



BILANCIO DI **SOSTENIBILITÀ**

2024



“

***The most important
right we have,
is the right
to be responsible.***

Gerald Amos, Environmentalist

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Come azienda, ci impegniamo quotidianamente ad agire in modo responsabile e sostenibile. Per noi, la sostenibilità è prima di tutto una responsabilità sociale che si realizza in attività tangibili. Rendicontare è importante, ma il nostro impegno più grande è dedicato alla concretizzazione delle tre dimensioni degli ESG: ambientale, sociale ed economica/di governance.

Per quanto riguarda gli aspetti sociali, da diversi anni sosteniamo una varietà di progetti che condividono lo stesso obiettivo: offrire un futuro migliore alle nuove generazioni. Inoltre, rivolgiamo da sempre grande attenzione verso i nostri collaboratori che per noi sono la linfa vitale del Gruppo e li supportiamo attraverso le iniziative descritte in questo Bilancio.

L'attenzione alla sostenibilità **ambientale** è sempre stata nel DNA dell'azienda. Le nostre iniziative partono da piccole azioni ma conducono a grandi risultati, soprattutto considerando che il nostro Gruppo conta più di 500 collaboratori. Infine, rispetto alla dimensione **economica** e di **governance**, ci impegniamo in una gestione etica e responsabile delle nostre attività e nel rapporto con la clientela, allo stesso tempo promuovendo l'innovazione.

Con i nostri progetti futuri, ci auguriamo di contribuire in misura sempre maggiore al benessere del pianeta e delle persone.




Luis Plunger,
Chairman & CFO di ACS Data Systems

INDICE

•		
•	Lettera agli stakeholder	3
•	Guida alla lettura	5
•	.1 La nostra identità	10
•	1.1 Il contesto in cui operiamo	11
•	1.2 Nati dalla passione per il futuro	14
•	1.3 I nostri valori	15
•	1.4 I nostri servizi	16
•	1.5 Il gruppo ACS	21
•	.2 Il nostro approccio alla sostenibilità	22
•	2.1 I nostri passi verso la sostenibilità	23
•	2.2 L'analisi di materialità	26
•	2.3 Il rapporto con gli stakeholder	30
•	.3 Promuoviamo il talento digitale per immaginare il futuro	32
•	3.1 I nostri collaboratori	33
•	3.2 Valorizziamo i talenti	36
•	3.3 Work-Life Balance e Welfare	48
•	.4 Generiamo valore grazie all'innovazione	52
•	4.1 Gestione etica e responsabile delle nostre attività	54
•	4.2 Garantiamo qualità ed efficienza	61
•	4.3 Promuoviamo l'innovazione	65
•	4.4 Il nostro anno fiscale 2023-2024	66
•	.5 Siamo responsabili per un mondo migliore	68
•	5.1 La solidarietà per un futuro migliore	69
•	5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale	72
•	Appendice	78
•	Nota metodologica	79
•	GRI Content Index	82
•	Annex	88
•		

Guida alla lettura

Il presente documento costituisce il **Bilancio di Sostenibilità 2024** di ACS Data Systems S.p.A. (di seguito anche “il Gruppo”, o utilizzo della prima persona plurale), e intende rappresentare una guida a supporto del lettore nella comprensione del documento, del processo implementato e dei relativi risultati.

Le informazioni riportate riguardano il periodo intercorso tra il **1° gennaio 2024 e il 31 dicembre 2024**, e forniscono allo stesso tempo visibilità dei risultati ambientali, sociali ed economici relativi al biennio precedente 2022-2023, così da assicurare al lettore piena comprensione dei trend osservati nelle performance del Gruppo.

Il documento è stato redatto facendo riferimento agli **Standards Internazionali di rendicontazione** delle performance di sostenibilità emessi dalla **Global Reporting Initiative (GRI)**.

I GRI Standards di cui è data copertura all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità sono riportati nei box di apertura dei capitoli – che contengono altresì i **Sustainable Development Goals (SDGs²)** e le tematiche materiali di riferimento per ogni capitolo –, nelle tabelle di approfondimento tecnico e all'interno del GRI Content Index riportato in calce al documento. Il lettore può servirsi di tali riferimenti per agevolare la ricerca delle informazioni di proprio interesse all'interno del documento. Maggiori informazioni metodologiche sono disponibili nella sezione “Nota Metodologica” del presente documento.

Il Bilancio di Sostenibilità si apre con la presente guida alla lettura, seguita dalla Lettera agli Stakeholders.

Il corpo centrale del documento è poi organizzato in cinque capitoli.

1. La Global Reporting Initiative (GRI) è un'iniziativa internazionale indipendente nata con l'obiettivo di definire degli standard di riferimento per le aziende del settore pubblico e privato che rendicontano gli impatti ambientali, sociali ed economici generati dalle proprie attività. I GRI Standards sono riconosciuti globalmente come principale riferimento nella rendicontazione di sostenibilità e si compongono di standard universali e specifici, ossia inerenti alle dimensioni della sostenibilità. L'applicazione dei GRI Standards è volontaria, ma consente alle organizzazioni che vi si conformano di allinearsi alle best practice nazionali e internazionali in materia di reporting di sostenibilità. Nel 2021 è stata pubblicata la versione aggiornata degli Standard - a cui fa riferimento il presente documento - e, nel 2022, è stata resa disponibile la traduzione in lingua italiana più recente.

Nel 2015 l'Organizzazione delle Nazioni Unite, in rappresentazione di 193 Paesi al mondo, ha delineato 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) da raggiungere entro il 2030 secondo un'Agenda universale per le Persone, il Pianeta e la Prosperità.

2. Il 25 settembre 2015, i 193 Paesi Membri della Nazioni Unite hanno approvato all'unanimità l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e i relativi 17 Obiettivi (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese), articolati in 169 Target da raggiungere entro il 2030. L'Italia ha avuto un ruolo centrale nei negoziati e ha assunto impegni concreti per il perseguimento degli obiettivi internazionali. Data la portata della sfida, ogni attore, pubblico e privato, rispetto alla propria sfera di influenza e di azione, è chiamato ad agire.

Nel primo capitolo “La nostra identità”, sono stati presentati i macro trend del settore in cui ACS Data Systems opera, la storia del Gruppo, le tappe fondamentali della sua evoluzione, anche con riferimento alle innovazioni di prodotto, i settori e i mercati in cui è attivo. Si fa poi riferimento ai servizi che il Gruppo propone al proprio pool di clienti e ai brand che collaborano con esso.

Il secondo capitolo “Il nostro approccio alla sostenibilità” rappresenta il percorso che ha portato alla creazione del presente documento e le principali azioni svolte per l’individuazione delle tematiche materiali per il Gruppo. Sono inoltre riportati in questo capitolo: la strategia relativa alla sostenibilità, gli obiettivi futuri identificati in tale contesto e una mappatura dei Sustainable Development Goals (SDGs) a cui il Gruppo può contribuire con il proprio operato.

Il terzo capitolo “Promuoviamo il talento digitale per immaginare il futuro”, racconta la gestione e gli impatti sociali, in particolare con riferimento ai collaboratori, attuali e potenziali, del Gruppo, e gli strumenti adottati dal Gruppo che consentono di migliorare le condizioni di vita lavorativa e privata dei collaboratori.

Nel quarto capitolo “Generiamo valore grazie all’innovazione”, sono stati presentati il modello di governance aziendale e il suo sistema organizzativo, oltre che le modalità adottate dal Gruppo per una gestione etica e trasparente delle operazioni aziendali nel campo in cui opera. In tale capitolo sono state inoltre trattate le modalità di gestione del rapporto con i clienti, nonché il core business del Gruppo, ossia la digitalizzazione delle opportunità informatiche. Il capitolo si chiude quindi con una breve panoramica del valore economico generato e distribuito con i principali portatori di interesse.

I quinto capitolo “Siamo responsabili per un mondo migliore”, presenta la gestione ambientale connessa agli impatti generati dalle attività di ACS in relazione alle risorse energetiche, idriche, ai rifiuti e alle emissioni atmosferiche. Tale capitolo racconta anche l’impegno del Gruppo nel promuovere iniziative che favoriscano il legame con il territorio e la comunità, con una particolare attenzione verso i giovani, ai quali ACS si rivolge in modo prioritario.

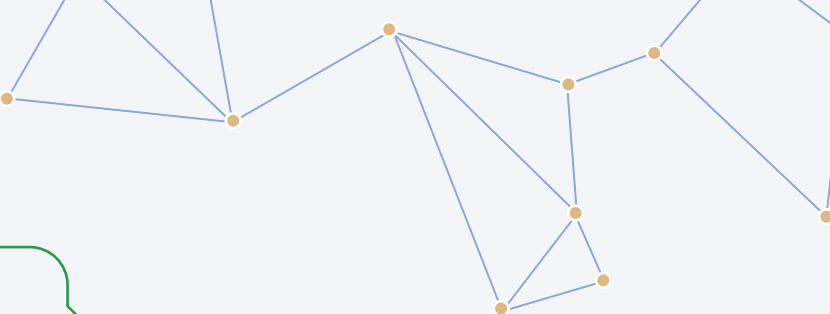
Il documento si chiude con una sezione di Appendice che include la Nota metodologica, al cui interno è possibile reperire le informazioni in merito al processo seguito per l’analisi di materialità, al perimetro di rendicontazione, alle metodologie di calcolo utilizzate, ed a eventuali omissioni o stime effettuate, con riferimento alla copertura degli indicatori oggetto del documento. Sempre nell’Appendice sono riportati anche il GRI Content Index e gli Annex, ovvero le tabelle di dettaglio quanti-

tativo allineate alle richieste delle informative GRI rendicontate. I capitoli contengono invece il commento a tali dati, tramite l’utilizzo anche di highlights o grafici.

All’interno del corpo del documento sono inoltre inseriti dei box di approfondimento per mettere in evidenza specifiche progettualità o attività rilevanti per l’anno di rendicontazione e che sono considerate elementi chiave per spiegare le modalità di gestione della sostenibilità da parte dell’Organizzazione.

È possibile richiedere ulteriori dettagli e informazioni riguardanti il report e, più in generale, l’approccio di ACS Data Systems alla sostenibilità, all’indirizzo info@acs.it.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo ACS Data Systems in data **10.09.2025**.



.3 GOOD HEALTH

La nostra missione è assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età. Questo si traduce in attività concrete sviluppate all'interno dell'azienda e con i collaboratori per rinforzare i rapporti umani.

.4 QUALITY EDUCATION

Uno degli obiettivi aziendali è fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti, senza differenze di reparto o mansione.

.5 GENDER EQUALITY

Mettiamo i collaboratori al centro del progetto e vorremmo raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze dell'azienda.

.12 RESPONSIBLE CONSUMPTION

Ci impegniamo a garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo all'interno di tutti i reparti aziendali, scegliendo anche partner e fornitori con la stessa attenzione e responsabilità.

.8 ECONOMIC GROWTH

Mettiamo clienti e dipendenti al centro delle nostre attenzioni, per la loro soddisfazione e sicurezza, sviluppando soluzioni disegnate sulle loro esigenze, accompagnando i cambiamenti dell'ecosistema entro cui si muovono.

.9 INNOVATION

La nostra missione è legata all'innovazione dell'azienda e delle realtà che decidono di condividere con noi il percorso verso un futuro in cui lo sviluppo tecnologico va di pari passo con la responsabilità sociale.

.16 PEACE & JUSTICE

All'interno delle attività lavorative e integrative ci impegniamo a promuovere rapporti pacifici e inclusivi tra tutti i collaboratori per uno sviluppo sostenibile.

.13 CLIMATE ACTION

Ci impegniamo per ridurre il nostro impatto sull'ambiente in ogni modo possibile: attraverso la mitigazione degli effetti del cambiamento climatico, la riduzione degli sprechi, ma anche con adattamento e compensazione.

Gli SDG per ACS



Questo documento è allineato all'Agenda 2030 del programma per lo Sviluppo Sostenibile promosso dall'ONU che è stato sottoscritto da 193 Paesi.

I **17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile** puntano alla salvaguardia del pianeta e al benessere dei suoi abitanti facendo leva su un nuovo approccio economico.

Come ACS Data Systems ci impegnamo nella **sviluppo di 8 obiettivi specifici** dove possiamo fare la nostra parte nella trasformazione.

*L'Agenda 2030:
i 17 obiettivi di Sviluppo
Sostenibile dell'ONU
per trasformare
il nostro mondo*

.1

LA NOSTRA **IDENTITÀ**

1.1 Il contesto in cui operiamo

In ACS **operiamo nel settore IT Services**, termine con il quale intendiamo un'ampia gamma di attività e specializzazioni del mondo informatico. Il nostro obiettivo principale è garantire che l'infrastruttura informatica, le applicazioni e i sistemi siano efficacemente implementati, gestiti e ottimizzati per supportare gli obiettivi e i requisiti aziendali di un'organizzazione. I servizi IT sono parte del più ampio mercato IT, che comprende anche servizi, dispositivi tecnologici, software aziendali e sistemi di data center. L'andamento del mercato ICT nel 2024 in Italia si è confermato positivo, registrando una crescita leggermente superiore rispetto all'anno precedente: +4,1% nel 2024, contro il +3,5% del 2023; nei prossimi anni si prevede un ulteriore rafforzamento, con il superamento della soglia dei 44 miliardi¹.

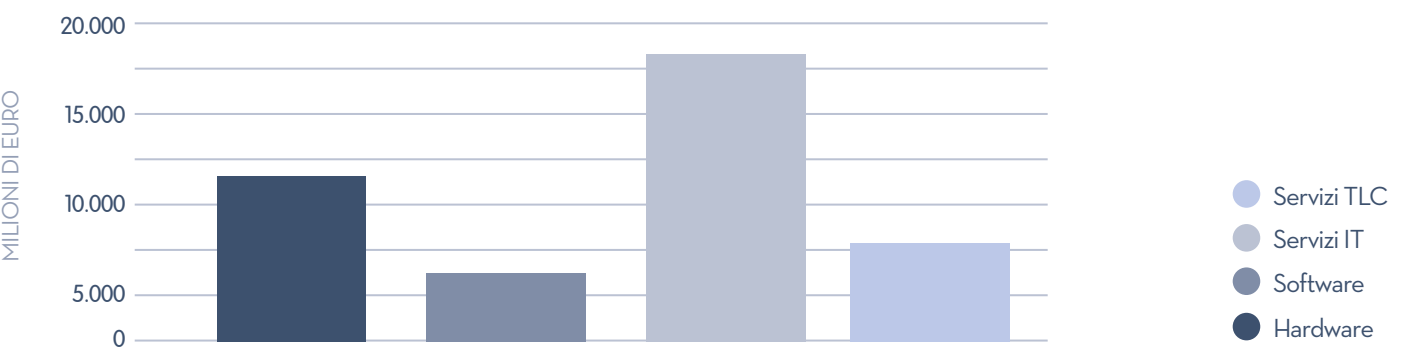
Come azienda del settore IT supportiamo imprenditori e responsabili IT del Triveneto nel loro percorso di crescita, affrontando insieme le continue sfide tecnologiche e di cybersecurity.

1. Numeri, prospettive e politiche per la crescita digitale del Sistema Italia, Assintel Report, 2024.

Il comparto dei Servizi IT italiano si conferma come il principale motore di crescita, registrando un incremento significativo dell'8,6%, a testimonianza della crescente domanda di soluzioni a supporto della trasformazione digitale. Il settore Software, pur mantenendo un andamen-

to positivo, mostra un leggero rallentamento rispetto al passato, con una crescita del 4,6%. Il comparto Hardware, invece, continua a vivere una fase di maturità, con un rallentamento che appare stabilizzato rispetto all'anno precedente². (rif. grafico sotto)

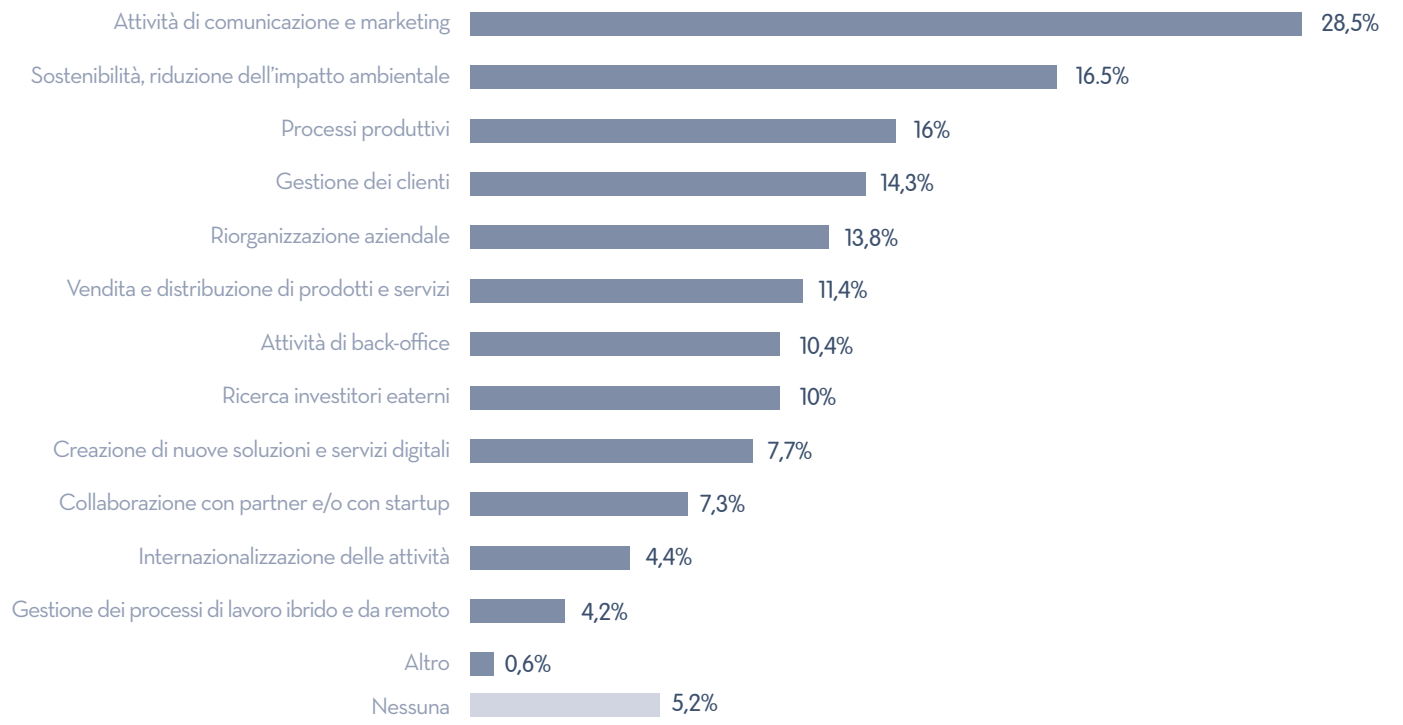
GRAFICO: Il mercato IT in Italia per segmento, 2024



Il mercato dei servizi IT risulta essere sempre in rapida crescita³, in particolare nelle aree del dell'intelligenza artificiale, del Cloud Computing e in crescita stabile per la Cybersecurity e la Business Intelligence e Data Analytics.

Le spinte innovative⁴ delle imprese sono principalmente guidate dalla necessità di potenziare le attività di comunicazione e marketing, lavorare sugli aspetti della sostenibilità e ridurre gli impatti ambientali, migliorare i processi produttivi e la gestione dei clienti. (rif. grafico sotto)

GRAFICO: Principali elementi di innovazione e sviluppo del business



2. Numeri, prospettive e politiche per la crescita digitale del Sistema Italia, Assintel Report, 2024.
3. Numeri, prospettive e politiche per la crescita digitale del Sistema Italia, Assintel Report, 2024.
4. Numeri, prospettive e politiche per la crescita digitale del Sistema Italia, Assintel Report, 2024.



L'innovazione è trainata in misura maggiore dalle medie e grandi imprese, le quali evidenziano con più chiarezza le principali aree di miglioramento. In particolare, emergono differenze significative nei processi produttivi, nella riorganizzazione interna e nelle attività di back-office. Le micro-imprese, invece, mostrano un'attenzione più marcata verso gli ambiti della comunicazione e del marketing. Le piccole imprese si collocano in una posizione intermedia, con esigenze che in parte riflettono quelle delle realtà più strutturate .

Focalizzando l'analisi sulle imprese che hanno aumentato il budget destinato all'ICT, si rileva una maggiore propensione a individuare e valorizzare le diverse aree di miglioramento, segno di un impegno più deciso verso l'innovazione rispetto alla media nazionale. Particolarmente significativo è il divario registrato nell'ambito della sostenibilità, indicata come priorità da oltre un quinto delle imprese che hanno incrementato gli investimenti in tecnologie digitali .

1.2 Nati dalla passione per il futuro

Nasciamo nel 1983 a Bressanone (Alto Adige), in qualità di software house.

Nel corso degli anni ci siamo evoluti, con l'obiettivo di divenire un **IT Service Provider** a 360 gradi attraverso

fusioni con società di sviluppo **software**, l'acquisizione e integrazione di aziende IT, l'apertura di diverse sedi localizzate nel Triveneto e la creazione di **partnership** strategiche.

GRAFICO: L'evoluzione storica di ACS Data Systems



Siamo una realtà caratterizzata da un DNA digitale e un approccio proattivo, e ci proponiamo ad aziende, istituzioni e professionisti con un'offerta di soluzioni complete in ambito IT e l'obiettivo di creare valore aggiunto.

Nel corso degli anni, ci siamo saputi evolvere di pari passo con l'innovazione tecnologica, consolidando e aumentando le nostre competenze nel settore dell'informatica. Grazie all'innovazione, che per noi è la leva del cambiamento, il nostro obiettivo è qualificarci come partner IT

affidabile, concreto e preparato nell'anticipare le esigenze dei clienti e nel trovare soluzioni che si adeguino ai rinnovati bisogni dei nostri clienti, sempre con uno sguardo verso il futuro.

Oggi siamo diventati un **IT Service Provider** che possiede le competenze per proporsi ai clienti come referente unico, in grado di fornire assistenza e supporto completi per la trasformazione digitale delle imprese.

1.3 I nostri valori

La vision di ACS Data Systems

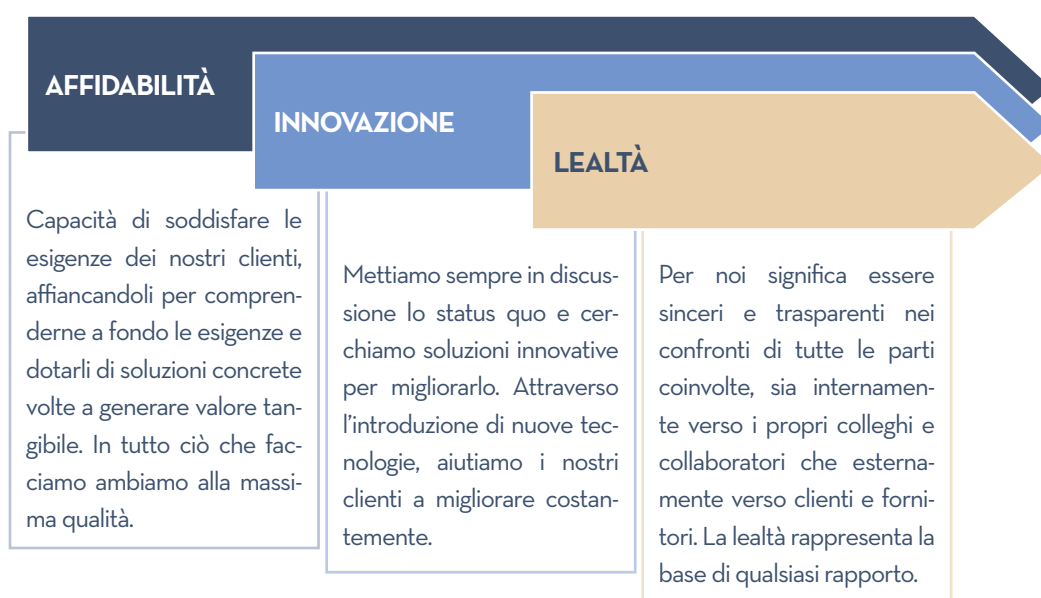
Essere il partner tecnologico di riferimento per la trasformazione digitale delle imprese, guidando l'innovazione e la crescita attraverso soluzioni IT all'avanguardia.

La mission di ACS Data Systems

Accompagniamo le aziende nella loro trasformazione digitale attraverso esperienza, innovazione e soluzioni IT avanzate, generando valore concreto per la loro crescita e competitività.

L'approccio con cui operiamo si fonda su **tre valori cardine** della nostra realtà

GRAFICO: I valori cardine di ACS



Un ulteriore valore trasversale e permeante la realtà aziendale è rappresentato dalla **trasparenza**, in particolare quella interna, che per noi si declina attraverso due dimensioni: verso i nostri collaboratori, i quali hanno piena visibilità della strategia, della politica e della mission aziendale, e verso i nostri clienti, con i quali il rapporto è costruito sulla lealtà e l'onestà.

In qualità di partner IT che fornisce servizi a livello territoriale, per noi è cruciale offrire ai clienti un supporto diretto e favorito dalla **vicinanza geografica**. La presenza di varie sedi nei territori in cui operiamo ci consente di garantire un servizio migliore e un'assistenza più efficace.

Siamo diffusi capillarmente nell'area del Nord-Est con sedi in quattro regioni:

- Trentino Alto-Adige: sede centrale di Bolzano, filiali di Bressanone, Brunico e Trento;
- Veneto: filiali di Venezia, Verona e Vicenza;
- Emilia-Romagna: filiale di Bologna;
- Lombardia: ufficio di rappresentanza a Milano.

1.4 I nostri servizi

In qualità di IT Service Provider, eroghiamo soluzioni negli ambiti della **Cybersecurity, IT Infrastructure & Cloud, Modern Work** e **Digital Signage**. Supportiamo organizzazioni di vario tipo: dalle piccole e medie imprese fino alle grandi organizzazioni con oltre 2.000 dipendenti, per un totale di oltre 3.700 clienti attivi.

Al fine di garantire completezza e affidabilità dell'offerta, collaboriamo con i più importanti brand tecnologici a livello mondiale, tra cui le realtà evidenziate dall'infografica sottostante

INFOGRAFICA: Le partnership di ACS Data Systems



I nostri **servizi** si articolano secondo due direttrici:

- **Settore IT**, che comprende i servizi di Cybersecurity, IT Infrastructure & Cloud e Modern Work;
- **Comunicazione digitale**, che include le soluzioni di Digital Signage.

Cybersecurity

In un mondo informatico in costante evoluzione, dove le minacce sono in aumento e gli attacchi sempre più sofisticati e frequenti, il nostro obiettivo è di proteggere le aziende italiane offrendo soluzioni di **cybersecurity** e **cyber resilience** che favoriscono la continuità operativa. Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo creato un **competence center** interamente dedicato alla cybersecurity che eroga soluzioni di sicurezza informatica all'avanguardia e garantisce il supporto di un **Security Operations Center (SOC)** operativo 24/7 dall'Italia, in grado di orchestrare sapientemente i processi e le tecnologie implementate. Questo approccio ci consente di offrire ai nostri clienti una **cybersecurity** che conferisce resilienza al **business**.

Grazie alla combinazione di tecnologie di sicurezza ba-

sate sull'IA e competenza umana in ambito IT, offriamo ai nostri clienti un servizio di **cybersecurity** proattiva che sorveglia il **deep e dark web**, arricchisce le soluzioni con dati di intelligence sempre aggiornati, isola e blocca le minacce quando rileva comportamenti anomali, e mette sul campo esperti qualificati, operativi giorno e notte, in grado di intervenire in modo mirato attingendo a un know-how in continua evoluzione.

La nostra **cybersecurity** è una soluzione completa e conforme alle più recenti direttive in ambito di sicurezza informatica, in grado di elevare la postura di sicurezza dei nostri clienti, di identificare e correggere le vulnerabilità dei loro sistemi IT, e di rispondere concretamente alle minacce informatiche più sofisticate.



IT Infrastructure & Cloud

Supportiamo le aziende nella configurazione e nella modernizzazione della loro infrastruttura IT, il vero fulcro tecnologico dei processi aziendali. In particolare, le nostre soluzioni hanno l'obiettivo di soddisfare le esigenze di integrazione, flessibilità, scalabilità e integrità dei dati dei nostri clienti, per garantire un'infrastruttura sempre in linea con le dinamiche e gli obiettivi aziendali.

Per farlo, offriamo un servizio di innovazione e ottimizzazione dei **data center** che include soluzioni on-premise e iperconvergenti, per la massima agilità e performance, e il supporto di un Operations Center dedicato che monitora i data center 24 ore su 24. Ci avvaliamo inoltre del prezioso supporto del **cloud**, una soluzione che consente ai clienti di esternalizzare l'infrastruttura IT fisica per

avere risorse sempre a disposizione e un servizio scalabile che si adatta a ogni esigenza di **business**.

I nostri servizi lavorano in combinazione con strumenti di salvaguardia del dato, una risorsa che deve essere sempre tutelata con soluzioni di **backup** all'avanguardia, sia **on-premise** che **in cloud**, in grado di garantire un corretto ripristino dei dati per la massima continuità aziendale.

Un'infrastruttura non è completa senza un'adeguata soluzione di **networking**, un ulteriore servizio che forniamo alle imprese. Grazie alle nostre soluzioni di analisi, implementazione e gestione della rete, i nostri clienti possono contare su un **networking** aziendale che favorisce la collaborazione e la produttività grazie a soluzioni agili, sicure e performanti.





Modern Work

Crediamo nella collaborazione come chiave dell'efficienza produttiva all'interno di un'azienda. Per questo, abbiamo elaborato soluzioni che modernizzano gli strumenti di lavoro per migliorare la produttività di ogni membro del personale, garantendo sempre un ambiente di lavoro sicuro e performante.

Per noi, il concetto di “**modern work**” è strettamente connesso alla postazione di lavoro; ecco perché offriamo una soluzione totalmente gestita che modernizza la postazione di lavoro fisica e la mantiene sempre aggiornata, oltre a una soluzione che virtualizza il PC aziendale per facilitare il lavoro da remoto. Allo stesso tempo, offriamo strumenti per automatizzare le attività di routine e un team specializzato nello sviluppo di applicazioni che semplificano i processi aziendali.

Modern Work significa anche collaborazione, un ambito che valorizziamo offrendo il nostro supporto nell'adozione di una suite di servizi che migliorano la comunicazione e la condivisione di contenuti tra utenti. In questo modo, i membri di un'organizzazione sono sempre connessi grazie a una piattaforma che unisce telefonia aziendale, messaggistica, calendario e contenuti in cloud.

Forniamo inoltre soluzioni avanzate per la gestione delle sale riunioni in azienda, in modo che sia possibile svolgere **meeting** con grande facilità sia in presenza, che da remoto. L'offerta di strumenti a supporto della collaborazione si conclude con le nostre soluzioni di stampa gestita, che garantiscono un parco stampanti sempre aggiornato, un approccio alla stampa ecosostenibile, e la collaborazione con i **brand** tecnologici più importanti del settore.



Digital Signage

Il Digital Signage, la nostra [innovation practice](#) in ambito di comunicazione digitale, ci permette di offrire ai nostri clienti un modo di comunicare coinvolgente e interattivo, che conquista l'attenzione dell'utente e lo guida alla scoperta di una varietà di contenuti come video, immagini e presentazioni.

Grazie a un software in cloud di nostra creazione, installato direttamente nel sistema operativo dei supporti digitali dei clienti, siamo in grado di gestire e monitorare l'intero ecosistema di comunicazione in una grande varietà di dispositivi di ultima generazione come [display](#), [totem](#), [LED wall](#), finestre digitali, e numerosi altri [device](#).

La nostra offerta in ambito [Digital Signage](#) arricchisce le sedi aziendali dei nostri clienti con strumenti a supporto del personale e dei visitatori. In questa categoria rientrano le bacheche con le comunicazioni da parte dell'azienda, i [display](#) per la prenotazione delle sale riunioni, i totem informativi e tutte le soluzioni che rendono più fluida e interattiva l'esperienza degli utenti all'interno degli ambienti lavorativi.

Applichiamo le nostre soluzioni di [Digital Signage](#) anche a settori come il [retail](#) e il [turismo](#), installando supporti digitali in punti vendita, musei e uffici turistici. Grazie alla comunicazione digitale, i nostri clienti possono diffondere messaggi e informazioni in modo rapido, esporre i prodotti con più efficacia e offrire maggiore coinvolgimento grazie a [display in-store](#), finestre digitali a corredo delle vetrine, piccoli [monitor](#) che accompagnano i prodotti e [digital wall](#) per conquistare i clienti con esperienze di alto livello.

1.5 Il gruppo ACS

La nostra realtà è costituita dai brand appartenenti al Gruppo; nell'insieme, queste aziende rappresentano un unico polo innovativo che ha l'obiettivo di rispondere alle esigenze del mercato con soluzioni IT a 360 gradi che si allineano a un unico livello di affidabilità, competenza e orientamento verso il futuro.

Le aziende appartenenti al Gruppo ACS sono le seguenti:

- **INFOMINDS:** società specializzata nello sviluppo e nell'implementazione di soluzioni di business software per il settore dei servizi e della filiera delle costruzioni.
- **CONSISTO:** agenzia web fortemente orientata al turismo che offre soluzioni mirate, consulenza qualificata, concetti grafici ad hoc, testi ottimizzati per motori di ricerca e web marketing.
- **LIMITIS:** provider di servizi Internet che supporta le aziende per soddisfare le nuove esigenze di connettività pubblica e servizi web.
- **PRINTYWAY:** partner per i servizi di stampa gestita nato dall'unione delle business unit di stampa gestita di ACS Data Systems e Horizon.
- **INFINITYS:** il brand di ACS che supporta le aziende con soluzioni di comunicazione digitale interattiva e coinvolgente per i settori corporate e retail.
- **CYBERLYS:** il competence center di ACS interamente dedicato alla cybersecurity e alla cyber resilience, che integra un Security Operations Center (SOC) operativo 24/7 e situato in Italia.

INFOGRAFICA: Le consociate e i brand di ACS Data Systems



.2

IL NOSTRO **APPROCCIO** *alla sostenibilità*

2.1 I nostri passi verso la sostenibilità

Con la piena consapevolezza che abbiamo il diritto ed il dovere di mantenere un **comportamento responsabile** per operare nel mondo che ci ospita e, in particolar modo, nel nostro territorio di riferimento, a partire dal 2021, con l'assunzione di una persona competente in materia, ci siamo impegnati a **sistematizzare il nostro impegno** nei confronti della sostenibilità.

Tale ambizione è scaturita altresì dal desiderio di restituire internamente ai nostri collaboratori, ed esternamente ai nostri stakeholder, un'immagine più ampia e veritiera della nostra organizzazione: essere un datore di lavoro attrattivo, così come mostrare la nostra affidabilità e responsabilità agli occhi della clientela, sono prerequisiti intrinseci della nostra azienda, che desideriamo abbracciare con fermezza anche in ottica di sostenibilità.

*Abbiamo il diritto
ed il dovere di mantenere
un comportamento
responsabile per operare
nel mondo che ci ospita.*

E S G

E NVIRONMENTAL

S OCIAL

Nel 2023 abbiamo avviato un percorso di definizione dei temi materiali e di rendicontazione delle nostre attività e impatti tramite la **redazione del nostro primo Bilancio di Sostenibilità**,



con la consapevolezza che una reportistica puntuale possa aiutarci a tracciare il nostro operato e migliorarci costantemente. Il presente Documento corrisponde quindi al nostro secondo Bilancio di Sostenibilità.

La **Direzione** di ACS Data Systems **stabilisce i principi e le linee guida** comportamentali dell'azienda, ponendo le basi di **strategia e obiettivi** per lo **sviluppo sostenibile dell'organizzazione**. Inoltre, con l'intento di formalizzare progressivamente una struttura di governance dedicata alla sostenibilità, è attri-

buito alla Direzione un ruolo attivo nell'analisi e nell'approvazione dei processi legati agli aspetti ambientali, sociali ed economici. La Direzione è coinvolta nella definizione dei tempi e delle

modalità concernenti la redazione del Bilancio di Sostenibilità, nonché nell'approvazione dei temi materiali (rif. Sezione "2.2 Analisi di materialità") e nella convalida del documento finale.

Inoltre, sono state stabilite deleghe formali per la gestione degli impatti ambientali, sociali ed econo-

mici: la Direzione **ha affidato al Dipartimento Risorse Umane la pianificazione e gestione in materia di sostenibilità** e agli Head Of dei diversi reparti la gestione di iniziative specifiche collegate.



G GOVERNANCE

In questa fase, è stata altresì istituita una riunione annuale tra la Direzione ed il Dipartimento delle Risorse Umane per l'aggiornamento rispetto ai temi di sostenibilità, a cui si aggiunge un'interazione, tra Direzione e collaboratori, ogni qualvolta risulti necessario.

Al Dipartimento Risorse Umane è stata assegnata anche la responsabilità della gestione dei processi di rendicontazione della sostenibilità: c'è una figura specifica che agisce in qualità di coordinatore delle diverse funzioni aziendali, le quali partecipano attivamente nella raccolta di informazioni e dati.



Compatibilmente con l'impegno preso nei confronti della definizione di una ancor più matura strategia di sostenibilità, i **nostri obiettivi futuri permeano tutte le dimensioni della sostenibilità:**

- **Ambientale:** Come previsto, da metà aprile 2024 abbiamo lanciato la nostra nuova App di Car Sharing sviluppata internamente al fine di minimizzare i consumi degli spostamenti lavorativi.
- **Sociale:** Nel corso del 2024 abbiamo strutturato specifici processi nell'ambito dell'ACS Performance Management Cycle per i nostri collaboratori negli ambiti "Develop" e "Reward (Rif. "Capitolo 3. Promuoviamo il talento digitale per immaginare il futuro");
- **Governance:** Nell'arco dell'anno abbiamo sviluppato il Modello Organizzativo 231 e lo implementeremo nel corso del 2025. Nel 2024 inoltre ci siamo impegnati a sensibilizzare i collaboratori con una formazione sulla sostenibilità. (rif. Capitolo 4. Generiamo valore grazie all'innovazione").

Quest'anno è stato rinnovato il progetto Amplify Impact in collaborazione con HP. Viene compilato l'assessment annualmente e viene svolta una formazione ai collaboratori che possono avere maggiori impatti in termini di sostenibilità nelle loro decisioni.



2.2 L'analisi di materialità

Nel 2023 abbiamo svolto l'**Analisi di Materialità**, realizzata in conformità ai principi di rendicontazione GRI Standards², strumento fondamentale per la **definizione delle tematiche materiali**, ossia quelle più rilevanti per la nostra organizzazione dal punto di vista ambientale, sociale ed economico/di governance.

L'identificazione di tali temi materiali fornisce una chiara rappresentazione degli elementi sui quali concentrare i

nostri sforzi e definire ulteriori obiettivi per le prossime annualità; inoltre, la definizione della matrice di materialità ci ha consentito di delineare con precisione i contenuti del presente documento.

Il percorso per arrivare all'identificazione delle tematiche materiali ha seguito le seguenti fasi, riportate nell'infografica sottostante.



GRAFICO: Le fasi che hanno portato all'Analisi di Materialità

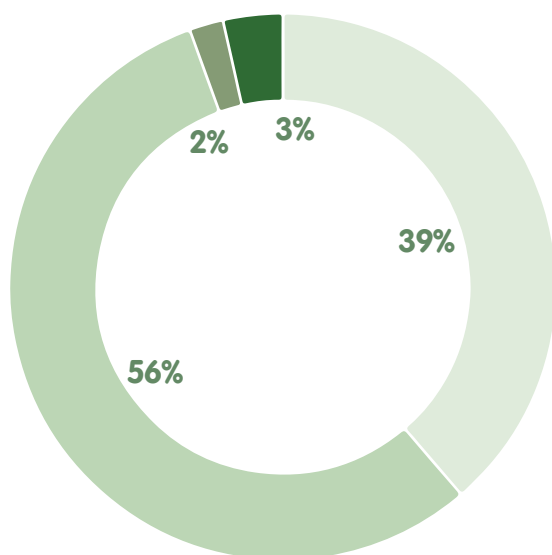
Il primo step è identificato dall'analisi di contesto, il cui esito è riportato nel primo capitolo di tale documento (rif. sezione "1.1 Il contesto in cui operiamo").

Tale studio è svolto con l'obiettivo di contestualizzare ACS rispetto al settore di business e ai macro trend internazionali di sostenibilità. In particolar modo, le fonti prese in considerazione sono state le seguenti: studi di settore, standard setter, organismi internazionali, peer e competitor, media, associazioni di categoria o enti regolatori.

L'esito ultimo dell'analisi di contesto riguarda l'identificazione di una rosa di tematiche potenzialmente materiali per l'organizzazione: in particolar modo sono emersi 14 temi potenzialmente materiali (divisi nelle seguenti dimensioni di sostenibilità: tematiche ambientali, sociali, economiche e di governance), che abbiamo sottoposto all'attenzione di Top Management e stakeholder, tramite la somministrazione di un questionario.

² Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione "Nota Metodologica" a pagina 79 del presente documento.

In particolare, hanno risposto da parte del **Top Management** 3 rappresentanti della Direzione.



Per quanto concerne invece gli stakeholder, come si può vedere dall'infografica relativa (rif. Figura 11), abbiamo ricevuto 199 risposte complete ai questionari, così suddivise: il 56% dai collaboratori, il 39% dai clienti, il 3% da partner e fornitori ed il 2% da enti della comunità e del territorio, assicurando una copertura più che soddisfacente trattandosi del primo Bilancio di Sostenibilità.

- Clienti
- Collaboratori
- Comunità e territorio
- Partner e fornitori

GRAFICO: Gli stakeholder che hanno risposto al questionario

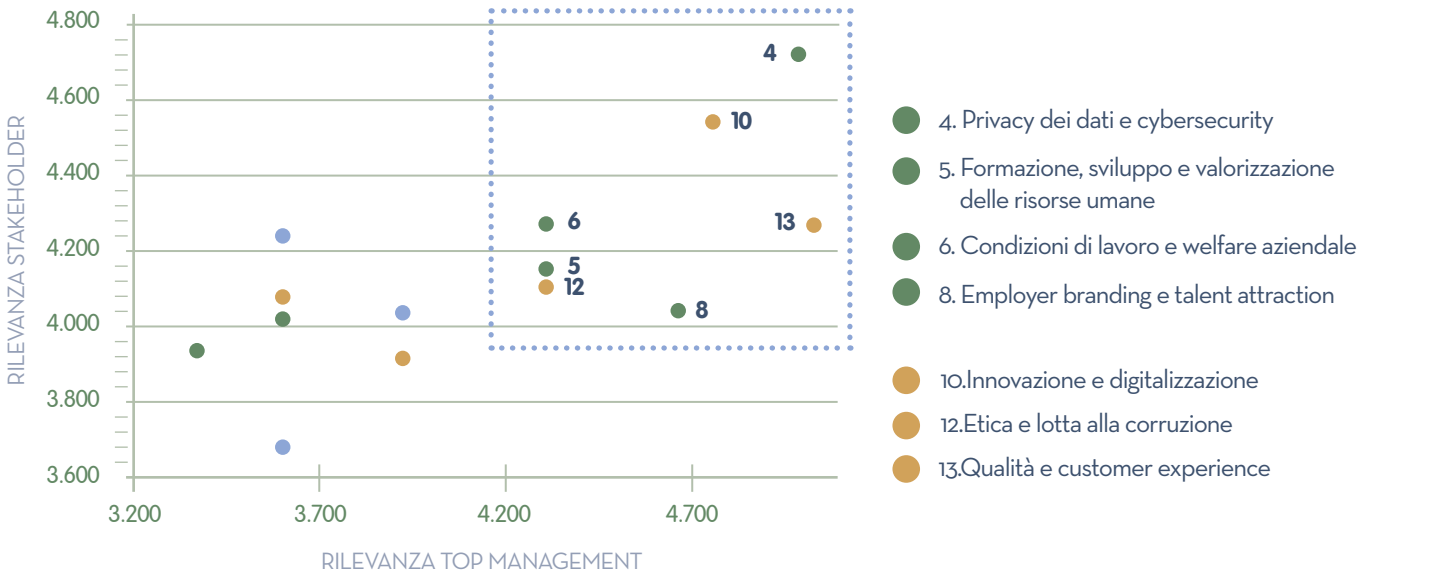


FOTO: Il Board di ACS

Mediante l'analisi dei questionari è stato quindi possibile identificare le tematiche effettivamente materiali per ACS Data Systems, innanzitutto calcolando la media dei punteggi assegnati dai rispondenti a ciascuna tematica, per ognuno dei due cluster coinvolti, e successivamente definendo una soglia di materialità che identificasse i temi prioritari.

Il risultato di tale analisi è la **matrice di materialità**³, rappresentata nell'infografica sottostante

GRAFICO: La matrice di materialità di ACS Data Systems



In particolar modo, il quadrante in alto a destra rappresenta le 7 tematiche materiali, ossia quelle con un punteggio medio superiore alla mediana sia per il Top Management sia per gli stakeholder, circoscrivendo quindi gli ambiti strategici prioritari secondo entrambe le prospettive. Su questi ambiti si sviluppa in modo prioritario la nostra rendicontazione nel presente Bilancio e rispetto a questi faremo riferimento primario, nei prossimi anni, per la definizione di una ancor più organica strategia di sviluppo sostenibile.

3. La soglia di materialità è calcolata a partire dalla mediana dei punteggi ottenuti dai singoli temi, sulla base della valutazione del Gruppo e degli stakeholder coinvolti.



Per una miglior comprensione di tali tematiche strategiche, si faccia riferimento all'infografica sottostante, comprensiva di una descrizione per ogni argomento, e del corrispondente SDG a cui ACS può contribuire.

TABELLA: I temi materiali di ACS Data Systems

Temi materiali	Descrizione	SDG
Privacy dei dati e cybersecurity	Protezione della privacy e dei dati sensibili, tramite una gestione accorta e nei massimi livelli di sicurezza del patrimonio informativo aziendale, ponendo un'elevata attenzione al tema della Cybersecurity	
Formazione, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane	Impegno nel formare, valorizzare e supportare i collaboratori, al fine di contribuire allo sviluppo dei talenti aziendali e alla crescita professionale delle risorse umane	 
Condizioni di lavoro e welfare aziendale	Garanzia di condizioni lavorative in grado di conciliare l'equilibrio vita-lavoro dei collaboratori, con un'attenzione peculiare alla pratica dello Smart Working	 
Employer branding e talent attraction	Capacità dell'azienda di essere percepita esternamente ed internamente come datore di lavoro attrattivo, che valorizzi il talento e ricerchi le eccellenze, inclusa una particolare attenzione sui talenti locali	 
Innovazione e digitalizzazione	Implementazione delle attività di ricerca, sviluppo e monitoraggio delle innovazioni tecnologiche, al fine di favorire la digitalizzazione e la modernizzazione	
Etica e lotta alla corruzione	Condotta etica e responsabile, unitamente al contrasto ai fenomeni di corruzione	
Qualità e customer experience	Garanzia della qualità e della sicurezza dei propri servizi, riservando la massima importanza all'esperienza di acquisto della clientela, e al supporto pre e post vendita	

Infine, a seguito di un confronto con la Direzione aziendale, abbiamo deciso di ampliare il campo qualitativo di questo documento, includendo tematiche aggiuntive che non erano emerse come rilevanti dalla valutazione, ma su cui la società sta attualmente lavorando attraverso iniziative specifiche. Non le consideriamo come tematiche prioritariamente strategiche, ma ad ogni modo come ulteriori aree di impegno che vogliamo evidenziare: “Efficientamento energetico e Fonti Rinnovabili”, “Rapporto con il territorio e con la comunità”, “Etica nell'utilizzo della tecnologia”.

2.3 Il rapporto con gli stakeholder

Abbiamo avviato un percorso di **stakeholder engagement**, che ha avuto inizio tramite un'attenta **mappatura dei nostri principali portatori d'interesse**.

Riconosciamo l'importanza di costruire relazioni solide e trasparenti con i nostri stakeholder, poiché il loro coinvol-

gimento attivo è fondamentale per il successo della nostra impresa e del nostro percorso di sostenibilità. I loro contributi ci consentono di identificare le priorità, affrontare le sfide e cogliere le opportunità che ci si presentano nel percorso verso una gestione più responsabile.

I portatori di interesse identificati come prioritari per la nostra organizzazione vengono mostrati nell'infografica a seguire.

GRAFICO: Gli stakeholder prioritari
di ACS Data Systems



Gli stakeholder che abbiamo tenuto in considerazione sono i nostri collaboratori, i nostri clienti, i partner e i fornitori, le istituzioni finanziarie, la comunità ed il territorio, quest'ultimo inteso come una pluralità di associazioni ed

istituzioni, con le quali ci interfacciamo per azioni di solidarietà. A seguito di ogni occasione di dialogo con essi, i feedback vengono tracciati e riportati nelle riunioni periodiche tra Head Of e Direzione.

Il risultato puntuale dell'analisi è riportato nell'infografica che segue (rif. Tabella 2); in particolare, abbiamo analizzato le principali modalità di comunicazione, unitamente ai canali di dialogo utilizzati in via prioritaria.

TABELLA: Strumenti, canali di dialogo e metodi di comunicazione tra ACS Data Systems e i suoi stakeholder

Stakeholder	Strumenti e canali di dialogo	Modalità di comunicazione
Collaboratori	• Questionario annuale di soddisfazione • Colloqui annuali con feedback • Continuo dialogo in ottica di una comunicazione interna trasparente • -ACS Meeting: riunione annuale con tutti i collaboratori	Tramite intranet aziendale, riunioni da remoto, riunioni in presenza, eventi specifici.
Clienti	• NPS annuale: sondaggio per misurare la soddisfazione del cliente • Questionario di feedback alla chiusura di un progetto • Questionario di feedback alla chiusura di un intervento di supporto • Contatto con il commerciale di riferimento (variabile) • Interazione con il service desk • Figura del Service Manager	Tramite e-mail per i primi tre punti; Di persona o tramite telefono circa il contatto con il commerciale di riferimento e l'interazione con il service desk; Il Service Manager è il responsabile per la qualità del servizio sui clienti più grandi, con i quali si interfaccia periodicamente.
Partner e fornitori	• Partner Management Specialist assegnati ai fornitori critici per la gestione del contatto (continuativo) • Richiesta di informazioni valutative ai fornitori critici su base annuale via e-mail (per conformità alle norme ISO)	Tramite e-mail, telefono, incontri di persona.
Istituzioni finanziarie	• Colloquio annuale con le banche	Tramite riunioni di persona.
Comunità e territorio	• Colloquio annuale per lo stato di avanzamento dei progetti che finanziamo	Riunioni di persona e report periodi inviati tramite e-mail.

Nei prossimi anni, ci impegniamo a sviluppare un percorso sempre più strutturato e allineato alle nuove direttive europee sulla rendicontazione di sostenibilità (CSRD). Il nostro obiettivo è coinvolgere attivamente gli stakeholder nell'analisi strategica di sostenibilità, orientando le nostre aree di miglioramento. Riteniamo che concentrarsi su questo processo sia cruciale per accrescere la credibilità della nostra società e ampliare il nostro impatto positivo sulla comunità esterna.

.3

PROMUOVIAMO **IL TALENTO**

digitale per immaginare
IL FUTURO

3.1 I nostri collaboratori

Riteniamo che i nostri **collaboratori** siano il **fulcro** della nostra organizzazione, siamo infatti orgogliosi di chiamarli “collaboratori” anziché “dipendenti” poiché crediamo che il termine rifletta meglio il nostro approccio inclusivo e partecipativo. Ogni individuo che fa parte dell’azienda è elemento chiave nel raggiungimento dei nostri obiettivi comuni: ci impegniamo a creare un ambiente di lavoro inclusivo, in cui ogni collaboratore si senta valorizzato, e lavoriamo per promuovere un clima di collaborazione in cui le voci di tutti siano ascoltate e rispettate.

341 collaboratori
a fine 2024, di cui
il 22% sono donne.

IL CAPITOLO IN BREVE: SCHEDA TECNICA DI APPROFONDIMENTO

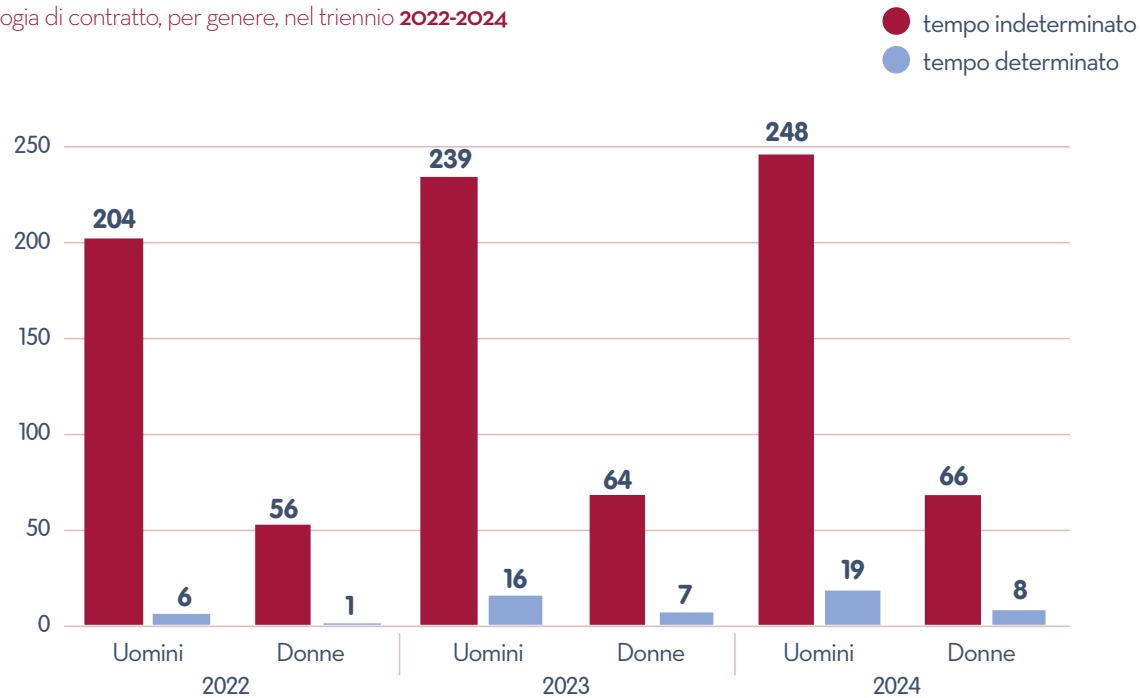
GRI di riferimento: GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-23, GRI 2-30, GRI 3-3, GRI 202-2, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-8, GRI 403-9, GRI 403-10, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 406-1

SDGs di riferimento: 3 - 4 - 5 - 8

Tematiche materiali del capitolo: Formazione, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane | Condizioni di lavoro e welfare aziendale | Employer branding e talent attraction

Nel nostro organico di ACS contiamo 341 collaboratori a fine 2024, di cui il 78% sono uomini e il restante 22% sono donne. Per quanto riguarda la tipologia di contratto, figurano 314 collaboratori con contratto a tempo indeterminato (92% dell'organico), di cui 79% uomini e 21% donne, e 27 con contratto a tempo determinato (8% dell'organico).

GRAFICO: Tipologia di contratto, per genere, nel triennio 2022-2024



Altresì, il 94% dei collaboratori lavora full-time, di cui 260 uomini e 61 donne, ed il restante 6% ha un contratto part-time, di cui 7 uomini e 13 donne. Inoltre, il 100% delle risorse è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

GRAFICO: Tipologia di contratto, per genere nel 2024

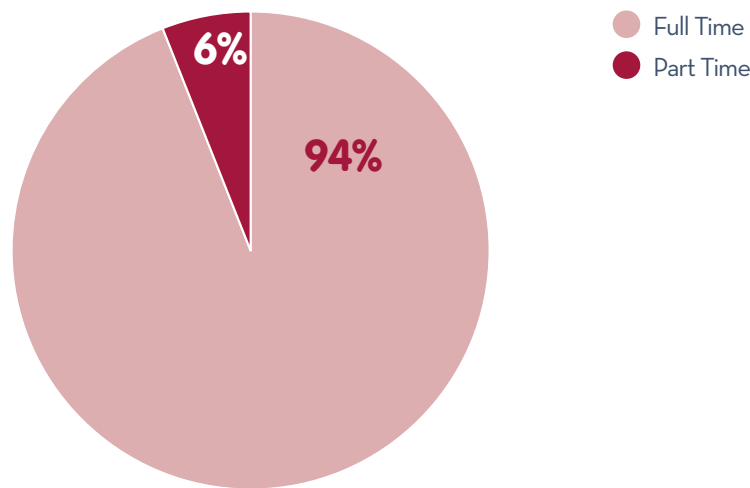
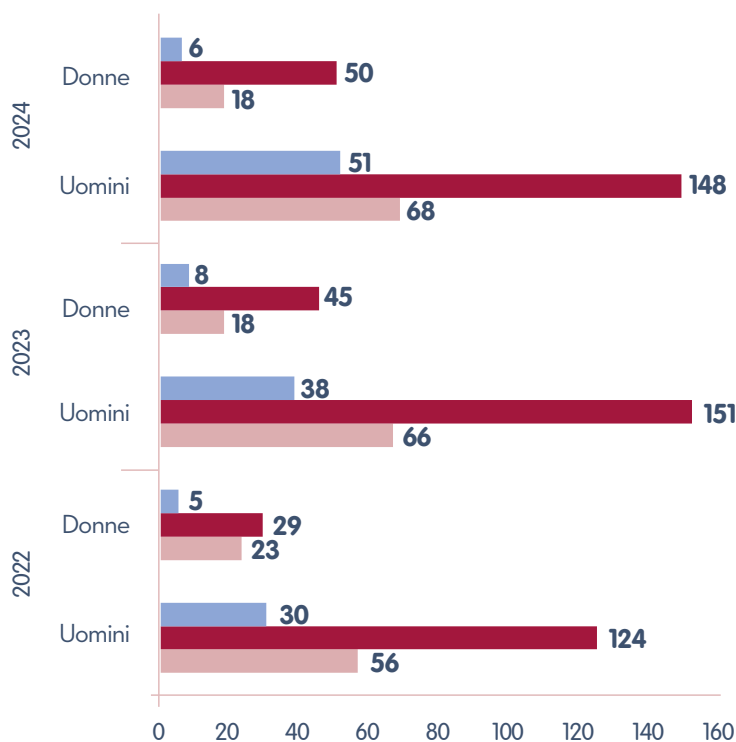




GRAFICO: Collaboratori, per età e per genere **2022 - 2024**



La maggioranza delle nostre risorse appartiene alla fascia d'età tra i 30 e i 50 anni (58%), seguita dagli under 30 (25%) ed infine dagli over 50 (17%).

- > 50 anni
- 30 ≤ x ≤ 50 anni
- < 30 anni

3.2 Valorizziamo i talenti

Abbiamo sviluppato un percorso per ogni collaboratore che intraprende un cammino con noi, a partire da attente pratiche di **Talent Attraction**. Il primo contatto è un momento cruciale, durante il quale cerchiamo di creare un'esperienza positiva e informativa per chi mostra interesse a unirsi a noi. Offriamo trasparenza riguardo ai nostri valori, alle opportunità di sviluppo professionale e al nostro impegno verso una cultura aziendale inclusiva.

Per quanto riguarda il **processo di recruiting**, ci affidiamo a LinkedIn come principale piattaforma per la pubblicazione delle posizioni aperte e per la ricerca attiva. Contestualmente, inviamo comunicazioni via email ai laureandi dell'Università di Bolzano e Trento e ai maturandi delle scuole tecniche, rispondendo alla necessità

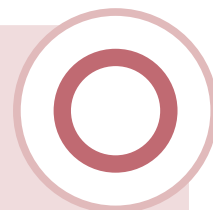
di individui con specifiche competenze tecniche. Agli studenti che dimostrano interesse offriamo formazione in azienda, concentrandoci particolarmente sugli stage durante la stagione estiva. Nel corso del 2024 abbiamo accolto 50 stagisti, un numero significativo rispetto ai 30 dell'anno precedente, considerando la loro presenza sia nella sede centrale che nelle filiali. Per lo più di natura curricolare, alcuni di questi stage fungono da opportunità di alternanza scuola-lavoro, tirocini estivi e tirocini universitari.

L'ampia gamma di iniziative di **Employer Branding**, finalizzate a promuovere la conoscenza e la visibilità della nostra azienda, si sviluppa a partire dalle scuole medie, come visibile nell'infografica sottostante

INFOGRAFICA: Le attività di Employer Branding con scuole ed Università

SCUOLE MEDIE

- CODING 4 KIDS : un percorso di 4 settimane in cui forniamo location, materiale e vitto per i ragazzi delle scuole medie che imparano a scrivere codici di programmazione.
- OPEN DAY organizzati da Confindustria Alto Adige per i quali diamo a disposizione i nostri spazi e due dei nostri esperti che spiegano i lavori esistenti in un'azienda informatica.
- INNOVALLEY TUFTLER LAB: siamo parte di Innovalley, un'associazione di aziende particolarmente innovative in Valle Isarco con lo scopo di attirare persone a lavorare in Alto Adige. Il Tueftler Lab è un laboratorio informatico rivolto a 12 ragazzi, della durata di una giornata, per svolgere dei giochi nell'ambito informatico insieme ad i nostri esperti.



SCUOLE SUPERIORI

- OPEN DAY: partecipazioni a tutti gli open day delle scuole tecniche altoatesine.
- LEZIONI E VISITE AZIENDALI: sia lezioni teoriche che workshop.
- SPONSORIZZAZIONE DI EVENTI SCOLASTICI.



UNIVERSITÀ

- CAREER FAIR presso le Università di Trento e Bolzano.
- SPONSORIZZAZIONE DELLA CYBERCHALLENGE presso l'Università di Padova con lezioni su temi della cybersecurity
- SPONSORIZZIAMO L'HACKATHON PRESSO IL NOI TECHPARK: una sfida nella quale si hanno a disposizione 24 ore di tempo per sviluppare un progetto, un'app, una soluzione informatica da zero. I vincitori vengono poi invitati in azienda per presentare il progetto e valutare future collaborazioni.



Le iniziative di employer branding non si limitano però a quelle rivolte agli studenti: una delle più rilevanti che promuoviamo è l'Hackathon (vedi box).

Sponsorizziamo l'Hackathon

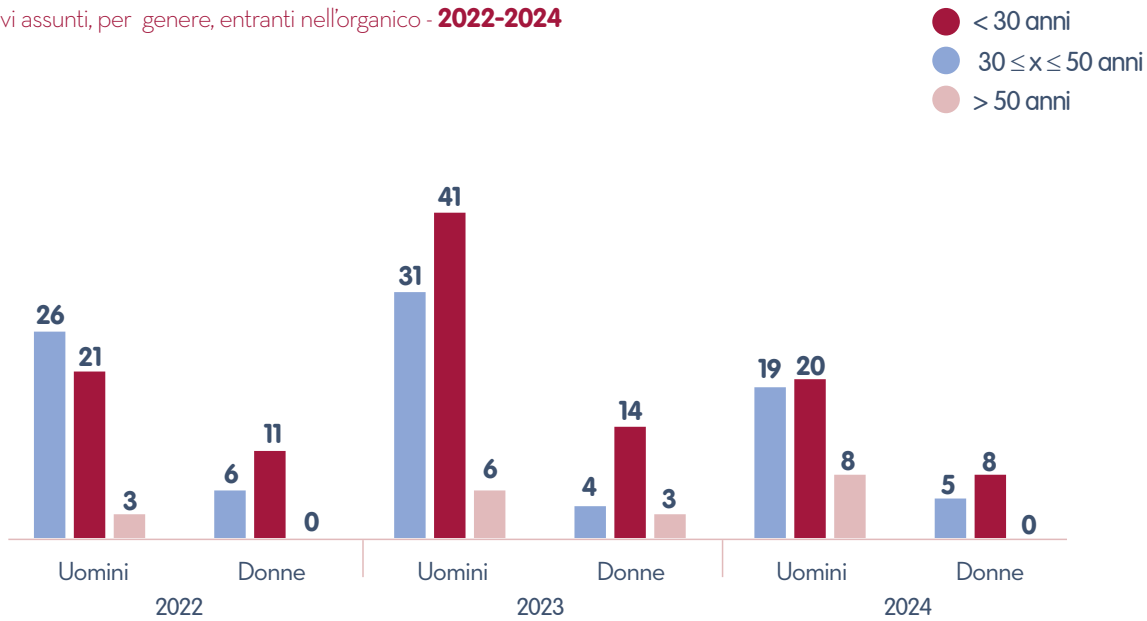
L'Hackathon del 2024 si è tenuto presso il Noi Techpark di Bolzano, offrendo un'entusiasmante **sfida di 24 ore** dedicata a hacking, collaborazione e co-creazione. L'obiettivo principale della gara consta nello sviluppo di progetti innovativi, applicazioni o soluzioni informatiche da zero, circa un tema rivelato solamente all'inizio dell'evento. Si tratta di un evento aperto a tutti, creativi, designer, appassionati di tecnologia ad ogni livello, imprenditori; finalizzato a promuovere il mondo della tecnologia.

Il nostro ruolo, oltre alla sponsorizzazione, consiste nell'**invitare presso le nostre sedi i vincitori** della competizione, aprendo la porta a **collaborazioni future**. Nel 2024 sono stati presenti all'evento quasi 100 partecipanti e sono stati invitati da noi i 3 vincitori della nostra sfida, con il progetto chiamato "Infinity Sharp".

Il nostro legame con le scuole e le Università rappresenta un elemento di vitale importanza. Questo legame serve a formare le persone nel contesto di un lavoro tecnico, promuovere la nostra visibilità e mantenere relazioni solide con il nostro territorio di riferimento. Nell'arco di quest'anno, ci siamo impegnati per oltre 200 ore in varie attività, tra cui workshop nelle aule,

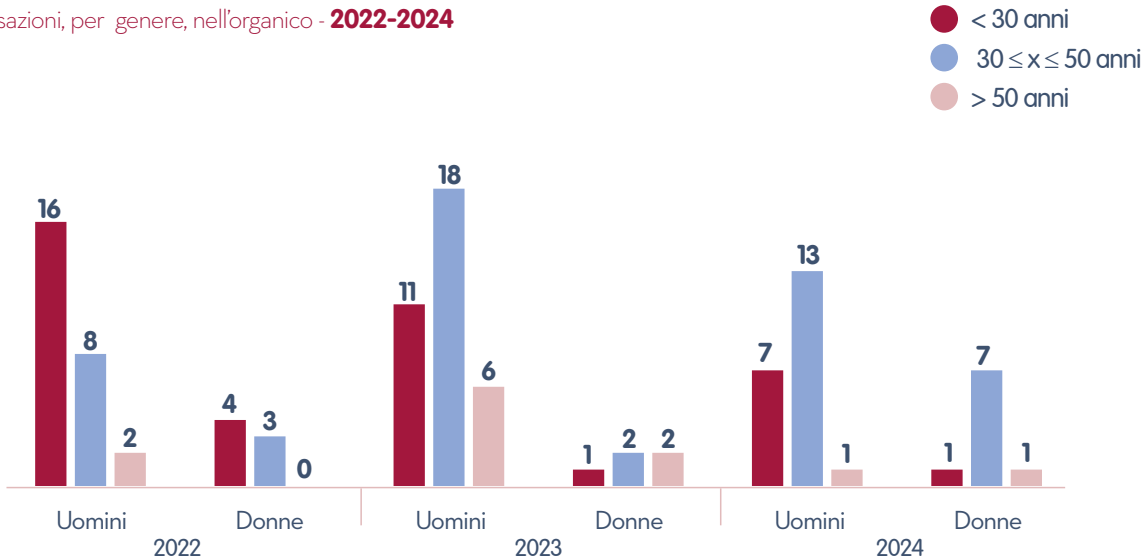
visite in azienda, lezioni con esperti, giornate di orientamento e presentazioni aziendali nelle scuole. Nel 2024 sono stati assunti 60 nuovi collaboratori e collaboratrici nel Gruppo, di cui 47 uomini e 13 donne, il cui dettaglio è riportato di seguito. Il turnover in entrata risulta pari al 18%.

GRAFICO: Nuovi assunti, per genere, entranti nell'organico - 2022-2024



Con riferimento alle cessazioni, invece, nell'anno vi sono stati 30 cessati, di cui il 70% uomini ed il 30% donne, in calo rispetto alla precedente annualità (-25%). In particolare, il turnover in uscita² è pari al 12%.

GRAFICO: Cessazioni, per genere, nell'organico - 2022-2024

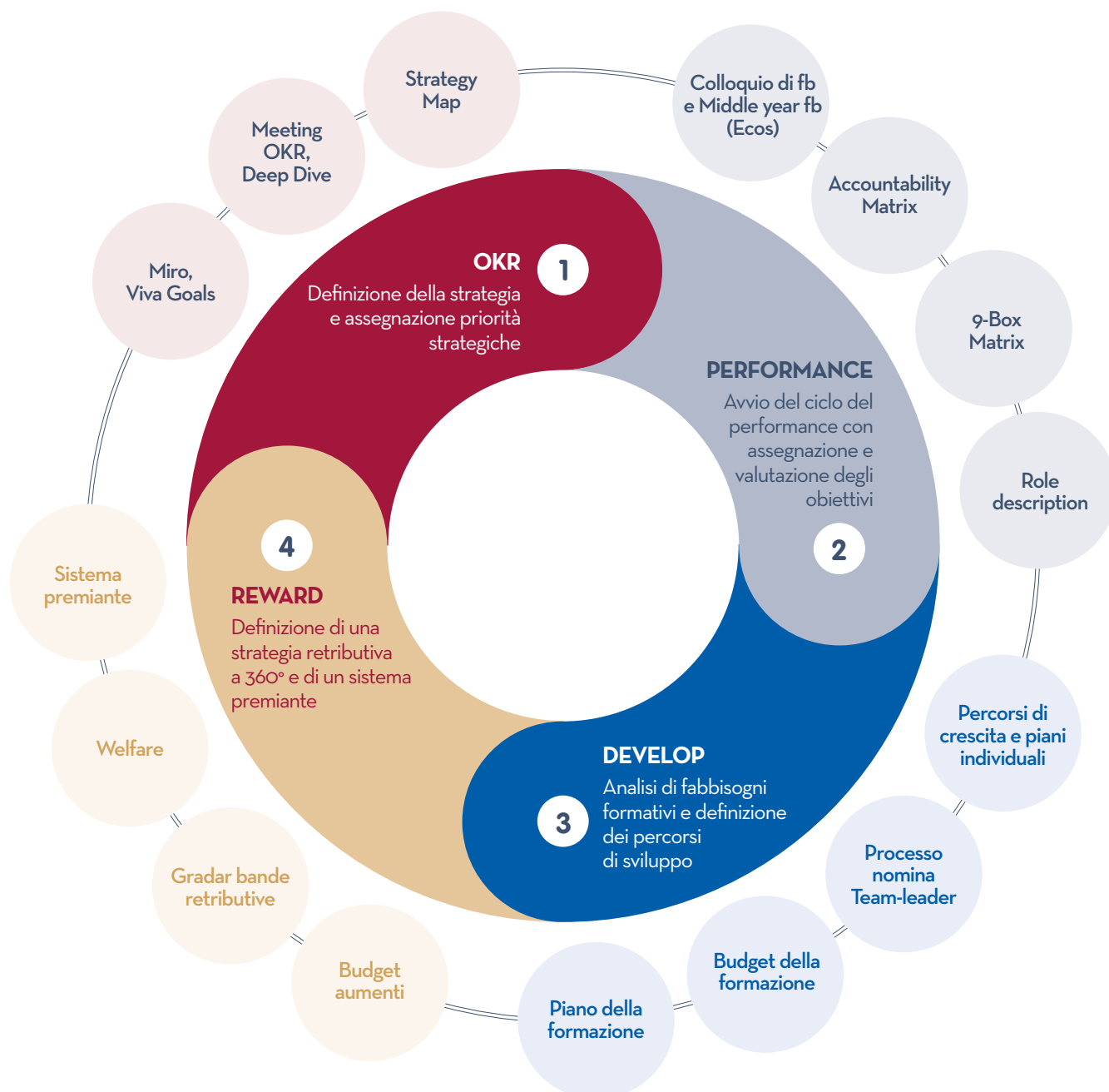


1. Il turnover in entrata - o anche tasso di turnover positivo - è dato dal rapporto tra i nuovi assunti al 31/12 dell'anno oggetto di analisi e il numero di dipendenti al 1/01 dell'anno oggetto di analisi (che si assume essere uguale al numero di dipendenti al 31/12 dell'anno precedente).

2. Il turnover in uscita - o anche tasso di turnover negativo - è dato dal rapporto tra le cessazioni al 31/12 dell'anno oggetto di analisi e il numero di dipendenti al 1/01 dell'anno oggetto di analisi (che si assume essere uguale al numero di dipendenti al 31/12 dell'anno precedente).

Nel contesto delle assunzioni, desideriamo evidenziare l'iniziativa "Bring a friend", la quale prevede un premio per i nostri collaboratori che introducono in azienda una persona la quale, dopo essere rimasta per più di sei mesi, viene confermata. Molto spesso, i nuovi ingressi provengono da questa dinamica, il che testimonia la nostra fiducia nei confronti dei nostri collaboratori.

GRAFICO: ACS Performance Management Cycle



In tal senso, un punto cruciale è rappresentato dal ACS Performance Management Cycle (rif. Figura 22), una formalizzazione di uno strutturato processo implementato quest'anno da applicare all'intera popolazione aziendale. La costruzione di tale ciclo si è posta l'obiettivo di coinvolgimento dei collaboratori attraverso

molteplici iniziative strategiche. Inizialmente, la sfida principale era rendere la strategia maggiormente chiara: dopo l'implementazione di questo percorso, basato sulla trasparenza, l'80% dei collaboratori dichiara ora di percepire chiaramente la strategia.

Questo risultato è stato reso possibile attraverso diverse iniziative, tra cui l'ACS Meeting, di fondamentale rilevanza (rif. box di approfondimento "ACS Meeting"), al quale si affianca la Breakfast Meets Future, un momento informale in cui ogni collaboratore ha l'opportunità di

discutere con la direzione questioni relative al futuro e alla strategia. Inoltre, tutte le iniziative sono comunicate sul nostro portale per mantenere i collaboratori costantemente aggiornati.

ACS Meeting

Questo evento rappresenta un momento di significativa importanza per la nostra azienda, coinvolgendo la Direzione e tutti i collaboratori. Si tiene annualmente nel mese di maggio, quando condividiamo i risultati dell'anno precedente e presentiamo gli obiettivi dell'anno e la strategia futura. Durante questo incontro, analizziamo anche gli obiettivi strategici dell'anno appena trascorso, quelli posticipati all'anno successivo e forniamo un riassunto del bilancio. Nell'edizione del 2024 abbiamo invitato per la prima volta un cliente come ospite, che ha portato la sua visione come nostro stakeholder.

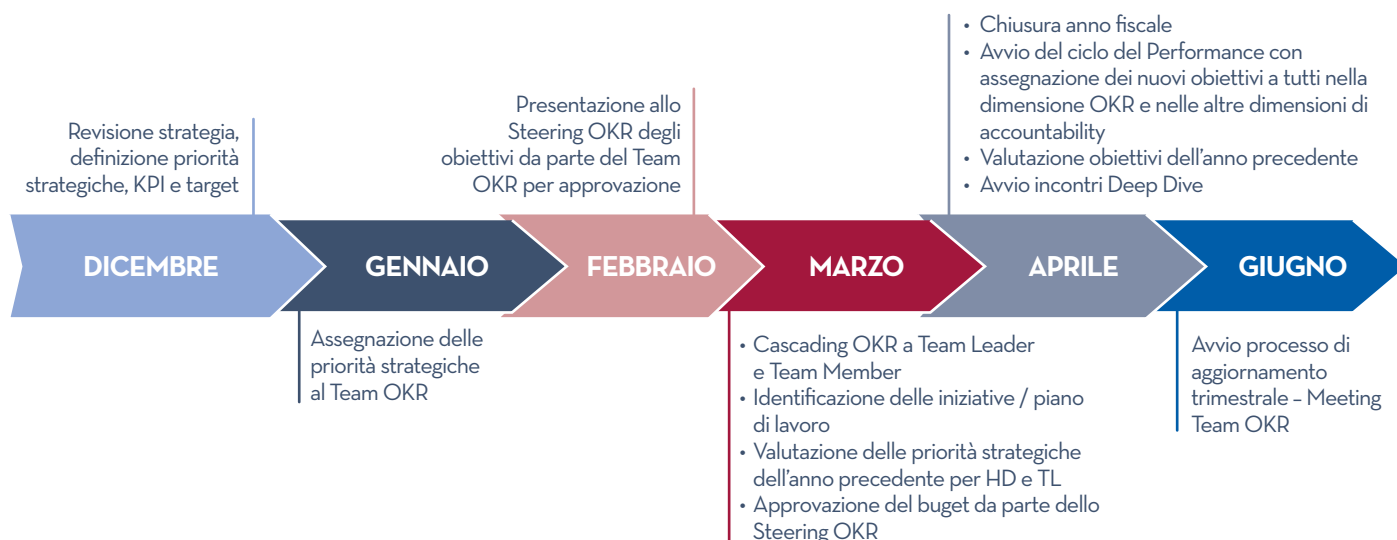
La realizzazione di questo evento sottolinea l'importanza che attribuiamo al valore della trasparenza all'interno della nostra azienda (rif. sezione 1.3 "I nostri valori").



Per quanto riguarda l'analisi dell'ACS Performance Management Cycle, tale processo prende avvio dagli OKR (1), che identificano la definizione della strategia e l'assegnazione per ogni collaboratore di priorità strategiche, elemento che costituisce il punto di partenza per la costruzione della nostra strategia HR.

Al secondo punto troviamo l'area Performance (2), che prende avvio nel momento in cui vengono definiti obiettivi strategici. Di seguito, si mostra il processo di Performance.

GRAFICO: Il processo di Performance in ACS Data Systems



Il ciclo annuale inizia a marzo con l'assegnazione di nuovi obiettivi, utilizzando la dimensione OKR e altre dimensioni di accountability. Durante la strutturazione di questo processo, abbiamo rivisto la scheda di feedback con una prima modifica nel 2023 abbiamo lavorato ad un ulteriore miglioramento nel 2024.

Ad aprile, si conducono colloqui annuali di feedback per esaminare le performance fino a quel momento

e discutere lo sviluppo e le aspirazioni di carriera. Un obiettivo che stiamo attualmente implementando è la digitalizzazione delle schede di feedback. I colloqui annuali relativi al 2024 come previsto sono stati interamente digitalizzati. Per la valutazione dei collaboratori quest'anno head e TL hanno utilizzato un tool che ha sostituito il vecchio modulo cartaceo, rendendo il processo più agile per tutti.

A inizio giugno si analizzano i risultati dei colloqui e si effettuano calibrature, con incontri tra l'HR, gli Head Of e i Team Leader.

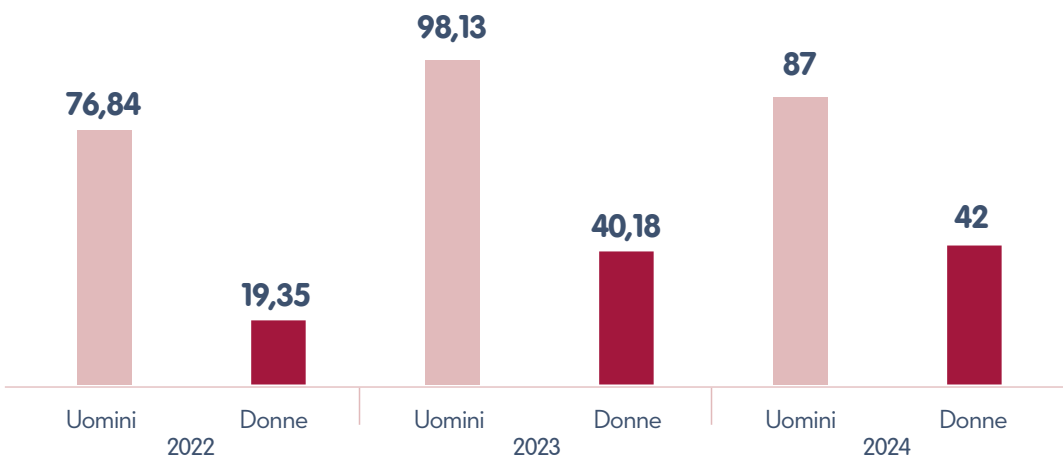
TABELLA: Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto una performance review

	2024	2023	2022
DIRIGENTI E QUADRI			
Uomini	100%	100%	100%
Donne	100%	100%	100%
IMPIEGATI			
Uomini	100%	100%	100%
Donne	100%	100%	100%

GRI 404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

A giugno si pianificano attività formative legate al business e si definiscono piani di carriera e percorsi di sviluppo.

GRAFICO: La formazione in ACS Data Systems
Media ore di formazione, per genere - 2022-2024



A tal proposito, per quanto concerne la formazione, nel 2024 la media di ore di formazione pro capite è stata di **69 ore**. È importante evidenziare che la formazione comprende corsi esterni, interni, onboarding, affiancamento e autoapprendimento. La media delle ore di formazione d divisa per genere porta al seguente risultato: **95 ore pro capite per gli uomini e 47 per le donne**. Tale gap è motivato dal fatto che i ruoli altamente tecnici richiedono il maggior numero di ore di formazione e la maggioranza delle donne è impiegata in ruoli non tecnici.

Si riporta di seguito il dettaglio dei corsi di formazione svolti nel triennio in esame.

TABELLA: Corsi di formazione 2022-24

Programmi implementati e assistenza fornita	Ambito	2024	2023	2022
GTD®Mastering Workflow Level 1 - Fundamentals	Organizzazione del lavoro/Gestione efficace del tempo e delle priorità			x
Corsi di lingua (inglese e tedesco)	Formazione linguistica	x	x	x
ITIL Foundation	Metodologia a supporto di un'efficace gestione dell'IT.	x		
Management & Leadership	Fondamenti di Leadership per Team Leader ed Head	x	x	x
Prince 2 Foundation	Metodo di Project Management			
Power Rethorik	Comunicazione efficace	x		x
Corso System administration	sviluppo di competenze nei vari ambiti delle tecnologie informatiche	x		
Professional Scrum	Framework di gestione dei progetti Agile			x
Security Awareness Training	Sicurezza informatica	x	x	x
Follow Up Leadership	Leadership e gestione del team	x	x	
OKR	Metodologia OKR	x		x
Corso di Public Speaking Emozionale	Public Speaking		x	
Gestione professionale dei clienti al telefono	Comunicazione efficace verso i clienti	x		
Master specifici individuali	Contenuti specifici riferiti al ruolo	x	x	x
Certificazioni tecniche/informatiche specifiche	Certificazioni tecniche (Microsoft, Nutanix, Citrix, VMware, HP...)	x	x	x
Formazione team resilienti	Leadership	x		
Colloquio di Prestazione e Gestione del Feedback per Head of e Teamleader	Leadership	x		

È consigliabile prevedere dei momenti di feedback continuo durante l'anno e un momento di valutazione a metà anno (mid-year feedback) per ridefinire, laddove necessario, gli obiettivi assegnati. A marzo, in coincidenza con la chiusura dell'anno fiscale, si avvia il nuovo ciclo delle performance con l'assegnazione di nuovi obiettivi. Da questo momento in poi inizia il percorso di sviluppo **Develop** (3) e **Reward** (4). Entrambi questi processi saranno obiettivi di un lavoro di approfondimento dell'anno prossimo. Lo scopo è comprendere, da un lato, quale figura professionale sviluppare e accompagnare nel progresso della carriera e, dall'altro, capire come ricompensare al meglio i collaboratori.

Nel 2024 abbiamo iniziato a costruire un sistema strutturato di percorsi di crescita e piani di sviluppo per accompagnare i nostri collaboratori in un'evoluzione professionale trasparente, sostenibile e meritocratica. Per quest'anno, abbiamo scelto di partire dall'area tecnica, lavorando per cluster di ruoli. Questo ci ha permesso di essere più chiari, coerenti e concreti nelle aspettative

e nelle opportunità offerte. Per ogni ruolo tecnico (es. onsite engineer backend, frontend, ecc.) e per ogni livello riferito a quel ruolo (es. associate, professionale, senior, lead), abbiamo chiarito quali competenze tecniche e trasversali sono richieste a ciascun livello, abbiamo identificato azioni di sviluppo che supportano la crescita, abbiamo definito le tempistiche indicative per evolvere da un livello all'altro, abbiamo identificato alcuni indicatori chiave (KPI) che legittimino la crescita. Per lo sviluppo di questi strumenti abbiamo effettuato una valutazione accurata di ciascun ruolo basata su criteri oggettivi e metodologie scientifiche: questo è essenziale per strutturare e rendere più oggettivo il percorso di crescita e l'inquadramento di ogni risorsa.

Per quanto riguarda la **retribuzione**, stiamo lavorando sulle politiche di compensazione, un tema che precedentemente variava da reparto a reparto e che ora stiamo sistematizzando. Abbiamo definito diverse fasce, in modo che tutti possano conoscere dove è possibile posizionarsi e con quali strumenti.



Si riporta di seguito il dettaglio dei corsi di formazione svolti nel triennio in esame.

Retribuzione del CDA

Le retribuzioni dei membri del Consiglio di Amministrazione (CDA) sono determinate dall'Assemblea dei soci mentre quelle dei quadri (Head of) sono stabilite e approvate dal CDA aziendale. La componente variabile delle retribuzioni è legata al raggiungimento di obiettivi definiti annualmente, i quali vengono comunicati durante il colloquio annuale e monitorati attraverso la metodologia OKR (Objectives and Key Results) sopra menzionata, che si basa sulle priorità strategiche dell'azienda. Attualmente, non abbiamo ancora definito le fasce retributive, ma stiamo collaborando alla valutazione delle mansioni (job evaluation) per farlo.

Gli obiettivi si dividono in: **obiettivi di ruolo, personali e strategici**. Gli obiettivi strategici riguardano le quattro prospettive della Balanced Scorecard (BSC), ossia aspetti finanziari, di mercato, processi e risorse umane. Questi vengono tradotti in obiettivi di reparto attraverso gli OKR, tenendo conto delle competenze specifiche di ciascun membro.

Stiamo altresì implementando un sistema di valutazione delle performance basato su tre componenti: la parte quantitativa, come la produttività, e componenti qualitative come l'impegno e il comportamento. Ogni giugno, gli Head Of possono presentare proposte di aumenti salariali e premi, previa consultazione con i loro team leader. Queste proposte sono influenzate anche dai colloqui annuali. In tale processo, il dipartimento delle risorse umane fornisce supporto per garantire l'equità retributiva tra i dipartimenti, analizzando e confrontando ruoli e seniority. Se il dipartimento HR approva le proposte, vengono presentate alla direzione e, se in linea con il budget, vengono deliberate.

Fun & Family Day

La giornata “Fun & Family Day”, presso Bressanone, è un’esperienza alla quale teniamo molto; si tratta di un evento che accoglie collaboratori, famiglie e amici, sottolineando l’importanza della condivisione e dell’amicizia al di là delle consuete dinamiche aziendali. L’atmosfera viene arricchita da musica live, tornei e cibo tipico in uno scenario che ricreava l’atmosfera festosa di uno stile Lunapark, con giostre e tiri a segno. La partecipazione è aperta a tutte le età, poiché l’evento offre un ricco programma di giochi e attività dedicati sia agli adulti che ai più piccoli. In un’atmosfera di festa, la giornata è caratterizzata da un forte senso di unità e divertimento, contribuendo a creare ricordi di gioia e serenità per i collaboratori e le loro famiglie.





Un altro momento rilevante durante l'anno è la nostra festa di Natale aziendale:

Festa di Natale di ACS

L'evento aziendale natalizio è un'occasione estremamente rilevante per noi, che consente alle persone di riunirsi in un unico luogo per una serata di festeggiamenti e auguri, rinforzando il senso di appartenenza tra tutti i membri di ACS, Infominds e Printyway. Nelle nostre feste di Natale abbiamo adottato una politica di "zero rifiuti", garantendo che il catering sia attento all'utilizzo di materiali lavabili, eliminando il più possibile l'uso di oggetti usa e getta. Durante tali eventi, promuoviamo attivamente il car sharing e, in occasione del periodo natalizio, abbiamo offerto a tutti i collaboratori il servizio bus per ridurre l'impatto ambientale.

La festa di Natale non è solo un momento di celebrazione, prima dell'avvio della cena e dei festeggiamenti mostriamo infatti i progetti di beneficenza più significativi dell'anno (rif. Capitolo 5).

Per rendere il periodo di Natale ancora più coinvolgente, organizziamo anche l'"Advent of Code", una gara di coding svolta nei 24 giorni precedenti il Natale.

3.3 Work-Life Balance e Welfare

Ci siamo dotati di alcuni strumenti che consentono di migliorare le condizioni di vita lavorativa e privata del collaboratore.

Modelli di lavoro flessibili

- Abbiamo un orario di lavoro flessibile, in particolare in termini di fasce orarie, così che il collaboratore possa gestire autonomamente la propria prestazione lavorativa compatibilmente con le esigenze individuali;
- È attiva una policy di Smart Working, per la quale sono previsti fino a 2 giorni a settimana a seconda del ruolo. Cerchiamo di andare incontro alle esigenze di ognuno per consentire la massima flessibilità;
- Offriamo ai nostri collaboratori la possibilità di ordinare uno smart working kit, con condizioni speciali e sconti-stiche per realizzare un'adeguata postazione lavorativa presso la propria abitazione.

Benessere del collaboratore in azienda

- Feel good at work: si tratta di un progetto pensato per il benessere dei collaboratori all'interno del quale rientrano varie iniziative di team building. In tale contesto, vengono organizzate gite di reparto ed eventi sportivi;
- Eventi ad hoc aperti a tutti: ogni collaboratore ha la possibilità di proporre eventi sportivi, o incentrati sulla salute fisica e mentale. In tale ambito vengono organizzati trekking, camminate, giornate sulla neve, partecipazione a maratone locali...;
- Functional training (rif. box "L'iniziativa Functional Training").

L'iniziativa di Functional Training

Tale iniziativa ha offerto nel 2024 un totale di 20 lezioni, combinate tra sessioni live nell'Headquarter o fruibili da remoto, anche in modalità differita. Questa proposta di ginnastica in azienda ha l'obiettivo di promuovere il benessere individuale, rafforzare il senso di appartenenza attraverso il teambuilding e favorire l'engagement dei collaboratori.

Il Functional Training si è svolto con la presenza di un personal trainer che guida gli allenamenti settimanali direttamente nell'azienda. La flessibilità di seguire le lezioni anche in differita rappresenta un valore aggiunto, molto apprezzato dai collaboratori. Questa iniziativa è attualmente in atto nella sede centrale di Bolzano.

L'impiego di queste sessioni di Functional Training, che includono anche approcci posturali, è altamente consigliato e suscita un notevole interesse tra i collaboratori.

Benefit e welfare aziendale

Tipologia di benefit	2024
Assicurazione sulla vita	NO
Assistenza sanitaria ³	SÌ
Copertura assicurativa in caso di disabilità o invalidità	NO
Congedo parentale	SÌ
Contributi pensionistici ⁴	SÌ
Partecipazione azionaria	NO

Altro (anche per i collaboratori part-time e a tempo determinato)

- Welfare aziendale erogato al collaboratore a fine anno;
- Buono pasto nella forma di un servizio di mensa diffusa;
- Car sharing e servizio di auto messe a disposizione per gli spostamenti casa-lavoro (siamo in possesso di una car policy);
- Convenzioni e sconti riservate ai collaboratori ACS.

GRI 401-2: Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato

³ Mutualhelp, in sostituzione del Fondo Est, previsto dal CCNL, vale anche per chi è part-time.

⁴ 1,55% sulla retribuzione lorda se il collaboratore versa una sua quota nel fondo pensione, vale per tutti i collaboratori, anche part-time o a tempo determinato.



Riguardo al congedo parentale, si specifica che il tasso di **rientro al lavoro**⁵ ed il **tasso di fidelizzazione**⁶ si registrano a 100% per il triennio, per il genere, rispecchiando un ambiente lavorativo con un'alta capacità di ritenzione di personale. Inoltre, successivamente al congedo parentale si va incontro alle esigenze dei genitori ad esempio concedendo il part-time se richiesto.

Per quanto riguarda **la salute e la sicurezza sul lavoro**, abbiamo nominato un **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)** esterno che sovrintende ai controlli annuali per assicurare la conformità alle disposizioni legali. Effettuiamo due tipi di controlli all'anno: una checklist inviata alle filiali e visite in loco accompagnate dal RSPP.

Redigiamo il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, in conformità alla legge, che ci classifica a basso rischio. Questo documento include l'approccio adottato dall'organizzazione per evitare e mitigare impatti negativi significativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro e viene periodicamente aggiornato.

La qualità di questi processi è assicurata attraverso una checklist annualmente stilata con il consulente del lavoro e una conferenza periodica annuale con il medico competente. La gestione delle visite mediche è esternalizzata, con documentazione e scadenziario gestiti dal medico competente. I collaboratori comunicano eventuali questioni al RSPP o al medico competente tramite il reparto HR, mentre il facility management è coinvolto nella gestione dei rischi sul posto di lavoro attraverso moduli specifici.

5. Il tasso di rientro al lavoro è il rapporto tra numero totale di dipendenti che sono effettivamente ritornati al lavoro dopo un congedo parentale ed il numero totale di dipendenti che sarebbero dovuti ritornare al lavoro dopo un congedo parentale, in percentuale.

6. Il tasso di fidelizzazione, o retention, è il rapporto tra il numero totale di dipendenti rimasti 12 mesi dopo essere ritornati al lavoro dopo un congedo parentale ed il numero totale di dipendenti ritornati da un congedo parentale nei periodi di rendicontazione precedenti, in percentuale.

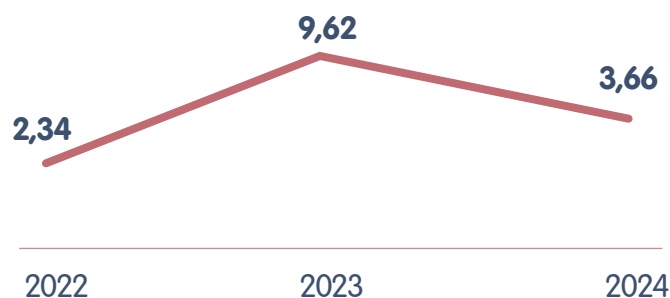


La **formazione sulla salute e sicurezza sul lavoro** è gestita tramite la **piattaforma e-learning HR**, con corsi obbligatori all'assunzione e aggiornamenti successivi. Le scadenze sono automaticamente comunicate dalla piattaforma, che include anche pillole formative.

Iniziative come il Feel Good at Work contribuiscono al benessere psicofisico e alla creazione di un ambiente di lavoro piacevole. Per promuovere la salute, oltre al Functional Training, si nominano convenzioni con palestre locali e iniziative come camminate in montagna. Il supporto alla salute psicologica è fornito dallo sportello HR, che offre cinque sedute con la nostra psicologa interna. Infine, per quanto riguarda la nutrizione sana, mettiamo a disposizione frutta e tisane nelle aree pausa delle sedi.

Nel triennio in esame, non sono state registrate malattie professionali, i dettagli sugli infortuni invece sono disponibili di seguito. Nel 2024 è stato registrato un solo infortunio sul lavoro, accaduto nel tragitto casa-lavoro.

GRAFICO: Andamento dei tassi di infortunio nel triennio 2022-2024



.4

CENERIAMO
VALORE

grazie all'innovazione

La governance aziendale e il suo sistema organizzativo rivestono un ruolo cruciale nel garantire una gestione responsabile e orientata al successo delle attività aziendali. Tali elementi sono progettati con lo scopo primario di assicurare il conseguimento degli obiettivi prefissati dalla Società e la piena realizzazione delle sue strategie. In questa prospettiva, la strutturazione di una governance solida si propone di massimizzare non solo l'efficienza e l'efficacia operative, ma anche di promuovere la trasparenza, l'integrità e la responsabilità nell'ambito decisionale.

**La strutturazione
di una governance solida
si propone di massimizzare
non solo l'efficienza
e l'efficacia operative**

La sinergia tra gli aspetti organizzativi e la gestione strategica sottolinea l'impegno costante nell'ottimizzazione delle performance aziendali.

IL CAPITOLO IN BREVE: SCHEDA TECNICA DI APPROFONDIMENTO

GRI di riferimento: GRI 2-6, GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-23, GRI 3-3, GRI 201-1, 205-2, 205-3, 416-1, 416-2, 417-3, 418-1

SDGs di riferimento: 8 - 9 - 12 - 16

Tematiche materiali del capitolo: Etica e lotta alla corruzione | Privacy dei dati e cybersecurity | Qualità e customer experience
Innovazione e digitalizzazione

In particolare per quanto concerne ACS Data Systems, la governance è rappresentata dalla **Direzione**, ossia il **Comitato Esecutivo aziendale**.

TABELLA: I membri del massimo organo di governo

Membri del massimo organo di governo	Ruolo
Elia Plunger	Managing Director
Martin Plunger	Founder & Member of the Board
Luis Plunger	Chairman
Gabriele Somnavilla	Member of the Board
Micheal Markart	Member of the Board

GRI 2-9: Struttura e composizione della governance

NB: La situazione qui descritta si riferisce al 31.12.2024

Il comitato esecutivo, costituito dai membri elencati nella tabella qui sopra, è composto interamente da uomini; dei quali il 100% possiede competenze riguardanti le tematiche economiche, ambientali e sociali.

4.1 Gestione etica e responsabile delle nostre attività

La rapidità dei cambiamenti tecnologici e l'ampio impatto delle soluzioni informatiche richiedono un approccio responsabile e consapevole. La fiducia dei clienti, la protezione dei dati sensibili e il rispetto delle normative sulla privacy sono solo alcune delle sfide che richiedono una **gestione etica e trasparente** delle operazioni aziendali nel campo dell'informatica.

La crescita del Gruppo, in particolare sotto il profilo business, qualitativo, organizzativo e reputazionale, è legata al proprio *modus operandi*, fondato su **principi di lealtà, correttezza e trasparenza, affidabilità, meritocrazia**.

In tale contesto, siamo particolarmente sensibili al fenomeno dell'anticorruzione e ci conformiamo alla normativa,

italiana e straniera, volta a prevenire comportamenti vietati dalla legge o eticamente scorretti.

In questa prospettiva, abbiamo adottato **una policy aziendale in materia di anticorruzione**. Il nostro obiettivo è fornire prevalentemente a tutte le figure operanti all'interno di ACS Data Systems S.p.a. e delle sue Controllate alcune regole volte a prevenire i fenomeni sanzionati dalla citata normativa anticorruzione¹. La presente policy si applica a tutti i nostri collaboratori, nonché a tutti i componenti degli organi amministrativi della Società e delle sue Controllate.

La nostra politica in materia di anticorruzione è stata adottata e resa pubblica nel settembre 2019, comunicata a tutti i destinatari, compreso il Comitato Esecutivo, i dirigenti e i collaboratori.

¹ PCodice di condotta anticorruzione del Gruppo ACS - disponibile sul sito web al seguente link: <https://www.acs.it/it/legal/codice-di-condotta-anticorruzione/>.

Da allora, abbiamo garantito che ogni nuovo collaboratore riceva una comunicazione dettagliata di tali politiche durante il processo di assunzione. Inoltre, in caso di aggiornamenti alla politica anticorruzione, questi vengono tempestivamente resi pubblici e comunicati a tutti i destinatari menzionati.

Nel triennio 2022-2024 non sono stati accertati episodi di corruzione, a conferma della gestione efficiente di tale tematica. In questo contesto, ogni anno individuiamo specifiche categorie di collaboratori che interagiscono con la clientela e offriamo loro un **corso di formazione** concernente la **policy anticorruzione**, al termine del quale viene somministrato un questionario di valutazione finale.

Conformemente al nostro piano formativo del 2019 e alla policy anticorruzione, abbiamo reso obbligatoria la formazione in materia anticorruzione per le Persone Maggiormente Esposte² (PME) al rischio di corruzione. Questa formazione è stata pianificata annualmente per tutte le PME, sia per i nuovi collaboratori che per quelli già impiegati in azienda. Attualmente stiamo rivedendo e integrando alcune procedure aziendali, incluso il nostro approccio alla politica anticorruzione, in risposta a recenti interventi legislativi e direttive aziendali.

Una volta completate le modifiche e le integrazioni, prevediamo di formalizzare un piano formativo aggiornato. Durante questa fase di transizione, la formazione anticorruzione rimane obbligatoria per tutti i nuovi assunti che possono essere identificati come PME.

2. Persone Maggiormente Esposte (o P.M.E.): tutti quei soggetti che, per il ruolo ricoperto o l'incarico conferito, ed in relazione all'area in cui essi operano e ai soggetti con cui vengono a contatto, sono o possono essere particolarmente esposti al rischio di Corruzione. A titolo meramente esemplificativo, sono P.M.E. la Direzione, l'Ufficio Acquisti ed i Commerciali facenti parte del Gruppo ACS, nonché, in generale, ogni referente della Società o di una sua Controllata per i rapporti con la Pubblica Amministrazione e con imprese, pubbliche o private.

Membri del massimo organo di governo	Unità di misura	2024	2023	2022
Membri del massimo organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	N	0	0	0
Membri del massimo organo di governo che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	N	0	0	5
Collaboratori		2024	2023	2022
Dirigenti e quadri a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	N	2	8	4
<i>Dirigenti e quadri a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione</i>	%	5%	20%	11%
Dirigenti e quadri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	N	2	0	36
<i>Dirigenti e quadri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione</i>	%	5%	0%	100%
Impiegati a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	N	60	92	64
<i>Impiegati a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione</i>	%	18%	32%	28%
Impiegati che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	N	6	3	231
<i>Impiegati che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione</i>	%	2%	100%	99%

Grazie alla collaborazione con professionisti specializzati, ci siamo attivati nel corso del 2023 per adottare il Modello Organizzativo 231. Nel corso del 2024 stiamo concludendo l'implementazione che avverrà entro il 31 marzo 2025, fine anno fiscale.

Infine, a partire dal 2023, abbiamo attivato la **Piattaforma per il Whistleblowing**³, conforme alla nuova direttiva in materia. Abbiamo istituito dei canali di segnalazione per dare la possibilità di comunicare eventuali irregolarità.

È in funzione l'**Ufficio Whistleblowing**, deputato alla gestione delle segnalazioni, composto da due persone, al fine di trattare tali comunicazioni con la massima discrezione e riservatezza. Le segnalazioni possono essere inviate in forma scritta, anche in modalità anonima, nonché orale, attraverso la piattaforma accessibile direttamente al sito web di ACS Data Systems. I dati personali acquisiti in tale contesto sono trattati nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice Privacy.

Nel contesto della gestione etica delle nostre attività, **la protezione dei dati** - sia aziendali che dei clienti - ed il

³ Il nostro sistema di whistleblowing - link alla pagina web di tale procedura

⁴ La segregazione dei ruoli e dei poteri in ambito aziendale è uno strumento fondamentale di Corporate Governance, finalizzato al coinvolgimento dei soggetti con diversi poteri di gestione dell'impresa, affinché nessuno possa disporre di poteri illimitati e svincolati dalla verifica di altri soggetti.

rispetto della privacy vengono trattate con grande attenzione, al fine di garantirne la massima tutela anche attraverso l'implementazione delle nostre politiche in materia. A tal proposito, all'interno del nostro modello gestionale, abbiamo predisposto un team, all'interno del reparto Legal & Compliance, che si occupa di presidiare tale tematica, attraverso l'interpretazione delle leggi, la gestione operativa ed il supporto legale.

Disponiamo di un organigramma specifico e distinto rispetto alla struttura aziendale generale, nel quale abbia-

mo suddiviso le responsabilità relative alla privacy dei dati e alla sicurezza informatica basandoci sul principio di segregazione dei ruoli⁴.

Questo sistema integrato favorisce un dialogo e una collaborazione continui internamente, essenziali per la definizione delle policy aziendali interne. Detto Sistema Integrato, verrà completato in sede di approvazione del Modello Organizzativo 231 (31 marzo 2025).



⁵ Il perimetro della certificazione copre la totalità del Gruppo.

⁶ Il perimetro di questa certificazione riguarda ACS e i siti operativi di Venezia, Verona, Trento e Bolzano. La società Advnet, essendo una recente acquisizione del 2023, non rientra nel perimetro attuale della certificazione. L'obiettivo è includere questa sede entro la fine del triennio, con il rinnovo della certificazione stessa.



Nel contesto del modello gestionale, abbiamo istituito il Comitato Integrated Management System, dedicato alla gestione delle normative ISO, che si pone l'obiettivo di centralizzarne la gestione.

Al 31 dicembre 2024, disponiamo dei sistemi di gestione basati sulle seguenti normative ISO:

- **ISO 9001⁵ - sistema di gestione della qualità certificato.**
- **ISO 27001⁶ - sistema di gestione della sicurezza delle informazioni certificato.**
- **ISO 20000 - per il sistema di gestione dei servizi di Information Technology**

In tale contesto, abbiamo eseguito diversi audit durante l'anno:

- Sette audit interni eseguiti sulle sedi di Bolzano, Bressanone, Marcon (VE), Verona, Trento (0 non conformità emerse);
- Due audit esterni di certificazione sulle medesime sedi (0 non conformità emerse).

È in attività il **comitato Vulnerability Advisory Board**, che si occupa di gestire il rischio di bug nei prodotti e servizi, monitorare eventuali nuove vulnerabilità e definire le azioni da intraprendere in caso di criticità. Tale processo di gestione coinvolge sia le criticità interne che quelle esterne, rivolte quindi ai clienti.

Nella seguente tabella (rif. Tabella 8) si riportano i casi rilevati di fughe, furti o perdite di dati dei nostri clienti, durante i quali abbiamo prestato supporto per risolvere la problematica. Tale dinamica deriva dalla libertà dei clienti di scegliere il livello di sicurezza desiderato, alle volte viene quindi scelta una bassa protezione in base alle esigenze personali; in tali casi, siamo disponibili a fornire assistenza e supporto.

Si specifica che sono stati conteggiati quei casi in cui, a seguito degli eventi indicati nella tabella, è conseguito un impatto significativo su una o più delle tre aree fondanti la sicurezza dei dati (ossia confidenzialità, integrità, disponibilità), comportando il coinvolgimento di ACS Data Systems che ha fornito assistenza ai clienti principalmente attraverso attività di analisi forense.

TABELLA: Episodi di violazione della privacy dei clienti

	2024	2023	2022
Numero totale di denunce comprovate ricevute	0	0	0
di cui ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione	0	0	0
di cui da enti regolatori	0	0	0
Numero totale rilevato di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	0	6	7
Totale complessivo	0	6	7

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

Poiché la gestione della sicurezza dei dati è un elemento cruciale per noi, abbiamo implementato **un sistema di formazione interna periodica e continua**, che affronta una vasta gamma di temi relativi alla privacy. Questo programma, ad esempio, fornisce ai nostri collaboratori nozioni di base sul trattamento e sulla protezione dei dati personali, incluse le casistiche di phishing, spam ed altri argomenti rilevanti.

Il piano formativo è di durata triennale; scaduto il triennio vi è una revisione e un possibile aggiornamento da parte

del responsabile privacy. Nell’attuale piano formativo, la formazione interna ai collaboratori è stata disposta con periodicità annuale per consolidare le competenze acquisite, ovvero per aggiornarle nel caso in cui vi siano modifiche alle policy interne o alle normative.

In prospettiva futura, intendiamo istituire programmi di formazione ad hoc, mirati ad aree particolarmente sensibili come l’IT e le Risorse Umane.

4.2 Garantiamo qualità ed efficienza

La nostra responsabilità nei confronti dei clienti va oltre la semplice fornitura di prodotti e servizi di alta qualità, riflettendo il nostro impegno nel **portare valore aggiunto** alle loro attività.

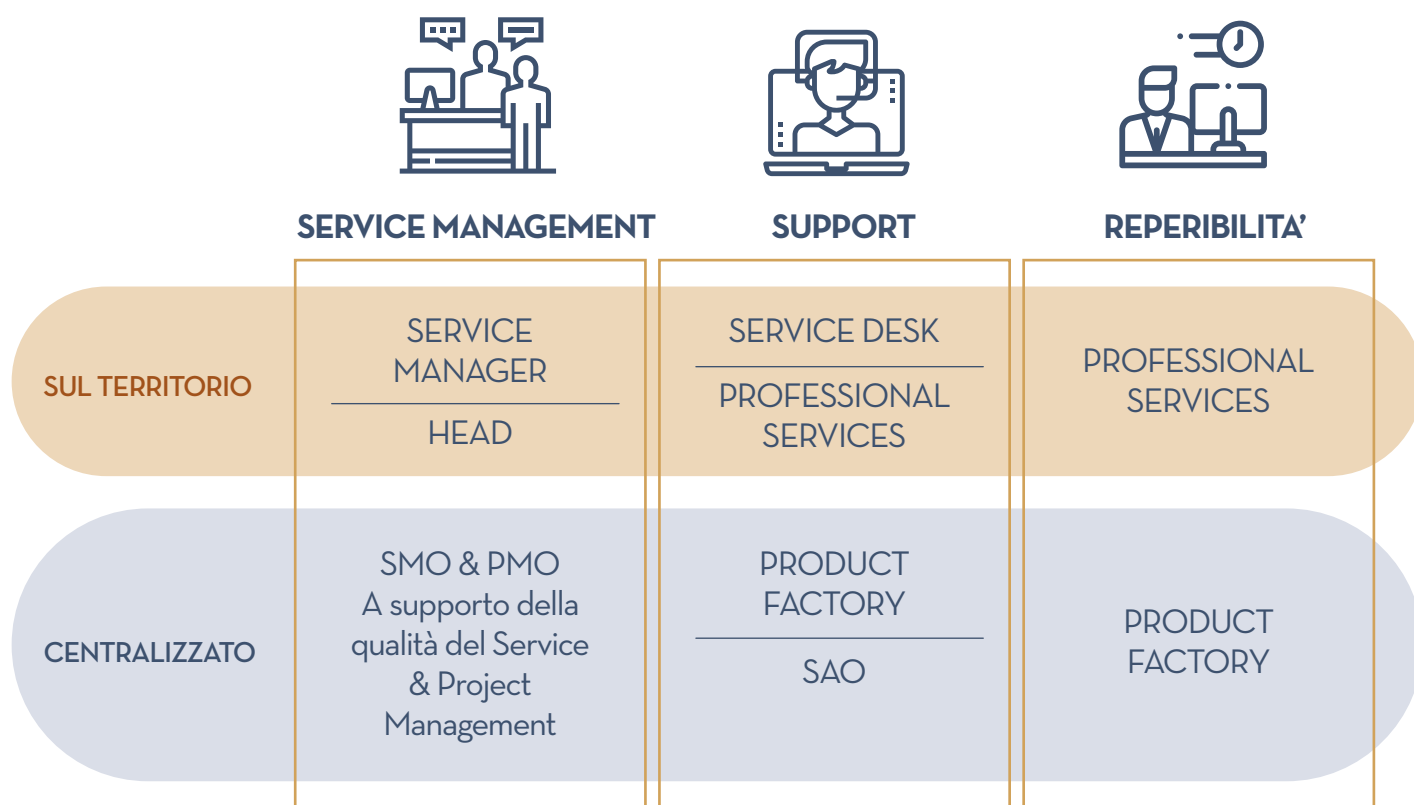
Collaborando con loro, attraverso i nostri servizi gestiti, introduciamo nuovi approcci lavorativi per garantire la continuità delle loro operazioni e favorire l'adozione delle pratiche di lavoro agile. Inoltre, grazie ai servizi in ambito Cybersecurity, rendiamo più sicuri i loro sistemi. Offriamo supporto completo, sia fisicamente che virtualmente, riducendo i costi di gestione dell'IT grazie a una presenza vicina alle loro sedi e a sistemi di assistenza remota forniti da esperti, per interventi rapidi e mirati.

Promuoviamo la sostenibilità dei nostri clienti attraverso relazioni solide e durature con i nostri partner strategici, fornendo prodotti di alta qualità e rispettando sempre le scadenze concordate.

Inoltre, ottimizziamo l'efficienza delle loro operazioni implementando soluzioni tecnologiche che migliorano ogni aspetto dei loro processi interni.

In tale contesto, i **servizi di assistenza** ai nostri clienti si **articollano attraverso tre direttrici**, ovvero **Service Management, Supporto e Reperibilità**, mostrate nella seguente infografica.

INFOGRAFICA: La gestione dei servizi di assistenza verso i nostri clienti



Service Management

Tale servizio è presidiato dal Service Account Manager, il quale svolge un ruolo cruciale, lavorando a stretto contatto con la clientela per **comprenderne le esigenze e risolvere eventuali problemi**.

Il **Service Account Manager** garantisce la qualità dei servizi erogati. Questo ruolo è supportato da unità come Service Management Office (SMO) e Project Management Office (PMO), che si occupano del design dei servizi e dei processi, nonché della formazione tecnica dei team.



Customer satisfaction

Al fine di comprendere il livello di soddisfazione dei clienti circa i nostri interventi e servizi, abbiamo sviluppato, digitalizzato ed implementato internamente un **servizio di rilevamento della customer satisfaction**.

Ogni cliente riceve dei **questionari di soddisfazione**, al fine di garantire un feedback costante sulla nostra performance. Questo sondaggio viene inviato alla chiusura dei ticket, dei progetti e dei service order.

La valutazione dei ticket di supporto ha lo scopo di valutare la cortesia, la competenza e la velocità della risposta da parte di ACS.

I Service order hanno lo scopo di valutare la soddisfazione circa la consulenza commerciale, le competenze applicate dal personale tecnico di supporto. I progetti valutano la consulenza commerciale, la fase di implementazione, il raggiungimento dell'obiettivo e le competenze del tecnico. Inoltre, una volta all'anno, chiediamo ai clienti se consiglierebbero ACS a un amico o conoscente, su una scala da 0 a 10, misurando così il nostro Net Promoter Score (NPS), che varia da -100 a +100. Questo sistema ci consente di **valutare la relazione di ACS con i clienti** in modo completo e continuo.

Servizi di Supporto

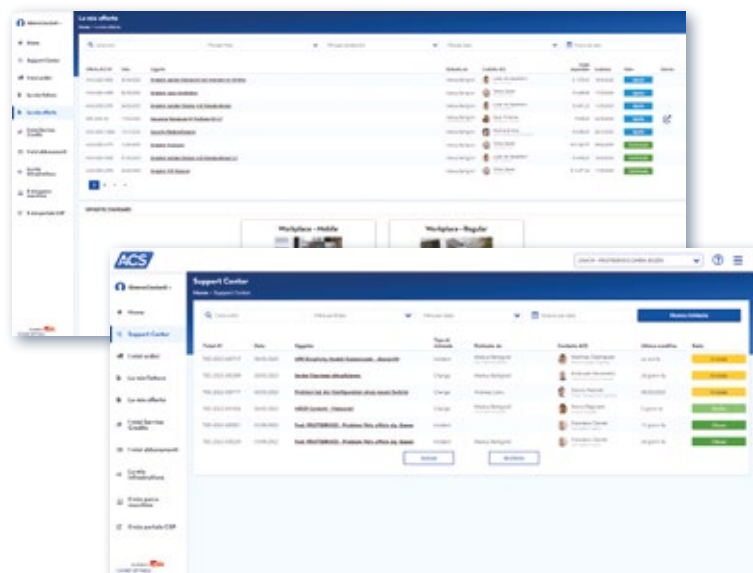
Per ogni tipo di supporto che forniamo, abbiamo una **struttura operativa attiva dal lunedì al venerdì, pronta ad accogliere le necessità dei nostri clienti**. Ogni cliente ha a disposizione i canali fissi di supporto (email o telefono). Assicuriamo che ogni cliente abbia un punto di contatto fisico e pertanto lavoriamo costantemente per fornire servizi a livello territoriale. L'unità centrale a cui viene inoltrata la richiesta si occupa di assegnarla al membro del team più appropriato.

I nostri team sono composti da tecnici specializzati, in grado di coprire una vasta gamma di competenze. Miriamo a mantenere un rapporto diretto e personale con ciascun cliente e, tramite unità verticali, a fornire il supporto delle persone più qualificate. Rispondiamo prontamente alle esigenze dei nostri clienti, attenendoci agli accordi di livello di servizio (SLA).

Abbiamo creato unità operative trasversali alle sedi, chiamate Product Factory, che sono organizzate a seconda delle Innovation Practice su cui lavorano: Network and Security, Workplace e Infrastructure. Sono responsabili per l'erogazione di un prodotto specifico ACS in maniera proattiva, garantendo la massima efficienza del servizio erogato.

Grazie all'unità funzionale dei Professional Services, definiamo la natura della richiesta ed organizziamo gli **interventi, sia a distanza che in loco**, attraverso il coordinamento delle attività. Il team che si occupa del coordinamento funge da interfaccia organizzativa con

il cliente: si occupa di gestire gli ordini, verificare la disponibilità dei materiali, pianificare l'intervento e informare il cliente sulle tempistiche.



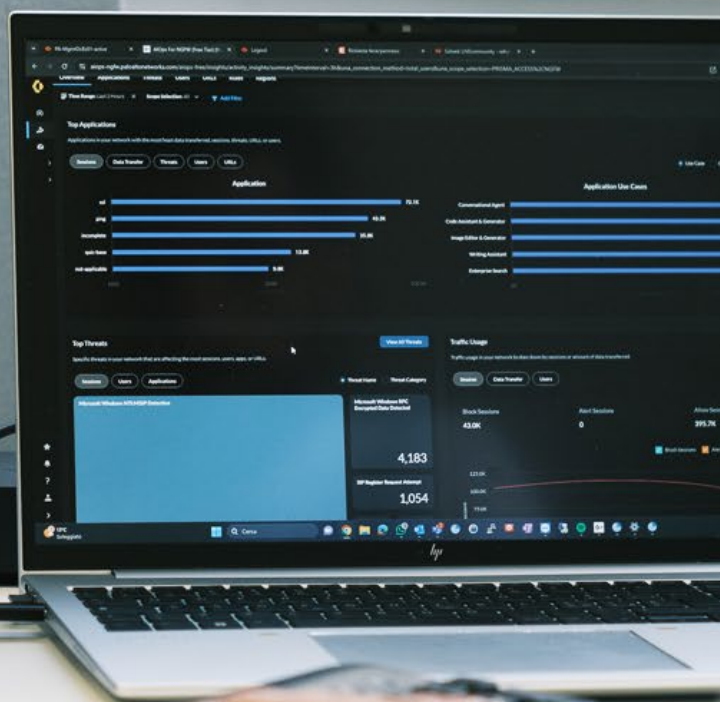
Per garantire un'efficace gestione degli interventi, disponiamo di un cruscotto che consente di localizzare i nostri clienti e tecnici in tempo reale.

Da ultimo, utilizziamo **l'applicativo MyACS** per garantire trasparenza nella gestione dei ticket dei nostri clienti. Attraverso tale piattaforma, il cliente può visualizzare i ticket aperti, chi li sta gestendo e gli acquisti effettuati. Dopo ogni attività, inviamo un rapporto dettagliato, indicando le attività svolte e le ore impiegate. Questo consente al cliente di essere informato su ciò che è incluso nell'intervento richiesto ed erogato, prima ancora di ricevere la fattura.

Reperibilità

Operiamo garantendo diversi livelli di reperibilità. Il livello più alto è quello con copertura totale, ovvero 24 ore su 7 giorni. Questi livelli di reperibilità si applicano sia ai servizi professionali che alle Product Factories, differenziando in base ai servizi acquistati dal cliente.

Questo ci consente di garantire un servizio su misura per soddisfare le esigenze specifiche di ciascun cliente.



4.3 Promuoviamo l'innovazione

Per quanto riguarda il nostro concetto di innovazione, si identifica a tutti gli effetti il nostro core business, ossia nella **digitalizzazione stessa delle opportunità informatiche**. Infatti, non creiamo soluzioni tecnologiche ex novo, bensì **recepriamo tali innovazioni dal mercato al fine di concretizzarle, implementarle e renderle fruibili dai nostri clienti**. La stessa esigenza di una sempre maggior sicurezza dei dati e i nostri servizi a ciò dedicati si pongono come elemento innovativo nel nostro business.

Un ulteriore aspetto che per noi rappresenta un vantaggio competitivo sul mercato, e che rappresenta al

contempo una fonte di innovazione, **risiede nella continua trasformazione del nostro modello di business per rimanere allineati alle esigenze del mercato**. Nel corso degli anni, abbiamo implementato sistemi di standardizzazione e automazione nei nostri processi, nell'ottica di adottare un approccio di lavoro moderno. Il fulcro della nostra digitalizzazione è costituito da due team distinti. Da un lato, il team IT si dedica all'erogazione dei servizi essenziali agli utenti per lavorare nell'ambito informatico, focalizzandosi sull'infrastruttura e sulle postazioni di lavoro. Dall'altro lato, il **team di Business Analysts è responsabile della digitalizzazione dei processi aziendali**.

A titolo esemplificativo, riportiamo di seguito alcuni progetti volti all'innovazione nella nostra realtà:

- **Collaborazione con Microsoft Suite 365:** negli ultimi anni, la crescente adozione della Microsoft Suite 365 ha aperto le porte a una vasta gamma di possibilità poco conosciute. Il nostro ruolo consiste nel supportare i clienti nell'utilizzo ottimale di tutti gli strumenti disponibili, consentendo loro di cogliere il vero valore aggiunto di questa innovazione;
- **Digital Signage:** ci impegniamo attivamente come produttori tramite una squadra dedicata, composta da sviluppatori e project manager, che si occupa dello sviluppo, della manutenzione e dell'evoluzione del software. Il nostro obiettivo è garantire ai clienti una gestione semplice ed efficace del loro palinsesto di comunicazione in tutto il mondo, attraverso un software di nostra proprietà;
- **Tecnologie accessibili a basso costo:** ci concentriamo anche sull'accessibilità delle tecnologie a basso costo. Ad esempio, offriamo soluzioni per consentire alle piccole imprese di adottare il lavoro remoto in modo centralizzato. Questo approccio consente di ridurre significativamente i costi di implementazione rispetto all'adozione individuale da parte di ciascuna azienda.

La formazione riveste un ruolo fondamentale in questa prospettiva. Attraverso partnership con soggetti esterni, corsi di formazione interna e un impegno di circa 40 ore all'anno per persona per i nostri commerciali sulle nuove soluzioni di mercato, garantiamo un costante aggiornamento delle competenze.

Inoltre, promuoviamo il peer training tramite la costituzione di "tavole rotonde" svolte ogni due mesi, durante le quali i commerciali, che hanno acquisito conoscenze circa soluzioni innovative dal mercato, formano i loro colleghi.

4.4 Il nostro anno fiscale 2023-2024

I risultati raggiunti nell'anno fiscale 2023-2024 hanno confermato un buon livello di crescita per l'anno, in particolare l'anno fiscale si è chiuso con Euro 70.560.080 di **ricavi**; l'**utile** di esercizio è invece pari a 4.912.278. Tali numeri si allineano con la tendenza di sviluppo del settore IT, dimostrando la solidità della nostra strategia aziendale e la nostra prontezza nell'adattarci alle dinamiche del mercato.

Ciononostante, riteniamo che il concetto di creazione di valore vada oltre la mera dimensione finanziaria, concentrandosi invece sulla **capacità di generare benessere, servizi e ricchezza per tutti gli stakeholder**, con particolare attenzione a coloro che fanno parte del contesto territoriale in cui operiamo.

Si riporta di seguito la distribuzione del **valore economico generato** al fine di mostrare la ripartizione tra il valore

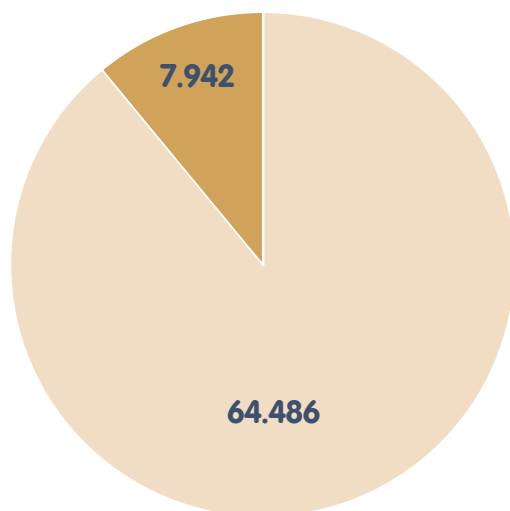
distribuito alle diverse categorie di stakeholder (vedi grafico) e il valore **trattenuto internamente** (vedi grafico).

La **distribuzione equa di valore** non solo consolida il legame tra la nostra azienda e l'ambiente circostante, ma riveste anche un ruolo cruciale nella promozione di un ambiente favorevole allo sviluppo socio-economico.

Investire nella formazione e nello sviluppo dei **collaboratori**, per esempio crea anche nuove opportunità di crescita e avanzamento professionale; mentre collaborare con **fornitori** locali quando possibile (ad esempio nel caso dei nostri eventi interni) contribuisce alla creazione di un sistema economico locale più robusto e interconnesso. Inoltre, la distribuzione consapevole di una porzione del valore generato alla **pubblica amministrazione**, contribuisce attivamente alla costruzione di un ambiente sano e prospero.

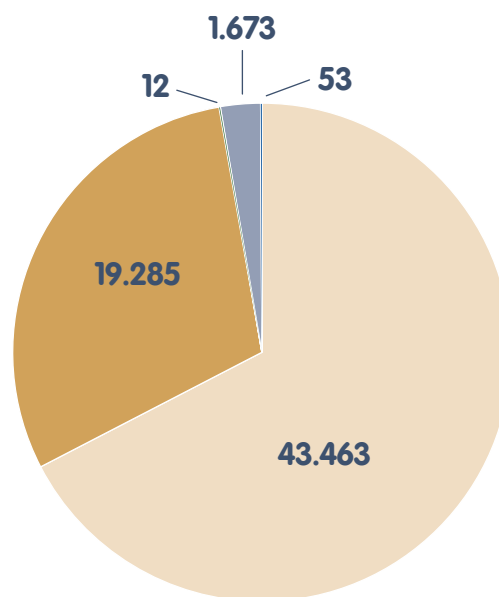


GRAFICO: Valore economico distribuito e trattenuto - **2024**



- Valore economico distribuito
- Valore economico trattenuto

GRAFICO: Valore economico distribuito agli stakeholder - **2024**



- Fornitori
- Personale
- Pubblica amministrazione
- Finanziatori
- Comunità locali e territorio



.5

SIAMO RESPONSABILI
per un mondo

MIGLIORE

5.1 La solidarietà per un futuro migliore

Siamo fortemente impegnati nel promuovere iniziative che favoriscano il legame con il territorio e la comunità, poiché crediamo nel valore tangibile dell'aiuto reciproco. Contribuire al benessere delle persone, anche quelle esterne alla nostra organizzazione, è la nostra forma di gratitudine per quanto riceviamo dal mondo tramite il nostro operato.

Il nostro sostegno è mirato e orientato ad un obiettivo specifico: offrire opportunità di crescita ai giovani attraverso programmi formativi. Riteniamo che investire nella formazione rappresenti il modo più concreto e misurabile di guidare i giovani nello sviluppo della loro vita adulta. Questa visione si sposa perfettamente con il concetto di sviluppo sostenibile, come definito nel rapporto Brundtland, ovvero “uno sviluppo che soddisfi i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri”.

Uno sviluppo che soddisfi i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri.

Concetto del rapporto Brundtland

Una parte molto significativa dei nostri impegni sono dedicati alla gioventù. Annualmente destiniamo le nostre donazioni a progetti di beneficenza, concentrando tali investimenti soprattutto in progetti volti alla formazione di bambini e ragazzi.

In tale contesto, si evidenzia, nella seguente cifra l'importo¹ delle donazioni destinate dal Gruppo nell'anno fiscale 2024.

56.500 €

l'importo della donazioni per l'anno fiscale 2024 destinate dal Gruppo ACS
per progetti e iniziative che hanno coinvolto il territorio e la comunità

Promuoviamo quindi i seguenti progetti ed iniziative:

- **“Aiutare senza Confini”**: Avviato nel 2011 e rinnovato annualmente, questo programma prevede che per ogni collaboratore nel gruppo ACS venga finanziato un anno scolastico ad un bambino della scuola KM42 a Mae Sot (Thailandia). L'associazione con cui collaboriamo è locale, e con essa manteniamo un rapporto diretto: “Aiutare senza confini” segue i bambini, sia virtualmente che in loco, e organizza regolarmente degli incontri di allineamento. In particolare, nel 2024 abbiamo garantito un anno di istruzione a **520 bambini**
- **Progetto “Calendari di Natale”**: Avviato da 4 anni, per questo progetto acquistiamo per i collaboratori 1500 Calendari dell'Avvento il cui ricavato viene devoluto all'Associazione Alto Adige Aiuta, la quale si occupa di beneficenza locale. La metà del ricavato è stata devoluta nel 2024 alla “Cooperativa Samuele”, un'associazione di Trento che segue progetti di integrazione sociale e di formazione al lavoro a tutela della dignità e della realizzazione di ogni persona. L'altra metà del ricavato viene ogni anno destinata a sostenere una famiglia particolarmente bisognosa.
- **Collaborazione con World Doctors**: i calendari sono collegati ad una lotteria per cui i collaboratori possono fare una donazione, che a sua volta viene raddoppiata da ACS e destinata all'Associazione World Doctors. Avviata nel 2018, questa collaborazione prevede il finanziamento di lezioni di informatica e la fornitura di nuovi computer, attrezzature e materiale didattico per l'Istituto professionale St. Anthony College TVET di Emdibir, in Etiopia.

¹ Si specifica che l'importo delle donazioni, per l'anno fiscale 2023, riportato nel presente capitolo corrisponde al valore riportato nel Bilancio Consolidato. Il perimetro di tale dato, pertanto, differisce da quello degli altri dati riportati nel Bilancio di Sostenibilità, i quali si riferiscono al perimetro del Gruppo ACS Data Systems.

Tra i progetti menzionati, si evidenzia la collaborazione con **Aiutare senza Confini** come progetto particolarmente rilevante (rif. box “ACS insieme ad Aiutare senza Confini ODV”).

ACS insieme ad Aiutare senza Confini ODV

Grazie alla nostra collaborazione con l'Associazione Aiutare senza Confini, abbiamo sostenuto, per l'anno scolastico 2023-24, diverse attività ed iniziative, tra le quali: acquisto di materiale scolastico (ad esempio, pennarelli, quaderni, matite e penne) per gli alunni della scuola KM42 di Burma, Myanmar; l'acquisto di nuove uniformi scolastiche per ciascun bambino e di nuove magliette polo per i 9 insegnanti della scuola; l'acquisto di nuovi mobili tra cui scrivanie, sedie e lavagne.

Sono inoltre stati forniti **momenti di formazione**, sia per gli alunni che per gli insegnanti, su diverse tematiche. Nello specifico, i workshop sono stati incentrati sui temi di salute dentale, malattie stagionali e alimentazione sana, infezioni HIV, malattie sessuali, parità di genere e violenza.

Infine, sono stati organizzati momenti di **promozione della salute**: ad agosto 2023 tutti gli insegnanti hanno eseguito uno screening per la tubercolosi e a settembre, tramite la Clinica Mae Tao, tutti gli alunni hanno ricevuto il vaccino HPV.



5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale

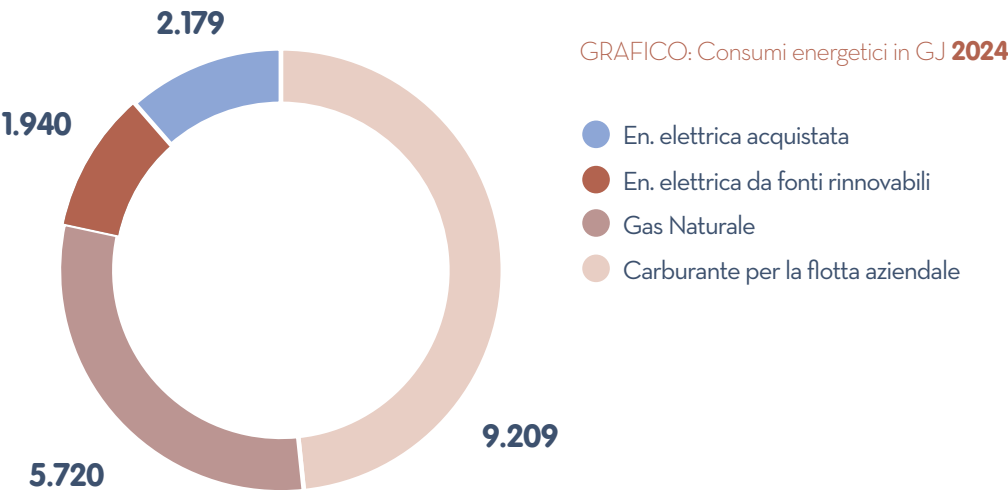
Nel contesto attuale di crescente consapevolezza ambientale, siamo chiamati ad assumere un ruolo proattivo nel ridurre l'impatto delle nostre attività sull'ambiente. La nostra azienda si impegna quindi in tale sfida attraverso l'adozione di pratiche sostenibili. A seguire, una panoramica dei consumi energetici, delle

emissioni di CO₂-eq dirette e indirette del Gruppo e delle modalità di gestione dei rifiuti prodotti tramite le nostre attività, unitamente alle strategie ed azioni che stiamo adottando per ridurre l'impatto ambientale della nostra azienda e contribuire a un futuro più sostenibile.

Consumi energetici ed emissioni

Monitoriamo i nostri consumi energetici al fine di mapparne l'entità e individuare aree di miglioramento. I **consumi totali di energia** nel 2024 si attestano a **17.108,44 GJ²** così composti:

- Il **13% da energia elettrica acquistata;**
- Il **33% da gas naturale** usato per il riscaldamento degli edifici;
- Il **54% da carburante** usato per la flotta aziendale. Nello specifico, il 93% di tali consumi deriva da diesel, il 5% da benzina, il 2% da veicoli elettrici e lo 0% da veicoli a metano.



2. Si specifica che la fonte relativa ai fattori di conversione - da kWh, m³ e litri a GJ - è il database "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" nelle versioni specifiche per gli anni oggetto di rendicontazione.

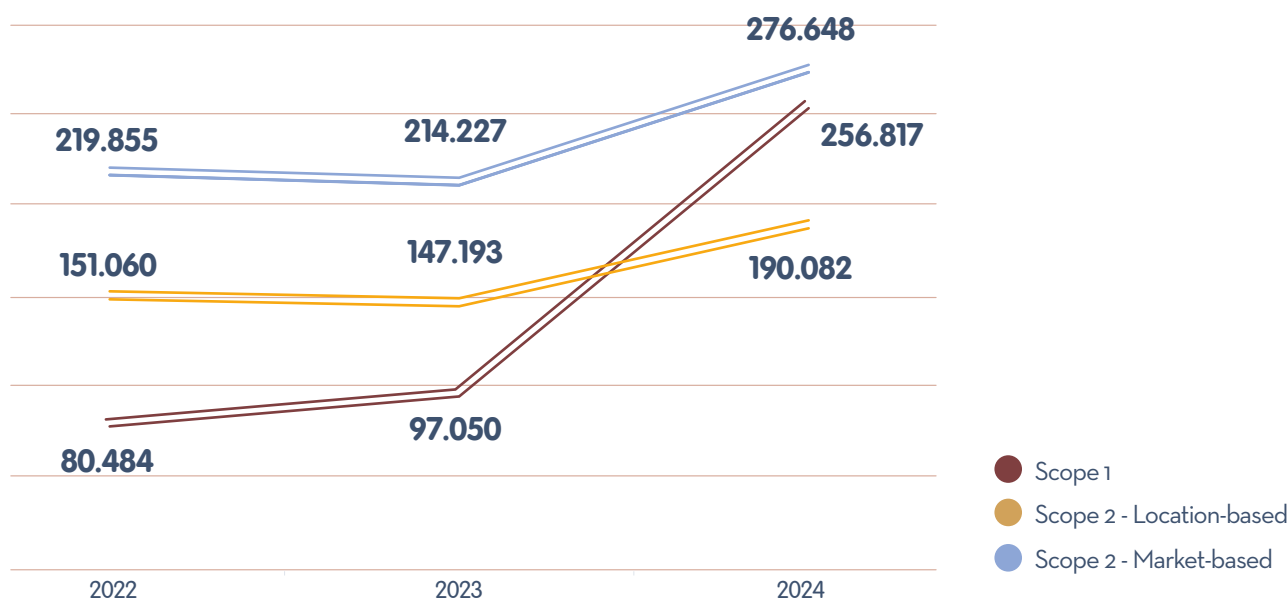
Per la quantificazione delle emissioni di gas ad effetto serra abbiamo utilizzato la metodologia riconosciuta dal Greenhouse Gas Protocol che distingue le emissioni in categorie (Scope) “dirette” e “indirette”:

- **Scope 1 - Emissioni dirette**, generate a partire da una sorgente di proprietà o sotto il controllo della Società. Per la nostra realtà, questo tipo di emissioni deriva dal consumo di gas naturale per il riscaldamento della nostra sede e di carburante per le auto aziendali;
- **Scope 2 - Emissioni indirette**, derivanti, ad esempio, dall'utilizzo di energia elettrica acquistata per l'illuminazione dei propri uffici, strutture e magazzini e dall'utilizzo di gas naturale per il riscaldamento³.

Segue il dettaglio delle emissioni di CO₂ per l'annualità 2024.

- Emissioni dirette (Scope 1), pari a **256.817 tCO₂eq**;
- Emissioni indirette:
 - Scope 2 location-based: **190.082 tCO₂eq**
 - Scope 2 market-based: **533.865 tCO₂eq**

GRAFICO: Emissioni di CO₂ dirette e indirette generate dal Gruppo nel Triennio - **2022-2024** (tCO₂eq)



Con riferimento alle emissioni dirette (Scope 1), e nello specifico quelle legate ai consumi derivanti dai sistemi di riscaldamento e raffrescamento degli edifici, specifichiamo che, nelle sedi più grandi come Bolzano e Bressanone, abbiamo implementato avanzati **sistemi di domotica per il controllo degli impianti elettrici**.

Nell'Headquarter di Bolzano, questi sistemi gestiscono il riscaldamento e il raffrescamento attraverso sensori collegati alle finestre, che rilevano l'apertura o la chiusura e regolano di conseguenza i condizionatori o i radiatori.

3. Si specifica che le emissioni indirette di CO₂ (Scope 2) possono essere calcolate secondo una duplice metodologia: "location based" e "market based". Nello specifico, il primo metodo considera un fattore medio di emissione di CO₂eq della rete elettrica nazionale (paese in cui avviene il consumo); mentre il secondo tiene conto delle emissioni da elettricità, sulla base della forma contrattuale intenzionalmente scelta da un'organizzazione. Ad esempio, nel caso di energia da FER il fattore emissivo di CO₂eq sarà nullo; nel caso di altre fonti energetiche la cui fonte non è specificata si utilizza invece un residual mix (definito a livello di paese) qualora il livello di intensità delle emissioni dell'organizzazione non sia specificato nei suoi strumenti contrattuali.

Sempre nel contesto dei sistemi di riscaldamento delle nostre sedi, la nostra comprende due pompe di calore e un impianto misto che utilizza anche il gas come fonte energetica.

- Nella sede di Bressanone, siamo collegati al sistema di riscaldamento centralizzato della città, sfruttando quindi il teleriscaldamento per garantire un'efficace distribuzione del calore.
- Nella sede di Venezia abbiamo adottato un approccio misto a ventilconvettori utilizzando sia l'energia elettrica che quella derivante dal gas per i nostri impianti. Questa scelta ci permette di sfruttare al meglio le risorse disponibili e garantire un sistema energetico diversificato.
- Nella sede di Trento è gestito centralmente dall'Interporto Servizi Doganali e Intermodali del Brennero.

La nostra nuova app per il car sharing



Nel corso dell'anno corrente, abbiamo implementato la nostra nuova app per il car sharing, che si pone l'obiettivo di soddisfare due esigenze principali:

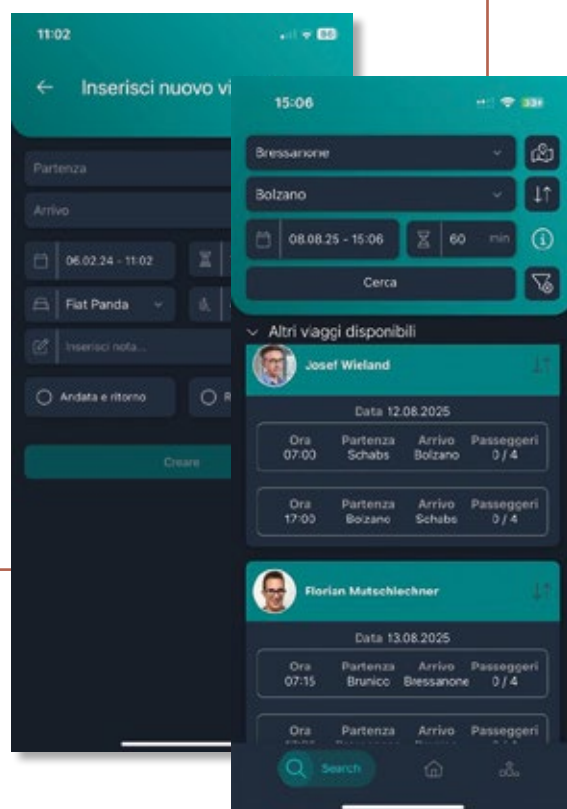
- Offrire una soluzione per gli **spostamenti tra le diverse sedi dell'azienda**: attraverso l'app, i nostri collaboratori possono inserire i loro viaggi pianificati e offrire eventuali posti disponibili nelle proprie auto ad altri colleghi che condividono la stessa tratta;
- **Agevolare gli spostamenti** per i collaboratori che utilizzano le proprie auto private e provengono dalle stesse aree geografiche, consentendo loro di condividere il viaggio e ridurre così l'impatto ambientale complessivo.

In entrambi i casi, l'applicativo consente di inserire la tratta e il numero di posti disponibili per i colleghi interessati.

L'obiettivo primario di questa iniziativa è quello di migliorare l'efficienza degli spostamenti all'interno dell'azienda e ridurre i consumi complessivi.

Abbiamo iniziato con l'implementazione a maggio 2024 e siamo riusciti a percorrere ben 66063 km in car sharing!

Per promuovere l'utilizzo internamente abbiamo reso obbligatoria la pubblicazione del viaggio nel caso di prenotazione di auto jolly aziendali. Inoltre, pubblichiamo ogni 3 mesi circa la classifica dei colleghi più virtuosi che hanno effettuato il maggior numero di viaggi per creare una sana "competizione".



Per quanto riguarda la gestione della nostra flotta aziendale, abbiamo definito precise linee guida e adottato una **car policy** che prevede il noleggio di veicoli a lungo termine. Attualmente il nostro parco auto comprende una varietà di opzioni: disponiamo di automobili completamente elettriche di proprietà dell'azienda, una flotta noleggiata a lungo termine composta da veicoli euro-6 a gasolio, piccoli furgoncini di categoria N1 ed un veicolo ibrido. Inoltre, gestiamo tre macchine "pendolari" con capacità di 5 passeggeri ciascuna, che operano quoti-

dianamente sulla tratta Trento-Bolzano e la stessa rotta per Bressanone. Questi veicoli sono di proprietà aziendale e servono per il trasporto del personale tra le sedi, consentendo di ridurre il numero di viaggi per ciascun dipendente e riducendo quindi le emissioni associate. Tra le progettualità del 2024, nel contesto di un efficientamento dei trasporti interni aziendali, segnaliamo l'implementazione della nostra applicazione di car sharing (rif. box "La nostra nuova app per il car sharing").



In riferimento invece alle emissioni di Scope 2, legate ai consumi elettrici, specifichiamo che tutti i nostri nuovi impianti sono equipaggiati al **100% con tecnologia LED**, garantendo un'illuminazione efficiente e a basso consumo energetico. Per quanto riguarda gli impianti più datati, stiamo gradualmente sostituendo le vecchie luci a neon con sistemi a LED, in occasione delle operazioni di manutenzione.

Inoltre, nella sede di Bolzano, abbiamo integrato un timer per il controllo automatico dell'illuminazione.

Sempre nella sede di Bolzano, in quanto unica sede aziendale in cui sono presenti schermi di così grandi dimensioni, abbiamo programmato timer specifici per la disattivazione automatica.

Gestione dei rifiuti

Per quanto riguarda i rifiuti generati nel corso del 2024, riportiamo di seguito la scomposizione degli stessi, per tipologia di rifiuto.

La tipologia di rifiuto preponderante è rappresentata dalle **macchine da ufficio e networking**, che conteggiano l'86% dei rifiuti totali generati nel 2024, seguito dagli **imballaggi di carta e cartone**, che rappresentano l'8% dei rifiuti totali.

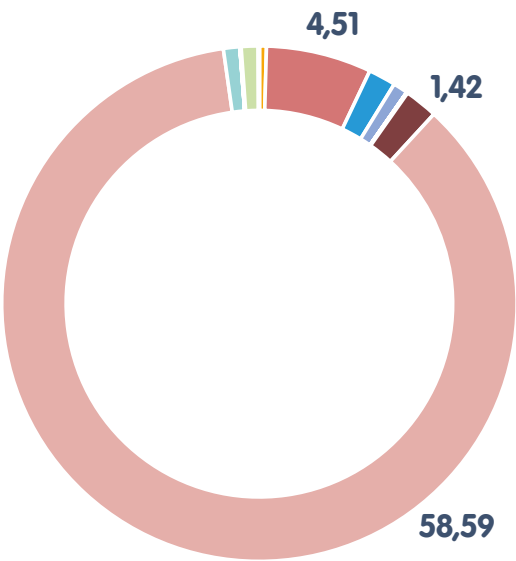


GRAFICO: Composizione dei rifiuti - (ton) -2024

- | | |
|---------------------------------|--|
| ● Imballaggi di carta e cartone | ● Toner per stampa esauriti |
| ● Carta e cartone | ● Macchine da ufficio e networking |
| ● Legno | ● Rifiuti provenienti da apparecchiature elettriche o elettroniche fuori uso, contenenti componenti pericolosi |
| ● Imballaggi in plastica | ● Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso |
| ● Imballaggi in materiali misti | ● Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso |
| ● Rifiuti ingombranti | ● Batterie al piombo |
| ● Cavi | |

Tutti i rifiuti generati vengono gestiti mediante operazioni di recupero, nessuno di questi infatti viene inviato a smaltimento. La composizione dei rifiuti generati e recuperati è rappresentata nella seguente tabella:

TABELLA: Composizione dei rifiuti generati e destinati a operazioni di recupero

Composizione dei rifiuti (ton)	2024	2023	2022
Rifiuti pericolosi	1	1	2
Rifiuti non pericolosi	72	49	32
Totale	73	50	34
% rifiuti non pericolosi	99%	98%	95%

Inoltre, tra le misure adottate per prevenire la generazione di rifiuti nelle attività e per gestirne gli impatti risultanti, abbiamo avviato un progetto con una società che si occupa del riciclo di rifiuti, al fine di impegnarci attivamente nel **riutilizzo delle materie prime provenienti dal materiale informatico**.

Nel 2024 abbiamo consegnato 806 kg di materiale informatico destinandolo al recupero di metalli. Inoltre, abbiamo destinato 5190 kg di cartone da imballaggi e 430 kg di polistirolo al recupero. Quest'anno si è aggiunto un altro fornitore che sottopone le stampanti arrivate a fine vita, al recupero di metalli e al riutilizzo. Nel 2024 abbiamo inviato 55780kg di stampanti al recupero di metalli.

In aggiunta, diamo una seconda vita ai sistemi che non vengono più utilizzati dai clienti: li ripristiniamo, aggiorniamo e grazie alle Associazioni del territorio li inviamo dove c'è bisogno.

Inoltre, abbiamo implementato pratiche sostenibili anche nella nostra logistica: ad esempio, siamo riusciti anche quest'anno a coprire completamente il nostro fabbisogno per le spedizioni riutilizzando gli imballaggi di carta e cartone ricevuti dai fornitori, evitando quindi l'acquisto di nuovi. Stimiamo quindi che un 20% sul totale del (19%), sia la quantità di imballaggi di carta e cartone riutilizzati per le spedizioni.

Infine, nei nostri eventi aziendali, ci impegniamo ad **eliminare l'uso di prodotti usa e getta**, ad esempio nel catering, optando invece per soluzioni più eco-friendly.

APPENDICE

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità per ACS Data Systems 2024 rappresenta il secondo documento di rendicontazione degli impatti non finanziari.

Tale documento è una pubblicazione volontaria, dal momento che il Gruppo non rientra nei soggetti tenuti all'applicazione del D.Lgs. 254/2016.

Le informazioni economiche, di governance, sociali e ambientali presenti in questo documento sono state elaborate seguendo i GRI Standards (versione 2021) con l'opzione di rendicontazione "With reference to". Per ulteriori dettagli sugli indicatori inclusi, si rimanda al GRI Content Index.

Il nostro Bilancio di Sostenibilità è concepito in linea con i principi fondamentali del GRI 1 (2021): Accuratezza, Equilibrio, Chiarezza, Comparabilità, Completezza, Contesto di sostenibilità, Tempestività e Verificabilità sono stati i presupposti essenziali per l'individuazione e la rendicontazione dei contenuti nel presente Bilancio di Sostenibilità.



L'analisi di materialità

L'analisi di materialità è stata condotta nel 2023 seguendo una serie di fasi progressivamente strutturate, finalizzate alla definizione e all'elaborazione delle tematiche materiali per ACS Data Systems e i suoi stakeholder all'interno della matrice di materialità.

Tale processo, riportato anche nella sezione 2.2 L'analisi di materialità, ha seguito i seguenti step:

- **Analisi del contesto:** Questa fase ha coinvolto lo studio di fonti autorevoli provenienti dall'Accademia, da organismi internazionali, nonché la valutazione degli standard setter e delle associazioni di categoria ed enti regolatori. Inoltre, è stata condotta un'analisi comparativa delle tematiche prioritarie identificate da aziende peer, insieme a una sentiment analysis, ossia l'analisi della percezione mediatica di ACS Data Systems riguardo alla sostenibilità.
- **Questionario dell'analisi di materialità:** I risultati dell'analisi di contesto hanno costituito le fondamenta per la costruzione ad hoc di un questionario finalizzato ad identificare le tematiche materiali, il quale è stato condiviso con il Top Management aziendale e un campione rappresentativo dei principali stakeholder, inclusi collaboratori, clienti, partner e fornitori, comunità e territorio. Informazioni maggiormente dettagliate sono riportate nella sezione 2.2 L'analisi di materialità del presente Bilancio.
- **Elaborazione della matrice:** Le risposte al questionario hanno consentito di elaborare la matrice di materialità. Questa matrice è stata quindi presentata alla Direzione Aziendale, che ne ha convalidato gli esiti. Le tematiche identificate come materiali sono state ulteriormente esaminate dai principali referenti del Top Management attraverso 11 interviste semi-strutturate, mirate a esplorare l'organizzazione aziendale, le iniziative intraprese durante l'anno e gli obiettivi correlati ai vari temi.

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità 2024 di ACS Data Systems comprende il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024.

Il presente documento raccoglie dati e informazioni facendo riferimento al medesimo perimetro del Bilancio di ACS Data Systems S.p.A. per quanto riguarda gli aspetti economici, di governance e sociali. Tuttavia, per quanto riguarda i dati ambientali, il perimetro si estende al Gruppo, includendo anche la società Infominds S.p.A. Questo

perché i dati ambientali sono raccolti in maniera aggregata per i consumi di tutte le sedi, condivise dai collaboratori di entrambe le aziende. Pertanto, non è stato possibile distinguere la quota parte di consumi destinata esclusivamente ai collaboratori di ACS Data Systems.

Eventuali variazioni del perimetro, che possono riguardare temi materiali specifici o informazioni qualitative e quantitative particolari, sono chiaramente evidenziate nel testo e nelle note a piè di pagina.

Raccolta dei dati e metodologie di calcolo

Durante il processo di raccolta delle informazioni, le funzioni aziendali rilevanti per la rendicontazione in ambito economico, di governance, sociale e ambientale hanno partecipato attivamente.

All'interno del presente Bilancio, è stata adottata un'approfondita esposizione dei diversi temi materiali, illustrando sia gli aspetti operativi che gli approcci strategici adottati dalla società, ove possibile e pertinente.

Le informazioni e i dati sono stati presentati in modo chiaro sia in forma grafica che testuale nel documento principale, con ulteriori approfondimenti forniti negli Annex. Ogni indicatore GRI incluso è stato chiaramente indicato per garantire una trasparenza completa.

Con riferimento ai dati sociali:

- il numero di dipendenti riportato all'interno delle informative GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 404-1 e GRI 405-1 tiene conto delle persone che risultano impiegate al 31.12.2024;
- Il tasso di infortuni sul lavoro, all'informativa GRI 403-9, è il rapporto fra il numero totale di infortuni sul lavoro e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000¹.

Con riferimento ai dati ambientali:

- consumi energetici, informativa GRI 302-1: la conversione dall'unità di misura specifica della fonte energetica considerata a GJ è avvenuta attraverso i fattori di conversione definiti dal DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, per gli anni 2024, 2023 e 2022;
- emissioni di CO₂ dirette (Scope 1), informativa GRI 305-1: la conversione dall'unità di misura specifica della fonte energetica considerata a tCO₂eq è avvenuta attraverso l'utilizzo dei fattori di emissione definiti dal DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting per gli anni 2024, 2023 e 2022;
- emissioni di CO₂ indirette (Scope 2): nel caso delle emissioni di CO₂ indirette calcolate secondo la metodologia "location-based" si è fatto riferimento ai fattori di emissione definiti dal DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting per gli anni 2024, 2023 e 2022; per il calcolo secondo l'approccio "market-based" si è invece tenuto conto dei residual mix 2024, 2023 e 2022 definiti dall'Association of Issuing Bodies (AIB).

¹. In allineamento alle linee guida GRI.

GRI Content Index

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto facendo riferimento alla versione 2021 dei GRI Standards.

Con riferimento ai GRI Topic Standards si sono utilizzate le seguenti versioni:

- GRI Standards Topic Standards 2016 (laddove non aggiornati a una versione più recente);
- GRI Standard 303 – Acqua e scarichi idrici (2018);
- GRI Standard 403 – Salute e sicurezza sul lavoro (2018);
- GRI Standard 207 – Imposte (2019);

La tabella che segue offre un’indicazione circa le informative GRI utilizzate per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2024 di ACS Data Systems, ovvero la lista degli Standard e dei relativi indicatori affrontati all’interno del documento.

Dichiarazione di utilizzo dei GRI Standards	ACS Data Systems ha riportato le informazioni citate nel presente GRI Content Index per il periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023, con riferimento ai GRI Standards (Opzione “With reference to”).
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi Fondamentali 2021

GRI STANDARD	Informativa	Capitolo	Commenti
Informativa generale			
GRI 2: Informativa generale 2021	2-1 Dettagli sull’organizzazione	Guida alla lettura, Capitolo 1 La nostra identità	Società per Azioni, sede legale a Bolzano
	2-2 Entità incluse nel Report di Sostenibilità dell’organizzazione	Nota metodologica (Perimetro di rendicontazione)	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti per richiedere informazioni	Guida alla lettura	
	2-4 Revisione delle informazioni		NA
	2-5 Assurance esterna		Non sottoposto ad assurance per il Bilancio di Sostenibilità 2024
	2-6 Attività, catena del valore e altre relazioni di business	Capitolo 1.4 I nostri servizi, Capitolo 1.5 I nostri brand, Capitolo 4 Generiamo valore grazie all’innovazione	
	2-7 Dipendenti	Capitolo 3.1 I nostri collaboratori, Annex	
	2-8 Lavoratori non dipendenti		Non vi sono lavoratori non dipendenti nell’organico
	2-9 Struttura e composizione della governance	Capitolo 4 Generiamo valore grazie all’innovazione, Annex	
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Capitolo 4 Generiamo valore grazie all’innovazione	

GRI STANDARD	Informativa	Capitolo	Commenti
Informativa generale			
GRI 2: Informativa generale 2021	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Capitolo 2.1 I nostri passi verso la sostenibilità	
	2-13 Delega della responsabilità per la gestione di impatti	Capitolo 2.1 I nostri passi verso la sostenibilità	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Capitolo 2.1 I nostri passi verso la sostenibilità	
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Capitolo 3.2 Valorizziamo i talenti	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Capitolo 3.2 Valorizziamo i talenti	
	2-22 Dichiarazione di un alto dirigente sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	
	2-23 Policy commitments	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare, Capitolo 4.1 Gestione etica e responsabile delle nostre attività, Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale	
	2-28 Associazioni	Capitolo 5.1 La solidarietà per un futuro migliore	
	2-29 Approccio allo stakeholder engagement	Capitolo 2.3 Il rapporto con gli stakeholder	
	2-30 Accordi di contrattazione collettiva	Capitolo 3.1 I nostri collaboratori, Annex	
Temi materiali			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo per determinare i temi materiali	Capitolo 2.2 L'analisi di materialità	
	3-2 Elenco dei temi materiali	Capitolo 2.2 L'analisi di materialità	
Performance economiche			
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Capitolo 4.4 Il nostro anno fiscale 2023-2024, Annex	
	201-2 Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	Annex	Il 100% dei senior manager è assunto dalla comunità locale.
Anticorruzione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 4.1 Gestione etica e responsabile delle nostre attività	
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Capitolo 4.1 Gestione etica e responsabile delle nostre attività, Annex	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		Per il triennio non vi sono stati episodi di corruzione.

GRI STANDARD	Informativa	Capitolo	Commenti
Energia			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale, Annex	
	302-3 Intensità energetica	Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale, Annex	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale	
Emissioni			
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale, Annex	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale, Annex	
Rifiuti			
GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale	
	306-2: Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti	Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale	
	306-3 Rifiuti generati	Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale, Annex	
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale, Annex	
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	Capitolo 5.2 Riduciamo il nostro impatto ambientale	Per il triennio non vi sono stati rifiuti conferiti in discarica.
Occupazione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 3.2 Valorizziamo i talenti, Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	Capitolo 3.2 Valorizziamo i talenti, Annex	
	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare	
	401-3 Congedo parentale	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare, Annex	

GRI STANDARD	Informativa	Capitolo	Commenti
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare	
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare	
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare	
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare	
	403-9 Infortuni sul lavoro	Capitolo 3.3 Work-Life Balance e Welfare, Annex	
	403-10 Malattie professionali		Per il triennio non vi sono state malattie professionali.
Formazione e istruzione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 3.2 Valorizziamo i talenti	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Capitolo 3.2 Valorizziamo i talenti, Annex	
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Capitolo 3.2 Valorizziamo i talenti	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	Capitolo 3.2 Valorizziamo i talenti, Annex	
Diversità e pari opportunità			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 3.1 I nostri collaboratori, Capitolo 3.2 Valorizziamo i talenti	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità nel massimo organo di governo e tra i dipendenti	Capitolo 3.1 I nostri collaboratori, Annex	

GRI STANDARD	Informativa	Capitolo	Commenti
Non discriminazione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 3 Promuoviamo il talento digitale per immaginare il futuro	
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate		La funzione HR è centrale e trasversale a tutte le aziende del Gruppo. Tematiche relative ad eventuali discriminazioni sono di competenza della funzione HR che provvede a porre in essere le più opportune misure di concerto con la Direzione. Ad oggi non si sono verificati episodi di discriminazioni all'interno delle varie aziende del Gruppo.
Comunità locali			
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	Capitolo 5.1 La solidarietà per un futuro migliore	
Salute e sicurezza dei clienti			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 4 Generiamo valore grazie all'innovazione	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Capitolo 4 Generiamo valore grazie all'innovazione, Annex	
	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi		Nel corso degli ultimi tre non sono state rilevate delle non conformità di rilievo riguardanti gli impatti sulla salute e la sicurezza dei maggiori produttori di hardware a portafoglio di ACS Data Systems.

GRI STANDARD	Informativa	Capitolo	Commenti
Marketing ed etichettatura			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 4 Generiamo valore grazie all'innovazione	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing		Nel corso del 2022, 2023 e 2024 non sono stati rilevati episodi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione riguardanti comunicazioni di marketing.
Privacy dei clienti			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 4.1 Gestione etica e responsabile delle nostre attività	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Capitolo 4.1 Gestione etica e responsabile delle nostre attività, Annex	
Innovazione e digitalizzazione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 4 Generiamo valore grazie all'innovazione	

Capitolo 3: Promuoviamo il talento digitale per immaginare il futuro

Dipendenti, per tipologia di contratto e genere	2024		2023		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Contratto a tempo indeterminato	248	66	239	64	204	56
Contratto a tempo determinato	19	8	16	7	6	1
Totale, per genere	267	74	255	71	210	57
Totale dipendenti	341		326		267	

GRI 2-7: Lavoratori dipendenti

Dipendenti, per tipologia di impiego e genere	2024		2023		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Full time	260	61	250	56	205	44
Part time	7	13	5	15	5	13
Totale, per genere	267	74	255	71	210	57
Totale dipendenti	341		326		267	

GRI 2-7: Lavoratori dipendenti

Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva, per categoria professionale	2024	2023	2022
Dirigenti e Quadri	100%	100%	100%
Impiegati	100%	100%	100%
Totale dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100%	100%	100%

GRI 2-30: Accordi di contrattazione collettiva

Percentuale di senior manager presso le sedi operative significative assunti dalla comunità locale	2024	2023	2022
	100%	100%	100%

GRI 201-2: Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale

Nuovi assunti, per età e genere	2024		2023		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 30 anni	19	5	31	4	26	6
Totale < 30 anni	24		35		32	
30 ≤ x ≤ 50 anni	20	8	41	14	21	11
Totale 30 ≤ x ≤ 50 anni	28		55		32	
> 50 anni	8	0	6	3	3	
Totale > 50 anni	8		9		3	
Totale nuovi assunti, per genere	47	13	78	21	50	17
Totale nuovi assunti	60		99		67	
Turnover in entrata¹	18%		37%		29%	

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti

Cessati, per età e genere	2024		2023		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 30 anni	8	1	11	1	10	3
Totale < 30 anni	9		12		20	
30 ≤ x ≤ 50 anni	18	8	18	2	8	3
Totale 30 ≤ x ≤ 50 anni	26		20		11	
> 50 anni	2	1	6	2	2	0
Totale > 50 anni	3		8		2	
Totale cessati, per genere	28	10	35	5	26	7
Totale cessati	38		40		33	
Turnover in uscita²	12%		15%		14%	

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti

1. Il turnover in entrata - o anche tasso di turnover positivo - è dato dal rapporto tra i nuovi assunti al 31/12 dell'anno oggetto di analisi e il numero di dipendenti al 1/01 dell'anno oggetto di analisi (che si assume essere uguale al numero di dipendenti al 31/12 dell'anno precedente).

2. Il turnover in uscita - o anche tasso di turnover negativo - è dato dal rapporto tra le cessazioni al 31/12 dell'anno oggetto di analisi e il numero di dipendenti al 1/01 dell'anno oggetto di analisi (che si assume essere uguale al numero di dipendenti al 31/12 dell'anno precedente).

	2024	2023	2022
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale			
di cui uomini	1	2	1
di cui donne	6	4	4
Dipendenti che hanno fatto rientro al lavoro al termine del congedo parentale			
di cui uomini	1	2	1
di cui donne	6	4	4
Lavoratori che continuano ad essere impiegati nel Gruppo 12 mesi dopo il rientro dal congedo parentale			
di cui uomini	1	1	1
di cui donne	6	4	1
Dipendenti che sarebbero dovuti rientrare a lavoro al termine del congedo parentale			
di cui uomini	1	2	1
di cui donne	6	4	4
Tasso di rientro al lavoro totale	100%	100%	100%
di cui uomini	100%	100%	100%
di cui donne	100%	100%	100%
Tasso di retention totale	100%	100%	n.a.
di cui uomini	100%	100%	n.a.
di cui donne	100%	100%	n.a.

GRI 401-3: Congedo parentale

Infortuni sul lavoro	2024	2023	2022
Numero di ore lavorate	547.130	519.993	427.883
Numero di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	1	5	1
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Numero di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	3,66	9,62	2,34

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro

1. Il turnover in entrata - o anche tasso di turnover positivo - è dato dal rapporto tra i nuovi assunti al 31/12 dell'anno oggetto di analisi e il numero di dipendenti al 1/01 dell'anno oggetto di analisi (che si assume essere uguale al numero di dipendenti al 31/12 dell'anno precedente).

Ore di formazione, per categoria professionale e per genere	2024		2023		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti e Quadri						
Totale Dirigenti e Quadri	40	1	40	0	36	0
Totale ore di formazione, per genere	1685,32	50,25	1794,29	0	1337,17	0
Media ore di formazione per genere	42,13	50,25	44,8573	0	37,1436	0
Impiegati						
Totale Impiegati	227	73	215	71	174	57
Totale ore di formazione, per genere	21565	3066	23230,1	2852,85	14800,2	1103,03
Media ore di formazione	95	42	108,047	40,181	85,0586	19,3514
Totale dipendenti	267	74	255	71	210	57
Totale ore di formazione	23250,32	3116,25	25024,3	2852,85	16137,4	1103,03
Media ore di formazione	87	42	98,13	40,18	76,84	19,35

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

	2024	2023	2022
Dirigenti e Quadri			
Uomini	100%	100%	100%
Donne	100%	100%	100%
Impiegati			
Uomini	100%	100%	100%
Donne	100%	100%	100%

GRI 404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

Dipendenti per età, genere e categoria professionale	2024		2023		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti e Quadri	40	1	40	0	36	0
< 30 anni	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	18	1	24	0	26	0
> 50 anni	22	0	16	0	10	0
Impiegati	227	73	215	71	174	57
< 30 anni	68	18	66	18	56	23
30 ≤ x ≤ 50 anni	130	49	127	45	98	29
> 50 anni	29	6	22	8	20	5
Totale dipendenti, per genere	267	74	255	71	210	57
Totale < 30 anni	68	18	66	18	56	23
Totale 30 ≤ x ≤ 50 anni	148	50	151	45	124	29
Totale > 50 anni	51	6	38	8	30	5
Totale dipendenti	341		326		267	

GRI 405-1: Diversità tra i dipendenti

Dipendenti, per genere e categoria professionale	2024		2023		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti e Quadri	0	0	0	0	0	0
Impiegati	6	0	4	0	4	0
Totale categorie vulnerabili, per genere	5	0	6	0	4	0
Totale categorie vulnerabili	5		6		4	

GRI 405-1: Diversità tra i dipendenti

Capitolo 4: Generiamo valore grazie all'innovazione

Membri del massimo organo di governo	Ruolo
Elia Plunger	Managing Director
Martin Plunger	Founder & Member of the Board
Luis Plunger	Chairman
Gabriele Sommavilla	Member of the Board
Micheal Markart	Member of the Board

GRI 2-9: Struttura e composizione della governance

Euro/000	31.03.2024	31.03.2023	31.03.2022
Valore economico generato (ricavi delle vendite e delle prestazioni, altri ricavi e proventi, proventi finanziari, utili/perdite sui cambi)	72.428	57.092	48.630
ricavi delle vendite e delle prestazioni	70.560	56.017	47.887
altri ricavi e proventi	1680	827	525
proventi da partecipazioni	2	109	90
altri proventi finanziari	186	139	128
Valore economico distribuito ai fornitori	43.463	37.670	32.236
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	33.928	29.734	25.047
Servizi	7852	6.604	6.148
Godimento di beni di terzi	1.683	1.332	1.041
Valore economico distribuito al personale	19.285	15.665	12.848
Salari e stipendi	13.607	11.135	9.200
Oneri sociali	4.047	3.152	2.693
Trattamento di fine rapporto	562	410	307
Altri costi	1069	968	648
Valore economico distribuito ai finanziatori (oneri finanziari)	12	18	21
Interessi e altri oneri finanziari	12	18	21
Valore economico distribuito ai Soci	0	0	0
Interessi e altri oneri finanziari	18	21	27
Valore economico distribuito ai Soci	0	0	0
Sconti			
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	1.673	1.278	945
Imposte correnti	1.779	1.287	952
Imposte relative a esercizi precedenti	-106	-9	-7
Valore economico distribuito al territorio e alle comunità locali	53	44	46
Contributi a supporto delle associazioni del territorio	53	44	46
Valore economico distribuito	64.486	54.675	46.096
Valore economico trattenuto (Valore economico generato - Valore economico distribuito)	7942	2.417	2.534

GRI 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito

Membri del massimo organo di governo	Unità di misura	2024	2023	2022
Membri del massimo organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	N	0	0	0
Membri del massimo organo di governo che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	N	0	0	5
Collaboratori	Unità di misura	2024	2023	2022
Dirigenti e quadri a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	N	2	8	4
<i>Dirigenti e quadri a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione</i>	%	5%	20%	11%
Dirigenti e quadri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	N	2	0	36
<i>Dirigenti e quadri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione</i>	%	5%	0%	100%
Impiegati a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	N	60	92	64
<i>Impiegati a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione</i>	%	18%	32%	28%
Impiegati che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	N	6	3	231
<i>Impiegati che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione</i>	%	2%	100%	99%

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

Categorie di prodotto e servizio significative³	2024	2023	2022
PC / Laptop	100%	100%	100%
Server / Storage	100%	100%	100%
Display / Monitor	100%	100%	100%

GRI 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi

	2024	2023	2022
Numero totale di denunce comprovate ricevute	0	0	0
di cui ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione	0	0	0
di cui da enti regolatori	0	0	0
Numero totale rilevato di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	0	6	7
Totale complessivo	0	6	7

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

³ Sono stati presi in considerazione i fornitori di hardware con il maggior volume di vendita all'interno del portafoglio soluzioni di ACS Data Systems.

Capitolo 5: Siamo responsabili per un mondo migliore

Consumi energetici per tipologia di fonte (GJ)	2024	2023	2022
Energia elettrica acquistata	2179,29	1624,55	1731,90
Di cui da fonti rinnovabili	1939,56	1458,43	0,00
Energia elettrica autoprodotta	0,00	0,00	0,00
Energia elettrica autoprodotta e autoconsumata	0	0	0
di cui venduta/ceduta in rete	0	0	0
Gas naturale	5720,41	2102,57	1793,93
per riscaldamento	5720,41	2102,57	1793,93
Carburante utilizzato per la flotta aziendale	9208,74	8548,28	5802,49
Benzina	429	648,93	109,00
Diesel	8561,89	7786,74	5693,49
Metano	0,00	49,59	0,00
Elettrico	217,85	63,02	0,00
Consumi energetici complessivi	17108,15	12275,40	9328,31
Consumi energetici da fonti non rinnovabili	7900	2268,69	3525,82
Consumi energetici da fonti rinnovabili	1939,56	1458,43	0,00
Percentuale dei consumi energetici da fonti rinnovabili sul totale	19,71%	39,13%	0,00%
Intensità energetica (GJ/Valore dei ricavi dalle vendite e dalla produzione per l'esercizio)	0,242	0,219	0,195
GRI 302-1 "Energia consumata all'interno dell'organizzazione"			
GRI 302-3 "Intensità energetica"			

Emissioni dirette e indirette (tCO₂eq)	2024	2023	2022
Emissioni dirette Scope 1	256.817	97.050	80.484
da consumo di gas naturale	256.149	94.149	80.011
da utilizzo di carburante per la flotta aziendale	667,79	2.862	434
Emissioni indirette Scope 2 (location based)	190.082	147.193	151.060
Emissioni indirette Scope 2 (market based)	276.648	214.227	219.855
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (location based)	446.899	244.243	231.544
Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 - location based) (tCO ₂ eq/ Valore dei ricavi dalle vendite e dalla produzione per l'esercizio)	6,3	4,4	4,8
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (market based)	533.865	311.277	300.339
Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 - market based) (tCO ₂ eq/Va- lore dei ricavi dalle vendite e dalla produzione per l'esercizio)	7,6	5,6	6,3
GRI 305-1 - Emissioni dirette di GHG (Scope 1) / GRI 305-2 - Emissioni indirette di GHG (Scope 2)			
GRI 305-4 - Intensità delle emissioni di GHG			

Rifiuti non destinati a smaltimento	2024	2023	2022
Rifiuti pericolosi	1,48	1,06	1,79
Riciclo	-	-	-
Preparazione per il riutilizzo	-	-	-
Altre operazioni di recupero ⁴	1,48	1,06	1,79
Rifiuti non pericolosi	71,96	48,99	32,09
Preparazione per il riutilizzo	-	-	-
Riciclo	-	-	-
Altre operazioni di recupero	4,62	6,11	9,06
Altre operazioni di recupero	67,34	42,88	23,03
Totale	73,44	50,04	33,87

GRI 306-4: Rifiuti non conferiti in discarica

4. Altre operazioni di recupero R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12

Composizione dei rifiuti	2024	2023	2022
Imballaggi di carta e cartone	5,19	9,32	7,41
Carta e cartone	0,30	0,23	0,08
Legno	4,51	6,11	6,22
Imballaggi in plastica	1,17	2,24	1,39
Imballaggi in materiali misti	0,63	1,03	0,20
Rifiuti ingombranti	0,00	0,77	-
Cavi	0,00	0,24	0,23
Gas in contenitori a pressione	0,05	-	0,01
Toner per stampa esauriti	1,42	1,78	1,20
Macchine da ufficio e networking	58,59	26,53	11,74
Rifiuti provenienti da apparecchiature elettriche o elettroniche fuori uso, contenenti componenti pericolosi	0,70	0,73	0,75
Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	0,00	0,17	0,27
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	0,00	0,50	3,28
Batterie al nichel-cadmio	0,03	-	0,02
Batterie alcaline	0,03	0,02	0,03
Batterie al piombo	0,72	0,33	1,02
Altre batterie ed accumulatori	0,05	0,05	0,02
Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	0,00	0,00	-
Rifiuti totali	68,19	50,04	33,87

GRI 306-3: Rifiuti generati



ACS Data Systems SPA

Sede Principale: Bolzano | Via Luigi Negrelli, 6 | 39100 Bolzano

Bressanone | Brunico | Trento | Verona | Vicenza | Venezia | Milano

www.acs.it