delle tecnologie cloud) facenti parte della cosiddetta Cloud Controls Matrix (CCM). Tale framework di controlli è allineato alla CSA Security Guidance for Cloud Computing ed è considerato uno standard de facto per la garanzia e la conformità della sicurezza del cloud.

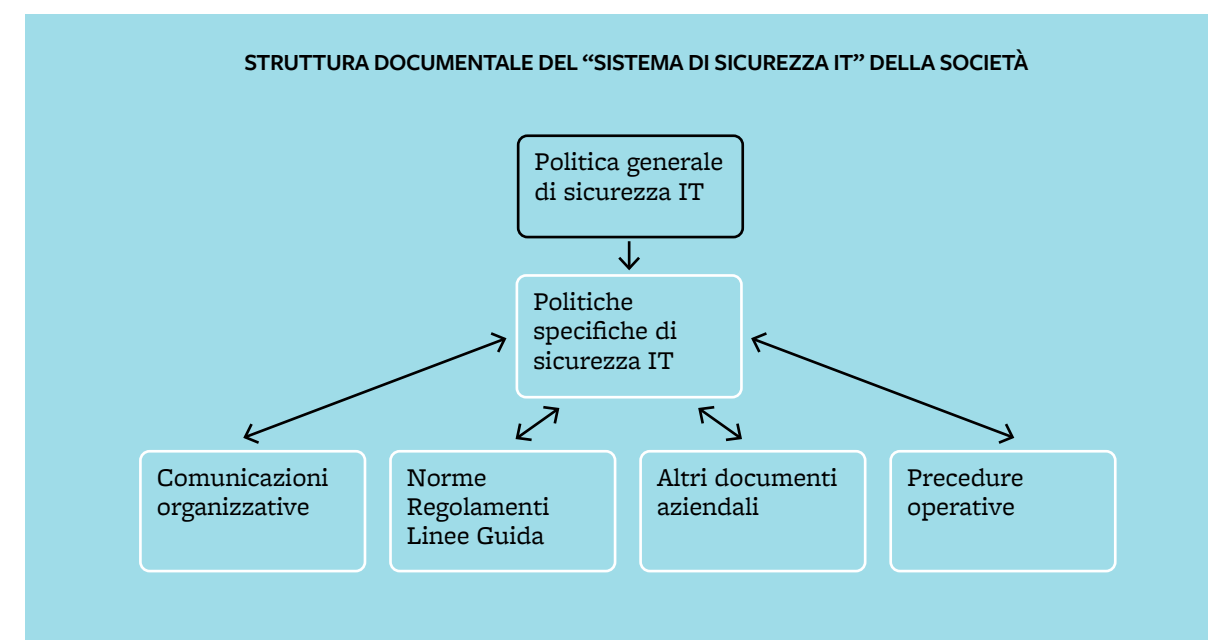
Inoltre, Almaxwave usufruisce, per la realizzazione di banche dati aziendali e dei clienti, del CED e di infrastrutture cloud Azure della Capogruppo Almaxviva S.p.A., azienda certificata ISO 27001. Tale fruizione è regolata da contratti di servizio specifici.

Il processo di “Sicurezza IT” segue con metodo, ripetuto

nel tempo nell'ottica del miglioramento continuo del Sistema, le tipiche fasi operative (ciclo di Deming: Plan, Do, Check, Act) previste nell'ambito dell'implementazione, evoluzione e gestione di un qualsiasi sistema gestionale.

Sono definite a livello aziendale le responsabilità ed i ruoli attribuiti nell'ambito del processo di “Sicurezza IT” e viene effettuata periodicamente la formazione del personale operativo coinvolto.

Il sistema documentale a supporto è parte integrante dell'insieme di controlli adottati a tutela del patrimonio informativo, su cui poggia l'intero “Sistema di Sicurezza IT” aziendale, come evidenziato nella figura che ne riassume la struttura:



/ SEGUE

## Continuità del business e Cybersecurity

Le Politiche Specifiche di Sicurezza IT costituiscono la specificazione di dettaglio della Politica Generale e, come rappresentato nello schema, riferenziano (o vengono riferenziate da) altri documenti, alcuni dei quali (le Procedure Operative) contengono le istruzioni operative per l'attuazione delle politiche stesse. Negli Altri Documenti Aziendali sono compresi anche tutti i documenti prodotti per il conseguimento e mantenimento delle certificazioni ottenute dalla Società (ISO27001, ISO20000, ISO9000, ecc.). La responsabilità sulla produzione e sulla manutenzione di questi documenti è distribuita fra le varie unità organizzative aziendali, a seconda della natura del documento stesso.

La sicurezza informatica si declina anche attraverso lo sviluppo di apposite soluzioni. È stata avviata, nel 2021, la sperimentazione dell'uso da parte degli utenti aziendali interessati della soluzione a supporto del monitoraggio e controllo centralizzati della compliance al GDPR in vista del completo dispiegamento previsto nel corso del 2022. La soluzione si basa sulla adozione di una piattaforma proprietaria AlmavivA integrata con i Sistemi Informativi Aziendali. Inoltre, è proseguito l'utilizzo della piattaforma AlmavivA di Cyber Intelligence Joshua per la misura dell'esposizione al Rischio Cyber aziendale sulla rete Internet con metodi OSINT (Open Source INTelligence).

### SECURITY ENHANCEMENT: IL PIANO DI RAFFORZAMENTO DELLA SICUREZZA

In relazione al contesto di grande attenzione alla sicurezza IT, a seguito di gravi incidenti che nel 2021 hanno interessato importanti Pubbliche Amministrazioni e aziende del settore IT, è stato avviato un piano di rafforzamento della sicurezza (Security Enhancement) che prevede azioni preventive finalizzate all'innalzamento del livello di protezione da attacchi in generale e nello specifico da malware e sottrazioni d'identità. Tra le azioni implementate in attuazione del piano, rilevano:

- Estensione a tutta la popolazione aziendale della autenticazione a più fattori Microsoft Office 365 per l'accesso alle risorse aziendali;
- Navigazione Sicura – dispiegamento della soluzione per la navigazione Internet sicura per i dipendenti, anche quando si collegano in smartworking, che prevede l'analisi di sicurezza del traffico web in chiaro e cifrato, nel rispetto della privacy, oltre che la limitazione degli accessi a siti considerati inappropriati o a rischio

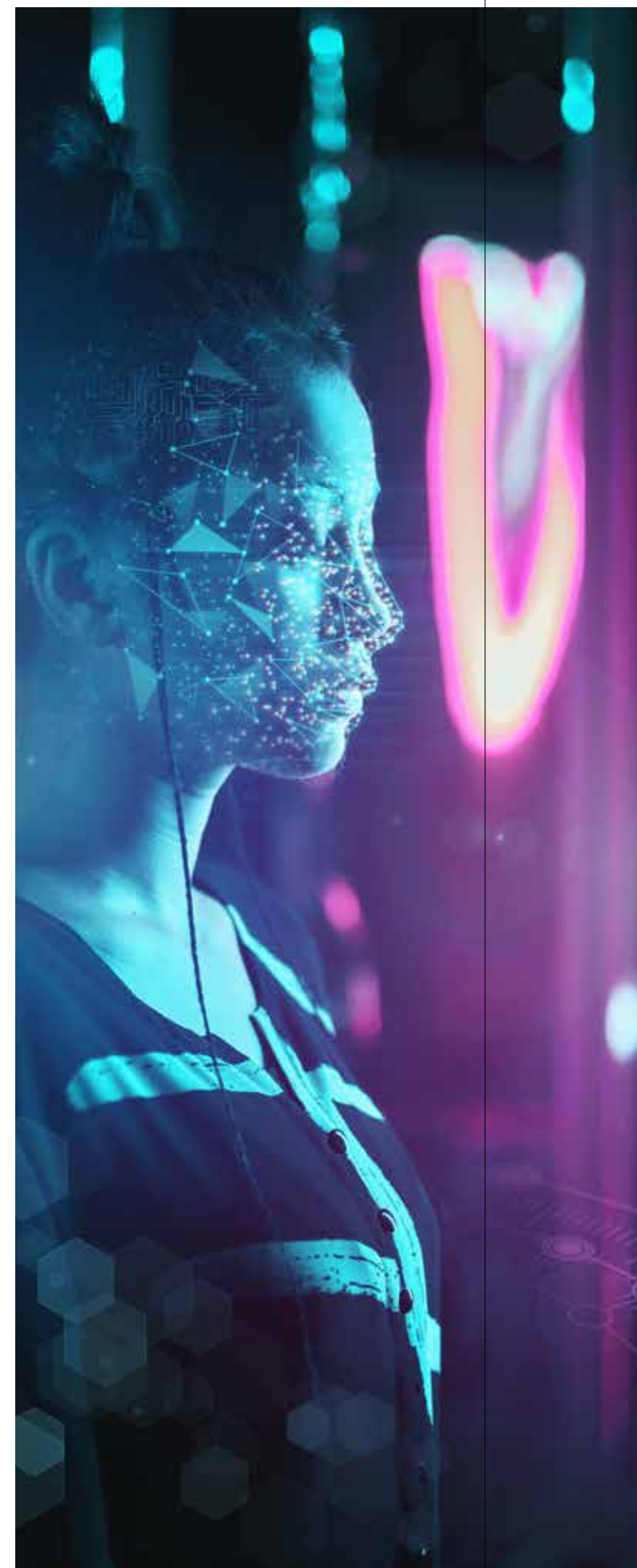
- Implementazione sul Data Center dell'architettura Zero Trust attraverso l'uso integrato delle tecnologie HFW dell'agent AEP e del PAM. Consente l'accesso amministrativo ai sistemi solo attraverso il Privileged Access Management (PAM) e diminuisce la superficie di attacco impedendo di fatti i movimenti laterali tipici dei recenti attacchi
- SSL Inspection Agent AEP: dispiegamento sui sistemi del Centro Elaborazione Dati di una funzionalità che permette di analizzare il traffico crittografato importando un certificato SSL, evidenziando eventuali anomalie o possibili attacchi.
- Backup Dati Utente – per il backup off line dei dati dell'account Office 365 dei dipendenti che aumenta la protezione degli impatti di eventuali attacchi ransomware.

Il fattore umano è centrale in materia di Cybersecurity. Gli strumenti introdotti aiutano a ridurre e compensare le distrazioni o errori umani, ma rimane comunque fondamentale la preparazione e la conoscenza delle persone. Per questo motivo, in questi anni, sono stati avviati diversi percorsi di formazione, aggiornamento e diffusione delle politiche di sicurezza e sensibilizzazione coinvolgendo l'intera popolazione aziendale, principalmente mediante comunicazioni sulla intranet, sui temi più attuali della cybersecurity. È stato inoltre aggiornato il Regolamento del Gruppo AlmavivA sull'utilizzo di Internet la cui attuazione sarà graduale nel corso dei prossimi mesi. Nel documento sono richiamate le regole comportamentali per l'utilizzo delle dotazioni aziendali, le modalità di accesso a Internet da parte degli utenti e le linee guida per una corretta navigazione in Internet.

Applicando e monitorando l'osservanza dello Standard ISO 27001, Almawave:

- assicura che l'informazione sia accessibile solo a chi è autorizzato;
- salvaguarda l'accuratezza e la completezza dell'informazione e dei metodi per processarla;
- assicura che gli utenti autorizzati abbiano accesso all'informazione e agli asset associati quando richiesto.

Nel corso del 2021, si sono svolte riunioni periodiche del Comitato della Sicurezza per valutare lo stato di aggiornamento ed eventuale opportunità di revisione delle politiche di sicurezza, verificare l'attuazione delle iniziative in corso e l'andamento del processo di analisi e gestione dei rischi. Gli audit sul rispetto dello standard ISO 27001, svoltisi nel 2021 con l'assistenza del DPO, si sono conclusi positivamente senza individuare non conformità.



## 2.5 La tutela della proprietà intellettuale

La costante attività di ricerca e sviluppo, e la natura stessa del business in cui Almaxwave opera, rendono la proprietà intellettuale un asset fondamentale da tutelare. I laboratori di Ricerca e Sviluppo di Almaxwave sviluppano le tecnologie proprietarie di intelligenza artificiale alla base delle soluzioni offerte al mercato che, insieme ai brevetti, ai marchi tutelati dei prodotti Almaxwave e alla pubblicazione di diversi paper scientifici, rappresentano un vero e proprio patrimonio in termini di proprietà intellettuale.

Al fine di tutelare la proprietà intellettuale, Almaxwave gestisce gli aspetti relativi a:

- Ricorso agli strumenti di tutela della proprietà intellettuale: rilascio di brevetti, registrazione dei marchi e copyright;
- Stipulazione di accordi riservatezza;
- Previsione di clausole ad hoc in accordi con clienti, fornitori e partners;
- Protezione dei linguaggi software e codici sorgente;
- Supporto negli adempimenti della regolamentazione riferita all'utilizzo di tecnologie open source all'interno dei prodotti proprietari;
- Monitoraggio dei marchi depositati dalle aziende concorrenti, anche attraverso servizi di alert.

### 3 Brevetti

Brevetti registrati in USA relativi al sistema e metodologia per la gestione dei processi e delle informazioni per migliorare efficienza, qualità dell'attività e customer satisfaction complessiva

### 17 Marchi

Marchi registrati nell'Unione Europea ed in Gran Bretagna a tutela della denominazione sociale che dei prodotti Almaxwave



# 03

Transizione digitale  
responsabile

## 3.1

---

# Le soluzioni di Intelligenza Artificiale per lo sviluppo sostenibile

3.1.1

# Il valore e i principi guida dell'intelligenza artificiale sostenibile

## DALLA TECNOLOGIA AL VALORE

I sistemi di intelligenza artificiale hanno il potenziale di creare valore non solo per il singolo individuo, ma anche per la comunità nel suo insieme. “Positive AI Economic Futures”, Il report del World Economic Forum, in collaborazione con il UC Berkeley Center for Human-Compatible AI and Roland Berger, raccoglie le opinioni di 150 leader di pensiero provenienti da una varietà di campi diversi, per stimare quali saranno i possibili futuri benefici per la collettività dell'AI¹.

### Prosperità economica condivisa

Si stima che l'economia globale potrebbe avere un valore dieci volte maggiore dell'attuale, a seguito dell'aumento della produttività reso possibile dall'AI. I benefici economici dovuti al progresso tecnologico dovrebbero essere condivisi e distribuiti in tutto il mondo.

### Riallineamento delle aziende

L'intelligenza artificiale consentirà di aiutare la società a superare le attuali dinamiche che portano a una concentrazione di potere e ricchezza nelle mani delle grandi aziende, sfruttando le diverse funzionalità a beneficio dell'umanità.

### Mercato del lavoro flessibile

L'intelligenza artificiale stimola la creazione di nuovi lavori, che prima non esistevano, rendendo il mercato del lavoro più flessibile grazie all'aumento delle possibilità e posizioni lavorative, supportate da un nuovo tipo di educazione.

### Lavori più appaganti

L'intelligenza artificiale potrebbe favorire la nascita di nuovi lavori più appaganti e flessibili di quelli che renderà obsoleti, mentre le macchine gestiranno compiti non sicuri e noiosi.

### Intelligenza artificiale a misura d'uomo

Prendendo in considerazione l'aspetto etico dell'AI, imprenditori, leader e istituzioni andranno a favorire tecnologie che completeranno e supporteranno le persone, trovando il giusto equilibrio (c.d.: “sweet spot”) tra esseri umani e macchine.

### Empowerment civico e prosperità umana

In un mondo in cui i lavori meno appaganti verranno resi obsoleti dall'AI, il benessere deriverà sempre più da attività non retribuite, quali l'esplorazione, l'auto-miglioramento, il volontariato o qualsiasi altra attività per il bene comune.



In merito al valore dell'intelligenza artificiale nello sviluppo sostenibile, nel corso del 2021 Valeria Sandei, CEO Almwave, ha partecipato al TedX di Perugia con un intervento sul ruolo dell'AI e come rendere la nostra vita più semplice grazie a un buon uso della tecnologia. In aggiunta, l'Amministratore delegato di Almwave è intervenuta all'evento “L'intelligenza artificiale nell'Italia del post pandemia” sponsorizzato dall'ANSA, dove si è discusso delle potenzialità dell'Intelligenza artificiale in un contesto post-pandemico in cui ogni settore dell'attività umana è stato colpito e, grazie alla convergenza di tecnologie preesistenti e in rapida evoluzione come l'Internet of Behaviors, l'Hyperautomation, il Remote Working e la Cybersecurity, è ora possibile accelerare una trasformazione digitale equa e responsabile.

SEQUE

# Il valore e i principi guida dell'intelligenza artificiale sostenibile

## I PRINCIPI DELL'AI

Secondo l'approccio alla sostenibilità di Almage, l'intelligenza artificiale dovrebbe offrire le capacità di agire con successo e di controllare processi complessi, offrendo maggiori possibilità di auto-realizzazione e rafforzando la coesione sociale, nonché evitando di erodere l'autodeterminazione e la responsabilità umana. In quest'ottica, lo sviluppo dell'AI dovrà potenziare e supportare l'autonomia umana: le tecnologie dovranno trovarsi al servizio dell'umanità, senza svalutare le competenze e il lavoro svolti dalle persone, ma efficientandoli e contribuendo alla creazione di valore aggiunto e condiviso.

Per perseguire questi obiettivi, Almage aderisce pienamente ai sette principi che definiscono l'intelligenza artificiale sostenibile<sup>1</sup>.

## PARTECIPAZIONE ALLA DEFINIZIONE DELLO STANDARD INTERNAZIONALE SULL'AI

Nel 2021 Almage ha preso parte al tavolo di lavoro dell'Ente Nazionale di Normazione per le Tecnologie Informatiche e loro applicazioni (UNINFO), eseguendo i lavori della commissione tecnica «UNI/CT 533 sull'Intelligenza artificiale». In questo modo sono state messe in comune competenze e vision per la definizione di uno standard internazionale sull'Intelligenza Artificiale (ISO/IEC JTC 1/SC 42), anche al fine di assicurare la conformità dello schema ISO e ai 7 principi per un'Intelligenza Artificiale sostenibile.



### DIVERSITÀ E NON DISCRIMINAZIONE

I sistemi di IA devono assicurare inclusione e diversità, e prendere in considerazione culture, abilità di accesso di popolazioni diverse nel determinare lo scopo dei sistemi.



### ROBUSTEZZA TECNICA E SICUREZZA

La robustezza tecnica richiede che i sistemi di IA siano sviluppati con un approccio preventivo rispetto ai rischi in modo da garantirne la continuità di funzionamento.



### PRESIDIO UMANO

Qualunque sia il livello di autonomia del sistema d'IA è importante che siano sempre governati dall'uomo nel loro intero ciclo di vita.



### TRASPARENZA

Deve essere chiaro e trasparente il modo in cui i sistemi di IA prendono decisioni, imparano ad adattarsi al loro ambiente, e i sistemi di gestione dei dati usati e creati dal sistema.



### RESPONSABILITÀ

E' necessario che siano messi in atto meccanismi per assicurare responsabilità e l'obbligo di rendere conto dei sistemi di IA e dei loro risultati.



### PRIVACY E GOVERNANCE DEI DATI

E' richiesta un'adeguata governance dei dati che ne tuteli la qualità, l'integrità e la pertinenza alla luce del dominio in cui i sistemi di IA saranno impiegati. In tal senso vanno stabiliti protocolli di accesso e capacità di elaborare i dati in modo da proteggere la privacy.



### BENESSERE SOCIALE E AMBIENTALE

Lo scopo dei sistemi deve essere pensato per fornire un contributo nelle aree di preoccupazione globale, di sostenibilità e in favore della responsabilità ecologica e sociale.

SEQUE

# Il valore e i principi guida dell'intelligenza artificiale sostenibile

40,3  
(miliardi €)

Investiti in  
“Digitalizzazione,  
innovazione, competitività,  
cultura e turismo”

## IL COINVOLGIMENTO NEL PNRR

La transizione digitale responsabile, intesa come l'utilizzo delle tecnologie a sostegno del beneficio comune, in particolare per l'inclusione, la collettività ed il miglioramento della qualità della vita delle persone, è uno degli aspetti fondanti dell'approccio di sostenibilità di Almaxwave, in linea anche con la direzione intrapresa dall'Italia negli ultimi anni.

In particolare, “Digitalizzazione e innovazione” sono uno degli assi strategici del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza¹, lanciato dal Governo italiano nel 2021, assieme a transizione ecologica ed inclusione sociale e territoriale.

La digitalizzazione e l'innovazione di processi, prodotti e servizi rappresentano un fattore determinante della trasformazione del Paese e devono caratterizzare ogni politica di riforma del Piano. L'Italia deve colmare importanti gap nel settore tecnologico, sia nelle com-

petenze dei cittadini, sia nell'adozione di soluzioni digitali a supporto del sistema produttivo e dei servizi pubblici. Per questi motivi, sono stati promossi ingenti investimenti in tecnologie, infrastrutture e processi digitali, al fine di migliorare la competitività italiana ed europea, favorire l'emergere di strategie di diversificazione della produzione; e migliorare l'adattabilità ai cambiamenti dei mercati.

Le risorse del Piano, pari a 191,5 miliardi di euro, sono state allocate a sei diverse missioni e il 21% dell'ammontare complessivo (40,3 miliardi di euro) è destinato alla Missione 1, ovvero gli investimenti in “Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo”, con l'obiettivo di dare un impulso decisivo al rilancio della competitività e della produttività del Sistema Paese.

## Missione 1

### DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITÀ, CULTURA E TURISMO

**Sostiene la transizione digitale del Paese, nella modernizzazione della pubblica amministrazione, nelle infrastrutture di comunicazione e nel sistema produttivo. Ha l'obiettivo di garantire la copertura di tutto il territorio con reti a banda ultra-larga, migliorare la competitività delle filiere industriali, agevolare l'internazionalizzazione delle imprese, Investe inoltre sul rilancio di due settori che caratterizzano l'Italia: il turismo e la cultura**

Almaxwave è in prima linea nel cogliere le opportunità di investimento in questo ambito, mettendo a disposizione le proprie tecnologie e competenze per supportare la ripresa del Paese. L'Azienda è infatti coinvolta nel monitorare il PNRR e nell'offrire i propri servizi, può contare su accordi contrattuali pluriennali già esistenti per la realizzazione dei progetti ed ha sviluppato le soluzioni AgID Cloud Marketplace e the Data AppealAI & data platform, nell'ottica degli obiettivi posti dalla Missione 1.

Oltre venti clienti di Almaxwave sono già stati coinvolti in progetti riferiti al PNRR, in diversi settori. Questi investimenti saranno un importante stimolo per la transizione digitale responsabile ed il Gruppo ne vuole essere protagonista.

>20

Clienti coinvolti in progetti correlati al PNRR



**FINANZA PUBBLICA E WELFARE**



**GOVERNO CENTRALE**



**DIFESA E SICUREZZA**



**SMART TERRITORY**



**SANITÀ**



**SMART MOBILITY & TRANSPORTATION**



**AZIENDE, FINTECH, TELCO & MEDIA**



**ECOSISTEMA TURISMO**

THE DATA  
APPEAL  
COMPANY



**UTILITIES, TRANSIZIONE ECOLOGICA E SOSTENIBILITÀ**

sister



3.1.2

## Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile

Almawave rende concreta la trasformazione digitale dei suoi Clienti, attraverso un modello di esperienza naturale nell'interazione uomo macchina, grazie all'applicazione evoluta dell'intelligenza artificiale. Gli Asset tecnologici proprietari consentono ad Almawave di interpretare testo e voce in oltre 35 lingue, interagire in chiave multicanale e multimodale, analizzare i dati e le informazioni, per valorizzare la conoscenza e migliorare l'automazione. Questo paradigma si concretizza at-

traverso 3 suite modulari di Prodotti proprietari, che possono essere integrati tra di loro per coprire diversi casi d'uso: Audioma, Iride e Mastro. A marzo 2022 Almawave ha inoltre lanciato sul mercato AIWave, una piattaforma di soluzioni cognitive in grado di erogare tutte le soluzioni proprietarie in modalità più moderna e competitiva, direttamente nel cloud, senza bisogno di installazioni dedicate e con modelli di intelligenza artificiale pre-addestrati.

**Composite AI**  
Non una sola tecnologia, ma la combinazione di più componenti AI, integrati tra di loro

**Non un prodotto, ma una piattaforma modulare e integrata**

**Non una sola modalità di erogazione di soluzioni, ma tutte le modalità possibili: On-Premises, SaaS, PaaS, nonché modelli ibridi**

### I prodotti

#### GOVERNANCE DELLE INFORMAZIONI

Le 3 piattaforme modulari di Almawave sono in grado di interpretare il linguaggio naturale offrendo servizi di «cognitive information discovery» e abilitando la «natural experience multicanale». La cognitive information discovery utilizza l'intelligenza artificiale per automatizzare l'estrazione delle informazioni e dei dati, grazie anche al ragionamento, e a memorizzare il processo per applicazioni future. Audioma®, FlyScribe®, Verbatim® di PerVoice ampliano il portafoglio di offerta con tecnologie per il trattamento del parlato (automatic speech recognition & machine translation) in termini di trascrizione e traduzione automatica. Di seguito i moduli che abilitano la cosiddetta «cognitive information discovery» per navigare dati, informazioni e scoprire nuove correlazioni integrando voce e testo, da diverse fonti.

#### irideTEXT ANALYTICS

Comprendere le esigenze del cliente (es. classificazione e-mail e indirizzamento automatico della richiesta, in real-time)

#### irideKM

Navigare concettualmente i contenuti mediante il motore di gestione della conoscenza, specializzato sui diversi domini di business

#### irideVOICE

Scoprire dalla «voce» del cliente esigenze, emozioni e livello di soddisfazione

#### irideVOICE RT

Offrire supporto alla gestione operativa dei Contact Center

#### irideVERBAL ORDER

Ottimizzare il processo di gestione dei contratti

#### irideAWARE

Estrarre dai social opinioni, sentiment e mood su temi d'interesse

#### FlyScribe® TRANSCRIPTOR

Trascrivere automaticamente il parlato e produrre documenti di qualsiasi evento on-site

#### Verbatim® STENO

Verbalizzare e trascrivere il parlato (es. CDA, assemblee), con sincronizzazione audio e revisione conclusiva del testo

#### Verbatim® DIGITAL ARCHIVE

Indicizzare e ricercare contenuti audio-video, con possibilità di recuperare la porzione del dialogo di interesse e mantenere la sincronia tra testo trascritto e audio

#### Monolith

Definire la knowledge graph dei domini aziendali di interesse, attraverso grafical language

#### FlyScribe® CLOUD

Trascrivere, sottotitolare e tradurre automaticamente i file audio-video (testo sincronizzato con l'audio originale)

#### mastro

Accedere alle informazioni, strutturate e non strutturate, mediante un evoluto sistema ontology-based

#### DATA APPEAL STUDIO

La nostra piattaforma SaaS di Experience Intelligence & Destination Analysis

#### TRAVEL APPEAL

La piattaforma SaaS progettata per migliorare la reputazione di hotel, musei e ristoranti e l'esperienza di clienti e viaggiatori

#### RPI API & DATA PACKAGES

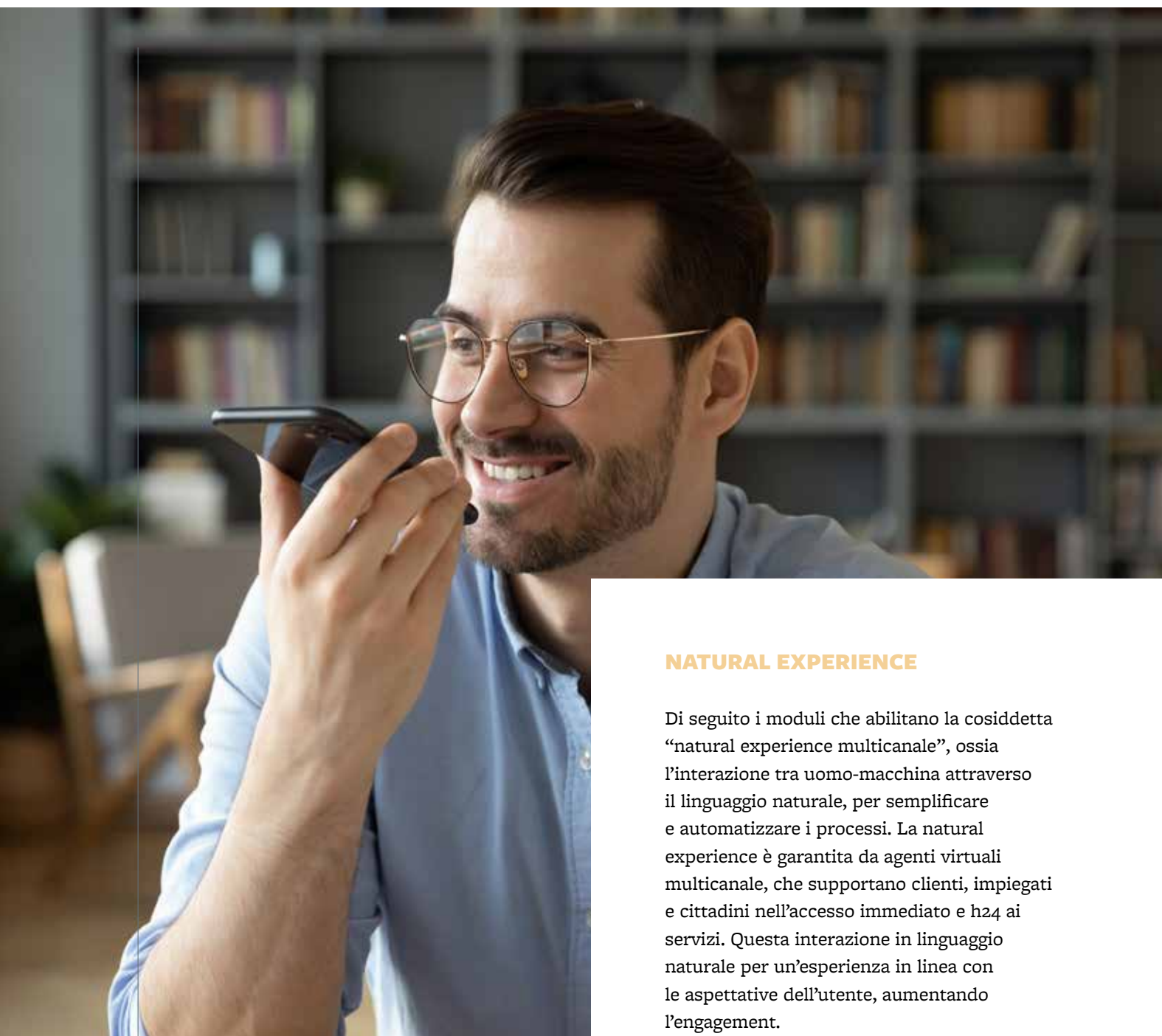
Tutti i nostri dati, on demand

#### sister

Soluzioni complete e integrate quali SITGas e SITAcqua, utilizzate come strumento decisionale fondamentale per la gestione delle Reti, contemplando sia la parte cartografica, sia le componenti di analytics sui dati di business

SEQUE

## Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile



### NATURAL EXPERIENCE

Di seguito i moduli che abilitano la cosiddetta “natural experience multicanale”, ossia l’interazione tra uomo-macchina attraverso il linguaggio naturale, per semplificare e automatizzare i processi. La natural experience è garantita da agenti virtuali multicanale, che supportano clienti, impiegati e cittadini nell’accesso immediato e h24 ai servizi. Questa interazione in linguaggio naturale per un’esperienza in linea con le aspettative dell’utente, aumentando l’engagement.

#### irideTEXT ANALYTICS

Comprendere le esigenze del cliente (es. classificazione e-mail e indirizzamento automatico della richiesta, in real-time)

#### irideCHANNEL HUB

Gestire l’interazione cross-channel con il cliente e acquisire informazioni da fonti eterogenee

#### irideKM

Navigare concettualmente i contenuti mediante il motore di gestione della conoscenza, specializzato sui diversi domini di business

#### irideWAVE BOT

Gestire il dialogo in linguaggio naturale, testo e voce, tramite assistente virtuale

#### Audioma®

Automatic Speech Recognition e Natural Language IVR

#### Verbatic® PSW

Creare sottotitoli di qualsiasi evento, con possibilità di live editing pochi secondi prima della loro pubblicazione

#### irideCALL

Migliorare la customer experience mediante IVR conversazionale e gestire campagne outbound

#### Audioma® BIOMETRICS

Biometria vocale per la prevenzione delle frodi perpetrate attraverso i Contact Center

#### irideTRAINER

Ottimizzare la formazione mediante e-learning, gamification e simulazione dei processi operativi

#### irideCM

Consentire il recupero in real time delle informazioni presenti sui diversi sistemi, mediante front-end unificato

#### irideBKO

Automatizzare le attività di back-office per gestire le segnalazioni (es. reclami) in modo efficace e tempestivo

SEQUE

# Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile



## I BENEFICI PER LA COLLETTIVITÀ

Almawave realizza progetti ad alto impatto sociale, che hanno l'obiettivo di accrescere il benessere della collettività, facilitare l'inclusione digitale e rendere la transizione digitale concreta e responsabile. I maggiori risultati per le Aziende e le Amministrazioni sono in termini di:

- 1. Supporto "intelligente" alle decisioni
- 2. Valorizzazione dei dati e delle informazioni
- 3. Automazione delle attività a basso valore aggiunto: supportare e ottimizzare i processi sulla base di best practices e sistemi automatici, che rendono il processo facile, veloce e risolutivo;
- 4. Accelerazione del business ed efficienza aziendale: supportare la corretta gestione dei processi, riducendo gli errori ed eliminando le attività ripetitive, per il miglioramento continuo della qualità dei processi
- 5. Inclusione, trasparenza ed accessibilità
- 6. Semplificazione del rapporto cittadini-PA
- 7. Miglioramento della User Experience: fornire agli utenti preziosi strumenti di self-service e self-care, con l'obiettivo di implementare una User Experience ottimale in cui il cliente è al centro

I progetti sono inseriti nei diversi settori di mercato e rendono concreta l'offerta di Almawave nel contesto della Sostenibilità, Resilienza, Customer Satisfaction, Innovazione e Digital Transformation. Di seguito una selezione dei casi più significativi.

| NOME PROGETTO<br>SETTORE                                                                 | DESCRIZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | TECNOLOGIA UTILIZZATA                                                            | BENEFICI PER LA LA TRANSIZIONE DIGITALE<br>DELLA COLLETTIVITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Virtual assistant<br/>Government</b>                                                  | Virtual Assistant per la consultazione degli Open Data: l'intelligenza artificiale per i clienti della Pubblica Amministrazione. Il progetto coinvolge l'ente locale, e permette al cittadino di accedere in modo semplificato ad una applicazione fornita dall'amministrazione e di dialogare in linguaggio naturale con un Assistente Virtuale per richiedere supporto nella ricerca di informazioni di interesse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | IrideWAVE BOT                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Digitalizzazione e trasparenza dell'attività delle istituzioni</li><li>• Semplificazione e miglioramento del rapporto Pubblica Amministrazione-cittadini: soddisfazione dell'utenza, miglioramento della qualità del servizio (il cittadino può navigare tra le informazioni in modo fluido ed efficiente, con accesso facilitato e continuo (h24) alle informazioni) e una maggiore efficienza del lavoro dei funzionari.</li></ul> |
| <b>Voce del Cittadino<br/>Government</b>                                                 | La tecnologia Almawave per conoscere il sentiment dei cittadini rispetto a tematiche di interesse pubblico.<br>Tre progetti importanti realizzati per dare voce ai cittadini:<br>1. raccolta e analisi di una grande quantità di informazioni estratte dal web e dai canali social, per il monitoraggio del servizio reso da un importante Ente Pubblico, con il fine di migliorare il servizio ai cittadini.<br>2. monitoraggio di informazioni sul tema della violenza di genere: le analisi svolte hanno permesso di captare bisogni e necessità latenti sul tema in oggetto, attraverso la raccolta e l'analisi dei commenti rilasciati sui social e sul web.<br>3. raccolta di informazioni, per un'azienda italiana operante nel settore delle Opere Pubbliche, per conoscere le opinioni della comunità locale rispetto alla costruzione di nuove infrastrutture.                | IrideAWARE                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ad un servizio offerto da istituzioni pubbliche</li><li>• Miglioramento della customer experience degli utenti e dei cittadini</li><li>• Conoscenza del sentiment degli utenti in merito a tematiche di grande sensibilità collettiva, come la violenza di genere</li></ul>                                                                                             |
| <b>Text Analytics<br/>Government</b>                                                     | Classificazione Automatica delle pratiche aperte dai cittadini grazie alla tecnica di Text Analytics.<br>La soluzione, realizzata per un ente operante nel campo della prevenzione e sicurezza sul lavoro, è basata su tecnologie semantiche-ontologiche. Partendo dall'analisi delle informazioni presenti nelle denunce di infortunio, analizza i testi che descrivono l'accadimento, ne estrae i concetti e le relazioni, e suggerisce agli operatori dell'Ente, dislocati su tutto il territorio nazionale, i codici di classificazione più idonei a rappresentare il caso in esame secondo i criteri di codifica europei.                                                                                                                                                                                                                                                          | IrideTEXT ANALYTICS                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Riduzione dell'onere operativo, semplificando e digitalizzando le attività</li><li>• Standardizzazione delle logiche e rafforzamento dell'automazione, eliminando le attività ripetitive</li><li>• Conoscenza approfondita dei fenomeni analizzati per definire azioni correttive o di prevenzione.</li></ul>                                                                                                                        |
| <b>RicovAI-19<br/>Healthcare</b>                                                         | Il Progetto sperimentale RicoVAI-19 è frutto di un'intensa attività di ricerca di Almawave in collaborazione con importanti stakeholder pubblici e privati. Si tratta di una soluzione che prevede l'applicazione dell'intelligenza artificiale a supporto di pazienti, medici ed ospedali per fronteggiare la complessa sfida della pandemia Covid-19. Almawave ha sviluppato un dispositivo portatile con sensore abbinato ad un cellulare, che rileva 67 parametri clinici dei pazienti sintomatici al virus che vengono trasmessi ad un'apposita app. Sulla base dei dati e delle informazioni raccolte, il motore di intelligenza artificiale calcola in tempo reale l'indicatore di stabilità clinica rispetto al quale i medici possono effettuare le loro valutazioni ed adottare le relative azioni cliniche e terapeutiche costruite sulle esigenze di ogni singolo paziente. | <b>ALGORITMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE</b>                                     | Efficienza e Sostenibilità dell'intero sistema sanitario: <ul style="list-style-type: none"><li>• riduzione degli accessi in ospedale,</li><li>• assistenza mirata,</li><li>• migliore gestione dei tempi e delle risorse.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Voice Recognition per gli interventi di manutenzione sul campo<br/>Transportation</b> | La soluzione sfrutta tecnologie di Artificial Intelligence nell'ambito del Natural Language Processing (voce e testo), fornendo agli operatori della manutenzione funzionalità innovative e smart per migliorare e semplificare la raccolta delle informazioni durante le ispezioni e la rendicontazione delle attività di verifica sul campo. A partire dalla nota vocale registrata dal manutentore in modalità push-to-talk, la soluzione trascrive l'anomalia rilevata, la classifica rispetto alla tipologia di difformità riscontrata, identifica l'intervallo chilometrico e la sede tecnica e infine segnala l'urgenza dell'intervento.                                                                                                                                                                                                                                         | <b>ALGORITMI AVANZATI DI MACHINE LEARNING</b><br>IrideTEXT ANALYTICS<br>Audioma® | <ul style="list-style-type: none"><li>• Miglioramento della qualità delle informazioni tracciate per analisi predittive dei fenomeni della manutenzione e dei guasti, a supporto della sicurezza delle strutture da mantenere e quindi delle persone che poi le utilizzeranno</li><li>• Maggiore sicurezza del manutentore</li></ul>                                                                                                                                         |
| <b>AI per i non udenti<br/>Cross industry</b>                                            | Il progetto Roma Accessibile permette di sottotitolare le sedute dell'Assemblea Capitolina in diretta streaming con l'aggiunta anche dell'interpretazione della lingua dei segni, mediante la modalità video. Si tratta di un servizio innovativo per l'inclusione sociale poiché permette anche alle persone con disabilità uditive di avere pieno accesso a tutti i contenuti delle assemblee del comune e partecipare attivamente alla vita politica della città.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | FlyScribe®                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Democratizzazione dell'accesso alle informazioni e alla vita politica</li><li>• Sedute sottotitolate per non udenti</li><li>• Inclusione di persone con disabilità</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |

/ SEGUE

## Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile

L'offerta di Almaxwave è sempre più dedicata agli aspetti della sostenibilità ambientale e sociale. In particolare, prodotti e servizi offerti da Almaxwave e consociate sono stati integrati nel 2022 grazie alle due importanti acquisizioni di "The Data Appeal Company" e "Sis.Ter"

### THE DATA APPEAL COMPANY

The Data Appeal Company raccoglie, misura e analizza tutti i feedback pubblicati online, li combina con dati geografici e di contesto, e offre l'opportunità di sfruttare l'esperienza umana per orientare le scelte di business, svelando le scelte dei consumatori.

E' parte della missione di The Data Appeal Company la costruzione di consapevolezza verso le tematiche di sostenibilità e responsabilità sociale, considerando anche i trend su viaggi e turismo legati agli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs).

In particolare, sono due i progetti nei quali la società si è concentrata:

- 1. DESTINATION SUSTAINABILITY INDEX:** un insieme di indicatori sintetici, con indicatore di sintesi generale, costruiti su dati proprietari, open data, fonti satellitari e dati online per misurare la sostenibilità di un territorio. Basato su metodologia ETIS (framework ufficiale della Comunità Europea) e normalizzato sui 17 SDG (Sustainable Development Goals) delle Nazioni Unite.
- 2. FAIR INDEX:** un insieme di indicatori sintetici, con indicatore di sintesi generale, costruiti su dati proprietari e dati online per misurare la propensione dei brand e delle aziende verso tematiche ESG.

Obiettivo di entrambi gli indicatori è quello di misurare, confrontare, sensibilizzare aziende, territori e destinazioni turistiche utilizzando una tecnologia proprietaria, in maniera completamente automatica e scalabile, con copertura globale.

### SIS.TER

Sis.Ter porta innovazione attraverso consulenza e servizi nell'ambito delle nuove tecnologie, con focus nelle applicazioni di informatica geospaziale e nella visualizzazione delle informazioni. L'Azienda offre servizi di consulenza, progettazione, ricerca e formazione nel campo della geomatica e dei Decision Support Systems, delle problematiche legate al knowledge management applicate prevalentemente alla gestione degli assets e delle analisi territoriali. Particolare attenzione è dedicata allo sviluppo di soluzioni innovative correlate alle missioni del PNRR sulla transizione ecologica, riferite all'ottimizzazione di risorse naturali, come acqua e gas.

Sis.Ter realizza sistemi ciber-fisici che consentono di ridurre gli sprechi, ottimizzare i consumi e gestire in

modo ecosostenibile le risorse energetiche, facendo leva sulle nuove tecnologie quali geolocalizzazione di precisione, intelligenza artificiale per l'analisi predittiva, In-memory processing per ottenere performance ottimali su grandi volumi di dati geografici e non, big data analytics, ecc.

Dispone di soluzioni complete ed integrate quali SITGas e SITAcqua, che vengono già utilizzate come strumento decisionale fondamentale per la gestione delle Reti, contemplando sia la parte cartografica, sia le componenti di analytics sui dati di business. Lo Smart Water Management System (SWMS) è un sistema web innovativo che permette l'analisi big data e offre un efficace supporto alle decisioni (DSS) legate alla gestione del Sistema Idrico Integrato, in un'ottica del piano nazionale di sviluppo Industria.

3.2

---

# Innovazione, ricerca e sviluppo

3.2.1

# Tecnologia proprietaria e attività di ricerca e sviluppo

L'innovazione  
è il DNA di Almaxwave

Per Almaxwave, innovazione significa operare sulle frontiere tecnologiche, per offrire prodotti e soluzioni innovative, che semplifichino il rapporto uomo-macchina e che permettano la valorizzazione dei dati non strutturati, sia nel contesto enterprise che in quello delle pubbliche amministrazioni. Infatti, Almaxwave si distingue sul mercato per la sua capacità di dominare la complessità di alcune tecnologie avanzate, rendendole di semplice applicazione nei processi quotidiani di business.

Da oltre dieci anni, i laboratori di Ricerca e Sviluppo di Almaxwave sono impegnati nell'evoluzione e nell'implementazione di tecnologie proprietarie di intelligenza artificiale. Queste tecnologie sono le basi di una piattaforma multicanale e multilingua, articolata in più

moduli: sia per lo sviluppo di soluzioni verticali applicate, sia per l'analisi della voce e del testo, che per l'utilizzo del linguaggio naturale per interagire con gli strumenti più avanzati. Le tecnologie proprietarie sono in grado di rispondere a molteplici esigenze di diverse industry, sia nell'ambito della customer experience management, sia nella governance di dati e informazioni.

Per innovare, Almaxwave ha investito in attività di Ricerca e Sviluppo un ammontare complessivo di 35 milioni dal 2010 ad oggi, di cui 3,8 milioni di euro nel 2021, incrementando la capacità produttiva dei laboratori (a oggi, il numero dei laboratori di ricerca è cinque), lo sviluppo di nuovi prodotti e il rilascio di nuove versioni di prodotto, con un continuo impegno nella ricerca applicata e nella formazione interna.

## NUOVI ALGORITMI «FEW-SHOTS» LEARNING

Focus su modelli di machine e deep learning che riducono la quantità di dati necessari per l'addestramento e quindi le risorse.

## NUOVI MODELLI MULTI LINGUA

Possibilità di sfruttare modelli multi-lingua e mono-lingua in fase di addestramento della macchina. La conoscenza inter-lingua accresce velocità e efficacia dei modelli d'IA.

## SEMI-ADDESTRAMENTO PER LA CREAZIONE DI LANGUAGE MODELS

Creazione o aggiornamento dei modelli del linguaggio in modalità semi-automatica per ridurre significativamente i tempi di creazione dei modelli del linguaggio.

## AUTOMATIZZAZIONE DEL DIALOGO

Nuovi approcci per incorporare la conoscenza esplicita del dominio, tipica degli umani, all'interno di sistemi di gestione automatica del dialogo "task-oriented", basati su reti neurali, come modo efficace per ridurre la necessità di enormi moli di dati e in particolare di dialoghi annotati

## EVOLUZIONE DELLA PIATTAFORMA CONVERSAZIONALE

Potenziamento della capacità degli assistenti virtuali per accedere ad una quantità di dati maggiore.

## NUOVE GENERAZIONI DI RETI NEURALI PER ASR

Nuove generazioni di reti neurali per diversi contesti applicativi dell'Automatic Speech Recognition, anche per segnali «mixed band»

€35<sub>mln</sub>

Investiti in ricerca e sviluppo dal 2010

5

Laboratori di ricerca e sviluppo

/ SEGUE

## Tecnologia proprietaria e attività di ricerca e sviluppo

Nel corso del 2021, il Team Cognitive & AI Research & Development di Almaxwave si è concentrato principalmente nello sviluppo di una nuova architettura modulare a micro-servizi per l'intera suite di prodotti proprietari, sia per la loro installazione on premise, sia come base della nuova piattaforma, denominata AIWave.

Lo sviluppo di AIWave consente ad Almaxwave di affrontare nuove sfide in ottica di: multicloud readiness, flessibilità, affidabilità, scalabilità e modelli di rilascio ad aggiornamento continuo. Inoltre, il team ha lavorato per supportare la costante evoluzione dei prodotti basati sulle tecnologie proprietarie Iride®, Audioma® e Mastro®, rilasciando sul mercato nuove versioni dei propri prodotti e nuovi algoritmi di intelligenza artificiale.

# AI

## AI WAVE: LA NUOVA AI PLAFORM

AIWave è la nuova piattaforma Almaxwave che combina diverse tecnologie AI (tra cui machine learning, deep learning, reasoning e knowledge graphs) per trasformare le potenzialità del linguaggio naturale in dati, conoscenza, azioni ed interazioni. AI WAVE abbatta le barriere e riduce la complessità di adozione dell'Intelligenza Artificiale, a supporto delle iniziative di innovation e digital transformation. È una piattaforma per tutti: fornisce ai partner e ai developers tecnologie, strumenti, modelli, funzionalità per costruire nuove applicazioni, mentre garantisce ai clienti finali soluzioni verticali pronte all'uso, senza la necessità di competenze specifiche.

La proposizione AIWave si contraddistingue per la modularizzazione delle soluzioni a seconda dei macro-bisogni:

- **Conversations:** AI assistants, IVR, chatbots, virtual assistants, per costruire e personalizzare sistemi di AI conversazionale. L'intelligenza artificiale conversazionale consente agli utenti di porre domande, ottenere risposte e persino svolgere compiti complessi sia nel mondo digitale che fisico attraverso un dialogo naturale.
- **Discovery:** dalla raccolta dei dati e delle informazioni alla loro integrazione, comprensione e organizzazione semantica. La ricerca semantica integra la capacità di interpretazione del linguaggio naturale aiutando le persone a reperire, navigare, filtrare ed estrarre complesse informazioni di business in modo semplice ed efficace.
- **Speech & Voice:** rendere semplice la complessità della comunicazione umana grazie a soluzioni che trasformano la voce in azioni e informazioni.
- **Comprehension:** strumenti e soluzioni per trasformare i dati non strutturati in insight a valore aggiunto. I dati non strutturati costituiscono un patrimonio ricco di opportunità ancora inesprese – sono una fonte di miglioramento della performance aziendale, riduzione del rischio, aumento della soddisfazione del cliente, innovazione del business, e di profitto.

Questo nuovo prodotto porta Almaxwave ad un altro livello di business, permettendo di raggiungere nuove industrie e scalare il mercato internazionale. L'applicazione è stata testata nel 2021, ed è in continua evoluzione: è al centro della ricerca e sviluppo dei laboratori Almaxwave, ed è soggetta a continua attività di formazione, sia interna che esterna.

## 3.2.2 Ecosistema con partner scientifici di eccellenza

Almawave ha creato, nel corso degli anni, un vero e proprio ecosistema con importanti enti di ricerca, generando un circolo virtuoso che consente di portare valore sul territorio tramite l'applicazione della ricerca più avanzata, portata velocemente all'interno della tecnologia proprietaria e il trasferimento di know-how direttamente dall'accademia all'industria, grazie anche a programmi di inserimento di risorse nei laboratori R&D dell'Azienda. In aggiunta, Almawave declina la ricerca a casi d'uso pratici, tipici dei contesti industriali, consentendo alla tecnologia di supportare concretamente le nuove esigenze di mercato. Infine, questo ecosistema consente una rapida applicazione della terza missione universitaria, ovvero l'insieme delle attività con le quali gli atenei interagiscono direttamente con la società e il proprio territorio di riferimento, anche attraverso azioni di valorizzazione economica della conoscenza.

Questa strategia consente ad Almawave di generare innovazione digitale funzionale per risolvere sfide sociali, ambientali ed economiche. La partecipazione a spin-off universitari, la redazione di articoli scientifici e la partecipazione a conferenze internazionali rappresentano per Almawave leve strategiche per l'evoluzione delle tecnologie e per la diffusione di una consapevolezza pubblica su questi temi.

In questo contesto l'Azienda vanta diverse collaborazioni con atenei di eccellenza, in particolare con i dipartimenti di Intelligenza artificiale dell'Università Federico II, del Politecnico di Milano, della Fondazione Bruno Kessler, dell'Università di Trento, dell'Università di Tor Vergata e dell'Università La Sapienza di Roma, che negli anni hanno portato anche ad esperienze di successo come, ad esempio, PerVoice e più recentemente OBDA Systems.



### CROSS-LANGUAGE E TRANSFER LEARNING PER LA SEMPLIFICAZIONE DELL'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

In collaborazione con l'Università di Trento, il team di R&D di Almawave si è interessato all'utilizzo di algoritmi di Intelligenza Artificiale applicati all'accesso semplificato a specifiche sezioni informative sotto forma di dialogo in linguaggio naturale. Le tecniche investigate consentono di trasferire conoscenza da lingue diverse e di ottimizzare le risorse necessarie nelle fasi di addestramento.

### SENTIMENT ANALYSIS RILEVATA DAI SOCIAL MEDIA

In collaborazione con l'Università di Trento e la Fondazione Bruno Kessler, Almawave ha redatto l'articolo scientifico «Neural Sentiment Analysis for a Real-World Application» ed ha sviluppato un algoritmo in grado di calcolare in modo automatico il «sentiment» rilevato su una grande varietà di dati. Il progetto è consistito nella raccolta e preparazione di dati contenuti in 50 milioni di tweets, nell'addestramento dell'algoritmo, nella valutazione dei risultati e nel calcolo di un sentiment di alta qualità.

### TRANSFER LEARNING PER NAMED ENTITY RECOGNITION

Almawave ha collaborato a due ricerche nell'ambito del Transfer Learning. La prima è stata effettuata in collaborazione con l'Università di Trento: il team di esperti tecnici di Almawave ha proposto un approccio per trasferire la conoscenza di un modello neurale per l'estrazione e classificazione di entità

nominali, appreso dal dominio di origine, a un nuovo modello addestrato su un dominio di destinazione, dove compaiono nuove categorie di etichette. Le tecniche di Almawave di transfer learning (TL) consentono di adattare il modello di origine utilizzando i dati di destinazione e nuove categorie, senza accedere ai dati di origine e permette di ridurre i tempi di addestramento e le risorse utilizzate in questo contesto.

All'interno della seconda ricerca, in collaborazione con l'Università Tor Vergata di Roma e pubblicata anche presso un'importante conferenza scientifica, il team di Almawave ha indagato come l'uso di esplicita conoscenza del dominio dei designer conversazionali influisca sulle prestazioni di sistemi di gestione automatica del dialogo basati su approcci neurali. A sostegno di questa indagine è stato proposto il sistema CLINN (Conversational-Logic-Injection-in-Neural-Network system), dove la conoscenza esplicita è codificata con regole semi-logiche prodotte da una squadra di designer conversazionali con competenze diverse.

### OTTIMIZZAZIONE DELLA TRASCRIZIONE IN AMBITO CALL CENTER

Nell'ambito delle collaborazioni, il team di ricerca e sviluppo di PerVoice ha avviato il progetto AGEVOLA con l'Università della Marche ed FBK, con l'obiettivo di migliorare ed arricchire la trascrizione automatica nell'ambito dello speech analytics di conversazioni in call centers. In particolare, AGEVOLA coinvolge tecniche avanzate di speech enhancement e di speaker separation e diarization su segnale telefonico monocanale.

3.2.3

## Consorzi di ricerca, collaborazioni internazionali e bandi europei

### ALMAWAVE AL FESTIVAL DELLE SCIENZE DI ROMA 2021

Nell'ottica di portare avanti un continuo miglioramento delle tecnologie, Almaxwave opera attraverso collaborazioni internazionali con enti di ricerca, consorzi e associazioni di settore e partecipa a progetti di ricerca finanziati dall'Unione Europea. Le collaborazioni stabilite mirano a portare soluzioni a problemi a sfondo sociale innescando un ecosistema virtuoso fra il settore privato e il mondo della ricerca, che viene anche ulteriormente arricchito dalla partecipazione di Almaxwave a startup di natura accademica.

Guardando al futuro, Almaxwave vuole, tra le varie soluzioni verticali di Intelligenza Artificiale, concentrarsi sullo sviluppo di prodotti dedicati al settore della salute e attivare collaborazioni con Università e centri di ricerca che permettano all'azienda di aprirsi a settori emergenti, nei quali l'applicazione delle tecnologie di intelligenza artificiale è ancora in fase di avvio.

Il Festival delle Scienze di Roma, edizione 2021 all'Auditorium Parco della Musica, ha dato spazio alla ricerca più avanzata e alle voci della scienza innovativa: grandi nomi della ricerca italiana e internazionale, ma anche filosofi e storici della scienza, giornalisti, economisti ed esperti, per riflettere sui contributi che il mondo scientifico può offrire rispetto alle sfide di oggi e dei prossimi anni.

Il programma ha previsto anche un dialogo tra il CEO Almaxwave Valeria Sandei e Carlo Nardello, Chief Strategy, Business Development & Transformation Officer di TIM, in tema di "Intelligenza Artificiale e sviluppo delle reti": al centro del confronto, l'accelerazione tecnologica e la creazione di una nuova dimensione di conoscenza, possibile grazie a sistemi intelligenti e ad infrastrutture sempre più capaci di gestire dati a velocità crescenti.

### Progetto Europeo Workingage

Insieme ad un consorzio internazionale che vede coinvolte università, enti di ricerca e aziende tech Belghe, Francesi, Tedesche, Spagnole ed Italiane tra cui l'ARSLab del Politecnico di Milano, Almaxwave partecipa al progetto Europeo Horizon 2020 WorkingAge. L'obiettivo è quello di sviluppare studi innovativi e tecnologie avanzate di riconoscimento vocale ed emotivo che vengano in assistenza ai lavoratori ultra cinquantenni. In particolare per fornire supporto nella vita quotidiana, sotto forma di promemoria, valutazioni di rischio e suggerimenti dopo un'analisi dei dati inerenti alle abitudini e ai parametri sanitari dell'utente ma anche di dati rilevati da sensori che valutano le condizioni ambientali esterne.

In una società in cui l'occupazione si prolunga ad età più elevate, il progetto pilota di 3 anni WorkingAge studia e promuove il tema della salute e sicurezza sul lavoro in tre ambienti lavorativi: ufficio, locali di guida e produzione industriale. Grazie a tecniche di intelligenza artificiale, di human computer interaction e a sensori Internet of Things (IoT), la piattaforma sviluppata tutela l'invecchiamento della popolazione e la salute dei lavoratori prevenendo malattie sul posto di lavoro (comprese le malattie professionali, gli incidenti sul lavoro e lo stress).

### Progetto EP4ALL

Nel corso del 2021 PerVoice ha finalizzato gli sviluppi, sia dei componenti software che dei modelli di riconoscimento vocale, per il progetto EP4ALL, che ambisce alla costruzione di un sistema di traduzione del parlato in simultanea per i dibattiti del Parlamento Europeo. Inoltre, nel corso del primo semestre è stato realizzato con successo l'evento principale del progetto ELITR (XI CONGRESS – EUROSAL 2021) dove PerVoice è stata protagonista con i partner del progetto nella realizzazione dei sottotitoli sia in lingua originale che tradotti in 42 lingue per l'evento, tenutosi a Praga ad aprile del 2021.

## 3.3

---

# La soddisfazione dei clienti e la tutela della privacy

## 3.3.1

# Soddisfazione del cliente e qualità di prodotto e servizio

Le tematiche relative alla gestione della qualità dei prodotti e dei servizi di Almawave sono presidiate dal sistema di gestione certificato per la Qualità ISO 9001, con l'obiettivo di efficientare i processi aziendali, migliorare le proprie prestazioni, allineare i propri servizi ai più alti standard di qualità e accrescere la soddisfazione dei clienti in un'ottica di miglioramento continuo.

Grazie alla ISO 9001, Almawave ha definito una politica della qualità volta a soddisfare le esigenze di clienti e stakeholder, predisponendo appositi processi aziendali per individuare rischi e opportunità, eventuali problemi, identificare tutte le parti interessate e intercettarne i bisogni. La politica della qualità viene implementata nell'Azienda a tutti i livelli, garantendo un impegno concreto dell'Alta Direzione, che identifica gli obiettivi del sistema e i piani per conseguirli, e del personale, appositamente formato e istruito ad eseguire gli adempimenti previsti dal sistema di gestione. Politica della qualità, obiettivi e piani fungono da base per formulare i requisiti di progettazione dei prodotti e dei servizi, controllo dei for-

nitrici, produzione, distribuzione e controllo dei risultati. L'efficacia, l'efficienza e l'operatività del sistema devono essere costantemente misurati e valutati attraverso periodici audit interni, audit di parte terza e riesami della direzione, in un'ottica di miglioramento continuo.

Il modello di gestione e misurazione della soddisfazione dei clienti in relazione ai servizi e prodotti offerti, è controllato in modo integrato dalla capogruppo Almaviva. Tale modello prevede la valutazione quantitativa e qualitativa della Customer Satisfaction secondo due approcci paralleli:

- valutazione indiretta, ossia misura della qualità erogata: una misura ed elaborazione delle caratteristiche del servizio previste contrattualmente o definite nei documenti di pianificazione del singolo contratto;
- valutazione diretta, ossia misura della qualità percepita: la rilevazione del giudizio degli utenti/clienti in relazione agli aspetti ritenuti di maggior rilievo per il servizio, come previsto contrattualmente.



Gli indicatori quantitativi utilizzati sono:

- percentuale di rispetto degli accordi sul livello di servizio (Service Level Agreement o SLA) contrattuali, con i quali vengono definite le metriche da rispettare nella fornitura dei servizi ai clienti. L'indicatore deve mantenersi al di sopra del 93%, con un range di tolleranza fino all'83%, al di sotto del quale il livello è ritenuto insufficiente;
- tasso di recidività relativo agli errori, che deve essere mantenuto al di sotto del valore soglia di 5,0;
- percentuale di SLA violati sul totale degli SLA che prevedono una penale, indicatore che deve essere mantenuto a 0. Tolleranza e criticità di eventuali scostamenti dallo 0 sono valutati puntualmente dalla Direzione.

## 3.3.2 La privacy dei dati: affidabilità e sicurezza

La protezione dei dati personali rappresenta un asset e un valore fondamentale della cultura aziendale di Al-mawave. In tale ottica, la gestione dei dati e della privacy viene svolta in conformità a tutte le normative vigenti, tra le quali, in particolare, il Regolamento Europeo 679/2016 “General Data Protection Regulation” (GDPR), al fine di assicurare un corretto trattamento dei dati personali riferiti ai lavoratori, ai diversi interlocutori, agli utenti dei servizi erogati e, più in generale, a tutti gli stakeholder.

Almawave si ispira a principi di liceità, pertinenza, necessità, proporzionalità e sicurezza mediante l'adozione di appropriate misure organizzative, logistiche, tecniche e procedurali contro i rischi di alterazione, distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

A giugno 2022 Almawave ha ottenuto la certificazione ISO 27001 - Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), già posseduta dalla Capogruppo AlmavivA. Tale sistema è regolato dalla politica, procedure e processi del Sistema di Gestione Integrato del Gruppo AlmavivA e recepisce le modalità di collaborazione tra le strutture organizzative Almawave e quelle AlmavivA. L'ambito di applicazione dell'SGSI è costituito dai servizi erogati da Almawave sia all'interno dell'azienda, a supporto dei processi aziendali di riferimento, sia a clienti esterni, a fronte di specifici contratti di fornitura.

Internamente, le attività svolte sui dati personali da Almawave, in qualità di titolare di trattamento dei dati, sono finalizzate all'esecuzione di adempimenti inerenti alla gestione aziendale, quali principalmente la ricerca, la selezione, la gestione e l'amministrazione del personale, il ciclo attivo, il ciclo passivo, i servizi generali e i sistemi informativi.

Verso l'esterno, l'Azienda si impegna a garantire alti standard in termini di sicurezza dei dati e privacy dei clienti, sviluppando soluzioni che sono by design conformi ai requisiti delle normative vigenti, con particolare riferimento alla compliance in ambito GDPR, nonché ai requisiti del Sistema di Gestione (27001) per cui la Capogruppo AlmavivA è certificata e dal 2022 lo è anche Almawave. Per Almawave, infatti, essere conforme agli standard di sicurezza internazionali è la garanzia che i servizi erogati offrono certezza ed affidabilità ed assicurano riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo gestito e mantenuto per conto dei Clienti. Tale impegno ha confermato anche nel 2021 l'assenza di casi di non conformità con leggi e normative applicabili così come l'assenza di denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti.

Nelle soluzioni di Almawave, la Società è conforme agli obblighi normativi del GDPR attuando le seguenti attività:

- Valutazione dei rischi ed adozione di relative misure di mitigazione;
- Tutela del diritto di accesso, rettifica e cancellazione dei dati personali;
- Designazione e istruzione degli «Autorizzati al trattamento dei dati personali»;
- Nomina del Responsabile della protezione dei dati;
- Sviluppo di informativa secondo Regolamento UE 2016/676
- Accordo tra titolare, responsabile del trattamento.

# O4

Persone

## 4.1

---

# Il valore delle nostre persone

# 4.1 Il valore delle nostre persone

286

Persone  
in organico<sup>1</sup>



Gli aspetti dell’organizzazione aziendale afferenti alla sfera sociale, dalla sicurezza sul lavoro alla tutela dei diritti umani, fino alla diversità e alla libertà sindacale, sono monitorati dal Social Performance Team secondo lo Standard Social Accountability 8000 (SA8000), standard internazionale di riferimento per la responsabilità sociale, basato su convenzioni internazionali come la Dichiarazione sui diritti umani, la Convenzioni delle Nazioni Unite per i Diritti dei Bambini e le Convenzioni stipulate in seno all’Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), di cui Almwave ha ottenuto la certificazione nel 2022.

Lo standard **SA 8000** viene applicato a tutte le persone di Almwave, dal personale dipendente ai fornitori, coinvolgendo tutta la catena del valore in un percorso virtuoso di responsabilità, attraverso il presidio di requisiti specifici relativi a:

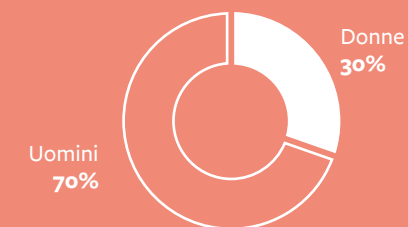
1. Lavoro infantile
2. Lavoro forzato e obbligato
3. Salute e sicurezza sul lavoro
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
5. Discriminazione
6. Procedure disciplinari
7. Orario di lavoro
8. Retribuzione

Almwave concretizza la propria responsabilità sociale

+30%

Contratti a tempo  
indeterminato

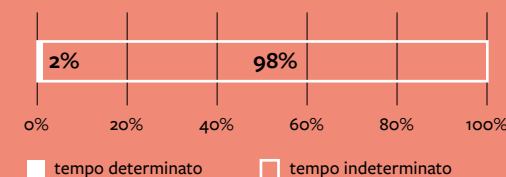
Dipendenti 2021 per genere



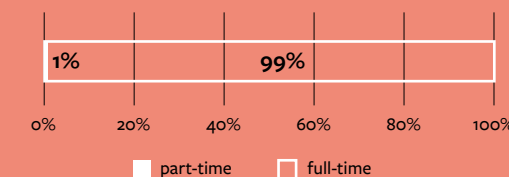
Dipendenti 2021 per categoria



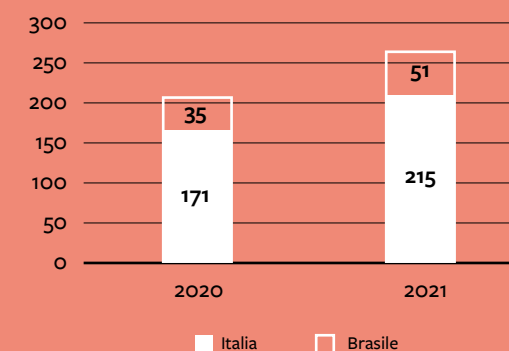
% Dipendenti 2021 per tipologia di contratto



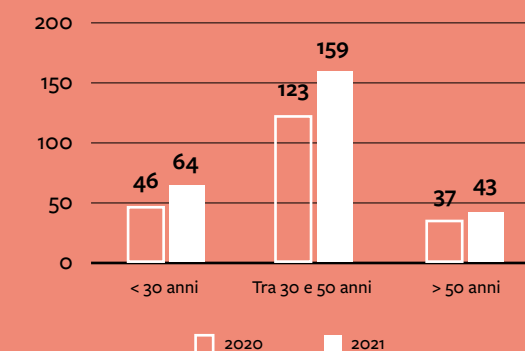
% Dipendenti 2021 tipologia di impiego



Dipendenti per area geografica



Dipendenti per fasce di età



impegnandosi con determinazione a creare e mantenere un’occupazione stabile e qualificata. Valorizzare il talento e rafforzare la fiducia verso l’Azienda delle proprie persone sono obiettivi prioritari, perseguiti anche grazie a percorsi formativi incentrati sulle competenze digitali specifiche, necessarie per gestire complessità tecnologiche e organizzative sempre più avanzate. L’approccio di Almwave nella gestione delle proprie persone è sistemico, in quanto necessita di una trasversalità delle competenze sempre maggiore per implementare soluzioni tecnologiche all’avanguardia, e orientato agli obiettivi, in quanto l’innovazione, la collaborazione e la crescita continua rappresentano il nucleo fondante del modello di business di Almwave. Nel 2021 l’organico di Almwave ammonta a 286 persone, composto da 266 dipendenti del Gruppo Almwave, con un aumento del 29% rispetto al 2020

(60 unità in più), e 20 persone con contratto di somministrazione. Inoltre, nel corso del 2021, i contratti di lavoro a tempo indeterminato sono aumentati del 30%, confermando il trend in crescita dell’anno precedente e la volontà dell’Azienda di mantenere dei rapporti duraturi con le proprie risorse. Il 70% della popolazione aziendale è di genere maschile, dato in linea con l’andamento del mercato in cui Almwave opera, caratterizzato da una scarsa presenza di donne laureate in materie STEM interessate a lavorare nel settore technology & transformation. Anche nel 2021, come nel 2020, la quasi totalità dei rapporti di lavoro dei dipendenti è rappresentata da contratti a tempo indeterminato (98%) e full time (99%). La maggior parte dei lavoratori è localizzata in Italia (80%) e oltre la metà dei dipendenti (il 60%) ha età compresa tra i 30 e i 50 anni.

SEQUE

## Il valore delle nostre persone

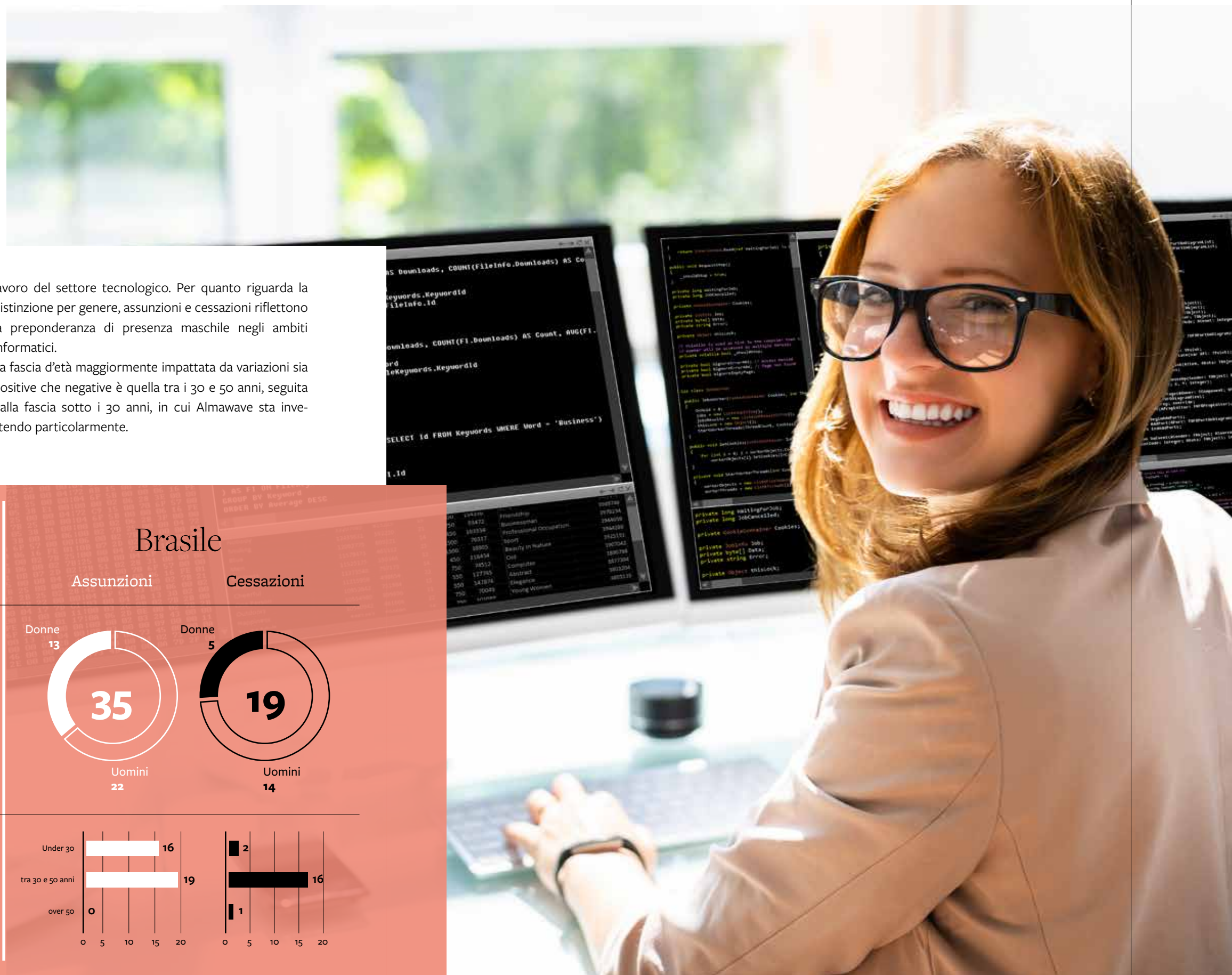
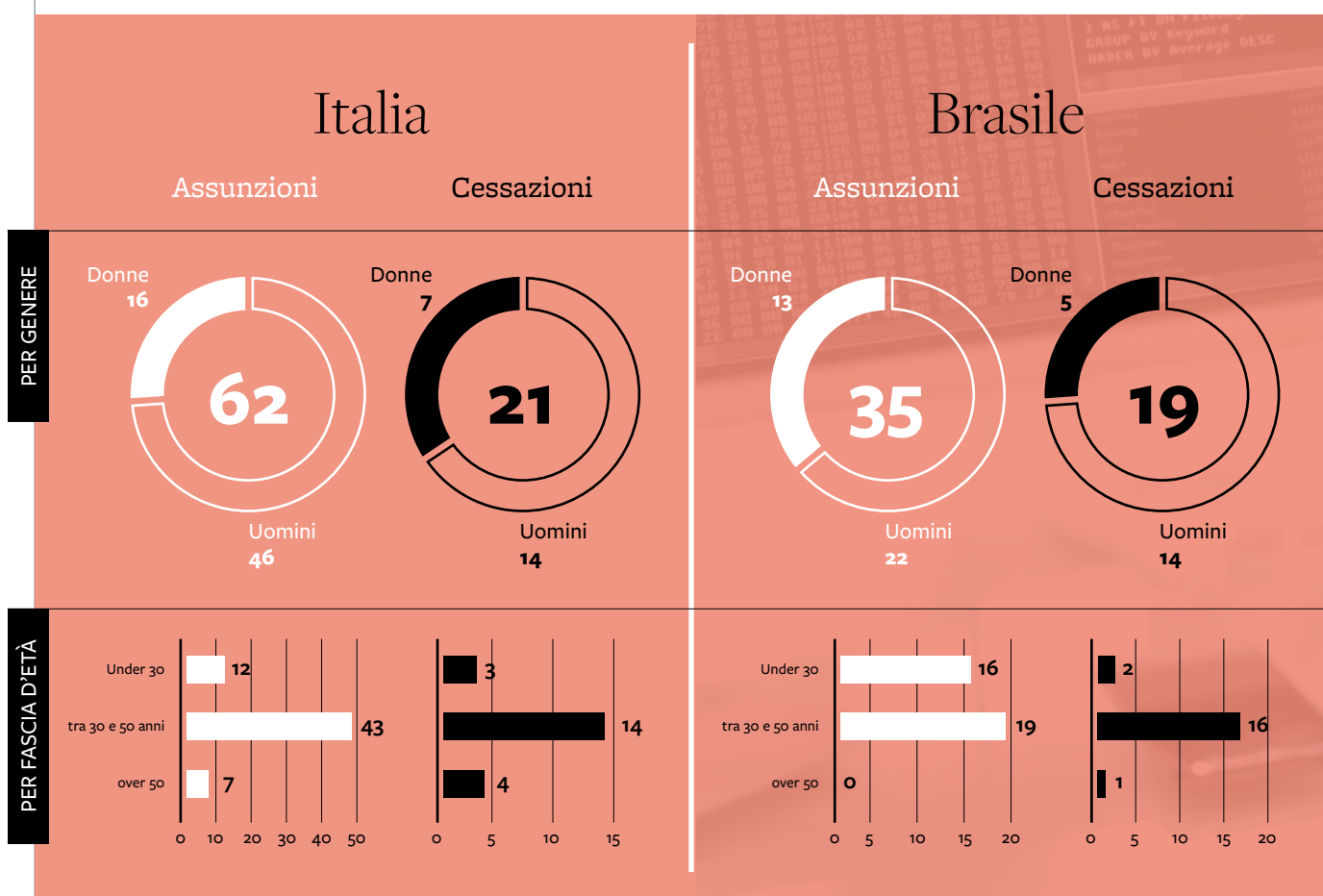
### ASSUNZIONI E CESSAZIONI

Il 2021 è caratterizzato da un aumento considerevole del personale, con un ammontare complessivo di Gruppo di 97 assunzioni, suddivise tra 62 in Italia e 35 in Brasile. Nel corso dell'anno ci sono state 40 cessazioni, 21 in Italia e 19 in Brasile.

Il fenomeno che si osserva è quindi di crescita rilevante, accompagnata dal forte dinamismo nel mercato del

lavoro del settore tecnologico. Per quanto riguarda la distinzione per genere, assunzioni e cessazioni riflettono la preponderanza di presenza maschile negli ambiti informatici.

La fascia d'età maggiormente impattata da variazioni sia positive che negative è quella tra i 30 e 50 anni, seguita dalla fascia sotto i 30 anni, in cui Almawave sta investendo particolarmente.



4.1.1

# L'attrazione dei migliori talenti

Selezione di  
neolaureati  
STEM  
under 30

6

settimane di formazione

10

formate nel 2021

100%

delle risorse assunte  
con contratto di  
apprendistato a 30 mesi

Almawave si impegna per creare un ambiente di lavoro in grado di attirare e sviluppare talenti, attraverso percorsi formativi tecnico-specialistici, oltre che su competenze trasversali e soft skills, in grado di valorizzare le peculiarità di ogni talento. Per questo motivo, Almawave è attiva nel diffondere verso l'esterno i valori che contraddistinguono la sua cultura innovativa e internazionale e gli obiettivi di sviluppo aziendale, per avvicinarsi alle persone e coinvolgerle in un percorso di crescita professionale e personale.

Almawave, ha continuato a favorire l'inserimento in azienda di giovani talenti (il 29% circa dei nuovi assunti ha età inferiore ai 30 anni) pur concentrandosi maggiormente nella ricerca e nell'inserimento di figure senior, con le competenze tecnologiche necessarie per affrontare le sfide di un mercato innovativo e competitivo; per tale ragione il 64% circa dei nuovi ingressi è tra i 30 e i 50 anni.

Per supportare i giovani professionisti nel loro sviluppo, dal 2019 Almawave promuove le Academy, percorsi di

formazione e inserimento in somministrazione riservati a neolaureati under 30. Le risorse vengono selezionate tra profili provenienti da percorsi STEM (Science, technology, engineering, and mathematics) e poi avviate ad un percorso di sei settimane di formazione su temi tecnologici di interesse per Almawave. Al termine del percorso, all'esito positivo di un test selettivo, le risorse vengono inserite in Azienda, con un contratto di apprendistato in somministrazione della durata di 30 mesi, nella Direzione Knowledge & Operations e nel gruppo di lavoro più idoneo anche in termini di propensione individuale emersa durante il percorso formativo ed i colloqui finali. Nel 2021 si sono svolti due percorsi di Academy che hanno visto l'inserimento finale di 10 risorse che si aggiungono ai colleghi formati nelle precedenti edizioni delle Academy.

Le Academy Almawave permettono di selezionare i migliori talenti e formarli direttamente sulle materie rilevanti per il business, sviluppando le competenze richieste dal mercato e un metodo di apprendimento utile per il settore tecnologico in continua evoluzione.



/ SEGUE

## L'attrazione dei migliori talenti

La ricerca e la selezione dei talenti sono inoltre supportate parallelamente dal processo di recruitment di Almaxwave, che avviene generalmente tramite quattro canali principali:

### 1. SOCIAL RECRUITING.

Utilizzando la piattaforma LinkedIn, vengono individuati i potenziali candidati, nonché vengono condivise iniziative di engagement dei dipendenti, come eventi e attività culturali, al fine di attrarre i nuovi talenti.

### 2. RECRUITMENT PROCESS OUTSOURCING (RPO)

Attraverso la collaborazione con apposite società esterne, esperte nel recruiting, vengono individuati le figure professionali maggiormente rispondenti ai profili ricercati all'interno del Gruppo, anche sulla base delle direttive fornite dai responsabili di funzione.

### 3. HEAD HUNTING

Almaxwave si avvale della collaborazione di aziende specializzate nella ricerca diretta di professionisti da inserire in ruoli apicali dell'organizzazione, in particolare ruoli commerciali.

### 4. PARTNERSHIP

Grazie alla creazione di un ecosistema virtuoso fra mondo accademico e imprenditoriale, collaborando con le eccellenze del territorio, creando relazioni di valore e innescando un sistema di scambio reciproco, i talenti vengono intercettati nei contesti dove innovazione e ricerca sono elementi fondanti. In quest'ottica sono stati realizzati investimenti in spin-off universitari e avviate collaborazioni internazionali con enti di ricerca e atenei di eccellenza.



Inoltre, Almaxwave si impegna a far emergere i talenti STEM assieme ad ELIS, un'organizzazione che realizza programmi di formazione e accrescimento di competenze adeguate all'evolversi delle professioni, con la quale nel corso del 2021 la Società ha partecipato all'ideazione del "Liceo TRED", ovvero una sperimentazione di liceo quadriennale per la transizione ecologica e digitale, per formare i giovani sulle competenze richieste in futuro, contrastando la povertà educativa e la dispersione scolastica e sostenendo l'orientamento alle discipline scientifiche. Il progetto è nato grazie alla collaborazione di una rete di scuole, università ed imprese che aderiscono al Consorzio CONSEL, dove le aziende aiutano le scuole a individuare i temi di apprendimento richiesti dal futuro mercato del lavoro, offrono agli studenti l'opportunità di verificare le conoscenze apprese in situazioni reali, mettono a disposizione le loro strutture a livello mondiale per favorire esperienze all'estero e stimolare la capacità degli studenti di agire in contesti globali. Il Liceo TRED vedrà coinvolte 27 scuole della rete, distribuite in tutto il territorio nazionale, è stato avviato nel 2022 e si svolgerà nei prossimi quattro anni.



## Processo di inserimento in Almaxwave

Un'apposita procedura, definita a livello di Gruppo Almaxviva, definisce la gestione dei nuovi inserimenti, della mobilità interna, l'assegnazione alle strutture, la job rotation e le cessazioni. Per agevolare i nuovi entranti, Almaxwave segue una procedura strutturata in tre fasi principali:

### 1. Accoglienza in sede

- Benvenuto di colleghe e colleghi
- Fornitura di strumenti, pc e telefono aziendali
- Introduzione al ruolo e alle mansioni

### 2. Assegnazione di un tutor

- Supporto al neo-assunto
- Punto di riferimento per conoscenza dei processi interni e consapevolezza dei valori aziendali

### 3. Inserimento in sede

- Prima settimana di lavoro in ufficio per agevolare le relazioni
- Introduzione nel team, agli obiettivi e alle modalità di lavoro

### 4. Formazione

- Training on the job
- Percorsi formativi

**Il rispetto dei protocolli aziendali per il contenimento della pandemia da Covid-19 sui luoghi di lavoro ha rafforzato in azienda l'onboarding guidato delle nuove risorse. Questo perché, in un momento storico in cui l'integrazione sociale e culturale diventa sempre più sfidante, Almaxwave ha ritenuto prioritario valorizzare con azioni puntuali la fase di ingresso in azienda della nuova risorsa.**

4.1.2

# La formazione per lo sviluppo delle persone

Per Almaxwave, la formazione rappresenta una leva strategica centrale, in quanto abilita la crescita individuale delle persone e di conseguenza, dell'organizzazione complessiva, migliorando il proprio operato e offrendo soluzioni in grado di rispondere alle sfide tecnologiche, organizzative, sociali e ambientali in costante evoluzione. Per Almaxwave, investire in formazione significa valorizzare le competenze e stimolare il pensiero creativo e laterale, garantendo un ambiente lavorativo stimolante, coinvolgente e appagante, in cui ciascuno possa esprimere al meglio le proprie abilità. Per questo motivo, lo sviluppo delle competenze poggia su tre pilastri: formazione, valutazione delle prestazioni e incentivazione.

Il piano di formazione di Almaxwave è strutturato per supportare ogni dipendente nell'acquisire competenze tecniche e strumenti adeguati al raggiungimento degli obiettivi presenti e futuri che caratterizzano le diverse progettualità del Gruppo.

La formazione manageriale è finalizzata a sviluppare le competenze trasversali, mentre la formazione specialistica è direttamente connessa all'attività svolta e al ruolo ricoperto. Il piano di formazione è definito ogni anno prendendo in considerazione le esigenze presentate dai responsabili di tutti i gruppi di lavoro.

Nel 2021, nonostante la pandemia, sono state erogate 1.474 ore di formazione, con una media di 5,5 ore pro-capite, registrando una diminuzione rispetto all'anno

1.474

ore di  
formazione

5,5

ore di  
formazione in  
media pro-capite

precedente, dovuta sia a difficoltà organizzative che alla necessità di limitare l'interazione virtuale, considerato che la formazione si è dovuta svolgere interamente in modalità on-line. Tutti i piani di formazione sono stati comunque portati a termine con successo.

Oltre alla formazione tradizionale, Almaxwave incentiva lo scambio informale del «sapere» aziendale tra dipendenti. Per questo nel 2021 è proseguita l'iniziativa di Knowledge Management, che si svolge attraverso riunioni informali tra gruppi di lavoro nelle quali vi è un confronto sulle best practices emerse dai progetti. Gli obiettivi principali sono la massimizzazione della condivisione e lo scambio di idee, al fine di promuovere la cultura aziendale e una miglior efficienza operativa. Tra le attività previste, sono presenti: una sessione di condivisione delle best practice dell'NLP attivata da qualche anno, una sessione formativa sui temi di data science avviata da poco con corsi interni strutturati, una libreria suddivisa per argomenti che rappresenta la base del knowledge sharing, una sessione formativa sul project management in fase di partenza e un programma per la creazione di tutorial per ogni practice.

## INCENTIVAZIONE DELLE PERFORMANCE

Dal 2019 è stato implementato per le risorse di R&D un sistema di incentivazione delle performance individuali finalizzato ad accrescere il valore delle performance ed il vincolo di fiducia nei confronti dell'azienda. Il sistema prevede l'assegnazione, su base annuale, di obiettivi tecnici, legati alle competenze ed al contributo individuale richiesto. Attraverso l'incentivazione delle prestazioni individuali Almaxwave esprime cura e impegno nell'accrescere le competenze di collaboratori altamente qualificati, dedicati allo sviluppo di prodotti e di soluzioni tecnologiche competitive sul mercato.

100% dei dipendenti  
è valutato per  
le prestazioni

## VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il processo di valutazione delle prestazioni, definito a livello di Gruppo Almaxviva, si svolge con cadenza annuale e coinvolge direttamente tutti i dipendenti.

- Le valutazioni sono diversificate in base al ruolo/responsabilità organizzativa;
- A dirigenti e quadri vengono assegnati obiettivi quantitativi specifici, al raggiungimento dei quali viene corrisposto un premio;
- La popolazione dei laboratori di ricerca e sviluppo viene valutata in riferimento al raggiungimento di obiettivi di sviluppo misurabili all'interno dei laboratori, per cui è stato sviluppato un sistema di incentivazione dedicato;
- La restante parte delle persone viene valutata in base ad obiettivi qualitativi. In questo caso, le valutazioni sono omnicomprensive, in quanto riguardano sia aspetti tecnici sia le soft skills, e sono oggetto di colloquio tra responsabile e collaboratore, dal quale, grazie ad un dialogo aperto, possono emergere suggerimenti e considerazioni volti al miglioramento continuo.

## ADESIONE AL PROGETTO "MINDSET REVOLUTION" DI ELIS

L'AD Valeria Sandei ha partecipato alla definizione delle linee guida del progetto "Mindset Revolution". L'obiettivo del programma è supportare le persone ad affrontare la Quarta Rivoluzione Industriale, in cui la digitalizzazione e l'utilizzo di nuove tecnologie saranno sempre più pervasive, senza essere "sopraffatti" dall'avvento di "macchine intelligenti", ma imparando a collaborare con esse. Per farlo, è necessario da un lato acquisire nuove competenze, secondo il modello che è stato definito "Human-Digital"; dall'altro, sviluppare una "Lifelong Passion for Learning", acquisendo il mindset del continuous learning, che garantisca l'employability dei lavoratori e delle nuove generazioni che si affacciano al mondo del lavoro. Mindset Revolution trova le proprie radici nei bisogni che la nostra società mostra sempre più chiaramente, con particolare attenzione a temi prioritari come scuola, lavoro e impresa, dove intervenire tramite diversi approcci:

elis

- network più funzionale e aperto tra lavoratori e aziende;
- percorso di formazione continua e crescita professionale;
- innovazione costante;
- collegamento scuola/lavoro;
- scoperta della vocazione professionale;
- riduzione del gender gap e valorizzazione dell'empowerment femminile.

## 4.2

---

# Il Benessere e la Sicurezza prima di tutto

4.2.1

# Il perseguimento del benessere delle persone di Almawave

## IL PROGETTO BECOME E LE NUOVE MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

L'evento pandemico ha portato necessariamente ad un'evoluzione delle modalità e della pianificazione delle attività lavorative, nonché la necessità di progettare e sviluppare nuove soluzioni organizzative efficaci, nel rispetto delle disposizioni previste dallo stato emergenziale.

Per rispondere a tale sfida, il Gruppo AlmavivA ha avviato il progetto Become, grazie al quale ha rivoluzionato la propria organizzazione del lavoro, ripensando strumenti e strutture e realizzando un ambiente flessibile ed integrato di spazio fisico e digitale, ispirato ad un modello ibrido di smart working, fondato su fiducia, collaborazione, autonomia, responsabilità e orientamento all'efficienza e al risultato. Il progetto è stato finanziato nel 2021 da un investimento di circa 4,3 milioni di euro (addizionali rispetto al 2020) e verrà supportato da ulteriori 4,2 milioni di euro nel 2022. Almawave ha aderito e applicato il progetto Become nelle sue realtà italiane.

Il progetto si fonda su quattro pilastri: un modello organizzativo che valorizzi l'apporto individuale ai risultati aziendali, attraverso hybrid smart working e il potenziamento di collaborazione e comunicazione attraverso l'introduzione di strumenti innovativi; flessibilità e autonomia rispetto alla scelta di orari e luoghi di lavoro, favorendo il benessere organizzativo e la conciliazione di lavoro e vita privata; dotazioni tecnologiche innovative e all'avanguardia, come smartphone e PC portatili, che garantiscano efficienza e sicurezza dei dati gestiti; riconfigurazione degli spazi degli uffici tenendo conto delle esigenze di sicurezza e delle particolari necessità delle diverse funzioni aziendali.

Grazie al progetto Become, Almawave ha introdotto un approccio al lavoro in mobilità, nell'ambito del quale tutti i dipendenti possono svolgere la prestazione in luogo diverso dal proprio ufficio, con dotazioni, strumenti, connettività mobile e sicurezza dati che garantiscono maggiore flessibilità, sicurezza e continuità delle attività pianificate. Tuttavia, per poter creare relazioni di lavoro solide nel tempo e per mantenere vivo

€4,3M dedicati al Progetto Become nel 2021



SEQUE

## Il perseguimento del benessere delle persone di Almawave

lo spirito di gruppo e di appartenenza all'azienda anche tra colleghi di funzioni diverse, Almawave ha previsto giornate di presenza dei dipendenti in azienda su base settimanale/mensile sia per attività specifiche, che per riunioni con i propri responsabili e/o meeting allargati a più gruppi di lavoro per condividere anche momenti di pausa (breakfast meeting/lunch meeting, ecc).

Il modello organizzativo adottato con il Progetto Become permette di sviluppare rapporti lavorativi basati su fiducia, collaborazione e autonomia, valorizzando le persone e incrementando l'efficienza.

Il pilastro della flessibilità influisce sul benessere, la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro, permettendo un'equilibrata conciliazione tra attività lavorativa e vita privata. Questa modalità di lavoro impatta anche sull'ambiente, offrendo la possibilità di ridurre i consumi elettrici degli edifici e le relative emissioni.

Le nuove dotazioni tecnologiche fornite garantiscono migliori livelli di cybersecurity, tutela della privacy e protezione dei dati, elementi fondamentali per assicurare la continuità del business. In aggiunta, l'obsolescenza media delle dotazioni individuali è stata ridotta del 25%, garantendo allo stesso tempo una accurata gestione dei rifiuti elettronici e la possibilità di prolungare la vita utile dei nuovi dispositivi, che sono stati scelti secondo criteri di durevolezza di prodotto.

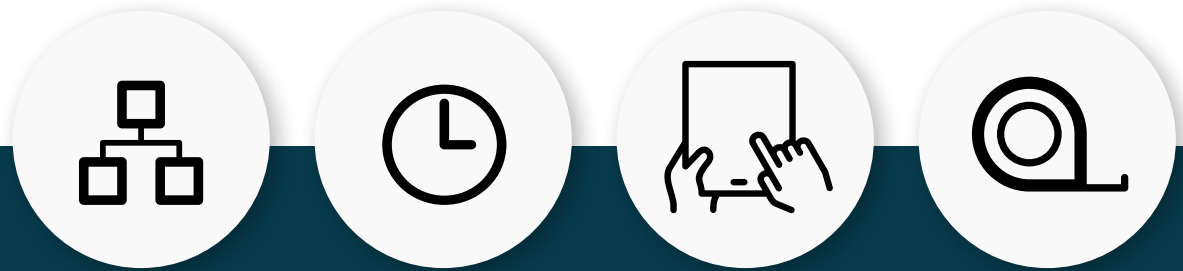
Infine, la riconfigurazione degli spazi ha permesso di efficientare l'architettura stessa degli uffici, in cui gli arredi sono stati razionalizzati e, ove possibile, riutilizzati per finalità sociali grazie alla collaborazione con associazioni del terzo settore. Inoltre, i materiali cartacei non più soggetti a conservazione obbligatoria vengono differenziati e avviati a distruzione certificata.

### BENEFIT

Anche nel 2021, Almawave conferma l'impegno nel creare benessere per le proprie persone introducendo benefit estesi, tra l'altro, a dipendenti part time e a tempo determinato.

I principali benefit riconosciuti sono:

- Assicurazione sanitaria per quadri, impiegati e dirigenti;
- Assicurazione sulla vita per soli dirigenti in Almawave Italia e PerVoice;
- Copertura per disabilità o invalidità per dirigenti, quadri ed impiegati presso Almawave e PerVoice;
- Piano di pensionamento per tutti i dipendenti;
- Piano di partecipazione azionaria per alcuni dirigenti con ruoli apicali;
- Piano di copertura relativo alla responsabilità civile degli amministratori;
- Fondo Cometa, per il versamento del TFR ed eventuali quote integrative, accessibile su base volontaria da tutti i dipendenti;
- Abbonamento per la palestra (Gympass) per i dipendenti del Brasile.



#### MODELLO ORGANIZZATIVO

Un modello organizzativo che valorizzi l'apporto individuale ai risultati aziendali, guidato da principi di fiducia, collaborazione, autonomia, responsabilità e orientato all'efficienza

- Hybrid smart working, che prevede una presenza in sede e a rotazione del 50% delle persone
- Collaborazione e comunicazione potenziate attraverso nuovi strumenti

PERSONE

TRANSIZ. DIGITALE RESPONSABILE

- Sviluppare rapporti lavorativi basati sulla fiducia, collaborazione e autonomia
- Valorizzazione delle persone
- Incremento dell'efficienza

#### FLESSIBILITÀ

Flessibilità e autonomia rispetto alla scelta di orari e luoghi di lavoro, collegate ad una piena responsabilizzazione su obiettivi e risultati

- Ambiente integrato di spazio fisico e digitale
- Favorire la collaborazione e il benessere organizzativo
- Conciliazione di lavoro e vita privata

PERSONE

AMBIENTE

- Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni

#### DOTAZIONI TECNOLOGICHE

Dotazioni tecnologiche innovative e all'avanguardia fornite a ciascun dipendente che garantiscano efficienza e sicurezza dei dati

- Sostituzione di tutti i pc desktop con portatili e fornitura ai dipendenti che ne erano sprovvisti
- Smartphone e SIM aziendali sicuri e interconnessi

GOVERNANCE

TRANSIZ. DIGITALE RESPONSABILE

AMBIENTE

- 25% riduzione dell'obsolescenza media delle dotazioni individuali
- Protezione dei dati e sicurezza garantite da software di protezione e corsi di formazione

#### RICONFIGURAZIONE DEGLI EDIFICI

Riconfigurazione degli spazi in relazione alle esigenze di sicurezza e in base alle particolari necessità delle diverse funzioni aziendali

- Right sizing e riassetto dello spazio
- Workplace prenotabili via App
- Regole e linee guida di precauzione e prevenzione
- Superamento del concetto di postazione fissa assegnata

DESCRIZIONE

INIZIATIVE

IMPATTO SU SOSTENIBILITÀ

BENEFICI

4.2.2

## Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

Almawave promuove la cultura della sicurezza fondata sulla prevenzione. La funzione Salute e Sicurezza presidia il tema a livello di Gruppo AlmavivA, per tutte le società, dando sostanza ai valori della consapevolezza, conoscenza, condivisione e collaborazione. Nello specifico, le procedure del Gruppo AlmavivA sono allineate ai più alti standard internazionali e nazionali e i processi aziendali si svolgono nel rispetto delle procedure e delle norme operative, attraverso la verifica degli ambienti di lavoro e l'adozione di ogni altro accorgimento funzionale allo scopo.

La governance della salute e sicurezza vede al vertice il datore di lavoro (nella persona dell'Amministratore Delegato) il quale nomina il delegato del datore di lavoro, il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) e i medici competenti, uno dei quali assume il ruolo di coordinatore. Gli stessi si incontrano periodicamente per operare la valutazione dei rischi, anche attraverso sopralluoghi nei luoghi di lavoro. Il medico competente gestisce in autonomia le cartelle sanitarie da lui custodite in formato elettronico e comunica al datore di lavoro esclusivamente le informazioni riferite ai giudizi di idoneità alla mansione.

Almawave applica le linee guida e le best practice del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro del Gruppo AlmavivA, definito in conformità con la norma internazionale UNI/EN/ISO 45001:2018, promuovendo un miglioramento continuo delle prestazioni in materia di salute e sicurezza

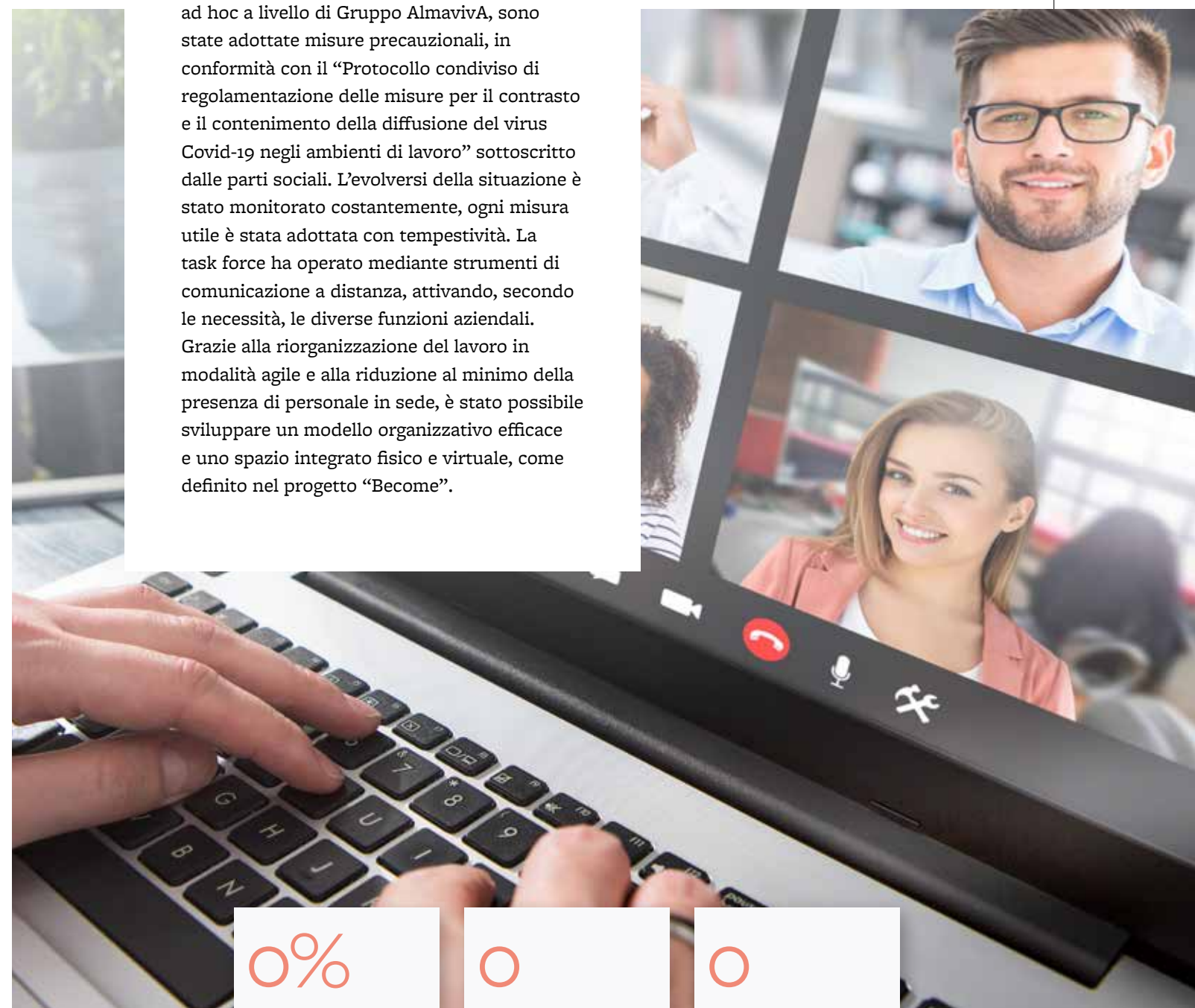
L'approccio strategico e la cultura aziendale orientati alla prevenzione e alla protezione viene supportato da un monitoraggio costante dei fenomeni infortunistici all'interno di tutte le Società del Gruppo. Nel 2021, non si sono riscontrati infortuni.

La formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro è garantita a tutti i lavoratori. I contenuti sono definiti sulla base dei riferimenti normativi e del contesto aziendale di riferimento. In collaborazione con l'Organismo Paritetico Territoriale (OPT), vengono definiti i contenuti e le modalità di erogazione dei corsi in materia di salute e sicurezza, così da captare al meglio le esigenze formative di tutti i lavoratori. I corsi erogati da Almawave, in particolare, prevedono una formazione di base della durata di otto ore (quattro ore di formazione generale e quattro di formazione specifica) e corsi di aggiornamento quinquennale della durata di sei ore. Dal 2020, stante l'emergenza Covid-19, i corsi sono erogati in modalità e-learning.

In ottica di prevenzione, tutti i lavoratori Almawave si sottopongono a visite mediche sia al momento dell'ingresso in Azienda sia periodicamente, sia in caso di assenze superiori a 60 giorni per motivi di salute o, eventualmente, su loro esplicita richiesta. Le visite mediche si eseguono in Azienda. Le cartelle sanitarie sono gestite dai medici competenti mediante un applicativo con accesso riservato, nel rispetto della riservatezza delle informazioni personali sulla salute dei lavoratori. Quando richiesta, la cartella viene consegnata al lavoratore in busta chiusa.

## La gestione dell'emergenza COVID-19

Fin dai primi mesi del 2020, con il coordinamento di una task force istituita ad hoc a livello di Gruppo AlmavivA, sono state adottate misure precauzionali, in conformità con il "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto dalle parti sociali. L'evolversi della situazione è stato monitorato costantemente, ogni misura utile è stata adottata con tempestività. La task force ha operato mediante strumenti di comunicazione a distanza, attivando, secondo le necessità, le diverse funzioni aziendali. Grazie alla riorganizzazione del lavoro in modalità agile e alla riduzione al minimo della presenza di personale in sede, è stato possibile sviluppare un modello organizzativo efficace e uno spazio integrato fisico e virtuale, come definito nel progetto "Become".



0%

Tasso infortuni sul lavoro nel 2021

0

Infortuni nel 2021

0

Giornate lavorative perse a causa infortuni nel 2021

## 4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione

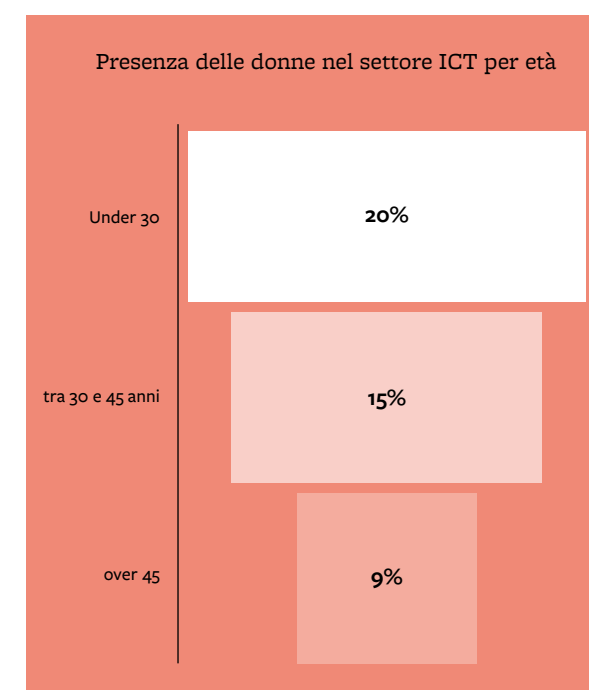
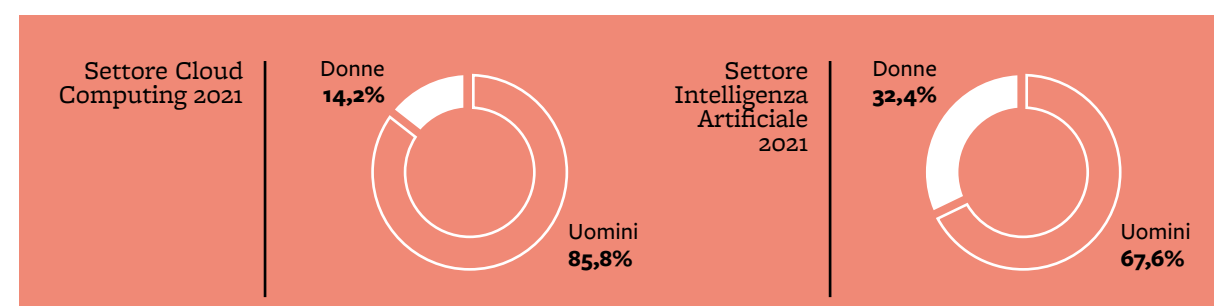
### IL DIVARIO DI GENERE NEL MONDO ICT E L'IMPEGNO DI ALMAWAVE

Come evidenziato dall'ultima analisi sulla disparità di genere del World Economic Forum, i mercati del lavoro continuano a mostrare persistenti tendenze in riferimento alla segregazione delle occupazioni tra i generi<sup>1</sup>. Tra i settori industriali considerati, quello ICT & Software presenta una delle situazioni più critiche: la presenza femminile nel settore è ferma al 31%, dato che si attesta in leggero miglioramento rispetto al 2015. Le disparità aumentano se si considerano i comparti tecnologici avanzati, come quello dell'Intelligenza Artificiale, dei Big Data o del Cloud Computing. Da febbraio 2018 infatti, la disparità di genere in questi settori ha visto progressi minimi: la quota di donne nel Cloud Computing è pari al 14,2%, con un miglioramento dello 0,2%, mentre la quota di donne nei ruoli Data e AI è pari al 32,4%, in calo dello 0,1% rispetto al 2018.

L'analisi del World Economic Forum evidenzia che il numero ridotto di figure femminili nelle discipline STEM, spesso classificato come "fenomeno legato all'offerta", può in realtà dipendere dalla presenza di bias più profondi<sup>2</sup>. L'esperienza sociale dell'apprendimento nelle classi STEM e del lavoro nei campi tecnologici, che plasmano la potenziale base di impiegati delle professioni, rendono quest'ultime distintamente a prevalenza maschile. Solo un terzo dei laureati in scienze, tecnologia, ingegneria e matematica sono donne<sup>3</sup>. Ulteriori bias vengono identificati nei processi di recruiting, che spesso utilizzano algoritmi e dataset tipicamente maschili, ma anche durante l'intera carriera lavorativa femminile, dove la partecipazione delle donne sembra diminuire con l'età. Infatti, un fenomeno osservato in particolare nel settore dell'ICT è il "leaky pipeline", ovvero l'uscita graduale delle

donne man mano che salgono nella scala della carriera, è infatti molto presente nel settore ICT: le donne sotto i 30 anni con una laurea in ICT costituiscono il 20% del settore, che scende al 15,4% per le donne tra i 31 e i 45 anni e al 9% per le donne oltre i 45 anni.

L'eliminazione delle barriere sociali nei percorsi scolastici e accademici in discipline STEM, la diffusione di una cultura aziendale che valorizzi la diversità, la creazione di una cultura del lavoro più inclusiva e flessibile sono elementi essenziali per ridurre il divario professionale uomo-donna<sup>4</sup>. Le stesse tecnologie AI, come riportato da un'ulteriore analisi del World Economic Forum<sup>5</sup>, possono diventare validi strumenti per identificare e correggere eventuali bias legati alla diversità di genere. Per esempio, alcune tecnologie AI sono in grado di esaminare quantità elevate di domande di lavoro, in modo dettagliato, specifico e incondizionato, eliminando così la presenza di bias legati alla diversità di genere all'interno dei processi aziendali. Queste tecnologie possono essere impiegate per supportare le politiche e le pratiche aziendali, fornire analisi tempestive, identificare e ridurre i pregiudizi, introdurre maggiore trasparenza e visibilità e sostenere la formazione dei dipendenti. Almaxwave, consapevole del divario di genere ancora fortemente presente nel settore in cui opera, si impegna formalmente per favorire la diversità in ogni sua forma, rendendo tale impegno parte integrante della propria mission.



1. Global Gender Gap Report 2021, Insight Report, World Economic Forum, \*WEF\_GGGR\_2021.pdf (weforum.org)  
 2. "Gender bias" si può tradurre con "effetto di distorsione legato al genere" oppure "distorsioni che si sono verificate in quanto non sono state considerate in modo opportuno le differenze di genere", oppure anche "pregiudizi legati al genere". Il bias di genere si manifesta per esempio in una pianificazione in cui non si considera che donne/ragazze e uomini/ragazzi, in base alla loro diversa posizione sociale, possono avere esigenze e interessi diversi.  
 3. Women in digital scoreboard 2021, The European Commission, Women in Digital Scoreboard 2021 | Shaping Europe's digital future (europa.eu)

4. Are We Really Closing the Gender Gap in Tech?, Forbes, 2021, Are We Really Closing The Gender Gap In Tech? (forbes.com)  
 5. Diversity, Equity and Inclusion 4.0: A toolkit for leaders to accelerate social progress in the future of work, 2020, World Economic Forum, WEF\_NES\_DEI4.0\_Toolkit\_2020.pdf (weforum.org)

SEQUE

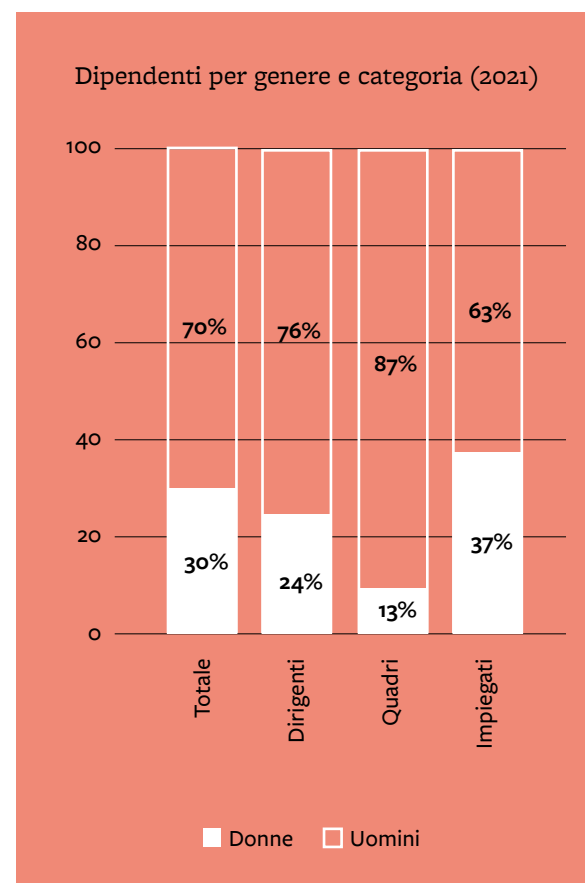
## La promozione della diversità e dell'inclusione

Nella cultura aziendale di Almaxwave, la diversità è un valore che va tutelato e promosso per garantire un luogo di lavoro inclusivo e privo di pregiudizi di genere, valorizzare l'unicità di ogni persona e farne un punto di forza per l'azienda. Il forte slancio innovativo di Almaxwave è abilitato anche dalla diversità di prospettive, che favoriscono il progresso e rappresentano un vantaggio competitivo. L'impegno del Gruppo è sostenuto da una governance particolarmente attenta ai temi della diversità e dell'inclusione: dal 2007 infatti Valeria Sandei è Amministratore Delegato dell'azienda e la sua attenzione per le tematiche di genere rappresenta non solo un segnale forte per tutti i dipendenti, ma incorpora un'altra delle frontiere innovative di Almaxwave.

L'impegno di Almaxwave per la parità di genere si sviluppa su tre direttive principali:

- Sensibilizzare le giovani generazioni delle scuole secondarie e delle università attraverso la condivisione di esperienze femminili di successo che hanno caratterizzato l'azienda;
- Garantire la parità di trattamento e opportunità per gli uomini e le donne in termini di accesso, selezione, assunzione, promozione, formazione e condizioni di lavoro;
- Avere consapevolezza degli stereotipi di genere ed incentivare un modello di leadership che incoraggi la diversità nei vari team.

Inoltre, Almaxwave agisce attivamente insieme a tutto il gruppo AlmaxivA partecipando a giornate di recruitment dedicate alle donne che hanno intrapreso un percorso universitario nell'ambito delle discipline di Scienza, Tecnologia, Ingegneristica e Matematica (STEM).



### LA DIVERSITÀ NELLA FORZA LAVORO DI ALMAWAVE

In Almaxwave nel 2021 le donne rappresentano un terzo della forza lavoro, dato in continuità con l'anno precedente. L'Azienda monitora e misura i suoi progressi in termini di diversità, per migliorare il suo approccio e rendere la sua cultura sempre più attenta e inclusiva. Almaxwave si impegna per tutelare le pari opportunità, e si assicura che ogni persona si senta apprezzata per le proprie abilità e competenze lavorative, indipendentemente dalle caratteristiche personali. L'attenzione viene posta sulla professionalità e sul merito, sia per valorizzare chi già fa parte dell'azienda, sia per i neoassunti. Infatti, il processo di recruiting di Almaxwave si basa in primo luogo sulle competenze e sulle conoscenze della persona, indipendentemente dal genere dei candidati. Anche a livello organizzativo Almaxwave, attribuendo le responsabilità in base alla seniority e a prescindere dal genere, ha diverse posizioni in organigramma presidiate da donne.



Nel 2021 Valeria Sandei, CEO Almaxwave, è stata inserita da Forbes Italia tra le 100 personalità femminili "Donne vincenti", accomunate da leadership e creatività, che si sono contraddistinte nel corso dell'anno per impegno, tenacia e competenza. Nel corso del 2021, Almaxwave, grazie al programma "Sistema Scuola Impresa", il quale ha come obiettivo quello di contribuire a ricondurre la Scuola Italiana alla sua originaria vocazione di centro educativo, ha partecipato ad incontri di "Role Model" per l'orientamento degli studenti delle scuole alla scoperta della propria vocazione professionale e sostenere nelle ragazze la scelta di percorsi STEM. Il confronto degli studenti con "Role Model" femminili, ovvero professioniste aziendali che incarnano modelli virtuosi di approccio al lavoro, è il tratto saliente del percorso di riconoscimento di talenti e vocazioni. Il Progetto offre a docenti e studenti modelli di figure

femminili dell'eccellenza italiana, professioniste aziendali che si sono dimostrate capaci di incidere nel contesto in cui operano e lo hanno fatto con entusiasmo e determinazione, in cui potersi rispecchiare, in cui poter riconoscere talenti inespressi e percorsi possibili, accogliendo e valorizzando tutte le diversità.

Nel mese di ottobre 2021, Almaxwave ha partecipato, rappresentata dall'AD Valeria Sandei, al seminario internazionale "Donne, Economia & Potere" organizzato dalla Fondazione Marisa Bellisario, network di energie e competenze, lobby del merito, rete di dialogo e confronto impegnata a costruire un Paese a misura di donne e di crescita. Nella tavola rotonda moderata dalla giornalista Maria Latella, aperta da Maria Cristina Messa, Ministro dell'Università e della Ricerca, si è discusso del tema "donne e Intelligenza Artificiale"

/ SEGUE

## La promozione della diversità e dell'inclusione

### L'IMPEGNO DI ALMAWAVE PER I DIRITTI DI OGNI PERSONA

Per Almaxwave il tema “diversità ed inclusione” acquisisce un significato molto ampio, che va oltre il divario di genere. La Società riconosce e promuove la propria responsabilità nella tutela dei diritti di tutte le persone, applica i principi del proprio Codice Etico in ogni circostanza e si ispira ai più alti standard internazionali. Almaxwave si impegna, lungo tutta la catena del valore, a sviluppare le proprie attività di business in maniera responsabile, rispettando norme locali, nazionali ed internazionali a tutela dei diritti umani. Di conseguenza, Almaxwave rifiuta qualsiasi forma di lavoro forzato, minorile e condanna ogni forma di sfruttamento dei lavoratori, nonché qualsiasi tipologia di abuso o costrizione psicologica o fisica. Inoltre, Almaxwave garantisce la libertà di associazione e contrattazione collettiva e tutela i propri dipendenti attraverso l'implementazione di misure volte a garantirne la salute e la sicurezza.

Ogni forma di violenza e molestia sul lavoro è vietata ed è promossa una cultura aziendale basata sul rispetto, sulla professionalità e sulla non discriminazione. Ogni persona di Almaxwave ha la responsabilità di lavorare insieme a ogni altra, contribuendo alla creazione di un ambiente di lavoro sano, segnalando condotte o episodi non in linea con le policy aziendali. Al fine di tutelare i diritti di ognuno, sono messi a disposizione appositi canali di segnalazione (es.: whistleblowing) e la tempestiva gestione degli episodi segnalati (vedi paragrafo Responsabilità di Business). L'impegno di Almaxwave nella tutela e promozione dei diritti umani è dimostrato dall'assenza, nel corso del 2020 e del 2021, di episodi di discriminazione segnalati.

Tra le iniziative per la tutela dei diritti e di ogni diversità, particolare importanza riveste l'adesione di Almaxwave e del Gruppo Almaxviva al Disability Pride Network, organismo che promuove i diritti civili delle persone con disabilità e ne persegue la piena inclusione sociale, che ha portato il Gruppo a sottoscrivere la Carta Comune dei Valori. Si tratta di una rete internazionale formata da realtà che condividono gli stessi valori e obiettivi, orientata a promuovere e affermare un nuovo modo di vivere, pensare e valorizzare le persone con disabilità. Almaxwave e Pervoice, nel ruolo di partner digitali, hanno apportato un contributo concreto, attraverso le loro soluzioni e tecnologie di riconoscimento vocale, con sottotitoli che hanno accompagnato ogni intervento dell'evento. Questo è un esempio di come la tecnologia sia uno strumento importante per abbattere barriere che impediscono inclusione, l'empowerment e l'esercizio dei diritti di persone con disabilità.



## 4.4 Una catena di fornitura responsabile

La maggior parte dei fornitori di Almaxwave è costituita da terzi specializzati in servizi informatici. Gli acquisti del Gruppo riguardano, principalmente, hardware, software di base e middleware per uso interno, servizi di telecomunicazione mobile e fissa, viaggi, servizi professionali informatici.

Nel riconoscere la fondamentale importanza del presidio degli impatti indiretti derivanti dalle proprie relazioni di business, Almaxwave si impegna a garantire il rispetto dei valori etici, sociali, dei diritti umani e la gestione degli aspetti ambientali anche da parte dei propri fornitori. Per tale motivo, i partner con i quali l'Azienda si interfaccia devono assicurare la sottoscrizione del Codice Etico, assicurando la coerenza del loro operato con i principi di sviluppo sostenibile definiti dalle procedure del Gruppo Almaxviva.

Nella fase di qualificazione dei fornitori viene richiesta la compilazione di un questionario di Social Accountability, Sostenibilità Ambientale ed Efficienza Energetica. Tale questionario permette al Gruppo di accertare la rispondenza del fornitore ai requisiti delle norme SA8000, ISO14001 ed ISO 50001, con particolare riferimento alle tematiche relative ai diritti umani elencati ad inizio capitolo. Inoltre, per garantire l'effettivo rispetto dei principi di Responsabilità Sociale, di Sostenibilità Ambientale ed Efficienza Energetica, vengono eseguiti degli Audit sociali ai fornitori con un pre-avviso di 30 giorni.

Nel 2021, il 40% dei nuovi fornitori è stato valutato secondo criteri sociali e ambientali, un valore in diminuzione (-22%) rispetto a quello registrato nell'anno precedente pari al 62%. Rispetto al valore dell'ordinato, la percentuale degli ordini di acquisto emessi verso fornitori valutati secondo criteri sociali e ambientali raggiunge il 64% contro il 98% dell'anno precedente. Il fenomeno è da segnalare quale specificità del 2021, anno nel quale Almaxwave è stata quotata in borsa, con conseguente necessità e requisiti obbligatori di fare affidamento verso specifiche aziende incaricate di gestire il processo.



# 40%

fornitori valutati secondo  
criteri sociali e ambientali

# 05

## Ambiente

5.1

# L'impegno di Almawave per l'Ambiente

La cura dell'ambiente per Almawave è trasversale ad ogni attività e si concretizza sia nello sviluppo e nell'offerta di prodotti e servizi tecnologici che supportino i clienti nella transizione ecologica, sia nella gestione ambientale interna ai processi e alle prassi aziendali.

Almawave aderisce dal 2008 al progetto AlmavivA Green, attraverso il quale vengono gestiti i diversi aspetti ambientali, dagli impatti delle attività aziendali alle soluzioni green per i clienti, declinando le azioni su tre direttrici di intervento.

## Le direttrici del progetto "AlmavivA Green"



### Azienda Green

Attuare modelli di comportamento, interventi organizzativi e gestione di impianti e logistica per ridurre i consumi e l'impatto ambientale ed energetico delle attività aziendali.



### Green It

Promuovere un approccio all'uso efficiente delle tecnologie dell'informazione per ridurre il consumo di risorse, massimizzare l'efficienza energetica dei servizi erogati e dei prodotti durante l'intero ciclo di vita.



### Soluzioni Green per l'ambiente

Valorizzare e sviluppare esperienze, competenze e tecnologie per innovare l'offerta commerciale dell'azienda in campo ambientale ed energetico.

Internamente, l'Azienda presidia le tematiche ambientali con appositi sistemi di gestione, valuta i rischi ambientali e climatici correlati al business e monitora costantemente i propri impatti sull'ambiente. A supporto di queste attività, il Gruppo AlmavivA ha istituito il Green Team, composto dai responsabili di diverse funzioni aziendali con competenze multidisciplinari.

Nell'ambito del sistema di gestione integrato del Gruppo AlmavivA, Almawave applica le best practice del Gruppo AlmavivA relative a tre standard ambientali di riferimento:



Il sistema di gestione ISO 14001 permette di gestire la conformità agli standard ambientali: fornisce una struttura per l'integrazione delle pratiche di gestione ambientale e permette di perseguire la protezione dell'ambiente, la prevenzione dell'inquinamento, nonché la riduzione del consumo di energia ed altre risorse.



Il «Sistema di gestione dell'energia» ISO 50001 comporta l'adozione di politiche e procedure e la definizione di obiettivi per raggiungere un aumento dell'efficienza energetica, una riduzione dei costi e un miglioramento delle prestazioni energetiche nella gestione delle attività direttamente imputabili all'azienda.



Il sistema di gestione delle emissioni di gas a effetto serra ISO 14064-1 consente di certificare la validità dei sistemi e dei processi aziendali per la misurazione dei gas clima-alteranti, di comprovare la validità di inventari e strumentazioni e di controllare consumi ed emissioni, fissando obiettivi di miglioramento delle prestazioni, nell'ottica di una loro riduzione progressiva.

Nel favorire la mitigazione e l'adattamento al cambiamento climatico, la Società si impegna a portare avanti progetti, buone pratiche e iniziative, nel rispetto dei Principi della Dichiarazione di Rio de Janeiro del 1992. Tra i principi delineati è presente il Principio di Precauzione, in cui Almawave si riconosce inte-

gralmente, il quale sancisce che, in caso di rischio di danno grave o irreversibile, l'assenza di una piena certezza scientifica non deve costituire un motivo per differire l'adozione di misure adeguate ed effettive, anche in rapporto ai costi, dirette a prevenire il degrado ambientale.

## 5.2

# Il ruolo di Almaxwave nella lotta al cambiamento climatico

Almaxwave misura le proprie performance ambientali per comprendere gli impatti delle proprie attività sull'ambiente ed attuare azioni di miglioramento. Per l'Azienda, gli aspetti ambientali più rilevanti sono relativi ai consumi energetici e agli spostamenti delle persone per viaggi di lavoro o nel tragitto casa-ufficio, mentre la gestione della risorsa idrica e dei rifiuti è in capo al Gruppo Almaxviva, di cui Almaxwave segue le direttive.

## CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

I consumi energetici rappresentano un aspetto ambientale prioritario per Almaxwave, che si è impegnata nel rendere i propri uffici e Data Center (di proprietà del Gruppo Almaxviva, a cui Almaxwave si appoggia per lo svolgimento di alcune attività di business) dei complessi ad alta efficienza, attraverso molteplici interventi di efficientamento energetico.

Il Gruppo Almaxviva, nell'ambito del sistema di gestione integrato ambiente-energia, ha svolto un'analisi dei rischi e delle opportunità per quanto riguarda i consumi energetici delle proprie sedi, comprese quelle di Almaxwave. Tale analisi ha preso in considerazione le sedi e i relativi impatti, tra cui l'alimentazione di tutti i sistemi ICT aziendali, il riscaldamento, il raffrescamento e l'illuminazione degli uffici. In particolare, è stato implementato un Processo di Pianificazione Energetica, attraverso il quale poter identificare, partendo dall'analisi delle attività che influenzano i consumi energetici, un piano di azione per il miglioramento delle prestazioni energetiche.



## IL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE ENERGETICA

Tra le iniziative di miglioramento, incluse nel progetto «Almaxviva Green», è stato realizzato - in collaborazione con l'ENEA<sup>1</sup> - il sistema Smart Energy Management (SEM), che consente il monitoraggio e l'analisi dei consumi energetici negli edifici, attraverso una piattaforma informatica proprietaria connessa ad una estesa rete di sensori. Il

sistema è operativo fin dal 2010 in tutte le principali sedi del Gruppo ed è diventato anche un prodotto commerciale, con il quale vengono analizzati e gestiti numerosi siti anche di rilevanza nazionale.

Inoltre, nella sede di Roma Casal Boccone, presso la quale sono presenti gli uffici di Almaxwave, è stato integrato un sistema di building automation con funzionalità di automazione per la gestione dell'illuminazione delle parti comuni come corridoi, vani scala e sbarchi ascensori.

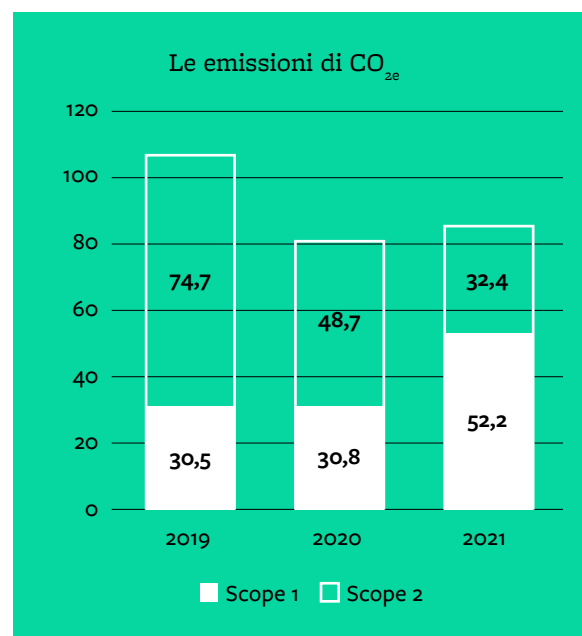
Nel 2021, i consumi totali di energia, dovuti all'utilizzo dei carburanti per la flotta auto e all'acquisto ed energia elettrica, ammontano a circa 1.251 GJ, in aumento rispetto al 2020 (+24%), ma in diminuzione rispetto ai consumi pre-pandemia del 2019 (-8%).



/ SEGUE

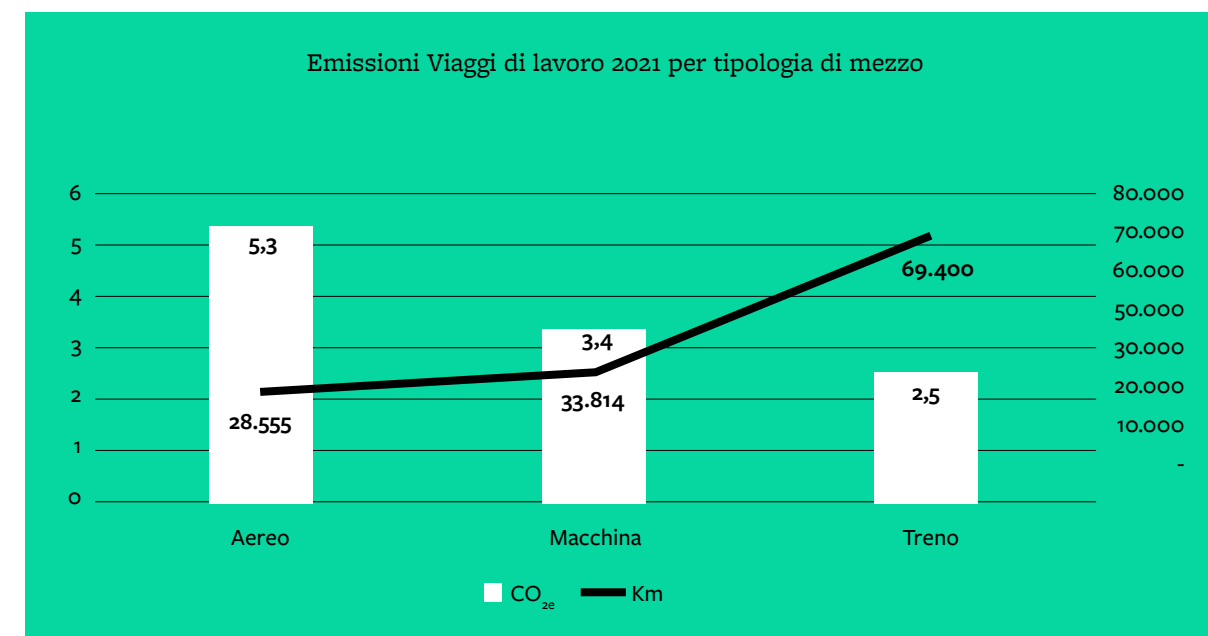
## Il ruolo di Almaxwave nella lotta al cambiamento climatico

Le emissioni totali (Location-based) relative alle attività di Almaxwave nel 2021 ammontano a 84,6 tonnellate di CO<sub>2e</sub>. Le emissioni dirette (Scope 1) correlate ai consumi di carburante risultano pari a 52,2 tonnellate di CO<sub>2e</sub> a fine 2021, con trend in aumento rispetto ai precedenti anni, dovuto in particolare alla crescita della Società (anche in termini di numero di dipendenti e di parco auto), alla ripresa delle attività post pandemia ed al maggior utilizzo dei mezzi della flotta aziendale. Le emissioni indirette (Scope 2), sono invece diminuite del 26% rispetto ai livelli pre-pandemia (32,4 tonnellate di CO<sub>2e</sub> del 2021 rispetto alle 88,8 tonnellate di CO<sub>2e</sub> del 2019), grazie anche all'avvio del progetto "Become" nel 2021 che, tramite lo smart-working strutturato e l'utilizzo "dinamico" delle infrastrutture, ha consentito di diminuire i consumi energetici degli edifici.



Oltre agli edifici, Almaxwave, per alcune attività di business, si avvale dei Data Center del Gruppo Almaxviva ed in particolare di quello di Scalo Prenestino a Roma, per il quale vengono effettuati investimenti periodici per rinnovi tecnologici dei macchinari volti all'ammodernamento dell'impianto e all'efficientamento energetico. Negli ultimi anni sono stati ridotti i consumi di oltre il 60%, mentre la potenza di calcolo complessiva è più che triplicata.

L'efficienza energetica dell'intero Data Center misurata in termini di PUE (Power Usage Effectiveness<sup>1</sup>) si attesta per il 2021 ad un valore di 1,4, collocando questa infrastruttura ad un elevato livello di efficienza. A questo aspetto si aggiungono le ulteriori certificazioni ISO 27001 sui Sistemi della Sicurezza delle Informazioni e ISO 22301 sulla continuità operativa (Business Continuity) possedute da tutti i Data Center del Gruppo.



### I VIAGGI DI BUSINESS

Tra le attività significative a livello ambientale per Almaxwave rientrano i viaggi di business, che, nel 2021, hanno contribuito ad emettere un totale di 11,2 tonnellate di CO<sub>2e</sub>, suddivise in viaggi:

- in aereo per un totale di 28.555 chilometri, corrispondenti all'emissione di circa 5,3 tonnellate di CO<sub>2e</sub>
- in macchina, per un totale di 33.814 km, corrispondenti a 3,4 tonnellate di CO<sub>2e</sub>
- in treno, dove sono stati percorsi 69.400 km, che hanno contribuito all'emissione di circa 2,5 tonnellate di CO<sub>2e</sub>.

### LA MOBILITÀ SOSTENIBILE DEL TRAGITTO CASA-LAVORO

La collocazione periferica delle sedi principali, l'attuale situazione di pandemia, unita ad un piano strutturale di smart working (Progetto Become) hanno consentito una riduzione molto significativa dell'uso dell'auto privata.

Al fine di minimizzare l'impatto ambientale della mobilità dei propri dipendenti, l'Azienda ha innanzitutto voluto comprendere meglio le necessità dei propri collaboratori, tramite una survey sulla mobilità sostenibile, svolta nel corso del 2021, che ha coinvolto 6.500 dipendenti del Gruppo Almaxviva, delle sedi di Milano, Segrate, Torino, Padova, Roma, Napoli, Cosenza, Palermo, Catania.

1. Il Power Usage Effectiveness (PUE) misura quanto efficiente è un centro di calcolo, o data center, nell'usare l'energia elettrica che lo alimenta. Il PUE valuta le prestazioni del centro dati calcolando il rapporto tra l'energia che utilizza nel suo complesso e quella utilizzata dai soli apparati IT, prese singolarmente. Il valore ottimale è 1, più il numero si allontana da 1, meno è efficiente il data center.

/ SEGUE

## Il ruolo di Almawave nella lotta al cambiamento climatico

I risultati del questionario hanno evidenziato l'uso preponderante dell'auto come mezzo di trasporto per raggiungere l'ufficio, sottolineando la scarsa efficienza del trasporto pubblico in termini di tempistiche e la difficoltà nell'utilizzo della bicicletta per la mancanza di piste ciclabili o le elevate distanze tra casa e luogo di lavoro.

Le iniziative proposte e maggiormente preferibili per i dipendenti sono:

- l'incentivazione dell'uso di auto elettriche e ibride plug-in, attraverso l'installazione di un numero maggiore di colonnine di ricarica presso le sedi principali;
- lo sviluppo del car pooling tra persone con le stesse esigenze di tragitto;
- l'incentivo alla sharing mobility (es. monopattini, scooter e biciclette elettriche in sharing).

I risultati della survey sono stati implementati all'interno del Piano spostamento casa-lavoro 2022 (in aggiornamento rispetto al Piano del 2021), contenente le azioni in corso e quelle pianificate, nell'ottica di realizzare un sistema di mobilità aziendale efficiente, smart e sostenibile.

### LA GESTIONE DEI CONSUMI IDRICI DI ALMAWAVE

I consumi idrici di tutti i siti maggiormente rilevanti sono inseriti nel Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 140001 e, in aggiunta, l'acqua consumata dal sito principale di Roma Casal Boccone viene monitorata in tempo reale attraverso l'uso della piattaforma SEM. L'utilizzo di questa preziosa risorsa è in costante e generalizzata diminuzione e, nel sito di Roma, si è deciso dal 2018 di non utilizzare più l'acqua di falda per l'irrigazione dei giardini.

### LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Al 2021, Almawave non risulta essere produttrice di rifiuti, in quanto la gestione e lo smaltimento degli stessi è delegato al Gruppo AlmavivA.

La Capogruppo, da diversi anni, si è fatta promotrice di alcune iniziative nell'ambito dell'Economia Circolare:

- Raccolta Sempreverde: per diffondere una cultura condivisa della tutela dell'ambiente ed educare a buone pratiche di raccolta differenziata, sono state installate apposite ecobox e cartellonistica nelle diverse sedi Almawave e diffuse nella rete intranet comunicazioni mirate.
- Progetto Acqua Chiara, attraverso il quale i distributori automatici di acqua in bottiglia sono stati sostituiti con erogatori plastic-free. Inoltre, è stata lanciata una campagna sull'uso responsabile della risorsa idrica, attraverso una comunicazione mirata e l'utilizzo di affissioni e della rete intranet aziendale.

Infine, in coerenza con gli standard del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001, nel 2021 il Gruppo AlmavivA ha svolto una straordinaria attività di smaltimento materiali nell'ambito della riorganizzazione degli uffici per il Progetto Become;

- Sono stati differenziati e avviati all'eliminazione certificata materiali cartacei, documenti e materiale di archivio;
- Per i materiali d'arredo, dismessi quelli più antiquati, Almawave ha privilegiato la strada del riutilizzo. I più funzionali sono stati mantenuti fra le riserve di magazzino per futuri impieghi o hanno trovato nuova vita, con finalità sociali, attraverso alcune realtà del terzo settore e del territorio in cui operiamo.



06

Allegati

## 6.1.1 Principi e criteri di reporting

### STANDARD, LINEE GUIDA E RACCOMANDAZIONI

Il secondo Report di Sostenibilità di Almaxwave, redatto con periodicità annuale, ha l'obiettivo di illustrare gli impatti di sostenibilità materiali per Almaxwave e per i suoi principali stakeholder considerando l'intera catena del valore, descrivendo l'andamento della gestione degli aspetti non finanziari, le politiche, le attività, i principali risultati raggiunti nell'anno e gli impegni futuri in relazione alle attività di Almaxwave e delle sue società controllate. Il documento, approvato da parte del Consiglio di Amministrazione di Almaxwave in data 14 settembre 2022, è predisposto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (GRI Standards) della Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "In accordance - Core", al fine di fornire una rappresentazione puntuale e quantitativa delle performance ottenute. Nel paragrafo "GRI Content Index" è presente l'elenco degli indicatori GRI rendicontati e il riferimento al paragrafo del documento in cui sono presenti le informazioni ad essi associate.

I principi utilizzati per la definizione dei contenuti del Report di Sostenibilità sono, quindi, quelli indicati dai GRI Standards:

- Completezza: le tematiche materiali trattate nel Report di Sostenibilità sono ricoperte nella loro interezza e rappresentano gli aspetti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di Almaxwave, permettendo in questo modo una valutazione completa delle performance della Società nell'anno di rendicontazione;
- Contesto di sostenibilità: le performance di Almaxwave sono presentate nel contesto più ampio della sostenibilità;
- Inclusività degli stakeholder: nel presente Report di Sostenibilità vengono riportati i portatori d'interesse di Almaxwave e le modalità con le quali si è tenuto conto dei loro interessi nella definizione dei contenuti del Report di Sostenibilità;
- Materialità: i temi rendicontati sono stati individuati sulla base della loro rilevanza per il business dell'azienda oltre che per i propri stakeholder.

- Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Report di Sostenibilità sono stati seguiti i principi di qualità definiti dal GRI.
- Accuratezza: il livello di dettaglio dei contenuti riportati nel presente Report di Sostenibilità risulta adeguato alla comprensione e valutazione delle performance di sostenibilità di Almaxwave nel periodo di rendicontazione;
- Affidabilità: i dati presentati nel documento sono stati raccolti, elaborati e validati dai responsabili di ogni funzione;
- Chiarezza: la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di tabelle per rappresentare le performance della Società rendono il presente Report di Sostenibilità fruibile e di facile comprensione per i portatori di interesse;
- Comparabilità: gli indicatori presentati nel Report di Sostenibilità fanno riferimento al biennio 2019-2020 e il loro andamento nel corso degli anni è sempre commentato in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di Almaxwave nel tempo;
- Equilibrio: i contenuti del presente documento riportano in maniera equilibrata le performance di Almaxwave nel periodo di rendicontazione;
- Tempestività: il presente documento prende in considerazione eventi avvenuti successivamente al 31 dicembre 2020 che possano risultare significativi per la valutazione delle performance di sostenibilità di Almaxwave da parte dei portatori di interesse.

### PERIMETRO

I dati e le informazioni rendicontate considerano le Società italiane ed estere consolidate al 31 dicembre dell'anno di rendicontazione, ove non diversamente specificato. Il Perimetro di rendicontazione è costituito da Almaxwave S.p.A., PerVoice S.p.A., Almaxwave do Brasil S.p.A. e OBDA Systems (solo per il 2021). Alcuni processi organizzativi di governance fanno riferimento alle procedure del Gruppo Almaxviva S.p.A., la cui attuazione si estende a tutte le società.

### INDICATORI DI PERFORMANCE

I dati e gli indicatori di performance si riferiscono, ove non diversamente specificato, all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 e si riportano, inoltre, i dati 2020 e 2019 a fini comparativi.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni riportate nel Report di sostenibilità, selezionati sulla base di una analisi di materialità che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder (per approfondimenti si veda il paragrafo "1.5.2 Il processo di analisi di materialità"), ha previsto il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali delle Società appartenenti al gruppo Almaxwave e del gruppo Almaxviva S.p.A. per competenza. I dati sono stati elaborati mediante estrazioni, aggregazioni e calcoli puntuali e, ove specificatamente indicato, calcolati mediante stime. Non sono state escluse dalla rendicontazione specifiche attività. Nell'anno di rendicontazione non si segnalano cambiamenti significativi nella natura del business.

Per garantire la comparabilità delle performance nel tempo, i valori dell'anno di rendicontazione (2021) sono stati posti a confronto, tramite l'utilizzo di grafici e tabelle, con quelli relativi all'esercizio precedente. Le modalità di calcolo utilizzate per determinare gli indicatori sono riportate nel paragrafo "Metodologia di calcolo". In appendice sono riportate la tabella degli indicatori GRI suddivise per area di impatto rendicontate (Governance societaria, Transizione digitale responsabile, Persone, Ambiente) con riferimento ai paragrafi del documento, un elenco contenente le definizioni dei temi riconosciuti come materiali e una tabella di raccordo tra i temi materiali, gli aspetti GRI collegati e il perimetro degli impatti (GRI Content Index), che fungono da bussola per il lettore.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Report di Sostenibilità, ci si può rivolgere alla Direzione Investor Relations all'indirizzo e-mail: [investor.relations@almaxwave.it](mailto:investor.relations@almaxwave.it)

## 6.1.2 Metodologia di calcolo

| KPI                        | Metodologia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Governo societario         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Valore economico           | Il valore economico generato rappresenta la ricchezza generata dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività. Una parte significativa di questo valore viene a sua volta distribuito (valore economico distribuito), sotto forma di: costi operativi, salari e stipendi per i dipendenti, pagamenti ai fornitori di capitale e pagamenti alla Pubblica Amministrazione. La quota residuale di valore economico generato che non viene distribuito costituisce il valore economico trattenuto. Tutte le componenti di questi indicatori sono calcolate facendo riferimento alle singole voci degli Schemi di Bilancio pubblicati nella Relazione Finanziaria Consolidata di Almawave. |
| Formazione anti-corruzione | <b>E-learning</b> rivolto a risorse in contesto a basso/medio/alto rischio di corruzione. <b>Workshop generale:</b> eventi formativi in aula rivolti al personale in contesto ad alto rischio corruzione. <b>Job specific training:</b> eventi formativi in aula rivolti ad aree professionali in contesto a rischio corruzione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Persone                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Relazioni industriali      | <b>Dipendenti Coperti da Contrattazione collettiva:</b> si intendono quei dipendenti il cui rapporto di lavoro è regolato da contratti o accordi di tipo collettivo, siano essi nazionali, di categoria, aziendali o di sito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ore di formazione          | Ore erogate ai dipendenti Almawave tramite percorsi formativi (aula e distance) sia in autonomia anche in modalità training on the job. Le ore medie di formazione sono calcolate come ore di formazione totali diviso il numero medio di dipendenti nell'anno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tasso di turnover          | <b>Positivo:</b> Rapporto tra il numero delle assunzioni e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.<br><b>Negativo:</b> Rapporto tra il numero delle risoluzioni dei contratti a tempo indeterminato e l'occupazione a ruolo a tempo indeterminato dell'anno precedente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| KPI                | Metodologia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sicurezza          | <b>TRIR:</b> indice di frequenza di infortuni totali registrabili (infortuni sul lavoro con giorni di assenza, trattamenti medici e casi di limitazione al lavoro). Numeratore: numero di infortuni sul lavoro totali registrabili; denominatore: ore lavorate nello stesso periodo. Risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.000.                                                                                                                                                            |
|                    | <b>Indice di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze:</b> infortuni sul lavoro con giorni di assenza superiori a 180 giorni o che comportano una inabilità totale o permanente. Numeratore: numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze; denominatore: ore lavorate nello stesso periodo. Risultato del rapporto moltiplicato per 1.000.000.                                                                                                                                           |
|                    | Le attività svolte in Almawave sono di natura intellettuale e tipicamente d'ufficio, considerabili quindi a basso rischio infortunistico. <b>I pericoli principali</b> per i lavoratori identificati sono riconducibili essenzialmente agli infortuni in itinere.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ambiente           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Consumi energetici | I fattori di conversione utilizzati per la benzina, il gasolio, il CNG, il GPL, il metano, il biogas e l'energia elettrica provengono dal database Defra (Department for Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito), annualmente aggiornato 2019, 2020 e 2021.                                                                                                                                                                                                                           |
| Emissioni GHG      | <b>Emissioni Scope 1:</b> sono le emissioni direttamente generate dagli asset della Società. Le emissioni di GHG dirette comprendono i seguenti gas: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> e N <sub>2</sub> O. I fattori di emissione utilizzati per benzina, gasolio, CNG, GPL, metano e biogas provengono dal database Defra, annualmente aggiornato, per il 2019, 2020 e 2021;                                                                                                                      |
|                    | <b>Emissioni Scope 2 – Location Based:</b> sono le emissioni di GHG indirette relative alla generazione di energia elettrica e calore acquistati da terzi e consumati negli asset della compagnia. Le emissioni di GHG dirette comprendono i seguenti gas: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> e N <sub>2</sub> O. Il fattore di emissione utilizzato per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale secondo la metodologia Location based proviene dai Confronti internazionali Terna. |
|                    | <b>Emissioni Viaggi di Business:</b> sono le emissioni di GHG indirette relative al consumo di carburanti derivanti dai viaggi di lavoro e fanno parte della categoria di Emissioni Scope 3, ovvero le emissioni che si verificano esternamente all'organizzazione, a monte e a valle (I viaggi di business sono considerati a monte). I fattori di emissione utilizzati provengono dal database Defra, aggiornato al 2021.                                                                        |

6.2 Tabelle di correlazione

| Cluster                           | Tema materiale                                                                         | GRI & Titolo                    | Perimetro dei temi materiali |                                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|
|                                   |                                                                                        |                                 | Interno                      | Esterno                                      |
| Governance                        | Creazione di valore condiviso                                                          | GRI 201: Performance economiche | ✓                            | Clienti<br>Fornitori<br>Comunità finanziaria |
|                                   | Continuità del business e cybersecurit                                                 | -                               | ✓                            | Clienti                                      |
|                                   | Tutela della proprietà intellettuale                                                   | -                               | ✓                            |                                              |
| Transizione digitale responsabile | Tecnologia per l'uomo - People centered                                                | -                               |                              | Clienti                                      |
|                                   | Soluzioni green per i clienti<br>Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione | -                               |                              | Clienti                                      |
|                                   | Soluzioni green per i clienti                                                          | -                               |                              | Clienti                                      |
|                                   | Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali                             | -                               |                              | Clienti                                      |
|                                   | Innovazione                                                                            | -                               | ✓                            | Clienti                                      |
|                                   | Soddisfazione del cliente e qualità del prodotto e servizio                            | -                               |                              | Clienti                                      |
|                                   | Privacy e protezione dei dati                                                          | GRI 418: Privacy dei Clienti    |                              | Clienti                                      |

| Cluster  | Tema materiale                                            | GRI & Titolo                                                                  | Perimetro dei temi materiali |           |
|----------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|
|          |                                                           |                                                                               | Interno                      | Esterno   |
| Persone  | Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti | GRI 401-1: Assunzioni e turnover<br>GRI 404: Formazione e istruzione          | ✓                            |           |
|          | Benessere, salute e sicurezza sul lavoro                  | GRI 401-2: Benefit per i dipendenti<br>GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro | ✓                            |           |
|          | Diversità e inclusione                                    | GRI 405: Diversità e pari opportunità<br>GRI 406: Non discriminazione         |                              |           |
|          | Diritti Umani                                             | GRI 412: Valutazione del rispetto dei Diritti Umani                           |                              | Fornitori |
| Ambiente | Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico       | GRI 302: Energia<br>GRI 305: Emissioni                                        | ✓                            |           |

6.3 Definizione dei temi materiali

| Cluster                           | Tema                                                        | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SDGs                                                                                  |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Governance Societario             | Creazione di valore condiviso                               | Creare valore per tutti gli stakeholder (azionisti, dipendenti e fornitori, ecc.), generando benessere per la comunità e nuova ricchezza per il paese, coinvolgendo tutti gli stakeholder                                                                                                                                                                                                                                              |    |
|                                   | Continuità del business e cybersecurity                     | Garantire l'affidabilità dei sistemi informatici e delle infrastrutture IT offerte ai clienti, sviluppando servizi che pongono al centro la sicurezza dei dati minimizzando i rischi di cybersecurity. Adottare politiche e procedure allineate ai migliori standard internazionali quali il Sistema di Gestione ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni e il Sistema di Gestione ISO 9001 per la qualità dei processi aziendali |                                                                                       |
|                                   | Tutela della proprietà intellettuale                        | Tutelare le innovazioni tecnologiche su cui si fondano i prodotti aziendali, anche tramite l'eventuale deposito di brevetti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| Transizione digitale responsabile | Tecnologia per l'uomo – People centered                     | Applicare il linguaggio naturale alla tecnologia sviluppando soluzioni IT in grado di garantire una comunicazione più semplice, intuitiva, trasparente e inclusiva con il cliente, l'utente e il cittadino. In sintesi: creare una migliore experience.                                                                                                                                                                                |                                                                                       |
|                                   | Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione       | Contribuire allo sviluppo tecnologico e digitale, fornendo servizi digitali a supporto di imprese, istituzioni e cittadini. Sviluppare soluzioni che accrescano il benessere individuale e collettivo anche negli ambiti a maggior impatto sociale, come ad esempio la sanità, e che supportino l'inclusione digitale.                                                                                                                 |                                                                                       |
|                                   | Soluzioni Green per i clienti                               | Cogliere le opportunità offrendo ai clienti nuove soluzioni correlate a tematiche ambientali (es.: soluzioni 'Green IT' che hanno il minor impatto possibile sul clima e soluzioni 'IT for Green' per aiutarli a raggiungere le loro ambizioni di sostenibilità)                                                                                                                                                                       |  |
|                                   | Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali  | Abilitare la digitalizzazione dei clienti per consentire l'efficientamento dei processi aziendali mediante l'erogazione di soluzioni ad alto valore tecnologico.                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|                                   | Innovazione                                                 | Investire in attività di ricerca e sviluppo a supporto dell'integrazione armoniosa fra tecnologia e persona, mettendo quest'ultima al centro per supportarla nello sviluppo di soluzioni mirate e ad alto impatto sociale.                                                                                                                                                                                                             |  |
|                                   | Soddisfazione del cliente e qualità del prodotto e servizio | Porre al centro di tutte le attività il cliente, fornendo, in modo proattivo, il miglior servizio per aggiungere valore. Comprendere le esigenze dei clienti ed offrire i migliori servizi seguendo elevati standard di qualità.                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |
|                                   | Privacy e protezione dei dati                               | Tutelare la privacy dei dati personali sensibili dei clienti, operando con responsabilità nella loro gestione in conformità alle normative nazionali ed europee.                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |

| Cluster  | Tema                                                      | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SDGs                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Persone  | Valorizzazione del capitale umano, attrazione dei talenti | Creare e mantenere un'occupazione stabile e qualificata e favorire la crescita formativa dei dipendenti, stimolando il loro sviluppo professionale. Attrarre i migliori talenti e fidelizzare le persone, promuovendo un approccio al lavoro agile e orientato agli obiettivi. Creare un ecosistema con università ed enti di ricerca, promuovendo l'adesione a startup accademiche. Valorizzare la collaborazione con il mondo accademico al fine di creare collaborazioni virtuose tra accademia e impresa. |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|          | Benessere, salute e sicurezza sul lavoro                  | Promuovere un ambiente di lavoro accogliente, stimolante e positivo per il benessere delle persone, assicurando condizioni di lavoro che garantiscano il pieno rispetto del diritto alla salute, nonché elevati standard in materia di salute e sicurezza.                                                                                                                                                                                                                                                    | <br>                                                                                           |
|          | Diversità e Inclusione                                    | Favorire un contesto lavorativo inclusivo volto a garantire pari opportunità e a favorire la diversità come driver di innovazione organizzativa, promuovendo un modello di leadership al femminile. Disincentivare tutte le forme di discriminazione e promuovere la diversità generazionale, religiosa, sessuale, culturale e di genere come motore dell'innovazione e della competitività dell'azienda.                                                                                                     | <br><br> |
|          | Catena di fornitura responsabile                          | Assicurare che la sostenibilità non si limiti alle sole operazioni dell'impresa ma venga estesa ai fornitori valutandone, oltre alla qualità, il servizio, i costi, il supporto tecnico e l'impatto sociale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|          | Diritti umani                                             | Garantire il rispetto dei diritti umani lungo tutta la catena del valore e nelle operazioni commerciali di Almaxwave, assicurando le libertà fondamentali di associazione e diritti del lavoro e l'eliminazione della schiavitù moderna, del lavoro minorile e della tratta di esseri umani.                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ambiente | Consumi energetici e lotta al cambiamento climatico       | Promuovere efficienza e riduzione dei consumi di energia all'interno dell'organizzazione, per permettere anche la riduzione delle emissioni di gas climalteranti derivanti dalle attività di business.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <br><br> |

# 6.4.1 Governo Societario

GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito

| Valore economico                            | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------------|-----------------|------|------|------|
| Valore economico generato                   | Milioni di Euro | 23.4 | 27.8 | 34.2 |
| Valore economico distribuito                | Milioni di Euro | 18.8 | 23.6 | 27.5 |
| Costi operativi                             | Milioni di Euro | 8.6  | 12.2 | 14.4 |
| Valore distribuito ai dipendenti            | Milioni di Euro | 8.5  | 9.3  | 12.0 |
| Valore distribuito ai fornitori di capitale | Milioni di Euro | 1.5  | 1.8  | 0.4  |
| Valore distribuito alla P.A.                | Milioni di Euro | 0.2  | 0.4  | 0.7  |
| Valore distribuito alla comunità            | Milioni di Euro | 0    | 0    | 0    |
| Valore economico trattenuto                 | Milioni di Euro | 4.6  | 4.2  | 6.7  |

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

| Consiglio di amministrazione per genere ed età         | Genere    | Età                    | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------------------------------------|-----------|------------------------|-----------------|------|------|------|
| Membri del Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre | Femminile | < 30 anni              | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                        |           | Tra 30 e 50 anni       | Numero di teste | 1    | 1    | 1    |
|                                                        |           | > 50 anni              | Numero di teste | 0    | 0    | 1    |
|                                                        |           | Numero totale di donne | Numero di teste | 1    | 1    | 2    |
|                                                        | Maschile  | < 30 anni              | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                        |           | Tra 30 e 50 anni       | Numero di teste | 3    | 2    | 1    |
|                                                        |           | > 50 anni              | Numero di teste | 3    | 4    | 6    |
| Numero totale di uomini                                |           | Numero di teste        | 6               | 6    | 7    |      |
| Totale                                                 |           | Numero di teste        | 7               | 7    | 9    |      |

6.4.1 Governo Societario

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

| Organo di vigilanza per genere e gruppo di età    | Genere    | Età                     | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|------|------|------|
| Membri dell’Organismo di vigilanza al 31 dicembre | Femminile | < 30 anni               | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                   |           | Tra 30 e 50 anni        | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                   |           | > 50 anni               | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                   |           | Numero totale di donne  | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                   | Maschile  | < 30 anni               | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                   |           | Tra 30 e 50 anni        | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                   |           | > 50 anni               | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                   |           | Numero totale di uomini | Numero di teste | 1    | 1    | 1    |
|                                                   | Totale    |                         | Numero di teste | 1    | 1    | 1    |

GRI 405-1a: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

| Consiglio di amministrazione per genere ed età | Genere    | Età                     | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|------|------|------|
| Membri del Collegio Sindacale al 31 dicembre   | Femminile | < 30 anni               | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                |           | Tra 30 e 50 anni        | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                |           | > 50 anni               | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                |           | Numero totale di donne  | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                | Maschile  | < 30 anni               | Numero di teste | 0    | 0    | 0    |
|                                                |           | Tra 30 e 50 anni        | Numero di teste | 1    | 1    | 0    |
|                                                |           | > 50 anni               | Numero di teste | 2    | 2    | 3    |
|                                                |           | Numero totale di uomini | Numero di teste | 3    | 3    | 3    |
|                                                | Totale    |                         | Numero di teste | 3    | 3    | 3    |

# 6.4.1 Governo Societario

## GRI 205-2d: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

| Numero totale di membri dell'organo di governo che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|
|                                                                                                           | n               | 0    | 5    | 0    |
| Totale                                                                                                    | n               | 0    | 5    | 0    |

## GRI 205-2e: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

| Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione |           | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------|------|------|------|
| Categoria dipendente                                                                   | Dirigenti | n               | 3    | 5    | 6    |
|                                                                                        | Quadri    | n               | 20   | 21   | 17   |
|                                                                                        | Impiegati | n               | 52   | 55   | 31   |
|                                                                                        | Operai    | n               | 0    | 0    | 0    |
|                                                                                        | Totale    | n               | 75   | 79   | 54   |

## GRI 205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese

| Episodi di corruzione accertati                                                                                                                                                           | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|
| Numero totale e natura degli episodi di corruzione accertati                                                                                                                              | n               | 0    | 0    | 0    |
| Numero totale di episodi di corruzione accertati nei quali i dipendenti sono stati licenziati o sono stati oggetto di provvedimenti per corruzione                                        | n               | 0    | 0    | 0    |
| Numero totale di episodi di corruzione accertati per cui i contratti con i partner commerciali sono stati risolti o non sono stati rinnovati a causa di violazioni legate alla corruzione | n               | 0    | 0    | 0    |

## GRI 206-1: Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche

| Azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche nelle quali l'azienda è stata coinvolta | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|
| Numero di azioni legali in corso riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche                      | n               | 0    | 0    | 0    |
| Numero di azioni legali completate riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni sull'antitrust o su leggi monopolistiche                    | n               | 0    | 0    | 0    |

# 6.4.1 Governo Societario

KPI: Business continuity

| Problemi di rendimento nel software e nei servizi informatici (IT) forniti ai clienti                                                                                                                                                             | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 | Trend                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|------------------------------------------------------|
| I problemi di prestazione sono definiti come qualsiasi tempo di inattività pianificato o non pianificato che causa un'interruzione, di più di 10 minuti ma inferiore o uguale a 30 minuti, nella fornitura di servizi basati sul cloud ai clienti | n               | 9    | 8    | 9    | 13%                                                  |
| I problemi di performance includono, ma non sono limitati a, quelli causati da guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali nelle strutture di hosting                                | n               | 58   | 47   | 20   | -57%<br>Dovuto a diminuzione dei progetti in hosting |

| Interruzioni del servizio nel software e nei servizi IT forniti ai clienti                                                                                                                                                | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 | Trend                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le interruzioni del servizio sono definite come qualsiasi interruzione pianificata o non pianificata che causa un'interruzione di più di 30 minuti nella fornitura di servizi basati su cloud ai clienti                  | n               | 6    | 5    | 7    | 40%<br>Dovuto ad aumento dei progetti in cloud                                           |
| Le interruzioni del servizio includono, ma non sono limitate a, quelle causate da guasti tecnici, errori di programmazione, attacchi informatici, eventi meteorologici o disastri naturali presso le strutture di hosting | n               | 45   | 39   | 17   | -56%<br>Diminuzione dei progetti in hosting e fix applicativi e aggiornamenti di sistema |

| Tempo totale di inattività dei clienti relativo a problemi di prestazioni e interruzioni del servizio in software e servizi IT forniti ai clienti                                                                                  | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 | Trend |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|-------|
| Il tempo totale di inattività del cliente è definito come la durata dell'interruzione di ogni interruzione del servizio moltiplicata per il numero di licenze di software e servizi IT interessati, riportato in giorni di licenza | min.            | 900  | 780  | 650  | -17%  |

6.4.2

Transizione digitale e responsabile

KPI non GRI: Spese di ricerca e sviluppo

|                                    | Unità di misura | Spese totali<br>2018-2020 | Spese totali<br>2021 |
|------------------------------------|-----------------|---------------------------|----------------------|
| Totale spesa di ricerca e sviluppo | Mln €           | 9.2                       | 3.8                  |

GRI 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti

| Reclami                                                                                | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|
| Numero totale di reclami documentati ricevuti per violazione della privacy dei clienti | n               | 0    | 0    | 0    |
| - di cui ricevuti da soggetti esterni                                                  | n               | 0    | 0    | 0    |
| - di cui provenienti da organi di controllo                                            | n               | 0    | 0    | 0    |

| Furti o perdite                                                   | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|
| Numero totale di furti o perdite di dati dei clienti identificati | n               | 0    | 0    | 0    |

## 6.4.3 Persone

GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori. Totale (Italia & Brasile)

| Dipendenti                                        | Tipo di contratto   | Genere | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------------------|---------------------|--------|-----------------|------|------|------|
| Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre | Tempo indeterminato | Donne  | Numero di teste | 62   | 59   | 78   |
|                                                   |                     | Uomini | Numero di teste | 137  | 143  | 184  |
|                                                   |                     | Totale | Numero di teste | 199  | 202  | 262  |
|                                                   | Tempo determinato   | Donne  | Numero di teste | 4    | 3    | 1    |
|                                                   |                     | Uomini | Numero di teste | 7    | 1    | 3    |
|                                                   |                     | Totale | Numero di teste | 11   | 4    | 4    |
|                                                   | Totale              |        | Numero di teste | 210  | 206  | 266  |
|                                                   | Somministrati       |        | Numero di teste | 7    | 12   | 20   |
| Organico                                          | Totale              |        | Numero di teste | 217  | 218  | 286  |

GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori

| Dipendenti                                        | Tipo di contratto   | Genere | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------------------|---------------------|--------|-----------------|------|------|------|
| Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre | Tempo indeterminato | Donne  | Numero di teste | 64   | 60   | 77   |
|                                                   |                     | Uomini | Numero di teste | 143  | 143  | 186  |
|                                                   |                     | Totale | Numero di teste | 207  | 203  | 263  |
|                                                   | Tempo determinato   | Donne  | Numero di teste | 2    | 2    | 2    |
|                                                   |                     | Uomini | Numero di teste | 1    | 1    | 1    |
|                                                   |                     | Totale | Numero di teste | 3    | 3    | 3    |
|                                                   | Totale              |        | Numero di teste | 210  | 206  | 266  |
|                                                   | Somministrati       |        | Numero di teste | 7    | 12   | 20   |
| Organico                                          | Totale              |        | Numero di teste | 217  | 218  | 286  |

GRI 102-41 Percentuale del totale dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva

|                                                                | Unità di misura | 2020 | 2021 |
|----------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|
| Numero di dipendenti coperti da contrattazione collettiva      | n               | 171  | 259  |
| Percentuale di dipendenti coperti da contrattazione collettiva | %               | 83%  | 97%  |

### 6.4.3 Persone

GRI 401-1: Nuove assunzioni e tasso di nuove assunzioni (Italia)

|                                                        |                          | Genere | Età              | Unità di misura                | 2019      | 2020      | 2021      | Turnover positivo 2021 |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------|------------------|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------------------|
| Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre | Femminile                |        | < 30 anni        | Numero di teste                | 8         | 9         | 4         | 25%                    |
|                                                        |                          |        | Tra 30 e 50 anni | Numero di teste                | 5         | 0         | 12        | 35%                    |
|                                                        |                          |        | > 50 anni        | Numero di teste                | 0         | 0         | 0         | 0%                     |
|                                                        |                          |        |                  | <b>Numero totale di donne</b>  | <b>13</b> | <b>9</b>  | <b>16</b> | <b>29%</b>             |
|                                                        | Maschile                 |        | < 30 anni        | Numero di teste                | 3         | 9         | 8         | 67%                    |
|                                                        |                          |        | Tra 30 e 50 anni | Numero di teste                | 18        | 10        | 31        | 41%                    |
|                                                        |                          |        | > 50 anni        | Numero di teste                | 4         | 4         | 7         | 25%                    |
|                                                        |                          |        |                  | <b>Numero totale di uomini</b> | <b>25</b> | <b>23</b> | <b>46</b> | <b>40%</b>             |
|                                                        | <b>Totale assunzioni</b> |        |                  | <b>Numero di teste</b>         | <b>38</b> | <b>32</b> | <b>62</b> | <b>36%</b>             |
|                                                        |                          |        |                  |                                |           |           |           |                        |

GRI 401-1: Cessazioni e turnover (Italia)

|                                                                 |                          | Genere | Età              | Unità di misura                | 2019      | 2020      | 2021      | Turnover negativo 2021 |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------|------------------|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------------------|
| Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre | Femminile                |        | < 30 anni        | Numero di teste                | 1         | 0         | 2         | -13%                   |
|                                                                 |                          |        | Tra 30 e 50 anni | Numero di teste                | 3         | 7         | 5         | -15%                   |
|                                                                 |                          |        | > 50 anni        | Numero di teste                | 0         | 0         | 0         | 0%                     |
|                                                                 |                          |        |                  | <b>Numero totale di donne</b>  | <b>4</b>  | <b>7</b>  | <b>7</b>  | <b>-13%</b>            |
|                                                                 | Maschile                 |        | < 30 anni        | Numero di teste                | 1         | 0         | 1         | -8%                    |
|                                                                 |                          |        | Tra 30 e 50 anni | Numero di teste                | 10        | 13        | 9         | -12%                   |
|                                                                 |                          |        | > 50 anni        | Numero di teste                | 1         | 2         | 4         | -14%                   |
|                                                                 |                          |        |                  | <b>Numero totale di uomini</b> | <b>12</b> | <b>15</b> | <b>14</b> | <b>-12%</b>            |
|                                                                 | <b>Totale assunzioni</b> |        |                  | <b>Numero di teste</b>         | <b>16</b> | <b>22</b> | <b>21</b> | <b>-12%</b>            |
|                                                                 |                          |        |                  |                                |           |           |           |                        |

### 6.4.3 Persone

GRI 401-1: Nuove assunzioni e tasso di nuove assunzioni (Brasile)

|                                                        |                          | Genere | Età                            | Unità di misura        | 2019      | 2020      | 2021      | Turnover positivo 2021 |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------|--------------------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|------------------------|
| Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre | Femminile                |        | < 30 anni                      | Numero di teste        | 6         | 3         | 7         | 140%                   |
|                                                        |                          |        | Tra 30 e 50 anni               | Numero di teste        | 3         | 2         | 6         | 600%                   |
|                                                        |                          |        | > 50 anni                      | Numero di teste        | 0         | 0         | 0         | 0%                     |
|                                                        |                          |        | <b>Numero totale di donne</b>  | <b>Numero di teste</b> | <b>9</b>  | <b>5</b>  | <b>13</b> | <b>217%</b>            |
|                                                        | Maschile                 |        | < 30 anni                      | Numero di teste        | 8         | 1         | 9         | 69%                    |
|                                                        |                          |        | Tra 30 e 50 anni               | Numero di teste        | 7         | 8         | 13        | 100%                   |
|                                                        |                          |        | > 50 anni                      | Numero di teste        | 1         | 2         | 0         | 0%                     |
|                                                        |                          |        | <b>Numero totale di uomini</b> | <b>Numero di teste</b> | <b>16</b> | <b>11</b> | <b>22</b> | <b>76%</b>             |
|                                                        | <b>Totale assunzioni</b> |        |                                | <b>Numero di teste</b> | <b>25</b> | <b>16</b> | <b>35</b> | <b>100%</b>            |
|                                                        |                          |        |                                |                        |           |           |           |                        |

GRI 401-1: Cessazioni e turnover (Brasile)

|                                                                 |                          | Genere | Età                            | Unità di misura        | 2019      | 2020      | 2021      | Turnover negativo 2021 |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------|--------------------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|------------------------|
| Cessazione del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre | Femminile                |        | < 30 anni                      | Numero di teste        | 4         | 5         | 2         | -40%                   |
|                                                                 |                          |        | Tra 30 e 50 anni               | Numero di teste        | 5         | 3         | 3         | -300%                  |
|                                                                 |                          |        | > 50 anni                      | Numero di teste        | 0         | 0         | 0         | 0%                     |
|                                                                 |                          |        | <b>Numero totale di donne</b>  | <b>Numero di teste</b> | <b>9</b>  | <b>8</b>  | <b>5</b>  | <b>-83%</b>            |
|                                                                 | Maschile                 |        | < 30 anni                      | Numero di teste        | 4         | 7         | 0         | 0%                     |
|                                                                 |                          |        | Tra 30 e 50 anni               | Numero di teste        | 14        | 14        | 13        | -100%                  |
|                                                                 |                          |        | > 50 anni                      | Numero di teste        | 1         | 1         | 1         | -33%                   |
|                                                                 |                          |        | <b>Numero totale di uomini</b> | <b>Numero di teste</b> | <b>19</b> | <b>22</b> | <b>14</b> | <b>-48%</b>            |
|                                                                 | <b>Totale assunzioni</b> |        |                                | <b>Numero di teste</b> | <b>28</b> | <b>30</b> | <b>19</b> | <b>-54%</b>            |
|                                                                 |                          |        |                                |                        |           |           |           |                        |

## 6.4.3 Persone

### GRI 405-1 (b): Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

| Dipendenti per categoria di lavoro e genere       |           | 2019  |        | 2020  |        | 2021  |        |
|---------------------------------------------------|-----------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                                                   |           | Donne | Uomini | Donne | Uomini | Donne | Uomini |
| Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre | Dirigenti | 7     | 17     | 5     | 17     | 7     | 22     |
|                                                   | Quadri    | 8     | 39     | 6     | 38     | 8     | 55     |
|                                                   | Impiegati | 49    | 90     | 54    | 86     | 64    | 110    |
|                                                   | Operai    | 0     | 0      | 0     | 0      | 0     | 0      |
| Totale                                            |           | 64    | 146    | 65    | 141    | 79    | 187    |

### GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

| Dipendenti per categoria di lavoro e gruppo di età |           | 2019      |                  |           | 2020      |                  |           | 2021      |                  |           |
|----------------------------------------------------|-----------|-----------|------------------|-----------|-----------|------------------|-----------|-----------|------------------|-----------|
|                                                    |           | < 30 anni | Tra 30 e 50 anni | > 50 anni | < 30 anni | Tra 30 e 50 anni | > 50 anni | < 30 anni | Tra 30 e 50 anni | > 50 anni |
| Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre  | Dirigenti | 0         | 16               | 8         | 0         | 12               | 10        | 0         | 18               | 11        |
|                                                    | Quadri    | 0         | 31               | 16        | 0         | 25               | 19        | 0         | 40               | 23        |
|                                                    | Impiegati | 41        | 92               | 6         | 46        | 86               | 8         | 64        | 101              | 9         |
|                                                    | Operai    | 0         | 0                | 0         | 0         | 0                | 0         | 0         | 0                | 0         |
| Totale                                             |           | 41        | 139              | 30        | 46        | 123              | 37        | 64        | 159              | 43        |

### GRI 405-2 - Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (sede principale Almawave Italia)

|                      |           | Rapporto                                     |      |      |
|----------------------|-----------|----------------------------------------------|------|------|
|                      |           | Unità                                        | 2020 | 2021 |
| Categoria dipendente | Dirigenti | Stipendio medio Donna / Stipendio medio Uomo | 1.27 | 1.12 |
|                      | Quadri    | Stipendio medio Donna / Stipendio medio Uomo | 1    | 1    |
|                      | Impiegati | Stipendio medio Donna / Stipendio medio Uomo | 0.96 | 0.96 |
|                      | Operai    | Stipendio medio Donna / Stipendio medio Uomo | 0    | 0    |
| Media                |           |                                              | 1.15 | 1.07 |

### 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente

| Totale ore di formazione per categoria di occupazione | Unità di misura | 2019  |       |        | 2020  |       |        | 2021  |       |        |
|-------------------------------------------------------|-----------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
|                                                       |                 | Uomo  | Donna | Totale | Uomo  | Donna | Totale | Uomo  | Donna | Totale |
| Ore di formazione fornite agli executive              | h               | 84    | 20    | 105    | 84    | 18    | 93     | 74    | 38    | 112    |
| Ore di formazione fornite ai manager                  | h               | 368   | 54    | 365    | 728   | 137   | 865    | 254   | 39    | 293    |
| Ore di formazione fornite agli impiegati              | h               | 1.363 | 476   | 1.839  | 1.950 | 732   | 2.698  | 879   | 190   | 1.069  |
| Ore di formazione fornite agli operai                 | h               | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      |
| Totale ore di formazione fornite ai dipendenti        |                 | 1.815 | 550   | 2.308  | 2.762 | 888   | 3.656  | 1.207 | 267   | 1.474  |

## 6.4.3 Persone

404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente

| Totale ore di formazione per categoria di occupazione | Unità di misura | 2019           |                 |                  | 2020           |                 |                  | 2021           |                 |                  |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|------------------|----------------|-----------------|------------------|----------------|-----------------|------------------|
|                                                       |                 | Procapita uomo | Procapita donna | Procapita Totale | Procapita uomo | Procapita donna | Procapita Totale | Procapita uomo | Procapita donna | Procapita Totale |
| Ore di formazione fornite agli executive              | h               | 6,5            | 2,9             | 5,3              | 6,5            | 3,6             | 5,2              | 4,4            | 5,4             | 4,7              |
| Ore di formazione fornite ai manager                  | h               | 10,8           | 6,8             | 8,7              | 21,4           | 27,5            | 22,2             | 5,2            | 4,9             | 5,1              |
| Ore di formazione fornite agli impiegati              | h               | 14,0           | 9,3             | 12,4             | 20,3           | 13,8            | 18,1             | 7,4            | 3,0             | 5,9              |
| Ore di formazione fornite agli operai                 | h               | o              | o               | o                | o              | o               | o                | o              | o               | o                |
| Ore medie di formazione fornite ai dipendenti         |                 | 12,6           | 8,3             | 11,0             | 19,3           | 14,1            | 17,7             | 6,5            | 3,4             | 5,5              |

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro

| Dipendenti                                                                                                                                   | Unità di misura | 2019       | 2020       | 2021       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|------------|------------|
| Ore lavorate                                                                                                                                 | Ore             | 288.326,46 | 341.345,19 | 405.469,60 |
| Numero Totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi                                                                        | n               | 1          | o          | o          |
| di cui incidenti in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'azienda e gli spostamenti sono avvenuti entro l'orario di lavoro) | n               | 1          | o          | o          |
| di cui infortuni sul lavoro con assenza da 1 a 3 giorni                                                                                      | n               | o          | o          | o          |
| di cui infortuni sul lavoro con assenza superiore a 3 giorni                                                                                 | n               | 1          | o          | o          |
| Numero Totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (>6 mesi di assenza), escludendo i decessi                                       | n               | o          | o          | o          |
| Numero Totale di decessi a seguito di infortunio sul lavoro                                                                                  | n               | o          | o          | o          |
| Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili                                                                                                | -               | 3,47       | o          | o          |
| Tasso degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze                                                                                       | -               | o          | o          | o          |
| Tasso di decessi                                                                                                                             | -               | o          | o          | o          |
| Giornate perse a causa di infortunio                                                                                                         | n               | 7          | o          | o          |

## 6.4.3 Persone

GRI 406-1 Episodi di discriminazione e azioni correttive adottate

| Episodi di discriminazione                                                                                                         | Unità di misura | 2020 | 2021 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|
| Numero Totale di episodi di discriminazione durante il periodo di rendicontazione                                                  | n               | 0    | 0    |
| Episodi esaminati dall'organizzazione                                                                                              | n               | 0    | 0    |
| Piani di azione attuati                                                                                                            | n               | 0    | 0    |
| Piani d'azione che sono stati attuati, con risultati verificati attraverso processi di revisione della gestione interna di routine | n               | 0    | 0    |
| Episodi non più soggetti a provvedimenti                                                                                           | n               | 0    | 0    |

GRI 412-1 Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d’impatto

| Attività                                                               | Unità di misura | 2020 | 2021 |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|
| Numero Totale di attività oggetto di verifiche o valutazioni d’impatto | n               | 0    | 0    |
| Percentuale attività oggetto di verifiche o valutazioni d’impatto      | %               | 0    | 0    |

GRI 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali

| Fornitori                                                                    | Unità di misura | 2020 | 2021 |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|
| Numero Totale di nuovi fornitori                                             | n               | 50   | 95   |
| Numero di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali | n               | 31   | 38   |
| Percentuale nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali              | %               | 62%  | 40%  |

GRI 414-1: Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l’utilizzo di criteri sociali

| Fornitori                                                                    | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|
| Numero Totale di nuovi fornitori                                             | n               | 55   | 50   | 95   |
| Numero di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali | n               | 28   | 31   | 38   |
| Percentuale nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali              | %               | 51%  | 62%  | 40%  |

# 6.4.4 Ambiente

## GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione

| Consumi diretti all'interno dell'organizzazione da fonti energetiche rinnovabili e non rinnovabili | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|
| Gasolio                                                                                            | Gj              | 0    | 5    | 0    |
| Metano                                                                                             | Gj              | 304  | 194  | 179  |
| Diesel (flotta auto)                                                                               | Gj              | 174  | 167  | 491  |
| Benzina (flotta auto)                                                                              | Gj              | 14   | 29   | 126  |
| GPL (flotta auto)                                                                                  | Gj              | 0    | 10   | 0    |
| Energia elettrica (flotta auto)                                                                    | Gj              | 2    | 1    | 24   |

| Consumo indiretto energia elettrica | Unità di misura | 2019  | 2020  | 2021  |
|-------------------------------------|-----------------|-------|-------|-------|
| Energia elettrica acquistata        | Gj              | 861,3 | 599,7 | 430,2 |
| Consumi energetici totali           | Gj              | 1.356 | 1.005 | 1.251 |

## 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scopo 1)

| Emissioni dirette - scop 1 | Unità di misura | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------|-----------------|------|------|------|
| Gasolio                    | tCO2eq          | -    | 0,3  | -    |
| Metano                     | tCO2eq          | 17,3 | 11,0 | 9,2  |
| Diesel (flotta auto)       | tCO2eq          | 12,2 | 11,7 | 34,6 |
| Benzina (flotta auto)      | tCO2eq          | 1,0  | 1,9  | 8,4  |
| GPL (flotta auto)          | tCO2eq          | -    | 5,8  | -    |
| Totale scope 1             | tCO2eq          | 30,5 | 30,8 | 52,2 |

## 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scopo 2)

| Emissioni indirette - scope 2                              | Unità di misura | 2019  | 2020 | 2021 |
|------------------------------------------------------------|-----------------|-------|------|------|
| Emissioni da consumi di energia elettrica - Location based | tCO2eq          | 74,7  | 48,7 | 32,4 |
| Totale - scopo 1 e 2                                       | tCO2eq          | 105,2 | 79,5 | 84,6 |

6.5 GRI Content Index

| GRI Standard                        | Disclosure | Descrizione                                                               | Paragrafo di riferimento                                                                                                                                                | Note/ Omissioni |
|-------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| GRI 102 – Informativa generale 2016 |            |                                                                           |                                                                                                                                                                         |                 |
| Profilo organizzativo               | 102-1      | Nome dell'organizzazione                                                  | Copertina                                                                                                                                                               | -               |
|                                     | 102-2      | Attività, marchi, prodotti e servizi                                      | 1.4 Una Leadership tecnologica e sostenibile: il modello di business integrato di Almaxwave<br>3.1.2 Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile | -               |
|                                     | 102-3      | Luogo della sede principale                                               | Retro cover                                                                                                                                                             | -               |
|                                     | 102-4      | Luogo delle attività                                                      | 1.2 Il gruppo Almaxwave: una dimensione globale                                                                                                                         | -               |
|                                     | 102-5      | Proprietà e forma giuridica                                               | 1.2 Il gruppo Almaxwave: una dimensione globale                                                                                                                         | -               |
|                                     | 102-6      | Mercati serviti                                                           | 1.2 Il gruppo Almaxwave: una dimensione globale                                                                                                                         | -               |
|                                     | 102-7      | Dimensione dell'organizzazione                                            | Highlight<br>2.1 La creazione di valore condiviso                                                                                                                       | -               |
|                                     | 102-8      | Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori                        | 4.1 Il valore delle nostre persone<br>6.4 Tabelle di performance (Persone)                                                                                              | -               |
|                                     | 102-9      | Catena di fornitura                                                       | 4.4 Una catena di fornitura responsabile                                                                                                                                | -               |
|                                     | 102-10     | Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura | 1.2 Il gruppo Almaxwave: una dimensione globale<br>3.1 Una catena di fornitura responsabile                                                                             | -               |
|                                     | 102-11     | Principio di precauzione                                                  | 5.1 L'impegno di Almaxwave per l'Ambiente                                                                                                                               | -               |
|                                     | 102-12     | Iniziative esterne                                                        | 1.5.1 Il coinvolgimento degli Stakeholder di Almaxwave<br>4.1 Il valore delle nostre persone<br>4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione                     | -               |
|                                     | 102-13     | Adesione ad associazioni                                                  | 4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione                                                                                                                     | -               |

| GRI Standard                     | Disclosure | Descrizione                                                               | Paragrafo di riferimento                                                                                                                                             | Note/ Omissioni |
|----------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Strategia                        | 102-14     | Dichiarazione di un alto dirigente                                        | Lettera agli Stakeholder                                                                                                                                             | -               |
|                                  | 102-15     | Impatti chiave, rischi e opportunità                                      | 3.1.2 Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile<br>1.5.2 Il processo di analisi di materialità<br>5.1 L'impegno di Almaxwave per l'Ambiente | -               |
| Etica e integrità                | 102-16     | Valori, principi, standard e norme di comportamento                       | 2.3 La Responsabilità nel business                                                                                                                                   | -               |
| Governance                       | 102-18     | Struttura della governance                                                | 2.2 Gli organi di governo e la struttura organizzativa<br>6.4 Tabelle di performance (Governance)                                                                    | -               |
|                                  | 102-22     | Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati            | 2.2 Gli organi di governo e la struttura organizzativa<br>6.4 Tabelle di performance (Governance)                                                                    | -               |
|                                  | 102-23     | Presidente del massimo organo di governo                                  | 2.2 Gli organi di governo e la struttura organizzativa                                                                                                               | -               |
| Coinvolgimento degli stakeholder | 102-40     | Elenco dei gruppi di stakeholder                                          | 1.5.1 Il coinvolgimento degli Stakeholder di Almaxwave                                                                                                               | -               |
|                                  | 102-41     | Percentuale di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva | 6.4 Tabelle di performance (Persone)                                                                                                                                 | -               |
|                                  | 102-42     | Individuazione e selezione degli stakeholder                              | 1.5.1 Il coinvolgimento degli Stakeholder di Almaxwave                                                                                                               | -               |
|                                  | 102-43     | Modalità di coinvolgimento degli stakeholder                              | 1.5.1 Il coinvolgimento degli Stakeholder di Almaxwave<br>1.5.2 Il processo di analisi di materialità                                                                | -               |
|                                  | 102-44     | Temi e criticità chiave sollevati                                         | 1.5.2 Il processo di analisi di materialità                                                                                                                          | -               |
|                                  |            |                                                                           |                                                                                                                                                                      |                 |

6.5 GRI Content Index

| GRI Standard                        | Disclosure | Descrizione                                                        | Paragrafo di riferimento                                                        | Note/ Omissioni          |
|-------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Pratiche di rendicontazione         | 102-45     | Soggetti inclusi nel bilancio consolidato ed esclusi dal BS        | 6.1.1 Principi e criteri di reporting                                           | -                        |
|                                     | 102-46     | Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi          | 6.1.1 Principi e criteri di reporting                                           | -                        |
|                                     | 102-47     | Elenco dei temi materiali                                          | 6.3 Definizione dei temi materiali                                              | -                        |
|                                     | 102-48     | Revisione delle informazioni                                       |                                                                                 | -                        |
|                                     | 102-49     | Modifiche nella rendicontazione                                    |                                                                                 | -                        |
|                                     | 102-50     | Periodo di rendicontazione                                         | 6.1.1 Principi e criteri di reporting                                           | -                        |
|                                     | 102-51     | Data del report più recente                                        |                                                                                 | Report di Almaxwave 2020 |
|                                     | 102-52     | Periodicità della rendicontazione                                  |                                                                                 | -                        |
|                                     | 102-53     | Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report         | 6.1.1 Principi e criteri di reporting                                           | -                        |
|                                     | 102-54     | Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards |                                                                                 | -                        |
|                                     | 102-55     | Indice dei contenuti GRI                                           | 6.5 GRI Content Index                                                           | -                        |
|                                     | 102-56     | Assurance esterna                                                  |                                                                                 | -                        |
| Aspetti economici (GRI 200)         |            |                                                                    |                                                                                 |                          |
| GRI 201 Performance economiche 2016 | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                   | 2.1 La creazione di valore condiviso<br>6.2 Tabelle di correlazione             | -                        |
|                                     | 103-2      |                                                                    |                                                                                 |                          |
|                                     | 103-3      |                                                                    |                                                                                 |                          |
|                                     | 201-1      | Valore economico direttamente generato e distribuito               | 2.1 La creazione di valore condiviso<br>6.4 Tabelle di performance (Governance) |                          |

| GRI Standard                                  | Disclosure | Descrizione                                                                             | Paragrafo di riferimento                                                                                | Note/ Omissioni                                                                     |
|-----------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 205 Anticorruzione 2016                   | 205-2      | Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione           | 6.4 Tabelle di performance (Governance)                                                                 | -                                                                                   |
|                                               | 205-3      | Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese                                     | 6.4 Tabelle di performance (Governance)                                                                 | -                                                                                   |
| GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale 2016 | 206-1      | Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche | 6.4 Tabelle di performance (Governance)                                                                 | -                                                                                   |
| Aspetti ambientali (GRI 300)                  |            |                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                     |
| GRI 302 Energia 2016                          | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                        | 5.2 Il ruolo di Almaxwave nella lotta al Cambiamento Climatico<br>6.2 Tabelle di correlazione           | -                                                                                   |
|                                               | 103-2      |                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                     |
|                                               | 103-3      |                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                     |
|                                               | 302-1      | Energia consumata all'interno dell'organizzazione                                       | 5.2 Il ruolo di Almaxwave nella lotta al Cambiamento Climatico<br>6.4 Tabelle di performance (Ambiente) | -                                                                                   |
| GRI 305 Emissioni 2016                        | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                        | 5.2 Il ruolo di Almaxwave nella lotta al Cambiamento Climatico<br>6.2 Tabelle di correlazione           | -                                                                                   |
|                                               | 103-2      |                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                     |
|                                               | 103-3      |                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                     |
|                                               | 305-1      | Emissioni dirette di GHG (Scope 1)                                                      | 5.2 Il ruolo di Almaxwave nella lotta al Cambiamento Climatico<br>6.4 Tabelle di performance (Ambiente) | -                                                                                   |
|                                               | 305-2      | Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)                              | 5.2 Il ruolo di Almaxwave nella lotta al Cambiamento Climatico<br>6.4 Tabelle di performance (Ambiente) | -                                                                                   |
|                                               |            |                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                     |
| GRI 307: Compliance ambientale 2016           | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                        | 5.2 Il ruolo di Almaxwave nella lotta al Cambiamento Climatico                                          | -                                                                                   |
|                                               | 103-2      |                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                     |
|                                               | 103-3      |                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                     |
|                                               | 307-1      | Non conformità con leggi e normative in materia ambientale                              |                                                                                                         | Non sono state riscontrate non conformità in materia nel periodo di rendicontazione |

6.5 GRI Content Index

| GRI Standard                                       | Disclosure | Descrizione                                                                                                                 | Paragrafo di riferimento                                                              | Note/ Omissioni |
|----------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016 | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                                            | 4.4 Una catena di fornitura responsabile                                              | -               |
|                                                    | 103-2      |                                                                                                                             | 6.2 Tabelle di correlazione                                                           |                 |
|                                                    | 103-3      |                                                                                                                             |                                                                                       |                 |
|                                                    | 308-1      | Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri ambientali                         | 4.4 Una catena di fornitura responsabile<br>6.4 Tabelle di performance (Persone)      | -               |
| Aspetti sociali (GRI 400)                          |            |                                                                                                                             |                                                                                       |                 |
| GRI 401: Occupazione 2016                          | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                                            | 4.1 Il valore delle nostre persone                                                    | -               |
|                                                    | 103-2      |                                                                                                                             | 6.2 Tabelle di correlazione                                                           |                 |
|                                                    | 103-3      |                                                                                                                             |                                                                                       |                 |
|                                                    | 401-1      | Nuove assunzioni e turnover                                                                                                 | 4.1 Il valore delle nostre persone<br>6.4 Tabelle di performance (Persone)            | -               |
|                                                    | 401-2      | Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato      | 4.2 Il Benessere e la Sicurezza prima di tutto                                        | -               |
|                                                    |            |                                                                                                                             |                                                                                       |                 |
| GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018         | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                                            | 3.1.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro                                         | -               |
|                                                    | 103-2      |                                                                                                                             | 6.2 Tabelle di correlazione                                                           |                 |
|                                                    | 103-3      |                                                                                                                             |                                                                                       |                 |
|                                                    | 403-1      | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro                                                                     | 3.1.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro                                         | -               |
|                                                    | 403-2      | Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli Incidenti                                             | 3.1.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro                                         |                 |
|                                                    | 403-3      | Servizi di medicina del lavoro                                                                                              | 3.1.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro                                         |                 |
|                                                    | 403-4      | Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro                   | 3.1.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro                                         |                 |
|                                                    |            |                                                                                                                             |                                                                                       |                 |
|                                                    | 403-5      | Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro                                                       | 3.1.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro                                         |                 |
|                                                    | 403-6      | Promozione della salute dei lavoratori                                                                                      | 3.1.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro                                         |                 |
|                                                    | 403-7      | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali | 3.1.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro                                         |                 |
|                                                    | 403-9      | Infortuni sul lavoro                                                                                                        | 3.1.1 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro<br>6.4 Tabelle di performance (Persone) | -               |

| GRI Standard                                   | Disclosure | Descrizione                                                                                                       | Paragrafo di riferimento                                                                                                                                                                         | Note/ Omissioni |
|------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| GRI 404 Educazione e formazione 2016           | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                                  | 4.1.2 La formazione per lo sviluppo delle persone                                                                                                                                                | -               |
|                                                | 103-2      |                                                                                                                   | 6.2 Tabelle di correlazione                                                                                                                                                                      |                 |
|                                                | 103-3      |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |                 |
|                                                | 404-1      | Ore medie di formazione annua per dipendente                                                                      | 4.1.2 La formazione per lo sviluppo delle persone<br>6.4 Tabelle di performance (Persone)                                                                                                        | -               |
|                                                | 404-2      | Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione             | 4.1.2 La formazione per lo sviluppo delle persone<br>6.4 Tabelle di performance (Persone)                                                                                                        | -               |
|                                                |            |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |                 |
|                                                | 404-3      | Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale | 4.1.2 La formazione per lo sviluppo delle persone<br>6.4 Tabelle di performance (Persone)                                                                                                        | -               |
| GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016      | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                                  | 4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione                                                                                                                                              | -               |
|                                                | 103-2      |                                                                                                                   | 6.2 Tabelle di correlazione                                                                                                                                                                      |                 |
|                                                | 103-3      |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |                 |
|                                                | 405-1      | Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti                                                              | 2.2 Gli organi di governo e la struttura organizzativa<br>6.4 Tabelle di performance (Governance)<br>4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione<br>6.4 Tabelle di performance (Persone) | -               |
|                                                | 405-2      | Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini                                     | 6.4 Tabelle di performance (Persone)                                                                                                                                                             | -               |
| GRI 406 Non discriminazione 2016               | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                                  | 4.1 Il valore delle nostre persone                                                                                                                                                               | -               |
|                                                | 103-2      |                                                                                                                   | 4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione                                                                                                                                              |                 |
|                                                | 103-3      |                                                                                                                   | 6.2 Tabelle di correlazione                                                                                                                                                                      |                 |
|                                                | 406-1      | Episodi di discriminazione e misure correttive adottate                                                           | 4.3 La promozione della diversità e dell'inclusione<br>6.4 Tabelle di performance (Persone)                                                                                                      |                 |
| GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori 2016 | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                                  | 4.4 Una catena di fornitura responsabile                                                                                                                                                         | -               |
|                                                | 103-2      |                                                                                                                   | 6.2 Tabelle di correlazione                                                                                                                                                                      |                 |
|                                                | 103-3      |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |                 |
|                                                | 414-1      | Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali                  | 4.4 Una catena di fornitura responsabile<br>6.4 Tabelle di performance (Persone)                                                                                                                 |                 |

6.5 GRI Content Index

| GRI Standard                                                  | Disclosure | Descrizione                                                                                          | Paragrafo di riferimento                                                                                                                                                                            | Note/ Omissioni                                                                     |
|---------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 418 Privacy dei clienti 2016                              | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                     | 3.3.2 La privacy dei dati: affidabilità e sicurezza<br>6.2 Tabelle di correlazione                                                                                                                  | -                                                                                   |
|                                                               | 103-2      |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
|                                                               | 103-3      |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
| GRI 419 Compliance socioeconomica 2016                        | 418-1      | Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti | 3.3.2 La privacy dei dati: affidabilità e sicurezza<br>6.4 Tabelle di performance (Governance)                                                                                                      | -                                                                                   |
|                                                               | 419-1      | Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica                                 |                                                                                                                                                                                                     | Non sono state riscontrate non conformità in materia nel periodo di rendicontazione |
|                                                               |            |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
| Temi materiali Almaxwave non associati ai GRI material topics |            |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
| Continuità del business e cybersecurity                       | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                     | 2.4 Continuità del business e Cybersecurity<br>6.2 Tabelle di correlazione                                                                                                                          | -                                                                                   |
|                                                               | 103-2      |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
|                                                               | 103-3      |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
| Digitalizzazione ed efficientamento dei processi aziendali    | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                     | 1.4 Una Leadership tecnologica e sostenibile: il modello di business integrato di Almaxwave 3.1.2 Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile<br>6.2 Tabelle di correlazione | -                                                                                   |
|                                                               | 103-2      |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
|                                                               | 103-3      |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
| Innovazione                                                   | 103-1      | Approccio alla gestione del tema                                                                     | 3.2 Innovazione, ricerca e sviluppo<br>6.2 Tabelle di correlazione                                                                                                                                  |                                                                                     |
|                                                               | 103-2      |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
|                                                               | 103-3      |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
|                                                               | 103-2      |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |
|                                                               | 103-3      |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |

| GRI Standard                                                | Disclosure | Descrizione                      | Paragrafo di riferimento                                                                                                                                                                            | Note/ Omissioni |
|-------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Soddisfazione del cliente e qualità del prodotto e servizio | 103-1      | Approccio alla gestione del tema | 3.3.1 Soddisfazione del cliente e qualità di prodotto e servizio<br>6.2 Tabelle di correlazione                                                                                                     | -               |
|                                                             | 103-2      |                                  |                                                                                                                                                                                                     |                 |
|                                                             | 103-3      |                                  |                                                                                                                                                                                                     |                 |
| Soluzioni digitali per la collettività e l'inclusione       | 103-1      | Approccio alla gestione del tema | 1.4 Una Leadership tecnologica e sostenibile: il modello di business integrato di Almaxwave 3.1.2 Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile<br>6.2 Tabelle di correlazione | -               |
|                                                             | 103-2      |                                  |                                                                                                                                                                                                     |                 |
|                                                             | 103-3      |                                  |                                                                                                                                                                                                     |                 |
| Soluzioni green per i clienti                               | 103-1      | Approccio alla gestione del tema | 1.4 Una Leadership tecnologica e sostenibile: il modello di business integrato di Almaxwave<br>6.2 Tabelle di correlazione                                                                          |                 |
|                                                             | 103-2      |                                  |                                                                                                                                                                                                     |                 |
|                                                             | 103-3      |                                  |                                                                                                                                                                                                     |                 |
| Tecnologia per l'uomo - People centered                     | 103-1      | Approccio alla gestione del tema | 1.4 Una Leadership tecnologica e sostenibile: il modello di business integrato di Almaxwave 3.1.2 Le soluzioni tecnologiche per la transizione digitale responsabile<br>6.2 Tabelle di correlazione |                 |
|                                                             | 103-2      |                                  |                                                                                                                                                                                                     |                 |
|                                                             | 103-3      |                                  |                                                                                                                                                                                                     |                 |

Relazione della Società di Revisione



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Curtatone, 3  
00185 ROMA RM  
Telefono +39 06 80961.1  
Email it-fmauditaly@kpmg.it  
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della  
Almawave S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*“limited assurance engagement”*) del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Almawave (di seguito anche “il Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2021.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Almawave S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *“Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards”* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (*“GRI Standards”*), come descritto nel paragrafo *“Principi e criteri di reporting”* del Bilancio di Sostenibilità.

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

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (*IESBA Code*) emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

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

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Società per azioni  
Capitale sociale  
Euro 10.416.500,00 i.v.  
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi  
e Codice Fiscale N. 00709600159  
R.E.A. Milano N. 512667  
Partita IVA 00709600159  
VAT number IT00709600159  
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Almawave  
Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità  
31 dicembre 2021

Responsabilità della società di revisione

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

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

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo *“La creazione di valore condiviso”* del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

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

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo, a livello di *capogruppo*:

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

/ SEGUE

## Relazione della Società di Revisione



**Gruppo Almwave**  
Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità  
31 dicembre 2021

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Almwave S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Principi e criteri di reporting" del Bilancio di Sostenibilità.

### **Altri aspetti**

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità in relazione agli esercizi chiusi al 31 dicembre 2019 e al 31 dicembre 2020 non sono stati sottoposti a verifica.

Roma, 14 settembre 2022

KPMG S.p.A.

Davide Utili  
Socio

