

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

IRID \equiv OS

2021



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Lettori,

la sostenibilità è uno dei valori fondamentali di IRIDEOS, un impegno che avvaloriamo con il continuo rinnovamento tecnologico dei nostri servizi e delle nostre infrastrutture e con iniziative concrete per la lotta al cambiamento climatico e al sostegno dell'ambiente, e che alimentiamo contribuendo con i nostri servizi alla trasformazione digitale delle imprese e delle pubbliche amministrazioni italiane.

Quest'anno presentiamo il nostro primo Bilancio di Sostenibilità, un traguardo importante che conferma l'impegno nel dare evidenza ai nostri portatori di interesse dei risultati raggiunti non solo in ambito economico-finanziario, ma anche ambientale e sociale.

In questo documento troverete i risultati ottenuti dall'azienda in diversi ambiti: dagli investimenti effettuati per garantire salute e benessere dei nostri dipendenti all'impegno dedicato a contenere i nostri impatti ambientali, dalla velocità dell'azienda nel cogliere le opportunità in campo tecnologico all'attenzione con cui svolgiamo le nostre attività in linea con le normative e con i più elevati standard di settore.

Il 2021 è stato un anno ancora difficile, che ha visto il perdurare dell'emergenza sanitaria, che IRIDEOS ha affrontato con un grande spirito di responsabilità, per sostenere le persone intorno a noi, dai dipendenti ai partner, dai fornitori alla comunità con cui operiamo tutti i giorni e per garantire continuità operativa con i nostri servizi di pubblica utilità. Ma è stato anche l'anno in cui si è data ulteriore spinta all'accelerazione verso la digitalizzazione di imprese e pubbliche amministrazioni italiane con il lancio del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), un'ambiziosa agenda di riforme che vede la Banda Ultra Larga e il Cloud, servizi core di IRIDEOS, come due dei pilastri di questo cambiamento.

Seguendo questa linea ci siamo impegnati nel 2021 con un percorso di innovazione, concretizzatosi anche nel Piano Industriale 2022-2025, che ha visto il rinnovo delle nostre piattaforme Cloud e il potenziamento della nostra rete e che ha dato il via alla costruzione di Avalon 3, il nuovo data center milanese costruito all'insegna della sostenibilità ambientale e con i più alti standard tecnologici di continuità operativa e sicurezza. Abbiamo inoltre continuato a rispondere alle esigenze di protezione dei dati, patrimonio delle aziende, non solo con progetti relativi alla cybersecurity e all'innovazione digitale 4.0, ma anche con la partecipazione ad iniziative europee, come l'European Alliance for Industrial Data, Edge and Cloud, che mirano a tutelare la sovranità dei dati europei e a definire una Roadmap tecnologica europea per l'offerta Cloud-edge di prossima generazione.

Infine, vorremmo sottolineare l'impegno di IRIDEOS nel sostegno all'innovazione ed alla cultura digitale, che si è concretizzato nell'adesione a Magic Spectrum, un programma italiano di accelerazione per start-up e scale-up europee per lo sviluppo di prodotti e servizi basati su 5G e Internet of Things (IoT), e i passi avanti fatti nell'ambito del Climate Neutral Data Center Pact, il piano europeo per la sostenibilità ambientale delle infrastrutture Cloud e Data Center a cui abbiamo aderito lo scorso anno, che ha definito le prime metriche per raggiungere la Carbon Neutrality entro il 2030.

Siamo orgogliosi di condividere con voi questo primo Bilancio di Sostenibilità, che testimonia il nostro rinnovato impegno e la nostra costante determinazione nel contribuire allo sviluppo moderno e sostenibile del Paese.

Mauro Miglio
Presidente del Consiglio di Amministrazione

Danilo Vivarelli
Amministratore Delegato

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2021

1 IRIDEOS, CONNESSI AL DOMANI

8

- 1.1 Chi siamo
- 1.2 Il modello di Governance
- 1.3 Valori e principi etici: la nostra responsabilità sociale
- 1.4 Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS

10
15
18
26

2 LE PERSONE DI IRIDEOS

30

- 2.1 Il benessere delle persone
- 2.2 Diversità e inclusione
- 2.3 Salute e sicurezza

34
42
44

3 L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE

46

- 3.1 Lotta al cambiamento climatico
- 3.2 Gestione dei rifiuti
- 3.3 Altri impatti ambientali

48
51
52

4 LA RESPONSABILITÀ DEL BUSINESS

54

- 4.1 Investimenti infrastrutturali
- 4.2 Privacy e cybersecurity: la sicurezza dei dati e dell'infrastruttura
- 4.3 Trasparenza e qualità del servizio

56
58
62

NOTA METODOLOGICA E CONTENT INDEX

64

Capitolo

1

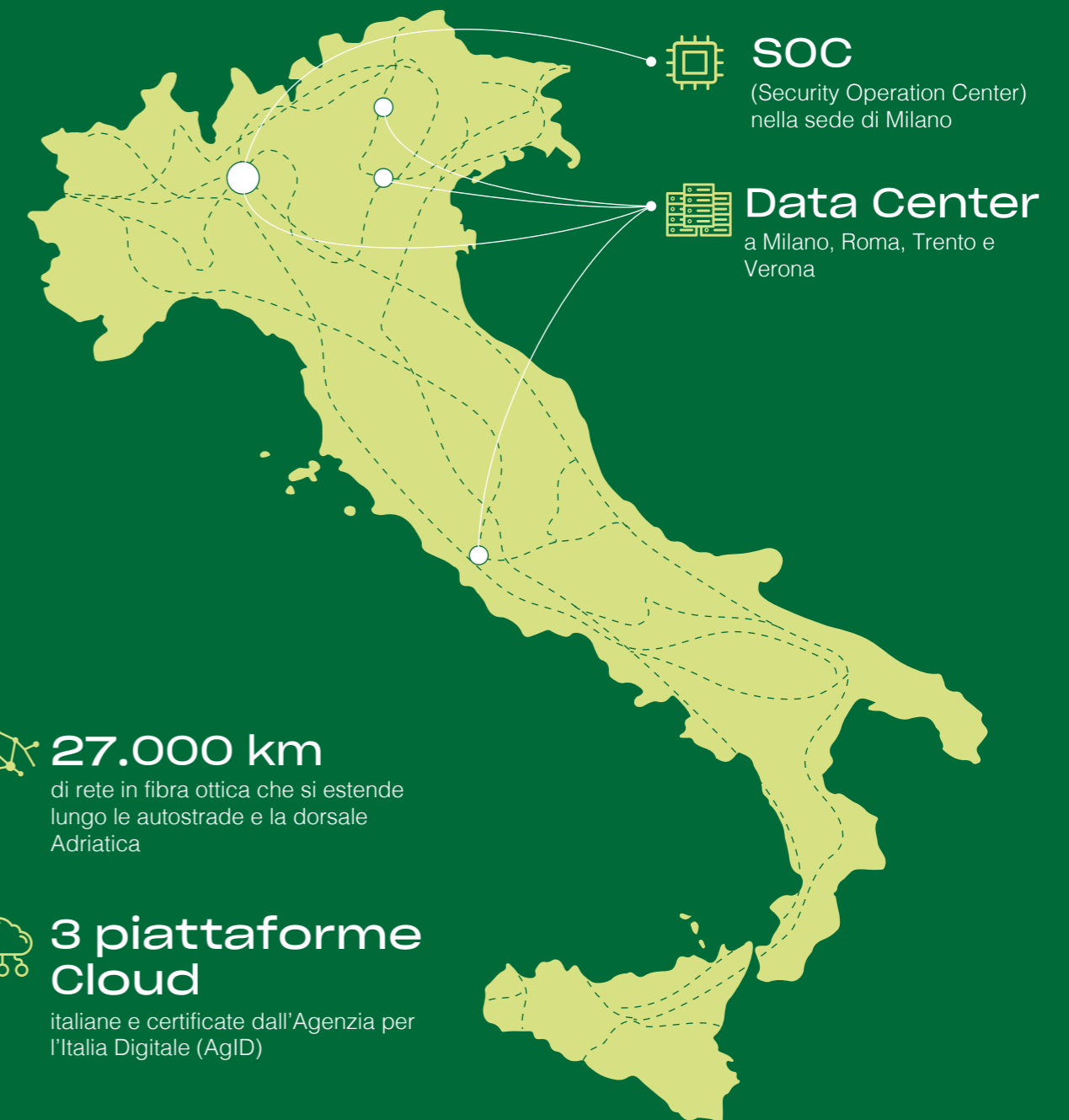
IRIDEOS, CONNESSI AL DOMANI

1.1 Chi siamo

IRIDEOS è l'infrastruttura **ICT** (Information and Communication Technologies) italiana dedicata alle aziende ed alla Pubblica Amministrazione. **Nasce nel 2017** dall'aggregazione e dal consolidamento degli asset e delle competenze di 4 operatori italiani focalizzati sul B2B: Infracom, KPNQwest Italia, MC-link e BiG TLC, a cui si sono aggiunti rispettivamente Enter nel 2018 e CloudItalia e Noitel nel 2020.

Con un **insieme di infrastrutture affidabili, sicure, diversificate e controllate**, costituite da 27.000 km di rete in fibra ottica ad ampia copertura del territorio nazionale, 15.000 m² di data center a Milano, Roma, Verona e Trento, 3 piattaforme Cloud italiane e Avalon Campus, il più grande Interconnection hub italiano, IRIDEOS offre soluzioni che coniugano cloud, data center, fibra ottica e sicurezza. Gli elementi maggiormente caratterizzanti di IRIDEOS sono il completo controllo delle proprie infrastrutture, che le permette di assicurare la massima qualità e un ampio portafoglio di servizi, e competenze sistemistiche interne certificate per realizzare e gestire sistemi complessi, combinando IT (Information Technology) e TLC (Telecomunicazioni).

IRIDEOS fornisce servizi dedicati alle aziende, dagli operatori wholesale alle piccole e medie imprese, dalle aziende di grandi dimensioni fino al settore pubblico, con l'**obiettivo di supportare la loro trasformazione digitale** offrendo connettività e servizi ICT avanzati, come l'SD-WAN, il cloud computing e la cybersecurity.



I data center, la fibra ottica, le soluzioni cloud e il SOC sono i pilastri fondamentali nell'ecosistema di infrastrutture ICT integrate di IRIDEOS. Grazie a questo ecosistema, e ai servizi gestiti che poggiano su di esso, IRIDEOS aiuta le aziende a guadagnare flessibilità, sicurezza e continuità operativa potenziando le loro connessioni e permettendo loro di esternalizzare con tranquillità, in tutto o in parte, le loro architetture.



- 15.000 m² di data center tra Roma, Trento, Verona e Milano, dove è localizzato l'Avalon Campus, tutti alimentati con energia da fonti rinnovabili. I data center sono interconnessi tra loro con fibra ottica proprietaria e sono collegati ai principali NAP (Neutral Access Point) e backbone nazionali ed europei.



- Una rete in fibra ottica che si estende lungo le autostrade e la dorsale Adriatica con oltre 2.700 punti di accesso alla fibra.



- 3 piattaforme Cloud italiane, certificate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).



- Un SOC (Security Operation Center) nella sede di Milano a tutela dei servizi e dei dati che su di essi transitano.

Il più grande interconnection hub italiano

Avalon Campus, il più grande punto di interconnessione Internet italiano, rappresenta uno dei pilastri fondamentali dell'ecosistema di IRIDEOS. Qui Carrier, Internet Service Provider (ISP), Reseller, Over the Top (OTT) e Grandi Aziende trovano un luogo unico, per caratteristiche logistiche e presenza di operatori (165 nazionali ed internazionali), in cui posizionare i propri apparati per le interconnessioni con gli altri operatori, con i cloud pubblici o per ospitare interi data center. Grazie alle caratteristiche della moderna infrastruttura di gestione delle connessioni, meet-me-room distribuita, tutti gli edifici e le sale dell'Avalon Campus (Avalon 1, Avalon 2 e Avalon 3) sono collegati tra loro creando un unico grande data center virtuale, esteso per circa **13.000 m²** con una capacità complessiva di oltre **2.600 rack**.

Avalon 1, localizzato a Milano nell'hub milanese di via Caldera, si estende su una superficie complessiva di 8.900 m² su 4 edifici, Green, Blue, Yellow e Orange, ed è di fatto il più grande data center nell'area del polo tecnologico di Caldera.

Avalon 2, localizzato a Settimo Milanese, a meno di 3 km da Avalon 1, rappresenta la **prima espansione** (avvenuta nel gennaio 2021) del Campus milanese. Progettato con le migliori tecnologie per raggiungere i massimi livelli di prestazioni, efficienza e sicurezza, Avalon 2 è un data center di nuova generazione con **basso impatto ambientale, alimentato con energia 100% Green**.

Avalon 3, il **nuovo data center** di IRIDEOS localizzato in via Bisceglie, nell'area metropolitana a maggiore densità di data center e di fibra ottica, è progettato all'insegna della piena sostenibilità sotto l'aspetto della protezione ambientale e del basso impatto climatico. Avalon 3 è a poco più di 4 Km dalle sale di Avalon 1 e Avalon 2, alle quali è collegato con un grande numero di fibre ottiche su percorsi fisici differenziati. Avalon 3 è conforme ai massimi standard internazionali di continuità operativa e di sicurezza, essendo il pro-getto certificato "by design" **Rating 4-ANSI / TIA-942 e Tier IV- Uptime Institute** (in corso), i più alti livelli di garanzia e sicurezza che un data center può offrire. Gli spazi di Avalon 3 impiegheranno tecnologie di ultima generazione per garantire le migliori prestazioni con un ridotto impatto ambientale: sistema di raffreddamento sostenibile e ridondato ed energia elettrica 100% da fonti rinnovabili. Inoltre, il data center e l'intero edificio in cui è costruito, sono certificati **Gold** secondo lo **standard LEED Core & Shell**, che garantisce la sostenibilità dal punto di vista del consumo energetico e la qualità ecologica degli ambienti e delle risorse impiegate nel processo di realizzazione.

Le attività di cantiere per la realizzazione del nuovo data center sono iniziate il 14 novembre 2021 e procedono secondo un piano che prevede il rilascio della prima sala nel Q3 2022 e un completamento infrastrutturale entro il Q4 2022.



Rete in fibra ottica

La fibra ottica e le soluzioni a banda ultra larga sono un elemento fondamentale per abilitare la trasformazione digitale delle aziende e delle pubbliche amministrazioni e consentire il rilancio del Paese, come indicato anche nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Nel corso del 2021 IRIDEOS ha continuato a potenziare la propria rete in fibra ottica di nuova generazione che arriva fino a 400 Gbps, nell'ottica di garantire ai propri Clienti la capacità di connettersi con elevati livelli di velocità e affidabilità e di accedere a tutti i servizi digitali come ad esempio il cloud.

La rete di IRIDEOS corre lungo le principali dorsali autostradali italiane, garantendo la massima prossimità alle aziende e quindi l'erogazione di un servizio di altissima qualità, ed è anche un trampolino di lancio per collegare le aziende e le PA italiane al mondo.

L'infrastruttura di circa 750 km tra Bologna e Bari è infatti un asset unico su una direttrice cruciale verso l'est Europa e il Medio-Oriente.

Inoltre la rete di IRIDEOS è collegata ai più grandi PoP (Point of Presence) internazionali: Francoforte, Amsterdam, Londra, Parigi, Madrid, Stoccolma e Bruxelles, New York e a Hong Kong, per connettere le aziende in Europa, Nord America e in Asia-Pacifico.

Multicloud italiano

Nel corso del 2021 IRIDEOS ha rinnovato le proprie piattaforme cloud e lanciato il "Nuovo Cloud IRIDEOS": un insieme di piattaforme tecnologicamente alla avanguardia (V.Cloud, O.Cloud, S.Cloud), soluzioni e applicazioni integrate in un'offerta Cloud completa per la digitalizzazione delle aziende e della PA italiane. Le tre piattaforme cloud di IRIDEOS coniugano performance e sicurezza e soddisfano qualsiasi esigenza: dal cloud open source al cloud privato fino a soluzioni cloud specifiche per SAP HANA.

La Cloud Factory e il SOC, entrambi costituiti da personale interno e certificato, permettono a IRIDEOS di erogare soluzioni multicloud sicure, anche gestite.

Integrabili con i principali cloud pubblici per permettere un accesso diretto, veloce e sicuro alle applicazioni e ai servizi dei Clienti, le piattaforme cloud di

IRIDEOS sono tutte certificate da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) per l'erogazione dei servizi cloud anche alla Pubblica Amministrazione.

Nel 2021 IRIDEOS ha rafforzato la propria partecipazione a livello europeo ai progetti per la realizzazione di un cloud europeo di nuova generazione. IRIDEOS è infatti tra i fondatori dell'**European Alliance for Industrial Data, Edge and Cloud**, contribuendo alla definizione di una Roadmap tecnologica europea per l'offerta Cloud-edge di prossima generazione (European Industrial Technology Roadmap for the next generation Cloud-edge offering).

Questa iniziativa è coerente e sinergica anche con **GAIA-X**, a cui IRIDEOS ha aderito come Day-1 Member nel 2020, il progetto transnazionale per la definizione di un ecosistema cloud europeo che tutela la sovranità del dato e che rende interoperabili le diverse infrastrutture cloud locali con l'obiettivo di favorire l'innovazione delle aziende europee.

IRIDEOS è inoltre sin dalla sua costituzione membro del **CISPE** (Cloud Infrastructure Services Providers in Europe), la coalizione europea di provider di infrastrutture cloud, del quale ha adottato il Codice di Condotta comune per garantire alle aziende servizi cloud sicuri, nel pieno rispetto delle normative europee a tutela della riservatezza dei dati.

Security Operation Center

La sicurezza è un elemento cruciale per IRIDEOS, che si trasferisce non solo come componente nativa dei servizi erogati, ma anche in infrastrutture e processi operativi per garantire il costante controllo e la protezione di reti, sistemi e servizi. Il SOC di IRIDEOS, localizzato nella sede di Milano, è il centro di competenza interno dedicato al **monitoraggio h24 dell'infrastruttura di rete e dei data center**, e fornisce risposte proattive a potenziali attacchi informatici per l'infrastruttura di IRIDEOS e per i suoi Clienti.

Il SOC IRIDEOS utilizza tecnologie leader di mercato che, integrate con le competenze certificate del personale che lo gestisce, offrono una protezione completa a dati e informazioni, sistemi e infrastrutture.

1.2

Il modello di Governance

Il sistema di Governance di IRIDEOS è articolato secondo il modello tradizionale e prevede un organo di amministrazione (Consiglio di Amministrazione) e uno di controllo (Collegio Sindacale) composti complessivamente, al 31.12.2021, da 13 persone, 4 donne e 9 uomini.

Consiglio di Amministrazione

Il fulcro della struttura societaria è il Consiglio di Amministrazione, che è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, senza eccezioni di sorta.

Al 31.12.2021 il Consiglio di Amministrazione di IRIDEOS era composto da 8 persone, 3 donne e 5 uomini.

Composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale per età e genere in IRIDEOS		31.12.2019	31.12.2020	31.12.2021
Donne	< 30 anni	0	0	0
	tra 30 e 50 anni	2	2	1
	> 50 anni	1	1	2
Uomini	< 30 anni	0	0	0
	tra 30 e 50 anni	2	2	2
	> 50 anni	3	3	3
Totale		8	8	8

Struttura del Consiglio di Amministrazione di IRIDEOS	
Componente	Carica
Mauro Miglio	Presidente
Daniilo Vivarelli	Amministratore Delegato
Rita Ciccone	Consigliere
Alessandra Moiana	Consigliere
Fabio Albano	Consigliere
Cecilia Todarello	Consigliere
Fabio Siragusa	Consigliere
Luca Scano	Consigliere

Il Consiglio di Amministrazione di IRIDEOS è stato nominato il 30 aprile 2020 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2022

Collegio Sindacale

La struttura societaria è inoltre caratterizzata dalla presenza di un **Collegio Sindacale**, chiamato a vigilare, ai sensi del Codice Civile, sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Al 31.12.2021 il Collegio Sindacale di IRIDEOS era composto da 5 persone, di cui tre membri effettivi e due supplenti.

Struttura del Collegio Sindacale di IRIDEOS	
Componente	Carica
Fabrizio Piercarlo Bonelli	Presidente
Alessandro Bonura	Sindaco effettivo
Giuseppe Benini	Sindaco effettivo
Ottavia Orlandoni	Sindaco supplente
Massimiliano Alberto Tonarini	Sindaco supplente

Il Collegio Sindacale di IRIDEOS è stato nominato il 30 aprile 2020 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2022

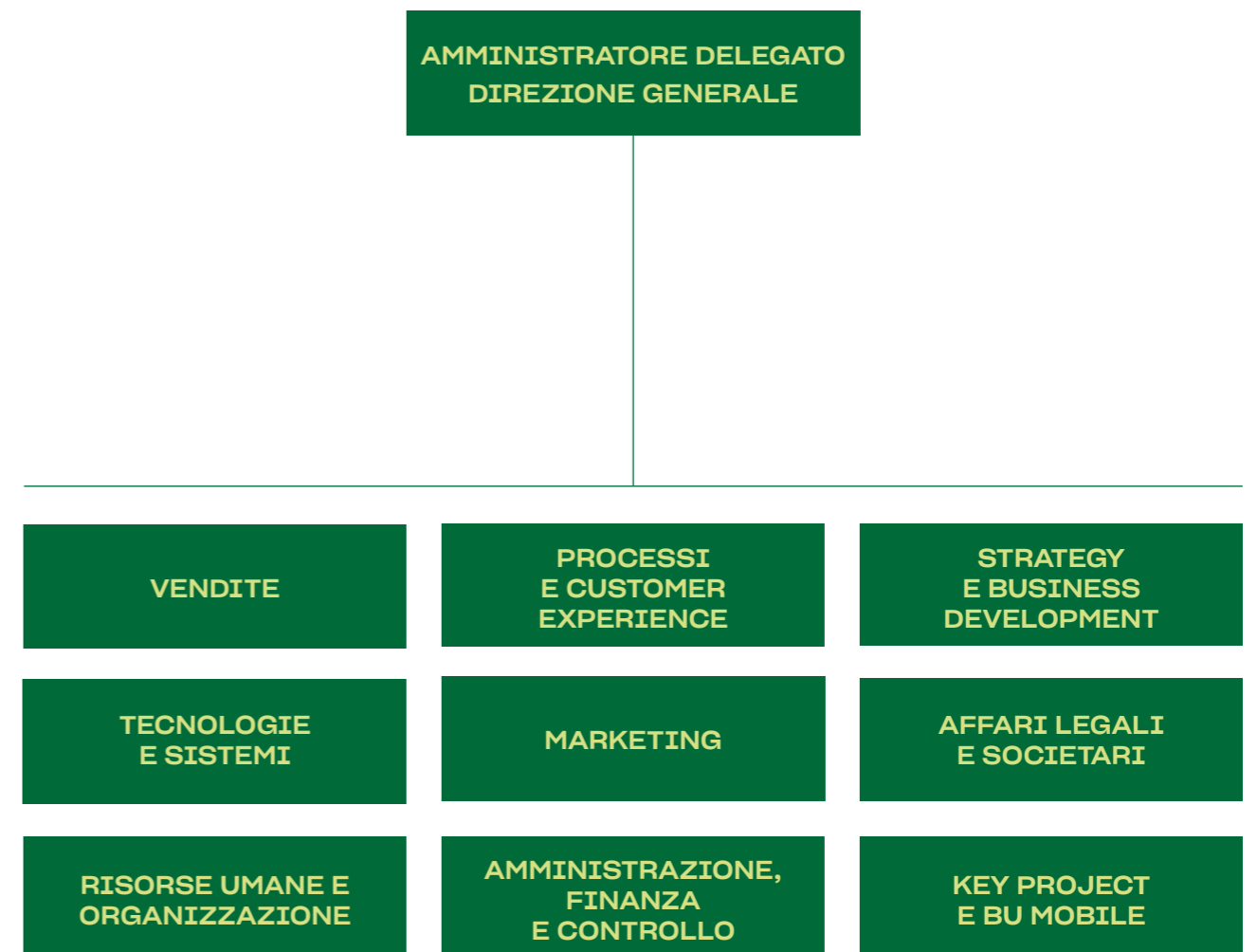
Struttura organizzativa di IRIDEOS

IRIDEOS è partecipata al **78,4% da F2i**, il più grande fondo infrastrutturale italiano, e **al 19,6% da Marguerite**, il fondo infrastrutturale creato da sei istituzioni finanziarie pubbliche europee e dalla Commissione Europea. Il restante 2% è costituito da soci minori.



La struttura organizzativa è caratterizzata dalle seguenti aree principali: Amministrazione, Finanza e Controllo, Affari Legali e Societari, Processi e Customer Experience, Risorse Umane, Strategy e Business Development, Tecnologie e Sistemi, Vendite e Marketing. Oltre alla Segreteria di direzione, la struttura si completa di una area dedicata al segmento Mobile, creata a seguito dell'acquisizione di Noitel. Queste aree sono fiancheggiate da funzioni di controllo di Regolamentazione, Compliance e Internal Audit.

Di seguito viene presentata nel dettaglio la struttura organizzativa:

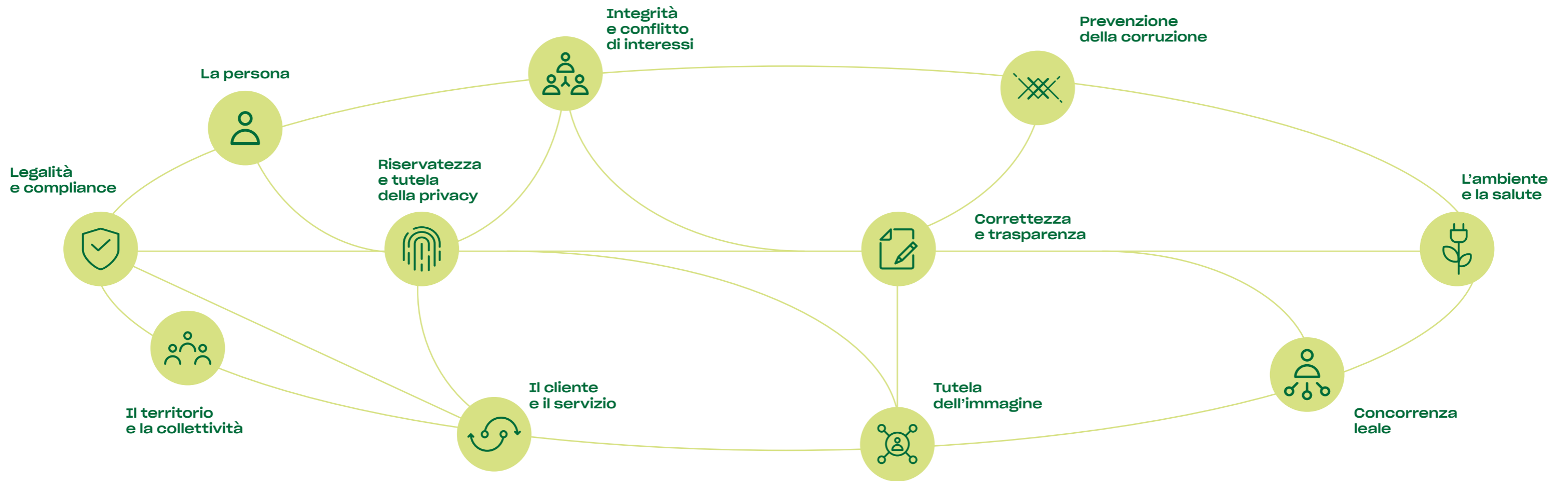


1.3 Valori e principi etici: la nostra responsabilità sociale






La missione di IRIDEOS è supportare le aziende e le Pubbliche Amministrazioni nel loro percorso di trasformazione digitale attraverso soluzioni integrate che coniugano cloud, data center, fibra ottica, sicurezza e innovazione.


Al fine di perseguire la propria Mission, IRIDEOS si è dotata di infrastrutture e competenze che la rendono la **piattaforma tecnologica di riferimento in Italia per le aziende e le Pubbliche Amministrazioni.**

Il successo di IRIDEOS e la sua capacità di affrontare le sfide del mercato derivano dalla **capacità di ascoltare i Clienti** e dare priorità alle loro esigenze digitali e dalla condivisione di **valori comuni**, declinati nel Codice Etico, a cui la società e i suoi dipendenti si ispirano nei comportamenti e nelle attività di ogni giorno.



I valori di IRIDEOS mettono al centro la valorizzazione ed il rispetto della persona, la tutela dell'ambiente e del territorio in cui opera e la correttezza e trasparenza del proprio operato.

 La persona	Promuoviamo la centralità e la valorizzazione delle risorse umane, tutelando gli individui, attraverso l'imparzialità nelle scelte, la libertà di pensiero, di coscienza e di religione, la sicurezza, l'adeguata e continua formazione. Non tolleriamo azioni o commenti di natura sessuale, razziale o religiosa né comportamenti o commenti che possano favorire un ambiente di lavoro negativo.
 Il territorio e la collettività	Sviluppiamo l'infrastruttura sul territorio con la consapevolezza del nostro ruolo e delle nostre responsabilità nell'ambito della comunità economica e sociale in cui operiamo.
 L'ambiente e la salute	Svolgiamo la nostra attività nel rispetto dell'ambiente e facendo nostri i principi dello sviluppo sostenibile. Tuteliamo la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro assicurando il rispetto dell'integrità fisica e morale dei lavoratori.
 Il Cliente e il servizio	Poniamo il Cliente al centro. Perseguiamo l'eccellenza e l'innovazione ricercando costantemente elevati standard qualitativi, perseguendo la convenienza e l'innovazione dei prodotti e dei servizi erogati e garantendo affidabilità e flessibilità al fine di soddisfare proattivamente le diverse esigenze. Pertanto, operiamo con un forte orientamento al risultato, in un clima di collaborazione e fiducia.
 Legalità e compliance	Non tolleriamo nessuna forma di mancato rispetto della legge e di atteggiamenti e condotte fraudolenti, di corruzione e concussione, anche se posti in essere a beneficio della Società e/o commessi in maniera indiretta attraverso società o soggetti terzi.

 Integrità e conflitto di interessi	Evitiamo ogni situazione che possa generare conflitto di interesse, anche solo potenziale, e che interessi personali o di familiari condizionino le nostre scelte.
 Correttezza e trasparenza	Sviluppiamo le relazioni con gli interlocutori interni ed esterni nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e veridicità a tutela della credibilità e della reputazione della Società. Adottiamo procedure gestionali che assicurano la correttezza e veridicità delle comunicazioni sociali (bilanci, relazioni periodiche, ecc.).
 Concorrenza leale	Promuoviamo e perseguiamo la cultura della competizione leale e trasparente quale valore imprescindibile nei rapporti con il mercato, astenendoci da comportamenti collusivi e di abuso di posizione dominante. Non favoriamo azioni o comportamenti indirizzati alla raccolta di informazioni riservate o sensibili di concorrenti.
 Prevenzione della corruzione	Rispettiamo e vigiliamo per il rispetto delle prescrizioni necessarie alla prevenzione della corruzione, prestando la più ampia collaborazione agli organi di controllo.
 Riservatezza e tutela della privacy	Assicuriamo la riservatezza delle informazioni in nostro possesso e la riservatezza delle banche dati e la protezione delle informazioni trattate sia direttamente che tramite terzi. Non utilizziamo informazioni, documenti, e dati conosciuti nel corso dell'attività che sono ritenuti riservati e quindi non divulgabili senza autorizzazione. Garantiamo il rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.
 Tutela dell'immagine	Orientiamo i comportamenti alla tutela dell'immagine della Società.

Etica e integrità di business

IRIDEOS si è impegnata sin dalla sua costituzione a mantenere con persone e società o enti, sia pubblici che privati, relazioni improntate al rispetto delle leggi e delle normative vigenti per lo sviluppo di una società e di un business sostenibile.

La Società, in relazione alla propria attività, è esposta ai normali rischi di mercato oltre ad alcuni rischi di natura finanziaria:

- **rischio di credito**, sia in relazione ai normali rapporti commerciali con clienti, di insolvenza (default) di una controparte o l'eventuale deterioramento del merito creditizio assegnato;
- **rischio di mercato**, derivante dall'esposizione alla fluttuazione dei tassi di interesse;
- **rischio di liquidità**, con particolare riferimento alla disponibilità di risorse finanziarie ed all'accesso al mercato del credito e degli strumenti finanziari in essere.

I suddetti rischi vengono monitorati costantemente in modo da poter valutare anticipatamente i potenziali ef-

fetti negativi ed intraprendere le opportune azioni per mitigarli.

La Società attribuisce importanza al presidio dei rischi ed ai sistemi di controllo, quali condizioni per garantire una gestione efficiente dei rischi assunti. Coerentemente con tale obiettivo, è stato adottato un **sistema di gestione del rischio** con strategie, policy e procedure formalizzate che garantiscono l'individuazione, la misurazione ed il controllo a livello centrale del grado di esposizione ai singoli rischi.

Con l'obiettivo di ottemperare alle disposizioni del D.Lgs.231/2001, garantire un comportamento eticamente condiviso e perseguire il rispetto dei principi di legittimità, correttezza e trasparenza nello svolgimento dell'attività aziendale, IRIDEOS ha adottato un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui fa parte anche il Codice Etico e individuato un Organismo di Vigilanza cui è demandato il compito di vigilare sul funzionamento, l'osservanza ed il costante aggiornamento del Modello stesso. All'interno di IRIDEOS è presente anche la funzione **Internal Audit**, la quale ha il compito di verificare che il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi sia efficace e adeguato.

Il **Modello organizzativo 231** detta le principali regole di comportamento per tutti i soggetti funzionalmente legati alla realtà di IRIDEOS e definisce i processi, le aree, le attività "sensibili" (a rischio di reato 231) e i controlli associati. Il Modello 231 è periodicamente aggiornato sulla base delle evoluzioni normative e organizzative di riferimento.

Il **Codice Etico** di IRIDEOS ha come obiettivo principale la chiara definizione dei valori etici fondamentali e contiene i principi generali che devono ispirare i comportamenti degli organi societari e dei loro componenti, dei dirigenti, dei dipendenti e di tutti coloro che, indipendentemente dalla qualificazione giuridica del rapporto, agiscono in nome o per conto e nell'interesse o vantaggio della Società. Esso stabilisce, quale principio imprescindibile dell'operato della Società, il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti e sancisce i principi di comportamento cui devono attenersi tutti i destinatari nello svolgimento quotidiano delle proprie attività lavorative e dei propri incarichi. L'importanza che il Codice Etico riveste per la Società e la sua efficacia cogente sono comprovate dal richiamo alle sanzioni previste in caso di violazione del Codice stesso.

L'**OdV** di IRIDEOS è un organo collegiale composto da tre membri. È costituito per svolgere il ruolo di Organismo di Vigilanza, così da assicurare completezza di professionalità ed esperienze, nonché di continuità d'azione. L'OdV è un soggetto che riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione e non è legato alle strutture operative da alcun vincolo gerarchico, in modo da garantire la sua piena autonomia e indipendenza nell'espletamento delle funzioni. Le attività attuate dall'OdV non possono essere sindacate da alcun altro organismo o struttura aziendale, fermo restando che il Consiglio di Amministrazione è in ogni caso chiamato a svolgere un'attività di vigilanza sull'adeguatezza del suo intervento, in quanto responsabile ultimo del funzionamento e dell'efficacia del Modello.

Con l'obiettivo di garantire comportamenti in linea con l'evoluzione del D.Lgs. 231/2001, nel corso del 2021 la Società ha completato il progetto di integrazione e aggiornamento del proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo, per accogliere i nuovi reati introdotti nel corpus del Decreto e adeguare i relativi protocolli di controllo, anche rispetto alle modifiche organizzative e societarie intervenute dalla data di adozione della prima revisione.

Il nuovo Modello, adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 29 marzo 2021, è stato organizzato in una parte generale, che descrive i contenuti del Decreto, illustra sinteticamente i modelli di governo societario e di organizzazione e gestione della Società, la funzione e i principi generali di funzionamento del Modello, nonché i meccanismi di concreta attuazione dello stesso, e in diverse parti speciali che descrivono, per ciascun processo aziendale soggetto a potenziale "rischio 231", le fattispecie di reato rilevanti, i principi comportamentali da rispettare, nonché i presidi di controllo da porre in essere per la prevenzione dei rischi.

Al Modello sono allegati il catalogo dei reati e degli illeciti amministrativi previsti dal D.Lgs. 231/2001, il Codice Etico, anch'esso aggiornato in coerenza con i

valori aziendali, e la procedura dei flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza.

Nel corso del 2021 l'attenzione dell'Organismo di Vigilanza è stata dedicata al progetto di aggiornamento e integrazione del Modello e alle operazioni di efficace attuazione dello stesso, al monitoraggio delle azioni intraprese dalla Società per il contenimento e la diffusione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e al periodico monitoraggio degli assetti aziendali e dei riflessi in tema di organizzazione dei sistemi di controllo.

Particolare attenzione è stata inoltre riservata alla qualificazione e controllo dei fornitori come previsto dal nuovo Modello di organizzazione, gestione e controllo. L'OdV si è coordinato periodicamente con i soggetti deputati ai controlli, quali il Collegio Sindacale, la Società incaricata della revisione, il Responsabile della Protezione dei dati (RPD anche detto DPO), l'RSPP e il delegato del Datore di Lavoro ai fini della salute e sicurezza, l'Internal Audit, funzione rappresentata all'interno dell'Organismo di Vigilanza in quanto il responsabile dell'Internal Audit è anche componente dell'Organismo di Vigilanza, il Responsabile della Cybersecurity e naturalmente con la Direzione aziendale.

Le certificazioni

Coerentemente con il contesto in cui opera, la Società ha sviluppato e adottato un Sistema di Gestione Integrato certificato in conformità alle seguenti norme:

- Sistema di gestione per la qualità - ISO 9001:2015
- Sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni e dei dati – ISO / IEC 27001:2013
- Standard internazionale per la gestione dei servizi informatici - ISO / IEC 20000-1:2011
- Sistema di gestione ambientale - ISO 14001:2015
- Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro – ISO 45001:2018
- Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) v.3.2.1

Nel corso del 2021 è stata gestita l'integrazione di tutte le certificazioni della Società CloudItalia Telecomunicazioni S.p.A. fusa per incorporazione in IRIDEOS alla fine del 2020 e sono state estese le certificazioni ISO 9001 e ISO 27001 a tutti i data center della Società, compresi quelli di più nuova acquisizione come Avalon 2 e Roma Cornelia.

Inoltre, nel corso dell'anno è stato avviato il progetto per l'ottenimento della certificazione di conformità alla linea guida 27701 per la gestione delle informazioni sulla privacy, che sarà completato nel corso del 2022.

L'ottenimento e il mantenimento di queste certificazioni fanno parte del percorso intrapreso da IRIDEOS per il raggiungimento dei seguenti principali obiettivi:

- soddisfazione del Cliente e delle aspettative di tutte le parti interessate rilevanti;
- riduzione del numero di incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro, annullando ove possibile, o riducendo al minimo, i rischi cui possono essere esposti i lavoratori o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.), con conseguente riduzione dei costi correlati;
- miglioramento dei livelli di salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
- prevenzione di qualsiasi forma di inquinamento e miglioramento continuo delle prestazioni ambientali dell'organizzazione;
- perseguire la massima sicurezza delle informazioni;
- soddisfare i requisiti e gestire i rischi per la privacy relativi alle informazioni personali.



Sistema di gestione per la qualità



Sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni



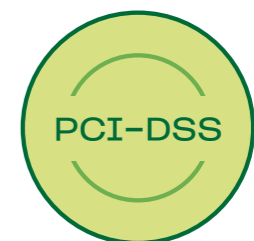
Sistema di gestione ambientale



Standard internazionale per la gestione dei servizi informatici



Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro



Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) v.3.2.1

1.4

Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS

IRIDEOS contribuisce ogni anno all'elaborazione del Bilancio Consolidato di Sostenibilità di F2i con dati e informazioni relative a tematiche ESG (Environmental, Social, Governance) dell'azienda. A partire dal 2020, al fine di comunicare maggiormente agli stakeholder i propri valori e il proprio impegno verso la sostenibilità, IRIDEOS ha intrapreso il percorso per la redazione del suo primo Bilancio di Sostenibilità. In quest'ottica IRIDEOS ha sviluppato un processo di coinvolgimento interno caratterizzato dalle seguenti attività:

- **Definizione di un gruppo di lavoro interno (GdL):** gruppo costituito dai rappresentanti delle principali funzioni di IRIDEOS creato per condividere e vali-

dare gli obiettivi e le attività previste dal percorso di redazione del bilancio di sostenibilità.

- **Mappatura degli stakeholder:** mappatura e prioritizzazione dei principali stakeholder con cui la Società intrattiene una relazione di dialogo e condivisione e che potrebbero essere influenzati dalle scelte strategiche e dalle attività operative di IRIDEOS.
- **Analisi di materialità:** identificazione e valutazione dei temi rilevanti in ambito di sostenibilità economica, ambientale e sociale, significativi per l'attività della Società e per i suoi stakeholder.

Gli stakeholder di IRIDEOS

Per il suo primo Bilancio di Sostenibilità IRIDEOS ha identificato e prioritizzato con attenzione i soggetti che interagiscono con la Società, con l'obiettivo di individuare e gestire i possibili impatti che le attività operative possono avere su ogni categoria di portatori di interessi. Gli stakeholder sono definiti come soggetti o individui che possono ragionevolmente essere influenzati in modo significativo dalle attività, dai prodotti o dai servizi dell'organizzazione o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità dell'organizzazione di attuare le proprie strategie o raggiungere i propri obiettivi. Questo il motivo per il quale la Società, nell'assunzione delle decisioni sui contenuti del proprio report, ha tenuto conto delle ragionevoli aspettative e interessi dei propri stakeholder.

Per fare ciò è stato necessario effettuare un processo di mappatura degli stakeholder, il quale ha permesso prima di identificarli e, successivamente, di prioritizzarli; una volta identificati tutti i portatori di interesse di IRIDEOS, questi sono stati valutati secondo i criteri di **dipendenza** e **influenza** cioè, secondo l'influenza che questi hanno su IRIDEOS e secondo la dipendenza degli stessi da IRIDEOS. L'intero processo è stato effettuato tenendo in considerazione i principi internazionali definiti dai GRI – Global Reporting Initiative - Sustainability Reporting Standards (di seguito anche GRI Standards).

La tabella seguente mostra i principali canali di comunicazione attivi con le categorie di stakeholder identificati come prioritari per IRIDEOS:



Stakeholder	Canali di comunicazione e coinvolgimento
Fornitori	Incontri diretti, partnership, partecipazioni ad eventi organizzati dai fornitori
Istituzioni ed enti governativi	Comunicazioni ufficiali
Comunità finanziaria	Meeting sui risultati finanziari, conferenze di settore, altri momenti di confronto
Clienti	Customer service, partnership, incontri diretti o partecipazioni ad eventi organizzati dalla Società
Agenti e Agenzie	Incontri diretti con i responsabili di canale, partecipazione ad eventi organizzati dalla Società, programmi di co-marketing
Dipendenti e collaboratori	Programmi di condivisione interna, aggiornamenti su progetti ed iniziative globali
Concorrenti	Tavoli tecnici, rapporti commerciali
Media e opinione pubblica	Comunicati stampa, media conference, interviste
Enti regolatori	Partecipazione a tavoli tecnici, consultazioni

Analisi di materialità

L'analisi di materialità è lo strumento attraverso cui vengono definiti l'universo dei temi rilevanti e la lista dei temi materiali su cui concentrare la rendicontazione. Secondo i GRI Standards, identificare i temi materiali su cui concentrare la rendicontazione è un passo fondamentale nella stesura di un report di sostenibilità. Per questo motivo, per questo primo Bilancio di Sostenibilità, IRIDEOS ha effettuato una prima mappatura dei temi di sostenibilità potenzialmente rilevanti, che ha pre-visto l'esame di varie fonti di informazioni utili tra cui:

- i macro-trend di sostenibilità tratti dai principali documenti e relazioni di organizzazioni non governative e policy maker quali ad esempio: le politiche dell'Unione Europea, i Rapporti dell'ONU, il World Economic Forum, il Dow Jones Sustainability Index e la Sustainable Stock Exchange Initiative;
- gli aspetti di sostenibilità rilevanti per il settore in cui opera IRIDEOS, individuati attraverso un'analisi dei principali studi di settore prodotti da diverse organizzazioni come, ad esempio, lo European Telecommunications Network Operators (ETNO) e il Sustainability Accounting Standards Board (SASB) con particolare riferimento al settore delle Telecomunicazioni;
- un'analisi di benchmarking e delle best practice nel reporting di sostenibilità, la rassegna stampa riguardante l'industria di riferimento; infine, sono state analizzate le principali osservazioni provenienti dall'azionista di maggioranza, F2i.

Tramite questa analisi, è stato individuato l'universo dei temi di sostenibilità di IRIDEOS. Queste tematiche, successivamente, sono state valutate secondo le modalità previste dallo standard di rendicontazione, ovvero considerando:

- la **capacità di impatto dell'azienda** su tali temi: per poter prioritizzare i temi identificati in termini di impatto economico, sociale e ambientale che questi hanno sul business di IRIDEOS, è stato chiesto al management di partecipare ad un workshop durante il quale sono stati ordinati i temi di sostenibilità in base alla rilevanza per IRIDEOS, tenendo conto non solo delle proprie percezioni, ma anche dell'impegno formale dell'azienda sui temi in analisi e delle priorità aziendali;

- **la rilevanza per gli stakeholder:** rappresenta la rilevanza che ciascun tema di sostenibilità ricopre per le diverse categorie di stakeholder precedentemente mappati e direttamente coinvolti nell'organizzazione.

Il risultato dell'analisi condotta si riflette nella **matrice di materialità**, strumento fondamentale per identificare le priorità dell'azienda in materia di sostenibilità e per definire i contenuti del Report.

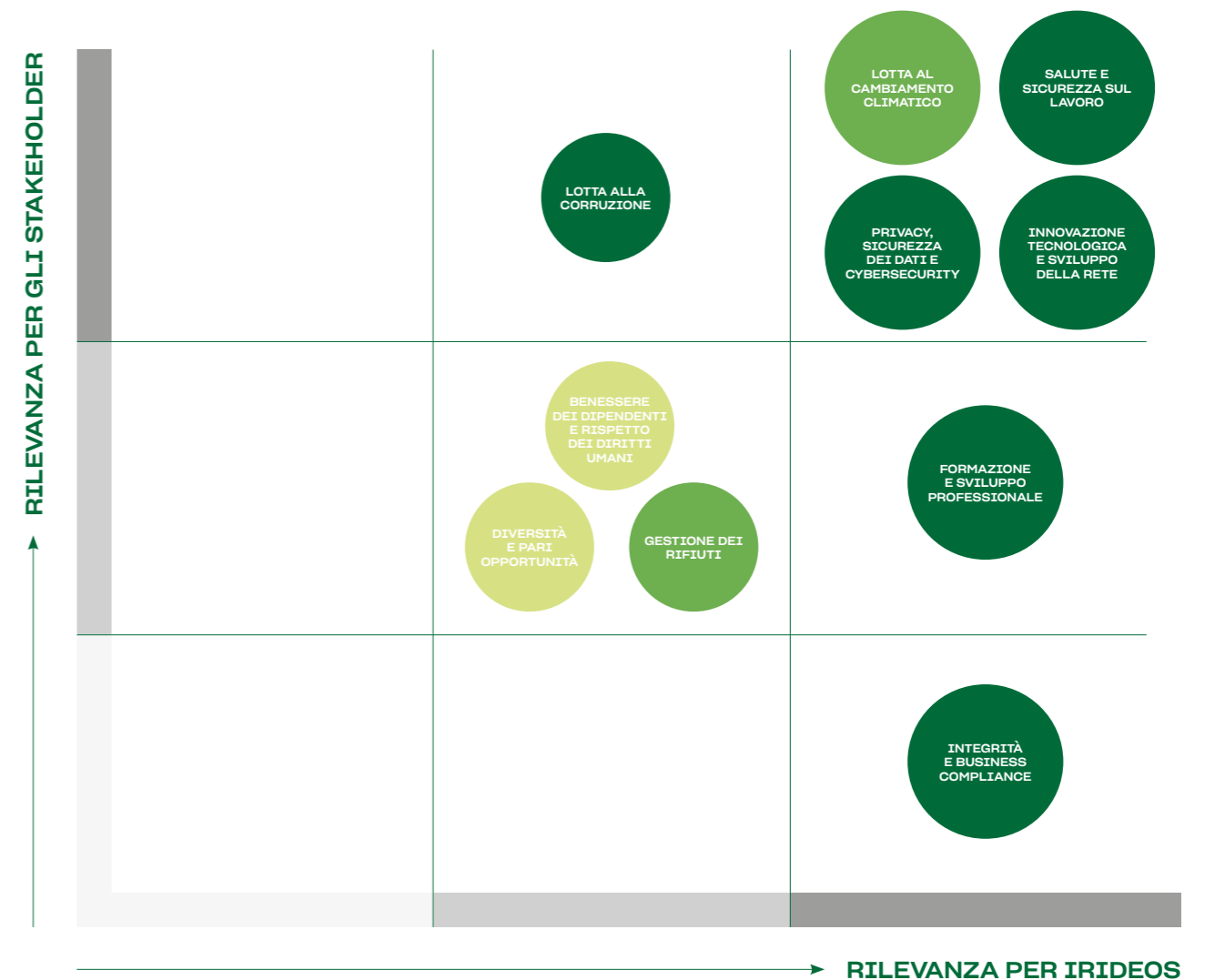
Le tematiche materiali sono risultate essere:

- **Innovazione tecnologica e sviluppo della rete:** supportare e promuovere la digitalizzazione attraverso l'innovazione e lo sviluppo della rete.
- **Privacy, sicurezza dei dati e cybersecurity:** garantire una corretta gestione dei dati utilizzati, promuovendo sicurezza e affidabilità nei confronti dei clienti di IRIDEOS (PA e aziende).
- **Lotta al cambiamento climatico:** limitare i consumi energetici, favorendo soluzioni efficienti e la diffusione della cultura del risparmio energetico al fine di consentire la riduzione dell'impatto generale di IRIDEOS sul cambiamento climatico.
- **Salute e sicurezza sul lavoro:** garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre per tutti i lavoratori riducendo al minimo gli infortuni attraverso attività di prevenzione e protezione.
- **Lotta alla corruzione:** adottare comportamenti in linea con la normativa vigente in tema di corruzione attiva e passiva e dotarsi di processi e procedure adeguati per prevenire il rischio legato ad episodi di corruzione.
- **Formazione e sviluppo professionale:** investire sulla formazione e la crescita professionale dei dipendenti al fine di valorizzarne competenze e talenti.
- **Integrità di business e compliance:** garantire una condotta etica del business a 360°, impegnandosi nel rispetto della normativa e garantendo la continuità del business.
- **Benessere dei dipendenti:** promuovere un ambiente di lavoro attrattivo ed in grado di trattenere

e fidelizzare il proprio personale attraverso la diffusione di una cultura aziendale inclusiva e che garantisca il benessere della persona.

- **Diversità e pari opportunità:** garantire l'uguaglianza di genere e le pari opportunità a tutta la popolazione aziendale, respingendo comportamenti di carattere discriminatorio.

- **Gestione dei rifiuti:** gestire responsabilmente i rifiuti prodotti dalle attività del business attraverso un corretto smaltimento e prediligendo attività di recupero e riciclo, il tutto finalizzato ad una riduzione nella produzione dei rifiuti totali.



Legenda:

- Sostenibilità sociale
- Sostenibilità ambientale
- Conformità aziendale
- Alta rilevanza
- Media rilevanza
- Bassa rilevanza

Capitolo

2

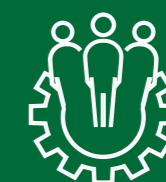
LE PERSONE DI IRIDEOS



99%
dei dipendenti
assunti a tempo
indeterminato



32%
dei dipendenti
donne



57%
dei dipendenti ha
un'età compresa
tra i 30 e i 50 anni



21,5 ore
medie di formazione per
dipendente erogate nel
2021 (+20% dal 2020)



10,8%
tasso di nuove
assunzioni



0
casi di infortuni
nel corso del 2021

Gestione dell'emergenza epidemiologica Covid-19

Dall'inizio della pandemia IRIDEOS ha reagito in modo immediato dando massima priorità alla tutela della salute dei dipendenti e dei lavoratori del suo indotto cercando, al contempo, di salvaguardare la qualità dei servizi e limitare gli impatti sull'operatività dell'azienda.

La Società si è attenuta al più rigoroso rispetto di tutte le indicazioni contenute nei DPCM e nelle raccomandazioni del Ministero della Salute, anche attraverso la continua interlocuzione con il Comitato Covid-19 composto da Azienda e OOSS, informando costantemente i dipendenti, erogando formazione specifica e aggiornando tempestivamente le Linee guida di comportamento, ivi incluse le modalità di accesso alle sedi aziendali per dipendenti, clienti e fornitori.

Dopo un primo periodo di smart working generalizzato per la quasi totalità della popolazione aziendale, a partire da novembre, la Società ha adottato un criterio di presenze su turni rigidi settimanali, con controlli scrupolosi e coerenti con le norme vigenti. Inoltre, nel corso dell'anno la società ha attivato numerose iniziative volte

alla gestione dell'emergenza sanitaria, con l'obiettivo di garantire la salute e la sicurezza di tutto il personale.

In particolare, è stato predisposto e diffuso a tutto il personale in forza un articolato **piano pandemico**, è stata erogata **formazione dedicata** alla corretta applicazione dello stesso ed è stata stipulata una **copertura assicurativa** rivolta al personale dipendente in caso di ricovero da Covid-19.

IRIDEOS è riuscita a rispondere in modo efficace alle sfide presentate da un periodo fortemente caratterizzato dalla forzata lontananza e dall'incertezza e fragilità che ne è derivata, anche attraverso un programma di inclusione e ascolto denominato **#Distantimainsieme** che attraverso iniziative volte al benessere psico-fisico dei dipendenti e a un canale di comunicazione dedicato ha permesso a tutto il personale di mantenersi aggiornato e allineato con le iniziative intraprese dalla Società.



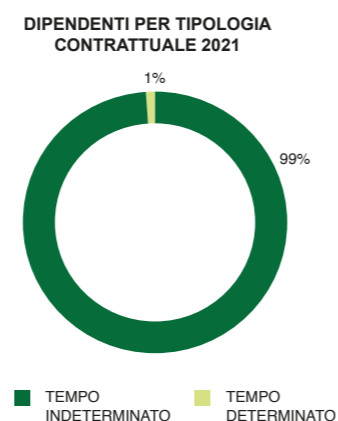
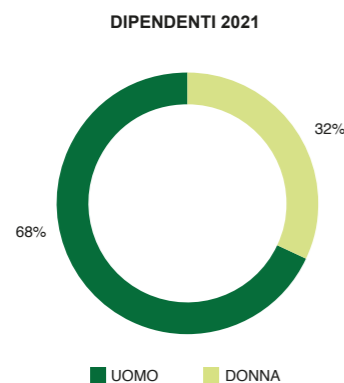
2.1 Benessere delle persone

Le persone di IRIDEOS sono un asset fondamentale e il loro sviluppo e benessere sono al centro della politica di gestione delle risorse umane. Tale politica è basata sui principi di **trasparenza, inclusione, fiducia e rispetto delle diversità**, ed è in linea con i valori aziendali in cui si riconoscono e agiscono le persone di IRIDEOS tra di loro e nei confronti di clienti, partner e dell'ecosistema in cui operano.

Indicatore	Genere	Età	2019	2020	2021
			Numero di dipendenti	Numero di dipendenti	Numero di dipendenti
Dipendenti per genere e fascia d'età	Donne	< 30 anni	11	10	11
		Tra 30 e 50 anni	151	141	125
		> 50 anni	49	54	63
	Numero totale di donne		211	205	199
	Uomini	< 30 anni	17	23	21
		Tra 30 e 50 anni	269	246	231
		> 50 anni	173	159	170
	Numero totale di uomini		459	428	422
	Numero totale di dipendenti		670	633	621

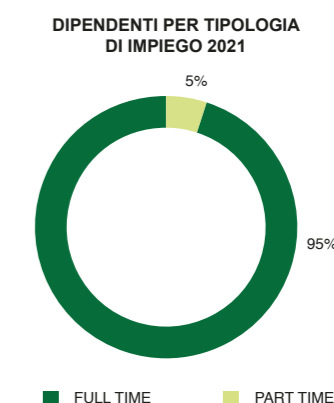
L'organico di IRIDEOS al 31 dicembre 2021 risulta essere costituito da 621 dipendenti, tutti basati in Italia, di cui il 32% è rappresentato da donne (in linea rispetto al 2020).

Dei dipendenti totali, 616 sono assunti con **contratto a tempo indeterminato** (99%) e solo 5 con **contratto a tempo determinato** (di cui 3 uomini e 2 donne); in coerenza con la politica aziendale volta a favorire la stabilità del rapporto di lavoro e il benessere del personale.



Dipendenti	Tipo di contratto di lavoro	Genere	2019	2020	2021
Dipendenti per tipologia contrattuale e genere	Tempo indeterminato	Donne	210	205	197
		Uomini	453	418	419
		Totale	663	623	616
	Tempo determinato	Donne	1	1	2
		Uomini	6	9	3
		Totale	7	10	5
Totale			670	633	621

Il 95% dei dipendenti ha un contratto full-time mentre il contratto part-time viene scelto (91%) prevalentemente dalle dipendenti donne, in linea con gli anni precedenti.



Dipendenti	Tipo di contratto di lavoro	Genere	2019	2020	2021
Dipendenti per tipologia di impegno e genere	Full-time	Donne	176	170	169
		Uomini	454	423	419
		Totale	630	593	588
	Part-time	Donne	35	36	30
		Uomini	5	4	3
		Totale	40	40	33
Totale			670	633	621

Durante il 2021 sono stati assunti 67 nuovi dipendenti (10,8% tasso nuove assunzioni), mentre sono usciti 77 dipendenti, con un tasso di turnover in uscita pari al 12%.

Indicatore		Età	2019	2020	2021
			Numero di assunzioni	Numero di assunzioni	Numero di assunzioni
Assunzioni per genere	Genere	Donne	15	8	13
		Uomini	22	23	54
	Numero totale di dipendenti assunti		37	31	67

Indicatore		Età	2019	2020	2021
			Numero di cessazioni	Numero di cessazioni	Numero di cessazioni
Cessazioni per genere ¹	Genere	Donne	14	14	19
		Uomini	43	54	58
	Numero totale di dipendenti		57	68	77

Indicatore		Età	2019	2020	2021
			Numero di assunzioni	Numero di assunzioni	Numero di assunzioni
Assunzioni per fascia d'età	Fascia d'età	< 30 anni	9	11	10
		Tra 30 e 50 anni	23	17	42
		> 50 anni	5	3	15
	Numero totale di dipendenti		37	31	67

Indicatore		Età	2019	2020	2021
			Numero di cessazioni	Numero di cessazioni	Numero di cessazioni
Cessazioni per fascia d'età	Fascia d'età	< 30 anni	8	4	9
		Tra 30 e 50 anni	38	42	51
		> 50 anni	11	22	17
	Numero totale di dipendenti		57	68	77

¹ Tra i dipendenti cessati sono compresi due dipendenti in aspettativa durante il 2021.

Sviluppo, formazione e valorizzazione delle nostre persone

La gestione delle risorse umane è improntata alla valorizzazione delle competenze dei dipendenti attraverso la formazione continua e lo sviluppo individuale.

La trasparenza e la correttezza verso i dipendenti, il rispetto del contratto collettivo e l'interlocuzione con le Parti Sociali sono i principi alla base della governance delle Risorse Umane.

In IRIDEOS viene sviluppata la cultura della competenza e della valorizzazione delle esperienze attraverso la cultura del "fare", e la realizzazione di piani di formazione e di sviluppo professionale finalizzati alla crescita e al potenziamento delle singole capacità o attitudini. La formazione erogata in modalità "live", attraverso corsi in presenza e a distanza, è stata integrata anche con strumenti online per la formazione continua (E-learning).

Tipologia di formazione	Ore di formazione 2020	Ore di formazione 2021
In presenza	1.373	300
A distanza	8.306	9.981
E-learning	1.422	3.533
Totale	11.101	13.814

L'evoluzione tecnologica delle infrastrutture unite alle sfide del mercato globale legate ai nuovi servizi digitali e all'innovazione ha portato IRIDEOS a predisporre, nel corso del 2021, un piano formativo che ha visto coinvolti complessivamente 642 dipendenti con l'acquisizione di 70 certificazioni e l'erogazione di 13.814 ore di formazione, per una media di 21,5 ore di formazione pro capite. Rispetto all'anno precedente, le ore di formazione erogate hanno visto un incremento compless-

sivo del **20%** che ha riguardato, in maniera particolare, la popolazione femminile e il middle management della Società, che hanno beneficiato di un percorso manageriale e di leadership unitamente alla formazione linguistica. Le certificazioni hanno riguardato le principali tecnologie in ambito cloud, di rete e di sicurezza (AWS, Cisco, Citrix, Fortinet, Microsoft Azure, VMware, Zerto...).

Ore di formazione per genere e categoria professionale	31.12.2019			31.12.2020			31.12.2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	255	51	306	283	41	324	515	154	669
Quadri	1.293	342	1.635	2.332	246	2.578	2.398	1.036	3.434
Impiegati	4.058	796	4.855	6.591	1.608	8.199	5.898	3.813	9.711
Operai	36	0	36	0	0	0	0	0	0
Totale	5.643	1.190	6.833	9.206	1.895	11.101	8.811	5.003	13.814

La formazione erogata nel corso del 2021 ha riguardato un'ampia categoria di tematiche, con l'obiettivo di accrescere le competenze tecnologiche e di servizio, aggiornare sui temi normativi e di compliance e valorizzare le capacità manageriali. Nello specifico sono state erogate:

5.638 ore di formazione tecnica in diversi ambiti: servizi e prodotti Cloud, Networking, Security, Sistemi e Rete Trasporto

ore di formazione sui temi Compliance, GDPR, Codice Etico e Modello Organizzativo 231, Smartworking per Lavoratori e per Manager

529

1.116 ore di formazione su Prodotti e Servizi IRIDEOS dedicata alla forza Vendite ed al Presales

ore di formazione obbligatoria (Salute e Sicurezza sul luogo di Lavoro, Privacy, D.lgs. 231)

2.142

251 ore di corsi dedicati agli aggiornamenti normativi, finanza, studio dei processi e best practice

166 ore di training sugli applicativi aziendali

ore di formazione Manageriale

865

70 certificazioni sulle principali tecnologie in ambito Cloud, di rete e di sicurezza

ore di formazione linguistica

2.873

234 ore iniziative dedicate al Mindfulness

Welfare aziendale

IRIDEOS è consapevole che il benessere e la soddisfazione dei propri dipendenti siano fondamentali. Per questo, al fine di garantire le migliori condizioni possibili, ha introdotto, attraverso la sottoscrizione di un Contratto Integrativo Aziendale (CIA), l'istituto del Premio di Risultato per il triennio 2020-2022, prevedendo anche la sua totale conversione in welfare per erogare un'integrazione non monetaria alla retribuzione, fiscalmente vantaggiosa. Attraverso questo strumento, IRIDEOS è in grado di erogare beni e servizi utili alla vita quotidiana dei dipendenti e delle loro famiglie, sostenendo il potere di acquisto e favorendo un maggior equilibrio tra vita lavorativa e personale.

La Società ha adottato numerose altre misure di welfare tutte orientate ad offrire ai dipendenti una migliore conciliazione vita-lavoro e un supporto economico concreto, con particolare attenzione alla salute, alla prevenzione e alle esigenze della famiglia.

Nello specifico:

- l'istituto dello smart working;
- l'assistenza fiscale a favore dei propri dipendenti;
- le piattaforme di acquisto di beni e servizi a prezzi scontati;
- la banca ore solidali per l'assistenza di figli minori e per altre situazioni di gravi necessità;
- i permessi retribuiti per visite mediche;
- l'assicurazione in caso di ricovero per Covid-19 che eroga servizi sanitari e diarie;
- la polizza sanitaria integrativa per Dirigenti;
- misure a sostegno delle tutele di genere.

Gender Equality Assessment & Advisory

IRIDEOS si impegna a sostenere lo sviluppo di una cultura aziendale accogliente nel rispetto delle diversità e nella creazione di un ambiente di lavoro inclusivo. A questo scopo, nel corso del 2021, è stato completato il progetto denominato Gender Equality Assessment e Advisory (G.E.A.) con l'obiettivo di misurare la parità di genere in azienda e di avviare delle azioni concrete di supporto e miglioramento.

L'approfondimento è stato condotto attraverso l'analisi di parametri quantitativi, qualitativi e in parte statistici, unitamente al confronto con un panel di aziende del settore.

L'analisi che ha coinvolto, attraverso focus group e interviste a key people, un'ampia popolazione aziendale, ha evidenziato un clima aziendale positivo e sano in cui non si riscontrano discriminazioni o pregiudizi legati al genere ed ha fornito proposte di potenziamento e sviluppo utili ad avviare azioni concrete di supporto e miglioramento.

Su queste basi la Società ha elaborato un proprio piano per avviare delle azioni concrete di supporto e miglioramento che vedranno completa attuazione nel 2022 lungo quattro direttrici principali: cultura, processi, network e leadership accountability.



2.2 Diversità e inclusione

IRIDEOS garantisce pari opportunità e il pieno rispetto della Diversity tra tutte le persone della Società. Ciò è dichiarato all'interno del proprio Codice Etico, dove la Società, oltre a promuovere la centralità e la valorizzazione dei propri dipendenti, afferma di tutelarli attraverso l'imparzialità nelle scelte, la libertà di pensiero, di coscienza e di religione, la sicurezza, l'adeguata e continua formazione e sostenendo inoltre di non tollerare azioni o commenti di natura sessuale, razziale o

religiosa né comportamenti o commenti che possano favorire un ambiente di lavoro negativo.

Al 31 dicembre 2021 il 32% dei dipendenti è composto da donne, in linea con l'anno precedente. Il personale di IRIDEOS è composto per il 57% da dipendenti con un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, il 38% ha un'età superiore ai 50 anni e il 5% un'età inferiore ai 30.

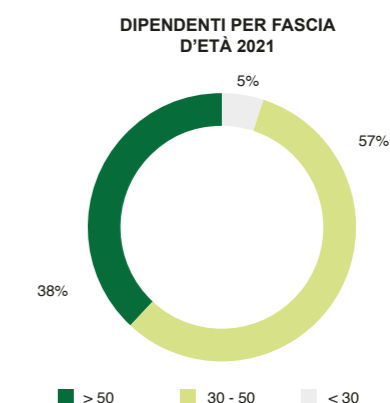
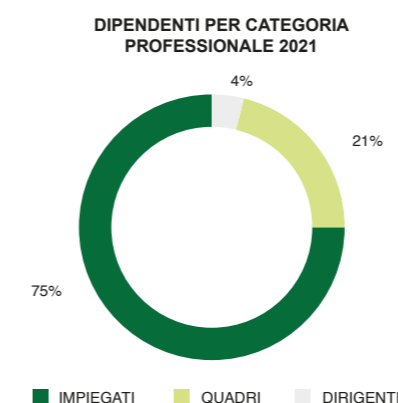
Sviluppo del talento e della cultura aziendale

In un'ottica di continuo investimento sui propri dipendenti, volto da un lato all'aggiornamento delle competenze e alla crescita dei talenti e dall'altro allo sviluppo delle competenze manageriali, la Società ha intrapreso nel corso dell'anno due importanti iniziative.

La prima si è incentrata sulla definizione di un Sistema Professionale attraverso l'individuazione dei ruoli presenti in azienda e delle relative competenze attuali e attese, con l'obiettivo di fungere da indispensabile strumento a supporto della people strategy (assunzioni, piani di carriera, mobilità interna, piani di successione, politica salariale) e come riferimento per il processo di valutazione delle competenze e della performance individuali in un'ottica di eccellenza e competitività rispetto al mercato di riferimento.

La seconda iniziativa che ha riguardato 34 manager si è incentrata in un percorso formativo focalizzato sullo sviluppo delle competenze manageriali e di una leadership evoluta e situazionale basata sulla condivisione di una cultura coesa e sui valori sull'identità aziendale.

Dipendenti per genere e categoria professionale	31.12.2019			31.12.2020			31.12.2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	22	5	27	21	6	27	20	5	25
Quadri	117	22	139	97	24	121	101	29	130
Impiegati	321	177	498	309	176	485	301	165	466
Operai	6	0	6	0	0	0	0	0	0
Totale	466	204	670	427	206	633	422	199	621



IRIDEOS riconosce il valore delle donne all'interno del proprio organico e garantisce, fin dai processi di selezione, che le decisioni prese derivino esclusivamente da valutazioni oggettive e da considerazioni di merito. La Società ha condotto diverse iniziative a supporto della propria popolazione femminile, una di queste è l'introduzione, nell'ambito del Contratto Integrativo Aziendale, di misure a sostegno della tutela di genere e delle vittime di violenza di genere come l'aggiunta di 1 mese a carico dell'Azienda al congedo di 3 mesi già previsto da normativa e l'adesione all'Associazione Nazionale Di. Re (Donne in Rete contro la violenza).

Nel 2021 IRIDEOS ha inserito studenti, laureandi e laureati, in percorsi di tirocinio utili a completare la formazione professionale e fornire l'opportunità di maturare esperienza in ambito lavorativo e aziendale.

Sono stati attivati 13 stage aziendali sia curricolari che extracurricolari in diverse aree aziendali, in particolare nelle aree tecnologiche Cloud e Cybersecurity.

Si sono consolidate collaborazioni con le principali Università italiane ed Enti formativi professionali.

Dipendenti per fascia d'età e categoria professionale	31.12.2019			31.12.2020			31.12.2021		
	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50	< 30	30 - 50	> 50
Dirigenti	0	9	18	0	6	21	0	5	20
Quadri	0	58	81	0	50	71	1	51	78
Impiegati	26	350	122	32	334	119	31	300	135
Operai	0	5	1	0	0	0	0	0	0
Totale	26	422	222	32	390	211	32	356	233
	670			633			621		

2.3 Salute e sicurezza

Il tema della salute e sicurezza sul lavoro è prioritario per la qualità della vita lavorativa ed è presidiato internamente anche da un **Sistema di Gestione** dedicato conforme ai più riconosciuti standard internazionali in materia; tale sistema è applicato **su tutte le sedi aziendali e su tutti i lavoratori** presenti nelle sedi aziendali della società. In IRIDEOS la cultura della sicurezza è consolidata e diffusa attraverso lo sviluppo della consapevolezza dei rischi e la conoscenza ed il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione, promuovendo ed esigendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori ed operando per preservare e migliorare, soprattutto con azioni preventive, le condizioni di lavoro, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

La Società, in conformità al **D.lgs. 81/08**, ha provveduto a valutare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei

lavoratori e ad elaborare il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che nel corso del 2020 è stato aggiornato. Questo documento, oltre a contenere la valutazione di tutti i rischi presenti nell'azienda e le misure di prevenzione, individua le figure aziendali volte a rappresentare la totalità della popolazione aziendale in tema di Salute e Sicurezza sul Lavoro: l'RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), nominato direttamente dal Datore di lavoro, gli addetti alle squadre di emergenza (Antincendio e Primo soccorso), il Medico Competente coordinatore, il Preposto e l'RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza).

Nel corso del 2021 IRIDEOS ha registrato zero infortuni sul lavoro come nell'anno 2020. Sono calati anche gli infortuni in itinere che sono passati da 2 a 1².

Numero di infortuni e indicatori sulla salute e sicurezza dei lavoratori	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2021
Infortuni sul lavoro	2	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	0	0	0
di cui il numero di decessi	0	0	0
Ore lavorate	1.047.182	778.298	1.045.628,05
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili ³	1,91	0	0

La formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro viene programmata tenendo conto del DVR; oltre alla formazione generale e specifica sul DVR è presente la lista dei corsi da effettuare a seconda della mansione specifica. Al termine della formazione viene effettuato un test di apprendimento e la formazio-

ne viene ripetuta periodicamente. I contenuti dei corsi di formazione sono progettati insieme agli insegnanti scelti fra professionisti qualificati o dal SPP interno. La formazione viene effettuata gratuitamente e durante l'orario retribuito. Sono inoltre formati i componenti delle squadre di emergenza e antincendio.

² I valori 2020 e 2021 sono riferiti a infortuni in itinere caratterizzati da un trasporto non organizzato dall'azienda.

³ I tassi sono stati calcolati sulla base di 1.000.000 ore lavorate.

Oltre a quanto sopra, la Società ha comunque continuato a mantenere il proprio sistema di gestione della salute e sicurezza, in conformità alla normativa ISO 45001:2018. Nel mese di luglio 2022 la Società prevede di estendere la certificazione anche alle sedi di Torino, Firenze e Roma Cornelia. Successivamente saranno certificate le sedi più piccole come Napoli e Sarzana.

Affidabilità di impianti e servizi

Coerentemente con i requisiti previsti dal proprio Sistema di Gestione Integrato certificato in conformità alle norme UNI ISO/IEC 27001:2013, UNI EN ISO 14001:2015 e allo Standard ISO 45001:2018, IRIDEOS provvede alla gestione dei propri impianti avvalendosi di fornitori qualificati per lo svolgimento delle attività di manutenzione sia di carattere ordinario che straor-

dinario. In particolare, attraverso un articolato piano di manutenzione ordinaria su base annuale, viene garantita la conservazione in perfetta efficienza dei propri impianti effettuando analisi, test, verifiche ed interventi tendenti a prevenire guasti e malfunzionamenti, compresi check specialistici, nonché attività per adempiere alle normative vigenti. Tutte le attività di verifica e manutenzione sono registrate in apposite schede con i riferimenti della data di esecuzione, degli impianti interessati, del tipo di attività svolta oltre che naturalmente dei soggetti che hanno svolto e verificato l'attività stessa.

Grazie alle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria è possibile contenere il naturale degrado degli impianti, analizzare le prestazioni e le metriche degli impianti e quindi mantenere gli stessi in condizione di massima affidabilità.



Capitolo

3

L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE



**ISO
14001:2015**

Sistema di gestione
per l'ambiente certificato



100%

di energia elettrica
acquistata da fonti
rinnovabili



95%

di rifiuti recuperati
nel 2021



23.358 T

di Co2eq. risparmiate grazie
all'acquisto di GO nel 2021

3.1 Lotta al cambiamento climatico

IRIDEOS adotta il sistema di gestione **ISO 14001:2015**, utilizzando una metodologia per la valutazione della significatività degli aspetti ambientali, funzionale alle attività di controllo da attuare per mitigare eventuali impatti. Questo sistema di gestione non è ancora stato certificato in tutte le sedi aziendali: nel corso del 2021 sono state svolte le attività funzionali all'ottenimento della certificazione anche alle sedi di Firenze, Settimo e Torino con l'obiettivo di ottenere la certificazione entro il 2022.

Gestione dell'energia, emissioni e climate change

I consumi energetici sono considerati tra gli impatti ambientali più significativi per IRIDEOS; il business della Società è basato sull'utilizzo di infrastrutture di rete e impianti che, oltre a un'alimentazione elettrica continua, necessitano di una climatizzazione costante per mantenere i macchinari in un determinato intervallo di temperatura. Questo il motivo per il quale la **gestione efficiente dell'energia** è un aspetto prioritario per la Società.

"Svolgiamo la nostra attività nel rispetto dell'ambiente e facendo nostri i principi dello sviluppo sostenibile"

La Società, in linea con i principi di sostenibilità, monitora i consumi mediante un sistema di telerilevazione dei dati ambientali/energetici utile alla valutazione delle prestazioni energetiche e utilizza le migliori tecnologie disponibili e apparecchiature ad alto rendimento. A testimonianza dell'impegno adottato nella riduzione degli impatti ambientali, il **100%** dell'energia elettrica acquistata nel 2021 proviene da **fonti rinnovabili certificate**. Inoltre, in linea con la normativa vigente, è stato nominato un Energy Manager costantemente impegnato nell'individuare possibili azioni di razionalizzazione e contenimento dei consumi energetici, come ad esempio l'adozione di lampade a led e regolatori automatici per l'illuminazione ottimale, l'installazione di generatori di calore più efficienti e un'accurata manutenzione preventiva.

I consumi di energia di IRIDEOS si suddividono in consumi per l'elettricità, il riscaldamento, il generatore per l'alimentazione di emergenza e l'autotrazione. Nel 2021 la società ha consumato complessivamente 210.928 GJ di energia, suddivisa tra:

- Energia Elettrica acquistata
- Generatore
- Carburante per autotrazione (diesel e benzina)

Il 98% del consumo di energia di IRIDEOS è direttamente correlato all'energia elettrica acquistata per l'alimentazione dei Data Center.

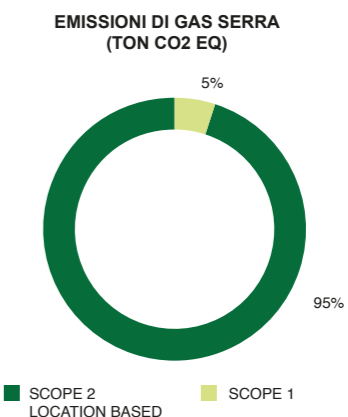
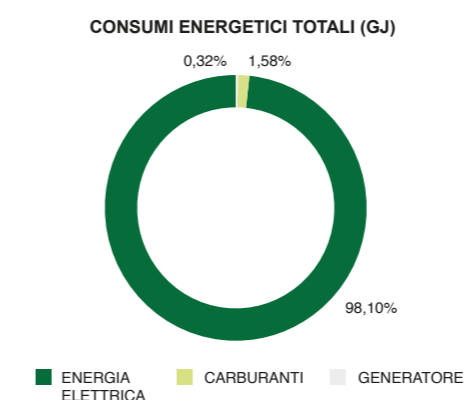
Durante il 2021, le attività di IRIDEOS hanno generato emissioni di gas a effetto serra dovute ai consumi energetici diretti (gasolio e benzina per autotrazione e diesel per l'alimentazione del generatore) e indiretti (energia elettrica) della Società stessa. Nello specifico, le emissioni che ricoprono la maggior quota sono rappresentate dalle emissioni indirette di Scope 2: questa tipologia di emissioni comprende le emissioni derivanti dall'acquisto di energia elettrica utilizzata nelle attività aziendali, e pertanto considerate "indirette". Invece, le emissioni dirette di Scope 1, comprendono tutte le emissioni dirette dell'azienda, ovvero quelle che avvengono fisicamente all'interno del suo perimetro e derivanti, per esempio, dall'utilizzo di combustibili per il riscaldamento, per la produzione di energia o per l'uso di veicoli aziendali.

Con riferimento al 2021 la carbon footprint aziendale (Scope 1, Scope 2) è pari a 19.025 ton CO₂eq, prevalentemente generate dai contributi afferenti allo Scope 2 (95%).

Rispetto al 2021 c'è stato un aumento delle emissioni dovute a Scope 2, derivanti principalmente dalla ripresa di tutte le attività lavorative, post pandemia.

In riferimento alle emissioni indirette di Scope 2 – Location based, vediamo come nel 2021 queste siano lievemente incrementate del 10%; questo trend risulta in linea con l'aumento della quota di elettricità consumata.

Consumi energetici totali (GJ)	2019	2020	2021
Energia Elettrica acquistata	178.076	187.312	206.924
Gas naturale	811	427	.4
Diesel per autotrazione	5.356	3.490	3.306
Benzina per autotrazione	-	-	28
Diesel per Generatore	133 ⁵	773	670
Totale energia consumata	184.377	192.002	210.928



⁴ Il dato sul consumo di gas naturale non è disponibile per il 2021.

⁵ Il valore del consumo di Diesel per Generatore di Avalon non è disponibile per il 2019.

Emissioni di gas serra (ton CO2 eq.)	2019	2020	2021
Consumi diretti (Scope 1)	1.006	1.301	919 ^a
Consumi indiretti (Scope 2 – Location based)	15.582	16.390	18.106
Consumi indiretti (Scope 2 – Market based)	23.046	0	0
Emissioni totali (Scope 1 + Scope 2 – Location based)	16.598	17.691	19.025
Emissioni totali (Scope 1 + Scope 2 – Market based)	24.061	1.301	919

Nel corso del 2021, IRIDEOS ha portato concretamente avanti il proprio impegno per la crescita sostenibile e la protezione ambientale.

Il nuovo data center di IRIDEOS, Avalon 3, sarà infatti alimentato al 100% da energie rinnovabili, così come tutti gli altri data center proprietari, ed è progettato per utilizzare risorse idriche per il raffreddamento ecosostenibile delle sale. Un aspetto che contribuirà a mantenere l'efficienza energetica del data center a un PUE target di 1,3 nel pieno rispetto del Patto europeo per i "Climate Neutral Data Center" di cui IRIDEOS è tra i primi firmatari.

Il **Climate Neutral Data Center Pact** è un accordo di autoregolamentazione creato in collaborazione con la Commissione Europea e a cui hanno aderito le più importanti aziende ed associazioni di infrastrutture cloud e data center in Europa, con l'obiettivo di rendere i data center neutrali sotto il profilo dell'impatto climatico entro il 2030.

Questa iniziativa prevede il raggiungimento di obiettivi misurabili di efficienza energetica e di riutilizzo delle ri-

sorse per i data center e per le infrastrutture cloud, con i primi traguardi fissati già per il 2025.

Con questa iniziativa di auto regolamentazione la Società ha voluto impegnarsi in prima linea per poter dare un **contributo concreto alla crescita sostenibile e alla protezione ambientale**. Inoltre, IRIDEOS ha cominciato il procedimento di adesione all'European Code of Conduct, per i data center, codice di best practice a livello europeo per la costruzione e il mantenimento dei data center, con focus sulla sostenibilità.



Efficienza energetica

Nel corso del 2021 sono state implementate ulteriori misure per il monitoraggio dei consumi energetici, volti ad avere tutti i data center e i PoP principali continuamente monitorati in previsione della raccolta dati per la prossima diagnosi energetica da svolgersi nel 2023, con misurazioni sul 2022.

Inoltre, sono stati fatti alcuni interventi di messa in sicurezza di Avalon Campus. Nello specifico, le attività

hanno permesso di migliorare l'edificio «Yellow», in particolare relativamente alla nuova cabina di media tensione e alla sostituzione di impianti antincendio e batterie al 3° piano.

Sono stati inoltre sostituiti alcuni condizionatori in sale clienti, per rinnovamento di macchine e conseguente efficientamento. E' stato eseguito inoltre un progetto di efficientamento energetico sugli edifici Blu e Orange, che nel 2022 prevede la sostituzione di condizionatori con apparati meno energivori.

^a Il valore Consumi diretti (Scope 1) 2021 non considera il consumo di gas naturale, in quanto il dato non è disponibile per il 2021.

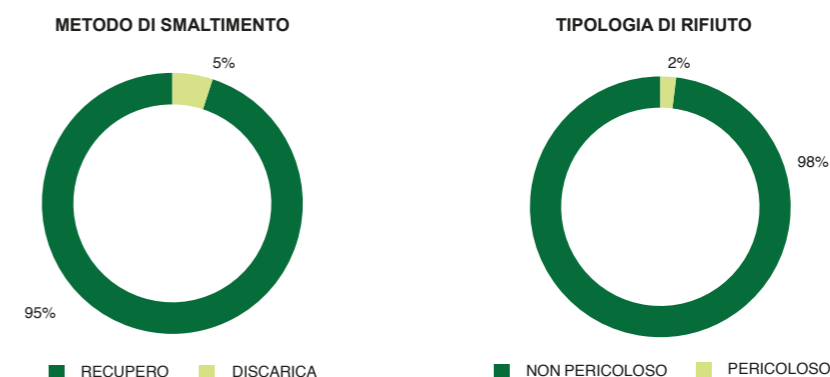
3.2 Gestione dei rifiuti

IRIDEOS pone molta attenzione al corretto smaltimento dei rifiuti, monitorando costantemente tale attività tramite un processo di gestione efficiente e conforme alle normative vigenti.

Data l'attività di business, non trattandosi di una società di produzione, la maggior parte dei rifiuti sono generati nelle attività complementari all'attività principale dell'organizzazione; la Società produce diverse di tipologie di rifiuti come imballaggi degli apparati, dismissione pop, shelter, sedi (traslochi), cambio batterie, cambio strumenti informatici, plastica, carta e cartone e toner stampanti. Nel 2021 si è registrato un decremento dei rifiuti prodotti, pari a circa 38 tonnellate (-33%) rispetto al 2020 (57 tonnellate nel 2020). La produzione di rifiuti pericolosi è molto diminuita rispetto al 2020 (anno 2020: 2,6 tonnellate; anno 2021: 0,6 tonnellate) come

i rifiuti non pericolosi (non recuperati) (47,6 nel 2020; 35,8 nel 2021). Tale decremento avrebbe potuto essere anche più sostanzioso se non si fosse avuto il trasloco della sede di Arezzo verso la nuova sede di Firenze.

Lo smaltimento dei toner esausti, derivanti dalle attività di ufficio, avviene secondo quanto previsto dalle leggi vigenti, utilizzando contenitori appositi e servizi di raccolta autorizzati; occasionalmente vengono prodotti dei rifiuti speciali per i quali si ricorre ai servizi di aziende specializzate nello smaltimento; nel 2021 i rifiuti pericolosi ammontavano a circa il **1,64%** del totale. Nell'ambito del progetto di estensione della certificazione ISO 14001:2015 la Società intraprende con regolarità iniziative di sensibilizzazione del personale ai temi della raccolta differenziata.



Metodo di smaltimento (t)	31.12.2019			31.12.2020			31.12.2021		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Recupero	2	21,4	23,5	2,6	47,6	50,2	0,5	35,8	36,3
Discarica	0	0,003	0,003	0	6,6	6,6	0,1	1,6	1,7
Totale			23,5			56,9			38

3.3 Altri Impatti ambientali

L'inquinamento acustico

I data center racchiudono numerosi server, router e apparecchiature di condizionamento che producono un significativo rumore, che potrebbe influenzare non solo il lavoro e la comunicazione del personale di manutenzione, ma potrebbe anche arrecare disturbo alle persone che possiedono un'abitazione nelle vicinanze.

La legge n. 447/1995 fornisce (art. 2) la definizione di inquinamento acustico: "l'introduzione di rumore nell'ambiente abitativo o nell'ambiente esterno tale da provocare fastidio o disturbo al riposo e alle attività umane, pericolo per la salute umana, deterioramento degli ecosistemi, dei beni materiali, dei monumenti, dell'ambiente abitativo o dell'ambiente esterno o tale da interferire con le legittime fruizioni degli ambienti stessi".

La Società collabora con gli enti nazionali e regionali, come ad esempio ARPA, e in linea con la UNI 10855 "Misura e valutazione del contributo acustico di singole sorgenti", e prevede misurazioni a necessità, giornaliere e notturne, del livello di rumore presente attorno ai propri data center allo scopo di introdurre possibili interventi correttivi atti a ridurre la rumorosità; di norma gli interventi previsti coinvolgono la sostituzione di parte degli impianti vecchi con macchine nuove meno rumorose e più efficienti, e l'efficientamento di altri impianti mediante inserimento di sistemi di riduzione del rumore.

A seguito della realizzazione di tali interventi, vengono inoltre effettuate ulteriori misure di livello sonoro al fine di verificare l'effettiva riduzione del disturbo.



Capitolo

4

LA RESPONSABILITÀ DEL BUSINESS



**ISO / IEC
27001:2013**

Sistema di gestione
per la sicurezza delle
informazioni e dei dati



**ISO / IEC
20000-1:2011**

Standard internazionale
per la gestione dei servizi
in ambito informatico



0
Episodi per comportamento
anticoncorrenziale o di
corruzione



**18,8
MILIONI**
di euro in investimenti
infrastrutturali

4.1 Investimenti Infrastrutturali

Per IRIDEOS l'innovazione tecnologica ricopre un ruolo di primaria importanza per lo sviluppo del business: la Società opera in un'ottica di miglioramento continuo dei prodotti e dei servizi offerti ai propri Clienti. L'obiettivo di IRIDEOS è infatti supportare e promuovere la digitalizzazione del Paese attraverso l'innovazione e lo sviluppo della propria rete.

Nel perseguire questo obiettivo la Società ha avviato un percorso di innovazione definito nel proprio **Piano Industriale 2022-2025**: il piano, finanziato da un pool di banche per un ammontare complessivo di circa 150 milioni di euro, prevede un progetto di crescita ed innovazione per rispondere al meglio alle esigenze delle aziende nel loro percorso di trasformazione digitale. A prodotti come SD-WAN e InRete fibra dedicata, si sono affiancati nuovi servizi come Backup as a Service, Disaster Recovery as a Service, Endpoint Security e Managed Detection & Response (MDR) nell'ambito della Cybersecurity, basato su un vero e proprio centro di controllo con personale specializzato in grado di identificare minacce cibernetiche e definire le risposte più opportune. Processi di innovazione riguardano anche le piattaforme tecnologiche: dall'ottimizzazione del cloud alla rete trasmissiva e alle nuove tecnologie SDN (Software Defined Network).

Nel corso del 2021 la Società ha effettuato investimenti per l'innovazione delle infrastrutture e l'implementazione e l'ottimizzazione di soluzioni e servizi innovativi. Nello specifico, nel corso dell'esercizio 2021, l'azienda ha realizzato un **programma di Investimenti Infrastrutturali** che si è sviluppato nelle aree:

- **Data center:** programma finalizzato allo sviluppo e potenziamento delle infrastrutture dedicate ai servizi di housing, a garanzia della resilienza dei servizi erogati.

- **Piattaforme e Sistemi:** programma finalizzato all'evoluzione delle infrastrutture Cloud e all'introduzione di nuove soluzioni e servizi.
- **Cybersecurity:** programma finalizzato all'evoluzione delle soluzioni dedicate alla protezione dagli attacchi digitali delle reti, delle piattaforme e dei sistemi.
- **Rete:** programma finalizzato all'evoluzione delle infrastrutture di rete e all'introduzione di nuove tecnologie e servizi.
- **Sistemi Informativi:** programma finalizzato all'integrazione di innovativi strumenti tecnologici per il miglioramento significativo dei flussi produttivi aziendali.

Gli investimenti di IRIDEOS in attività di evoluzione tecnologica per l'anno 2021 sono stati pari a 18,8 milioni di euro suddivisi come indicato nella tabella di seguito:

Azienda	Milioni di euro
IRIDEOS	14,2
IRIDEOS DATACENTER ITALIA	4,6
Totale	18,8

Qualità e customer satisfaction

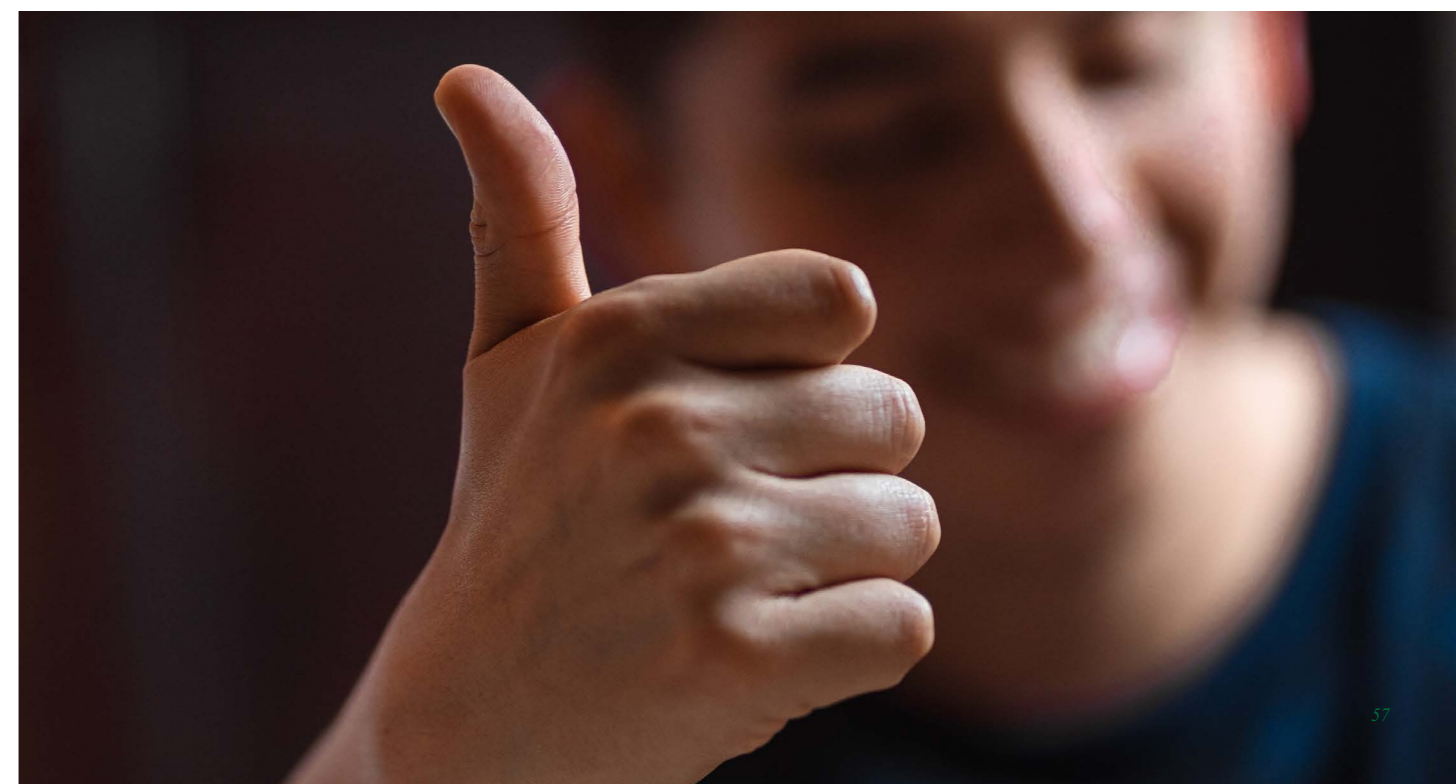
Il miglioramento della qualità del servizio è un impegno fondamentale per IRIDEOS, un obiettivo che persegue quotidianamente per rinnovare costantemente il rapporto di fiducia con i propri Clienti.

A tale scopo IRIDEOS tiene sotto monitoraggio una serie di indicatori che rappresentano la qualità dei servizi erogati ai Clienti: tempi di attivazione, tempi di ripristino, tassi di malfunzionamento, tempi di risposta, ecc... I dati vengono raccolti e periodicamente condivisi con AGCOM; vengono inoltre rilevati i parametri di soddisfazione per i singoli servizi (ad es. fonia, Internet) e per le varie fasi del ciclo di vita (vendita, attivazione, fatturazione, servizio clienti).

Il livello di soddisfazione del Cliente inoltre viene, sin dal 2018, periodicamente rilevato con indagini specifiche di customer satisfaction differenziate in base ai singoli segmenti di clientela: PMI, Reseller, Carrier, Grandi Aziende. Le rilevazioni ricorrenti ed ampie, che indagano tutti gli aspetti della relazione con IRIDEOS, vengono affiancate anche dalle rilevazioni puntuali (transazionali) del livello di soddi-

sfazione in occasione di eventi e processi specifici: processo di vendita, attivazione del servizio, contatto con il servizio clienti, risoluzione di problemi tecnici. La metodologia utilizzata integra due diverse metriche di valutazione; il Net Promoter Score (NPS) e il Customer Satisfaction Index (CSI), che permettono insieme di valutare in modo completo il gradimento del Cliente rispetto ai servizi erogati ed ai diversi momenti di contatto con IRIDEOS:

- il Net Promoter Score (NPS), indicatore standard della soddisfazione, misurato come disponibilità a consigliare IRIDEOS a colleghi di altre aziende, è un valore numerico che consente di confrontare la propria performance rispetto a quella delle aziende concorrenti;
- il Customer Satisfaction Index (CSI) è un indice percentuale che misura la soddisfazione generale del Cliente rispetto ai diversi aspetti della relazione con l'azienda: qualità e competitività dei servizi, gentilezza e tempestività di risposta del servizio clienti, capacità e tempi di risoluzione dei guasti, esaustività e chiarezza delle informazioni ricevute, percezione complessiva di IRIDEOS.



4.2

Privacy e cybersecurity: la sicurezza dei dati e dell'infrastruttura

La Privacy e la sicurezza dei dati sono i due temi di maggior rilevanza per IRIDEOS in quanto le proprie infrastrutture vedono quotidianamente il passaggio di un'enorme quantità di informazioni riguardanti i Clienti e le loro abitudini e preferenze.

La Società, nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato, oltre alla certificazione ISO 9001 per il sistema qualità, ha sviluppato un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni e dei dati certificato in conformità alla ISO/IEC 27001:2013, standard di livello europeo che certifica la capacità di un'azienda di stabilire, attuare, mantenere e migliorare in modo continuo il sistema di gestione di sicurezza delle informazioni, compresi i requisiti per valutare e trattare i rischi. Tale certificazione è inoltre estesa alla conformità alle linee guida ISO 27017 che raggruppa controlli specifici per la sicurezza delle informazioni dei servizi cloud, alla ISO 27018 i cui controlli sono specifici per la privacy nel cloud e alla ISO 27035 per la gestione degli incidenti informatici.

Inoltre, per garantire sempre un adeguato livello di servizio ai propri Clienti, la società ha aderito allo standard internazionale per la gestione dei servizi in ambito informatico certificando il proprio sistema in conformità alla ISO/IEC 20000-1:2018 e ha certificato PCI-DSS i propri data center Avalon 1 e Avalon 2.



IRIDEOS è inoltre sin dall'inizio membro di **CISPE (Cloud Infrastructure Services Providers in Europe)**, la coalizione europea di provider di infrastrutture cloud che opera secondo un Codice di Condotta comune per garantire alle aziende servizi cloud sicuri, nel pieno rispetto delle normative europee a tutela della riservatezza dei dati.

Anche nel 2021 i progetti per la sicurezza delle informazioni sono stati al centro delle attività di IRIDEOS, in particolare dopo l'adozione dello strumento Skybox per la gestione centralizzata e semi-automatica delle regole e degli apparati di sicurezza, in risposta all'evoluzione di attacchi e minacce. Nel corso del 2021 si è proceduto a un'ulteriore estensione dello strumento adottato nel 2020, al fine di migliorare la sicurezza proattiva dell'infrastruttura IRIDEOS. Tra i principali risultati conseguiti: definizione delle attività per l'estensione del controllo da parte dello strumento, realizzazione della documentazione quale guida formale alle operazioni di gestione delle relazioni tra gruppi di lavoro, definizione delle soluzioni per la reportistica in modo da definire KPI che possano avere una rappresentazione esportabile alle funzioni di controllo e la predisposizione delle condizioni di registrazione delle reti per simulazione degli scenari di rischio.

Per quanto attiene al sistema di **Intrusion Detection Darktrace**, adottato nel 2020 quale preziosa fonte di informazioni per il SOC sia ad uso interno che per i servizi erogati ai Clienti finali, nel corso del 2021 sono state effettuate le attività di test e di prototipazione della soluzione integrata nei sistemi aziendali, di gestione delle variazioni, collaudo, redazione documentazione, rilascio in esercizio e attività di efficientamento della soluzione.

Nel corso del 2021 sono stati inoltre realizzati numerosi altri progetti tra i quali:

- **Vulnerability Assessment & Penetration test centralizzato:** è stata costruita un'architettura che permette la discovery degli apparati che si affacciano sulle sottoreti IRIDEOS e la successiva analisi delle vulnerabilità note e la valutazione delle criticità. L'architettura consente di identificare e correggere errori o mancati aggiornamenti che incidono su sicurezza, prestazioni o funzionalità; utilizzare i mezzi efficaci di contrasto agli attacchi automatici; rendere proattiva la gestione dei rischi per la sicurezza; documentare lo stato di sicurezza per conformità a leggi, regolamenti e politica aziendale. Il progetto ha portato ulteriori benefici anche nell'identificazione delle potenziali minacce attraverso l'analisi puntuale di tutte le infrastrutture, all'integrazione con il sistema di analisi del rischio, alla promozione del processo di aggiornamento del software, all'istituzione e implementazione di un processo di patching delle vulnerabilità rilevate internamente o segnalate da enti esterni, all'implementazione di una soluzione per l'asset discovery.
- **Infrastruttura di sicurezza (FWaaS):** il "Firewall as a Service" è un servizio di sicurezza perimetrale avanzato, gestito, affidabile e scalabile che protegge le reti del cliente con strumenti di nuova generazione. L'obiettivo del progetto è quello di implementare una nuova architettura in sostituzione ed evoluzione di quanto esistente nelle ex aziende ed in grado di erogare le migliori funzionalità per il controllo completo del traffico. La messa in produzione dell'infrastruttura FWaaS ha permesso di ottimizzare il numero di apparati aventi le stesse

funzionalità, ottenendo quindi una riduzione degli investimenti di tipo OPEX e diminuendo l'effort per la gestione proattiva e reattiva in caso di problemi. Il progetto è stato avviato nel quarto trimestre del 2020 e si è concluso nei primi mesi del 2021.

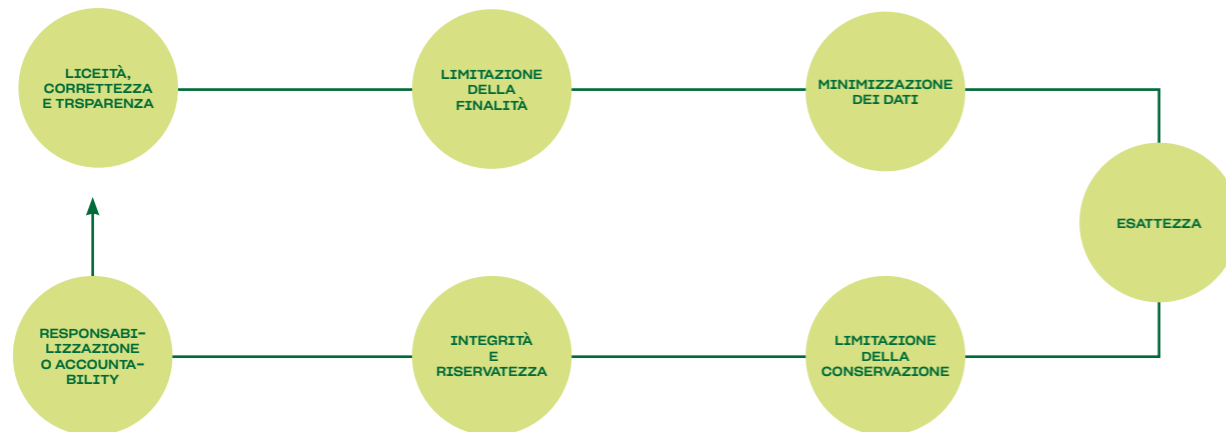
- **Progetto Primavera:** il progetto Primavera è l'iniziativa del 2021 finalizzata al rinnovo tecnologico delle componenti critiche delle architetture dei sistemi e della rete. Relativamente al perimetro della rete sono state effettuate numerose attività finalizzate alla sostituzione delle vecchie tecnologie tramite l'introduzione di nuovi apparati più performanti ed in grado di garantire un elevato grado di stabilità della rete. Il piano delle attività proseguirà nel biennio 2022-2023.

GDPR

Il GDPR (General Data Protection Regulation) è il Regolamento europeo (UE 2016/679) che disciplina il modo in cui le aziende e le altre organizzazioni trattano i dati personali; entrato in vigore nel 2018, rappresenta un'unica serie di norme sulla protezione dei dati per tutte le imprese che operano nell'Unione Europea, indipendentemente dalla loro sede e dalle loro attività. Lo scopo di questo regolamento è quello di garantire alle persone un maggiore controllo sui loro dati personali, così come quello di garantire alle imprese condizioni di parità e uniformità all'interno dell'Unione Europea.

IRIDEOS, operando in conformità del GDPR, ha adottato un **Modello Organizzativo GDPR**. Tale modello ha lo scopo di definire e formalizzare i principi, i processi, le istruzioni e i ruoli aziendali relativi alla gestione della protezione dei dati personali delle persone fisiche da parte della Società.

IRIDEOS agisce nel rispetto dei principi applicabili al trattamento dei dati personali, di cui all'art. 5 del GDPR, in particolare osservando i seguenti principi:



In ottemperanza all'art. 12 del GDPR, IRIDEOS adotta misure appropriate per fornire ai propri Clienti le informazioni e comunicazioni relative al trattamento dei propri dati personali in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro; le informazioni relative ai diritti degli interessati sono inserite in apposita sezione delle informative loro fornite.

Inoltre, la Società, secondo l'art. 25 del GDPR, assicura il rispetto dei principi di **privacy by design e privacy by default**, rafforzando la tutela dei dati personali fin dalla fase di progettazione o modifica dei mezzi del trattamento e del trattamento stesso e mettendo in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per la specifica finalità del trattamento.

La Società mette quindi in atto misure tecniche e organizzative adeguate a uno svolgimento di trattamenti di dati personali che risulti rispettoso dei principi di protezione dei dati personali. Tali misure sono inoltre valutate tenendo in considerazione lo stato dell'arte, i costi di attuazione, la natura, l'ambito, le finalità e il contesto del trattamento o dei trattamenti dei dati personali. All'interno del Modello Organizzativo GDPR vengono inoltre definiti i criteri guida e la metodologia da adottarsi per l'analisi dei rischi, e la valutazione degli impatti relativi al trattamento dei dati personali svolto con l'obiettivo di

realizzare una stima dei rischi relativi ai trattamenti presi in esame, considerando gli scenari di rischio (minacce e vulnerabilità) e le conseguenze applicabili e a definire un piano di azioni ("Presidi di sicurezza") per gestire tali rischi.

Nel corso del 2021, la Società ha posto in essere le iniziative necessarie al rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali degli interessati, in termini sia organizzativi che tecnici. In particolare, ha aggiornato e integrato il proprio modello organizzativo aziendale in materia di privacy secondo le novità legislative intervenute e l'evoluzione della struttura organizzativa della Società, ha riformulato gli atti di nomina dei responsabili del trattamento secondo l'art. 28 del GDPR, in linea con la Decisione di esecuzione della Commissione Europea n. 2021/915 del 4 giugno 2021, ha regolamentato il trasferimento dei dati personali in paesi non SEE da parte dei fornitori della Società (in particolare, provider americani di soluzioni informatiche e cloud), tramite sottoscrizione delle clausole contrattuali standard nel modello indicato dalla Decisione di esecuzione della Commissione Europea n. 2021/914 del 4 giugno 2021, ha regolamentato i rapporti di contitolarità secondo l'articolo 26 del GDPR, aggiornato le informative in materia di protezione dei dati personali e i cookie banner sui siti della Società secondo le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali adottate con provvedimento n. 231 del 10 giugno 2021.

Le attività suddette sono state svolte con l'ausilio del Responsabile della protezione dei dati nominato dalla Società secondo l'art. 37 del GDPR.

Data breach

L'art. 4, comma 12, del GDPR definisce «**violazione dei dati personali**», la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. Il GDPR prevede che il titolare del trattamento deve notificare all'autorità di controllo (**il Garante per la protezione dei dati personali**) le violazioni di dati personali entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza comunque "senza ingiustificato ritardo", laddove sia probabile che da tale violazione derivino rischi per i diritti e le libertà degli interessati.

IRIDEOS svolge attività di trattamento dei dati personali al fine di conseguire il proprio oggetto sociale, anche per conto di soggetti terzi con cui ha stipulato un atto di nomina a responsabile del trattamento dei dati

personali. Alla luce della propria attività, la Società si è dotata di una Procedura relativa alle violazioni di dati personali (Data Breach) con l'obiettivo di regolare la gestione degli eventi che possano costituire violazione dei dati personali ai sensi degli artt. 33 e 34 del GDPR e gli eventuali adempimenti che ne scaturiscano.

La presente procedura è osservata da tutte le Funzioni aziendali, in particolare dai Delegati al trattamento, dalle Persone autorizzate al trattamento, dagli Amministratori di Sistema e dal personale del Titolare che svolgano continuamente o in maniera occasionale il trattamento dei dati personali.

Ai fini dell'attuazione della procedura è stato istituito un comitato, il **Comitato Data Breach**, nominato dal Consiglio di Amministrazione di IRIDEOS e composto dai responsabili delle principali funzioni della Società, il cui compito è quello di svolgere attività di vigilanza nella materia di violazione dei dati personali e sovrintende ai relativi adempimenti in linea con il GDPR.

Nell'esercizio 2021 non si sono verificati incidenti di sicurezza che hanno dato luogo a violazioni dei dati personali degli interessati ("data breach").



4.3

Trasparenza e qualità del servizio

Il settore delle telecomunicazioni, di cui IRIDEOS fa parte, è caratterizzato da una situazione di dominanza di un operatore nei confronti di tutti gli altri⁷. Per questo motivo, all'interno delle società di telecomunicazioni, è spesso presente una figura, il Responsabile Affari Regolamentari, il cui ruolo è quello di garantire la conformità dei processi e dei sistemi aziendali alla normativa vigente, monitorando le evoluzioni legislative e regolamentari e di interfacciarsi e gestire i rapporti con le autorità competenti. Le due autorità competenti sono **l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)** le quali svolgono il compito di garantire il rispetto delle regole e assicurano la corretta competizione di tutti gli operatori nel mercato.

- **Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)**
L'AGCOM ha il compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato delle telecomunicazioni e risponde del proprio operato al Parlamento, che ne definisce i poteri, lo statuto e ne elegge i componenti.
- **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)**
L'AGCM è un'Autorità amministrativa indipendente cui è affidato il compito di garantire il rispetto delle regole che vietano le intese anti-concorrenziali tra imprese, gli abusi di posizione dominante.

Nel corso del 2021, non sono stati rilevati da parte delle Autorità competenti elementi di non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi.

Lotta alla corruzione

Nell'ambito del costante impegno nel contrastare la corruzione in ogni sua forma e ad ottemperare alle disposizioni del D.lgs. 231/2001, nel corso del 2021 la Società ha completato il progetto di integrazione e aggiornamento del proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo, per accogliere i nuovi reati introdotti nel corpus del Decreto e adeguare i relativi protocolli di controllo, anche rispetto alle modifiche organizzative e societarie intervenute dalla data di adozione della prima revisione.

Il nuovo Modello, adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 29 marzo 2021, è stato organizzato in una parte generale, che descrive i contenuti del Decreto, illustra sinteticamente i modelli di governo societario e di organizzazione e gestione della Società, la funzione e i principi generali di funzionamento del Modello, nonché i meccanismi di concreta attuazione dello stesso, e in diverse parti speciali che descrivono, per ciascun processo aziendale soggetto a potenziale "rischio 231", le fattispecie di reato rilevanti, i principi comportamentali da rispettare, nonché i presidi di controllo da porre in essere per la prevenzione dei rischi.

Al Modello sono allegati il catalogo dei reati e degli illeciti amministrativi previsti dal D.Lgs. 231/2001, il Codice Etico, anch'esso aggiornato in coerenza con i valori aziendali, e la procedura dei flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza.

A seguito dell'adozione del nuovo Modello 231 si è provveduto ad aggiornare ed integrare anche i pro-

cessi e le procedure impattati dall'adozione di nuovi protocolli di controllo come la qualifica dei fornitori e la disciplina dei **rapporti con la Pubblica Amministrazione**. IRIDEOS fornisce regolarmente adeguata e appropriata formazione a tutti i propri dipendenti, oltre che con riferimento all'applicazione del Modello Organizzativo 231, anche sulle tematiche anticorruzione. Durante il 2021 non sono stati registrati episodi di corruzione.

Whistleblowing

Il 2021 è stato il primo anno di funzionamento del **Portale per la gestione delle Segnalazioni**.

Questo nuovo Portale, in conformità con le disposizioni normative in materia di whistleblowing, consentirà di gestire le segnalazioni in modo da garantire e rispettare la massima riservatezza sui soggetti e sui fatti segnalati e l'anonimato dei dati identificativi del segnalante.

La gestione e la verifica delle circostanze rappresentate nella segnalazione sono affidate all'Organismo di Vigilanza (OdV) che, nel rispetto dei principi stabiliti dal Codice Etico, effettuerà ogni attività ritenuta opportuna, inclusa l'audizione personale del segnalante (qualora reso possibile dallo stesso) e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati. L'OdV potrà interloquire con il Segnalante, direttamente attraverso la piattaforma.

Nel corso del 2021 non sono pervenute segnalazioni all'OdV.

⁷ Questa situazione di dominanza potrebbe portare una società ad utilizzare in maniera impropria informazioni privilegiate di cui dispone in qualità di operatore in posizione dominante nelle attività concernenti la gestione della rete e dunque nel perseguire condotte anticoncorrenziali sul mercato dei servizi di telecomunicazione.

NOTA METODOLOGICA E CONTENT INDEX

Nota metodologica

Il presente documento, che rappresenta per il Gruppo IRIDEOS la prima edizione del Bilancio di Sostenibilità, è relativo ai risultati conseguiti dalla Società nel corso del 2021 (dal 1° gennaio al 31 dicembre). Il documento contiene, quando disponibili, le performance degli indicatori rispetto al triennio 2019-2021 in modo da fornire una comparazione con gli anni precedenti.

Il perimetro di rendicontazione è rappresentato da IRIDEOS S.p.A. e IRIDEOS DATACENTER Italia S.r.l. Non è stata inclusa nel perimetro la Società BCC S.r.l. IRIDEOS S.p.A. ha sede legale a Milano in Viale L. Bodio, 37, Edificio 3.

Il processo intrapreso per la redazione del Bilancio di Sostenibilità ha coinvolto il top management e le diverse funzioni aziendali ed è stato coordinato da un gruppo di lavoro, che ha contribuito attivamente alla selezione dei temi rilevanti, alla preparazione del documento e alla raccolta dei dati e delle informazioni necessari alla sua redazione.

Lo standard di rendicontazione adottato da IRIDEOS per la redazione del proprio Bilancio di Sostenibilità sono i GRI Sustainability Reporting Standards pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative. In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, il presente documento è stato predisposto in accordo con l'opzione "GRI Standards: Core".

Il presente documento è stato sottoposto a esame limitato, secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagement (ISAE 3000 Revised) da parte di EY S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione", inclusa nel presente documento.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Bilancio di Sostenibilità ci si può rivolgere a marketing@irideos.it.

Correlazioni temi materiali e aspetti GRI

La correlazione tra i temi materiali identificati da IRIDEOS e gli aspetti dei GRI Standards è riportata nella seguente tabella. La tabella specifica anche il perimetro di ciascun aspetto ed eventuali limitazioni rispetto al perimetro esterno.

Tema materiale	Aspetto GRI	Perimetro interno	Perimetro esterno
Lotta alla corruzione	GRI 205: Anticorruzione	IRIDEOS	
Integrità di business e compliance	GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale	IRIDEOS	
Lotta al cambiamento climatico	GRI 302: Energia	IRIDEOS	Fornitori Rendicontazione non estesa al perimetro esterno
	GRI 305: Emissioni	IRIDEOS	Fornitori Rendicontazione non estesa al perimetro esterno
Gestione dei rifiuti	GRI 306: Rifiuti	IRIDEOS	
Benessere dei dipendenti e rispetto dei diritti umani	GRI 401: Occupazione	IRIDEOS	
Salute e sicurezza	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	IRIDEOS	Fornitori Rendicontazione non estesa al perimetro esterno
Formazione e sviluppo del personale	GRI 404: Formazione e istruzione	IRIDEOS	
Diversità e pari opportunità	GRI 405: Diversità e pari opportunità	IRIDEOS	
Privacy, sicurezza dei dati e cybersecurity	GRI 418: Privacy dei clienti	IRIDEOS	Clienti - Fornitori Rendicontazione non estesa ai fornitori
Innovazione tecnologica e sviluppo della rete		IRIDEOS	

I principi per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del bilancio

I principi utilizzati per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del presente Bilancio sono i Reporting Principles definiti dallo Standard GRI 101: Foundation (completezza, contesto di sostenibilità, inclusività e materialità per la definizione dei contenuti del report e accuratezza, affidabilità, chiarezza, comparabilità, equilibrio, tempestività per la garanzia di qualità). IRIDEOS applica il principio di precauzione in tutte le sue attività.

Il processo di rendicontazione e le metodologie di calcolo

I contenuti di questo Bilancio di Sostenibilità sono stati definiti dal gruppo di lavoro, sulla base dell'analisi di materialità. I dati quali-quantitativi di carattere sociale, ambientale ed economico-finanziario sono stati raccolti, su base annuale, tramite apposite schede di raccolta dati e interviste con il coinvolgimento attivo delle funzioni di IRIDEOS.

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di prestazione riportati nel presente Bilancio, in aggiunta a quanto già indicato nel testo.

- Per i dati ambientali, qualora non disponibili, sono stati utilizzati approcci di stima conservativi che hanno portato a scegliere le ipotesi associabili alle performance ambientali meno positive per la Società.
- Le emissioni di GHG sono rendicontate secondo le linee guida definite dai principali standard riconosciuti a livello internazionale, in particolare, si fa riferimento al GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard sviluppato dal *World Resources Institute (WRI)* e dal *World Business Council on Sustainable Development (WBCSD)*. Il calcolo è stato effettuato tramite la seguente formula: dato di attività (kWh di energia elettrica acquistati, m³ di gas naturale, litri di gasolio) moltiplicato per il rispettivo fattore di emissione. Sono state, inoltre, considerate le perdite di gas refrige-

ranti (kg) moltiplicate per il rispettivo GWP (Global Warming Potential).

- Come definito dagli standard di rendicontazione stabiliti dal GHG Protocol⁸, le emissioni di un'organizzazione si distinguono in tre categorie: emissioni Scope 1, Scope 2 e Scope 3.
- Le prime comprendono tutte le emissioni dirette dell'azienda, ovvero quelle che avvengono fisicamente all'interno del suo perimetro e derivanti, per esempio, dall'utilizzo di combustibili per il riscaldamento, per la produzione di energia, per l'uso di veicoli aziendali o utilizzati nei processi produttivi. Queste emissioni sono calcolate moltiplicando il quantitativo di combustibile utilizzato dall'azienda per uno specifico fattore di emissione, che consente di esprimere il consumo della risorsa energetica in tonnellate di CO₂eq emesse.
- Le emissioni Scope 2 comprendono le emissioni derivanti dall'acquisto di energia elettrica utilizzata nelle attività aziendali, e pertanto considerate "indirette". La produzione fisica di tali emissioni non è sotto il controllo diretto dell'azienda, in quanto avviene esternamente al suo perimetro; al tempo stesso però è l'azienda ad usufruire della risorsa, risultando indirettamente responsabile delle emissioni prodotte durante il processo di generazione dell'energia elettrica.

A partire dallo stesso quantitativo di elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale, tali emissioni per convenzione vengono calcolate sfruttando due metodologie differenti, che prendono il nome, rispettivamente, di emissioni Scope 2 location-based ed emissioni Scope 2 market-based. L'approccio location-based calcola le emissioni di CO₂eq sfruttando un fattore di emissione medio che tiene conto del mix energetico nazionale: più è consistente la quota parte di energie rinnovabili utilizzate da uno specifico Paese (Italia), più contenuto sarà il fattore di emissione associato.

Le emissioni calcolate con il metodo market-based invece fanno riferimento ad accordi contrattuali stipulati con il distributore dell'energia elettrica: un'azienda infatti può richiedere la certificazione

attestante che l'energia acquistata proviene da fonti rinnovabili, con certificati di garanzia d'origine (GO).

Per questo motivo, le emissioni in tonnellate di CO₂eq secondo questo metodo sono calcolate sfruttando due fattori di emissione differenti: la quota parte accompagnata da certificati d'origine, ovvero prodotta sfruttando energie rinnovabili, è moltiplicata per un fattore pari a zero. La restante parte è moltiplicata per un fattore denominato residual mix, che considera la provenienza dell'elettricità da fonti non rinnovabili.

- L'ultima categoria di emissioni che rientrano nell'inventario dei gas serra è identificata dalle emissioni Scope 3, che includono tutte le altre emissioni indirette, ovvero quelle associate alla catena del valore dell'azienda.
- I fattori di emissione e i GWP utilizzati per il calcolo delle emissioni GHG sono i seguenti: - Emissioni Scope 1: per il gas naturale è stato utilizzato il fattore di emissione tratto dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata annualmente dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (tCO₂/m³std: 0,001975 nel 2019 e 0,001984 nel 2020 e nel 2021); i fattori di emissione per il gasolio (in kgCO₂eq/l: 2,687 nel 2019, 2,688 nel 2020 e 2,705 nel 2021) e i GWP per i gas refrigeranti (valori in kgCO₂eq/kg per ciascun gas refrigerante, in particolare: R32, R410, R407, R422, R134) sono tratti dal database DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs), annualmente aggiornato. - Emissioni Scope 2: per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale è stato utilizzato il fattore di emissione tratto da Confronti internazionali Terna su dati Enerdata (dati pari a 315 gCO₂/ kWh per il 2019, il 2020 e il 2021).
- I fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni GHG e dei consumi energetici sono ricavati dal database Defra (Department for Environment, Food and Rural Affairs), annualmente aggiornato (potere calorifico inferiore e densità del gasolio e della benzina) e dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata annualmente dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (potere calorifico inferiore del gas naturale).

- Le emissioni di GHG Scope 2 rendicontate nel paragrafo relativo agli impatti ambientali sono calcolate secondo il metodo location-based; per completezza, il quantitativo di emissioni Scope 2 è stato calcolato anche secondo il metodo market-based utilizzando il fattore di emissione tratto da AIB - European Residual Mixes (dati 2019 pari a 465,89 gCO₂/kWh, dati 2020 e 2021 pari a 458,57 gCO₂/ kWh).

⁸ Il Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) è un protocollo nato alla fine degli anni '90 ed impostosi come standard internazionale per la contabilizzazione dei gas serra, in considerazione della evoluzione delle politiche internazionali sul cambiamento climatico. Il GHG Protocol rappresenta un sistema di reporting rivolto alle organizzazioni di tutto il mondo che fornisce strumenti e metodologie di calcolo per misurare e quantificare le proprie emissioni di gas climalteranti.

GRI Content Index

GRI STANDARDS	DISCLOSURES	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI
DISCLOSURES GENERALI				
GRI 102: Informativa Generale	102-1	Nome dell'organizzazione	La nostra storia	
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Chi siamo	
	102-3	Luogo della sede principale	Nota Metodologica	
	102-4	Luogo delle attività	L'organizzazione opera unicamente in Italia	
	102-5	Proprietà e forma giuridica	Chi siamo	
	102-6	Mercati serviti	Chi siamo	
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	Chi siamo	
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Il benessere delle persone	
	102-9	Catena di fornitura	Chi siamo	
	102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Non è avvenuta nessuna modifica significativa nel periodo di rendicontazione	
	102-11	Principio di precauzione	Nota metodologica	
	102-12	Iniziative verso l'esterno	Lotta al cambiamento climatico	
	102-13	Adesione ad associazioni	IRIDEOS non è membro di alcuna associazione degna di menzione	
STRATEGIA				
	102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	
ETICA E INTEGRITÀ				
	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Valori e principi etici: la nostra responsabilità sociale	
GOVERNANCE				
	102-18	Struttura di governo	Il modello di Governance	

GRI STANDARDS	DISCLOSURES	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER				
	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva	
	102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE				
	102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica	
	102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica	
	102-47	Elenco dei temi materiali	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	102-48	Revisione delle informazioni	Il presente documento rappresenta la prima edizione del Bilancio di Sostenibilità	
	102-49	Modifiche nella rendicontazione	Il presente documento rappresenta la prima edizione del Bilancio di Sostenibilità	
	102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
	102-51	Data di pubblicazione del report più recente	Il presente documento rappresenta la prima edizione del Bilancio di Sostenibilità	
	102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	Annuale
	102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	
	102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	
	102-55	Indice dei contenuti GRI	GRI Content Index	
	102-56	Assurance esterna	Relazione della società di revisione	

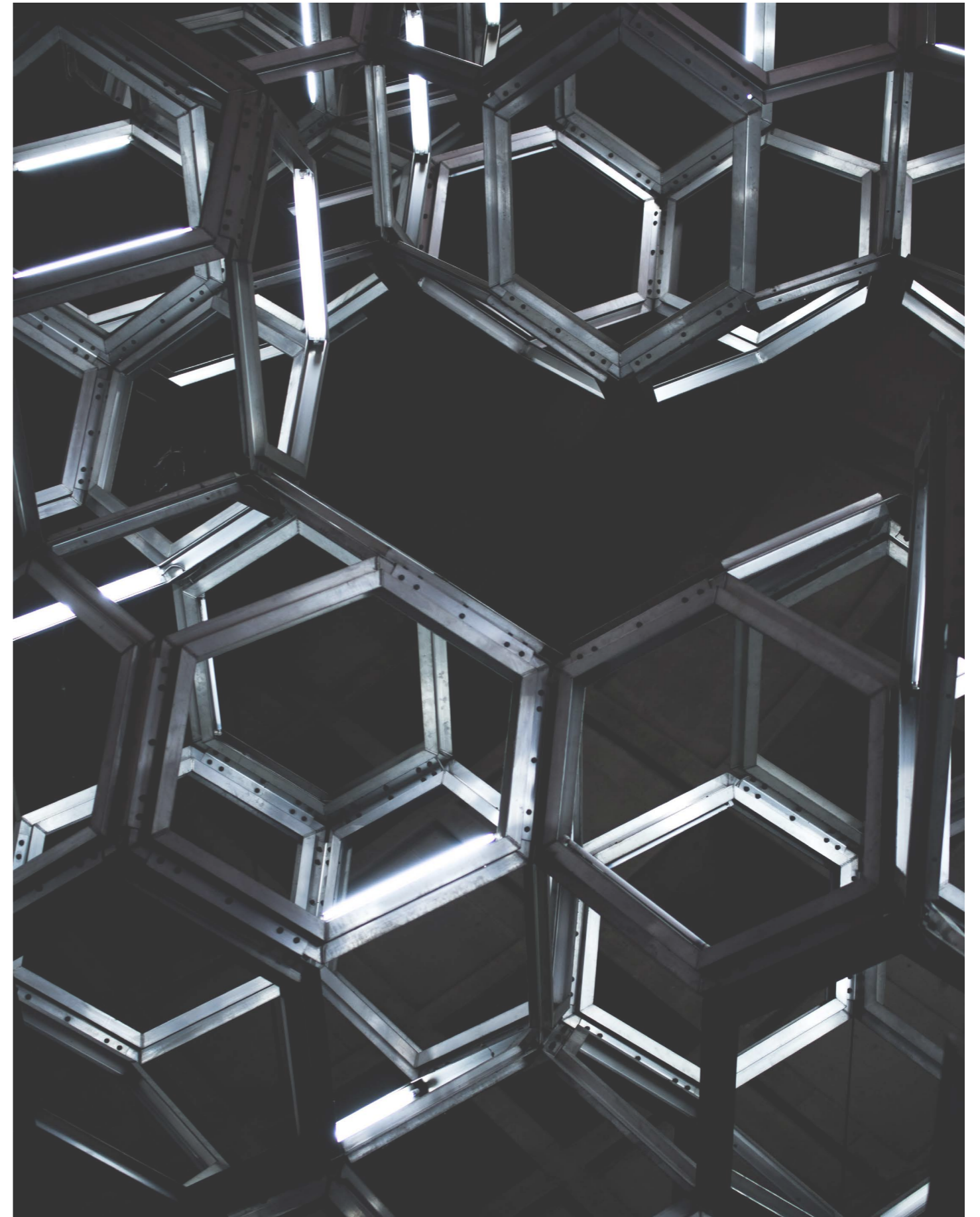
GRI STANDARDS	DISCLOSURES	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI
TEMI MATERIALI: GRI200 INDICATORI DI PERFORMANCE E CONOMICA				
ANTICORRUZIONE				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	La trasparenza e la qualità del servizio	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	La trasparenza e la qualità del servizio	
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	La trasparenza e la qualità del servizio	
COMPORTEMENTO ANTICONCORRENZIALE				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	La trasparenza e la qualità del servizio	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	La trasparenza e la qualità del servizio	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016	206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	La trasparenza e la qualità del servizio	
TEMI MATERIALI: GRI 300 INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE				
ENERGIA				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Lotta al cambiamento climatico	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Lotta al cambiamento climatico	
GRI 302: Energia 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Lotta al cambiamento climatico	Il dato del gas non è disponibile per il 2021, tuttavia il Gruppo si impegnerà ad acquisirlo per il prossimo anno di rendicontazione

GRI STANDARDS	DISCLOSURES	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI
TEMI MATERIALI: GRI 300 INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE				
EMISSIONI				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Lotta al cambiamento climatico	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Lotta al cambiamento climatico	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Lotta al cambiamento climatico	Il valore 2021 non considera il consumo di gas naturale, in quanto il dato non è disponibile per il 2021
	305-2	Emissioni dirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Lotta al cambiamento climatico	
RIFIUTI				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Gestione dei rifiuti	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Gestione dei rifiuti	
	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Gestione dei rifiuti	
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Gestione dei rifiuti	
GRI 306: Rifiuti 2020	306-3	Rifiuti prodotti	Gestione dei rifiuti	

GRI STANDARDS	DISCLOSURES	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI
TEMI MATERIALI: GRI 400 INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE				
OCCUPAZIONE				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Il benessere delle persone	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Il benessere delle persone	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Nuove assunzioni e turnover	Il benessere delle persone	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Salute e sicurezza	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Salute e sicurezza	
	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza	
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza	
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza	
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza	
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza	
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Salute e sicurezza	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Salute e sicurezza		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-9	Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza	

GRI STANDARDS	DISCLOSURES	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI
TEMI MATERIALI: GRI 400 INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE				
FORMAZIONE E ISTRUZIONE				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Il benessere delle persone	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Il benessere delle persone	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Il benessere delle persone	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Diversità e inclusione	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Diversità e inclusione	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Diversità e inclusione	
PRIVACY DEI CLIENTI				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Privacy e cybersecurity: la sicurezza dei dati e dell'infrastruttura	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Privacy e cybersecurity: la sicurezza dei dati e dell'infrastruttura	
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Privacy e cybersecurity: la sicurezza dei dati e dell'infrastruttura	

GRI STANDARDS	DISCLOSURES	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	PARAGRAFO	NOTE E OMISSIONI
ASPETTI NON COPERTI DA INDICATORI GRI				
INNOVAZIONE TECNOLOGICA E SVILUPPO DELLA RETE				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Il primo Bilancio di Sostenibilità di IRIDEOS	
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Chi siamo	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Chi siamo	



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità



Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (limited assurance engagement) del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Irideos (Gruppo) relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Irideos S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (GRI Standards), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno com-

preso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Irideos S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità. Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbia-

mo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

- per la società Irideos S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

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

Altri aspetti

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

Milano, 13 aprile 2022
EY S.p.A.

Luca Pellizzoni
(Revisore Legale)



