Bilancio di sostenibilità 2024

EOS SOLUTIONS GROUP

Digital Systems | Human Feelings

Indice

Executive Summary ... 5
Ai nostri Stakeholder ... 10
Struttura del bilancio ... 12

CAPITOLO I - STRATEGIA ESG, METODO E ANALISI DEI RISCHI ... 13

Premessa ... 13
La sostenibilità come leva strategica ESG ... 14
La nostra roadmap verso un reporting di sostenibilità ... 15
Due Diligence ... 17
Analisi degli impatti ESG ai fini della gestione del rischio ... 17
Gestione dei rischi ESG ... 18
Principali ambiti di rischio ESG identificati ... 19

CAPITOLO II – PROFILO AZIENDALE ... 20

MANAGEMENT REPORT ... 20
Il Gruppo e la sua identità ... 20
Il nostro posizionamento nel mercato ... 20
Visione e missione: tecnologia al servizio delle persone ... 21
I nostri valori: competenza, empatia, innovazione e territorialità ... 21
Strategia e innovazione ... 23
Premessa ... 23
La trasformazione digitale ... 24
ESG – Servizi e soluzioni per la gestione della sostenibilità ... 27
Struttura organizzativa e cultura aziendale ... 27
Modello di governance ... 29
Struttura organizzativa ... 34
Linee di comunicazione ... 36
Certificazioni e riconoscimenti ... 38
Adesione a UN Global Compact ... 40

CAPITOLO III – ANALISI DI MATERIALITÀ E OBIETTIVI STRATEGICI ESG ... 41

Introduzione ... 41
Solidità del processo, limiti e prospettive di miglioramento ... 41
Analisi ESG lungo la catena di valore ... 42
Upstream – Fattori ESG nella fase di approvvigionamento ... 43
Operations – Fattori ESG nei processi aziendali ... 44
Downstream – Fattori ESG nell'utilizzo e nella relazione con gli stakeholder ... 45
Relazione tra attori e stakeholder ... 45
Coinvolgimento degli stakeholder: fondamento dell'analisi ESG ... 46
Mappatura e classificazione dei gruppi ... 46
Interviste qualitative agli stakeholder ... 47
Valutazione e selezione dei temi materiali ... 49
Analisi del contesto ... 50
Identificazione degli IRO ... 52
Valutazione e determinazione degli IRO ... 54
Valutazione della rilevanza degli impatti ... 54
Valutazione della rilevanza finanziaria ... 56
Selezione finale dei temi materiali e classificazione per area ... 57
Obiettivi e azioni strategiche ... 60
Obiettivi e azioni ambientali ... 60
Obiettivi e azioni sociali ... 61
Obiettivi e azioni di governance ... 61

Esclusioni e limitazioni ... 62
CAPITOLO IV – AMBIENTE ... 64
Premessa ... 64
Impatti, rischi e opportunità ambientali ... 65
Impatti e opportunità ... 65
Impatti ambientali ... 65
Opportunità ambientali ... 65
Rischi climatici e ambientali ... 66
Temi materiali ambientali ... 68
Politiche, obiettivi ed azioni ... 68
Le politiche ambientali ... 69
Obiettivi e piani d'azione ... 71
Piano d'azione: Riduzione delle emissioni scope 1, 2 e 3 ... 71
Piano d'azione per l'efficienza energetica ... 73
Monitoraggio e performance ambientali ... 75
Premessa ... 75
Analisi delle emissioni di CO_2 – scope 1 e scope 2 ... 75
Analisi delle emissioni di CO_2 – Scope 3 ... 76
Consumo energetico e mix di approvvigionamento (2023–2024) ... 80
CAPITOLO V - SOCIALE ... 82
Premessa ... 82
Impatti, rischi e opportunità sociali ... 82
Temi materiali sociali ... 84
1. Attrazione di talenti, sviluppo delle competenze e offerta formativa per gli EOS people ... 85
2. Diversity & Inclusion ... 88
Politiche, obiettivi ed azioni ... 89
Politiche ... 89
Obiettivi ... 90
Azioni 2024/2025 ... 90
EOS People – I dati ... 93
CAPITOLO VI – GOVERNANCE ... 99
Premessa ... 99
Impatti, rischi e opportunità di governance ... 101
Temi materiali di governance ... 102
Politiche, obiettivi ed azioni ... 102
Customer Success: una priorità strategica ... 102
Customer Success, etica e competenze: pilastri della sostenibilità relazionale ... 103
Etica d'impresa e integrità organizzativa ... 103
Competenze e formazione: leva per la qualità e la fiducia ... 103
Tecnologia a supporto del Customer Success ... 104
Customer Success: un impegno condiviso ... 104
Sicurezza dei dati e privacy ... 107
Rilevanza strategica ... 107
Obiettivi ... 107
Azioni ... 108
EOS Participation Program ... 110
Altre politiche ed azioni in ambito governance ... 112

APPENDICE 114
Metodologie, standards, norme e metriche 114
Approccio metodologico 114
Perimetro di rendicontazione 114
Ulteriori considerazioni metodologiche 114
Verifiche e conformità 114
Revisione linguistica del report 114
Strumenti di misura 114
Fattori di emissioni e calcoli 115
Altre metriche 119
Standard a confronto 120
Glossario ESG 121
Indice delle figure 127

Milan, December 2024 — Quark Hotel: The EOS Xmas Meeting brought together colleagues for the annual year-end event, highlighting achievements, collaboration, and plans for the coming year.

Executive Summary

This document presents EOS Solutions' first structured ESG (Environmental, Social, and Governance) report, underscoring our commitment to transparency, responsible growth, and long-term sustainability. The report is aligned with the key principles of the CSRD and ESRS/VSME frameworks and outlines our ESG strategy, roadmap, and performance indicators.

About EOS Solutions

EOS Solutions is a leading Microsoft partner in the SMB sector, with over 500 employees across 13 locations. As part of the KUMAVISION Group, we are among the top global partners for Microsoft Dynamics 365, serving more than 2,500 clients across Italy, Germany, Austria, Switzerland, and the USA.

ESG Strategy and Reporting Journey

The ESG journey began in 2020 with strategic partnerships and data collection initiatives. Over time, EOS Solutions has developed a comprehensive ESG strategy through materiality analysis, stakeholder engagement, and integration into our business model. ESG priorities are embedded across all functions, supported by data-driven decision-making, employee involvement, and transparent communication.

Key milestones include the launch of the EOS Sustainability Team, the adoption of Microsoft Sustainability solutions, the establishment of a Sustainability Committee in 2023, and the subscription to the UN Global Compact in 2024. The first Communication on Progress (CoP) is scheduled for July 2025. EOS Solutions is also participating in the UN Business and Human Rights Accelerator program, focusing on Diversity & Inclusion and data protection.

Environmental Commitment

EOS Solutions recognizes climate change as a critical challenge and has identified energy consumption and CO_2 emissions—including Scope 3—as material impacts.

EOS has begun mapping and quantifying key Scope 3 categories, including ICT equipment purchases, business travel, employee commuting, and emissions from leased assets. This marks the first step toward a comprehensive value chain *assessment* and highlights opportunities for more sustainable procurement, mobility, and leasing strategies.

EOS Solutions is actively working to reduce its environmental footprint through renewable energy use, heat pump installations, EV charging stations, IT upgrades, and LED lighting. Photovoltaic systems have already been installed at one site, with further installations planned across all owned locations by the end of 2025.

Our environmental objectives are aligned with the following Sustainable Development Goals (SDGs):

- SDG 7 – Affordable and Clean Energy
- SDG 9 – Industry, Innovation and Infrastructure
- SDG 11 – Sustainable Cities and Communities
- SDG 12 – Responsible Consumption and Production
- SDG 13 – Climate Action

EOS Solutions is committed to:

- A **50% reduction in Scope 1 and 2 emissions by 2035**, through fleet electrification, exclusive use of renewable energy, and energy efficiency upgrades in buildings
- A **42% reduction in Scope 3 emissions by 2035**, by improving mobility, digitizing processes, and actively engaging the supply chain
- **Improving energy efficiency** across operational sites, with interventions on climate control, lighting, and load management systems

A dedicated **Energy Efficiency Action Plan** complements these efforts by promoting responsible energy use, performance monitoring, and awareness campaigns. It includes the adoption of low-consumption technologies, motion sensors, and collaboration with facility managers to extend best practices to leased offices.

These actions contribute to EOS Solutions' long-term ambition of achieving **climate neutrality (Net Zero)** through progressive and measurable reductions across all emission categories.

Social

EOS Solutions is committed to managing social impacts through structured policies, measurable goals, and continuous improvement. Guided by the IRO (Impacts, Risks, and Opportunities) framework, we have identified key social priorities aligned with stakeholder expectations and strategic objectives.

Our social objectives are aligned with the following Sustainable Development Goals (SDGs):

- SDG 4 – Quality Education
- SDG 5 – Gender Equality
- SDG 8 – Decent Work and Economic Growth
- SDG 10 – Reduced Inequalities
- SDG 16 – Peace, Justice and Strong Institutions

EOS Solutions promotes a fair, inclusive, and people-centered work environment through:

- Strengthening **human rights protection** and **equal opportunity** via inclusive policies, merit-based recruitment and career development, and focus groups dedicated to Diversity & Inclusion, supported by the **PDR 125 certification** process
- Expanding **continuous learning**, with over **1,000 hours of training** delivered across technical, methodological, and relational skills
- Enhancing **employee engagement** through personalized surveys (e.g., GPTW, certifications), "time-out" conversations between managers and team members, and inclusive digital tools for internal communication

EOS Solutions also promotes inclusive career development, diversity and equity, digital innovation, employee well-being, and accessibility in ICT products. Initiatives include tailored training programs, structured Onboarding, mentorship, certification support, and inclusive recruitment practices. EOS Solutions offers comprehensive welfare programs and modern, collaborative workspaces.

In 2024/2025, EOS launched a series of strategic initiatives to further strengthen integration, training, and employee well-being:

- A **dedicated training plan and budget** to support continuous professional development
- An **enhanced onboarding process** focused on company culture and individual/organizational goals
- **Personalized learning paths** and the introduction of the **Buddy** role to support new hires
- **Quarterly welcome days** to foster cross-site and cross-departmental connections
- Expansion of **recruitment channels** to attract diverse talent
- Initiation of the **Gender Equality Certification** process under Italy's PNRR (D.P.R. 14 October 2022, n. 125)

- **Training sessions for local operators** supporting people with disabilities, in collaboration with voluntary association – Informatica Solidale
- A **PCTO experience** offered to a person with intellectual disability, promoting workplace inclusion
- Two **Health Days** focused on nutrition and postural education, and the launch of a **corporate psychological support service**
- **AIF – Associazione Italiana Formatori Award – Project "Disability & Inclusion"**

These efforts foster a culture of inclusion, engagement, and continuous improvement, reinforcing EOS Solutions' commitment to social responsibility.

Governance

EOS Solutions promotes a governance model rooted in transparency, integrity, and inclusive participation.

Our approach prioritizes customer success and data security, both identified as high-priority topics in our materiality analysis. We have strengthened our cybersecurity infrastructure, internal controls, and employee training, while aligning with global data protection standards.

Our governance objectives are aligned with the following Sustainable Development Goals (SDGs):

- SDG 9 – Industry, Innovation and Infrastructure
- SDG 12 – Responsible Consumption and Production
- SDG 16 – Peace, Justice and Strong Institutions
- SDG 17 – Partnerships for the Goals

EOS Solutions strengthens its governance through:

- Enhanced **digital security**, with investments in privacy, continuous staff training, and a strong data protection culture, supported by the maintenance of **ISO 27001:2024 certification**
- **Organizational development**, including the completion of the **Customer Success *Business Unit*** structure and the launch of new customer support services
- **Customer satisfaction monitoring**, through KPIs focused on continuous improvement and participation in Microsoft's **Inner Circle**, recognizing the positive impact generated

A key element of our governance strategy is the EOS Participation Program, introduced in 2022 to foster economic inclusion and shared responsibility. It includes:

- **Participatory Financial Instruments (SFP):** Granted free of charge to employees with at least three years of service, these instruments provide economic rights linked to company performance, without voting rights.

- **EOS Shareholder Program (ESP):** Reserved for *Board* members and long-serving employees, this program allows eligible participants to purchase shares, with a structured buy-back clause upon exit.

These tools reinforce internal cohesion, recognize human capital as a strategic stakeholder, and integrate value distribution into our long-term sustainability strategy.

EOS Solutions has adopted a **multi-level governance structure** designed to ensure strategic alignment, operational efficiency, and cultural cohesion. The governance framework includes:

- ***Board* of Directors:** Responsible for strategic direction and oversight, including ESG-related policies
- ***Executive Board*:** Integrates strategic and operational leadership through biweekly meetings
- ***Board* of Management (*BoM*):** Monthly meetings with 35 leaders to share financial results and strategic updates
- **Corporate Committees:** ESG, Integrity, Security, Solutions, and Gender Parity (in development)

EOS also promotes internal knowledge sharing and skill development through ***Competence Circles***, organized in partnership with Microsoft, with 80% of technical training delivered internally.

The organizational structure follows a **matrix model**, integrating *Business Units*, *Business Lines*, and *Shared Services* to foster collaboration and efficiency.

Additional governance measures include:

- A whistleblower protection platform for anonymous reporting of unethical behavior
- Integration of anti-corruption principles into our Code of Conduct
- Strengthening supplier relationships through ESG and ethical criteria
- Compliance with political contribution regulations and active membership in Confindustria

ATTILIO **SEMENZATO**
Presidente
EOS Solutions

GÜNTHER **LOBIS**
Fondatore
EOS Solutions

Ai nostri Stakeholder,

siamo lieti di presentare il primo Bilancio di Sostenibilità di EOS Solutions, che testimonia i progressi compiuti e il nostro impegno concreto e responsabile.

Con oltre 500 professionisti in 13 sedi, EOS Solutions è oggi un partner di riferimento di Microsoft nel mondo delle PMI. Insieme a KUMAVISION supportiamo più di 2.500 clienti a livello globale, con l'obiettivo di generare valore per l'ambiente, le persone e la società, sostenuti da una governance solida e trasparente.

Dal 2020 abbiamo avviato un percorso ESG strutturato, che ha portato alla nascita del team EOS-Sustainability, all'adozione di soluzioni Microsoft per la sostenibilità, alla creazione dell'ESG Committee e all'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite.

Dal 2025–26 ci guidano obiettivi concreti e misurabili, in particolare in ambito ambientale, con piena consapevolezza dell'impegno necessario. Anche per gli aspetti sociali e di governance abbiamo fissato traguardi sfidanti, talvolta di natura qualitativa.

Questo report è per noi un documento dinamico: gli obiettivi evolveranno e si concretizzeranno in coerenza con la crescita dell'azienda.

Investiamo in energie rinnovabili, mobilità sostenibile e flessibilità lavorativa per ridurre l'impatto ambientale e migliorare la qualità della vita.

Al centro restano le persone: promuoviamo pari opportunità, formazione continua e benessere, convinti che una comunità aziendale solida si fondi su questi valori.

Rafforziamo costantemente i nostri processi di governance per garantire integrità e responsabilità.

L'integrazione dei principi ESG è parte integrante della nostra identità e orienta le nostre decisioni.

Questo report rappresenta un impegno verso tutti i nostri stakeholder. Insieme acceleriamo l'innovazione e consolidiamo la resilienza, generando valore per l'ambiente, le persone e la società.

Con gratitudine e impegno,

per

EOS Solutions

Günther Lobis

Attilio Semenzato

Struttura del bilancio

Oltre all'*Executive Summary* e alla *Lettera agli Stakeholder*, il presente Bilancio di Sostenibilità contiene 6 capitoli dedicati alle diverse aree tematiche:

- **Capitolo I - Strategia ESG, metodo e analisi dei rischi:**

  Illustrazione delle tappe principali e dell'evoluzione delle strategie di sostenibilità (pag. 13 e seg.).

- **Capitolo II – Profilo aziendale:**

  Presentazione del modello organizzativo e delle politiche adottate (da pag. 20). Gli aspetti di governance, intesi come politiche e strumenti di controllo, saranno invece approfonditi nel capitolo VI.

- **Capitolo III – Analisi di materialità e obiettivi strategici ESG:**

  Metodologia e risultati dell'identificazione delle tematiche materiali (pag. 41 e seg.).

- **Capitolo IV – Ambiente:** area tematica Ambiente (da pag. 99).
- **Capitolo V – Sociale:** area tematica Sociale (da pag. 82).
- **Capitolo VI – Governance:** area tematica G-Governance (da pag. 99).

Gli ultimi tre capitoli sono caratterizzati da un approfondimento iniziale sui temi materiali specifici, e dalla descrizione degli obiettivi e delle azioni

Il Bilancio di Sostenibilità si conclude con **un'appendice** contenente informazioni sugli standard e sulle metriche adottate, l'elenco delle tabelle e un glossario.

Capitolo I - Strategia ESG, metodo e analisi dei rischi

Fonte: Adobe Stock

Premessa

Per EOS Solutions, la sostenibilità non è un obbligo normativo, ma una scelta strategica consapevole. Pur non rientrando tra le imprese obbligate dalla direttiva europea sul reporting di sostenibilità (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD), abbiamo deciso di intraprendere volontariamente un percorso strutturato di reportistica ESG, anticipando le richieste del mercato e degli stakeholder. Questo impegno riflette la nostra visione di lungo periodo: integrare la sostenibilità in tutte le dimensioni aziendali — ambientale, sociale e di governance — per generare valore condiviso e rafforzare la resilienza del nostro modello di business.*

* Il presente testo è stato finalizzato tra ottobre e novembre 2025 e tiene conto, per quanto possibile, dell'evoluzione normativa europea in ambito ESG, in particolare della CSRD e dei relativi standard ESRS.

La sostenibilità come leva strategica ESG

L'integrazione della strategia di sostenibilità nella strategia aziendale complessiva è diventata per noi una priorità sempre più centrale. Il nostro obiettivo era ed è l'integrazione efficace e coerente di tutte le aree dell'organizzazione nel complesso ciclo della sostenibilità.

Abbiamo avviato la definizione della nostra strategia di sostenibilità con una prima analisi delle opportunità e dei rischi, condotta con il supporto del *ESG Committee*. Questo comitato, nato dal team del progetto Microsoft Partner Pledge, è stato istituito alla fine del 2023 con l'obiettivo di rafforzare l'impegno dell'azienda sui temi ambientali, sociali e di governance. Il suo operato si concentra sullo sviluppo e sull'aggiornamento delle politiche aziendali, attraverso l'elaborazione di una strategia di sostenibilità coerente con la visione dell'impresa e l'individuazione di aree di miglioramento, al fine di definire obiettivi concreti e misurabili.

Una componente essenziale dell'attività del *ESG Committee* riguarda l'analisi e la gestione dei rischi legati ai fattori ESG, con particolare attenzione agli impatti reputazionali, operativi e finanziari. Centrale è anche il coinvolgimento degli stakeholder, promosso attraverso una comunicazione trasparente delle iniziative e la raccolta di feedback utili a orientare le scelte future. L'*ESG Committee* è inoltre responsabile della supervisione nella redazione dei report ESG, garantendone l'accuratezza e la diffusione, e si occupa del monitoraggio continuo delle performance, valutando l'efficacia delle azioni intraprese. Prioritaria è anche l'integrazione dei criteri ESG nei processi operativi quotidiani, accompagnata dalla promozione di programmi di formazione e campagne di sensibilizzazione, rivolti sia al personale interno sia agli stakeholder esterni. Infine, l'*ESG Committee* svolge un ruolo di supporto strategico nei confronti del *Board*, offrendo consulenza e contribuendo al costante perfezionamento delle pratiche ESG dell'organizzazione.

Sostenuti dall'analisi condotta insieme al *ESG Committee*, ci siamo interrogati su cosa stessimo già facendo in ambito di sostenibilità, su come il nostro modello di business si relazioni con le sfide ambientali e sociali e su quanto fossimo coinvolti, sia a livello di management che come dipendenti. L'analisi è stata supportata da dati e indicatori chiave.

Abbiamo identificato le aree ESG rilevanti per l'azienda e per i nostri stakeholder, e definito – in linea con le risorse e i tempi disponibili – primi obiettivi concreti. Sulla base dell'analisi e degli obiettivi individuati, abbiamo avviato alcune misure e progetti prioritari, guidati dai dati raccolti e orientati all'impatto, facendo leva su una formazione mirata e su campagne di sensibilizzazione rivolte all'intera azienda e articolate nelle tre dimensioni ESG.

Tra queste, si segnalano la formazione in ambito Microsoft Sustainability Manager - MSM. Questa formazione ci consente di integrare strumenti digitali avanzati per il monitoraggio delle performance ESG e la rendicontazione conforme agli standard internazionali. Inoltre, abbiamo avviato iniziative del reparto HR in ambito sociale e organizzato workshop e corsi online su privacy e sicurezza dei dati, rilevanti per l'area di Governance. Tuttavia, l'impegno e il sostegno della direzione aziendale e il coinvolgimento dei dipendenti a tutti i livelli sono fondamentali. In questo modo, puntiamo ad aumentare la consapevolezza delle questioni ESG e a migliorare la comprensione dell'impatto delle nostre azioni.

Abbiamo inoltre deciso di comunicare in futuro la nostra strategia di sostenibilità e i progressi compiuti in modo trasparente e pubblico su base regolare, intensificando al contempo l'impegno con le parti

interessate, in particolare con i nostri clienti, fornitori e dipendenti, ma anche con il pubblico in generale, a partire dalla pubblicazione del primo Report di sostenibilità.

La nostra roadmap verso un reporting di sostenibilità

2020: il percorso di EOS Solutions verso un reporting di sostenibilità strutturato ha preso avvio con la partnership tra Microsoft e Treedom, a cui abbiamo aderito.

2021: avvio della misurazione

- introduzione della raccolta sistematica dei dati sull'impronta di carbonio tramite la nostra app **Carbon Footprint Calculator - CFP** e l'applicativo **Microsoft Cloud for Sustainability Manager - MSM** .
- calcolo retroattivo dei dati a partire dal 2019, per garantire una base storica solida.

2022: strutturazione interna

- pubblicazione della nostra app CFP su **Microsoft AppSource Store**.
- avvio del progetto interno di sostenibilità, coordinato dal team **EOS-Sostenibilità**.
- definizione di una prima lista di **KPI (Key Performance Indicator)**, inizialmente basata sulle bozze preliminari di EFRAG e successivamente allineata agli ESRS, adottati con il Regolamento Delegato (UE) 2023/2772.
- nomina del Sustainability Manager, con riporto diretto al CEO.

2023: estensione e coinvolgimento

- ampliamento della raccolta dei dati ambientali, includendo:
- pendolarismo delle collaboratrici e dei collaboratori,
- emissioni legate al ciclo di vita delle apparecchiature IT (in particolare laptop),
- beni in leasing.
- implementazione di un **cruscotto per il monitoraggio delle emissioni**.
- avvio di un percorso di formazione interna su **Microsoft Cloud for Sustainability (MSM)**, rivolto a tutta la popolazione aziendale, con particolare coinvolgimento di dirigenti, manager e funzioni chiave.
- creazione del team di consulenza EOS ESG Consulting e l'omonima business line nella *Business Unit* **Controlling & Analytics**, con l'obiettivo di supportare la clientela nell'adozione di MSM, delle App di Eos per la sostenibilità, e di diffondere cultura e misurazioni legate alla sostenibilità.
- avvio di un dialogo ESG regolare con il partner **KUMAVISION**.
- miglioramento dell'accuratezza dei dati di Carbon Footprint, anche attraverso un sondaggio dettagliato sul pendolarismo dei dipendenti.
- istituzione ufficiale dell'***ESG Committee***, con la partecipazione del Founder & CEO, del Presidente del CdA, funzione HR, referenti ESG della *Business Unit* Controlling & Analytics, rappresentanti Sales & Marketing e Implementation

2024: analisi di materialità e obiettivi

- sviluppo dell'analisi di materialità.
- definizione progressiva degli obiettivi ESG e delle azioni prioritarie.
- Intensificazione raccolta dati

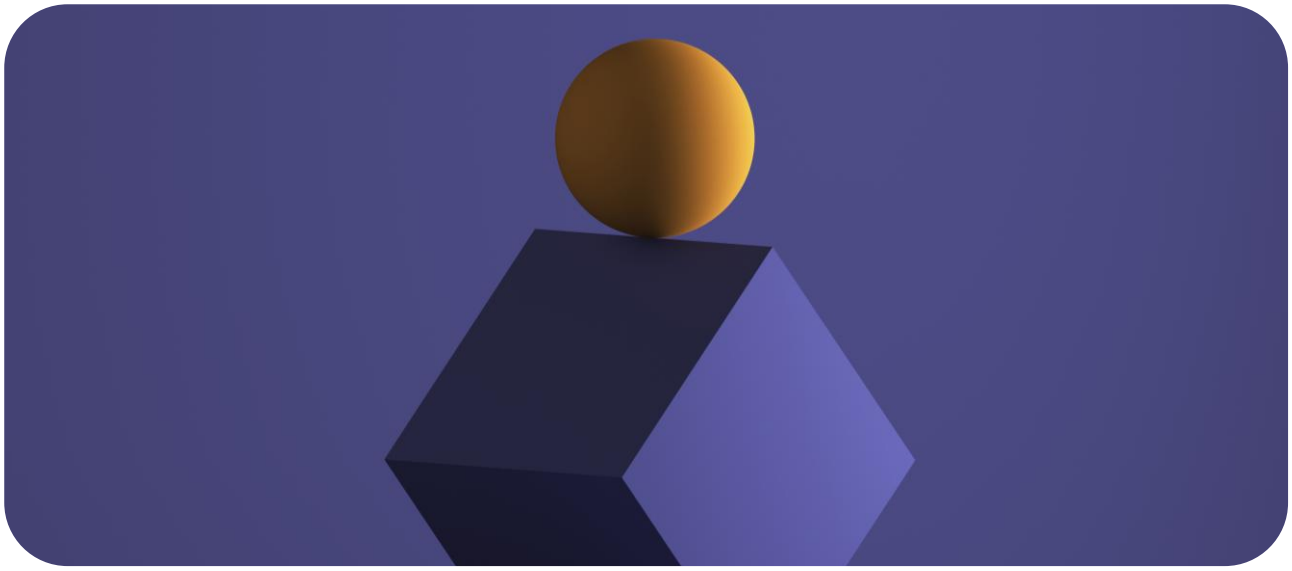
2025: verso la strategia di sostenibilità 2025

- gettate le basi per una **strategia di sostenibilità** che sarà finalizzata e adottata nell'ultimo trimestre 2025.
- definizione di una serie di obiettivi ed azioni che guideranno il nostro impegno in ambito **ambientale, sociale e di governance**.
- tra gli obiettivi già considerati in questa rendicontazione: la definizione di **obiettivi di riduzione delle emissioni di CO_2**.

Questa roadmap rappresenta un percorso in continua evoluzione con l'obiettivo di integrare la sostenibilità in tutte le dimensioni della nostra attività.

* * *

Il presente testo è stato finalizzato tra ottobre e novembre 2025 e riflette, per quanto possibile, l'evoluzione normativa europea in ambito ESG, in particolare in riferimento alla CSRD e agli standard ESRS. EOS Solutions, pur non essendo soggetta a obbligo normativo diretto, ha scelto di aderire volontariamente ai principi base della direttiva, in coerenza con la propria visione strategica.



Microsoft 365 Stock Images, © MS Corp. 1

Due Diligence

Nel 2023 abbiamo avviato un processo strutturato e coerente di Due Diligence* in ambito ESG, seguendo le indicazioni metodologiche previste dalla CSRD. Questo percorso ha rappresentato il primo passo concreto verso l'integrazione sistematica della sostenibilità nei nostri processi decisionali e nella gestione dei rischi aziendali.

Il processo si è sviluppato in più fasi: dalla **long list dei temi materiali,** alla definizione di **impatti, rischi ed opportunità (IRO)**, alla **valutazione degli impatti**, e alla successiva **prioritizzazione**. Tale percorso è descritto nel capitolo III dedicato all'analisi di materialità riportata nel relativo capitolo di questo report, che ne costituisce il riferimento metodologico principale.

Analisi degli impatti ESG ai fini della gestione del rischio

Nel quadro del processo di Due Diligence ESG, EOS Solutions ha introdotto un approccio sistematico per l'identificazione e la gestione degli **impatti negativi**, **effettivi e potenziali**, in ambito ambientale, sociale e di governance. Questo passaggio rappresenta un'estensione naturale dell'analisi dei rischi, in linea con i requisiti della CSRD e con quanto emerso dalla nostra analisi di materialità, che ha coinvolto attivamente stakeholder interni ed esterni.

Il processo è coordinato dall'*ESG Committee*, che raccoglie e analizza i contributi provenienti dai diversi stakeholder e propone azioni e priorità in materia di sostenibilità. La supervisione strategica è garantita

* Il dovere di diligenza (due diligence) è il processo mediante cui le imprese individuano, prevengono, mitigano e rendono conto del modo in cui affrontano gli impatti negativi, effettivi e potenziali, sull'ambiente e sulle persone connessi alla loro attività. Gli impatti comprendono quelli negativi connessi alle operazioni proprie dell'impresa e alla catena del valore a monte e a valle, anche attraverso i suoi prodotti o servizi e i suoi rapporti commerciali. Il dovere di diligenza è un processo continuo che risponde alla strategia e al modello aziendale, alle attività, ai rapporti commerciali, al contesto operativo e in quello dell'approvvigionamento e delle vendite e può essere all'origine di cambiamenti in tutti questi aspetti. La procedura è descritta tra gli strumenti internazionali dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e nelle linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali

dagli organi di governance aziendale, assicurando coerenza con gli obiettivi aziendali e con le normative di riferimento.

Per la prima volta, questo percorso è stato formalizzato attraverso:

- l'introduzione di KPI ESG specifici per il monitoraggio degli impatti;
- l'adozione di un approccio integrato alla valutazione dei rischi, che considera le interconnessioni tra rischi finanziari e non finanziari.

Questa evoluzione ha permesso di consolidare le evidenze presentate nel report e di avviare un monitoraggio sistematico, che sarà aggiornato periodicamente in funzione dell'evoluzione del contesto e delle aspettative dei portatori di interesse. L'obiettivo è garantire una gestione proattiva e responsabile degli impatti negativi ESG, rafforzando la capacità dell'organizzazione di anticipare e mitigare effetti negativi lungo tutta la catena del valore.

L'analisi degli impatti e dei rischi ESG contribuisce alla prima valutazione di materialità orientata alla gestione del rischio. Una trattazione più completa e metodologica del concetto di materialità, inclusiva del coinvolgimento degli stakeholder e degli impatti positivi, è sviluppata nel Capitolo III.

Gestione dei rischi ESG

A partire dalla certificazione **ISO 27001:2024**, ottenuta nel terzo trimestre del 2024, abbiamo deciso di estendere l'approccio di gestione dei rischi informatici e di sicurezza anche alle dimensioni ESG, sfruttando un impianto metodologico già testato e conforme ai principi del miglioramento continuo. Il nostro **Information Security Management System (ISMS)** ci ha fornito strumenti e competenze replicabili:

- metodologie di identificazione, valutazione e trattamento dei rischi;
- meccanismi di monitoraggio e reporting periodico;
- strutture di responsabilità organizzativa chiare e formalizzate.

Il contesto ESG, tuttavia, presenta specificità aggiuntive – come i rischi climatici, legali o reputazionali – che intendiamo integrare nel nostro nuovo framework, con un focus trasversale tra dipartimenti e sotto il coordinamento del *ESG Committee*. Il relativo lavoro di integrazione si dovrebbe concludere tra fine 2025 e inizio 2026.

A partire dal 2024/2025, EOS Solutions parteciperà al **Business & Human Rights Accelerator (BHRA)** promosso dal **UN Global Compact**, con l'obiettivo di rafforzare l'integrazione dei **diritti umani** nel nostro sistema di gestione dei rischi ESG. Questo percorso ci permetterà di ampliare la nostra capacità di identificare e mitigare rischi legati a impatti sociali, lungo tutta la catena di valore.

Il relativo lavoro di integrazione si dovrebbe concludere tra fine 2025 e inizio 2026.

Principali ambiti di rischio ESG identificati

L'analisi svolta ha evidenziato principalmente tre ambiti prioritari:

1. **sicurezza dei dati e privacy**: l'intensificarsi delle minacce globali ha reso necessario avviare nel 2024 un progetto di rafforzamento della sicurezza dei dati. Un traguardo importante è stata l'ottenuta certificazione ISO 27001:2024, che ha posto le basi per un sistema di gestione dei rischi robusto.
2. **attrazione e fidelizzazione dei talenti**: il cambiamento demografico e la maggiore competizione nel mercato del lavoro rendono più costosi il reclutamento e la formazione. Abbiamo risposto con programmi di welfare strutturati, sviluppo personalizzato e politiche attive di Diversity & Inclusion
3. **emissioni di gas serra e consumo energetico**: in particolare legate a viaggi di lavoro, pendolarismo e uso del cloud. Abbiamo avviato investimenti in software per il monitoraggio preciso dei consumi, essenziali per interventi mirati. Inoltre, dal 2023, il nostro team EOS ESG Consulting sviluppa soluzioni per aiutare anche i clienti a migliorare le proprie performance ESG.

Conclusione

Il processo di Due Diligence ESG e la gestione dei rischi illustrati nei capitoli precedenti hanno fornito una base metodologica solida e conforme agli standard CSRD. Il coinvolgimento degli stakeholder e la validazione da parte degli organi di governance hanno garantito la legittimità strategica delle decisioni assunte.

L'integrazione dell'analisi degli impatti negativi e la strutturazione di impatti, rischi e opportunità nelle tabelle IRO hanno migliorato la trasparenza e la tracciabilità del processo. Restano tuttavia aree di miglioramento: la quantificazione dei rischi non è ancora supportata da soglie scientificamente definite e gli indicatori di performance e di rischio (KPI e KRPI) necessitano di ulteriore sviluppo.

Nei prossimi esercizi, l'obiettivo sarà adottare strumenti più analitici e parametrici, in grado di integrare impatti, rischi e opportunità in un framework operativo e misurabile. Questo permetterà di:

- aumentare la capacità di anticipare e mitigare rischi ESG lungo la catena del valore;
- rendere il reporting più rigoroso e affidabile;
- garantire un allineamento concreto con le aspettative normative e degli stakeholder.

EOS Solutions continuerà a investire in questo percorso per trasformare la gestione dei rischi ESG in un fattore di solidità e creazione di valore per l'organizzazione.

Figura 1 – le sedi di EOS Solutions

Il Gruppo e la sua identità

Il nostro posizionamento nel mercato

EOS Solutions è un gruppo operante nel settore dell'Information Technology composto da oltre 500 collaboratori distribuiti su 13 sedi (vedi figura 4). Partner Microsoft leader nel segmento Small Medium Business (SMB), focalizza le proprie competenze sulla famiglia di soluzioni Microsoft Dynamics 365 integrandola con l'intera gamma dei servizi cloud di Microsoft per business intelligence, AI, collaborazione e produttività.

EOS Solutions è un gruppo direttamente controllato dalla proprietà. L'Entity S.p.A., società controllante, non è attiva dal punto di vista operativo, né ha dipendenti.

In Italia, il perimetro operativo del gruppo comprende le seguenti società: EOS Solutions S.p.A. (holding e capogruppo), EOS AG-S.p.A., DOIT80, EOS Online e DGM. Sul piano internazionale, il gruppo è presente negli Stati Uniti tramite EOS Smart Solutions. Tutte le partecipazioni attive sono gestite direttamente da EOS Solutions (aggiornato al 2025).

EOS Solutions è partecipato dal gruppo tedesco KUMAVISION, partner leader per Dynamics 365 in Germania; il gruppo allargato costituisce uno dei più grandi partner Microsoft Dynamics 365 *Business Central* a livello mondiale, con oltre 2.500 clienti, 75.000 utenti, 1000 collaboratori e 29 sedi distribuite tra Italia, Germania, Austria, Svizzera e USA. Dal 2019, storico partner tedesco di EOS, detiene una partecipazione di minoranza in EOS Solutions S.p.A.

Figura 2 – Le società del gruppo

Visione e missione: tecnologia al servizio delle persone

In EOS Solutions crediamo che la trasformazione digitale sia una leva strategica per generare valore duraturo, condiviso e orientato al progresso. La nostra visione – contribuire tramite innovazione digitale al successo dei nostri clienti – guida ogni scelta, ogni progetto e ogni relazione. Mettiamo la tecnologia al servizio delle persone e delle imprese, con soluzioni concrete che semplificano i processi, migliorano le decisioni e accompagnano la crescita.

La nostra missione è guidare le aziende nell'adozione delle Microsoft Business Applications, con competenza, entusiasmo e un approccio orientato all'ascolto e alla personalizzazione. Ci distinguiamo per la vicinanza ai territori e per la specializzazione in soluzioni verticali, elementi che ci permettono di rispondere con efficacia alle esigenze dei diversi settori e di costruire relazioni solide e durature.

Questo approccio ci ha portato a essere riconosciuti come primo publisher mondiale di app per Microsoft Dynamics 365 *Business Central* su AppSource, e a entrare nel Microsoft Business **Applications Inner Circle 2024–2025**, un riconoscimento riservato a meno dell'1% dei partner globali. Tale risultato non rappresenta solo un traguardo tecnico, ma anche la conferma della coerenza tra la nostra visione, la nostra missione e il nostro impegno verso un'innovazione consapevole e responsabile.

I nostri valori: competenza, empatia, innovazione e territorialità

La nostra visione – contribuire al successo dei clienti attraverso l'innovazione digitale – si traduce ogni giorno in comportamenti, scelte e relazioni guidate da valori condivisi. I valori di **competenza, empatia, innovazione e territorialità** rappresentano le fondamenta culturali su cui costruiamo il nostro modo di lavorare, collaborare e crescere.

Questi principi orientano il nostro approccio alla trasformazione digitale: un processo che non riguarda solo la tecnologia, ma soprattutto le persone. Crediamo che il valore duraturo nasca dall'ascolto, dalla capacità di rispondere con soluzioni concrete e dall'impegno nel generare impatti positivi nei territori in cui operiamo.

Competenza

La competenza si riflette nell'attenzione che EOS pone alla formazione delle proprie persone (nel corso di quest'anno, sono state dedicate più di 1000 ore alla formazione soft, tecnica e metodologica). La presenza di figure senior con competenze verticali- specialistiche permette una diffusione di competenze e conoscenze a tutti i livelli e una *Customer Experience* di qualità. I nostri clienti possono fare affidamento su professionisti credibili e competenti. Un'iniziativa particolarmente efficace per diffondere competenza è stata l'introduzione dei *Competence Circle*: in partnership con Microsoft, abbiamo identificato - all'interno della nostra popolazione aziendale - trainer competenti e qualificati che potessero formare tutti i colleghi su specifici moduli del nostro *ERP*. Sono stati organizzati 12 *Competence Circle*, ciascuno su specifici verticali, grazie ai quali sono stati formati più di 100 colleghi junior, middle e senior.

Empatia

In EOS Solutions, il valore delle persone è parte integrante della nostra cultura aziendale. La cura delle relazioni – con collaboratori, clienti e partner – è considerata un elemento essenziale per sostenere la qualità del lavoro e la crescita condivisa. Questo approccio si riflette in iniziative dedicate al benessere interno, alla formazione e alla creazione di occasioni di incontro e collaborazione.

L'empatia e l'intelligenza emotiva sono competenze chiave che promuoviamo attivamente, sia attraverso percorsi formativi specifici per il management, sia come criteri di valutazione nei processi di selezione e sviluppo del personale. In fase di *assessment* per nuove nomine, queste competenze vengono considerate fondamentali per guidare team in modo consapevole e inclusivo.

Per rafforzare lo spirito di squadra e valorizzare la dimensione umana del lavoro, organizziamo regolarmente momenti di condivisione, come celebrazioni mensili dei compleanni nelle sedi, attività di team building e incontri informali. Inoltre, promuoviamo una cultura dell'inclusione e della valorizzazione del talento, attraverso pratiche come l'internal hiring, che permettono a ogni collaboratore di candidarsi liberamente per ruoli in altri reparti, con valutazioni basate su criteri meritocratici.

Innovazione

L'innovazione è un driver fondamentale di EOS che si riflette sia nei prodotti proposti che nella struttura organizzativa. EOS ha, al suo interno, un dipartimento di Ricerca e Sviluppo che ha l'obiettivo primario di sviluppare app e soluzioni sempre aggiornate per i nostri clienti. Ad oggi, infatti, EOS è riconosciuto come 1° *publisher* mondiale di app per *Business Central* su ***Microsoft AppSource Store*** - grazie al lavoro svolto dai colleghi dei laboratori. EOS cerca di anticipare le innovazioni di mercato e di seguirne i principali trend, anche favorendo la creazione di *Business Unit* ad hoc che possano rispondere con prontezza alle esigenze dei clienti.

Ogni anno, EOS organizza un *Hackathon* (competizione tecnologica) per tutti i colleghi che possono partecipare proponendo idee innovative e soluzioni che possano migliorare i processi interni la vita aziendale. Nel 2024 il primo premio è stato attribuito ai colleghi della sede di Padova con un'app chiamata "*Automated Quality Control*".

Territorialità: Radicamento locale come leva di sostenibilità

Per EOS Solutions, la vicinanza ai clienti non è solo una questione di servizio, ma un valore strategico. Le 12 sedi distribuite soprattutto nel nord d'Italia permettono di instaurare relazioni dirette, personali ed empatiche con i clienti, favorendo una comprensione profonda e tempestiva delle loro esigenze.

Questa prossimità territoriale si traduce anche in un beneficio concreto per i collaboratori: la possibilità di effettuare trasferte giornaliere riduce la necessità di lunghi spostamenti, migliorando l'equilibrio tra vita privata e professionale e contribuendo al benessere organizzativo.

La territorialità è inoltre un pilastro della **strategia di sostenibilità** di EOS Solutions. Attraverso la sua presenza capillare, l'azienda:

- promuove **occupazione qualificata** a livello locale, sostenendo lo sviluppo economico delle comunità.
- favorisce ***partnership* regionali**, rafforzando il tessuto imprenditoriale.
- supporta la **digitalizzazione delle PMI**, accelerando l'innovazione delle aziende.
- mantiene una **presenza fisica e culturale** che facilita il dialogo con il territorio e l'ascolto attivo delle sue specificità.

EOS Solutions adotta un modello di crescita radicato nel territorio, generando **valore condiviso e duraturo** per le persone, le imprese e le comunità locali.

Strategia e innovazione

Premessa

Nei paragrafi precedenti abbiamo evidenziato come i valori di competenza, empatia, innovazione e territorialità siano il punto di partenza del nostro approccio. Questi principi non restano astratti: diventano leve strategiche che guidano le decisioni, orientano gli investimenti e sostengono il nostro percorso di trasformazione digitale.

In EOS Solutions, tali valori rappresentano le fondamenta del nostro modo di operare. Non sono semplici principi ispiratori, ma elementi concreti che si riflettono nelle nostre strategie di crescita:

- Penetrazione del mercato, attraverso relazioni solide e competenze distintive.
- Sviluppo del prodotto, grazie all'innovazione continua e alla ricerca.
- Sviluppo del mercato, con una presenza capillare e radicata sul territorio.

EOS Solutions costruisce il proprio futuro su fondamenta solide, dove i valori aziendali si intrecciano con gli obiettivi strategici, generando vantaggio competitivo e creando soluzioni sostenibili per i nostri clienti e per il mercato. Da queste strategie prende forma il nostro modello di business, che si concretizza nell'attuazione della trasformazione digitale: l'adozione di tecnologie, processi e competenze innovative per migliorare l'efficienza operativa e la competitività.

Il riconoscimento come **Microsoft Business Applications Inner Circle 2024–2025** rappresenta una conferma del nostro impegno e della coerenza tra visione, missione e strategia: un risultato che valorizza la qualità del nostro lavoro e la fiducia costruita con clienti e partner.

La trasformazione digitale

Figura 3 – L'offerta digitale

Le sfide di oggi non possono essere affrontate con le tecnologie di ieri. Se un'azienda è rallentata da processi complessi, dati frammentati e decisioni poco tempestive, rischia di perdere competitività. La trasformazione digitale non è più un'opzione, ma una necessità per crescere in un mercato sempre più rapido ed imprevedibile.

EOS Solutions è il partner di fiducia per la *Digital Transformation* guidata dall'Intelligenza Artificiale; aiuta le aziende a trasformare i dati in insight strategici e a diventare più agili, intelligenti e competitive, grazie alle *business application Microsoft Dynamics 365*:

- **automazione Intelligente** – *ERP Business Central* integrato con AI per processi più fluidi e veloci
- **dati in Tempo Reale** – business intelligence avanzata per decisioni più rapide e sicure
- **efficienza Operativa** – riduzione dei costi e ottimizzazione delle risorse con *analytics* predittivi
- **integrazione Totale** – un ecosistema digitale che unisce *ERP, CRM, AI* e *il cloud Microsoft*

Realizziamo progetti di trasformazione digitale basati sulle applicazioni aziendali della famiglia *Microsoft Dynamics 365*, con un focus particolare su Business Central, le applicazioni Sales e Marketing. Offriamo inoltre soluzioni per il *Modern Workplace* con *Microsoft 365*, strumenti di analisi con Power BI, sviluppo low-code con PowerApps e soluzioni per lo *Smart Working* tramite *Microsoft Teams*

- *Business application Microsoft Dynamics 365*: sistemi integrati e flessibili per la gestione dell'azienda:

Le soluzioni *ERP* sono sistemi integrati e flessibili per la gestione dell'azienda. Una soluzione *ERP* ben progettata e implementata, quale *Microsoft Dynamics 365 Business Central* aiuta a gestire in modo intelligente ogni aspetto del business, fornendo ai decisori le informazioni chiave di cui hanno bisogno per gestire l'azienda.

La famiglia di *business solution Microsoft Dynamics 365* va oltre gli *ERP* tradizionali, permettendo di combinare applicazioni per la gestione finanziaria, la gestione delle vendite e delle operations con le applicazioni Office già note agli utenti.

Il software gestionale deve semplificare la gestione IT e consentire all'azienda di usare la tecnologia per **ridurre i costi** e alimentare la **crescita**. Deve poter crescere di pari passo con le esigenze del business. Nel cloud o su server locali, la scelta varia a seconda delle esigenze specifiche delle diverse realtà aziendali. Deve far fare all'azienda un salto in avanti in termini di produttività. Tanto sui PC quanto sui dispositivi mobili. In ufficio come da casa. Collegando persone, processi e sistemi con strumenti di facile utilizzo e sempre più agili, affidabili e realizzabili in tempi brevi. *Microsoft Dynamics 365* offre tutto questo, permettendo di migliorare da subito l'operatività, ottimizzando i processi aziendali e reinventando **la produttività**.

- *Microsoft Dynamics 365 CRM*: la nuova generazione di applicazioni di business intelligenti per il *Customer Engagement*:

Il *CRM* è una risorsa preziosa che può aiutare le aziende a crescere in modo più efficiente, essere più produttiva e identificare le potenziali minacce prima che diventino veri e propri problemi. Microsoft Dynamics 365, che integra le funzionalità di *Microsoft Dynamics 365 CRM*, rappresenta la prossima

generazione di applicazioni di business intelligenti e consente di fare un salto di qualità nella gestione dei rapporti con i clienti.

Dove le idee diventano soluzioni: EOS Hackathon che accende l'innovazione

In EOS Solutions, innovare è un'energia che unisce persone e competenze, trasformando intuizioni in risultati concreti. L'Hackathon annuale è il cuore di questa cultura: un momento in cui colleghi da sedi diverse si incontrano, sperimentano e costruiscono il futuro insieme.

Nel 2024, il progetto vincitore – "Automated Quality Control" del team di Padova – ha mostrato la potenza dell'AI: grazie al riconoscimento immagini in tempo reale e all'integrazione con l'ERP, l'app individua prodotti non conformi e avvisa subito il team qualità. Risultato? Meno sprechi, più efficienza, processi che guardano avanti.

Ma l'Hackathon è molto più di tecnologia:

- Connessione tra persone e competenze.
- Spazio sicuro per osare e crescere.
- Valore condiviso che migliora il lavoro di tutti.

Innovare per EOS significa ascoltare, coinvolgere e dare fiducia. L'Hackathon è il simbolo di un'organizzazione che crede nell'intelligenza collettiva e nella forza delle idee.

Quando le persone si mettono in gioco, il cambiamento è già iniziato.

Impact Story 1 – EOS Hackathon

ESG – Servizi e soluzioni per la gestione della sostenibilità

Nel contesto della **Transizione Ecologica**, le imprese sono sempre più chiamate ad affrontare la sfida della rendicontazione dei loro impatti ambientali e sociali secondo i criteri ESG in conformità con principi EFRAG e standard internazionali, ma ancor piu' per rispondere alle crescenti richieste provenienti dai Clienti, dal sistema finanziario e dalle necessità di Certificazioni. In questo scenario si rendono indispensabili nuovi strumenti digitali e competenze specifiche per affrontare il tema degli impatti e della loro gestione in modo strutturato.

Eos ha dunque deciso di avviare già da qualche anno una **nuova Business Line ESG** dedicata a servizi e soluzioni per **la gestione della sostenibilità**, per offrire il proprio contributo tangibile alle aziende che voglio misurarsi in modo oggettivo e migliorare la propria impronta ambientale, anche seguendo la grande spinta di Microsoft in questo senso. L'ERP **Dynamics 365 Business Central** si è infatti esteso con numerosissime funzionalità dedicate alla gestione ESG quali capacità di **calcolo di impronta carbonica**, misurazioni per **consumi energetici**, **acqua** e **rifiuti**, integrazioni di calcoli ambientali per i **processi produttivi**, gestione di **obiettivi** e **di piani di transizione** per la sostenibilità, diventando uno strumento insostituibile in grado di raccogliere, correlare e interpretare in modo coerente tutti i dati aziendali.

Le principali aree di intervento che Eos mette a disposizione includono:

a) consulenza, formazione e assesment a supporto della redazione del bilancio di sostenibilità;

b) strumenti per calcoli e valutazione degli impatti a supporto della definizione di strategie di mitigazione;

c) applicazioni anche personalizzate per misurazione ed analisi dei dati ESG;

d) applicazioni AI per redazione del Report di Sostenibilità secondo lo standard della Voluntary Disclosure per Small and Medium Enterprise (VSME)

Tra le soluzioni proposte, la piattaforma integrata **EOS Power ESG** rappresenta un acceleratore modulare progettato per supportare le imprese nel monitoraggio, nella gestione e nella rendicontazione dei fattori ESG coniugando la dimensione contabile a quella operativa in modo efficace e semplice. L'adozione di strumenti innovativi come Microsoft Fabric, che include un data lake dedicato ESG, offre inoltre la possibilità di trasformare dati complessi, monitorare le metriche in tempo reale ed anche applicare modelli predittivi per individuare tendenze e simulare scenari. Tutto questo consente di passare da requisiti di sola compliance ad una vera **gestione strutturata della sostenibilità** alla portata di tutti i Clienti.

Il compito di diffondere l'adozione di soluzioni Microsoft per la sostenibilità e' dunque pienamente in linea con l'obiettivo strategico di generare valore per l'ambiente, le persone e la società tramite l'**innovazione tecnologica**, contribuendo a creare un sistema integrato in cui, accanto agli indicatori economici tradizionali, si possano stimare anche gli impatti ESG, in coerenza con la triple bottom line — **profit**, **planet**, **people**.

Struttura organizzativa e cultura aziendale

Figura 4 – Struttura org. di EOS Solutions

La struttura organizzativa è progettata per garantire coerenza tra i processi interni e la strategia aziendale, favorendo flussi informativi chiari e una gestione efficace delle responsabilità. Questo assetto consente di tradurre la visione strategica in azioni operative, assicurando trasparenza, integrità e allineamento agli obiettivi normativi e aziendali.

La struttura organizzativa non è un elemento isolato: si integra profondamente con la cultura aziendale, che ne costituisce il contesto di riferimento. La cultura condivisa orienta i comportamenti, rafforza i valori comuni e sostiene l'evoluzione dell'organizzazione. Da questa base culturale prendono forma le dinamiche operative, che saranno approfondite nei paragrafi successivi.

La nostra cultura aziendale si distingue per un ambiente dinamico e inclusivo, fondato sulla collaborazione, sull'apprendimento continuo e sulla valorizzazione delle persone. Promuoviamo una comunicazione aperta, basata su rispetto e fiducia reciproca, e incoraggiamo l'innovazione come motore del cambiamento. Ogni persona in EOS Solutions è invitata a contribuire con idee nuove e a partecipare attivamente allo sviluppo di soluzioni condivise.

La diversità dei nostri team e la collaborazione con partner internazionali ci permettono di integrare prospettive differenti, generando valore per l'azienda e per i nostri clienti.

Modello di governance

Il presente capitolo descrive la struttura organizzativa di EOS Solutions, articolata in più livelli e funzioni complementari.

Figura 5 – modello di governance

Nella prima parte viene illustrato il sistema di governo dell'organizzazione, con particolare attenzione ai principali organi decisionali e di coordinamento: il *Board*, l'*Executive Board* e il *BoM*.

Segue una descrizione della **struttura organizzativa in senso stretto**, basata su un modello matriciale che integra *Business Unit*, *Business Lines* e *Shared Services*. Questo assetto consente una gestione flessibile e sinergica delle attività operative e strategiche.

Infine, vengono presentate le **funzioni di supporto** che contribuiscono al funzionamento e all'evoluzione dell'organizzazione, tra cui i **comitati aziendali** e i ***Competence Circe***, con riferimento ai rispettivi ambiti di responsabilità e al loro ruolo nel promuovere cultura e innovazione all'interno dell'azienda.

Board – Consiglio di amministrazione

Tabella 1 - Board EOS S.p.A.

Board EOS Spa	2023	2024
Donne	-	-
%	-	-
Uomini	7	7
%	100%	100%
Totale	**7**	**7**

Il *Board* esercita la funzione di indirizzo strategico e di supervisione generale sull'operato della società. Può delegare specifiche attribuzioni a comitati o a uno o più amministratori delegati, mantenendo in ogni caso la responsabilità ultima delle decisioni assunte. La composizione del Consiglio di amministrazione di EOS S.p.A. prevede un numero massimo di sette membri, nominati dall'assemblea degli azionisti con mandato triennale.

Responsabilità e doveri: I membri del *Board* operano con responsabilità fiduciaria nei confronti della società, rispondendo delle decisioni assunte nell'esercizio delle proprie funzioni. Il Consiglio garantisce l'adeguatezza dei sistemi di controllo interno, con particolare attenzione alla supervisione economico-finanziaria, alla revisione dei bilanci e all'adozione di pratiche coerenti con i principi di buona governance aziendale. Inoltre, assume un ruolo centrale nel definire e monitorare le strategie legate alla sostenibilità, assicurando che le politiche aziendali siano in linea con gli obiettivi ESG e rispettino gli impegni assunti verso tutti gli stakeholder.

Executive Board

Tabella 2 – Executive Board

Executive Board EOS Spa	2023	2024
Donna	1	1
%	7%	7%
Uomo	13	13
%	93%	93%
Totale	14	14

L'*Executive Board* è composto dai membri del Consiglio di amministrazione e dai responsabili delle principali unità aziendali. Questa composizione consente di integrare competenze e prospettive diversificate, fondamentali per un processo decisionale informato e strategico. L'inclusione dei leader delle diverse aree operative garantisce che le decisioni tengano conto sia degli obiettivi strategici complessivi sia delle specifiche esigenze e criticità delle singole unità aziendali.

L'*Executive Board* si riunisce con cadenza quindicinale, offrendo un momento strutturato per il confronto e la definizione delle priorità operative. Questa frequenza consente di affrontare tempestivamente le sfide e le opportunità emergenti, assicurando un allineamento coerente tra le diverse funzioni e un'allocazione efficiente delle risorse.

Group	Nominated by	Meeting frequency	Accountability	Members
CEOs & Board of Directors	Shareholders	Monthly	Strategy Budgeting Performance Committee output approval	Günther Lobis Roland Cont Kay Von Wilcken Attilio Semenzato Federico Fiameni Marco Vescovo Roberto Finotti
Executive Board	BoD	Fortnightly	Planning Execution Reporting Compliance	Board of Directors Paolo Pasini Karin Lobis Luca Polenghi Pier Luigi Guidi Fabrizio Comino Lukas Pfeifhofer Andrea Di Ceglie

Grafica 1 – info aggiuntive Board e Ex. Board

Comitati Aziendali

EOS si avvale della competenza di diversi comitati interni, ciascuno con un ruolo specifico a supporto della strategia e governance aziendale:

ESG Committee: è focalizzato sul rispetto e sulla promozione degli obiettivi di sostenibilità. Valuta e monitora le pratiche ambientali, sociali e di governance dell'azienda, assicurandosi che siano in linea con principi di responsabilità e sviluppo.

Gender Parity Committee: in fase di creazione nel 2025

Integrity Committee: questo comitato ha il compito di garantire che l'azienda operi nel rispetto delle linee guida etiche, dei codici di condotta interni e delle normative vigenti. Promuove e monitora una cultura aziendale improntata a trasparenza, onestà e integrità.

Security Committee: responsabile dello sviluppo e del monitoraggio delle strategie di sicurezza, questo comitato tutela la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati aziendali. Verifica che tutte le misure di sicurezza siano aggiornate e adeguate alle minacce e ai requisiti più recenti.

Solutions Committee: il Comitato si concentra sullo sviluppo e sull'ottimizzazione dell'offerta di prodotti e servizi. Analizza le esigenze del mercato, lavora al miglioramento delle soluzioni esistenti e allo sviluppo di proposte innovative per rafforzare la competitività dell'azienda.

Tecnologia e Innovazione

Quando l'innovazione incontra la responsabilità, nascono partnership che fanno la differenza. La cooperazione tra EOS Solutions e Microsoft è molto più di una sinergia tecnologica:

è una storia di collaborazione costruita giorno dopo giorno sull'idea che il progresso digitale possa e debba essere sostenibile.

Grazie alle soluzioni basate su Microsoft 365 Business Central e all'adozione strategica dell'intelligenza artificiale, EOS supporta le imprese nell'integrazione di pratiche ESG nei processi aziendali. Dalla gestione dei dati ambientali alla tracciabilità delle performance sociali e di governance, la tecnologia diventa uno strumento concreto per generare valore lungo tutta la catena.

Questa partnership ci consente di:

- tradurre l'innovazione in azioni misurabili per il pianeta e per le persone;
- offrire soluzioni scalabili e personalizzate, pensate per le PMI;
- anticipare le evoluzioni digitali, grazie all'accesso diretto alla roadmap Microsoft e alla condivisione di good practice globali.

Insieme a Microsoft, EOS Solutions costruisce un ecosistema dove la tecnologia non è solo un mezzo ma un motore di cambiamento positivo. Un impatto reale che si riflette nella competitività delle imprese e nella creazione di valore sostenibile per il futuro.

Impact Story 2 - Tecnologia e Innovazione

Board of Management – *BoM*

Il *BoM*, che funge anche da *Management Committee*, è una componente essenziale della struttura di governance aziendale. È composto dalla Direzione generale e da tutti i responsabili delle diverse unità aziendali, dei servizi condivisi e delle *Business Lines*. Il *BoM* è composto da ventotto persone (nel 2024).

Il *BoM* si riunisce mensilmente per discutere e decidere su varie questioni operative e strategiche. Uno dei principali punti all'ordine del giorno è la presentazione e il commento dei risultati di fatturato e utili dell'azienda. Oltre agli aggiornamenti finanziari, ogni membro ha la possibilità di proporre temi e condividere sviluppi rilevanti nelle rispettive aree. Questo formato aperto incoraggia la partecipazione attiva e garantisce che vengano affrontati argomenti importanti.

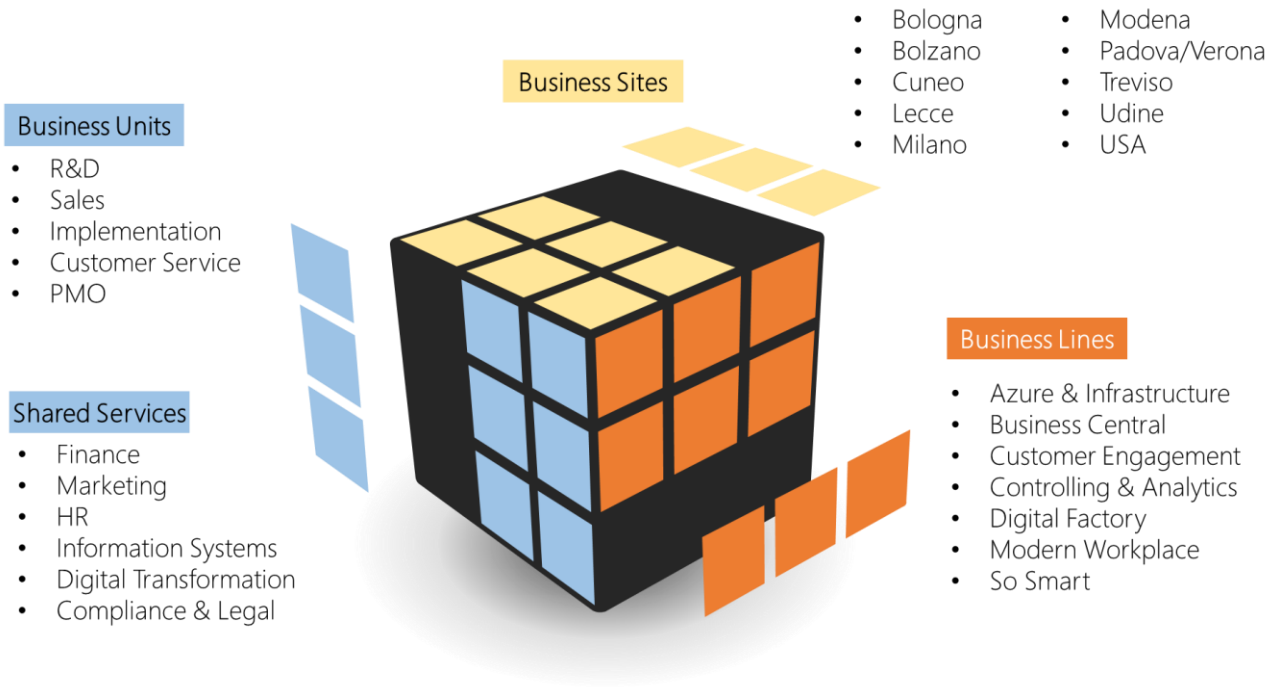
L'obiettivo principale del *BoM* è mantenere tutti i membri di EOS allineati sulle novità e sulla cultura aziendale. Diffondendo le informazioni attraverso i *teamleader*, si assicura che l'intera organizzazione sia informata e coinvolta, contribuendo a una cultura coesa e orientata agli obiettivi comuni.

Competence Circle

In partnership con Microsoft, abbiamo identificato all'interno della nostra popolazione aziendale trainer competenti e qualificati che potessero formare tutti i colleghi su specifici moduli del nostro *ERP*. Sono stati organizzati quattro *Competence Circle*, ciascuno su specifici verticali, grazie ai quali sono stati formati più di cento colleghi. La percentuale di corsi tecnici erogati internamente è pari all'80% e i corsi riguardano competenze tecniche come corsi di *Debug*, *Coding* e *API*, competenze metodologiche come analisi *BPA* e training per project manager operativi, e corsi soft come gestione del tempo, gestione del benessere relazionale e *self-empowerment*.

Struttura organizzativa

EOS Solutions adotta una **struttura organizzativa di tipo matriciale**, articolata in tre categorie principali: ***Business Unit***, ***Business Lines*** e ***Shared Services***. Questo modello consente una gestione flessibile e integrata delle attività, favorendo la collaborazione tra team e l'efficienza operativa.



Grafica 2 - Matrice

Le *Business Unit* rappresentano le aree operative focalizzate su specifici segmenti di mercato o gruppi di clienti, responsabili dell'implementazione delle soluzioni e della gestione diretta dei progetti:

- *Customer Service*: fornisce assistenza ai clienti e si assicura che siano ben supportati dopo l'implementazione delle soluzioni.
- *Implementation*: è responsabile dell'implementazione delle soluzioni informatiche presso i clienti.
- LABS – R&D: si occupa di ricerca e sviluppo di nuove tecnologie e soluzioni innovative.
- PMO – Project Management Office: supervisiona e gestisce tutti i progetti per garantirne la realizzazione nei tempi e nei budget previsti.
- Sales Department: il team di vendita è responsabile della promozione dei servizi e della creazione di relazioni con i clienti.

Le *Business Lines* sono dedicate allo sviluppo di soluzioni verticali e innovative, in risposta alle esigenze specifiche dei settori industriali serviti:

- *BL AMW - Azure & Modern Workplace*: si concentra su soluzioni cloud, in particolare Microsoft Azure, e soluzioni per il modern workplace.

- *BL BC - Business Central*: specializzata nell'implementazione e personalizzazione di Microsoft Dynamics 365 Business Central.
- *BL C&A - Controlling & Analytics*: focus sull'analisi dei dati aziendali e sulle soluzioni di controlling.
- *BL CE - Customer Engagement*: offre soluzioni per migliorare il coinvolgimento e la gestione clienti.
- *BL Digital Factory*: si concentra sulla trasformazione digitale dei processi produttivi e aziendali.
- *BL ESG*: la Business Line ESG supporta le aziende nell'integrare responsabilità sociale, buona governance e attenzione agli impatti ambientali nei loro processi.
- BL So Smart: questa Business Line fornisce soluzioni IT intelligenti sfruttando tecnologie innovative.

Gli *Shared Services* forniscono supporto trasversale a tutta l'organizzazione, garantendo coerenza, qualità e continuità nei processi aziendali (es. HR, Finance, Marketing, IT, Legal & Compliance, *Customer Service*, PMO):

- *Compliance & Legal*: lavora per la gestione degli aspetti legali e di conformità delle attività dell'azienda.
- *DT – Digital Transformation*: supporta le iniziative di trasformazione digitale, sia internamente che nei progetti dei clienti.
- *Finance*: responsabile della gestione finanziaria, compresa la contabilità e il bilancio.
- *HR - Human Resources*: gestisce le assunzioni, lo sviluppo dei dipendenti e tutti gli altri aspetti delle risorse umane.
- *IS – Information Systems*: gestisce i sistemi informatici interni e ne garantisce la sicurezza e la disponibilità.
- *Marketing*: si occupa della comunicazione esterna e della strategia del marchio.

Questa struttura di tripartizione matriciale riflette la visione strategica di EOS, promuovendo una cultura orientata alla collaborazione, all'innovazione e alla prossimità al cliente.

Linee di comunicazione

La strategia aziendale, definita dal Board, viene condivisa regolarmente all'interno dell'Executive Board e con il Board of Management (BoM) attraverso meeting mensili strutturati. A valle di questi incontri, i Manager trasmettono le linee guida ai teamleader e a tutta la popolazione aziendale tramite riunioni settimanali o mensili, garantendo una diffusione capillare e coerente delle informazioni strategiche. Questa strategia generale è strettamente integrata con quella sviluppata dalla funzione HR, rafforzando la comunicazione interna e l'allineamento organizzativo. Un ulteriore canale di dialogo strategico è rappresentato dai colloqui "time-out" tra responsabile e collaboratore, che favoriscono la comprensione e l'interiorizzazione delle priorità aziendali.

Per promuovere una comunicazione efficace a tutti i livelli, *Manager* e *teamleader* partecipano regolarmente a percorsi di formazione e coaching dedicati. Inoltre, strumenti di ascolto attivo come la survey di *Great Place to Work*, personalizzata con domande aperte, permettono di raccogliere *feedback* e insight direttamente dai collaboratori. Lo scorso anno sono stati organizzati due focus group

Strategia che ascolta: quando le persone diventano protagoniste

In EOS Solutions, la strategia non è un documento da leggere, è un percorso che si costruisce insieme. Lo dimostra un'esperienza concreta e potente: i focus group dedicati alla popolazione femminile. Da semplici momenti di ascolto sono nate proposte reali, che hanno portato a rivedere processi interni legati alla crescita professionale.

Questa iniziativa ha acceso una scintilla: la strategia può essere bidirezionale, generando valore anche dal basso verso l'alto.

L'ascolto attivo diventa leva di innovazione, trasformando il feedback in azione.

La partecipazione consapevole rafforza il senso di appartenenza e rende le persone protagoniste del cambiamento.

Attraverso strumenti digitali inclusivi, spazi di confronto e percorsi di formazione, EOS ha creato un ambiente dove la strategia non si comunica soltanto: si vive, si discute, si migliora.

Perché quando si ascolta davvero, ogni voce può diventare visione.

Impact Story 3 – Strategia

dedicati alla popolazione femminile, con l'obiettivo di raccogliere proposte concrete per migliorare le opportunità di crescita professionale.

A livello operativo, le riunioni periodiche di reparto favoriscono il confronto diretto su tematiche legate alla collaborazione e all'organizzazione del lavoro. In parallelo, il processo annuale di raccolta dei fabbisogni formativi, coordinato tra *HR* e *Manager*, rappresenta un ulteriore momento di dialogo strategico e miglioramento dei flussi interfunzionali.

Workshop tematici con il management completano il quadro, offrendo occasioni di co-progettazione su strategie di *retention* e valorizzazione delle persone, con l'obiettivo di promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, efficace e orientato alla crescita.

La comunicazione aziendale si avvale di strumenti digitali dedicati, che facilitano la condivisione tempestiva e trasparente delle informazioni:

- **intranet aziendale – Microsoft Viva**: punto di accesso centralizzato per documenti ufficiali, aggiornamenti strategici, policy interne e news aziendali.
- **piattaforme di collaborazione – Microsoft Teams, SharePoint, Viva**: utilizzate quotidianamente per il lavoro in team, la gestione di progetti trasversali e la condivisione strutturata dei contenuti.
- ***newsletter* interne**: inviate periodicamente per informare i collaboratori su iniziative aziendali, risultati raggiunti, eventi formativi e novità HR.
- ***survey* e sondaggi digitali**: strumenti come Microsoft Forms o GPTW vengono impiegati per raccogliere feedback in tempo reale, monitorare il clima aziendale e valutare l'efficacia delle iniziative.
- **calendari condivisi e spazi digitali di progetto**: favoriscono la pianificazione efficiente delle attività e una comunicazione trasparente tra reparti e livelli gerarchici.

Gli annunci più rilevanti, come la relazione semestrale sul bilancio, vengono comunicati attraverso riunioni su Teams aperte a tutti i dipendenti, a conferma dell'impegno verso una comunicazione inclusiva e partecipativa.

Certificazioni e riconoscimenti

Grafica 3 – Riconoscimenti (versione 2025)

EOS Solutions è **Microsoft Solutions Partner** in diverse aree: *ERP* e CRM, AI e innovazione digitale, Modern Workplace e infrastruttura cloud. Questo riconoscimento conferma la competenza del gruppo su tutta la tecnologia Microsoft, dalla Power Platform ad Azure, fino a Dynamics 365.

EOS Solutions è stata inclusa undici volte nel **Microsoft Dynamics Inner Circle**, un gruppo ristretto di partner selezionati a livello globale (situazione al 2025). Questo risultato è legato a performance di vendita solide, soluzioni digitali efficaci, collaborazione diretta con Microsoft e impatto concreto su AI e digitalizzazione.

Nel 2020, EOS Solutions ha ricevuto il **Microsoft Italia Partner Award** come miglior partner per le PMI. Il premio evidenzia la capacità di supportare le piccole e medie imprese, l'uso efficace di Dynamics 365 e l'impegno verso l'innovazione nel mercato italiano.

Il gruppo ha ottenuto anche la certificazione "**Advanced Specialization**" in gestione delle PMI, che conferma la capacità di implementare soluzioni *ERP* e CRM su misura, l'esperienza con Dynamics 365 *Business Central* e la crescita nell'adozione delle soluzioni cloud.

EOS Solutions è il **primo publisher** al mondo di app per Dynamics 365 *Business Central* su **Microsoft AppSource**. Con oltre 100 app certificate, offre soluzioni per settori come produzione, distribuzione e servizi professionali, automazione dei processi aziendali, integrazione con SharePoint, Teams e sistemi documentali, oltre ad app dedicate a sostenibilità in senso stretto, sicurezza, logistica e contabilità.

EOS Solutions è certificata **Great Place to Work®**, grazie al feedback diretto dei collaboratori e alla qualità dell'ambiente di lavoro. Questo riconoscimento riflette una cultura basata su fiducia, rispetto e collaborazione, attenzione al benessere delle persone e attrattività come datore di lavoro nel settore ICT.

Questi risultati mostrano l'impegno continuo di EOS Solutions verso la qualità tecnologica, l'attenzione al cliente, la valorizzazione delle persone e l'innovazione.

EOS FoodSuite: quando la sostenibilità incontra il gusto dell'innovazione

Nel mondo agroalimentare, ogni decisione ha un sapore speciale. Con EOS FoodSuite, EOS Solutions porta la sostenibilità direttamente nel cuore delle imprese del food, con un'applicazione smart che trasforma i dati in azioni concrete.

Basata su Microsoft Dynamics 365 Business Central, EOS FoodSuite è pensata per aiutare le aziende a:

ridurre gli sprechi, grazie a una gestione intelligente di magazzino e produzione.
rendere la filiera trasparente, dal campo alla tavola.
ottimizzare risorse e processi, con analisi avanzate e automazioni su misura.
raccogliere e rendicontare dati ESG, in modo semplice e affidabile.

Ma non è solo questione di tecnologia: EOS FoodSuite è uno strumento che accompagna le imprese verso scelte più consapevoli, rafforzando il loro impegno ambientale e sociale. I team EOS lo implementano direttamente presso i clienti, adattandolo alle loro esigenze e obiettivi.

Perché innovare nel food non significa solo essere più efficienti: significa nutrire il futuro, con responsabilità, intelligenza e un pizzico di visione.

Impact Story 4 - EOS FoodSuite

Adesione a UN Global Compact

Nel corso del 2024, EOS Solutions ha formalizzato la propria *membership* al **Global Compact** delle Nazioni Unite, assumendo un impegno strutturato e verificabile al rispetto dei 10 Principi fondamentali in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione. Tale adesione rappresenta un passo significativo nel percorso dell'organizzazione verso una gestione etica e responsabile.

Tabella 3 - UN Global Compact: 10 principi

Diritti Umani
1. Sostenere e rispettare la protezione dei diritti umani proclamati a livello internazionale
2. Assicurarsi di non essere complici di abusi dei diritti umani
Lavoro
3. Sostenere la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva
4. Eliminare il lavoro forzato e obbligatorio
5. Abolire il lavoro minorile
6. Eliminare la discriminazione in materia di impiego e professione
Ambient
7. Adottare un approccio precauzionale verso le sfide ambientali
8. Promuovere una maggiore responsabilità ambientale
9. Favorire lo sviluppo e la diffusione di tecnologie sostenibili
Anticorruzione
10. Contrastare la corruzione in tutte le sue forme, comprese estorsione e concussione

In linea con i requisiti del *Communication on Progress* (*CoP*) del Global Compact, EOS Solutions ha integrato i dieci principi fondamentali all'interno della propria **strategia di sostenibilità**, rafforzando il proprio e continuo impegno per una gestione aziendale responsabile. Questa integrazione si traduce in obiettivi e azioni concrete e misurabili, che contribuiscono attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*SDGs*) dell'Agenda 2030. Tali obiettivi ed azioni sono rendicontati all'interno di questo stesso report ESG, garantendo trasparenza e coerenza nel monitoraggio dei progressi e nella comunicazione verso gli stakeholder.

Come già illustrato nel capitolo dedicato ai servizi e alle soluzioni per la gestione degli impatti ambientali, sociali e di governance, EOS Solutions – in qualità di azienda *ICT* – contribuisce anche attraverso lo sviluppo di strumenti digitali e piattaforme innovative a supporto della transizione delle imprese verso modelli più responsabili e orientati al futuro.

In questo contesto, tra i principi del Global Compact, particolare attenzione viene riservata anche al Principio 9, che promuove la divulgazione di tecnologie e soluzioni a favore della tutela ambientale e dell'innovazione consapevole. L'impegno di EOS Solutions nella diffusione e sviluppo di prodotti dedicati alla sostenibilità, come la nuova **app EED** e la piattaforma **EOS Power ESG** tramite la Business Line dedicata, testimoniano la volontà di integrare criteri ambientali, sociali e di governance nei processi aziendali e di offrire un contributo concreto alla trasformazione digitale e responsabile del tessuto economico.

Tabella 4 – UNGC membership

UN Global Compact Membership	2023	2024
UN Global Compact Membership	–	partecipante

Capitolo III – Analisi di materialità e obiettivi strategici ESG

Introduzione

L'analisi di materialità, avviata per la prima volta nel gennaio 2023, costituisce un elemento strategico del presente Rapporto ESG, in quanto consente di identificare e valutare i temi ambientali, sociali e di governance più rilevanti per EOS Solutions, in relazione al proprio modello di business, alla catena del valore e al contesto operativo.

Il processo è stato condotto in conformità con gli standard internazionali di rendicontazione, in particolare con i framework GRI (Global Reporting Initiative) e ESRS, e si è basato su un approccio metodologico integrato, che ha incluso:

- **analisi della catena di valore** – Presentazione della catena di valore aziendale, corredata da una tabella estesa che illustra fasi, attori e attività principali, con evidenza dei punti di potenziale impatto.
- **coinvolgimento degli stakeholder** – Illustrazione delle modalità di identificazione e classificazione degli stakeholder, con tabella riepilogativa dei principali gruppi e delle metodologie di coinvolgimento adottate. Include la sintesi delle interviste realizzate con 10 rappresentanti di stakeholder selezionati.
- **identificazione degli IRO (impatti, rischi e opportunità)** – Descrizione del metodo utilizzato per individuare gli impatti diretti, indiretti, potenziali e attuali, lungo l'intero ciclo di vita delle attività e dei prodotti.
- **Valutazione e selezione dei temi materiali** – Descrizione del processo di valutazione della rilevanza e dell'intensità dei temi, basato su assesment interno, benchmarking di settore e contributi degli stakeholder. La sezione si conclude con la selezione finale dei temi materiali.

L'approccio seguito mira a garantire trasparenza, tracciabilità metodologica e coerenza con le principali linee guida internazionali in materia di rendicontazione di sostenibilità.

L'obiettivo dell'analisi è quindi la definizione delle priorità ESG che orientano le strategie aziendali e le azioni di miglioramento continuo, contribuendo alla generazione di valore nel medio-lungo periodo in termini di competitività, efficienza operativa, reputazione e capacità di attrarre talenti e investimenti.

Solidità del processo, limiti e prospettive di miglioramento

Il processo di analisi è stato condotto in modo strutturato e approfondito, con una validazione finale da parte del Consiglio di amministrazione che ne ha rafforzato la legittimazione strategica.

Sono tuttavia emerse alcune aree di miglioramento, in particolare nella **quantificazione dei rischi**: in alcuni casi, come ad esempio, il rischio di mercato, la valutazione sta progredendo verso standard di maggiore rigore scientifico, con l'impegno a definire soglie di rischio in modo analitico e parametrico.

Questo rappresenta un ambito prioritario su cui intervenire nei prossimi esercizi, con l'obiettivo di rendere il processo sempre più trasparente, robusto e misurabile.

Analisi ESG lungo la catena di valore

La catena di valore rappresenta l'insieme delle attività che un'organizzazione svolge per progettare, produrre, distribuire e supportare i propri prodotti o servizi. In un contesto ESG, analizzare la catena di valore significa andare oltre la semplice efficienza economica, per comprendere dove e come si generano impatti ambientali, sociali ed etici lungo tutto il ciclo di vita delle soluzioni offerte.

Questa analisi riveste un ruolo importante nell'identificazione dei rischi ESG associati ai fornitori, ai processi interni e alle relazioni con clienti ed altri stakeholders. Al tempo stesso, consente di valorizzare le opportunità di miglioramento continuo e innovazione, promuovendo trasparenza e responsabilità in ogni fase del business.

Un approccio ESG efficace richiede un monitoraggio continuo e un impegno proattivo lungo tutta la catena di valore. Dall'upstream al downstream, ogni fase offre opportunità per ridurre gli impatti negativi, valorizzare quelli positivi e contribuire a uno sviluppo più equo, inclusivo e responsabile. Questa visione integrata è fondamentale per costruire strategie di crescita solide e credibili.

La suddivisione della catena del valore in tre fasi – Upstream, Operations e Downstream – permette di mappare in modo più sistematico gli attori coinvolti e gli impatti generati, facilitando il monitoraggio e l'integrazione delle tematiche ESG nelle decisioni aziendali. Questo approccio contribuisce ad allineare le strategie aziendali agli obiettivi globali di sviluppo sostenibile e alle aspettative del mercato.

Upstream – Fattori ESG nella fase di approvvigionamento

Nella fase upstream, l'attenzione si concentra sugli attori che forniscono risorse, tecnologie e infrastrutture fondamentali per lo sviluppo e il funzionamento delle soluzioni software. L'analisi ESG consente di valutare in modo sistematico gli impatti generati da questi fornitori, sia in termini ambientali, sia sociali, sia etici. Questa mappatura è essenziale per identificare potenziali criticità e promuovere pratiche responsabili fin dalle prime fasi della catena di valore.

Tabella 5 - Catena di valore upstream

Upstream					
Dove?	**Chi?**	**Cosa?**	**Impatti ambientali**	**impatti sociale**	**impatti etici e di governance**
Upstream	***Investitori e azionisti***	Gli azionisti forniscono il capitale finanziario all'azienda, sostenendo lo sviluppo, la ricerca e le operazioni strategiche. Influenzano le scelte strategiche e finanziarie dell'azienda attraverso la governance societaria.	Promuovere pratiche sostenibili, come l'uso di energie rinnovabili o il miglioramento dell'efficienza energetica. Incentivare lo sviluppo e l'adozione di soluzioni software a basso impatto ambientale (es. cloud sostenibili).	Influenza sulle politiche di welfare, inclusione e sviluppo del capitale umano; attenzione alla reputazione sociale dell'impresa.	Definizione delle priorità ESG; pressione su trasparenza, compliance e gestione dei rischi; influenza sulla cultura etica e sulla responsabilità sociale d'impresa.
Upstream	***Fornitori***	Aziende o individui che forniscono risorse essenziali come strumenti, infrastrutture (inclusi servizi cloud), licenze software e altre tecnologie fondamentali, anche di supporto, per lo sviluppo, la gestione e il funzionamento delle soluzioni software di EOS.	Impatti ambientali legati alla produzione e al ciclo di vita delle tecnologie fornite; consumo energetico dei servizi cloud e infrastrutture.	Condizioni di lavoro nella filiera tecnologica; accesso equo alle opportunità di collaborazione; impatto sulla formazione e aggiornamento del personale EOS.	Responsabilità nella selezione e valutazione dei fornitori; conformità alle policy aziendali e normative; rischio di pratiche scorrette o non etiche nella supply chain.
Upstream	***Microsoft***	Fornitore strategico di soluzioni software e infrastrutture cloud utilizzate da EOS Solutions.	Impatti ambientali legati ai data center, al consumo energetico delle infrastrutture cloud e alla gestione delle risorse digitali.	Influenza sulle modalità di lavoro e sulle competenze richieste all'interno di EOS Solutions, con impatto su formazione continua, aggiornamento professionale e adattamento ai cambiamenti tecnologici imposti dal fornitore.	Dipendenza da un singolo fornitore con impatto su sostenibilità, sicurezza, conformità e qualità dei servizi; necessità di trasparenza contrattuale, rispetto delle normative internazionali e monitoraggio delle pratiche aziendali.
Upstream	***Partner Network***	Aziende partner che collaborano con EOS Solutions per lo sviluppo di prodotti e servizi attraverso alleanze strategiche e cooperazioni tecnologiche.	Emissioni di gas serra dovute al consumo energetico dei data center utilizzati in outsourcing; emissioni derivanti dalla produzione e smaltimento di hardware; emissioni indirette legate alle attività generali dei fornitori (viaggi d'affari, consumo energetico degli uffici, processi di produzione, estrazione di materie prime)	Condizioni di lavoro nella filiera tecnologica; accesso equo alle opportunità di collaborazione; impatto sulla formazione e aggiornamento del personale EOS.	Sinergie che possono aumentare l'innovazione sostenibile. Rischi legati all'allineamento etico e ambientale con i partner coinvolti.

Operations – Fattori ESG nei processi aziendali

La fase operations riguarda le attività interne di EOS Solutions, dove si concretizzano le scelte strategiche e operative. Qui l'approccio ESG permette di individuare rischi e opportunità legati alla gestione delle risorse, all'efficienza energetica, al benessere dei dipendenti e alla governance aziendale. Integrare le tematiche di sostenibilità nei processi operativi significa promuovere trasparenza, innovazione responsabile e una cultura aziendale orientata all'etica e alla compliance.

Tabella 6 - Catena di valore operations

Operations					
Dove?	**Chi?**	**Cosa?**	**Impatti ambientali**	**impatti sociale**	**impatti etici e di governance**
Operations	***sviluppatori e consulenti, project manager***	Progettazione, sviluppo e implementazione di soluzioni software personalizzate per clienti, inclusa la gestione dei progetti.	Emissioni di gas serra da energia negli uffici, mobilità aziendale e pendolarismo.	Carichi di lavoro elevati, necessità di work-life balance, formazione tecnica continua, retention dei talenti, inclusione nei team di progetto.	Responsabilità nella gestione dei dati e delle soluzioni fornite; rischio di pratiche scorrette nei rapporti con clienti; necessità di trasparenza nei processi e nei contratti; canali di segnalazione attivi.
Operations	***Team IS***	Gestione, aggiornamento e sicurezza dell'infrastruttura IT interna (server, reti, dispositivi) a supporto delle attività aziendali.	Consumo energetico dei server e sistemi di raffreddamento; impatto ambientale dei dispositivi IT; mobilità per interventi tecnici.	Stress da reperibilità, formazione su cybersecurity, inclusione nei processi decisionali IT.	Protezione dei dati, sicurezza informatica, conformità normativa, trasparenza nella gestione delle infrastrutture.
Operations	***Competence Circle***	Gruppi interni di esperti tecnici dedicati alla diffusione del know-how e al miglioramento continuo dei processi e delle competenze aziendali.	Impatto ambientale trascurabile diretto; potenziale contributo indiretto alla sostenibilità tramite supporto a soluzioni e pratiche più efficienti.	Valorizzazione delle competenze, inclusione professionale, motivazione e benessere organizzativo.	Promozione della trasparenza, riduzione della dipendenza da singoli esperti, supporto alle decisioni strategiche.

Downstream – Fattori ESG nell'utilizzo e nella relazione con gli stakeholder

La fase downstream della catena di valore si riferisce all'utilizzo delle soluzioni software da parte dei clienti ed utenti finali e agli impatti generati nella relazione con diversi altri stakeholder, come partner di distribuzione e rivenditori, l'analisi ESG aiuta a comprendere come le scelte aziendali influenzino la società, l'ambiente e la reputazione dell'impresa. Promuovere pratiche responsabili nella comunicazione, garantire l'accessibilità dei prodotti e gestire in modo etico i dati sono elementi chiave per costruire fiducia e generare valore condiviso.

Tabella 7 - Catena di valore downstream

Downstream					
Dove?	**Chi?**	**Cosa?**	**Impatti ambientali**	**impatti sociale**	**impatti etici e di governance**
Downstream	***Clienti***	Utilizzano i prodotti e servizi sviluppati da EOS Solutions per la digitalizzazione dei processi aziendali.	Emissioni indirette legate al consumo energetico delle soluzioni software.	Contributo alla trasformazione digitale; accessibilità e inclusività delle soluzioni.	Responsabilità contrattuale e tecnica; trasparenza, protezione dei dati, conformità normativa.
Downstream	***Utenti finali***	Fruiscono quotidianamente delle soluzioni implementate da EOS nei loro contesti lavorativi.	Consumo energetico dei dispositivi; impatto indiretto da traffico dati e uso di infrastrutture digitali.	Esperienza d'uso, usabilità, sicurezza digitale e protezione della privacy.	Uso responsabile delle soluzioni; rispetto delle policy aziendali e normative; sensibilizzazione su cybersecurity e protezione dei dati.
Downstream	***Partner di distribuzione e rivenditori***	Promuovono e vendono le soluzioni EOS sul mercato, interfacciandosi con clienti e utenti finali.	Emissioni indirette da attività promozionali, mobilità commerciale e materiali di marketing.	Formazione continua, supporto tecnico e commerciale, promozione responsabile delle soluzioni.	Responsabilità nella comunicazione e nella gestione del cliente; rispetto delle policy etiche aziendali; prevenzione di pratiche scorrette; monitoraggio della condotta commerciale.
Downstream	***Comunità e società civile***	Beneficiano indirettamente dei progetti digitali sviluppati in ambito pubblico e sociale.	Digitalizzazione sostenibile: riduzione dell'uso di carta, ottimizzazione delle risorse.	Accesso equo ai servizi digitali.	Necessità di inclusione nei processi di innovazione e co-progettazione

Relazione tra attori e stakeholder

Gli attori della catena del valore rappresentano i soggetti direttamente coinvolti nelle fasi operative – come fornitori, partner logistici, distributori e clienti – che contribuiscono alla progettazione, produzione e distribuzione dei prodotti o servizi. Nel contesto ESG, questi attori costituiscono una parte degli stakeholder, un concetto più ampio che include anche tutti i soggetti che, pur non partecipando direttamente ai processi, sono influenzati dalle attività aziendali o hanno un interesse verso di esse, come comunità locali, autorità di regolamentazione, investitori e società civile.

Questa distinzione è fondamentale per garantire un'analisi completa degli impatti e delle responsabilità lungo la catena del valore, favorendo trasparenza e allineamento alle aspettative globali di sviluppo sostenibile. Per questo motivo, nella sezione successiva viene descritto il processo di stakeholder engagement, che ha permesso di raccogliere prospettive, aspettative e criticità da parte dei diversi gruppi di stakeholder, integrando tali evidenze nell'analisi ESG e nella segmentazione della catena del valore.

Coinvolgimento degli stakeholder: fondamento dell'analisi ESG

Mappatura e classificazione dei gruppi

Grafica 4 - Mappatura e classificazione dei gruppi di stakeholder

La comprensione degli impatti ESG generati dalle attività aziendali richiede un ascolto attento e strutturato degli stakeholder. Per questo motivo è stato avviato un processo di **stakeholder engagement** finalizzato a raccogliere prospettive, aspettative e criticità percepite da coloro che interagiscono direttamente o indirettamente con l'organizzazione.

Sono stati individuati **sei principali gruppi di stakeholder**, selezionati in base alla natura del rapporto con l'azienda e alla rilevanza potenziale in termini di impatti ambientali, sociali e di governance.

Il coinvolgimento è stato realizzato attraverso una pluralità di strumenti, tra cui interviste qualitative strutturate condotte su un campione rappresentativo di stakeholder, analisi documentale e consultazione di fonti secondarie, nonché l'esame di dati interni e informazioni derivanti da interazioni pregresse.

Questo approccio ha consentito di coniugare profondità qualitativa e ampiezza di copertura, garantendo solidità metodologica e coerenza nell'identificazione degli impatti ESG. Parallelamente, sono stati attivati diversi canali per favorire un dialogo continuativo e strutturato nel tempo con gli stakeholder.

Tra questi si annoverano, fra gli altri, i colloqui di sviluppo e valutazione con i dipendenti, le riunioni e gli aggiornamenti aziendali periodici o la partecipazione a eventi aziendali e momenti di confronto informale.

Pur non affrontando sempre in modo esplicito tutti i temi di materialità, queste interazioni hanno fornito contributi informativi preziosi per la comprensione delle priorità e delle sensibilità degli stakeholder.

Tali evidenze sono state considerate indirettamente nell'ambito dell'analisi di materialità e hanno costituito una base solida per la segmentazione della catena del valore ESG in Upstream, Operations e Downstream.

Grafica 5 – Metodi di coinvolgimento

Interviste qualitative agli stakeholder

Nel quadro del processo di stakeholder engagement, EOS Solutions ha condotto un ciclo di **interviste qualitative strutturate** con un campione selezionato di **dieci stakeholder**, scelti in funzione della natura del rapporto con l'organizzazione e della rilevanza potenziale in termini di impatti ESG.
Il campione ha incluso soggetti eterogenei, tra cui:

- istituto bancario,
- clienti,
- fornitori,
- esperti interni ed esterni,
- partner tecnologici.

Ogni intervista, della durata di circa un'ora, è stata finalizzata all'approfondimento dei principali **temi ESG rilevanti** per l'organizzazione. I partecipanti sono stati invitati a condividere le proprie **percezioni**, **aspettative**, e valutazioni in merito a **rischi e opportunità** legati alla sostenibilità.

Al termine del colloquio, è stato richiesto a ciascun intervistato di attribuire un **livello di priorità** ai temi emersi, secondo una scala predefinita. I risultati complessivi, sia in termini di **impatto ambientale e sociale**, sia in termini di **rilevanza finanziaria**, sono stati integrati nel processo di **valutazione di materialità**, contribuendo in modo significativo alla definizione delle **priorità strategiche** dell'organizzazione.

Grafica 6 – Votazione stakeholder

Valutazione e selezione dei temi materiali

Il percorso metodologico si articola in tre passaggi principali:

Analisi del contesto (1)

EOS Solutions ha condotto un'analisi approfondita del contesto interno ed esterno, considerando i principali driver normativi, tecnologici, di mercato e ambientali. Particolare attenzione è stata rivolta alle evoluzioni legate alla transizione energetica, alla digitalizzazione e alle aspettative degli stakeholder. Questa fase ha permesso di delineare il quadro di riferimento entro cui valutare gli impatti ESG e le relative implicazioni strategiche.

Identificazione degli IRO (2)

Sulla base del contesto analizzato, è stato avviato il processo per identificare gli Impatti, Rischi e Opportunità (IRO) effettivi e potenziali lungo la catena del valore. Per ciascun tema rilevante sono stati esaminati gli impatti sulle persone e sull'ambiente, valutandone gravità, portata e irrimediabilità, e classificandoli in base alla loro natura (positiva o negativa).

Valutazione e determinazione degli IRO (3)

I temi individuati sono stati sottoposti a una valutazione approfondita, considerando la probabilità di accadimento, l'impatto economico e reputazionale e l'orizzonte temporale. Questa fase ha consentito di integrare la prospettiva outside-in (effetti dell'azienda su ambiente e società) con quella inside-out (impatti ESG sulla performance economico-finanziaria).

Gli IRO ritenuti più significativi sono stati integrati nella pianificazione strategica, con la definizione di priorità d'azione, obiettivi quantitativi e iniziative concrete, mentre il monitoraggio continuo, supportato da indicatori ESG specifici, garantisce l'allineamento alle evoluzioni normative e di mercato.

Analisi del contesto

Grafica 7 – Autovalutazione SDGs Action Manager sui 17 Goal dell'Agenda ONU 2030

Come primo step operativo, è stato condotto un self-assessment preliminare finalizzato alla comprensione del posizionamento attuale dell'organizzazione in relazione ai principali temi ESG utilizzando lo strumento SDG'S Action Manager, il cui risultato rappresentato nella grafica 8. Questa fase ha incluso:

- una mappatura dei processi aziendali e delle aree funzionali con potenziale impatto ESG.
- l'analisi documentale interna (policy, procedure, report pregressi, ecc.).
- il confronto con il contesto normativo e regolamentare vigente, anche in prospettiva CSRD/ESRS con successive modifiche.

Benchmarking

In parallelo all'assesment interno, è stata condotta un'attività di benchmarking sommario su un panel selezionato di aziende comparabili per settore, dimensione e area geografica, al fine di rilevare le tendenze emergenti in materia ESG.

Questa ulteriore fase ha portato alla costruzione di una unica *long list* di temi potenzialmente rilevanti, che ha incluso:

- i temi emergenti dalle normative europee.
- le aree tematiche più frequentemente trattate nei rapporti di sostenibilità di aziende simili.
- le evidenze derivanti da framework internazionali come GRI, SASB, e SDGs.

Identificazione degli IRO

A seguito della comprensione del contesto, EOS Solutions ha implementato un primo processo strutturato per identificare gli IRO effettivi e potenziali legati a questioni di sostenibilità. Tale processo consente di comprendere in modo integrato le conseguenze delle attività aziendali sulle persone e sull'ambiente, nonché gli effetti finanziari derivanti da fattori ESG, fornendo una base solida per la successiva valutazione e determinazione degli IRO rilevanti legati alle questioni di sostenibilità.

Questo approccio, in linea con gli ESRS, assicura una visione completa dei fattori ESG e favorisce decisioni informate e la gestione proattiva dei rischi e delle opportunità. Il processo IRO è stato applicato in modo sistematico lungo la catena del valore, collegando gli impatti ESG a specifiche attività, servizi e asset aziendali, distinguendo tra rischi e opportunità con effetti economici, strategici o reputazionali.

La tabella seguente riporta la prima long list di possibili temi materiali individuati, con la classificazione degli IRO per ciascun tema ESG: impatto (positivo/negativo), stato (attuale/potenziale), probabilità e carattere irrimediabile.

Si precisa infine che nei capitoli dedicati alle aree E - Ambientale (pagg. 64), S - Sociale (pagg. 82) e di G - Governance (pagg. 99), sono riportati i risultati dell'analisi IRO condotta da EOS Solutions per ciascuna dimensione ESG. In ogni ambito sono state sviluppate valutazioni specifiche che riflettono le caratteristiche settoriali, le priorità strategiche e le evidenze emerse dal coinvolgimento degli stakeholder.

Tabella 8 –Lista Temi materiali e SDGs

SDG	Tema di sostenibilità	Sotto-tema	Impatto	Stato	Probabilità (se potenziale)	Carattere irreversibile
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	Salute e sicurezza sul lavoro	Prevenzione infortuni; ergonomia	☑	**Attuale**	N/A	No
	Equilibrio vita-lavoro	Flessibilità; welfare; carichi	☑	**Attuale**	N/A	No
	Epidemie	Pandemia; continuità operativa; salute	⊗	**Potenziale**	★☆☆	Sì
4 QUALITY EDUCATION	Sviluppo dei dipendenti	Piani di crescita; mentoring	☑	**Attuale**	N/A	No
	Offerta formativa per i dipendenti	Soft & hard skills; formazione continua	☑	**Attuale**	N/A	No
5 GENDER EQUALITY	Parità di genere	Equità retributiva; leadership femminile	☑	**Attuale**	N/A	No
6 CLEAN WATER AND SANITATION	Uso dell'acqua in EOS	Consumi idrici; efficienza; apparecchiature	⊗	**Attuale**	N/A	Sì
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	Consumi energetici nei luoghi di lavoro	Efficienza; illuminazione; server	⊗	**Attuale**	N/A	Sì

SDG	Tema di sostenibilità	Sotto-tema	Impatto	Stato	Probabilità (se potenziale)	Carattere irreversibile
	Diritti umani nella catena di fornitura	Due diligence; standard internazionali	⊗	**Potenziale**	★☆☆	Sì
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	Retribuzione equa	trasparenza	✓	**Attuale**	N/A	Sì
	Coinvolgimento e soddisfazione (Modern Workplace)	Engagement; strumenti collaborativi	✓	**Attuale**	N/A	No
	Diritti umani e rispetto sul lavoro	Dignità; zero molestie; tutele	✓	**Attuale**	N/A	No
	Attrazione e retention del talento	Employer branding; percorsi di carriera	✓	**Attuale**	N/A	No
	Cybersecurity e affidabilità IT	Protezione reti	⊗	**Potenziale**	★☆☆	Sì
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	Tracciabilità dei dati	Logging; audit trail; governance	⊗	**Attuale**	N/A	Sì
	Inclusione digitale	Accessibilità; alfabetizzazione digitale	✓	**Attuale**	N/A	No
	Innovazione di prodotti e servizi	R&S; sviluppo; miglioramento continuo	✓	**Attuale**	N/A	No
	Soddisfazione e successo dei clienti	feedback, KPI	✓	**Attuale**	N/A	No
	Know-how e competenze industriali	Expertise; certificazioni; standard	✓	**Attuale**	N/A	No
10 REDUCED INEQUALITIES	Diversità, equità e inclusione (DE&I)	Pari opportunità; non discriminazione	✓	**Attuale**	N/A	No
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	Disastri naturali	Eventi meteo estremi; continuità op.; piani di emerg.	⊗	**Potenziale**	★☆☆	Sì
	Impatto su comunità locali e aree operative	Occupazione; iniziative territoriali	✓	**Attuale**	N/A	No
	Supporto e sviluppo della comunità locale	Volontariato; partnership	✓	**Attuale**	N/A	No
	Economia circolare	Riduzione rifiuti; riuso; riciclo; eco-design	✓	**Potenziale**	★☆☆	No
	Politiche ambientali e sistemi di gestione	compliance ambientale; monitoraggio	⊗	**Potenziale**	★☆☆	Sì
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	Soluzioni sostenibili (Modern Workplace, IT efficienti)	Criteri d'acquisto; effic. energetica; soluzioni cloud	✓	**Attuale**	N/A	No
	Rifiuti elettronici	Smaltimento; recupero; conformità	⊗	**Attuale**	N/A	Sì
	Rifiuti prodotti in EOS	Raccolta differenziata; riduzione	⊗	**Attuale**	N/A	Sì
	Pratiche ESG nella catena di fornitura	Codice fornitori; audit; due diligence	⊗	**Attuale**	N/A	Sì
	Comportamento competitivo	Concorrenza leale; antitrust	✓	**Attuale**	N/A	No
13 CLIMATE ACTION	Emissioni GHG da siti e infrastrutture	Energia; riscaldamento/raffrescamento; data center	⊗	**Attuale**	N/A	Sì
	Emissioni GHG dai viaggi	Mobilità; voli; flotta; policy di viaggio	⊗	**Attuale**	N/A	Sì
15 LIFE ON LAND	Biodiversità	Spazi verdi; mitigazione impatti; tutela habitat	✓	**Attuale**	N/A	Sì
	Uso del suolo	Occupazione suolo; edifici; cantieri	⊗	**Attuale**	N/A	Sì
	Anticorruzione e reati finanziari	Codice etico; formazione; controlli	⊗	**Potenziale**	★☆☆	Sì
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Protezione dei whistle-blower	Canali di segnalazione; non-ritorsione	⊗	**Potenziale**	★☆☆	Sì
	Trasparenza ed equità nelle pratiche di business	Pratiche commerciali; pricing	⊗	**Potenziale**	★☆☆	No
	Violazioni della privacy	GDPR; sicurezza dati; incident response	⊗	**Potenziale**	★☆☆	Sì
	Conformità a leggi e regolamentazioni	Compliance normativa; monitoraggio; audit	⊗	**Potenziale**	★☆☆	Sì
	Rischi politici	Instabilità normativa; geopolitica	⊗	**Potenziale**	★☆☆	Sì
17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	Empowerment degli stakeholder	Coinvolgimento; dialogo	✓	**Attuale**	N/A	No
	Finanza sostenibile e investimenti responsabili	Criteri ESG; rating; engagement	✓	**Potenziale**	★★☆	Sì
	Agilità organizzativa e resilienza	Business continuity; gestione rischi	✓	**Attuale**	N/A	No

Legenda

probabilità bassa ★☆☆
probabilbilità media ★★☆
impatto negativo ⊗
impatto positivo ✓

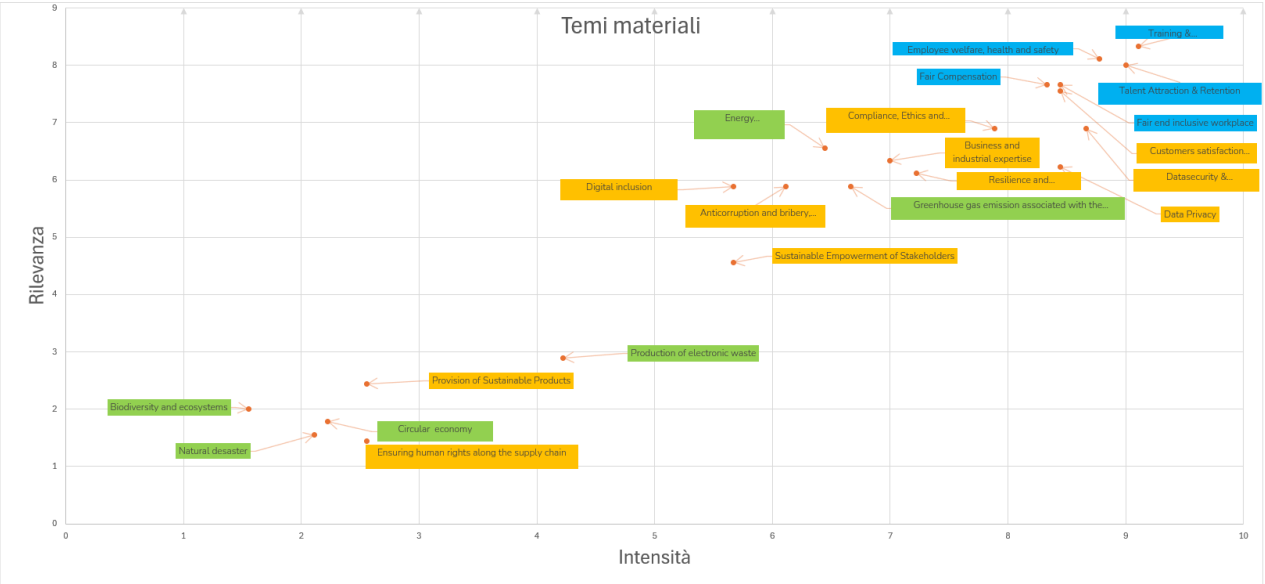
Valutazione e determinazione degli IRO

Valutazione della rilevanza degli impatti

Ai fini della prioritizzazione, ciascun tema identificato è stato valutato secondo una duplice prospettiva:

- rilevanza strategica: grado di impatto sul business aziendale, sulla performance di lungo termine e sull'identità valoriale dell'organizzazione;
- intensità d'azione richiesta: livello di attenzione, impegno e risorse necessari per la gestione efficace del tema.

Queste valutazioni sono state sintetizzate nella grafica 8 – Rilevanza e Intensità d'Azione, attraverso una matrice di priorità che ha permesso di evidenziare i temi con maggiore urgenza e impatto potenziale.



(1: poco rilevante, 5: rilevante, 10: molto rilevante / 1: intensità bassa, 5: intensità media, 9: intensità alta)

Grafica 8 - Rilevanza e Intensità d'Azione

A seguito delle attività preliminari – tra cui l'assessment generale tramite SDG Action Manager, il benchmarking di settore — è stata organizzata una sessione di lavoro dedicata alla validazione dei temi materiali emersi. Questa fase ha consentito di consolidare le evidenze raccolte, verificare la coerenza con le priorità strategiche e confermare l'allineamento alle aspettative degli stakeholder.

I risultati del coinvolgimento degli stakeholder sono stati integrati nella valutazione finale dei temi materiali. A tal fine, è stato organizzato un **workshop dedicato** a cura dell'***ESG Committee***, durante il quale è stata condotta una valutazione della **gravità degli impatti** associati a ciascun tema.

La valutazione è stata effettuata secondo una metodologia strutturata, basata su quattro criteri riconosciuti a livello internazionale e prevista dagli standard europei:

- probabilità (Likelihood)
- scala (Scale)
- estensione (scope)
- irrimediabilità (Irremediability)
- gravità (Severity)

L'applicazione di questi criteri tramite l'attribuzione di un punteggio da 1 a 5 (1=basso, 5=alto) ha consentito di attribuire un livello di gravità a ciascun tema, contribuendo alla costruzione della matrice di materialità e alla definizione delle priorità strategiche. Questa fase ha rappresentato un passaggio cruciale per garantire la robustezza metodologica del processo e l'allineamento con i principi della doppia materialità così come previsto dai principi ESRS.

Tabella 9 – Gravità d'azione

topic	descrizione	prob.	sca.	est.	irrem.	grav.
E	Emissioni di gas serra		3,38	3,75	3,50	3,56
E	Consumo energetico		3,25	3,63	3,38	3,44
E	Produzione di rifiuti elettronici		3,00	2,63	2,75	2,78
S	Diversità, parità di genere, equità e inclusione	3,71	4,71	4,57	3,71	4,38
S	Attrazione e fidelizzazione dei talenti, sviluppo dei dipendenti e offerte di formazione per i dipendenti	4,43	4,57	4,43	3,71	4,37
S	Luogo di lavoro sicuro e sano	2,57	4,14	3,43	3,43	3,53
S	Retribuzione equa, equilibrio tra vita lavorativa e privata, incentivi e benefici per i dipendenti	2,86	3,57	3,86	3,14	3,53
G	Mancanza di sicurezza dei dati, cybersicurezza, tracciabilità dei dati e tutela della privacy	2,43	4,57	4,29	3,86	4,05
G	Mancanza di soddisfazione e successo dei clienti	3,29	4,43	4,29	3,71	4,11
G	Mancanza di agilità organizzativa e resilienza per l'innovazione di prodotti e servizi	3,00	4,14	4,14	3,43	3,88
G	Mancanza di trasparenza ed equità nelle pratiche aziendali	3,00	4,00	3,86	2,86	3,64
G	Comportamenti anticoncorrenziali	2,57	3,86	3,71	3,57	3,58
G	Mancanza di misure anticorruzione	2,14	4,00	3,57	3,43	3,48

Gravità d'azione (Scala 1-5; 1 = basso, 2,5= medio, 5= alto)

Legenda delle abbreviazioni utilizzate:
prob. (Probabilità):La probabilità, anche definita Likelihood, indica la possibilità che un determinato impatto o evento si verifichi. Non si tratta di una certezza, ma di una valutazione basata su dati storici, contesto operativo e fattori di rischio. Maggiore è la probabilità, più urgente diventa la necessità di monitoraggio e mitigazione.
sca. (Scala): La scala rappresenta l'ampiezza dell'impatto, ossia quanto esteso è l'effetto di un determinato rischio o evento. Indica se l'impatto coinvolge un numero limitato di persone, un reparto, l'intera organizzazione o addirittura la catena di fornitura. Più la scala è ampia, maggiore è la rilevanza del fenomeno.
est. (Estensione): L'estensione si riferisce alla diffusione geografica o funzionale dell'impatto. Non riguarda solo il numero di soggetti coinvolti, ma anche la varietà di aree interessate: locale, nazionale o internazionale. Un impatto esteso oltre i confini aziendali assume una criticità superiore.
irrem. (Irremediabilità): L'irremediabilità misura la difficoltà o impossibilità di rimediare al danno una volta verificatosi. Se un impatto è facilmente reversibile, il livello di irremediabilità è basso; al contrario, quando il danno è permanente o richiede interventi complessi e costosi, il livello è elevato.
grav. (Gravità): La gravità esprime l'intensità delle conseguenze per le persone, l'ambiente o l'organizzazione. Non si limita alla dimensione economica, ma considera anche aspetti etici e sociali. Un impatto grave può compromettere diritti fondamentali, salute o sicurezza, rendendo prioritario il suo presidio.

Valutazione della rilevanza finanziaria

Dopo l'identificazione dei temi materiali in base alla loro rilevanza d'impatto, è stata effettuata una prima valutazione del potenziale impatto finanziario sull'organizzazione. Questo passaggio metodologico permette di distinguere chiaramente tra gli effetti che l'azienda genera sull'ambiente e sulla società (outside-in) e quelli che, al contrario, incidono sulla performance economico-finanziaria dell'impresa (inside-out).

Il risultato di questa analisi ha contribuito alla definizione finale delle priorità tematiche, in linea con il principio della doppia materialità già citato in precedenza.

Tabella 10 – Valutazione rilevanza finanziaria

Valutazione della rilevanza finanziaria		
Tema	Potenziali impatti finanziari	Valutazione della rilevanza finanziaria*
Emissioni di gas serra	Aumento dei costi normativi (prezzo CO_2, rendicontazione), possibili danni reputazionali, requisiti dei clienti negli appalti	Medio
Consumo energetico	Aumento diretto dei costi operativi, dipendenza dalla volatilità dei prezzi dell'energia, potenziale di efficienza	Medio
Produzione di rifiuti elettronici	Costi di smaltimento, requisiti normativi (RAEE), rischi reputazionali	Basso–Medio
Diversità, uguaglianza di genere, equità e inclusione	Influenza sull'attrattività come datore di lavoro, capacità di innovazione, rischio di controversie legali per discriminazione	Medio
Attrazione e fidelizzazione dei talenti, sviluppo e formazione dei dipendenti	Alti costi di reclutamento e turnover, perdita di produttività, perdita di know-how	Alto
Ambiente di lavoro sicuro e sano	Costi per incidenti e malattie, perdite di produttività, possibili responsabilità legali	Medio–Alto
Retribuzione equa, equilibrio vita-lavoro, incentivi e benefit	Costi di turnover, produttività, motivazione, potere negoziale in caso di carenza di personale qualificato	Alto
Mancanza di sicurezza dei dati, cybersecurity, tracciabilità e privacy dei dati	Gravi perdite derivanti da violazioni dei dati, sanzioni normative (GDPR), perdita di clienti	Molto alto
Mancanza di soddisfazione e successo del cliente	Perdita di fatturato, fuga di clienti, impatto negativo sull'acquisizione di nuovi clienti	Molto alto
Mancanza di agilità organizzativa e resilienza per l'innovazione	Opportunità di mercato mancate, calo della competitività, riduzione del fatturato	Alto
Mancanza di trasparenza e correttezza nelle pratiche aziendali	Danni reputazionali, esclusione da gare, costi legali	Alto
Comportamenti anticoncorrenziali	Sanzioni elevate, perdita di reputazione, accesso limitato al mercato	Alto
Mancanza di anticorruzione	Multe, esclusione da mercati, perdita di grandi commesse	Molto alto

*Scala di valutazione: Basso – impatto finanziario limitato, Medio – impatto finanziario significativo, Alto – impatto finanziario rilevante, Molto alto – impatto potenzialmente esistenziale.

Selezione finale dei temi materiali e classificazione per area

Sulla base dell'integrazione dei dati ottenuti nelle fasi precedenti, si è proceduto alla selezione finale dei temi materiali, tenendo conto delle seguenti prospettive:

- Il punto di vista degli stakeholder;
- Le valutazioni del *ESG Committee*;
- Le considerazioni strategiche espresse dal *Board*.

Alla luce dell'analisi di materialità condotta e del grado di rilevanza attribuito a ciascun ambito, sono stati identificati i sei principali temi materiali, prioritari sia per l'impatto strategico sull'organizzazione sia per le aspettative espresse dagli stakeholder. All'interno delle tre macroaree ESG - ambiente, sociale, governance -, sono stati selezionati i due temi per ciascuna area che hanno ottenuto i punteggi più elevati in termini di rilevanza e priorità:

- Diversity & Inclusion, parità di genere, equità e inclusione: promozione di un ambiente di lavoro equo, rispettoso delle differenze e orientato all'inclusività
- Privacy e sicurezza dei dati: tutela delle informazioni sensibili e rafforzamento delle misure di sicurezza dei dati
- Attrazione e sviluppo dei talenti: potenziamento delle competenze e offerta formativa per le persone di EOS: valorizzazione del capitale umano attraverso percorsi di crescita professionale e programmi formativi dedicati
- Consumo energetico negli ambienti d'ufficio: monitoraggio e riduzione dei consumi al fine di migliorare l'efficienza energetica delle sedi operative
- Emissioni di gas a effetto serra (GHG): misurazione, gestione e progressiva riduzione delle emissioni climalteranti generate dalle attività aziendali;
- Customer Success: centralità del cliente nella strategia aziendale, attraverso un approccio orientato alla soddisfazione, alla fidelizzazione e alla creazione di valore nel lungo periodo.

Questi temi selezionati* con rispettive votazioni sono riportati in dettaglio nelle tabelle 11, 12 e 13 qui di seguito elencate.

* Nell'ambito dell'analisi di materialità, i temi ESG sono stati raggruppati in base alla loro rilevanza e sono stati definiti dei valori soglia per valutarne sistematicamente l'importanza (1: molto basso - 5: molto alto). I seguenti threshold sono emersi: Sociale (S): 4, Ambiente (E): 3, Governance (G): 3,7. La soglia più elevata nel campo sociale (S) riflette l'importanza particolare che i temi sociali rivestono per la nostra azienda e per i nostri stakeholder – ad esempio in relazione ai collaboratori, alla responsabilità territoriale o all'equità sociale. Gli aspetti ambientali (E) sono stati valutati con una soglia di 3, poiché, pur essendo rilevanti, al momento hanno un impatto diretto minore sulle nostre attività rispetto alla dimensione sociale. I temi di governance (G), con un valore soglia di 3,7, si collocano in una posizione intermedia e riflettono l'elevata importanza attribuita alla buona gestione aziendale e alla compliance.

Tabella 11 – Prioritizzazione E

Perimetro dell'impatto E							
Ambito	**Tema materiale**	**Descrizione dell'impatto**	**Upstream**	**Operations**	**Downstream**	**Rilevanza dell'impatto**	**Prioritiz-zazione**
E	Consumo di energia nei luoghi di lavoro	L'utilizzo di energia all'interno delle sedi e infrastrutture aziendali incide direttamente sull'impronta ambientale complessiva	Energia impiegata nella produzione o nella fornitura di beni e servizi (es. energia dei fornitori)	Consumo energetico diretto all'interno di uffici, laboratori e data center	Energia utilizzata dai clienti per l'uso dei prodotti e dei servizi (es. cloud, software, dispositivi).	Pur non essendo classificata come ad alta intensità energetica, la nostra azienda registra un consumo cumulativo che incide in maniera significativa sulle emissioni Scope 1 e Scope 2. Tale aspetto assume crescente rilevanza in virtù delle pressioni esercitate da stakeholder e investitori, i quali sollecitano l'adozione di pratiche orientate all'efficienza energetica, all'impiego di fonti rinnovabili e alla riduzione delle emissioni climalteranti. Inoltre, la tematica energetica riveste un ruolo strategico nel contesto normativo ESG e in relazione agli standard ESRS, che richiedono una rendicontazione trasparente e misurabile delle performance ambientali. Una gestione efficiente dell'energia, oltre a contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, consente di generare risparmi operativi significativi, rafforzando la competitività dell'organizzazione nel medio-lungo periodo.	3,73
E	Emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Le emissioni climalteranti derivanti dalle attività aziendali generali e dalle trasferte hanno un impatto diretto sull'ambiente e sulla reputazione aziendale.	Emissioni generate dalla catena di fornitura e dalla produzione dei materiali acquistati	Emissioni dirette da attività aziendali e infrastrutture	Emissioni legate all'utilizzo dei prodotti/servizi e alla gestione dei rifiuti post-consumo	Tema centrale nella strategia climatica, oggetto di attenzione normativa e regolamentare. Rappresenta un indicatore chiave per la rendicontazione ESG e per la valutazione delle performance ambientali.	3,52

Tabella 12 - Prioritizzazione S

Perimetro dell'impatto S							
Ambito	**Tema materiale**	**Descrizione dell'impatto**	**Upstream**	**Operations**	**Downstream**	**Rilevanza dell'impatto**	**Prioritiz-zazione**
S	**Attrazione, Sviluppo e Fidelizzazione dei Talenti**	La capacità di attrarre, trattenere e far crescere il capitale umano influisce in modo significativo sulla competitività e sull'innovazione aziendale	Qualità dei fornitori di formazione e servizi HR	Strategie di recruiting, piani di formazione e iniziative per la retention	Impatto sull'employer branding e sulla reputazione nel mercato del lavoro	Fattore critico per lo sviluppo sostenibile dell'organizzazione, direttamente collegato alla capacità di innovazione e di risposta alle sfide di mercato.	4,29
S	**Diversità, Equità e Inclusione**	La diversità (di genere, etnica, generazionale, culturale, ecc.) è un pilastro della responsabilità sociale e un driver strategico per l'innovazione nel settore ICT.	Posizionamento come azienda responsabile, rafforzamento della reputazione verso fornitori. Indicazioni nel codice etico.	Iniziative e monitoraggio DEI, cultura aziendale inclusiva, programmi di formazione su bias e pari opportunità	Posizionamento come datore di lavoro responsabile, rafforzamento della reputazione e attrattività verso talenti e partner	Una gestione non efficace della diversità può causare conflitti, inefficienze e interventi poco incisivi o solo formali. Al contrario, un approccio inclusivo è strategico per rafforzare competitività e leadership, in particolare nel settore tecnologico.	4,11

Tabella 13- – Prioritizzazione G

Perimetro dell'impatto G							
Ambito	Tema materiale	Descrizione dell'impatto	Upstream	Operations	Downstream	Rilevanza dell'impatto	Prioritiz-zazione
G	Data Privacy, Data Security & Cybersecurity	La protezione dei dati sensibili e la sicurezza informatica sono essenziali per mantenere la fiducia di clienti, dipendenti e stakeholder.	Sicurezza dei dati trattati da fornitori e partner tecnologici	Sicurezza interna delle infrastrutture IT e dei dati gestiti	Protezione dei dati clienti, rispetto delle normative (es. GDPR), prevenzione di violazioni e data breach.	Data la crescente incidenza degli attacchi informatici e delle violazioni di dati, il tema ha un'elevatissima rilevanza per il settore ICT e rappresenta una priorità strategica in ottica di resilienza, continuità operativa e conformità normativa.	4,22
G	Customer Satisfaction & Success	La soddisfazione e il successo dei clienti rappresentano un elemento critico per la sostenibilità del business e per la reputazione dell'organizzazione.	Qualità di materiali e servizi forniti da terze parti	Qualità dei prodotti/servizi e relazioni di customer service	Esperienza post-vendita e fidelizzazione del cliente	Tema altamente strategico per la crescita sostenibile e la creazione di valore a lungo termine, direttamente connesso alla retention, all'engagement e alla reputazione.	3,71

Obiettivi e azioni strategiche

A valle dell'analisi di materialità e della valutazione IRO, EOS Solutions ha definito obiettivi strategici ESG per trasformare le priorità individuate in iniziative concrete e misurabili.

Questi obiettivi costituiscono la base per integrare la sostenibilità nelle strategie aziendali e monitorare i progressi nel medio-lungo termine. La strategia di sostenibilità adottata è coerente con i requisiti degli ESRS e con i principi del Global Compact delle Nazioni Unite, contribuendo attivamente al conseguimento degli SDGs definiti dall'Agenda 2030.

Gli obiettivi sono articolati secondo le tre dimensioni ESG e sono stati formulati sulla base di dati aggiornati al 2024, integrati ove possibile da serie storiche. Alcuni target sono stati perfezionati nei primi mesi del 2025 e potranno essere soggetti ad aggiornamenti, in linea con i principi di miglioramento continuo previsti dagli ESRS.

L'approccio adottato si fonda su indicatori quantitativi e qualitativi, che consentono un monitoraggio costante e una valutazione oggettiva dell'efficacia delle azioni. EOS Solutions garantisce aggiornamenti periodici sullo stato di avanzamento, sulle eventuali criticità e sugli scostamenti rispetto ai target, assicurando trasparenza e coerenza con i requisiti di rendicontazione ESG.

Di seguito vengono presentate le descrizioni sintetiche degli obiettivi ESG. Le analisi dettagliate, comprensive di indicatori, baseline, target e azioni specifiche, saranno sviluppate nei rispettivi capitoli tematici ESG dedicati.

Obiettivi e azioni ambientali

EOS Solutions si impegna a **ridurre** il proprio impatto ambientale e a **promuovere** i rispettivi modelli:

• riduzione del 50% delle emissioni scope 1 e 2 entro il 2035, tramite elettrificazione della flotta aziendale, utilizzo esclusivo di energia da fonti rinnovabili ed efficientamento energetico degli edifici.

• riduzione del 42% delle emissioni scope 3 entro il 2035, agendo su mobilità, digitalizzazione dei processi e coinvolgimento attivo della catena di fornitura.

• miglioramento dell'efficienza energetica nelle sedi operative, con interventi su climatizzazione, illuminazione e gestione dei carichi.

Gli obiettivi ambientali sono allineati ai seguenti SDGs:

- SDG 7 – energia pulita e accessibile,
- SDG 9 – innovazione e infrastrutture,
- SDG 11 – città e comunità sostenibili,
- SDG 12 – consumo e produzione responsabili,
- SDG 13 – lotta contro il cambiamento climatico:

Obiettivi e azioni sociali

EOS Solutions **promuove** un ambiente di lavoro equo, inclusivo e orientato alla valorizzazione delle persone:

• Rafforzare la tutela dei diritti umani e promozione delle pari opportunità, attraverso politiche inclusive, processi meritocratici di selezione e crescita, e focus group dedicati alla valorizzazione della Diversity & Inclusion.

• Potenziamento della Formazione continua.

• Maggiore coinvolgimento attivo delle persone, tramite survey personalizzate (es. GPTW, Certificazioni), colloqui "time-out" tra responsabili e collaboratori, e strumenti digitali inclusivi per la comunicazione interna.

Gli obiettivi sociali sono coerenti con:

- SDG 4 – istruzione di qualità,
- SDG 5 – parità di genere,
- SDG 8 – lavoro dignitoso e crescita economica,
- SDG 10 – riduzione delle disuguaglianze,
- SDG 16 – istituzioni solide

Obiettivi e azioni di governance

EOS Solutions **rafforza** la propria governance attraverso trasparenza, sicurezza e orientamento alla qualità:

• Rafforzare la Sicurezza digitale, con investimenti in privacy, formazione continua del personale e diffusione di una cultura della sicurezza dei dati.

• Sviluppo organizzativo, con completamento della struttura della BU Customer Success e attivazione di nuovi servizi di supporto ai clienti.

• Monitoraggio della soddisfazione del cliente, tramite KPI orientati al miglioramento continuo e partecipazione all'Inner Circle di Microsoft, come riconoscimento dell'impatto positivo generato.

Gli obiettivi di governance si collegano a:

SDG 9 – innovazione e infrastrutture,

SDG 12 – produzione responsabile,

SDG 16 – listituzioni solide,

SDG 17 – partnership per gli obiettivi.

Adobe Stock

Esclusioni e limitazioni

Nell'ambito della nostra valutazione di materialità per impatto, ci siamo orientati agli standard previsti e abbiamo analizzato gli effetti significativi del nostro gruppo aziendale sull'ambiente e sulla società. In una prima fase, fra l'altro possibilità già espressamente prevista dall'allegato C dell'ESRS 1 (versione 2025), sono stati esclusi alcuni standard ritenuti non rilevanti per EOS Solutions, data la natura delle nostre attività prevalentemente digitali e d'ufficio. Questi includono E2 (Inquinamento), E3 (Risorse idriche e marine) ed E4 (Biodiversità), sebbene si riconosca l'importanza della conservazione della Biodiversità. Anche lo standard E5 (Economia circolare) è stato considerato non centrale, poiché non produciamo beni fisici, ma promuoviamo comunque il riutilizzo e il riciclo.

Sempre a norma dall'allegato C dell'ESRS 1, è stata applicata l'opzione di omettere alcune informazioni previste dagli standard ESRS E4, S1, S2, S3 e S4, e sono state adottate le disposizioni di applicazione progressiva previste per l'ESRS E4 rilevanti. In particolare, per quanto riguarda S2 (Lavoratori nella catena di valore), le nostre catene di fornitura sono poco complesse e sotto diretto controllo, grazie a collaborazioni con grandi fornitori regolamentati e all'assenza quasi totale di subappalti.

Tuttavia, effettuiamo valutazioni di rischio mirate, pur non avendo mai riscontrato la necessità di interventi. Prevediamo comunque di rafforzare la gestione della supply chain. Anche S3 (Comunità interessate) è stato escluso, in quanto le nostre attività non comportano impatti negativi diretti sulle comunità locali. La nostra politica di distribuzione geografica su 12 sedi limita la concentrazione del personale e favorisce un impatto positivo a livello territoriale, che sosteniamo anche con iniziative sociali e sportive.

Assunzioni e limitazioni sono documentate per garantire la trasparenza e per affinare progressivamente l'approccio adottato. Si precisa inoltre che l'analisi di materialità, insieme alle attività collegate, rappresenta un processo continuo: non si esaurisce con il presente rapporto di sostenibilità, ma viene aggiornato periodicamente, anno dopo anno.

Ai sensi dell'art. 3 del Decreto legislativo 6 settembre 2024, n. 125, la Società dichiara di non essere esposta ad attività economiche direttamente connesse al carbone, al petrolio e al gas. Eventuali rapporti con operatori attivi in tali settori si limitano esclusivamente a prestazioni di natura consulenziale in ambito informatico, senza alcuna partecipazione, coinvolgimento finanziario o interessenza nelle relative attività produttive, estrattive o commerciali.

Tabella 14 – Esclusioni

Esclusioni		
Standard ESRS	Titolo	Motivazione dell'esclusione o limitazione
E2	Inquinamento	Non rilevante per attività digitali e d'ufficio; impatti diretti trascurabili.
E3	*Risorse idriche e marine*	*Non rilevante per la natura delle attività; consumo idrico non significativo.*
E4	Biodiversità	Escluso per non rilevanza diretta; applicazione progressiva adottata. Riconosciuta comunque l'importanza.
E5	*Economia circolare*	*Non centrale per attività non produttive; promozione del riutilizzo e riciclo comunque presente.*
S1	Lavoratori propri	Alcune informazioni omesse secondo allegato C; gestione interna già conforme e monitorata.
S2	*Lavoratori nella catena del valore*	*Catena di fornitura semplice e sotto controllo; assenza di subappalti; valutazioni di rischio comunque attive.*
S3	Comunità interessate	Nessun impatto negativo diretto; distribuzione geografica favorisce impatto positivo territoriale.
S4	*Consumatori e utenti finali*	*Informazioni omesse secondo allegato C; non centrale per attività B2B digitali.*

Conclusioni

Questa prima analisi di materialità, riferita al biennio 2023–2024, ha permesso all'organizzazione di definire una base metodologica solida e replicabile per lo sviluppo della strategia di sostenibilità. L'approccio adottato assicura trasparenza, coerenza e allineamento con le migliori pratiche internazionali, in vista dell'adeguamento progressivo alla Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD e ai relativi European Sustainability Reporting Standards - ESRS/VSME.

Siamo consapevoli che la l'analisi di materialità sia un processo dinamico: i temi materiali possono evolvere nel tempo, sia in termini di contenuto sia di intensità e importanza. Per questo, nelle fasi successive, verrà dedicata particolare attenzione a un approfondimento complessivo della materialità, includendo in modo più esteso anche la materialità finanziaria e l'analisi degli impatti finanziari in ottica outside-in.

Capitolo IV – Ambiente

Premessa

Le attività umane stanno aumentando la concentrazione di gas serra nell'atmosfera, principale causa del cambiamento climatico. I livelli attuali sono i più alti degli ultimi 800.000 anni e sono cresciuti di circa il 40% dall'inizio dell'industrializzazione. Quasi l'80% del riscaldamento globale è attribuibile alla CO_2, prodotta dalla combustione di petrolio, carbone, gas e da processi industriali.

EOS Solutions considera il cambiamento climatico e il consumo energetico come impatti materiali rilevanti e li integra nella propria strategia aziendale. In qualità di azienda ICT, EOS Solutions riconosce il proprio ruolo nel contribuire alla transizione verso un'economia a basse emissioni.

Le emissioni dirette derivano principalmente dai viaggi di lavoro, mentre le emissioni indirette sono legate alla mobilità dei dipendenti e all'utilizzo delle infrastrutture IT, inclusi data center, dispositivi e ambienti digitali.

Per rispondere in modo strutturato alle sfide ambientali, EOS Solutions ha definito interventi strategici finalizzati alla riduzione dell'impatto ambientale e all'integrazione della sostenibilità nel modello di business, tra cui l'elettrificazione progressiva della flotta aziendale, la promozione di modalità di trasporto a minore impatto emissivo, l'approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili, l'investimento in impianti fotovoltaici e l'adozione di misure per l'efficienza energetica negli ambienti di lavoro e nelle infrastrutture IT.

In questo capitolo, dopo aver illustrato il processo di identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti, rischi e opportunità climatici e ambientali (IRO), si procederà con l'analisi dei principali rischi e impatti ambientali individuati, distinguendo tra rischi fisici e transitori e valutandone la rilevanza per la strategia, il modello di business e la performance complessiva dell'azienda.

Successivamente, verranno trattati in modo specifico — senza ripetere quanto già riportato nella parte generale del report sull'analisi di materialità — i temi materiali, le politiche aziendali ed ulteriori misure ambientali, la descrizione dei piani d'azione e degli obiettivi, per concludere con la rendicontazione dell'impronta di carbonio e del consumo di energia.

Sebbene EOS Solutions riconosca l'importanza dell'integrazione della performance ESG nei meccanismi incentivanti, al momento non sono previsti accordi specifici in materia.

.

Impatti, rischi e opportunità ambientali

Nel quadro dell'applicazione tematica del processo IRO, EOS Solutions ha identificato gli elementi rilevanti legati al cambiamento climatico e agli aspetti ambientali. L'analisi è stata articolata in due fasi: una prima dedicata all'identificazione degli impatti e delle opportunità lungo le diverse fasi della catena del valore Upstream, Operations, Downstream, e una successiva focalizzata sui rischi climatici, intesi come conseguenze potenziali degli impatti rilevati.

Impatti e opportunità

Impatti ambientali

Come illustrato nella tabella 15 IRO – Impatti positivi/negativi e opportunità, l'analisi ha evidenziato una serie di effetti lungo l'intera catena del valore, distinguendo tra impatti negativi e contributi positivi.

Tra gli **impatti negativi**, si segnalano le emissioni di gas serra derivanti dai beni e servizi acquistati nella fase upstream, quelle generate dal consumo energetico nei data center, negli uffici, nei viaggi d'affari e negli spostamenti casa-lavoro (operations), nonché le emissioni legate alle attività di produzione e distribuzione (downstream). A questi si aggiungono i rischi di interruzioni operative causate da eventi climatici estremi e le criticità per la sicurezza dei dipendenti in condizioni ambientali severe.

Sul fronte degli **impatti positivi**, EOS Solutions contribuisce alla transizione climatica attraverso lo sviluppo di servizi software per la decarbonizzazione, che supportano i clienti nella riduzione della propria impronta di carbonio (downstream). Inoltre, offre soluzioni professionali per l'adattamento ai cambiamenti climatici, favorendo una maggiore resilienza dei processi e delle organizzazioni.

Questa analisi rappresenta un passaggio chiave per orientare le azioni strategiche e definire iniziative mirate, in linea con gli obiettivi ESG e le aspettative degli stakeholder.

Opportunità ambientali

Il cambiamento climatico e la transizione ecologica offrono diverse **opportunità strategiche** per EOS Solutions. L'adozione di approcci responsabili e orientati alla riduzione degli impatti ambientali non solo contribuisce alla mitigazione delle criticità, ma può anche generare vantaggi competitivi, migliorare l'efficienza operativa e rafforzare la reputazione aziendale.

Le principali opportunità identificate includono:

- Mobilità elettrica: riduzione delle emissioni legate agli spostamenti aziendali e privati, in linea con la transizione della flotta aziendale.
- Energia rinnovabile: investimenti in fonti pulite per aumentare la resilienza energetica e ridurre l'impronta ambientale.
- Smartworking: diffusione del lavoro da remoto con benefici in termini di efficienza, riduzione dei viaggi e benessere dei dipendenti.
- Presenza sul territorio: rete capillare di uffici che riduce la necessità di lunghi spostamenti e migliora la gestione logistica.

- Innovazione digitale: ottimizzazione delle soluzioni software per un uso più efficiente delle risorse digitali e minore impatto ambientale.
- Partnership strategiche: collaborazione con Microsoft per accedere a strumenti tecnologici avanzati e ampliare l'offerta ESG.
- Supporto ai clienti: tramite Business Central, EOS accompagna le aziende nell'adozione di pratiche ESG e nel miglioramento delle performance ambientali.

Tabella 15 – IRO: impatti positivi/negativi e opportunità

IRO; impatti positivi/negativi e opportunità			
	Descrizzione	Catena di valore	IRO
GHG	Sviluppo di servizi software per la decarbonizzazione per ridurre l'impronta di carbonio dei clienti	Downstream	positivo
	Emissioni di gas serra generate dalle attività di produzione upstream, contribuendo al cambiamento climatico	Downstream	negativo
	Emissioni di gas serra generate dal Gruppo legate al consumo energetico nei data center, uffici e viaggi d	Operations	negativo
	Emissioni di gas serra legate a beni e servizi acquistati (non legati ai servizi del Gruppo), contribuendo al cambiamento climatico	Upstream	negativo
Mitigazione	Interruzioni aziendali causate da rischi climatici che portano alla non disponibilità di servizi e alle interruzi	Operations	negativo
	Sviluppo di servizi professionali che consentono ai clienti di adattarsi agli effetti attuali e/o futuri del cambiamento climatico	Downstream	positvo
	Incapacità di garantire condizioni di lavoro e sicurezza dei dipendenti in caso di eventi climatici estremi	Operations	negativo
Trasversale	Opportunità di miglioramento dell'efficienza energetica attraverso l'adozione di tecnologie verdi e impianti rinnovabili (fotovoltaico, pompe di calore)	operations	Opportunità
	Aumento della reputazione aziendale grazie a investimenti ambientali e trasparenza ESG	operations	Opportunità
	Accesso agevolato a finanziamenti green o incentivi pubblici per iniziative di riduzione emissioni	operations	Opportunità
	Sviluppo di nuovi mercati o servizi legati alla sostenibilità ambientale	Downstream	Opportunità

Rischi climatici e ambientali

La tabella seguente sintetizza i risultati dell'analisi, che ha permesso di raggruppare i principali rischi in quattro categorie: fisici, transitori, di mercato e legali, evidenziando le implicazioni più rilevanti per l'organizzazione.

I rischi fisici riguardano gli effetti diretti dei cambiamenti climatici e delle condizioni ambientali. Tra questi figurano gli eventi climatici estremi, che possono compromettere infrastrutture e continuità operativa, l'aumento dei costi energetici e le difficoltà nel garantire condizioni di lavoro sicure in contesti sempre più variabili.

I rischi transitori derivano dalle dinamiche di trasformazione verso modelli sostenibili. Si evidenziano la perdita di reputazione in caso di mancata azione climatica, la crescente pressione normativa e la necessità di innovazione continua per rispondere alla domanda di soluzioni ESG-compliant. Alcuni casi applicativi includono la mobilità aziendale, con la transizione verso una flotta elettrica che comporta sfide legate a costi, incentivi e infrastrutture, e la mobilità casa-lavoro, dove permane la difficoltà nel ridurre l'uso dell'auto privata in aree con scarse alternative.

I rischi di mercato sono legati all'evoluzione della domanda verso servizi digitali a basso impatto ambientale e all'integrazione dei criteri ESG nei prodotti e servizi offerti, fattori che richiedono adattamenti strategici e tecnologici.

Infine, i rischi legali includono il rischio di greenwashing, con possibili contenziosi per dichiarazioni ambientali non veritiere, e la responsabilità legale connessa a forniture ad alta intensità di carbonio, che impone un'attenta gestione della catena di approvvigionamento.

Tabella 16 - IRO: cambiamento climatico

IRO: rischi collegati al cambiamento climatico		
I tipi di rischio	**desccrione**	**gravità**
Rischi fisici	Interruzioni della catena di approvvigionamento e vulnerabilità dei data center a causa di eventi naturali	medio
	L'aumento dei costi dell'energia può essere attribuito a una serie di fattori, tra cui, ma non solo, eventi meteorologici non previsti: l'aumento dei costi di raffreddamento.	medio
Rischi transitori	perdita di reputazione: La riluttanza ad assumere impegni significativi nella lotta al cambiamento climatico può comportare una perdita di reputazione	basso
	L'avvento di nuovi quadri normativi e standard industriali, l'emergere di richieste di mercato per servizi software sostenibili avanzati e altri progressi tecnologici	basso
Rischi di mercato	Lo spostamento delle preferenze dei clienti verso servizi cloud sostenibili e dispositivi eco-compatibili	basso
Rischi legali	Cause legali legate al greenwashing, in cui le aziende rilasciano false dichiarazioni di sostenibilità	basso
	Responsabilità legale per le catene di fornitura ad alta intensità di carbonio, in particolare per i produttori di hardware elettronico in Asia.	basso

Conclusioni

L'analisi non ha evidenziato rischi di livello elevato. EOS Solutions affronta le sfide climatiche con un approccio strategico e proattivo, integrando la dimensione ambientale nei processi decisionali e operativi, e ponendo le basi per la valorizzazione delle opportunità.

Temi materiali ambientali

Come già accennato nella parte generale del presente bilancio di sostenibilità, alla quale si rinvia per ulteriori dettagli metodologici, l'analisi IRO ha contribuito a identificare i temi materiali ambientali prioritari per EOS Solutions.

In particolare, emergono due ambiti di maggiore rilevanza:

- Cambiamento climatico
- Uso dell'energia negli uffici

Questi temi, strettamente interconnessi, rappresentano sfide che richiedono un impegno concreto e strategie di lungo periodo.

Il cambiamento climatico comporta impatti significativi in termini di rischi fisici e di transizione, influenzando le attività aziendali, le comunità e l'ecosistema.

Parallelamente, l'uso efficiente e decarbonizzato dell'energia è una leva chiave per la riduzione delle emissioni e l'allineamento agli obiettivi climatici internazionali.

Affrontare con determinazione questi ambiti consente a EOS Solutions non solo di mitigare i rischi, ma anche di cogliere opportunità legate all'innovazione, alla competitività e alla creazione di valore nel tempo.

Politiche, obiettivi ed azioni

Nel contesto della crescente attenzione verso la sostenibilità ambientale e in linea con i principi della responsabilità d'impresa, le seguenti sezioni illustrano le **politiche, gli obiettivi e le azioni** adottati per una gestione ambientale strutturata e orientata al miglioramento continuo. L'approccio delineato si fonda su una visione integrata della sostenibilità, che considera le implicazioni ambientali lungo l'intera catena del valore, con particolare attenzione alla riduzione delle emissioni di gas serra (scope 1, 2 e 3) e all'efficienza energetica.

Le sezioni seguenti descrivono nel dettaglio:

- le **politiche ambientali** che guidano l'azione dell'organizzazione;
- l'**approccio strutturato alla gestione ambientale**, basato su principi di trasparenza, misurabilità e miglioramento continuo;
- i **piani d'azione** sviluppati per affrontare in modo sistematico le principali sfide ambientali, con focus su:
  - la **riduzione delle emissioni** dirette e indirette;
  - il miglioramento dell'**efficienza energetica**.

Per ciascun ambito vengono presentati gli **obiettivi specifici** e le **azioni concrete** pianificate o già in corso, con l'intento di garantire coerenza tra strategia, operatività e impatti ambientali.

Le politiche ambientali

EOS Solutions ha intrapreso un percorso strutturato e progressivo per ridurre il proprio impatto ambientale, integrando azioni concrete all'interno della strategia ESG aziendale. Questo impegno si traduce in politiche operative e gestionali che coinvolgono diverse aree chiave, dalla mobilità sostenibile all'efficienza energetica, fino alla gestione responsabile delle risorse tecnologiche.

Mobilità e spostamenti casa-lavoro

Per favorire una mobilità più sostenibile, EOS ha adottato misure mirate, tra cui:

- installazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici presso le sedi aziendali;
- promozione dello smartworking per ridurre gli spostamenti quotidiani;
- avvio della graduale elettrificazione della flotta aziendale;
- realizzazione di un'indagine interna sui comportamenti di mobilità dei dipendenti (2023/24).

Efficienza energetica degli edifici

EOS ha investito in soluzioni per migliorare la gestione energetica degli Spazi aziendali:

- installazione di pompe di calore, con eliminazione delle emissioni dirette da riscaldamento (prima sede: Bolzano);
- realizzazione del primo impianto fotovoltaico a Bolzano nel 2022, con 38 MWh prodotti e autoconsumati;
- sostituzione dell'illuminazione con lampade LED, utilizzo di prese con interruttore e adozione di dispositivi IT a basso consumo.

Gestione responsabile del ciclo di vita dei dispositivi IT

Il team Information Systems è impegnato nel prolungare la vita utile delle apparecchiature informatiche attraverso:

- manutenzione e riparazioni interne;
- donazione o vendita dei dispositivi dismessi;
- transizione dal modello di acquisto a quello di noleggio (a partire dal 2025);
- obiettivo: mantenere una durata media di almeno 4 anni per dispositivo, privilegiando modelli a basso impatto ambientale.

Queste iniziative rappresentano il fondamento dell'orientamento strategico ambientale di EOS Solutions, definito attraverso un'analisi che considera:

- l'impatto delle attività aziendali;
- le aspettative degli stakeholder;
- le opportunità tecnologiche disponibili;

- il quadro normativo di riferimento.

Le politiche già avviate — come l'adozione di impianti fotovoltaici, sistemi di illuminazione efficienti, dispositivi IT a basso consumo e iniziative per la mobilità sostenibile — costituiscono la base su cui si innestano i **Piani d'Azione Ambientali** meglio descritti a seguire.

Obiettivi e piani d'azione

Premessa

In coerenza con le politiche e priorità strategiche individuate in ambito ambientale, EOS Solutions ha sviluppato un approccio strutturato alla gestione degli impatti ambientali, articolato in **due piani d'azione distinti ma sinergici**.

Questi piani ambientali rappresentano la **concretizzazione operativa** degli impegni assunti dall'azienda, con l'obiettivo di **ridurre progressivamente l'impronta di carbonio** delle proprie attività e **promuovere un uso più efficiente e responsabile delle risorse**.

Entrambi i piani si inseriscono in una strategia più ampia di gestione ambientale, fondata su:

- obiettivi concreti;
- monitoraggio continuo;
- coinvolgimento attivo delle persone.

Piano d'azione: Riduzione delle emissioni scope 1, 2 e 3

Obiettivi

Il piano di decarbonizzazione di EOS Solutions si fonda su obiettivi chiari, misurabili e allineati agli standard scientifici e normativi, in particolare all'ESRS E1.

- riduzione delle emissioni scope 1 e scope 2

  obiettivo: **-50%** entro il 2035, rispetto all'anno base 2024, nonostante la crescita prevista dell'attività aziendale.

- riduzione delle emissioni scope 3

  obiettivo: **-42%** entro il 2035, lungo la catena di valore, senza ricorrere a compensazioni esterne.

Per garantire il raggiungimento di questi traguardi, EOS Solutions ha definito **milestone intermedie** come meglio descritto in tabella e un sistema di **monitoraggio continuo**, con revisioni periodiche delle misure e coinvolgimento trasversale delle funzioni aziendali così.

Le principali **sfide** da affrontare includono:

- Investimenti per l'elettrificazione della flotta e la riqualificazione energetica degli edifici;
- Disponibilità di energia rinnovabile anche per le ricariche fuori sede;
- Coinvolgimento attivo dei fornitori e cambiamento delle abitudini di mobilità.

L'approccio adottato punta non solo alla riduzione delle emissioni, ma a una **trasformazione culturale** dell'organizzazione, orientata a una crescita consapevole e responsabile. Il piano sarà oggetto di

aggiornamenti regolari e integrato nel modello di business, con una governance trasparente e una strutturazione chiara delle implicazioni finanziarie e dei meccanismi di attuazione.

Tabella 17 - Obiettivi CO2

Obiettivi riduzioni emssioni				
	tCO2			
	anno base 2024	***2026***	***2030***	***2035***
GHG Scope 1+2 [tCO2]: riduzione di 50% entro il 2035	579	544	397	308
GHG Scope 3 [tCO2] : riduzione del 42% entro il 2035	658	630	520	382
Totale: Emissioni di gas serra (location-based) [tCO2]	**1 237**	**1 174**	**917**	**690**

Azioni

EOS Solutions ha avviato un piano operativo concreto per la riduzione delle emissioni di gas serra, articolato sempre sui tre ambiti principali. Le azioni previste si basano su tecnologie già disponibili e mirano a integrare la sostenibilità nelle scelte operative quotidiane, senza ricorrere a compensazioni esterne.

Scope 1 e scope 2 – Emissioni dirette e indirette:

- **Elettrificazione della flotta aziendale**: a partire dal 2026, verranno progressivamente sostituiti i veicoli a combustione con modelli elettrici, dando priorità ai collaboratori con maggiore percorrenza annua.
- **Ricarica con energia rinnovabile**: le auto elettriche saranno alimentate esclusivamente con energia verde presso le sedi aziendali. Per le ricariche esterne, si privilegeranno fornitori certificati.
- **Efficientamento energetico degli edifici**: proseguirà la sostituzione degli impianti a gas con pompe di calore, a partire dalla nuova sede di Milano nel 2025, con estensione graduale alle altre sedi, previa verifica tecnica.

Scope 3 – Emissioni lungo la catena di valore:

- **Mobilità alternativa per i dipendenti**: introduzione di incentivi anche per chi non dispone di auto aziendale, per favorire il passaggio a veicoli elettrici.
- **Nuova policy per i viaggi aziendali**: promozione del treno e di altri mezzi pubblici per le trasferte di media distanza, in sostituzione dell'aereo e dell'auto.
- **Coinvolgimento dei fornitori**: valutazione dell'introduzione di un codice di condotta ESG da applicare alla supply chain.
- **Digitalizzazione**: dal 2025, adozione del modello "computer-as-a-service" per tutta la forza lavoro, con sostituzione graduale dei dispositivi e riduzione attesa fino al 15% delle emissioni legate al ciclo di vita dei laptop.

Piano d'azione per l'efficienza energetica

EOS Solutions, in linea con il proprio impegno verso la sostenibilità ambientale, ha sviluppato un piano organico per migliorare l'efficienza energetica delle proprie sedi. Questo piano si affianca alle strategie di riduzione delle emissioni già in corso e si concentra inizialmente sugli immobili di proprietà, con l'obiettivo di estendere gradualmente le buone pratiche anche agli altri siti aziendali

Obiettivi

Il piano si propone di:

- incrementare l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili, attraverso l'installazione di impianti fotovoltaici in tutte le sedi di proprietà entro il 2025.
- Ridurre i consumi energetici, completando la conversione all'illuminazione LED nello stesso arco temporale.
- Promuovere una cultura aziendale orientata alla responsabilità energetica, sensibilizzando i collaboratori sull'impatto ambientale delle azioni quotidiane.
- Monitorare e migliorare continuamente le performance energetiche, introducendo indicatori specifici per ciascuna sede e analizzando periodicamente i consumi e i risparmi ottenuti.
- Estendere le buone pratiche energetiche anche alle sedi non di proprietà, ove tecnicamente ed economicamente fattibile, in collaborazione con i gestori locali.

Tabella 18 – Obiettivi PV

Obiettivo installazione impianti fotovoltaici					
	2025	2026	2030	2035	impianti installati al 2024
installazioni	1	0	2*	tutte le sedi*	2

** in base alla fattibilità*

Tabella 19 – Obiettivi pompe di calore

Obiettivo pompe di calore					
	2025	2026	2030	2035	impianti installati al 2024
installazione nuove pompe di calore	1	0	2	in tutte le sedi*	6

** in base alla fattibilità*

Azioni

Per il raggiungimento di questi obiettivi, EOS Solutions ha previsto una serie di interventi concreti, articolati in **tre ambiti** principali:

Produzione di energia rinnovabile

- avvio dell'installazione di impianti fotovoltaici presso la sede di Milano nel 2025.
- completamento dell'installazione in tutte le sedi di proprietà entro la fine dello stesso anno.
- valutazioni di fattibilità per replicare il modello anche nelle sedi non di proprietà

Riduzione dei consumi energetici

- adozione di tecnologie a basso consumo:
- illuminazione LED in tutti gli Spazi aziendali.
- sensori di movimento per la gestione automatica dell'illuminazione.
- spegnimento completo delle apparecchiature elettroniche non in uso.
- manutenzione e aggiornamento regolare delle dotazioni per garantire prestazioni energetiche ottimali.

Cultura aziendale e sensibilizzazione

- campagne interne per promuovere comportamenti responsabili nell'uso dell'energia.
- diffusione di buone pratiche quotidiane, come evitare lo stand-by.
- introduzione di indicatori di performance energetica per ciascuna sede.
- valutazioni periodiche dei consumi e analisi dei riS.p.A.rmi ottenuti.
- reporting interno sugli impatti ambientali evitati.
- collaborazione con i gestori locali per estendere le buone pratiche alle sedi non direttamente controllate.

Questo piano rafforza l'impegno di EOS Solutions verso una gestione energetica che potrà contribuire in modo diretto alla riduzione delle emissioni alla diffusione di una cultura aziendale orientata all'efficienza e alla responsabilità ambientale.

Monitoraggio e performance ambientali

Premessa

EOS ha deciso di adottare il criterio del controllo operativo per la determinazione dell'impronta di carbonio. L'impronta di carbonio è riportata in forma consolidata, includendo le sedi di Bolzano, Bologna, Cuneo, Genova, Milano, Padova, Verona, Lecce, Modena e Torino.

L'organizzazione ha adottato un approccio ibrido alla raccolta dei dati. Se non diversamente indicato, è stato utilizzato l'approccio basato su dati medi. Per quanto riguarda i beni strumentali, sono stati impiegati anche dati specifici dei fornitori, pubblicati sui rispettivi siti web.

Salvo diversa indicazione, i dati raccolti indicati nella **tabella 20** di seguito, si riferiscono – con alcune eccezioni – principalmente agli anni 2019-2024.

Analisi delle emissioni di CO_2 – scope 1 e scope 2

Nel periodo 2019–2024, EOS Solutions ha compiuto significativi progressi nella riduzione delle proprie emissioni dirette e indirette, come evidenziato dai dati relativi agli scope 1 e 2

Scope 1 – Emissioni dirette:

Nel 2019, le emissioni scope 1 ammontavano complessivamente a circa 276 tonnellate di CO_2, suddivise tra

- 230 tonnellate derivanti dall'utilizzo di auto aziendali;
- 46 tonnellate associate all'uso di gas per il riscaldamento.

Nel 2024, nonostante un notevole aumento del numero di dipendenti (da 160 a circa 500), le emissioni scope 1 sono salite a 579 tonnellate di CO_2, provenienti quasi esclusivamente dalle auto aziendali, mentre:

Le emissioni da gas per il riscaldamento si sono quasi azzerate, passando da 46 a solo 1 tonnellata, grazie alla transizione alle pompe di calore.

Questa dinamica evidenzia da un lato il forte impegno nella decarbonizzazione degli edifici, e dall'altro l'aumento delle emissioni legate alla mobilità aziendale, correlato alla crescita dell'organico.

Scope 2 – Emissioni indirette da energia elettrica:

Nel 2019, le emissioni scope 2 ammontavano a 46 tonnellate di CO_2, interamente attribuibili al consumo di energia elettrica proveniente da fonti non rinnovabili.

Nel 2024, queste emissioni sono virtualmente azzerate, ad eccezione di due sedi in cui, per l'assenza di contatori separati, non è stato possibile certificare completamente la provenienza dell'energia. Questo risultato è frutto della transizione verso energia elettrica da fonti rinnovabili o certificata, e riflette un impegno concreto verso la *carbon neutrality* delle attività elettriche.

Nel complesso, l'organizzazione ha quindi:

- Eliminato quasi del tutto le emissioni da riscaldamento grazie a tecnologie a pompa di calore;

- Azzerato le emissioni da elettricità acquistando energia verde o certificata;
- Affrontato una crescita delle emissioni legate ai trasporti, da considerare in ottica di future strategie di mobilità meno invadente dal punto di vista delle emissioni.

Analisi delle emissioni di CO_2 – Scope 3

Nel processo di rendicontazione delle emissioni scope 3, l'organizzazione ha iniziato a mappare e quantificare le categorie più rilevanti e attualmente misurabili. Pur non trattandosi di un inventario esaustivo, l'approccio adottato rappresenta un primo passo concreto verso una mappatura più completa della catena di valore.

Beni acquistati (acquisti ICT)

Sono state considerate le emissioni derivanti dagli acquisti di attrezzature ICT (computer e altro hardware), con un incremento significativo tra il 2023 e il 2024. L'aumento è riconducibile sia alla crescita del numero di dipendenti sia a rinnovamenti tecnologici, e indica un'area su cui monitorare in futuro possibili strategie di acquisti ancora più sostenibili e circolari.

Trasferte con auto private

Questa categoria rappresenta una componente importante delle emissioni scope 3. I dati mostrano una crescita costante a partire dal 2020 (fortemente influenzata dalla pandemia). L'aumento è correlato alla ripresa delle attività in presenza e al maggiore utilizzo di mezzi privati. Questi dati evidenziano la necessità di valutare soluzioni in ambito di mobilità, come car sharing, incentivi al trasporto pubblico o strumenti digitali per ridurre le trasferte.

Trasferte casa-lavoro

Pur non essendo ancora completamente quantificate, le emissioni legate al pendolarismo sono incluse nella strategia di analisi scope 3 e rappresentano un'area da sviluppare ulteriormente, anche alla luce dei cambiamenti nelle modalità di lavoro (presenza/remoto/ibrido).

Upstream leased assets (uffici in affitto)

Le emissioni di scope 3 relative agli uffici affittati, dove non è stato possibile installare pompe di calore, sono state stimate in base ai consumi di gas per il riscaldamento. Anche se di entità contenuta, queste emissioni sono strutturalmente difficili da azzerare nel breve periodo, poiché dipendono da proprietà terze. Sarà importante valutare criteri ESG nei contratti di locazione futuri.

L'analisi attuale dello scope 3 evidenzia:

- Una crescita delle emissioni legata alla mobilità individuale e agli acquisti tecnologici;
- La necessità di estendere progressivamente la copertura alle altre categorie dello scope 3 (es. gestione dei rifiuti, servizi professionali, catena logistica);
- Opportunità di integrare criteri di sostenibilità nelle politiche di acquisto, mobilità e locazione.

Tabella 20 – Emissioni

Emissioni ambito 1, 2, e 3 (in tCO2)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Emissioni di gas serra Scope 1						
Totale Emissioni lorde di gas serra Scope 1 (inclusi viaggi d'Affari con auto aziendali)	287,77	241,35	284,40	374,17	482,83	579,14
variazione in %		–16%	18%	31%	29%	20%
Riscaldamento a gas	57,85	73,05	47,19	40,57	10,03	1,04
trasferte in auto aziendali	229,92	168,30	237,21	333,60	472,80	578,10
Emissioni di gas serra Scope 2						
Totale Emissioni lorde di gas serra Scope 2 basate sul mercato	46,35	36,49	11,79	5,27	~0	~0
Emissioni significative di gas serra Scope 3						
Totale Emissioni lorde indirette Scope 3	305,16	143,34	170,55	337,21	489,18	658,41
variazione in %		–53%	19%	98%	45%	26%
Percentuale delle emissioni lorde di gas serra Scope 3	48%	34%	37%	47%	50%	53%
Beni strumentali					70,61	146,31
Trasferta in aereo	63,97	5,25	7,35	36,12	38,92	112,93
Trasferte in auto di proprietà	120,51	69,70	83,72	81,84	104,96	114,84
Viaggi d'affari	184,48	74,95	91,07	117,96	143,88	227,77
Pendolarismo dei dipendenti	120,67	68,39	79,47	219,24	240,39	247,73
Beni in leasing a valle (Gas)					33,55	36,17
Beni in leasing a valle (Energia elettrica)					0,75	0,42
Beni in leasing a valle					34,30	36,59
Totale emissioni di gas serra						
Emissioni totali di gas serra (basate sul mercato)	639,28	421,18	466,74	716,65	972,01	1 237,55
variazione in %		–34%	11%	54%	36%	27%

campi vuoti = dati non disponibili

L'indicatore "Intensità di gas serra per fatturato" mostra quante tonnellate di CO_2 vengono emesse per ogni milione di euro di ricavi. Tra il 2019 e il 2022 l'azienda è riuscita a ridurre significativamente questa intensità, passando da 25 a 17 tonnellate di CO_2 per milione di euro. Un risultato particolarmente positivo è l'azzeramento delle emissioni scope 2 (quelle legate all'energia acquistata) a partire dal 2023, segno di un passaggio a fonti energetiche rinnovabili o a basso impatto ambientale.

Tuttavia, le emissioni dirette (scope 1) hanno mostrato una tendenza opposta, aumentando costantemente dal 2021 in poi e raggiungendo 1.237,55 tonnellate nel 2024. Questo incremento ha comportato una risalita dell'intensità complessiva delle emissioni, che nel 2023 e 2024 torna a 10 tonnellate di CO_2 per milione di euro. Nonostante i progressi ottenuti sul fronte dell'energia elettrica, è evidente la necessità di intervenire anche sulle emissioni dirette, ad esempio attraverso l'elettrificazione dei processi, il miglioramento dell'efficienza energetica o l'uso di combustibili alternativi a basse emissioni.

Tabella 21 – intensità emissioni

Intensità di gas serra per fatturato*						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
tCo2/Mill Euro di fatturato	25	14	12	17	20	22
**fatturato consolidato del gruppo*						

EOS Solutions & Treedom: 600 alberi per il pianeta

EOS Solutions ha piantato oltre 600 alberi in collaborazione con Treedom, piattaforma certificata B Corp che consente di seguire la crescita degli alberi nel tempo e supporta comunità locali in tutto il mondo.

Questa iniziativa contribuisce alla riduzione della CO_2, alla lotta alla deforestazione e promuove uno sviluppo sostenibile. Ogni nuovo dipendente ha potuto partecipare attivamente, monitorando il proprio albero e rafforzando il legame con la causa ambientale.

Siamo consapevoli che la vera responsabilità climatica passa prima di tutto dalla riduzione diretta delle nostre emissioni. La compensazione, come la piantumazione di alberi, è per noi solo l'ultima opzione, da considerare quando le emissioni non sono evitabili.

Impact Story 5 - Treedom

Consumo energetico e mix di approvvigionamento (2023–2024)

Crescita del consumo energetico complessivo:

Come descritto nella tabella 20 a seguire, nel biennio 2023–2024 il consumo totale di energia è aumentato da 372 MWh a 389 MWh, registrando una crescita del 4,6%. Questo incremento è attribuibile all'ampliamento delle attività operative, gestito comunque con attenzione all'efficienza energetica.

Riduzione dell'energia da fonti non rinnovabili:

abbiamo compiuto progressi significativi nella decarbonizzazione del nostro approvvigionamento energetico:

- il consumo di energia da fonti fossili è diminuito da 3 MWh a 2 MWh, pari a una riduzione del 33%.
- di conseguenza, anche il totale dell'energia non rinnovabile utilizzata ha seguito lo stesso trend, contribuendo concretamente alla nostra strategia di sostenibilità.

Evoluzione del mix energetico rinnovabile:

il nostro impegno verso un modello energetico che si concentra sulla composizione del mix rinnovabile:

- produzione interna da fonti rinnovabili: 33 MWh nel 2024, in lieve calo rispetto ai 36 MWh del 2023, a causa di variabili tecniche e stagionali.
- energia autoprodotta non combustibile: stabile, da 28 MWh a 29 MWh.
  Acquisto di energia rinnovabile certificata: in aumento da 341 MWh nel 2023 a 358 MWh nel 2024, confermando la scelta di fornitori allineati ai nostri valori ambientali.

Verso un mix energetico 100% rinnovabile e il nostro impegno per il futuro:

la quota di energia da fonti rinnovabili sul totale consumato è passata dal 99% nel 2023 a un valore prossimo al 100% nel 2024. Questo risultato rappresenta un traguardo simbolico e concreto nel nostro percorso di transizione energetica, rafforzando l'adesione agli standard europei di rendicontazione (CSRD) e agli obiettivi climatici internazionali.

Questi risultati confermano la nostra volontà di:

- gestire in modo responsabile l'energia utilizzata.
- minimizzare l'impatto ambientale.
- promuovere l'autoproduzione da fonti rinnovabili.
- collaborare con partner energetici che offrono energie green.
- investire in soluzioni energetiche sempre più efficienti.

Il nostro modello aziendale continua a evolversi in linea con i principi ESG, con l'obiettivo di mantenere e rafforzare i traguardi raggiunti.

Tabella 22 – Mix di energia

Consumo e mix di energia (MWh)	2023	2024	*variazioni*
Consumo totale di energia fossile (MWh)	3	2	
Somma dei consumi di energia non rinnovabile (MWh)	**3**	**2**	***↓ 33%***
Produzione di energia rinnovabile (MWh)	36	33	
Consumo di energia rinnovabile non combustibile autoprodotta (MWh)	28	29	
Consumo di energia rinnovabile acquistata (MWh)	341	358	
Somma dei consumi di energia rinnovabile (MWh)	**369**	**387**	***↑ 4,9%***
Quota di fonti rinnovabili sul consumo totale di energia (%)	99	~100	*↑ 1%*
Somma totale di energia (MWh)	**372**	**389**	*↑ 4,6*

Capitolo V - Sociale

Microsoft 365 Stock Images, © MS Corp.

Premessa

Nel presente capitolo descriviamo gli approcci, le politiche e le azioni messe in atto per gestire efficacemente gli impatti sociali, accompagnati da indicatori di performance e obiettivi misurabili, siano esse quantitativi o qualitativi, al fine di garantire trasparenza, monitoraggio e miglioramento continuo.

Impatti, rischi e opportunità sociali

L'azienda EOS Solutions si impegna attivamente per creare impatti sociali positivi lungo tutta la sua catena di valore. Promuove lo sviluppo di nuove competenze professionali, sostiene carriere tecnologiche inclusive e valorizza la DEI attraverso ambienti di lavoro flessibili, senza barriere e culturalmente aperti. L'attenzione alla digitalizzazione rappresenta un'opportunità per innovare i processi e contribuire al progresso dell'intera collettività, inclusi fornitori e utenti finali. EOS Solutions riconosce anche le sfide, come la necessità di migliorare l'accessibilità dei prodotti ICT e i percorsi di crescita del personale, e le affronta con un approccio orientato al miglioramento continuo.

La promozione di reti di inclusione e la responsabilità verso la salute e sicurezza dei lavoratori completano un quadro di crescita attenta alle persone e orientata al benessere collettivo.

L'identificazione e la valutazione degli IROs hanno rappresentato per noi un passaggio preliminare importante rispetto all'analisi di materialità vera e propria. Questa fase ha permesso di individuare in modo strutturato gli impatti sociali effettivi e potenziali generati dalle attività dell'impresa, così come i rischi e le opportunità connessi, tenendo conto della specificità operativa e dimensionale della società. Gli IROs riepilogati nella tabella 21 di seguito, hanno fornito una base concreta per la successiva definizione dei temi materiali, assicurando che le priorità emerse riflettessero sia le aspettative degli stakeholder sia la realtà dell'organizzazione. Tale approccio ha consentito di costruire una visione strategica della sostenibilità sociale, adeguata alla scala e alla complessità con cui l'azienda si deve confrontare.

Tabella 23 – IRO ambito S

IRO in ambito Sociale - S			
	Descrizzione	Catena di valore	IRO
EOS People, fornitori, clienti e enduser	Sviluppo di nuovi skills professionali	operations	positivo
	Mancanza di opzioni per lo sviluppo delle competenze, con conseguenti danni alla reputazione, elevato turnover e costi associati	operations	negativo
	Ambiente di lavoro che espone i dipendenti a rischi psicosociali	operations	negativo
	Promozione delle carriere tecnologiche tra le comunità sottorappresentate nel settore Tech	operations	positivo
	Condizioni di lavoro flessibili con possibilità di lavorare da casa	operations	positivo
	La digitalizzazione può portare alla perdita di posti di lavoro	downstream	negativo
	mancanza di offerte adeguate di sviluppo e crescita professionale (del personale)	operations	rischi
	miglioramento dei processi digitali	operations/ downstream	opportunità
	Esposizione dei lavoratori della catena di approvvigionamento ai rischi per la salute/sicurezza legati all'estrazione delle materie prime	upstream	negativo
	Contributo alla digitalizzazione del settore imprenditoriale, a vantaggio dell'intera collettività compreso gli enduser	operations/ downstream	positivo
	L'adozione di policy DEI ha già migliorato il clima aziendale e l'engagement.	operations	positivo
	Programmi di work-life balance e benefit competitivi migliorano l'employer branding.	operations	opportunità
	Turnover elevato e mancanza di percorsi di carriera possono compromettere la competitività.	operations	negativo

Temi materiali sociali

Nel contesto dell'analisi di materialità descritta nel capitolo "Processo di valutazione degli impatti, rischi e opportunità (IRO)", sono stati individuati due impatti prioritari in ambito sociale, in linea con le aspettative degli stakeholder interni ed esterni e con la rilevanza strategica per lo sviluppo dell'organizzazione.

Il primo impatto riguarda l'attrazione e la valorizzazione dei talenti, lo sviluppo delle competenze e l'offerta formativa. L'investimento nella crescita professionale continua rappresenta una leva strategica per rafforzare la motivazione, la produttività e la capacità di adattamento del personale, in un contesto operativo soggetto a rapidi cambiamenti.

Il secondo impatto prioritario concerne la promozione della Diversity & Inclusion, dell'uguaglianza di genere e dell'inclusione. Questi aspetti sono considerati fondamentali per la costruzione di un ambiente di lavoro equo, rispettoso e innovativo, e costituiscono parte integrante della cultura aziendale e dell'impegno verso la responsabilità sociale.

I due temi materiali individuati saranno oggetto di approfondimento nei capitoli successivi, nei quali verranno presentati gli impegni assunti, le iniziative avviate e i risultati conseguiti in ciascun ambito.

EOS, inoltre, proprio per dimostrare il suo impegno di Responsabilità Sociale, da tempo sostiene iniziative di vario genere, nel mondo dello sport o degli aiuti umanitari.

Grafica 9 – Responsabilità sociale

1. Attrazione di talenti, sviluppo delle competenze e offerta formativa per gli EOS people

Lo sviluppo delle competenze rappresenta per la nostra organizzazione una leva strategica essenziale per sostenere l'innovazione, la competitività e la soddisfazione delle persone che vi lavorano. In un contesto professionale in continua trasformazione, riteniamo fondamentale garantire ai nostri dipendenti opportunità di crescita professionale e personale, attraverso percorsi strutturati, ambienti di lavoro moderni e politiche orientate al benessere.

Nel presente capitolo affrontiamo il tema dello sviluppo del capitale umano attraverso una visione integrata che parte dai piani formativi dedicati, disegnati per rispondere alle esigenze specifiche di ciascun ruolo e favorire l'aggiornamento continuo. Analizziamo inoltre il processo di recruiting, con l'obiettivo di attrarre talenti in linea con i nostri valori, promuovendo trasparenza, inclusività e valorizzazione del potenziale.

Un ambiente di lavoro moderno e inclusivo è parte integrante della nostra strategia di crescita: per questo, nel sottocapitolo Modern WorkS.p.A.ce, descriviamo le soluzioni adottate per rendere gli Spazi e gli strumenti di lavoro più funzionali, flessibili e orientati alla collaborazione.

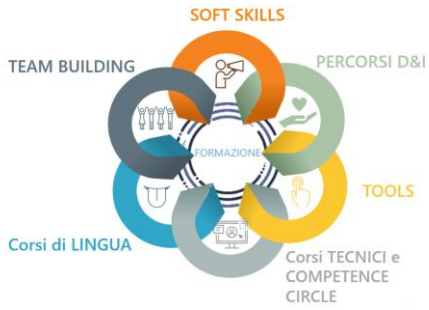
Completano l'analisi due aree chiave per il benessere e la fidelizzazione del personale: il programma di benefits e il welfare aziendale. Entrambi sono concepiti per migliorare la qualità della vita lavorativa, favorendo l'equilibrio tra vita professionale e personale, e sostenendo il benessere fisico, psicologico ed economico dei nostri collaboratori.

Attraverso questi strumenti, ci impegniamo a costruire un ambiente di lavoro che valorizzi le persone, rafforzi il senso di appartenenza e promuova una cultura del miglioramento continuo.

Piani formativi dedicati

Ogni anno il reparto HR, in collaborazione con i responsabili, organizza un piano formativo composto da oltre 100 corsi di formazione. Ogni persona viene iscritta ad uno o più corsi di formazione in base alle esigenze formative di ogni team. I partecipanti dei corsi vengono identificati dai responsabili e HR. Ogni partecipante riceverà da HR l'invito ai corsi di formazione.

EOS Solutions offre ai propri dipendenti anche la possibilità di sostenere esami di certificazione Microsoft o in ambito di Project Work.



Grafica 10 – HR EOS

Processo di recruiting

Il processo di selezione è snello e prevede due/tre passaggi: il primo colloquio, con la funzione HR, mira alla conoscenza della Persona nella sua complessità ed unicità e utilizza un approccio orientato all'ascolto e alla conoscenza dell'altro. I nostri processi di selezione sono spesso finalizzati all'inserimento di profili appartenenti alle categorie protette che si inseriscano in un ambiente realmente inclusivo e orientato alla valorizzazione dell'Altro. Abbiamo inoltre inserito collaboratori Extra UE per 4,5% negli ultimi 5 anni, favorendo un clima organizzativo multiculturale e orientato alla valorizzazione dell'unicità dei singoli.

Sulla nostra homepage i candidati trovano anche preziosi consigli – i tips for talent, per affrontare al meglio il processo di candidatura e vivere un'esperienza di selezione il più serena e senza intoppi possibile. Offriamo indicazioni pratiche su come preparare un curriculum efficace e presentarsi al colloquio con sicurezza e professionalità. Il nostro obiettivo è accompagnare gli interessati passo dopo passo, aiutando a valorizzare le loro competenze e aumentare le possibilità di successo nella ricerca di una nuova opportunità lavorativa.

Proprio per divulgare meglio le nostre opportunità di lavoro, abbiamo pubblicato alcuni video accattivanti sul nostro processo di selezione, con la serie "Tips for Talent".

Tips for Talent: il talento si accoglie, non si giudica

Entrare nel mondo del lavoro può essere un percorso incerto, soprattutto per chi è alle prime esperienze. Con la serie video *Tips for Talent*, EOS Solutions ha scelto di mettere le persone al centro, offrendo consigli pratici e autentici per affrontare con serenità e consapevolezza il processo di selezione.

Attraverso un linguaggio diretto e inclusivo, Giulia e Giuseppe raccontano cosa significa candidarsi in EOS, come prepararsi a un colloquio, quali valori contano davvero e come funziona la vita in azienda. Non si tratta solo di orientamento: è un modo per abbattere le barriere, rendere il processo più umano e favorire l'incontro tra potenziale e opportunità.

Questa iniziativa ha generato impatto concreto:

- Ha migliorato la qualità delle candidature ricevute.
- Ha reso più fluido e trasparente il dialogo tra candidati e recruiter.
- Ha rafforzato l'immagine di EOS come luogo aperto, accogliente e attento alle persone.

Tips for Talent è molto più di una serie video: è un gesto di fiducia verso chi cerca il proprio spazio, un invito a crescere insieme, un esempio di come la comunicazione possa diventare strumento di inclusione e sviluppo.

l'eccellenza è condivisa, il valore si moltiplica.

Impact Story 6 Tips for Talent

Grafica 11 – HR EOS

Modern Workplace

In un'epoca in cui la flessibilità e l'efficienza sono sempre più importanti, offriamo ai nostri collaboratori la possibilità di lavorare in modalità ibrida. Riconosciamo l'importanza della flessibilità e del bilanciamento tra lavoro e vita personale per i nostri dipendenti; il lavoro ibrido ci consente infatti di combinare il meglio di entrambi i mondi: la collaborazione e l'interazione faccia a faccia nell'ambiente d'ufficio, insieme alla libertà e all'autonomia offerte dal lavoro da remoto. Questo approccio ci consente di creare un ambiente lavorativo in cui i nostri dipendenti possono sfruttare al massimo le proprie capacità e il loro potenziale. Con una combinazione di incontri in presenza e lavoro a distanza, favoriamo la creatività, la produttività e la sinergia all'interno dei nostri team.

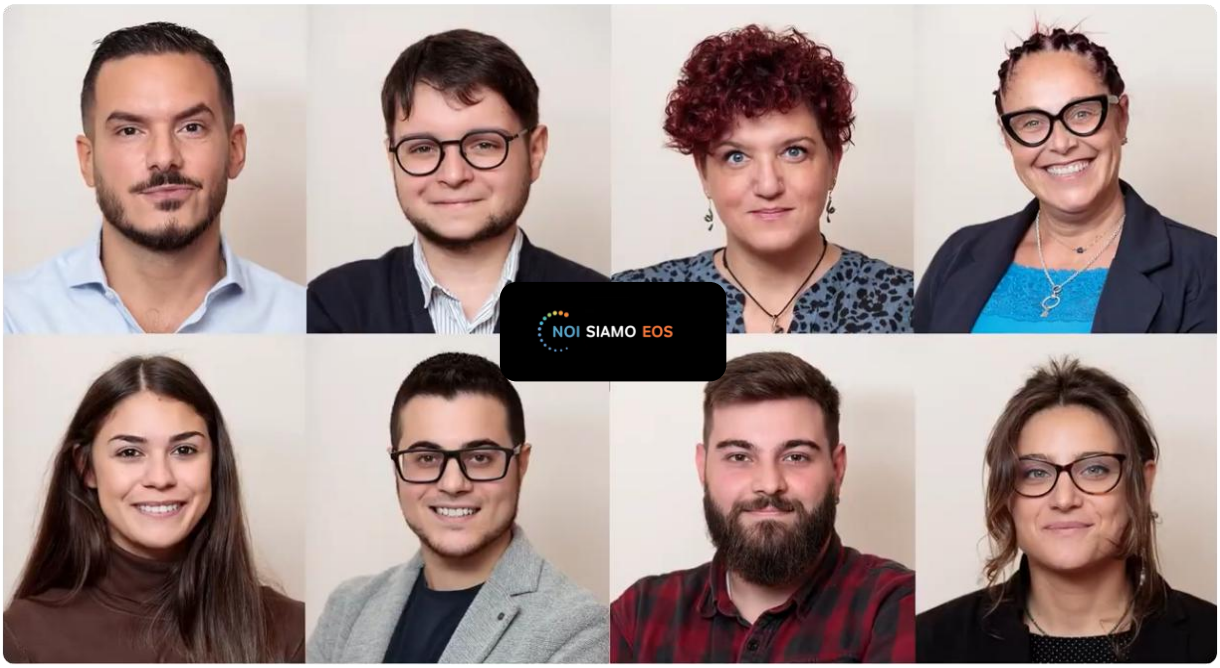
EOS Participation Program

EOS offre alla sua popolazione aziendale dal 2022 un programma di partecipazione alla crescita economica tramite particolari strumenti finanziari partecipativi. Per approfondimenti rimandiamo al capitolo “G” dove verranno trattate nel dettaglio questi strumenti di partecipazione.

Welfare aziendale

Al fine di intercettare i bisogni della popolazione aziendale nel modo più ampio possibile, è stato introdotto un piano welfare dedicato a tutti i collaboratori. All'interno di una piattaforma dedicata, ciascuna o ciascun collega può scegliere come utilizzare il credito annuale (attualmente 400 euro) messo a disposizione dall'azienda. Le opportunità spaziano da: buoni benzina, buoni spesa, iscrizioni in palestra, viaggi, ecc.

2. Diversity & Inclusion



Grafica 12 – HR EOS

La gestione della Diversity & Inclusion e la promozione di una cultura inclusiva è fondamentale per il successo della nostra azienda e crediamo che sia importante per il benessere di tutti i nostri dipendenti. Per questo motivo, promuoviamo la Diversity & Inclusion all'interno dell'organizzazione attraverso politiche e programmi. Ci sforziamo di creare un ambiente di lavoro accogliente e sicuro, favorendo un senso di appartenenza e di solidarietà che ci permetta di lavorare insieme in modo efficace e collaborativo.

Anche per questo, nel 2025 abbiamo iniziato il nostro percorso per ottenere la certificazione Parità di Genere: Questa certificazione, introdotta con la UNI/PdR 125:2022, è un percorso volontario che aiuta le organizzazioni a rendere concreti i propri impegni in tema di equità, inclusione e pari opportunità. Non si tratta solo di un riconoscimento formale, ma di un vero e proprio processo di trasformazione culturale e organizzativa, basato su dati, azioni e risultati misurabili.

Tutto parte da un'analisi interna: si osservano pratiche, numeri e processi aziendali, dalla selezione del personale alla crescita professionale, dalla retribuzione alla tutela della genitorialità. L'obiettivo è capire dove si è già forti e dove invece ci sono margini di miglioramento.

Su questa base si costruisce un piano strategico triennale, che definisce obiettivi chiari e azioni concrete: può trattarsi, ad esempio, di percorsi di leadership inclusiva, iniziative di work-life balance, formazione sul linguaggio inclusivo o sistemi di monitoraggio della parità salariale.

Una volta implementato il piano, un ente certificatore accreditato verifica la coerenza e l'efficacia delle azioni intraprese. Se l'esito è positivo, l'azienda ottiene la certificazione, che ha validità triennale e prevede monitoraggi periodici per assicurare un miglioramento continuo.

Oltre al valore etico e culturale, la certificazione porta benefici concreti: incentivi fiscali, accesso facilitato a bandi pubblici, maggiore attrattività per talenti, e un rafforzamento della reputazione ESG.

In sintesi, è un percorso che ci accompagna verso una cultura più equa, dove la Diversity & Inclusion sono una leva di valore e non un vincolo da gestire.

Politiche, obiettivi ed azioni

Dopo aver identificato, attraverso l'analisi di materialità, i temi prioritari che orientano il nostro impegno ESG, è fondamentale mostrare come questi si traducano in politiche concrete, obiettivi misurabili e azioni tangibili. In EOS Solutions, il nostro percorso non nasce solo per rispondere alle esigenze degli stakeholder – che comprendono collaboratori, clienti, partner, comunità e società nel suo insieme – ma da una visione proattiva del ruolo dell'impresa nel creare valore condiviso.

Le nostre iniziative vanno oltre i temi prioritari individuati, abbracciando una cultura organizzativa che mette al centro le persone, promuove l'innovazione e valorizza la diversità in tutte le sue forme. Attraverso politiche inclusive, obiettivi progressivi e azioni mirate, costruiamo un ambiente di lavoro equo, stimolante e orientato alla crescita, contribuendo attivamente al benessere collettivo e alla competitività dell'impresa.

Questo capitolo illustra come i nostri valori si concretizzano nella pratica quotidiana, delineando un approccio strategico e integrato alla dimensione sociale.

Politiche

In EOS Solutions, l'innovazione nasce da una cultura del cambiamento che coinvolge ogni individuo. La trasformazione digitale non è solo tecnologia: è evoluzione di mentalità e relazioni, che si diffonde in modo naturale in tutta l'organizzazione.

Operiamo in team coesi, con obiettivi condivisi, per offrire ai clienti soluzioni tecnologiche avanzate e consulenza strategica di alto livello. Il nostro successo è frutto della collaborazione tra professionisti che mettono in rete competenze ed esperienze, generando sinergie di valore.

Nel 2023, EOS Solutions è stata riconosciuta tra le prime 15 aziende italiane Best Place to Work (categoria 150–499 dipendenti), un risultato che riflette la voce dei collaboratori e conferma il nostro impegno per un ambiente inclusivo e stimolante.

Il nostro DNA familiare si traduce in un clima basato su rispetto, fiducia e collaborazione. Questa cultura, insieme a una struttura organizzativa snella con soli tre livelli gerarchici, favorisce comunicazione diretta e relazioni autentiche, creando le condizioni per affrontare con successo la transizione digitale.

La trasformazione è sostenuta da programmi di formazione e certificazione, anche in partnership con Microsoft, che integrano strategia aziendale e sviluppo delle competenze interne. Nel 2021 sono state conseguite 25 certificazioni professionali, grazie a iniziative come la giornata settimanale dedicata allo studio. Questi strumenti accelerano la diffusione delle informazioni e stimolano la partecipazione attiva delle persone, che contribuiscono con idee e suggerimenti in modo tracciabile.

Obiettivi

Tabella 24 – Obiettivi S

Sociale			
	Obiettivo	**Indicatore**	**Orizzonte temporale**
Diversità, Parità di Genere, Equità e Inclusione	Aumentare la rappresentanza femminile	Incremento della percentuale di dipendenti donne in tutti i settori EOS	Medio e lungo termine
	Valorizzazione della parità di genere come principio guida	Ottenimento della certificazione UNI/PdR 125:2022 entro il 2026	breve termine
	Garantire equità nei processi di crescita interna	Introduzione di criteri di promozione equi e procedure di candidatura anonime	Medio termine
	Rafforzare la diversità a tutti i livelli organizzativi	Percentuale di posizioni manageriali occupate da gruppi sottorappresentati	Medio termine
Talent Attraction & Retention	Migliorare la capacità attrattiva verso talenti diversificati	Implementazione di strategie di reclutamento mirate per costruire un pool diversificato	In corso / continuativo
	Garantire pari opportunità di crescita	Sistema di gestione dei talenti equo e trasparente	Lungo termine

Sulla base dei dati raccolti per gli anni 2023 e 2024, abbiamo definito obiettivi qualitativi nell'ambito del pilastro *Sociale*, con particolare attenzione alla **Diversity & Inclusion**, alla **parità di opportunità**, alla **soddisfazione del personale** e agli **standard sociali lungo la catena di valore**.

Nel 2026 introdurremo per la prima volta obiettivi **quantitativi misurabili**, con l'obiettivo di migliorare in modo sistematico e trasparente le nostre performance sociali.

Tra gli obiettivi principali per il biennio 2025/2026:

- Ottenere la **certificazione sulla parità di genere** secondo lo standard UNI/PdR 125:2022;
- Partecipare al programma **Business and HR Accelerator (BHRA)** per confrontarci con le migliori pratiche del settore;
- Mantenere gli standard raggiunti e sviluppare ulteriormente le aree con potenziale di miglioramento.

Azioni 2024/2025

Nel biennio 2024/2025, abbiamo intrapreso una serie di azioni strategiche per rafforzare l'integrazione, la formazione e il benessere dei collaboratori:

1. Piano formativo e budget dedicato

   Abbiamo strutturato un piano di formazione con risorse dedicate, per favorire lo sviluppo professionale continuo.

On*Board*ing evoluto

Il processo di on*Board*ing è stato ripensato per garantire un inserimento efficace, con focus su cultura aziendale, obiettivi individuali e organizzativi.

Percorsi formativi personalizzati e figura del Buddy

Ogni nuovo collega è affiancato da un *Buddy*, un mentor che facilita l'integrazione nel team e nella cultura EOS.

Giornate di benvenuto trimestrali

Occasioni di incontro e scambio tra nuovi collaboratori provenienti da sedi e reparti diversi.

Espansione dei canali di reclutamento

Abbiamo esplorato nuove modalità per attrarre talenti e arricchire la nostra squadra.

Certificazione parità di genere

Avviato nel 2025 il processo di certificazione ai sensi del D.P.R. 14 ottobre 2022, n. 125, in linea con il PNRR, per strutturare e monitorare le politiche aziendali in materia di equità e inclusione.

Formazione per operatori del territorio

In collaborazione con *Volontariato informatico - Informatica Solidale*, abbiamo organizzato 4 incontri formativi per operatori che supportano persone con disabilità nell'inserimento lavorativo.

Supporto alla disabilità

Offerta un'esperienza di PCTO a una persona con disabilità intellettiva, promuovendo inclusione e accesso al mondo del lavoro.

Giornate della salute e sportello psicologico

Nel 2025, due giornate dedicate a *alimentazione* e *rieducazione posturale*, e l'introduzione di uno sportello psicologico aziendale.

Responsabilità che si misura, diritti che si vivono

In EOS Solutions, crediamo che inclusione e rispetto non siano solo parole da mettere nei documenti, ma valori da vivere ogni giorno. Per questo abbiamo deciso di muoverci su due binari, diversi ma complementari, per rendere il nostro impegno ancora più concreto.

Da una parte, stiamo completando la certificazione UNI/PdR 125:2022, che ci aiuta a dare struttura e misurabilità alle nostre azioni in tema di parità di genere, equità e valorizzazione delle persone. Dall'altra, partecipiamo al Business & Human Rights Accelerator promosso da UN Global Compact, un programma internazionale che ci permette di rafforzare il nostro ruolo lungo tutta la catena del valore, con uno sguardo globale sui diritti umani.

Questa doppia traiettoria – una operativa e nazionale, l'altra strategica e internazionale – ci permette di:

- Agire in modo coerente su diversity, equità e responsabilità sociale.
- Allinearci agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, in particolare il Goal 5 (parità di genere) e il Goal 8 (lavoro dignitoso).
- Dialogare con trasparenza e credibilità con chi lavora con noi e intorno a noi.

Per noi, essere un'azienda responsabile significa non accontentarsi di rispettare gli standard, ma contribuire a ridefinirli. Perché quando l'eccellenza è condivisa, il valore si moltiplica.

Impact Story 7 : Responsabilità che si misura, diritti che si vivono

EOS People – I dati

I dati riportati si riferiscono agli anni 2023 e 2024 e, salvo diversa indicazione, sono espressi in termini di headcount al 31 dicembre.

Interpretazione sintetica:

Tra il 2023 e il 2024, l'organizzazione ha registrato una crescita del personale del 17%, passando da 440 a 515 dipendenti. L'aumento ha coinvolto sia uomini (+17%) che donne (+18%). Milano resta la sede principale, mentre Bolzano e Lecce mostrano le crescite più significative, con Lecce che quasi triplica il personale. Anche Genova e Torino crescono, pur partendo da numeri contenuti.

La distribuzione di genere è generalmente equilibrata, con alcune eccezioni: Lecce ha visto un forte aumento di uomini, mentre a Cuneo sono cresciute solo le donne.

I contratti a tempo determinato sono aumentati dal 9,5% al 22,7%, indicando maggiore flessibilità e inserimento di nuove professionalità. La quota di donne con contratto a termine è cresciuta dal 3,2% all'8,3%. I contratti a tempo indeterminato restano prevalenti (75%).

Il lavoro full-time è aumentato (+82 unità), mentre il part-time è più diffuso tra le donne (17,5%) rispetto agli uomini (3,5%), suggerendo un uso legato alla conciliazione vita-lavoro.

Dal punto di vista anagrafico, cresce la fascia 30–50 anni (dal 49% al 53%), mentre i giovani sotto i 30 anni restano ben rappresentati (27%). Anche la fascia over 50 aumenta, segno di equilibrio tra esperienza e ricambio generazionale.

La formazione resta stabile (38 ore medie per dipendente), ma cresce per le donne (+21%), riducendo il divario di genere. Il tasso di infortuni è molto basso e in calo, nonostante l'aumento del personale.

Il turnover è contenuto (9,4%), segno di buona capacità di trattenere i talenti. La leadership femminile mostra segnali di crescita: aumenta la presenza nel BoM (dal 11% al 15%), mentre resta stabile nel Board (13%) e nei ruoli apicali (17%). Si registra una lieve flessione tra i team leader (dal 27% al 21%).

Tabella 25 – Dipendenti per sede

	Donne		Uomini		Totale	
dipendenti per sede	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Bologna-Carpi	19	21	45	49	64	70
Bolzano	22	26	48	55	70	81
Cuneo	16	19	43	42	59	61
Genova	0	1	3	8	3	9
Lecce	5	7	2	13	7	20
Milano-Agrate	31	36	90	100	121	136
Modena	4	4	5	6	9	10
Padova	12	16	39	45	51	61
Torino	0	0	9	14	9	14
Treviso	7	7	24	29	31	36
Verona	5	6	11	11	16	17
Totale	**121**	**143**	**319**	**372**	**440**	**515**

Tabella 26 - Dipendenti per società

dipendenti per società	Donne		Uomini		Totale	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
EOS AG-SPA	111	132	312	364	423	496
DOIT80	4	4	5	6	9	10
EOS Solutions	6	6	1	1	7	7
EOS Online	0	1	1	1	1	2
Totale	**121**	**143**	**319**	**372**	**440**	**515**

Tabella 27 – Stagisti

stagiste e stagisti per sede	Donne		Uomini		Totale	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Padova	0	0	2	2	2	2
Milano	1	0	3	1	4	1
Lecce	0	0	0	1	0	1
Genova	0	0	0	2	0	2
Bolzano	0	0	4	1	4	1
Bologna	0	0	1	1	1	1
Totali	***1***	***0***	***10***	***8***	***11***	***8***

Tabella 28 - Turnover

anno	tasso Turnover (%)
2024	**9,4***

**EOS Spa*

Tabella 29 – Contratto a tempo indeterminato e determinato

Contratto indeterminato/determinato 2023	Donne		Uomini		Totale	
	indeterminato	determinato	indeterminato	determinato	indeterminato2	determinato
Bologna-Carpi	16	3	41	4	57	7
Bolzano-Bozen	20	2	40	8	60	10
Cuneo	14	2	42	1	56	3
Genova	0	0	3	0	3	0
Lecce	3	2	1	1	4	3
Milano-Agrate	28	3	84	6	112	9
Modena	3	1	3	2	6	3
Padova	12	0	35	4	47	4
Torino	0	0	8	1	8	1
Treviso	7	0	23	1	30	1
Verona	4	1	11	0	15	1
Totale	**107**	**14**	**291**	**28**	**398**	**42**

Tabella 30 - Contratto a tempo indeterminato e determinato

Contratto indeterminato/determinato 2024	Donne		Uomini		Totale	
	indeterminato	determinato	indeterminato	determinato	indeterminato	determinato
Bologna-Carpi	16	5	38	9	54	14
Bolzano-Bozen	16	8	37	16	53	24
Cuneo	10	5	33	7	43	12
Genova	0	0	5	2	5	2
Lecce	1	6	3	9	4	15
Milano-Agrate	30	13	85	12	115	25
Modena	3	1	4	2	7	3
Padova	14	0	35	10	49	10
Torino	0	0	14	1	14	1
Treviso	3	3	24	5	27	8
Verona	4	2	11	1	15	3
Totale	**97**	**43**	**289**	**74**	**386**	**117**

Tabella 31 – Contratto a tempo pieno e a tempo parziale

Contratto fulltime e part-time 2023	Donne		Uomini		Totale	
	fulltime	part-time	fulltime	part-time	fulltime	part-time
Bologna-Carpi	13	6	45	0	**58**	**6**
Bolzano	18	4	43	5	**61**	**9**
Cuneo	13	3	42	1	**55**	**4**
Genova	0	0	3	0	**3**	**0**
Lecce	5	0	2	0	**7**	**0**
Milano-Agrate	27	4	87	3	**114**	**7**
Modena	2	2	0	5	**2**	**7**
Padova	7	5	37	2	**44**	**7**
Torino	0	0	9	0	**9**	**0**
Treviso	5	2	23	1	**28**	**3**
Verona	3	2	11	0	**14**	**2**
Totale	**93**	**28**	**302**	**17**	**395**	**45**

Tabella 32 - Contratto a tempo pieno e a tempo parziale

Contratto fulltime e part-time 2024	Donne		Uomini		Totale	
	fulltime	part-time	fulltime	part-time	fulltime	part time
Bologna-Carpi	17	4	48	1	**65**	**5**
Bolzano	21	5	50	5	**71**	**10**
Cuneo	18	1	39	3	**57**	**4**
Genova	1	0	8	0	**9**	**0**
Lecce	7	0	12	1	**19**	**1**
Milano-Agrate	30	6	99	1	**129**	**7**
Modena	3	1	6	0	**9**	**1**
Padova	10	6	45	0	**55**	**6**
Torino	0	0	14	0	**14**	**0**
Treviso	6	1	27	2	**33**	**3**
Verona	5	1	11	0	**16**	**1**
Totale	**118**	**25**	**359**	**13**	**477**	**38**

Tabella 33 – Età dei dipendenti

Età dei dipendenti (percentuali)	2023	2024
Meno di 30 anni	127	133
Percentuale di dipendenti sotto i 30 anni	30%	27%
Tra i 30 e i 50 anni	212	261
Percentuale di dipendenti di età compresa tra 30 e 50 anni	49%	53%
Oltre 50 anni	91	101
Percentuale di dipendenti di età superiore ai 50 anni	21%	20%

Tabella 34 – Board DOIT80

Board DOIT80 S.r.l.	2023	2024
Donne	1	1
%	33%	33%
Uomini	2	2
%	67%	67%
Totale	**3**	**3**

Tabella 35 – Board EOS Online

Board EOS Online Spa	2023	2024
Donne	1	1
%	33%	33%
Uomini	2	2
%	67%	67%
Totale	**3**	**3**

Tabella 36 - Board EOS S.p.A.

Board EOS Spa	2023	2024
Donne	-	-
%	-	-
Uomini	7	7
%	100%	100%
Totale	**7**	**7**

Tabella 37 – Board EOS Solutions

Board EOS Solutions Spa	2023	2024
Donne	-	-
%	-	-
Uomini	5	5
%	100%	100%
Totale	**5**	**5**

Tabella 38 – Board Entity

Entity	**2023**	**2024**
Donne	1	1
%	17%	17%
Uomini	5	5
%	83	83
Totale	6	6

Tabella 39 – Executive Board

Executive Board EOS Spa	**2023**	**2024**
Donna	1	1
%	14%	14%
Uomo	6	6
%	86%	86%
Totale	7	7

Tabella 40 - Teamleader

Teamleader*	2023	2024
Donne	7	9
%	27%	21%
Uomini	19	33
%	73%	79%
Totale	26	42

Tabella 41 – Board of Management BoM

BOM - Board of Management*	2023	2024
Donna	3	4
% del totale a livello di top management	11%	15%
Uomo	24	23
% del totale a livello di top management	89%	85%
Totale	27	28

**tutto il gruppo*

Tabella 42 – Formazione

Formazione	Donne		Uomini		Totale	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Numero medio di ore di formazione per dipendente e (o) non dipendente	34	41	40	37	38	38

Tabella 43 – Metriche su salute e sicurezza

Metriche su salute e sicurezza ei dipendenti		
descrizione	2023	2024
Percentuale di lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza basato su requisiti legali e (o) norme o linee guida riconosciute	100%	100%
Numero di decessi nella propria forza lavoro a seguito di infortuni sul lavoro e malattie professionali	_	_
Numero di decessi nella propria forza lavoro a seguito di infortuni sul lavoro	_	_
Numero di decessi nella propria forza lavoro a causa di problemi di salute professionali	_	_
Numero di decessi dovuti a infortuni sul lavoro e malattie professionali di altri lavoratori che lavorano nei siti dell'impresa	_	_
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro di altri lavoratori che lavorano nei cantieri dell'impresa	_	_
Numero di decessi dovuti a problemi di salute professionali di altri lavoratori che lavorano nei siti dell'impresa	_	_
Numero di infortuni sul lavoro registrabili per la propria forza lavoro	5	4
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili per la propria forza lavoro*	1	0,8
Numero di casi di malattie professionali registrabili della propria forza lavoro	_	_
Numero di giorni persi a causa di infortuni sul lavoro e decessi per infortuni sul lavoro, malattie professionali e decessi per malattie professionali	114	110

** ai sensi del decreto legge 81/2008 (Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro)*

Tabella 44 – Congedi

Percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari*	2023	2024
Donna	1,67	2,31
Uomo	2,14	2,1
Totale		

**Percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari (non obbligatori) per genere 2023-2024 (%)*

Tabella 45 – Gender pay gap

Gender pay gap				
Paese	**Settore operativo**	**Categoria dipendenti**	**2023**	**2024**
Italia	media	media	15,44	13,2

**Differenza (espressa in %) tra la media delle retribuzioni dei dipendenti di sesso maschile e femminile suddiviso per anno.*

Tabella 46 – Numero di episodi di discriminazione

Numero di episodi di discriminazione	2023	2024
Numero di episodi di discriminazione	–	–
Numero di denunce presentate attraverso i canali per consentire ai propri lavoratori di sollevare preoccupazioni	–	1
Numero di denunce presentate ai punti di contatto nazionali per le imprese multinazionali dell'OCSE	–	–
Importo delle ammende materiali, delle sanzioni e del risarcimento dei danni derivanti da violazioni riguardanti fattori sociali e dei diritti umani	–	–
Numero di gravi problemi di diritti umani e incidenti connessi alla propria forza lavoro	–	–
Numero di gravi problemi di diritti umani e incidenti connessi alla propria forza lavoro che violano i principi del Global Compact delle Nazioni Unite e le linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali	–	–
Importo delle multe materiali, delle sanzioni e dei risarcimenti per gravi problemi di diritti umani e incidenti connessi alla propria forza lavoro	–	–
Numero di casi gravi in materia di diritti umani in cui l'impegno ha svolto un ruolo nel garantire un rimedio alle persone colpite	–	–

Microsoft 365 Stock Images, © MS Corp. 2

Capitolo VI – Governance

Premessa

Il presente capitolo approfondisce la dimensione **Governance** all'interno del framework ESG, con un focus sulle politiche, sugli strumenti e sulle iniziative implementate per consolidare una cultura aziendale improntata a **trasparenza**, **responsabilità** e **integrità**. Questi valori costituiscono i principi guida dell'organizzazione, orientandone le attività operative, decisionali e relazionali.

Considerato che il ruolo degli organi amministrativi è stato trattato in modo esaustivo nel **Capitolo II**, l'analisi qui proposta si concentra sugli aspetti **pratici e culturali** della condotta aziendale. In particolare, vengono esaminati i meccanismi di **compliance**, l'adozione di **standard etici condivisi** e le azioni volte a rafforzare la **fiducia** tra l'organizzazione e i suoi stakeholder.

A conferma dell'impegno verso una gestione responsabile e sostenibile, l'organizzazione aderisce al **Global Compact delle Nazioni Unite**, condividendone i **Dieci Principi** in materia di diritti umani, lavoro,

ambiente e lotta alla corruzione. Inoltre, partecipa attivamente al programma **BHR Accelerator**, un'iniziativa finalizzata all'integrazione dei diritti umani nelle strategie aziendali, contribuendo al continuo allineamento con gli standard internazionali di responsabilità d'impresa.

In linea con la struttura adottata nei capitoli precedenti, la trattazione prende avvio dalla descrizione degli **IRO**, con riferimento ai **temi materiali prioritari** e alle relative **politiche, obiettivi e azioni**. Segue un approfondimento sull'**EOS Participation Program**, presentato come esempio concreto di coinvolgimento attivo e responsabile.

La sezione dedicata alla **Governance** si conclude con una breve analisi delle politiche in materia di **whistleblowing**, della gestione del rischio **corruzione** e del **Codice Etico per i fornitori**, elementi fondamentali per garantire integrità e trasparenza lungo tutta la catena del valore.

Impatti, rischi e opportunità di governance

Tabella 47 – IRO G

IRO's in ambito G - Governance			
	Descrizzione	**Catena di valore**	**IRO**
EOS People, fornitori, clienti e enduser	Debolezza nella sicurezza e gestione dei dati	downstream	impatto negativo
	Corruzione e atti di corruzione, crimine finanziario, mancanza di protezione per i whistleblower	operations	impatto negativo
	mettere a repentaglio la reputazione dell'azienda attraverso un comportamento anticoncorrenziale	operations	rischio
	Comportarsi da esempio per incentivare un comportamento etico positivo tra i partner e le altre parti interessate.	upstream, operations e downstream	impatto positivo
	Fornitura di prodotti sostenibili	downstream	opportunità

Nel contesto della governance, il processo di identificazione degli IRO è stato avviato mediante un'analisi strutturata, finalizzata a individuare i temi cruciali che possono influenzare l'integrità, la trasparenza e la responsabilità dell'organizzazione lungo l'intera catena del valore. Tale attività ha coinvolto in modo trasversale diverse funzioni aziendali ed è stata supportata da un'approfondita valutazione delle pratiche operative, delle relazioni con partner e fornitori, nonché delle aspettative degli stakeholder, anche nell'ambito dell'analisi di materialità.

L'obiettivo principale è stato quello di individuare le aree in cui l'organizzazione può generare impatti negativi, essere esposta a rischi rilevanti o cogliere opportunità strategiche. Gli IRO emersi (si veda la tabella 47) evidenziano una crescente consapevolezza da parte dell'azienda rispetto al proprio ruolo etico e reputazionale, sia internamente che nel contesto esterno.

Tra gli impatti negativi potenziali sono stati identificati:

- il rischio di violazioni della sicurezza dei dati da parte di partner strategici, con possibili ripercussioni sulla privacy e sulla fiducia dei clienti;
- episodi di corruzione, crimini finanziari o carenze nei meccanismi di tutela dei whistleblower, che potrebbero compromettere l'affidabilità del sistema di controllo interno;
- comportamenti anticoncorrenziali, con conseguente rischio reputazionale e perdita di credibilità sul mercato.

Parallelamente, sono state riconosciute anche opportunità e impatti positivi, tra cui:

- il potenziale dell'azienda di assumere un ruolo guida nella promozione di pratiche etiche lungo tutta la catena del valore (upstream, operations e downstream);
- lo sviluppo e l'offerta di prodotti e servizi ESG, in linea con le esigenze emergenti del mercato e dei clienti.

Questi elementi rappresentano leve strategiche per rafforzare la resilienza aziendale e consolidare la fiducia degli stakeholder, contribuendo a una governance sempre più responsabile e orientata al lungo termine.

Temi materiali di governance

Nel corso dell'analisi di materialità e sulla base degli IRO identificati, sono emerse due tematiche di particolare rilevanza per il contesto operativo e per gli stakeholder aziendali. Queste aree, considerate prioritarie, costituiscono elementi centrali per l'evoluzione delle politiche ESG e per il rafforzamento della strategia aziendale:

- il concetto di **Customer Success** è stato identificato come una tematica materiale di primaria importanza, in quanto rappresenta la capacità dell'organizzazione di generare valore duraturo per i propri clienti, andando oltre la semplice soddisfazione immediata. Esso implica un approccio proattivo alla gestione della relazione con il cliente, orientato a garantire esperienze coerenti, personalizzate e di alta qualità lungo tutto il ciclo di vita del prodotto o servizio. In questo contesto, la fiducia diventa un asset strategico, da costruire e consolidare nel tempo attraverso l'ascolto attivo, la trasparenza e l'innovazione continua. Il Customer Success si configura pertanto come una leva fondamentale per la competitività aziendale, contribuendo al rafforzamento della reputazione e alla fidelizzazione degli stakeholder.

- la **privacy e la sicurezza dei dati** costituiscono un pilastro essenziale della governance aziendale e sono state riconosciute come priorità strategica, anche alla luce della certificazione ISO 27001:2024. La protezione delle informazioni non è concepita come una mera esigenza tecnica, bensì come una responsabilità organizzativa che coinvolge l'intera struttura aziendale. Essa richiede l'adozione di politiche coerenti con i principi di integrità, riservatezza e responsabilità, nonché la definizione chiara di ruoli e processi. In un contesto operativo sempre più interconnesso e digitale, la gestione consapevole dei dati rappresenta un elemento chiave per garantire la continuità operativa, tutelare la reputazione aziendale e rafforzare la fiducia degli stakeholder. La centralità di questo tema si riflette nella volontà dell'organizzazione di promuovere una cultura della sicurezza che permei ogni livello decisionale e operativo.

Politiche, obiettivi ed azioni

Customer Success: una priorità strategica

La soddisfazione e il successo dei clienti rappresentano un elemento centrale nel modello operativo di EOS Solutions. L'obiettivo è costruire relazioni solide e durature basate sulla fiducia, contribuendo concretamente alla crescita e all'evoluzione delle aziende che scelgono le nostre soluzioni.

In un contesto economico in continua evoluzione, costruire relazioni solide e durature con i clienti è una priorità strategica. In quest'ottica, il concetto di Customer Success assume un ruolo centrale: esso è inteso come la capacità di garantire un'esperienza positiva, continua e di valore per i nostri clienti, rafforzando nel tempo la fiducia e la soddisfazione.

Customer Success, etica e competenze: pilastri della sostenibilità relazionale

Per garantire un approccio concreto e continuativo alla creazione di valore per il cliente, EOS Solutions ha introdotto in modo strutturato la figura del **Customer Success Manager** (CSM). Questo ruolo agisce come punto di riferimento trasversale tra cliente e organizzazione lungo la catena di valore downstream, assicurando che le soluzioni implementate generino risultati tangibili e duraturi.

Il CSM non si limita alla gestione post-vendita, ma si configura come acceleratore strategico: anticipa i bisogni, monitora gli obiettivi, facilita l'adozione delle tecnologie e misura l'impatto delle soluzioni nel tempo. Coordina le risorse interne, promuove il dialogo continuo e traduce le ambizioni del cliente in roadmap operative. Grazie alla sua natura ibrida – tecnica e relazionale – il CSM contribuisce in modo diretto alla costruzione di una relazione di fiducia e alla creazione di valore condiviso.

Etica d'impresa e integrità organizzativa

EOS Solutions riconosce che la sostenibilità non può prescindere da un impegno concreto in termini di etica, trasparenza e responsabilità professionale. Per questo, ha adottato un modello di governance fondato su principi chiari e condivisi, che si riflettono in strumenti e pratiche operative:

Codice Etico: rappresenta la dichiarazione dei valori fondanti dell'azienda. Non è solo un documento formale, ma una guida comportamentale che regola i rapporti con clienti, partner, fornitori e dipendenti. Per i clienti, è una garanzia di affidabilità e integrità, facilitando relazioni di lungo termine basate sulla fiducia

Integrity Committee: organo preposto alla vigilanza sull'applicazione del Codice Etico e sul rispetto delle norme aziendali. Previene comportamenti illeciti e interviene tempestivamente in caso di deviazioni, rafforzando la percezione di serietà e coerenza dell'organizzazione

Compliance Team: garantisce la conformità normativa e funge da riferimento interno per le tematiche etiche. In ottica di Customer Success, la compliance diventa un valore aggiunto, assicurando che prodotti, servizi e relazioni siano sempre allineati agli standard più elevati.

Queste azioni contribuiscono a creare un ambiente di fiducia, sicurezza e cooperazione, rafforzando la sostenibilità relazionale con tutti gli stakeholder.

Competenze e formazione: leva per la qualità e la fiducia

EOS Solutions investe costantemente nella formazione continua come strumento per migliorare la customer experience e garantire competenza diffusa. Nel corso dell'anno, sono state dedicate in media **42 ore** per dipendente alla formazione tecnica, metodologica e soft.

Un'iniziativa particolarmente efficace è stata l'introduzione dei ***Competence Circle***, in collaborazione con Microsoft. Trainer interni qualificati hanno formato **oltre 100 colleghi** su moduli specifici dell'*ERP*, suddivisi in 12 circle tematici. Oggi, circa l'80% dei corsi tecnici viene erogato internamente, coprendo ambiti come:

Tecnico: Debug, Coding, API
Metodologico: analisi BPA, formazione per project manager
Soft skills: gestione del tempo, benessere relazionale, self-empowerment

La presenza di figure senior con competenze verticali garantisce una diffusione efficace delle conoscenze, rafforzando la capacità dell'organizzazione di rispondere con competenza e credibilità alle esigenze dei clienti.

Tecnologia a supporto del Customer Success

Nel corso del 2024 abbiamo investito nel potenziamento delle nostre piattaforme di assistenza clienti e nell'implementazione di sistemi di feedback strutturati, orientati all'analisi dei dati. Questi strumenti ci permettono di comprendere meglio le esigenze degli utenti, migliorare in modo mirato i nostri prodotti e servizi, e intervenire tempestivamente per prevenire criticità.

Grafica 13 - CSM

EOS Solutions opera come partner per la trasformazione digitale, implementando soluzioni basate sulle business application Microsoft Dynamics 365, con un focus su *Business Central* e sulle applicazioni Sales e Marketing. Queste piattaforme vengono integrate con un ecosistema di oltre 100 applicazioni proprietarie sviluppate per rispondere a esigenze specifiche di vari settori, tra cui produzione, distribuzione e servizi professionali.

Customer Success: un impegno condiviso

Il Customer Success non si limita alla semplice soddisfazione del cliente, ma implica anche la creazione di un ecosistema in cui il cliente possa crescere, migliorare ed evolvere grazie al supporto dell'azienda. I pilastri che lo definiscono includono:

Proattività: anticipare i bisogni del cliente e offrire soluzioni prima che sorgano i problemi.
Ascolto attivo: comprendere le esigenze specifiche per proporre risposte personalizzate.
Trasparenza: comunicare in modo chiaro e onesto in ogni fase della relazione.
Innovazione condivisa: co-creare soluzioni insieme ai clienti, valorizzando il feedback.

E, non da ultimo, **supporto continuo**: garantire assistenza costante, non solo nella fase post-vendita, ma durante tutto il ciclo di vita del prodotto o servizio.

Tabella 48 – Obiettivi G

	Azioni / Obiettivi	Orizzonte temporale	Note / Stato attuale
Customer Satisfaction & Success	Completamento e consolidamento della struttura organizzativa della BU Customer Success e messa in pieno esercizio dei nuovi servizi previsti a supporto dei clienti	2025-2026	
	Identificazione e validazione di indicatori (KPI) utili ed efficaci per la misurazione del reale grado di soddisfazione del cliente ed il monitoraggio del miglioramento dei servizi forniti da EOS.	2025	Gli indicatori per essere affidabili dovranno superare gli attuali limiti presenti su alcuni KPI quali il Customer Satisfaction Score (**CSAT**) o il Net Promoter Score (**NPS**), rappresentati da misurazioni basate solamente su customer survey dirette con il cliente, che spesso forniscono dati non rappresentativi sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo
	Avvio della raccolta dati e valutazione dei risultati relativi agli indicatori (KPI) definiti come al punto precedente2026	2026	Nel corso di questo periodo verrà anche valutata la migliore frequenza temporale da adottare per il monitoraggio dei risultati

Conclusione

Integrare etica, integrità e compliance nel modello di business significa costruire un ponte solido tra l'azienda e i suoi clienti. Questo approccio integrato non solo tutela la reputazione aziendale, ma contribuisce direttamente alla realizzazione del successo dei clienti, che a loro volta diventano ambasciatori di fiducia e continuità. In definitiva, un'impresa etica è un partner strategico: responsabile, coerente e orientato al futuro.

EOS Customer Academy: competenze che fanno la differenza

Nel mondo digitale, la tecnologia corre veloce. Ma per farne davvero buon uso, servono le giuste competenze. È da questa convinzione che nasce la **EOS Customer Academy:** uno spazio formativo pensato per aiutare le imprese a trasformare il cambiamento in opportunità concrete.

L'obiettivo? Rendere la tecnologia **accessibile, comprensibile e utile**. I nostri team accompagnano le figure chiave delle aziende — dal CFO al CIO, passando per marketing e operations — in un percorso che unisce teoria, pratica e confronto.

Il programma è vario e flessibile:

- Webinar introduttivi e video tematici.
- Approfondimenti pratici e teorici.
- Sessioni avanzate e corsi in aula.
- Incontri personalizzati, online o dal vivo.

Grazie alla Academy, le aziende scoprono un ecosistema di soluzioni digitali pensate per **semplificare i processi, aumentare l'efficienza e promuovere l'innovazione**. È un investimento nelle persone, perché quando la conoscenza cresce, anche il valore si moltiplica.

La tecnologia cambia, le competenze evolvono. E con EOS, il futuro si costruisce insieme.

Impact Story 8 EOS Customer Academy

Sicurezza dei dati e privacy

La protezione dei dati personali e aziendali è una priorità strategica per la nostra organizzazione. La privacy di dipendenti, clienti, partner e stakeholder è tutelata attraverso un approccio sistemico e proattivo, che integra la sicurezza informatica nella governance aziendale.

Negli ultimi anni, abbiamo rafforzato significativamente la nostra infrastruttura di sicurezza, ampliato i meccanismi di controllo interno e armonizzato le linee guida sulla privacy a livello globale. Questo impegno si traduce in audit periodici, programmi formativi e nella gestione integrata dei rischi digitali.

Nel 2024, a seguito di un percorso avviato nel 2023, abbiamo ottenuto la certificazione ISO 27001:2024, riconoscimento internazionale che attesta l'efficacia del nostro sistema di gestione della sicurezza delle informazioni. Tale certificazione conferma il nostro impegno nel proteggere i dati sensibili e nel rafforzare la fiducia dei nostri stakeholder.

Rilevanza strategica

L'analisi di materialità ha evidenziato la sicurezza dei dati e la privacy come temi di alta rilevanza, al pari del *Customer Success*. In un contesto di minacce informatiche in continua evoluzione, la nostra risposta si basa su misure preventive e correttive avanzate, integrate nei processi aziendali e supervisionate dal ***Security Committee***, organismo nominato dal *Board* con il compito di guidare le politiche di sicurezza in linea con le normative e le best practice internazionali.

Obiettivi

L'organizzazione intende consolidare e potenziare il proprio approccio alla sicurezza dei dati e alla protezione della privacy, con i seguenti obiettivi:

rafforzare la protezione dei dati personali, aggiornando le tecnologie di crittografia e adottando misure avanzate contro accessi non autorizzati.

ampliare le politiche di sicurezza informatica, attraverso una revisione dei protocolli esistenti e l'introduzione di controlli più frequenti.

promuovere una cultura aziendale della sicurezza, basata sulla consapevolezza, la responsabilizzazione e la formazione continua del personale.

garantire la conformità normativa, monitorando costantemente le evoluzioni legislative e adeguando le policy interne.

Tabella 49 – Obiettivi Privacy

	Obiettivo	Indicatore	Orizzonte temporale	Note / Stato attuale
Data Privacy & Cybersecurity	Mantenimento della Certificazione ISO/IEC 27001	Conformità ISO/IEC 27001 garantita; piano di rafforzamento cybersecurity in corso	Continuativo / aggiornamento annuale	Superato audit di vigilanza per rinnovo di certificazione nel giungo 2025
	Sensibilizzare dipendenti e clienti sulla sicurezza dei dati	Campagne di formazione interna sulla data protection e aggiornamenti normativi	Annuale	Obbligatoria per tutti i dipendenti; audit periodici
	Conduzione audit interni	Previsione di audit relativi all'ambito privacy e maturità controlli Annex A 27002	Annuale	Piano di audit annuale definito

Azioni

Per raggiungere questi obiettivi, sono previste le seguenti azioni concrete:

Audit di sicurezza e test di vulnerabilità: Pianificazione trimestrale di audit e penetration test per identificare e risolvere eventuali criticità.

Formazione continua del personale: Implementazione di programmi formativi interattivi su privacy e sicurezza, con test di valutazione e aggiornamenti periodici.

Gestione degli incidenti: Sviluppo e mantenimento di un piano strutturato di risposta agli incidenti, per affrontare tempestivamente eventuali violazioni.

Monitoraggio normativo: Sorveglianza attiva delle normative nazionali e internazionali, con aggiornamento delle policy aziendali in base alle evoluzioni legislative.

Nota conclusiva

La protezione dei dati e la tutela della privacy rappresentano per noi non solo un obbligo normativo, ma un impegno etico e strategico verso tutti i nostri stakeholder. L'approccio adottato mira a costruire una cultura aziendale resiliente, consapevole e capace di adattarsi alle sfide digitali in continua evoluzione.

Di seguito sono riportate due tabelle riepilogative che illustrano in modo sintetico i KPI relativi alla formazione e agli audit in ambito Data Privacy & Sicurezza dei Dati.

Tabella 50 - Audits

Audits & tests	2023	2024
Audit esterno privacy	2	1
Audit esterno certificazione ISO 27001	–	1
Vulnerability assessment & Penetration Test	–	1

Tabella 51 - Formazione

formazione	2023	2024
Privacy*	si	si
sicurezza informatica*	si	si
EOS awarness training**	–	si
corso lead auditor sicurezza delle informazioni**	–	si
Cyber Security Management **	–	si
Intelligenza artificiale (legal)**	–	si

** per l'intera popolazione aziendale*
*** per team/figure specialistiche*

EOS Participation Program

Figura 6 – EOS Participation Program

EOS promuove una governance inclusiva e partecipativa, in cui le persone non sono semplici esecutori di processi, ma attori attivi nella creazione di valore. La partecipazione economica è considerata una leva strategica per rafforzare il senso di appartenenza, stimolare comportamenti responsabili e promuovere equità nella distribuzione del valore.

Questa visione si traduce nell'introduzione, a partire dal 2022, dell'**EOS Participation Program***, un'iniziativa strutturata su due tipologie dedicate:

Strumenti Finanziari Partecipativi – SFP: questi strumenti vengono assegnati gratuitamente ai collaboratori che operano in EOS da almeno tre anni. Pur non conferendo diritti di voto né la qualifica di socio, attribuiscono diritti patrimoniali legati alla performance economica dell'azienda. EOS riconosce annualmente un rendimento proporzionale ai risultati conseguiti, premiando il contributo professionale e promuovendo equità, trasparenza, continuità e crescita. Questo approccio rafforza il senso di appartenenza e valorizza il capitale umano come parte integrante della strategia aziendale. Il riferimento normativo è l'articolo 2349 del Codice Civile, che consente l'assegnazione di strumenti finanziari con diritti patrimoniali (escluso il diritto di voto) anche in assenza di un apporto patrimoniale da parte del beneficiario.

Shareholder Program – ESP: è uno strumento di partecipazione azionaria riservato ai membri del *Board of Management* con almeno due anni di collaborazione nel gruppo EOS Solutions, nonché ad altri dipendenti che abbiano maturato almeno otto anni di servizio. Il programma prevede la possibilità di acquistare fino a 100 azioni di EOS S.p.A., con l'opzione di accedere a un secondo pacchetto di ulteriori 50 azioni dopo cinque anni aggiuntivi di collaborazione.

* Il presente capitolo accenna esclusivamente al programma SFP e ESP a fini illustrativi, in linea con i principi di trasparenza e correttezza previsti dagli standard ESG. L'accesso al programma è riservato ai collaboratori dell'azienda. Gli interessati saranno informati dall'azienda nei termini di legge, al fine di consentire loro di esercitare le scelte previste in modo consapevole e conforme alle normative vigenti.

Alla cessazione del rapporto di lavoro, è prevista una **clausola di riacquisto** delle azioni da parte dell'organizzazione, al fine di garantire la coerenza con la struttura proprietaria e la governance interna.

* * *

L'EOS Participation Program mira a incentivare la partecipazione economica come leva di equità, motivazione e corresponsabilità. Promuove una cultura aziendale fondata sulla condivisione degli obiettivi e sulla responsabilità condivisa, rafforzando la coesione interna e la trasparenza nei meccanismi di distribuzione del valore. Inoltre, valorizza il capitale umano riconoscendolo come stakeholder interno strategico.

Il programma si fonda sulla definizione di criteri di accesso chiari e trasparente, accompagnati da una comunicazione efficace dei benefici previsti. È inoltre previsto un monitoraggio continuo dell'impatto generato in termini di motivazione, clima aziendale e performance collettiva, al fine di garantire coerenza con gli obiettivi strategici ESG, compresi i valori dell'organizzazione.

Conclusione

L'introduzione degli Strumenti Finanziari Partecipativi (SFP) e dello Shareholder Program (ESP) rappresenta un esempio concreto di governance partecipativa, in cui la distribuzione del valore economico diventa parte integrante della strategia di sostenibilità. Questi strumenti favoriscono il coinvolgimento strategico del personale, rafforzano la responsabilità condivisa nei risultati aziendali e promuovono una gestione trasparente e inclusiva. Contribuiscono inoltre alla resilienza organizzativa e alla valorizzazione dei talenti interni.

L'iniziativa incide positivamente sia sulla dimensione sociale (S) che su quella della governance (G), rendendo il modello aziendale più equo, partecipativo e orientato al lungo termine.

Altre politiche ed azioni in ambito governance

L'organizzazione ha adottato le misure previste dalla normativa vigente per garantire la protezione dei whistleblower, rendendo disponibile sul proprio sito web una piattaforma che consente la segnalazione anonima di illeciti o comportamenti non etici. Questo strumento rappresenta un elemento fondamentale per promuovere la trasparenza e la responsabilità all'interno dell'azienda, rafforzando un contesto di fiducia e integrità.

Ad oggi, non si sono verificati incidenti riconducibili a casi di corruzione o concussione, a conferma dell'efficacia delle misure di controllo e del contesto etico consolidato. Sebbene la formazione specifica in materia di anticorruzione non sia ancora stata formalizzata ufficialmente, i principi fondamentali sono già integrati nel Codice di Condotta aziendale, che rappresenta il riferimento etico per tutti i collaboratori. È previsto un rafforzamento delle attività di comunicazione interna e formazione, con l'obiettivo di promuovere una maggiore diffusione e attuazione del Codice, ponendo particolare attenzione ai comportamenti attesi e alla prevenzione di pratiche scorrette.

Lo stesso approccio viene applicato nella gestione dei rapporti con i fornitori, dove si intende consolidare l'adozione di criteri etici e di integrità, in linea con quanto previsto dal Codice di Condotta.

L'obiettivo è garantire che anche i partner esterni condividano e rispettino i valori fondamentali dell'organizzazione, contribuendo a una catena di valore responsabile e trasparente.

Tabella 52 – Contributi politici versati

contributi politici finanziari versati	2023	2024
Totale dei contributi politici finanziari versati	0	0
Totale dei contributi politici in natura versati	0	0
Totale dei contributi	**0**	**0**

Tabella 53 – iscrizioni associazione Assoimprenditori

Iscrizione Assoimprenditori	2023	2024
iscrizione Assoimprenditori*	17 246	21 866

**sedi BZ, BO*

Appendice

Metodologie, standards, norme e metriche

Approccio metodologico

Il presente rapporto di sostenibilità è strutturato secondo la tripartizione tematica delle tre aree fondamentali della sostenibilità: **Environment (E), Social (S)** e **Governance (G)**, con riferimento ai rispettivi sottogruppi tematici. Questa suddivisione ha guidato l'organizzazione dei contenuti e delle informazioni raccolte, garantendo una lettura coerente e allineata ai principali standard internazionali.
La rendicontazione si ispira ai requisiti normativi dell'Unione Europea, in particolare agli **ESRS – European Sustainability Reporting Standards** ove applicabili, e allo standard **VSME – Voluntary Sustainability Reporting Standards for SMEs**. Entrambi gli standard trovano fondamento nella **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)** e nei successivi aggiornamenti introdotti nell'ambito del **Green Deal Europeo**, il cui obiettivo strategico è rendere l'Europa il primo continente climaticamente neutro entro il 2050.
In linea con questo obiettivo, il report considera anche i **Sustainable Development Goals (SDGs)** delle Nazioni Unite, che rappresentano un riferimento globale per promuovere la sostenibilità in ambito ambientale, sociale ed economico. A conferma del proprio impegno in questa direzione, **EOS** ha formalizzato in data **27/06/2024** l'adesione ai principi dell'**UN Global Compact**, riconoscendone il valore guida per l'integrazione della sostenibilità nella strategia aziendale.

Perimetro di rendicontazione

Il presente bilancio di sostenibilità copre le attività del **Gruppo EOS Solutions**, composto dalle seguenti società in Italia e all'estero:

- **Entity S.p.A.** (società controllante, non operativa e senza dipendenti)
- **EOS Solutions S.p.A.**
- **EOS AG-S.P.A.**
- **DOIT80**
- **EOS Online**

Tutte le società operative nel 2024 sono state incluse nel perimetro di rendicontazione, con l'unica eccezione della società statunitense **EOS Smart Solutions**, esclusa dal presente report. La partecipazione in **DGM** è stata considerata trascurabile, in quanto minoritaria nel 2024. Si segnala inoltre che il partner tedesco **KUMAVISION** detiene una quota di minoranza in EOS Solutions S.p.A. dal 2018.

Ulteriori considerazioni metodologiche

I dati relativi a **liberi professionisti e collaboratori esterni** non sono stati inclusi nelle rilevazioni quantitative per l'anno 2024. EOS riconosce tuttavia la rilevanza di questa categoria nel perimetro complessivo delle attività aziendali e si impegna a integrarli nel processo di rendicontazione a partire dall'esercizio 2025.

Verifiche e conformità

Nel presente esercizio, le attività di verifica e validazione dei dati ESG sono state condotte internamente dal team ESG, in collaborazione con le funzioni aziendali competenti. Non sono stati coinvolti enti terzi per audit esterni sui dati di sostenibilità.
Questa scelta riflette una fase di maturazione del sistema di reporting, in cui EOS Solutions sta progressivamente consolidando i processi di raccolta, controllo e rendicontazione. L'adozione di audit esterni è prevista come step evolutivo nei prossimi In tale percorso di miglioramento continuo, EOS Solutions partecipa attivamente al Communication on Progress (CoP) promosso dal UN Global Compact, che rappresenta un importante strumento di autovalutazione, trasparenza e allineamento agli obiettivi globali di sostenibilità.

Revisione linguistica del report

La revisione linguistica del presente documento è stata assistita da strumenti di intelligenza artificiale, con successiva validazione da parte del team ESG. Questo approccio ha permesso di migliorare l'efficienza redazionale, pur mantenendo il controllo (umano) sui contenuti.

Strumenti di misura

Nel processo di rendicontazione ESG, EOS Solutions adotta un approccio metodologico basato prioritariamente su dati primari, reali e diretti, ove disponibili. Tuttavia, soprattutto per le emissioni Scope 3, parte delle informazioni proviene da fonti interne ed esterne, come stime e proiezioni, in assenza di dati completi o verificabili da parte dei fornitori.
La raccolta dei dati avviene attraverso:

- *fonti documentali*
- *inserimenti diretti da parte degli utenti*
- *stime supportate da enti esterni, ove necessario*

Questo approccio garantisce coerenza e tracciabilità, pur riconoscendo i limiti metodologici che possono influenzare la precisione dei dati riportati. Le emissioni di CO_2 sono state calcolate per l'intero Gruppo EOS, senza disaggregazione per singola società.

Fattori di emissioni e calcoli

EOS Solutions segue il GHG Protocol, con una classificazione delle emissioni suddivisa per Scopi (Scope 1, 2, 3) e capitoli tematici, in linea con gli standard internazionali.
Scope 1: Per il calcolo delle emissioni Scope 1 derivanti dalla combustione di combustibili fossili, EOS Solutions utilizza fattori di emissione basati su:

- *fonti ufficiali ISPRA*
- *Global Warming Potential (GWP) del IPCC AR5, come richiesto dagli standard del GHG Protocol*

Unità di misura

- *kg/litro: chilogrammi di gas serra emessi per ogni litro di combustibile consumato.*
- *kg/m^3: chilogrammi di gas serra emessi per ogni metro cubo di gas naturale consumato.*
- *CO_2 ha un GWP pari a 1 (riferimento) → 1 kg di CO_2 equivale a 1 kg di CO_2e.*
- *CH_4 (metano) ha un GWP di 28 → 1 kg di CH_4 equivale a 28 kg di CO_2e.*
- *N_2O (protossido di azoto) ha un GWP di 265 → 1 kg di N_2O equivale a 265 kg di CO_2e.*

a) Combustione stazionaria
Le emissioni scope 1 da fonti di combustione stazionaria includono CO_2, CH_4 e N_2O, derivanti dalla combustione di combustibili standard, biomasse e rifiuti, nonché da emissioni fuggitive involontarie. Queste ultime possono includere anche gas fluorurati come HFCs, PFCs, SF_6 e NF_3.
Formula: Emissioni = Quantità di combustibile × EF

- *quantità di combustibile: massa o volume del combustibile consumato*
- *EF: emission factor/fattore di emissione per CO_2, CH_4 o N_2O per quantità di combustibile*

Tabella 54 – Categorie di emissioni

Categoria di emissione	Attività	Unità di misura	Fattore di emissione	Fonte del dato	Anno di riferimento	Note	Incertezza del dato (%)	Metodo di calcolo
Scope 1	Combustione di gas naturale	kg CO_2e/m^3	2,––	ISPRA 2022	2022	Valore medio nazionale arrotondato	5	Media ponderata da fonti nazionali
Scope 2	Consumo di energia elettrica	kg CO_2e/kWh	0,25	Terna 2022	2022	Mix energetico nazionale	3	Calcolo basato su mix energetico
Scope 3	Viaggi aerei	kg CO_2e/km	0,25	DEFRA 2022	2022	Classe economica	10	Stima media basata su distanza e classe
Scope 3	Pendolarismo dipendenti	kg CO_2e/km	0,12	Ecoinvent 3.8	2022	Media tra auto benzina e diesel	8	Media tra profili di consumo
Scope 3	Trasferte con auto di proprietà	kg CO_2e/km	0,12	Ecoinvent 3.8	2022	Media tra auto benzina e diesel	8	Media tra profili di consumo
Scope 1	Combustione mobile auto aziendali	kg CO_2e/km	0,03-0,16	ISPRA/TERNA/ DEFRA	2022	in base alla vettura (immatricolazione)	8	Media tra profili di consumo
Scope 3	PC	kg CO_2e/unità	110-144	DELL	2022/2023	Stima media LCA, include produzione, distribuzione e uso	––	Analisi del ciclo di vita (LCA)
Scope 3	Smartphone	kg CO_2e/unità	85	Deloitte Insights – Digital Consumer Trends 2022	2022	Stima media LCA, include produzione, distribuzione e uso	15	Analisi del ciclo di vita (LCA)

Questo metodo è applicato quando il contenuto energetico del combustibile non è noto, oppure quando il consumo è disponibile solo in unità di massa o volume.
Riscaldamento a gas:
Il calcolo si basa sui consumi registrati in fattura con la seguente formula.
Emissioni=m^3 gas × EF
EF: ~2 kg CO_2e/m^3
Fonte: ISPRA – Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore energetico nazionale e nei principali Paesi europei, ultima edizione disponibile (es. ISPRA Report 384/2023.
I dati relativi al consumo di gas sono inseriti manualmente nel sistema ERP, generalmente su base mensile, in base alla documentazione emessa dai fornitori. La rilevazione è puntuale e basata su fatture.
b) Combustione Mobile (Auto Aziendali)
Per il calcolo delle emissioni da combustione mobile (scope 1), viene utilizzato il tool BC basato sul chilometraggio dichiarato dai dipendenti. I dati vengono inseriti manualmente e il calcolo si basa sulla seguente formula:
Emissioni=km percorsi × EF
*EF: **0,03-0,16 kg** CO_2e^* / km*
Fonte: Per le emissioni di CH_4 e N_2O da veicoli su strada, si applica la metodologia EPA - Environmental Protection Agency (Fonte: Greenhouse Gas Inventory Guidance: Direct Emissions from Mobile Combustion Source)
Le emissioni derivanti dall'utilizzo delle macchine aziendali sono calcolate in base ai chilometri effettivamente percorsi, rilevati dagli utenti su base mensile nel sistema ERP.
***Scope 2**: Le emissioni scope 2 rappresentano le emissioni indirette derivanti dalla generazione di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento acquistati da fornitori esterni. A livello globale, la produzione di elettricità e calore costituisce una delle principali fonti di emissioni di gas serra.*
Per il calcolo delle emissioni scope 2, EOS Solutions utilizza il tool Microsoft Dynamics BC, basandosi sui dati contenuti nelle fatture energetiche. Il metodo adottato è conforme alla metodologia dell'EPA e agli standard del GHG Protocol, con l'approccio della localizzazione geografica - location-based con seguente formula:
Emissioni = kWh acquistati × EF
EF: 0,25 kg CO_2e/kWh
***Scope 3 – Emissioni indirette lungo la Catena di valore**: Nel suo primo report ESG, EOS Solutions ha scelto di includere le emissioni scope 3, ovvero quelle indirette generate lungo la catena di valore, non già contabilizzate negli ambiti scope 1 e 2. Questo rappresenta un passo*

*in base al modello e alla motorizzazione

significativo verso una rendicontazione più completa e trasparente, con l'obiettivo di estendere progressivamente il perimetro, valutando di includere in futuro anche le emissioni legate all'utilizzo dei software venduti o concessi in licenza.
Sebbene i dati siano in parte stimati o incompleti, il processo di raccolta e analisi è in costante evoluzione, mirato a migliorare copertura, accuratezza e responsabilità ambientale lungo l'intera catena di valore.

2. Beni strumentali (Capital Goods)

I dati vengono raccolti annualmente. Quando disponibili, si utilizzano dati specifici di prodotto dai produttori; in alternativa, si ricorre a standard comparativi forniti da altri produttori o organizzazioni come Dekra.
Emissioni: Unità × EF
EF e fonti:

- *laptop: Dell Inspiron: 386 kg CO_2e/unità*
- *laptop Latitude: 367 kg CO_2e/unità*
- *laptop 13": 326 kg CO_2e/unità*
- *smartphone: 85 kg CO_2e/unità*

Tabella 55 – fonti

Metodo: Average Data Method, come previsto dal GHG Protocol.

6. Viaggi di lavoro

a) Con auto private. I dati sono basati sui chilometri dichiarati dai dipendenti:
Emissioni: km percorsi × EF
FE: 0,12 kg CO_2e/km
Fonte: EPA – GHG Emission Factors Hub (Aprile 2022)
b) Voli aziendali
Emissioni: km percorsi × EF
EF: 0,25 kg CO_2e/km
Nota: al momento non vengono calcolate le emissioni legate alla permanenza in hotel.

7. Pendolarismo dei dipendenti

Le emissioni derivanti dagli spostamenti casa-lavoro (escluse le auto aziendali) sono stimate sulla base di sondaggi interni e sostenuti da un istituto di ricerca esterno. I dati raccolti includono la distanza media percorsa e il mezzo di trasporto utilizzato. Per i calcoli si veda 6.a. Viaggi di lavoro

Fonte	Tipo di fonte	Organismo di riferimento	Link	Note esplicative
DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors	Metodologica	DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs)	https://www.gov.uk/government/collections/government-conversion-factors-for-company-reporting	Fornisce fattori di conversione per diverse attività, aggiornati annualmente.
Ecoinvent Database	Metodologica	Ecoinvent Association	https://www.ecoinvent.org	Database internazionale con dati ambientali per LCA.
GHG Protocol - Corporate Standard	Normativa	World Resources Institute (WRI)	https://ghgprotocol.org	Standard globale per la rendicontazione delle emissioni di GHG.
ISFORT – Istituto Superiore di Formazione e Ricerca per i Trasporti	Metodologica	ISFORT	Mobility Management – ISFORT	Isfort – Istituto Superiore di Formazione e Ricerca per i Trasporti – è stato costituito nel 1994 per iniziativa della Fondazione Nazionale delle Comunicazioni e delle Ferrovie dello Stato Italiane, che insieme ne rappresentano la compagine societaria, con la finalità di contribuire al rinnovamento del settore della mobilità di persone e merci.
Dell Computers – Product Carbon Footprints	CPF	Dell Computers	Impronta di carbonio dei prodotti (PCF) | Dell ITALIA	Dell Technologies esegue il calcolo della PCF, che consiste in una valutazione dell'impatto ambientale di ciascun prodotto in ogni fase del suo ciclo di vita.
Ministero della Transizione Ecologica – MiTE: ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale)	Normativa	ISPRA - Inventario nazionale delle emissioni	https://www.isprambiente.gov.it	Fonte ufficiale italiana per i fattori di emissione nazionali.
EPA – Environmental Protection Agency (USA)	Normativa	Center for Corporate Climate Leadership	https://www.epa.gov/climateleadership#:~:text=EPA%27s%20Center%20for%20Corporate%20Climate%20Leadership%20is%20a,opportunities%20for%20information%20sharing%20%26%20highlights%20best%20practices.	L'EPA (Environmental Protection Agency) è l'Agenzia per la Protezione dell'Ambiente degli Stati Uniti - Fonte ufficale per i fattori di emissione USA
Samsung Smartphones – Environmental Impact Studies	CPF	Samsung Smartphones	Mobile | Sustainability in Our Products | Focus | Sustainability | Samsung Electronics	
IPCC			https://www.ipcc.ch/report/2019-refinement-to-the-2006-ipcc-guidelines-for-national-greenhouse-gas-inventories/	relativo alle incertezze di calcolo
Deloitte	CPF	Smartphones	https://www.deloitte.com/global/en/our-thinking/insights/topics/business-strategy-growth/content/cxo-survey-sustainability.html	Deloitte 2022 CxO Sustainability Report (vedi anche https://www.forbes.com/sites/deloitte/2022/02/25/getting-smart-about-sustainability-smartphones-and-the-environment/)

Tabella 55, Fonti

Le emissioni derivanti dagli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti (escluse le auto aziendali, già incluse nello scope 1) sono state stimate sulla base di sondaggi interni e del Rapporto Mobilità 2022 (Grafico 32 e 22). Sono stati considerati solo i dipendenti senza auto aziendale.
Emissioni = km percorsi × EF
EF: 0,12 kg CO_2e/km
Fonte: EPA
Nota: le emissioni da smart working non sono incluse.

8. Beni in Affitto a Monte (Upstream Leased Assets)

Questa categoria include le emissioni derivanti da spazi ufficio affittati di Milano, Genova, Torino, Lecce, Verona per i quali non sono disponibili dati diretti sul consumo energetico e/o gas, poiché le spese sono incluse in una fattura condominiale unica. Si è quindi ricorso a estrapolazioni basate sulla superficie in metri quadrati e su consumi medi standard. In questi casi, le emissioni vengono stimate sulla base di parametri medi e assunzioni conservative, con un discreto margine di approssimazione (si veda tabella Categorie di emissioni). Per le formule e EF si rinvia alla sezione a) Combustione stazionaria – Riscaldamento a gas e alla sezione scope 2 – energia elettrica di questo capitolo.

Altre metriche

Il calcolo del numero medio dei dipendenti durante l'esercizio è stato eseguito in relazione alla previsione normativa con riferimento all'articolo 3, paragrafo 5, della Direttiva 2013/34/UE (Direttiva contabile), e dunque determinato come segue:
"Il numero medio dei dipendenti durante l'esercizio è calcolato sulla base della media mensile."
In applicazione di tale principio, il calcolo viene effettuato mediante la somma del numero dei dipendenti registrati alla fine di ciascun mese dell'esercizio, divisa per dodici (media aritmetica semplice). Nel presente caso, è stato adottato il metodo basato sulla rilevazione puntuale alla fine di ogni mese (es. 31 gennaio, 28 febbraio, ecc.).
La suddetta disposizione è stata recepita nell'ordinamento giuridico italiano attraverso il Codice Civile, in particolare:

- *Art. 2435-bis c.c. (Bilancio in forma abbreviata – per le società di capitali)*
- *Art. 2478-bis c.c. (Bilancio delle società a responsabilità limitata)*

Questi articoli stabiliscono i criteri di classificazione dimensionale delle imprese, anche in riferimento agli obblighi di informativa contabile e, a partire dal 2024, alla rendicontazione di sostenibilità secondo la Direttiva CSRD (2022/2464/UE)

Tabella 56- GWP

Gas Serra	GWP (IPCC AR4)
CO_2	1
CH_4	25
N_2O	298

Fonte: IPCC Fourth Assessment Report (AR4), 2007 – come richiesto dal GHG Protocol.

Standard a confronto

Tabella 56 – Standards

ESRS Disclosure	Descrizione (in inglese)	CoP	VSME - Basic	VSME - Comprehensive	Sezione del Bilancio	pagg.
BP-1	General basis for preparation of the sustainability statement	G2	B1-B2	C1	La sostenibilità come leva strategica ESG; La nostra roadmap verso un reporting di sostenibilità	14
BP-2	Disclosures in relation to specific circumstances	G2, G12, G13	B1-B2	C1, C8	Esclusioni e limitazioni	15
GOV-1	The role of the administrative, management and supervisory bodies	G1, G4, G5, G11	B1-B2	C1, C9	Struttura organizzativa e cultura aziendale	27
GOV-2	Information provided to and sustainability matters addressed by the undertaking's administrative, management and supervisory bodies	G4, G5	B1-B2	C1	Linee di comunicazione	26
GOV-4	Statement on due diligence	G7	B1-B2	C1	Due Diligence	17
GOV-5	Risk management and internal controls over sustainability reporting	G6, G9	B1-B2	C1	Gestione dei rischi ESG	18
SBM-1	Strategy, business model and value chain		B1-B2	C1-C2	Il Gruppo e la sua identità; Strategia e innovazione; Analisi ESG lungo la catena di valore	20
SBM-2	Interests and views of stakeholders		B1-B2	C1	Relazione tra attori e stakeholder, Coinvolgimento degli stakeholder: fondamento dell'analisi ESG	45
SBM-3	Material impacts, risks and opportunities and their interaction with strategy and business model - Impact, risk and opportunity management	G6, G7	B1-B2	C2	Capitolo III – Analisi di materialità e obiettivi strategici ESG	41
IRO-1	Description of the process to identify and assess material impacts, risks and opportunities	G1, G5, G6, G7	B1-B2	C2	Percorso verso la definizione dei temi materiali	41
IRO-2	Disclosure requirements in ESRS covered by the undertaking's sustainability statement		B1-B2	C1-C2, C8	Esclusioni e limitazioni	62
E1.SBM-3	Material impacts, risks and opportunities and their interaction with strategy and business model	E1-E22	B3-B7	C2, C4	Impatti, rischi e opportunità ambientali	65
E1.IRO-1	Description of the processes to identify and assess material climate-related impacts, risks and opportunities	E1-E22	B3-B7	C4	Rischi climatici e ambientali; Temi materiali ambientali	66
E1-1	Transition plan for climate change mitigation	E1-E22	B3-B7	C2	Obiettivi e piani d'azione	71
E1-2	Policies related to climate change mitigation and adaptation	E1-E22	B3-B7	C2	Le politiche ambientali	69
E1-3	Actions and resources in relation to climate change policies	E1-E22	B3-B7	C2	Obiettivi e piani d'azione	71
E1-4	Targets related to climate change mitigation and adaptation	E1-E22	B3-B7	C3	Obiettivi e azioni strategiche; Obiettivi e piani d'azione	71
E1-5	Energy consumption and mix	E1-E22	B3-B7		Consumo energetico e mix di approvvigionamento (2023–2024)	80
E1-6	Gross Scopes 1, 2, 3 and Total GHG emissions	E1-E22	B3-B7		Analisi delle emissioni di CO_2 – scope 1 e scope 2; Analisi delle emissioni di CO_2 – Scope 3	76
S1.SBM-2	Interests and views of stakeholders	HR1- HR8	B8-B10	C5	Temi materiali sociali	84
S1.SBM-3	Material impacts, risks and opportunities and their interaction with strategy and business model	HR1- HR8, G1	B8-B10	C5	Impatti, rischi e opportunità sociali	82
S1-1	Policies related to own workforce	HR1- HR8, G1, L4	B8-B10	C5, C6	Politiche, obiettivi ed azioni	89
S1-2	Processes for engaging with own workforce and workers' representatives about impacts	HR1- HR8, G1	B8-B10	C5	Temi materiali sociali	84
S1-3	Processes to remediate negative impacts and channels for own workforce to raise concerns	HR1- HR8, G1	B8-B10	C5	Temi materiali sociali	84
S1-4	Taking action on material impacts on own workforce, and approaches to managing material risks and pursuing material opportunities related to own workforce, and effectiveness of those actions	HR1- HR8, G1	B8-B10	C5	Azioni 2024/2025	90
S1-5	Targets related to managing material negative impacts, advancing positive impacts, and managing material risks and opportunities	HR1- HR8	B8-B10	C5	Obiettivi	90
S1-6	Characteristics of the undertaking's employees	HR1- HR8	B8-B10	C5	EOS People – I dati	93
S1-7	Characteristics of non-employees in the undertaking's own workforce	HR1- HR8	B8-B10	C5	Metodologie, standards, norme e metriche	113
S1-9	Diversity metrics	HR1- HR8, L4, L7, L8	B8-B10	C5, C9	EOS People – I dati	94
S1-13	Training and skills development metrics	HR1- HR8, L4	B8-B10	C5	EOS People – I dati	97
S1-14	Health and safety metrics	HR1- HR8, L10	B8-B10	C5	EOS People – I dati	97
S1-15	Work-life balance metrics	HR1- HR8	B8-B10	C5	EOS People – I dati	97
S1-16	Compensation metrics (pay gap)	HR1- HR8	B8-B10	C5	EOS People – I dati	98
S1-17	Incidents, complaints and severe human rights impacts	HR1- HR8	B8-B10	C7	EOS People – I dati	98
G1-1	Business conduct policies and corporate culture	G1-G8, L1, L3, L11	B1-B2	C1-C2	Capitolo VI – Governance	99
G1-3	Prevention and detection of corruption and bribery	AC1-AC8, G3, L11	B11		Altre politiche ed azioni in ambito governance	112

Glossario ESG

Accordo di Parigi	Trattato internazionale sul clima (2015) che impegna i Paesi a mantenere il riscaldamento globale ben sotto i 2°C e a puntare a 1,5°C, attraverso riduzione delle emissioni e piani di transizione.
Analisi di materialità	Processo per identificare e valutare i temi ESG più rilevanti per l'azienda e i suoi stakeholder, utile per definire priorità e strategie di sostenibilità.
Audit ESG	Valutazione indipendente delle pratiche ambientali, sociali e di governance di un'organizzazione.
BHRA	Business and Human Rights Accelarator - Programma di 6 mesi del UN Global Compact che supporta le aziende nell'implementazione della due diligence sui diritti umani, in linea con i Principi Guida ONU su Imprese e Diritti Umani. Aiuta a identificare, valutare e mitigare impatti negativi sui diritti umani lungo la catena del valore.
Biodiversità	Tutela della varietà di specie ed ecosistemi attraverso pratiche aziendali responsabili che riducono impatti ambientali e favoriscono la conservazione degli habitat.
Brundtland Report	Rapporto ONU del 1987 che ha introdotto il concetto di sviluppo sostenibile: soddisfare i bisogni presenti senza compromettere quelli delle generazioni future.
Cambiamento climatico	Alterazione a lungo termine delle condizioni climatiche della Terra, causata principalmente dalle emissioni di gas serra, con effetti su ambiente, economia e società.
Carbon Neutrality	Neutralità carbonica - L'azienda compensa tutte le emissioni di CO_2 (o gas serra) generate, senza necessariamente ridurle in modo significativo. Si può raggiungere anche tramite offset (es. progetti di riforestazione)
Catena del valore	Insieme delle attività e dei processi che creano valore per un prodotto o servizio, dalla produzione alla distribuzione, includendo fornitori e clienti. È centrale per analizzare impatti ESG lungo tutto il ciclo.
Certificazioni Ambientali	Riconoscimenti ufficiali che attestano l'impegno di un'organizzazione verso pratiche sostenibili.
CO2	Anidride carbonica, principale gas serra responsabile del cambiamento climatico.
Compliance	Conformità alle leggi, regolamenti e standard applicabili, inclusi quelli in materia di sostenibilità e responsabilità aziendale.
Consumo energetico	Quantità di energia utilizzata da un'organizzazione, processo o prodotto. Monitorarlo è essenziale per ridurre costi, emissioni e impatti ambientali.
CoP	Report annuale obbligatorio per le aziende aderenti al UN Global Compact, che dimostra i progressi nell'applicazione dei Dieci Principi e nel contributo agli SDGs, come meccanismo di trasparenza e responsabilità.
CSRD	Direttiva UE 2022/2464 (Corporate Sustainability Reporting Directive), entrata in vigore il 5 gennaio 2023, che obbliga le imprese a rendicontare informazioni dettagliate su sostenibilità (ambientali, sociali e di governance) secondo standard europei (ESRS), garantendo trasparenza e comparabilità dei dati.
Cybersecurity	Insieme di pratiche e tecnologie per proteggere sistemi informatici e dati da attacchi e accessi non autorizzati.
DEI	Insieme di pratiche e politiche che promuovono diversità, equità e inclusione nelle organizzazioni, garantendo pari opportunità e valorizzazione delle differenze. Le definizioni di Diversità, Equità e Inclusione sono riportate rispettivamente nel glossario.

DEKRA	DEKRA è una delle principali organizzazioni indipendenti a livello mondiale nel settore Testing, Inspection & Certification (TIC). Oggi opera in oltre 60 Paesi con più di 47.000 professionisti, fornendo servizi per garantire sicurezza, qualità e sostenibilità in ambito industriale, mobilità e formazione.
Diritti Umani	Principi fondamentali che garantiscono dignità, libertà e uguaglianza a tutte le persone. Le aziende devono rispettarli lungo tutta la catena del valore, prevenendo violazioni e promuovendo condizioni eque.
Diversity	Presenza e valorizzazione delle differenze tra persone (genere, età, cultura, abilità) per favorire inclusione e pari opportunità.
Doppia materialità	La doppia materialità è un concetto chiave introdotto dalla CSRD e dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Serve a determinare quali temi di sostenibilità devono essere inclusi nel reporting aziendale.
Downstream	Nel contesto della catena del valore, downstream (a valle) indica tutte le attività e i processi che avvengono dopo la fase di produzione dell'azienda, fino al consumo finale e alla gestione del fine vita del prodotto. Comprende quindi distribuzione, vendita, utilizzo da parte del cliente e smaltimento o riciclo.
Due Diligence	Processo di analisi e valutazione dei rischi e impatti ESG di un'organizzazione.
Due Diligence sui Diritti Umani	Processo per identificare, prevenire e mitigare impatti negativi sui diritti umani lungo attività e catena del valore.
Economia Circolare	Modello di produzione e consumo sostenibile
EF	fattore di emissione (emission factor)
EFRAG	European Financial Reporting Advisory Group. Organismo che sviluppa gli standard ESRS.
Emisioni dirette	Le emissioni dirette sono le emissioni di gas a effetto serra (GHG) che derivano da fonti possedute o controllate dall'azienda. Sono classificate come Scope 1 secondo il GHG Protocol.
Emissioni indirette	Le emissioni indirette sono le emissioni di gas a effetto serra (GHG) che derivano dalle attività dell'azienda ma provengono da fonti non possedute né controllate direttamente. Si suddividono in due categorie principali secondo il GHG Protocol
Energia Rinnovabile	Energia prodotta da fonti naturali che si rigenerano continuamente, come il sole, il vento e l'acqua.
EPA	EPA - Environmental Protection Agency
Equità	Assicurare condizioni e risorse proporzionate alle esigenze individuali per raggiungere pari risultati.
ESG	Acronimo di Environmental, Social e Governance. Indica i tre pilastri della sostenibilità aziendale: ambiente, aspetti sociali e buona governance.
ESRS	European Sustainability Reporting Standards: Standard europei che definiscono i requisiti per la rendicontazione di sostenibilità.
Gender Pay Gap	Il Gender Pay Gap indica la differenza percentuale tra la retribuzione media percepita da uomini e donne, calcolata sul totale dei lavoratori, senza considerare differenze di ruolo, anzianità o competenze. È un indicatore chiave per misurare la parità di genere nel mondo del lavoro.

GHG	I GHG (Greenhouse Gases – Gas a Effetto Serra) sono i gas presenti nell'atmosfera che intrappolano il calore, contribuendo all'effetto serra e al cambiamento climatico.
GHG Protocoll	Il Protocollo GHG (Greenhouse Gas Protocol) è lo standard internazionale per la misurazione e rendicontazione delle emissioni.
Governance	Sistema di gestione e controllo di un'organizzazione, basato su trasparenza , responsabilità e integrità.
Green Deal	Strategia dell'Unione Europea per raggiungere la neutralità climatica entro il 2050.
Green-hushing	Non comunicare iniziative di sostenibilità.
Green-washing	Il greenwashing è una pratica di comunicazione ingannevole in cui un'azienda, un'organizzazione o un prodotto viene presentato come più sostenibile o "verde" di quanto sia realmente.
GRI	Il GRI è uno standard internazionale per la rendicontazione di sostenibilità, sviluppato per aiutare le organizzazioni a comunicare in modo trasparente i propri impatti economici, ambientali e sociali.
GWP	Il GWP (Global Warming Potential) è un indicatore che misura la capacità di un gas a effetto serra (GHG) di intrappolare calore nell'atmosfera rispetto alla CO_2, su un determinato orizzonte temporale (di solito 100 anni). Serve per convertire le emissioni di diversi gas in CO_2 equivalente (CO_2e), così da avere un'unità di misura comune.
Impronta carbonica	O Carbon Footprint. Misura delle emissioni di gas serra generate da un'organizzazione, attività o prodotto.
Inclusione	Creazione di un ambiente che garantisca partecipazione, rispetto e pari accesso alle opportunità per tutti.
Intensity Metrics	Emissioni per unità di fatturato
IRO	IRO (Impact, Risks, and Opportunities) è un concetto chiave introdotto dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) nell'ambito della CSRD. Serve a identificare e valutare i temi di sostenibilità materiali considerando tre dimensioni: impatti, rischi e opportunità.
ISPRA	ISPRA è l'ente pubblico italiano che svolge attività di ricerca, monitoraggio e controllo ambientale, fornendo supporto tecnico-scientifico al Ministero dell'Ambiente e alle autorità competenti. Fa parte del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA) insieme alle ARPA/APPA regionali.
KPI	Key Performance Indicator: Indicatori chiave utilizzati per misurare la performance aziendale.
KRPI	I Key Risk & Performance Indicators sono metriche utilizzate per monitorare contemporaneamente i rischi e le performance di un'organizzazione.

LCA	Life Cycle *Assessment* - Analisi del ciclo di vita: Metodo per valutare gli impatti ambientali di un prodotto o servizio lungo tutto il suo ciclo di vita, dalla produzione allo smaltimento.
Location based	Nel contesto del calcolo delle emissioni Scope 2 (GHG Protocol), il location-based è uno dei due approcci (oltre la market based) per stimare le emissioni derivanti dall'energia acquistata e consumata dall'azienda. Caratteristiche principali: Si basa sul fattore di emissione medio della rete elettrica del Paese o della regione in cui l'energia viene consumata. Non considera contratti specifici o certificati di energia rinnovabile (es. Garanzie di Origine). Riflette l'impatto reale del mix energetico locale.
Market-Based	Nel contesto del calcolo delle emissioni Scope 2 secondo il GHG Protocol, il market-based è uno dei due approcci (location-based) per stimare le emissioni derivanti dall'energia acquistata e consumata dall'azienda. Caratteristiche principali: Si basa sui contratti di fornitura energetica stipulati dall'azienda e sulle Garanzie di Origine (GO) o certificati equivalenti. Riflette le scelte di mercato dell'azienda (es. acquisto di energia rinnovabile certificata). Permette di contabilizzare emissioni più basse se l'azienda acquista energia da fonti a basse emissioni o rinnovabili.
Materialità	Principio secondo cui un'organizzazione deve rendicontare solo i temi ESG rilevanti per il proprio business e stakeholder.
Mobilità Sostenibile	Modalità di trasporto che riducono l'impatto ambientale, come veicoli elettrici, biciclette e trasporto pubblico.
Net Zero	Obiettivo di azzerare le emissioni nette di gas serra, bilanciando quelle generate con quelle rimosse. L'azienda riduce drasticamente le emissioni lungo tutta la catena del valore (Scope 1, 2 e 3) e compensa solo le residue, in linea con gli obiettivi climatici globali (es. Accordo di Parigi).
Obiettivo 1,5°C	Obiettivo climatico globale per limitare il riscaldamento a +1,5°C rispetto ai livelli preindustriali, al fine di ridurre i rischi legati al cambiamento climatico. Guida le strategie aziendali di decarbonizzazione e transizione energetica.
OECD Guidelines	Raccomandazioni volontarie per imprese multinazionali su condotta responsabile in ambiti come diritti umani, lavoro, ambiente e trasparenza , promosse dall'OCSE.
Offsetting	Compensazione delle emissioni
Operations	è un elemento centrale (Operazioni aziendali) per la rendicontazione ESG, legato al perimetro di controllo operativo dell'azienda lungo l'intera catena del valore
Perimetro di rendiconta-zione	Il perimetro di rendicontazione indica l'insieme delle entità, attività e operazioni incluse nel reporting di sostenibilità di un'organizzazione.
PNRR	Il PNRR - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - è il piano strategico approvato dall'Italia nel 2021 per rilanciare l'economia dopo la crisi causata dalla pandemia di COVID-19, nell'ambito del programma europeo Next Generation EU
Privacy	Diritto alla riservatezza dei dati personali e alla protezione delle informazioni.

Reporting di Sostenibilità	Processo di comunicazione delle performance ambientali, sociali e di governance di un'organizzazione.
Riscaldamento globale	vedi Accordo di Parigi
Risk Management	Processo di identificazione, valutazione e mitigazione dei rischi aziendali.
SASB	Il SASB è un organismo che ha sviluppato standard di rendicontazione ESG specifici per settore, pensati per fornire informazioni finanziariamente rilevanti agli investitori. Gli SASB Standards identificano i temi di sostenibilità che hanno impatti significativi sulla performance economica di un'azienda.
SBTi	Science-Based Targets - Obiettivi di riduzione emissioni basati sulla scienza
Scope 1	Emissioni dirette di gas serra generate da fonti controllate dall'organizzazione.
Scope 2	Lo Scope 2 comprende le emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) derivanti dalla produzione di energia acquistata e consumata dall'azienda (elettricità, calore, vapore, raffreddamento).
Scope 3	Emissioni indirette lungo la catena del valore, non incluse in Scope 2.
SDG	Sustainable Development Goals - Obiettivi di sviluppo sostenibile definiti dalle Nazioni Unite per promuovere la prosperità e proteggere il pianeta.
SDG Action Manager	Strumento digitale sviluppato da B Lab e UN Global Compact per aiutare le imprese a valutare, gestire e migliorare il proprio impatto in relazione agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs). Fornisce un set di domande pratiche e indicatori per misurare le performance aziendali, identificare aree di miglioramento e integrare gli SDGs nella strategia e nelle operazioni.
Sistemi di Whistleblow-ing	I sistemi di whistleblowing sono strumenti e procedure che consentono ai dipendenti, collaboratori o terzi di segnalare in modo sicuro e riservato comportamenti illeciti, violazioni normative o pratiche non etiche all'interno di un'organizzazione.
Sostenibilità	Approccio che mira a soddisfare i bisogni attuali senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri (vedi anche Brundlandt Report).
Stakeholder	Portatori di interesse coinvolti o influenzati dalle attività di un'organizzazione.
UN Global Compact Italia	L'UN Global Compact è un'iniziativa volontaria delle Nazioni Unite, lanciata nel 1999 da Kofi Annan, che promuove la creazione di un'economia globale più inclusiva e sostenibile. Il Global Compact Network Italia è la rete nazionale che dal 2013 supporta le imprese italiane nell'integrare i Dieci Principi dell'iniziativa e nel contribuire agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030.

Upstream	Nel contesto della catena del valore e della sostenibilità, upstream (o a monte) indica tutte le attività e i processi che avvengono prima della fase di produzione dell'azienda, ossia a monte. Comprende la fornitura di materie prime, i servizi e le attività dei fornitori che contribuiscono alla realizzazione del prodotto o servizio.
VSME	È lo standard volontario di rendicontazione di sostenibilità per le PMI (Piccole e Medie Imprese), sviluppato dall'EFRAG per supportare le aziende che non sono obbligate alla CSRD ma vogliono comunicare le proprie performance ESG in modo strutturato e comparabile.

Indice delle figure

Tabella 1 - Board EOS S.p.A. 30
Tabella 2 – Executive Board 30
Tabella 3 - UN Global Compact: 10 principi 40
Tabella 4 – UNGC membership 40
Tabella 5 - Catena di valore upstream 43
Tabella 6 - Catena di valore operations 44
Tabella 7 - Catena di valore downstream 45
Tabella 8 –Lista Temi materiali e SDGs 52
Tabella 9 – Gravità d'azione 55
Tabella 10 – Valutazione rilevanza finanziaria 56
Tabella 11 – Prioritizzazione E 58
Tabella 12 - Prioritizzazione S 58
Tabella 13- – Prioritizzazione G 59
Tabella 14 – Esclusioni 63
Tabella 15 – IRO: impatti positivi/negativi e opportunità 66
Tabella 16 - IRO: cambiamento climatico 67
Tabella 17 - Obiettivi CO2 72
Tabella 18 – Obiettivi PV 73
Tabella 19 – Obiettivi pompe di calore 73
Tabella 20 – Emissioni 78
Tabella 21 – intensità emissioni 78
Tabella 22 – Mix di energia 81
Tabella 23 – IRO ambito S 83
Tabella 24 – Obiettivi S 90
Tabella 25 – Dipendenti per sede 93
Tabella 26 - Dipendenti per società 94
Tabella 27 – Stagisti 94
Tabella 28 - Turnover 94
Tabella 29 – Contratto a tempo indeterminato e determinato 94
Tabella 30 - Contratto a tempo indeterminato e determinato 94
Tabella 31 – Contratto a tempo pieno e a tempo parziale 95
Tabella 32 - Contratto a tempo pieno e a tempo parziale 95
Tabella 33 – Età dei dipendenti 95
Tabella 34 – Board DOIT80 95
Tabella 35 – Board EOS Online 96
Tabella 36 - Board EOS S.p.A. 96
Tabella 37 – Board EOS Solutions 96
Tabella 38 – Board Entity 96
Tabella 39 – Executive Board 96
Tabella 40 - Teamleader 97
Tabella 41 – Board of Management BoM 97
Tabella 42 – Formazione 97
Tabella 43 – Metriche su salute e sicurezza 97
Tabella 44 – Congedi 97
Tabella 45 – Gender pay gap 98
Tabella 46 – Numero di episodi di discriminazione 98
Tabella 47 – IRO G 101
Tabella 48 – Obiettivi G 105
Tabella 49 – Obiettivi Privacy 108
Tabella 50 - Audits 109
Tabella 51 - Formazione 109

TABELLA 52 – CONTRIBUTI POLITICI VERSATI 113
TABELLA 53 – ISCRIZIONI ASSOCIAZIONE ASSOIMPRENDITORI 113
TABELLA 54 – CATEGORIE DI EMISSIONI 116
TABELLA 55 – FONTI 117
TABELLA 56- GWP 119
TABELLA 57 – STANDARDS 120

GRAFICA 1 – INFO AGGIUNTIVE BOARD E EX. BOARD 31
GRAFICA 2 - MATRICE 34
GRAFICA 3 – RICONOSCIMENTI (VERSIONE 2025) 38
GRAFICA 4 - MAPPATURA E CLASSIFICAZIONE DEI GRUPPI DI STAKEHOLDER 46
GRAFICA 5 – METODI DI COINVOLGIMENTO 47
GRAFICA 6 – VOTAZIONE STAKEHOLDER 48
GRAFICA 7 – AUTOVALUTAZIONE SDGS ACTION MANAGER SUI 17 GOAL DELL'AGENDA ONU 2030 50
GRAFICA 8 - RILEVANZA E INTENSITÀ D'AZIONE 54
GRAFICA 9 – RESPONSABILITÀ SOCIALE 84
GRAFICA 10 – HR EOS 85
GRAFICA 11 – HR EOS 87
GRAFICA 12 – HR EOS 88
GRAFICA 13 - CSM 104

IMPACT STORY 1 – EOS HACKATHON 26
IMPACT STORY 2 - TECNOLOGIA E INNOVAZIONE 32
IMPACT STORY 3 – STRATEGIA 36
IMPACT STORY 4 - EOS FOODSUITE 39
IMPACT STORY 5 - TREEDOM 79
IMPACT STORY 6 - TIPS FOR TALENT 86
IMPACT STORY 7 - RESPONSABILITÀ CHE SI MISURA, DIRITTI CHE SI VIVONO 92
IMPACT STORY 8 - EOS CUSTOMER ACADEMY 106

IT Grazie a tutti gli stakeholder per il dialogo, la fiducia e la collaborazione.

DE Danke an alle Stakeholder für den offenen Dialog, das Vertrauen und die Zusammenarbeit.

EN Thank you to all stakeholders for your open dialogue, trust, and collaboration.

Feedback & Info:

sustainability@eos-solutions.it