

# POLITICA DEI SISTEMI DI GESTIONE

**knowmad mood** è una delle principali aziende del mercato dei servizi di tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT) della Spagna. La sua attività si concentra sul promuovere la crescita dei propri clienti, sfruttando al massimo le ICT all'interno dei processi di trasformazione digitale, integrando le tecnologie convenzionali con le nuove tecnologie in un processo di innovazione e miglioramento continuo. knowmad mood vuole migliorare l'efficienza del processo aziendale aumentando la produttività e creando nuovi processi aziendali per sostituire quelli tecnologicamente obsoleti, nonché guidando il cambiamento tecnologico in diverse aree, quali: Mobilità, User Experience, eCommerce, Business Intelligence e Big Data, Piattaforme di esperienza digitale, Trasformazione Agile e Digital Workplace, Architetture Moderne, Infrastrutture Elastiche Multi-Cloud e Ibride, Efficienza Operativa (BPM, RPA,...), ICT Governance, tra cui Application Lifecycle Management, DevOps, Testing & QA, PM e, principalmente, la modernizzazione e la migrazione delle applicazioni verso il concetto di "cloud native".

## LA NOSTRA VISIONE E MISSIONE

Vogliamo costruire un'azienda leader nella trasformazione digitale grazie al lavoro congiunto di persone, tecnologia e industria.

### **Essere un'azienda pioniera**

Come? Con l'innovazione, la creatività, la nostra leadership in tecnologie all'avanguardia e le ricerche condotte presso i nostri Centri specializzati.

### **Agevolare l'attività dei nostri clienti e aiutarli a contribuire allo sviluppo della società**

Unendo il nostro entusiasmo, la nostra esperienza condivisa e il nostro costante desiderio di sfidare l'ordinario allo spirito delle persone che compongono il nostro team.

### **Raggiungere i nostri obiettivi**

Sfruttando al massimo la nostra esperienza, la nostra eccellenza e il nostro sapere per affrontare sfide complesse.

## I NOSTRI VALORI

### Collaborazione

Spirito di squadra, la solidarietà che ci serve per lavorare con efficacia e trasparenza alla ricerca non solo di sinergie interne ma anche di sinergie con tutto il nostro ecosistema e, in particolare, con i nostri clienti.

### Innovazione

Pensare in modo diverso, assumere rischi, quello spirito competitivo che ci rende migliori giorno dopo giorno e capaci di continuare a essere leader.

### Impegno

Fedeltà nei confronti del team, combinando le nostre competenze per conseguire un obiettivo comune: la sostenibilità del nostro progetto aziendale. Ciò significa anche agire con etica nel modo in cui lavoriamo.

### Divertimento

La sensazione che provi quando ami ciò che fai, quando ti senti a tuo agio nel team a cui appartieni. Questo è lo spirito che ci spinge a trasformare situazioni complesse in sfide divertenti.

### Fiducia

Essere aperti alle idee degli altri. Significa offrire opportunità di apprendimento e successo lasciando al tempo stesso margine al contributo personale per il conseguimento di comuni obiettivi.

**Valori** basati sui seguenti **criteri** aziendali:

- ✓ **CERCARE E TRATTENERE IL TALENTO:** ci sforziamo di lavorare con professionisti altamente qualificati, responsabili e impegnati. Offriamo loro formazione continua sulle ultime tecnologie e un reale sviluppo della carriera professionale, senza dimenticare il lavoro di squadra e il coinvolgimento di tutti per il conseguimento di un obiettivo comune, mediante la condivisione responsabile delle informazioni e de sapere.
- ✓ **ETICA:** agiamo con professionalità, integrità morale, fedeltà, sincerità e rispetto per le persone, la società e l'ambiente che condividiamo. Le nostre azioni sono etiche anche per quanto riguarda la gestione delle informazioni che usiamo e che i vari stakeholder ci affidano per svolgere il nostro lavoro.

- ✓ **SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI:** garantiamo riservatezza, integrità, disponibilità, tracciabilità e autenticità delle informazioni, proteggendo i dati e i sistemi informatici da accessi e modifiche non autorizzate. Garantiamo una continuità aziendale per quanto riguarda la sicurezza delle informazioni, salvaguardiamo i processi critici da guasti o disastri significativi e stabiliamo azioni sistematiche per controllare, vigilare e prevenire incidenti e rischi.
- ✓ **APPROCCIO ORIENTATO AL CLIENTE:** con un chiaro focus ai clienti, concentriamo i nostri sforzi verso la loro soddisfazione, fornendo loro soluzioni di qualità competitive, rispettando gli accordi sui livelli di servizio, andando oltre le loro aspettative e assicurandoci che siano soddisfatti in tutti gli aspetti che ci hanno presentato.
- ✓ **CONFORMITÀ E MIGLIORAMENTO:** Conformità ai requisiti dei nostri clienti e di tutti gli stakeholders importanti, così come ai requisiti legali e non solo, sottoscritti da knowmad mood inerenti alla qualità dei servizi, l'impatto associato ai nostri aspetti ambientali e alla sicurezza delle informazioni. Inoltre, facciamo il possibile per migliorare continuamente col fine di ottenere le migliori prestazioni in termini di qualità dei servizi, gestione sicura delle informazioni, redditività, sostenibilità e impegnandoci fermamente per prevenire l'inquinamento e tutelare l'ambiente.
- ✓ **RISULTATI:** Ci impegniamo a conseguire gli obiettivi dei progetti e dei servizi che forniamo assieme ai nostri clienti e ai nostri professionisti, nonché con gli altri stakeholder dell'azienda.
- ✓ **INNOVAZIONE:** L'innovazione continua ci permette di creare prodotti, acceleratori, strumenti di produttività e miglioramenti dei processi. Guardiamo con attenzione il mercato ICT e i suoi sviluppi, ascoltiamo le necessità e i desideri dei nostri clienti e promuoviamo il coinvolgimento dei nostri professionisti in tali iniziative.
- ✓ **SOSTENIBILITÀ:** Promuoviamo forme di azione, sia a livello organizzativo che lungo tutta la catena del valore, verso un modello di business sostenibile nei suoi tre aspetti economico, sociale e ambientale.

Consapevole della necessità di integrare tutti gli strumenti e le risorse necessari per fornire tali servizi **con efficienza e qualità**, in un modo **che rispetti l'ambiente** e in un'**atmosfera di gestione delle informazioni sicura**, knowmad mood si concentra su tutte le misure e azioni necessarie per ridurre, minimizzare o prevenire rischi e sfruttare al massimo le opportunità per il proprio sistema di gestione:

- ✓ Applichiamo le migliori pratiche in tutte le aree coperte da questa politica: ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (ambiente), ISO 27001 (sicurezza delle informazioni), ENS (Quadro di sicurezza nazionale spagnolo), TISAX e ISO 20000-1 (gestione dei servizi).
- ✓ Applichiamo le migliori tecnologie disponibili e diffondiamo le buone prassi nell'uso delle strutture e delle risorse informative, analizzandone il ciclo di vita e pianificandone l'acquisizione, l'appalto e l'uso con criteri che aumentano l'efficienza, l'efficacia, la qualità e la sicurezza delle informazioni, promuovendo il riutilizzo o il riciclaggio (se compatibile con la sicurezza delle informazioni) e la minimizzazione dei rischi e delle ripercussioni ambientali.
- ✓ Definiamo azioni responsabili e pratiche di lavoro nell'**uso delle risorse** (acqua, energia, materie prime, ecc.), promuovendo così lo sviluppo sostenibile.
- ✓ Contribuire alla lotta contro il cambiamento climatico e i suoi effetti, calcolando le nostre emissioni di CO2 nell'atmosfera, adattando il consumo di energia rinnovabile nella nostra vita quotidiana
- ✓ Formiamo e sensibilizziamo i dipendenti, i fornitori e i subappaltatori per garantire che rispettino, condividano e applichino i criteri ambientali, di qualità e di sicurezza delle informazioni nello svolgimento delle loro attività, rendendoli dunque consapevoli degli impegni assunti e promuovendo una loro partecipazione attiva finalizzata al raggiungimento di questi ultimi.
- ✓ Mitighiamo le ripercussioni degli incidenti di sicurezza.
- ✓ Definiamo le responsabilità nelle aree di qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni e gestione dei servizi, creando la struttura aziendale corrispondente.
- ✓ Definiamo una serie di regole, standard e procedure applicabili agli organi di gestione, ai dipendenti, ai partner, ai fornitori di servizi esterni, ecc.
- ✓ Ottemperiamo alle normative in materia di protezione dati, proprietà intellettuale, lavoro, criminalità, ecc. per tutto ciò che riguarda le risorse di knowmad mood.
- ✓ Sviluppiamo servizi nel rispetto dei requisiti di legge, identifichiamo le normative applicabili a seconda delle linee aziendali sviluppate dall'azienda e incluse nel campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato (qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni e gestione dei servizi).

La presente Politica fornisce un quadro di riferimento per stabilire e ricontrollare gli obiettivi dei vari sistemi di gestione che la compongono (qualità, ambiente, fornitura di servizi e sicurezza delle

informazioni). Per ottenere un adeguato rispetto di tale Politica, la Direzione si impegna a comunicarla e ricontrollarla regolarmente.

José Manuel Rufino  
CEO de Grupo knowmad mood. V 2.5  
11/02/2025