
2022

Bilancio di Sostenibilità



Soluzioni **IN**formatiche e **TEL**ematiche per la **CGIL**



Paolo **Albergoni** • Vera **Bartolini** • Andrea
Belardetti • Paolo **Bernardi** • Marirosa **Braida** •
Paolo **Carminati** • Massimo **Cazzaniga** • Luca
D'Altorio • Stefano **D'Ambrosio** • Nicola **Della**
Mano • Riccardo **Di Capua** • Piera **Foini** • Rosarita
Foti • Alessandra **Galbiati** • Pietro **Gabba** •
Roberto **Gioelli** • Claudio **Grassi** • Andrea
Guariento • Elena **Inselvini** • Elena **Lattuada** •
Stefania **Lazzaroni** • Mirko **Maggioni** • Gualtiero
Medolago • Marco **Orlandini** • Angelo
Policastro • Rino **Russo** • Cristina **Saccone** •
Massimo **Sangiorgio** • Andrea **Saracchi** •
Gianluca **Scuccimarra** • Paolo **Simontacchi** •
Paola **Suppa** • Andrea **Tardosi** • Chiara
Trevisani • Raffaella **Vicentin** • Paolo **Zacchi**


SOMMARIO

Nota metodologica	3
Lettera del Presidente	5
1. La nostra identità	7
1.1 Profilo della società	16
1.2 Le aree operative	17
1.3 La linea della storia di Sintel	23
1.4 Valori e principi	26
1.5 Visone, missione e strategia di Sintel	29
1.6 Governance	31
1.7 Il modello organizzativo	34
1.8 Certificazioni	38
1.9 I portatori di interesse	44
2. Gli impatti socio-ambientali: attività, progetti e obiettivi	46
2.1 Il "Sistema CGIL": Organi amministrativi, Soci e Clienti	46

Bilancio di Sostenibilità **2022**



2.2 Le azioni di Stakeholder Engagement	47
2.3 Performance economica	49
2.4 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni	52
2.4.1 Misure di sicurezza adottate in ambito organizzativo	53
2.4.2 Misure di sicurezza adottate in ambito tecnico	60
2.5 Soluzioni di sostenibilità in ambito organizzativo	64
2.6 Soluzioni ICT e innovazione	71
2.7 Soddisfazione dei clienti	90
2.8 Risorse Umane	91
2.8.1 Parità e diversità di trattamento	92
2.8.2 Salute e sicurezza sul lavoro	94
2.8.3 Formazione e aggiornamento	96
2.9 I fornitori	99
2.10 Ambiente	101
2.11 Energia	102
Tabelle analitiche	107
Indice dei riferimenti richiesti dal GRI standard	111



Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per Sintel un appuntamento importante di rendicontazione socio-ambientale.

Redatto in conformità con lo Standard GRI – Global Reporting Initiative¹, esso rappresenta uno strumento efficace e puntuale per condividere con gli Stakeholder i progressi dell’ultimo anno di attività, raccontando in modo trasparente i risultati ottenuti. Inoltre, negli ultimi anni ha assunto un’importanza via via crescente anche come strumento organizzativo di rendicontazione e monitoraggio interni, tanto da rappresentare a tutti gli effetti una linea guida per valutare le attività operative e definire azioni correttive.

I dati rappresentati fanno riferimento all’anno 2022 e alle attività svolte da Sintel presso la propria sede operativa di Via Palmanova 28. Si è cercato, laddove possibile, di consentire la comparazione dei dati, fornendo i valori relativi ai due anni precedenti. Il Bilancio è stato costruito rispecchiando i risultati emersi dal processo continuo di analisi delle tematiche socio-ambientali rilevanti per Sintel, sintetizzati nella Matrice di Materialità riportata nei paragrafi successivi.

Per rendere la consultazione più agevole e la lettura più snella, abbiamo suddiviso il documento idealmente in due blocchi:

- Una prima parte, relativa all’identità societaria, che di volta in volta nelle successive pubblicazioni verrà aggiornata con gli ultimi avvenimenti dell’anno;

¹ Standard GRI – opzione “core”, emanato dal Global Reporting Initiative nella versione 2016.

Bilancio di Sostenibilità **2022**

- Una seconda parte, più dinamica, di vera e propria rendicontazione degli sviluppi di progetto e degli obiettivi fissati.

Durante la lettura, un simbolo grafico specifico indicherà la corrispondenza tra il tema trattato e il riferimento GRI Standard. I riferimenti sono poi riportati in un'unica tabella finale, in modo da renderne più agevole la consultazione. Inoltre, sarà possibile ritrovare le tabelle analitiche relative alle risorse umane direttamente all'interno del relativo capitolo, così da facilitare la lettura del documento.



Lettera del Presidente

Il bilancio di sostenibilità 2022 rappresenta, come ogni anno, una sintesi di quanto fatto e una proposta di lavoro per gli anni futuri: è ormai una tradizione la sua pubblicazione, ma anche un modo esplicito per dare conto delle attività che si promuovono in rapporto con il sistema di clienti/azionisti della società.

Se il bilancio economico e i suoi risultati positivi misurano la solidità del suo operare, il bilancio di sostenibilità traccia un'indicazione etica di come vengono svolte le attività, del grado di soddisfazione interno –il personale- ed esterno –i clienti- che sono il sistema CGIL nel suo insieme.

Le missioni della società, che sono identificate sia nell'organigramma che nella "matrice di materialità" approfondita nel capitolo immediatamente successivo del Bilancio di Sostenibilità, si rafforzano tramite un sistema di interazione con i clienti relativamente ai bisogni e alle necessità di risposta dell'organizzazione verso i propri iscritti ed iscritte e/o strutture di servizi, con la formazione costante del personale che opera in Sintel proprio in ragione di offrire nuove opportunità di implementazione sia interne che esterne dell'organizzazione sindacale, con la protezione dei dati trattati, che mantiene grande rilevanza nell'operato della società e dell'insieme delle strutture CGIL.

Su questo ultimo punto in particolare sono stati avviati due progetti pilota importanti, che dovranno trovare una più larga diffusione nei prossimi anni.

Sono stati intensificate, nella logica di servizio e collaborazione con le strutture, le occasioni di eventi e confronti per far conoscere e utilizzare gli strumenti a disposizione,

Bilancio di Sostenibilità **2022**

tramite webinar, aggiornamenti costanti per gli utilizzatori, e tutto quanto utile per utilizzare al meglio l'innovazione prodotta, non nascondendoci il fatto che la formazione e la conoscenza da sola non basta per implementare nell'insieme delle strutture le potenzialità offerte.

Sempre nella logica di rafforzare le attività coniugandole al grado di soddisfazione interno ed esterno si è deciso di avviare nel 2022, portandolo a compimento nel 2023, un ulteriore percorso di certificazione: dopo le certificazioni ISO 9001 e ISO 27001, riconfermate entrambe, si è intrapreso il percorso della certificazione etica SA8000, che pone alla base l'assunzione quotidiana di un impegno nello sviluppo sostenibile e per l'adozione di comportamenti organizzativi in linea con le tematiche sociali (a titolo esemplificativo diritti sindacali, ambiente di lavoro, formazione e crescita professionale).

A conclusione di questa breve presentazione l'invito è quello di sfogliare le pagine del bilancio di sostenibilità 2022 allo scopo di avere una panoramica completa ed esaustiva di come e quanto Sintel interviene nelle molteplici attività dell'organizzazione sindacale, contribuendo così a rafforzare il ruolo di rappresentanza e di risposta ai bisogni di coloro che si rivolgono alla CGIL.

Elena Lattuada

I temi rilevanti e la matrice di materialità 2022²

Orientarsi e progredire seguendo gli interessi dei propri interlocutori rappresenta un punto di partenza imprescindibile per ogni società che si pone come obiettivo lo sviluppo sostenibile. A tale scopo, è necessario avviare e mantenere un coinvolgimento attivo con gli stakeholders, rilevandone le aspettative e costruendo quella che per la rendicontazione sostenibile costituisce la cosiddetta matrice di materialità, vale a dire la rappresentazione grafica del grado di importanza attribuito dai soggetti interpellati rispetto ai temi di maggior interesse all'interno e all'esterno delle relazioni di lavoro.

La distribuzione dei temi sulla matrice di materialità necessita poi di manutenzione periodica, al fine di verificare se e come le argomentazioni riconosciute come rilevanti al tempo n si muovano al variare delle esigenze degli stakeholders, al tempo $n+1$, in modo da garantire una costante aderenza tra le attività aziendali e i bisogni dei portatori di interesse.

A tal proposito, il 2022 rappresenta per Sintel l'anno di avvio di un processo di revisione, che troverà completamento nel successivo biennio, in cui verrà rivista la matrice di materialità alla luce di una nuova rilevazione delle esigenze dei portatori di interesse.

² In una matrice di materialità sono rappresentati: sull'asse orizzontale, in ordine crescente, la significatività dei temi per Sintel (rilevanza interna); sull'asse verticale, l'importanza di tali tematiche per i portatori di interesse (rilevanza esterna), sempre in ordine crescente.

In accordo con quanto previsto dallo Standard, vengono considerati "materiali" tutti gli aspetti di natura economica, ambientale o sociale che hanno un impatto significativo sia per la Società sia per i suoi Stakeholder.

All'interno della Matrice di Sintel, sono presenti gli aspetti considerati rilevanti, suddivisi in temi materiali e non materiali (questi ultimi non soggetti a rendicontazione).

Bilancio di Sostenibilità 2022



Il primo intervento utile a rimodulare l'importanza dei temi dello sviluppo sostenibile è stato rappresentato da un questionario, effettuato nel mese di maggio 2022, che ha coinvolto attivamente dipendenti e collaboratori interni di Sintel.

L'indagine ha richiesto di effettuare una valutazione personale attribuendo un grado di importanza ad alcuni temi proposti, riconducibili alle seguenti categorie/linee di attività:

- Sviluppo di soluzioni e impatti socio-ambientali
- Governance e amministrazione responsabile
- Cura del cliente
- Cura dei dipendenti
- Fornitori

L'indagine ha altresì dato l'opportunità di richiedere alle risorse umane impiegate attivamente in azienda di valutare la propria conoscenza sul tema sostenibilità, esprimendo la loro opinione sull'importanza del tema, oltre che per l'azienda stessa, anche per il Sindacato, per il quale Sintel svolge le proprie attività.

Dalla rilevazione sono emersi in modo significativo il profilo e l'orientamento che l'azienda dovrà seguire nei prossimi anni riguardo ai temi individuati, che possiamo così riassumere:

TEMA 1: Sviluppo di soluzioni e impatti socio-ambientali

Si riconosce l'importanza di due aspetti:

- Sviluppare soluzioni informatiche competitive, in linea con il mercato e all'avanguardia rispetto alle tecnologie più innovative. Di conseguenza, l'azienda
- 

deve evolversi acquisendo competenze che le consentano di essere sempre almeno in linea con la concorrenza, se non addirittura in una posizione di maggior competitività rispetto alla media del mercato di riferimento;

- Perseguire un approccio crescente all'**internalizzazione delle soluzioni IT** laddove ciò risulti economicamente vantaggioso. Di conseguenza, promuoviamo una politica che esamini attentamente le opportunità di sviluppare soluzioni on-premise, soprattutto quando le dimensioni dell'Organizzazione e la distribuzione numerica e geografica rappresentano fattori cruciali per tale scelta.



TEMA 2: Governance e amministrazione responsabile

Anche in questo caso vengono ritenuti rilevanti due aspetti:

- Mantenere prioritarie le azioni volte alla cura e alla salvaguardia della nostra immagine aziendale, sia all'interno che all'esterno del nostro sistema di riferimento, rappresentando chi siamo e cosa facciamo nel mondo sindacale, nella gestione dell'informatica e nella sicurezza delle informazioni. Mantenere un'immagine positiva richiede costante impegno, coerenza con i nostri valori, integrità nelle azioni e responsabilità sociale, essendo consapevoli che ogni decisione influisce inevitabilmente sulla reputazione costruita negli anni e può avere impatti sul nostro sistema di riferimento. Per questo motivo ci



impegniamo quotidianamente con trasparenza ed etica, lavorando nell'ottica dell'apprendimento continuo, poiché proteggere la nostra immagine è un aspetto cruciale in un mondo informato e connesso, per noi come per il Sindacato.

- Continuare ad adottare una politica finalizzata al riconoscimento delle competenze dei nostri professionisti attraverso processi di certificazione, preferendo un approccio basato su criteri oggettivi piuttosto che su valutazioni autoreferenziali. Questo percorso di riconoscimento riguarda una serie di certificazioni e spazia tra competenze tecniche, di gestione e manageriali, necessarie nell'ambito delle operazioni quotidiane della nostra società. Riteniamo che l'acquisizione di tali certificazioni non solo rafforzi la fiducia dei nostri stakeholders, ma contribuisca anche al miglioramento continuo delle nostre prestazioni, sia professionali che organizzative.

TEMA 3: Cura del cliente

Perseguire costantemente la soddisfazione e l'ingaggio della CGIL e delle sue Strutture attraverso la progettazione condivisa, elemento chiave per il successo di qualsiasi iniziativa Sintel. Coinvolgere attivamente il nostro sistema di riferimento nella definizione e nello sviluppo di prodotti o servizi non solo ne accresce la soddisfazione, ma crea anche un senso di appartenenza e fiducia reciproca. Questo coinvolgimento favorisce la condivisione di idee, la comprensione delle esigenze dei clienti e la capacità di rispondere in



modo mirato alle loro richieste.

TEMA 4: Cura dei dipendenti

Emergono due aspetti ritenuti fondamentali:

- **Coinvolgere i dipendenti**, rendendoli responsabili e partecipi nella vita aziendale e nei progetti. Monitoriamo costantemente le loro performance e la loro produttività, ma al contempo siamo attenti alle loro esigenze e ci adoperiamo per

promuovere valori significativi come l'attenzione alla sostenibilità lavorativa, la flessibilità negli orari per favorire la conciliazione tra lavoro e famiglia e la promozione del lavoro in smartworking. Queste iniziative, riducendo notevolmente il tempo dedicato agli spostamenti e incrementando le occasioni di ritrovo familiare, migliorano notevolmente la qualità di vita dei dipendenti, determinano un innalzamento della produttività e riducono l'impatto ambientale.

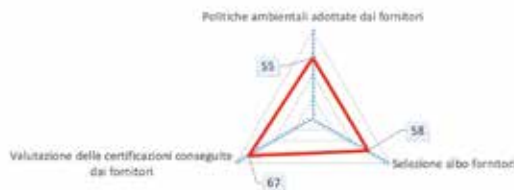


- **Investire nella formazione professionale** per potenziare le competenze dei dipendenti, stimolare la crescita individuale e collettiva, migliorare l'efficienza operativa e mantenere l'azienda al passo con le sfide evolutive del mercato. La formazione professionale rappresenta un beneficio per i singoli dipendenti, ma al contempo, nel medio-lungo termine, restituisce risultati in termini di miglioramento dell'immagine aziendale, rendimento e capacità innovativa.

TEMA 5: Fornitori

Sviluppare un approccio completo e a 360 gradi alla gestione dei fornitori

che potrebbe prevedere, ad esempio, l'istituzione di un registro dei fornitori (Albo), all'interno del quale valutare e classificare i fornitori in base a una serie di criteri, che vanno dalla verifica della presenza di certificazioni all'adozione di politiche di responsabilità sociale. In particolare, in relazione a quest'ultimo tema e nell'ambito dell'avvio della certificazione SA8000, Sintel intende sottolineare l'importanza attribuita alla responsabilità sociale nella propria strategia, considerando l'interesse dimostrato dai fornitori per le politiche legate allo sviluppo sostenibile un elemento distintivo nei processi di selezione e di gestione. Va notato, tuttavia, come tale aspetto assuma una rilevanza minore per i dipendenti all'interno delle risposte fornite nel questionario e gli interessi coinvolti siano in realtà di natura paritetica.



Risulta quindi evidente, alla luce dei risultati dell'indagine e delle riflessioni finora esposte, come la partecipazione attiva richiesta agli stakeholders interni, da sempre punto di forza della società e negli ultimi anni incanalata nel più ampio contesto della rendicontazione sociale tramite specifico bilancio, trovi ulteriore conferma e forza rispetto all'avviamento delle attività per l'ottenimento della certificazione SA8000. Come verrà specificato nel capitolo dedicato, infatti, nel 2022 Sintel ha intrapreso la strada verso la compliance allo schema internazionale del SAAS sulla responsabilità sociale che, tra i temi affrontati, pone particolare attenzione al rapporto tra azienda e personale interno.

Alla luce dell'intero percorso, quindi, diventa ancora più importante per la nostra realtà costruire politiche di coinvolgimento e di continua osservazione nel lavoro per lo sviluppo di soluzioni che garantiscano il rispetto di tutti gli aspetti di tipo etico, sociale e di sicurezza sul luogo di lavoro.

È fondamentale che il lavoro che svolgiamo possieda delle caratteristiche che restituiscano all'individuo - e all'individuo in qualità di lavoratore - un valore che non sia solo di carattere economico; oggi più che mai è d'obbligo riconoscere l'esistenza di caratteristiche che ogni luogo di lavoro dovrebbe necessariamente avere e che non sono in nessun modo negoziabili rispetto al compenso. Si tratta di una vera e propria filosofia organizzativa, di una particolare concezione dell'ambiente di lavoro che si sta affermando sempre più come valore fondamentale ma nella quale Sintel si riconosce da sempre, sia per propria storica attitudine, sia per l'importanza che questi temi assumono nel mondo sindacale.

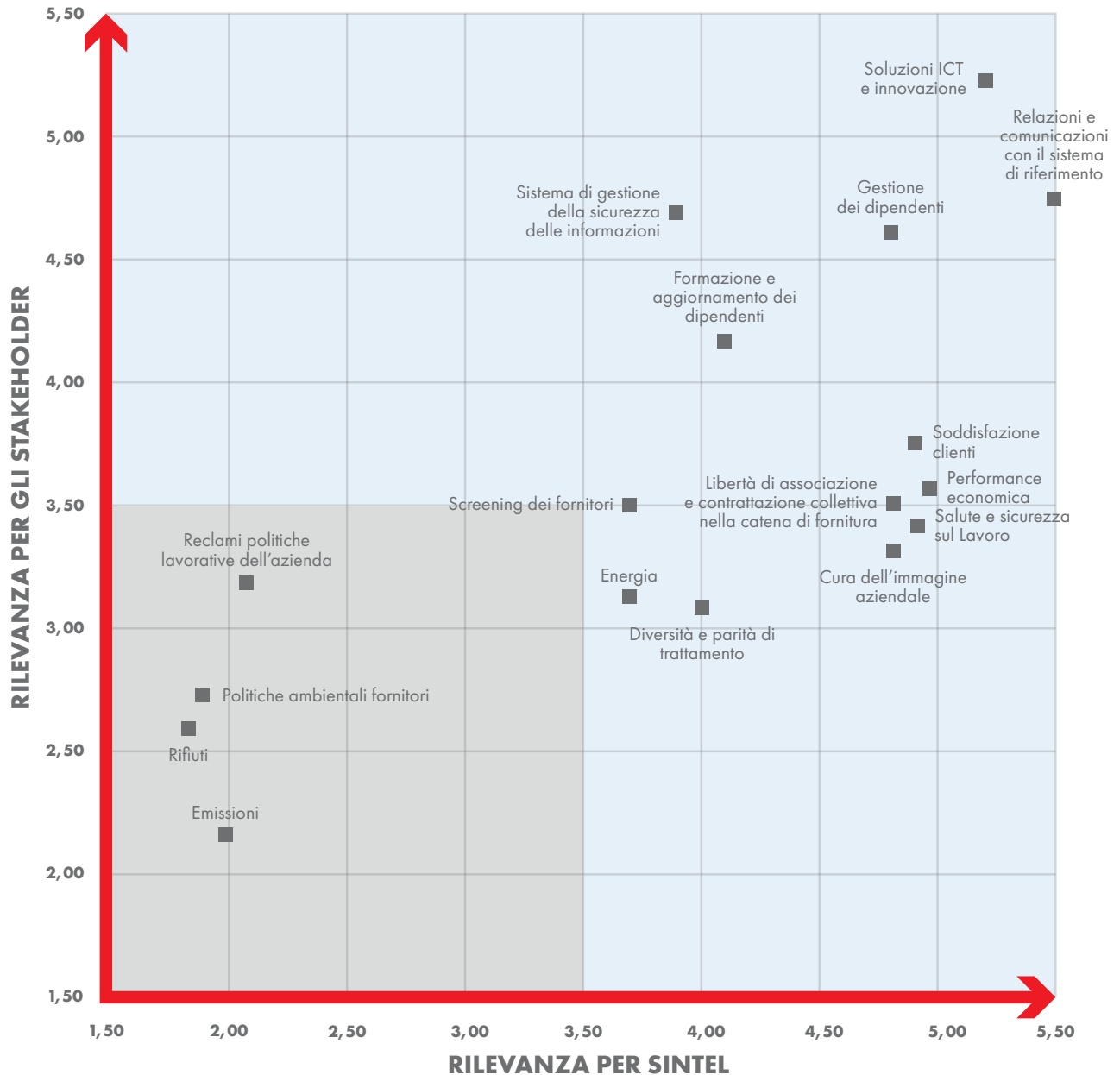
I dati raccolti in occasione dell'indagine effettuata rappresentano uno degli elementi che contribuiranno alla composizione della nuova mappatura e alla costruzione della matrice di materialità del prossimo biennio. L'estensione dell'indagine presso Soci e Clienti rappresenta un obiettivo 2023-2024, mentre è ipotizzabile per il 2024 la costituzione della matrice di materialità nella sua forma definitiva e completa.

Per i motivi sopra indicati, per il 2022 la matrice di materialità risulta quindi ancora coincidente con quella dell'anno precedente.

OBIETTIVI 2023

- Proseguire nell'attività di coinvolgimento degli stakeholders per la definizione nel biennio 2023-2024 della nuova matrice di materialità Sintel.

MATRICE DI MATERIALITÀ 2022



1. La nostra identità



102.1-5, 6
103.1

1.1 Profilo della società

Sintel, “Soluzioni Informatiche e Telematiche”, è una Società di proprietà della CGIL attiva nel settore informatico e operante esclusivamente sul mercato interno (captive) al mondo sindacale. In questa prospettiva Sintel, pur non essendolo giuridicamente, opera nei fatti come una “Società di scopo” in quanto punta a massimizzare i vantaggi tecnologici ed economici per i Soggetti del contesto in cui opera.

Nata inizialmente allo scopo di garantire risposte efficaci, rapide e puntuali nella circolazione delle informazioni, negli anni si è andata configurando come realtà specializzata in soluzioni *hardware* e *software* orientate alle esigenze del Sindacato e alle diverse specificità organizzative, rappresentando ad oggi una “comunità professionale” con alti livelli di professionalità e fortemente integrata nel contesto di riferimento.

Le caratteristiche di flessibilità, sviluppate negli anni di lavoro a stretto contatto con un Sindacato dinamico e dalle multiformi necessità e sfaccettature, hanno permesso a Sintel di **ampliare e diversificare competenze e offerta** diventando a tutti gli effetti una società multiservizi del Sistema di riferimento.

Attraverso un’offerta a elevato contenuto tecnico-professionale, Sintel si pone come **ponte tecnologico** tra esigenze dell’Organizzazione e soluzioni offerte dal mercato.

L’elemento centrale che caratterizza l’azione della Società è rappresentato dal

particolare contesto di riferimento in cui opera, caratterizzato da una molteplicità di fattori peculiari, primo tra i quali una sostanziale coincidenza di Soci, Amministratori e Clienti. Sintel adotta modalità di gestione orientate a rendere sempre più efficiente e stringente questo particolare rapporto, che puntano a garantire una costante integrazione tra analisi della domanda - recependo le necessità del contesto di riferimento - e la definizione dell'offerta, proponendo soluzioni ad hoc, condivise e partecipate.

Sintel opera costantemente nell'esclusivo interesse di soci e clienti, non con finalità commerciali ma perseguendo obiettivi di investimento/opportunità a vantaggio del proprio Sistema di riferimento, svolgendo attività di:

- Mediazione tra obiettivi e necessità organizzative, analizzando e proponendo le migliori soluzioni reperibili sul mercato;
- Coordinamento e/o gestione di progetti a elevato contenuto tecnico-professionale finalizzati sia a fornire le migliori soluzioni in termini di economicità e funzionalità, sia a concretizzare gli obiettivi e le idee in risultati pratici e compiuti.



102.2 - 3 - 4
9 - 10 - 103.2

1.2 Le aree operative

Tra i servizi messi a disposizione dei Soci e dei Clienti, Sintel dispone di due *datacenter* da cui vengono erogati numerosi servizi di *hosting*, rete privata virtuale, telefonia e altro. I due *datacenter* sono composti da 406 server (56 fisici e 350 virtuali) su infrastruttura *hardware* di proprietà della Società; le apparecchiature sono collocate presso strutture ITC (doppio polo di Data Center TIER 3) a distanza geografica di sicurezza secondo le regole di *disaster recovery*. In questo modo Sintel assolve agli

obiettivi indicati dai Soci di compendiare necessità di sicurezza fisica e logica con la decisione di mantenere i dati su apparecchiature di proprietà.

A seguito dello sviluppo di alcuni progetti di livello nazionale e all'ampliamento della compagine societaria oltre i confini geografici iniziali (Lombardia), Sintel rappresenta oggi un punto di forza del Sistema CGIL in generale, in grado di erogare servizi di alto contenuto tecnico e professionale secondo logiche commerciali orientate alla massimizzazione dei benefici per i Soci/Clienti. Negli ormai oltre vent'anni di attività, Sintel ha ampliato e diversificato i propri prodotti cercando di rispondere alle molteplici esigenze dei clienti. Le principali attività sono:

- **Sistemi integrazione**, storicamente il core dell'attività di Sintel. La Rete Privata Virtuale, grazie all'integrazione inter-regionale Lombardia-Piemonte avvenuta negli ultimi anni, connette oltre 630 punti rete, rappresentando la più ampia struttura di connessione dati del contesto nazionale. Molteplici sono i servizi di *datacenter* erogati attraverso la Rete:
 - navigazione Internet con banda larga dedicata gestita in relazione alle priorità dei servizi;
 - posta elettronica, ad oggi totalmente su tecnologia Zimbra a seguito del completamento di un progressivo processo di migrazione dal sistema MS Exchange;
 - gestione del dominio regionale e degli utenti in *MS Active Directory*;
 - *Cyber Security* su rete, server e client;
 - gestione applicativi in connessione web e *client/server*;

- servizi di *hosting*, storage e clouding, con risorse sia fisiche che virtuali;
- telefonia VOIP.
- **Sviluppo Software**, attività fortemente ampliata nel tempo, annovera diversi progetti, alcuni dei quali realizzati in sinergia con il Gruppo Innovazione e Sviluppo composto da Sintel, CAAF Lombardia, CAAF Piemonte-Valle D'Aosta e CAAF Nord-Est. Fra i principali progetti si evidenziano:
 - la suite fiscale ICAAF, frutto del lavoro congiunto di Sintel e dei CAAF Lombardia, Piemonte e Nord-Est;
 - SINCGIL, la piattaforma informativa nazionale dedicata agli operatori sindacali i cui obiettivi sono l'integrazione delle banche dati esistenti, la gestione di servizi di accoglienza tramite applicazioni dedicate e la creazione di pratiche e richieste di servizi a favore degli utenti;
 - SINArGO, l'applicativo per la gestione dell'anagrafica iscritti, del tesseramento e della contrattazione di secondo livello;
 - DigitaCGIL, la APP dedicata agli utenti del Sindacato più utilizzata a livello nazionale;
 - SinPrivacy, il software gestionale integrato in SINCGIL per la creazione e manutenzione del Registro del Trattamento Privacy;
 - ConINCA Web, l'applicativo integrato nella tecnologia SINCGIL e utilizzato dal Patronato INCA per la consulenza in ambito previdenziale per il calcolo

e la verifica del diritto pensionistico;

- altre applicazioni gestionali in uso nel Sistema CGIL lombardo e nazionale (SPI, INCA, Auser, etc.).
- **Consulenza e assistenza per soluzioni sistemiche**, servizio in grado di agire secondo due prospettive: l'individuazione e la risoluzione del problema. Il servizio rappresenta una duplice linea di frontiera: da un lato può essere considerata un'attività post-vendita; dall'altro rappresenta un nodo strategico di rapporto con il mondo di riferimento che utilizza i servizi offerti, informando la linea operativa di pre-vendita e acquisendo maggiore conoscenza delle esigenze dei clienti finalizzata ad attività continua di ricerca e sviluppo.
- **Commercializzazione di prodotti hardware e software**, attività che ha consentito notevoli risparmi grazie alle economie di scala. L'attività si configura come avulsa da logiche di mera rivendita e vicina, invece, a obiettivi di comunione e condivisione, in linea con lo spirito collaborativo con cui Sintel si pone verso il proprio ambito di riferimento. Inoltre, la centralizzazione degli acquisti ha consentito di sviluppare una valida capacità di ricerca di nuove soluzioni per l'erogazione di servizi e prodotti commerciali all'avanguardia, tanto da diventare un riferimento anche a livello extra-regionale.
- **Servizi amministrativi e contabili**, ossia attività di consulenza tecnico-contabile, assistenza, supporto e formazione destinati agli uffici amministrativi delle Strutture CGIL. Inoltre, da ormai oltre dieci anni Sintel gestisce l'elaborazione dei cedolini paga e della relativa documentazione fiscale per la quasi totalità delle Strutture CGIL lombarde, contando ogni anno in media l'elaborazione di

circa 25 mila cedolini. Non da ultimo, la Società offre consulenza specifica agli uffici amministrativi delle Strutture sindacali lombarde per l'attuazione del Progetto di Piano unico dei conti, estendendo l'iniziativa su territorio extra-lombardo per le Strutture CGIL che manifestino l'intenzione di sperimentarsi sul progetto.

- **Funzione formativa nei confronti dei clienti**, che si articola in corsi destinati al personale a tutti i livelli dell'Organizzazione, orientati sia all'apprendimento del funzionamento degli applicativi di proprietà e di terze parti (suite di automazione per l'ufficio, gestionali, documentali), sia all'aggiornamento professionale e alla consulenza specifica sui temi propri dell'attività in cui Sintel svolge un ruolo di Advisor (contabilità, servizi paghe, informatica, organizzazione aziendale e dei gruppi di lavoro, gestione agile dei progetti).
- **Funzione di Advisor per il sistema CGIL**. Il riconoscimento da parte dei clienti degli aspetti di professionalità e specializzazione ha consentito a Sintel negli ultimi anni di assumere un particolare ruolo di Advisor per la CGIL. Il termine evidenzia il supporto consulentistico che Sintel fornisce ai propri soci al fine di conferire al sistema un approccio più operativo e compiuto nella realizzazione dei progetti e nel perseguimento degli obiettivi, promuovendo innovazione, perfezionamento e vantaggio competitivo per l'Organizzazione.

Sintel si trova a Milano, con sede legale in via Palmanova, 22 e sede operativa in via Palmanova, 28 (a pochi passi dal palazzo di CGIL Lombardia).

Bilancio di Sostenibilità **2022**

	2022	2021	2020
Totale Dipendenti	19	20	23
Totale Entrate €	5.173.940	5.176.475	5.621.676
Link Rete Privata (sedi collegate)	630	630	630
Strutture/ Società clienti dei servizi di hosting	38	39	38
Utenti ICAAF (software fiscale di cui Sintel è co-produttore)	2.300	2.300	2.200
Utenti software fiscale di terze parti	284	285	285
Utenti SINGIL (Sistema Informativo Nazionale prodotto da Sintel)	13.126	11.052	9.320
Picco accessi giornalieri a SINGIL	3.460	3.121	2.723
Sale accoglienza che utilizzano SINGIL	75	74	69
Utenti DigitaCGIL	215.365	144.848	103.806
Utenti che hanno richiesto informazioni attraverso la Chat online di DigitaCGIL	6.774	6.521	23.486
Picco accessi giornalieri a ConINCA	846	908	973
Clienti con uscita centrale VOIP	32	30	30
Telefoni interni con uscita centrale VOIP	3.890	3.720	3.700
Cedolini paga elaborati	27.241	25.237	24.544
Persone coinvolte nella formazione su DOCEO	3.831	1.982	1.834
Numero di videoconferenze erogate con Next	4.956	5.359	3.400
Persone coinvolte (univocamente) in conferenze/incontri remoti tramite la piattaforma Next	11.864	8.685	5.387

1.3 La linea della storia di Sintel

Sintel viene costituita nel 1995 dalle Strutture Sindacali di CGIL Lombardia con l'obiettivo iniziale di garantire una risposta efficace all'esigenza di rapidità e puntualità nella circolazione delle informazioni. Una scelta in discontinuità rispetto ad altri progetti sindacali, in quanto dava vita ad una società di capitali a cui veniva affidato il ruolo di indirizzare, realizzare e monitorare le attività di comunicazione informatica, automazione d'ufficio, formazione, informatizzazione dei processi per la gestione dell'organizzazione e dei servizi alla persona. Negli ormai oltre vent'anni di attività, Sintel ha ampliato e diversificato i propri prodotti cercando di rispondere alle molteplici esigenze dei clienti, oggi presenti anche a livello extra-regionale.

Di seguito viene fornita una rappresentazione della linea della storia di Sintel, con le principali tappe evolutive della società:

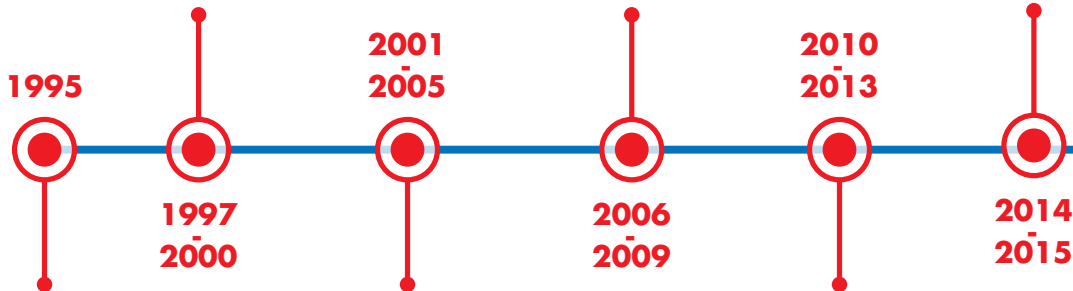
Bilancio di Sostenibilità 2022



- Primo progetto di sviluppo SW fiscale
 - Costituzione dominio cgil.lombardia.it, primo datacenter integrato e servizio di posta elettronica
 - Costituzione prima rete privata virtuale e servizi di sicurezza
- Commercializzazione HW e SW
 - Archiviazione digitale

- Archiviazione sostitutiva
- Nuova versione del SW fiscale
- Accentramento in hosting dei servizi locali
 - Costituzione secondo datacenter gemello per servizi in HA

- Nuova Rete Privata interregionale Lombardia - Piemonte
- Trasferimento datacenter da Brescia a Torino e nascita primo datacenter integrato nazionale
- Nascita di SINCGIL - Sistema Informativo Nazionale della CGIL



- Costituzione
- Rete Privata Virtuale

- Sviluppo progetti di integrazione e accentramento
- SW consulenza patronato

- Estensione dell'utilizzo del SW fiscale in dimensione sempre più sovragregionale
 - Servizi di accoglienza
 - Servizi amministrativi e contabili
 - Servizio elaborazione paghe

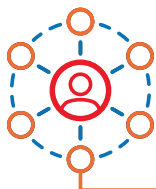






1.4 Valori e principi

I valori e i principi che guidano l'operato di Sintel riflettono la sua natura di società di scopo del mondo CGIL: da un lato è pienamente condivisa la **“Carta dei Valori di CGIL Lombardia”**, dall'altro, trattandosi di una società che svolge attività economica, ci si ispira anche a quanto proposto nella **“Carta dei Valori d'Impresa”** elaborata dall'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale. Qui di seguito, si riportano i Principi Fondamentali della Società:



Centralità della persona: valore irrinunciabile, declinato in ogni aspetto della nostra attività, sia internamente che nelle diverse occasioni di confronto con tutti i nostri interlocutori, nel rispetto dei diritti umani, civili e sociali.

Integrità morale: rifiutiamo e condanniamo il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti e ci asteniamo dall'intraprendere, condividere o tollerare qualunque forma di corruzione.



Diritto al lavoro e alla salute: tuteliamo la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro, assicurando il rispetto dell'integrità fisica e morale, dei diritti e della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori.

Solidarietà: Sentimento di reciproco sostegno, in particolare con riferimento ai rapporti organizzativi e gestionali con la realtà CGIL.



Fiducia: è il valore che lega tutte le collaboratrici e collaboratori dell'intero sistema CGIL, che lavorano insieme per raggiungere un obiettivo comune e caratterizza anche la nostra azione.

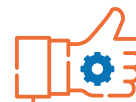
Trasparenza: Operiamo nell'ottica di garantire la trasparenza della nostra azione, amministrativa e organizzativa.



Qualità: Operiamo mirando alla massima qualità del servizio prestato ai nostri clienti, creando valore per i Soci, nel rispetto di quanti lavorano per la Società.

Affidabilità dei sistemi e delle procedure di gestione:

Per la massima sicurezza degli addetti, della collettività e dell'ambiente.



Efficienza, efficacia ed economicità: Per accrescere costantemente i livelli di redditività e di competitività dell'impresa, garantiamo un forte orientamento a criteri di efficacia, efficienza ed economicità nelle azioni quotidiane.

Impegno costante nella ricerca e sviluppo: In tutte le aree di intervento, per favorire e percorrere - nel perseguimento del disegno strategico - il massimo grado di innovazione.



Ascolto, dialogo e ingaggio: facendo attenzione alle aspettative degli *stakeholder*, coinvolgendoli nel progetto di sviluppo.

Rispetto dell'Ambiente e dell'Ambiente di lavoro: Il nostro contributo per partecipare ad uno sviluppo sostenibile.



IL CODICE ETICO DI SINTEL

L'adozione di un codice etico per Sintel coincide con il rendere visibile l'approccio etico che la Società propone ai propri Stakeholder e, più nello specifico, ai diversi soggetti che entrano in relazione con essa sul piano operativo e produttivo (dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori). A costoro è infatti richiesta, in forme diverse, l'adesione al Codice Etico, quale fattore strategico di condivisione di un modo di operare e di intendere il "fare impresa".

Attualmente il Codice Etico viene condiviso con gli Stakeholder, i dipendenti e i collaboratori, e agli stessi viene richiesta un'adesione formale. In questa prospettiva, il Codice assume una funzione di orientamento del modo di operare nella e per la Società, con una specifica rilevanza anche in termini di definizione del contesto relazionale interno alla vita dell'Azienda.

Il Codice rappresenta un fattore di impegno ed assunzione di responsabilità reciproci tra Sintel ed i soggetti che con essa interagiscono; nelle relazioni con dipendenti, collaboratori e consulenti rappresenterà anche un elemento di valutazione relativamente al rispetto di quanto stabilito in termini comportamentali.

Per approfondire il tema della responsabilità di impresa e consultare il codice etico aziendale Sintel, consultare il seguente link:

<https://www.sintel.net/responsabilita-impresa/>

1.5 Visione, missione e strategia di Sintel

Obiettivo primario di Sintel è creare valore per il Sistema CGIL, costruendo un “ponte innovativo” tra esso ed il mondo informatico, tutelando i clienti e coinvolgendo persone e fornitori in un’attività di sviluppo etico di soluzioni.

Sintel si pone quindi come “comunità professionale”, specializzata, al servizio del proprio sistema di riferimento: la CGIL.

Nello specifico, la sua missione consiste non solo nel ricercare soluzioni e promuoverne lo sviluppo, ma anche nel diffonderle in maniera capillare all’interno del sistema: non può infatti definirsi progresso una situazione in cui ci si concentra esclusivamente sullo sviluppo delle soluzioni trascurando il loro tasso di utilizzo e la loro diffusione. Su questo punto l’approccio - promosso da Sintel e recepito dalla CGIL - è promuovere sempre più una “cultura informatica” all’interno dell’Organizzazione.

La continua attenzione alla **ricerca di efficacia ed efficienza**, così come il **raggiungimento di obiettivi economici** orientati in termini di performance, costituiscono un elemento fondante della modalità di azione della Società, in quanto essa avviene nella piena consapevolezza che le risorse economiche gestite da Sintel derivano dall’Organizzazione sindacale proprietaria, con tutte le evidenti implicazioni che da ciò discendono. Ciò diviene il primo elemento di “scopo” e di responsabilità verso i soci.



OPERARE CON RESPONSABILITÀ E VICINANZA: ai propri clienti, re-interpretando e rinnovando quotidianamente il proprio lavoro;

CONSOLIDARE E SVILUPPARE I RAPPORTI CON SOCI/CLIENTI attraverso una precisa e continua attività di analisi e monitoraggio del rapporto fra il personale operativo

della Società e degli *Stakeholder* coinvolti;



COINVOLGERE TOTALMENTE GLI STAKEHOLDER così da far emergere e sviluppare quadri di riferimento condivisi, finalizzandoli verso soluzioni organizzative e tecnologiche innovative;

COMUNICARE il costante orientamento degli investimenti alla ricerca di soluzioni che riscontrino le necessità dei clienti;



GARANTIRE LA MASSIMA TRASPARENZA e l'utilizzo di criteri oggettivi e condivisi per la definizione dei costi contrattuali e per la loro ripartizione nel Sistema di riferimento;

CURARE L'IMMAGINE DELLA SOCIETÀ

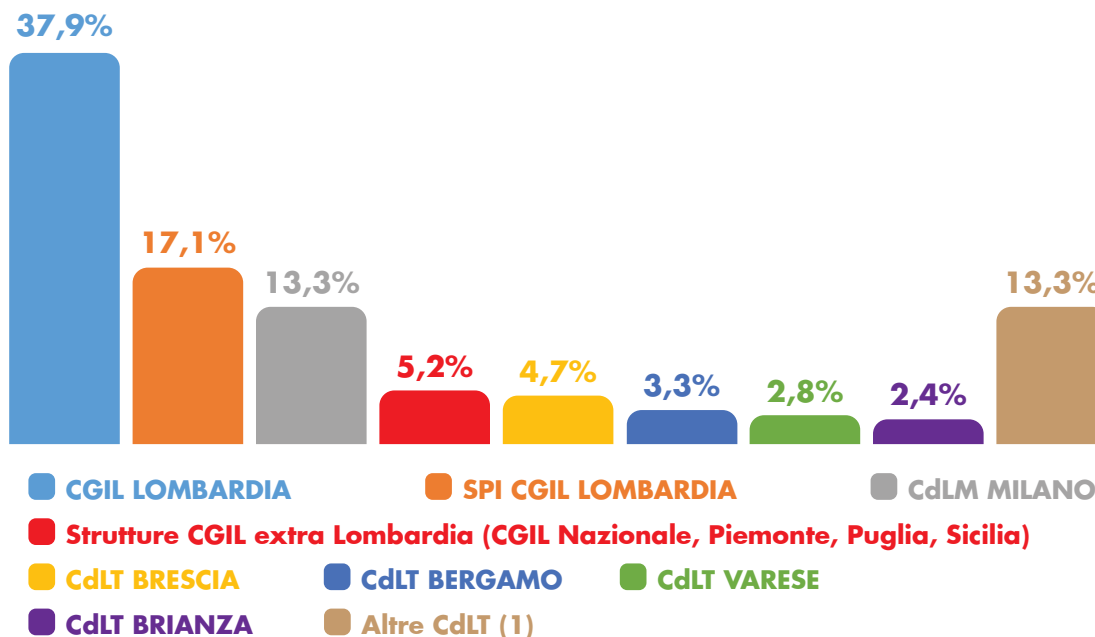




1.6 Governance

Come detto, Sintel nasce per fornire risposte alle esigenze del Sistema CGIL Lombardo le cui Strutture sindacali sono i Soci fondatori.

La compagine societaria, che nel 2022 non ha subito modifiche sostanziali, include sia Strutture di livello nazionale e regionale che Strutture lombarde, secondo un assetto così caratterizzato:



(1) Gli altri Soci, con una quota di partecipazione compresa tra il 2% e l'1% ciascuna, sono: CdLT Cremona, CdLT Pavia, CdLT Como, CdLT Mantova, CdLT Lecco, CdLT Legnano, CdLT Sondrio, CdLT Vallecamonica, CdLT Lodi.

Bilancio di Sostenibilità **2022**



Lo Statuto prevede che l'Assemblea dei Soci nomini ogni tre anni il Consiglio di Amministrazione (CdA), il Presidente dello stesso e il Collegio Sindacale. Successivamente il CdA procede alla distribuzione delle deleghe operative e alla nomina dell'Amministratore Delegato e di un eventuale Vice Presidente.

In relazione all'approccio partecipativo proposto nella gestione della Società, la composizione del CdA non avviene sulla base di regole rigidamente connesse al numero di quote possedute, bensì in relazione a logiche di gestione che si basano su una condivisione delle scelte. La scelta dei consiglieri, pertanto, avviene garantendo la presenza dei Soci di riferimento (per numero di quote possedute) mentre le altre Strutture vengono rappresentate attraverso un sistema a "rotazione" al fine di non creare un organismo eccessivamente numeroso (criterio di efficienza).

A conferma dello spirito collaborativo e partecipativo su cui si fonda l'attività di gestione della Società, gli Organi di governo operano con modalità collegiali che mirano al pieno coinvolgimento dei Consiglieri nell'analisi delle problematiche e nelle scelte da attuare. Fermi restando poteri e responsabilità in capo ai singoli amministratori, questa scelta è finalizzata ad ampliare il punto di vista condiviso e assicurare un processo decisionale più consapevole in seno all'Organo amministrativo della Società.

È il caso, ad esempio, delle attività collegiali di analisi progettuale svolte in occasione di importanti decisioni che il CdA si apprestava ad assumere e che hanno consentito scelte maggiormente condivise e consapevoli dell'Organo di governo.

Composizione del Consiglio di Amministrazione

NOME	CARICA
Elena Lattuada	Presidente
Mauro Paris	Vice Presidente
Riccardo di Capua	Amministratore Delegato
Gianluca Scuccimarra	Amministratore Delegato
Angelo Andreoli CGIL Brescia	Consigliere
Marco Brigatti CGIL Lecco	Consigliere
Massimiliano Bosio CGIL Cremona	Consigliere
Luigi Giove CGIL Nazionale	Consigliere
Federico Pedretti CGIL Valcamonica	Consigliere
Gabriele Rocchi CGIL Milano	Consigliere
Marco Toscano CGIL Bergamo	Consigliere



1.7 Il modello organizzativo

103.3
405.1

L'**organizzazione aziendale di Sintel** è basata su un modello che punta a gestire complessità e quotidianità ed è centrato sui concetti di inclusività e partecipazione a diversi livelli. **Uno Staff di Direzione**, composto da due persone con specifiche competenze tecnico-professionali, affianca i due Amministratori Delegati nella gestione della Società. Dal 2018 è operativa una seconda linea di **Staff di primo livello** dell'Area Tecnica, basata su figure di direzione e coordinamento che affiancano il Project Manager Office (PMO) nell'attività quotidiana.

La presenza di due linee di Staff, sia pure a livelli differenti, garantisce un **governo "binario"** orientato da un lato a una guida strategica ancorata al contesto organizzativo di riferimento, dall'altro alla necessità di implementare una gestione operativa fortemente connotata sul piano tecnico e professionale e mirata al coinvolgimento delle persone.

Si è quindi creato il necessario **rapporto sinergico** tra i principali elementi di complessità, agendo in diverse prospettive:

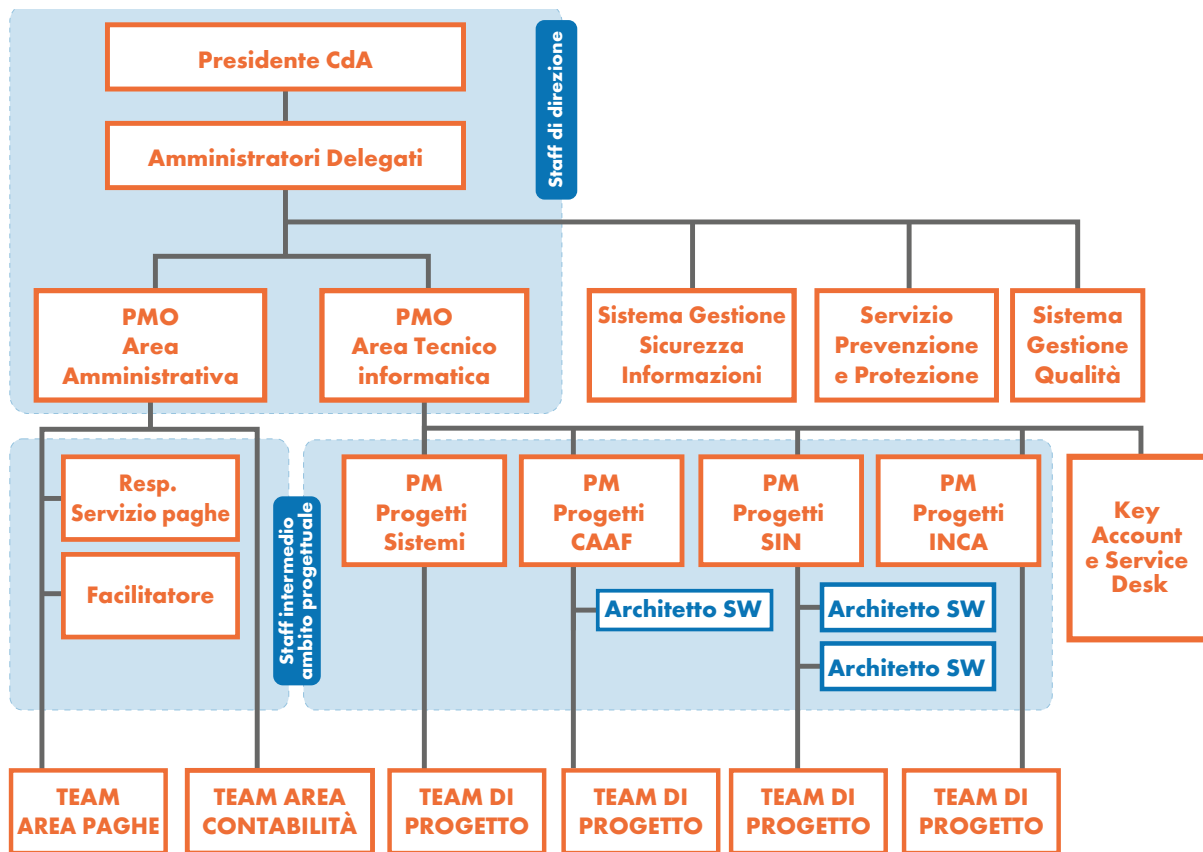
- rendere più chiara e funzionale l'organizzazione aziendale in termini di ruoli, obiettivi e responsabilità;
- descrivere un modello organizzativo più rispondente all'orientamento ai clienti;
- definire un modello in grado di valorizzare le risorse umane attraverso un loro maggiore coinvolgimento.

Dal punto di vista della gestione operativa quotidiana, viene data rilevanza strategica al **teamworking**, una scelta chiave che ha un duplice obiettivo:

- creare maggiore **coesione e partecipazione** tra tutte le persone che lavorano alle varie attività;
- attraverso una maggiore consapevolezza e una più forte **integrazione di funzioni diverse** e punti di vista, **arricchendo** così i progetti realizzati di ideazione, integrità e accuratezza collegiale.

Coerentemente con questa impostazione, l'organizzazione produttiva di Sintel è definita sulla base dei progetti e delle fasi di attività che caratterizzano la vita aziendale. Ogni progetto (o fase) è assegnato, come detto, a un team di lavoro guidato da un Capo Progetto (**PM**) che è responsabile della pianificazione e realizzazione.

Le figure dei **PMO**, invece, stabiliscono e uniformano i processi, i metodi, le buone prassi trasversalmente per tutti i team. L'idea di fondo è che il lavoro per progetti consente un approccio più ampio e complesso ai problemi e alle strategie da adottare, arricchendo al contempo le persone sul piano professionale e le azioni poste in atto dal punto di vista qualitativo.



L'approccio sostenibile di Sintel alla gestione aziendale trova anche in queste circostanze la propria declinazione nell'ambito del Project Management, prevedendo le necessarie **analisi preliminari** volte a valutare la sostenibilità della singola commessa. Si entra così in un secondo livello di applicazione che coinvolge e responsabilizza direttamente i Project Manager sul tema della sostenibilità. Ogni progetto deve quindi essere valutato, oltre che sotto il profilo tecnico, anche dal punto di vista della sua **"sostenibilità"** in senso più ampio. Alcuni dei principali aspetti da considerare sono:

- i ritmi di lavoro
- il clima all'interno del gruppo
- l'adeguato livello di formazione dei team
- la continua attenzione all'innovazione e la capacità di competere rispetto al mondo esterno
- la soddisfazione del *cliente*
- il pieno rispetto del Codice Etico

Si tratta di una visione che diventa prassi istintiva quotidiana. Può sembrare un percorso semplice, ma non lo è affatto: è la sintesi naturale di un grande lavoro organizzativo in cui visione, identità e organizzazione diventano anche valori per le persone che vivono la realtà aziendale. Non può infatti esserci uno sviluppo sostenibile se l'approccio sostenibile non diventa un pensiero unitario e comune a tutti.

1.8 Certificazioni

Sintel ritiene che l'adesione a sistemi di certificazione riconosciuti sia espressione di responsabilità e rappresenti un fattore importante per la corretta definizione di *standard* di qualità e per la puntuale valutazione della loro efficacia. La certificazione viene dunque percepita come uno **strumento di crescita organizzativa** che permette di orientare i comportamenti verso criteri di qualità e trasparenza allineati agli *standard* di riferimento e alle best practice.

Per quanto riguarda i processi produttivi e organizzativi aziendali, Sintel adotta da anni il **Sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001**, ottenendo annualmente la certificazione adeguata alla nuova norma in vigore (ISO 9001:2015).

Inoltre la Società, in quanto provider di servizi che prevedono l'archiviazione e la gestione di grandi quantità di dati personali, segue da alcuni anni un ulteriore percorso di approfondimento, revisione e riorganizzazione dei processi e degli strumenti adottando un Sistema di Gestione della Sicurezza dell'Informazione.

La sicurezza nel trattamento e nella conservazione dei dati costituisce per Sintel un tema centrale, in quanto legato strettamente all'attività "core" dell'Azienda e importante nei confronti dei clienti, in termini di affidabilità e garanzie fornite. La realtà di Sintel presenta infatti vari fattori di complessità, dovuti alla quantità ed eterogeneità dei servizi, alla mole di dati da trattare e archiviare, nonché alla presenza di molti punti di accesso alla rete informatica distribuiti su un territorio vasto.

Grazie al lavoro svolto quotidianamente a tutela dei dati della CGIL, annualmente Sintel ottiene la **Certificazione ISO 27001**, riconosciuta come *standard*

internazionale specifico in questo ambito.

Anche nel 2022 Sintel ha superato con successo e profitto l'annuale visita ispettiva da parte dell'Ente Certificatore (Apave), per il mantenimento della certificazione ISO 27001, confermando l'idoneità e la qualità del Sistema di Gestione della Sicurezza dell'Informazione implementato.

A partire dalla prima certificazione del 2018, la Società ha potuto analizzare e consolidare nel tempo vari aspetti del sistema di gestione della sicurezza.

Il tema è certamente complesso e prevede un percorso e un'attività continui di implementazione e messa a punto degli strumenti, perché coinvolge molti aspetti della sicurezza (account, permessi, sicurezza della rete, sicurezza di servizi, applicazioni, ecc.) e livelli di approfondimento gradualmente crescenti.

A seguito dei risultati ottenuti in occasione di uno specifico intervento formativo, tuttora viene stabilmente adottato lo strumento OpenVAS, che consente di definire dei "target" di analisi (es. i vari server o client, suddivisi in gruppi) e di eseguire in automatico una serie di test di vulnerabilità. Lo strumento si aggiorna costantemente prelevando da fonti ufficiali tutte le vulnerabilità note, codificate secondo vari standard relativi ad apparati, sistemi operativi, servizi e applicazioni software. A fronte delle vulnerabilità individuate, classificate in base alla gravità, vengono messe in atto azioni correttive, partendo dai casi più critici. Alcune vulnerabilità sono legate a sistemi/servizi obsoleti, non più supportati, per i quali viene pianificato l'aggiornamento o la dismissione.

Mettere a punto questo strumento rappresenta per la Società un'ulteriore occasione

Bilancio di Sostenibilità **2022**



di monitoraggio: rieseguendo periodicamente l'analisi di vulnerabilità - ad es. ogni 6 mesi - e confrontando i risultati con le analisi precedenti, infatti, è possibile misurare l'efficacia delle azioni correttive effettuate e far emergere eventuali nuove criticità.

Al di là delle certificazioni storicamente mantenute da Sintel e relative ai processi organizzativi e ai sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni, nel 2022 è stato avviato il percorso per l'ottenimento, nel 2023, della certificazione etica SA8000 promossa dal SAAS/SAI.

Lo standard internazionale SA8000 (Social Accountability 8000) si inserisce nel più ampio contesto della Responsabilità Sociale d'Impresa, offrendo alle imprese un quadro globale dei temi che possono contribuire a valutare la condizione dei lavoratori e dell'ambiente in cui operano (diritti umani, sviluppo, valorizzazione, formazione e crescita professionale delle persone, salute e sicurezza dei lavoratori, non discriminazione, lavoro dei minori e dei giovani, gestione dei fornitori e politiche di selezione). L'approccio a tale standard avviene da parte di quelle società che si contraddistinguono per l'assunzione quotidiana di un impegno nello sviluppo sostenibile e per l'adozione di comportamenti organizzativi in linea con le tematiche sociali.

Da questo punto di vista, Sintel rappresenta una realtà da sempre allineata con tali dinamiche, sia perché esse costituiscono l'essenza della filosofia aziendale, sia per derivazione e vicinanza con il sistema di riferimento CGIL; negli anni, queste informazioni e attitudini organizzative sono state veicolate prevalentemente attraverso la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che, dal 2015, contribuisce – parallelamente agli altri sistemi di comunicazione esistenti – a far conoscere il

modus operandi di Sintel presso i suoi Stakeholders. L'avvio di un percorso di certificazione etica rappresenta però un ulteriore passo avanti: attraverso l'adesione a uno standard internazionale e il riconoscimento dell'adesione a tali principi da parte di un Ente di Certificazione accreditato e super partes, infatti, è possibile uscire dall'autoreferenzialità e attribuire un valore maggiore alle attività e ai processi seguiti.

Risulta quindi evidente come, a differenza delle altre certificazioni ottenute da Sintel, la SA8000 si contraddistingua per caratteristiche di trasversalità di coinvolgimento e necessità di una profonda maturità organizzativa, entrambi aspetti non comunemente riconoscibili e applicabili in tutte le realtà.

Nel 2022 il percorso di avvio delle attività per la certificazione SA8000 ha previsto le fasi di self assessment, raccolta e razionalizzazione dei documenti necessari (procedure e modelli); una ricognizione iniziale ha quindi potuto già confermare come l'azienda sia allineata e in regola con i documenti necessari alla certificazione stessa e ai requisiti dello Standard. Nel corso del 2023, invece, sarà possibile proseguire con la formalizzazione di ruoli e mansioni e con la verifica con l'Auditor di terza parte (APAVE) del possesso dei requisiti necessari all'ottenimento della Certificazione etica.

LA CERTIFICAZIONE SA8000 COME STRUMENTO DI VANTAGGIO COMPETITIVO PER IL SISTEMA CGIL

La certificazione SA8000 è un riconoscimento che attesta che un'organizzazione aderisce a standard elevati di responsabilità sociale e di rispetto dei diritti dei lavoratori. Pubblicata nel 1997, in un contesto economico e storico in cui risultava necessario aumentare gli sforzi per garantire il rispetto dei diritti umani, se calata nel contesto italiano essa assume dei connotati particolari e consente di ottenere risultati positivi rispetto a una serie di ambiti, anche non strettamente di carattere etico e sociale:

1. **Miglioramento della reputazione.** La certificazione SA8000 dimostra l'impegno di un'organizzazione per il rispetto dei diritti dei lavoratori e per la responsabilità sociale. Questo può migliorare la reputazione dell'azienda agli occhi dei clienti, dei partner commerciali e degli investitori.
2. **Conformità legale.** La certificazione SA8000 aiuta le organizzazioni a soddisfare le leggi nazionali e internazionali relative ai diritti dei lavoratori, alla sicurezza sul posto di lavoro e alle condizioni di lavoro, riducendo il rischio di controversie e inadempienze.
3. **Miglioramento delle relazioni con i dipendenti.** Aderendo agli standard SA8000, le aziende dimostrano il loro impegno per il benessere dei dipendenti, il che può portare a un migliore morale, una maggiore soddisfazione dei dipendenti e una riduzione dell'assenteismo.
4. **Vantaggio competitivo.** La certificazione SA8000 può differenziare un'azienda dalla concorrenza, specialmente in settori in cui la responsabilità sociale sta diventando sempre più importante per i consumatori.
5. **Maggiore attrattività per gli investitori.** Gli investitori sono sempre più attenti alle pratiche di responsabilità sociale delle aziende in cui investono. La certificazione SA8000 può aumentare l'attrattività dell'azienda agli occhi degli investitori responsabili.
6. **Miglioramento delle relazioni con i fornitori.** La certificazione SA8000 può essere un requisito o un vantaggio nei rapporti con i fornitori, incoraggiando anche loro a rispettare gli stessi standard e influenzando positivamente la catena di approvvigionamento.
7. **Risparmio sui costi:** Il rispetto dei diritti dei lavoratori e delle norme di sicurezza può contribuire a ridurre i costi legati a controversie legali, incidenti sul lavoro e rotazione del personale.
8. **Contributo a una società migliore:** La certificazione SA8000 promuove una cultura di responsabilità sociale e contribuisce a creare un mondo in cui i diritti dei lavoratori sono rispettati e le condizioni di lavoro sono migliorate.

È importante notare che la strada verso la SA8000 richiede un impegno significativo da parte dell'azienda a 360° e implica il rispetto di norme rigorose. Tuttavia, i benefici in termini di reputazione, responsabilità sociale e vantaggio competitivo ripagano totalmente tale impegno.



Sintel

Soluzioni **IN**formatiche e **TELE**matiche per la **CGIL**

OBIETTIVI 2023

- Proseguire l'iter per l'ottenimento della certificazione etica SA8000
- Proseguire nell'attività di monitoraggio delle conformità e di miglioramento continuo per il mantenimento delle certificazioni "storiche" ISO 9001 e ISO 27001.
- Ottenimento della Certificazione LibraESVA.

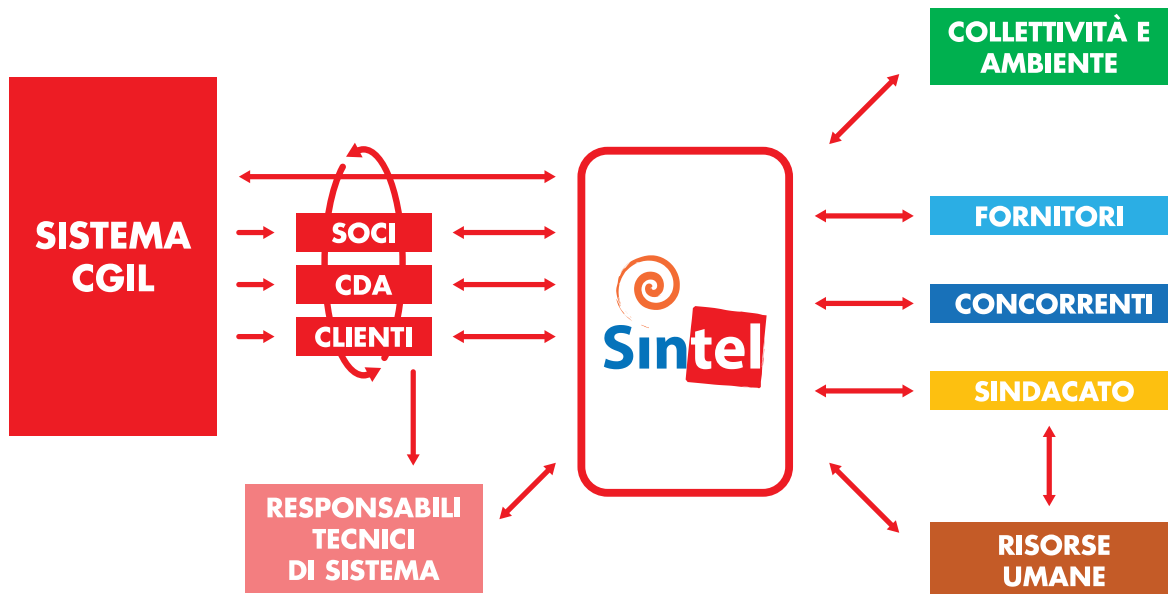


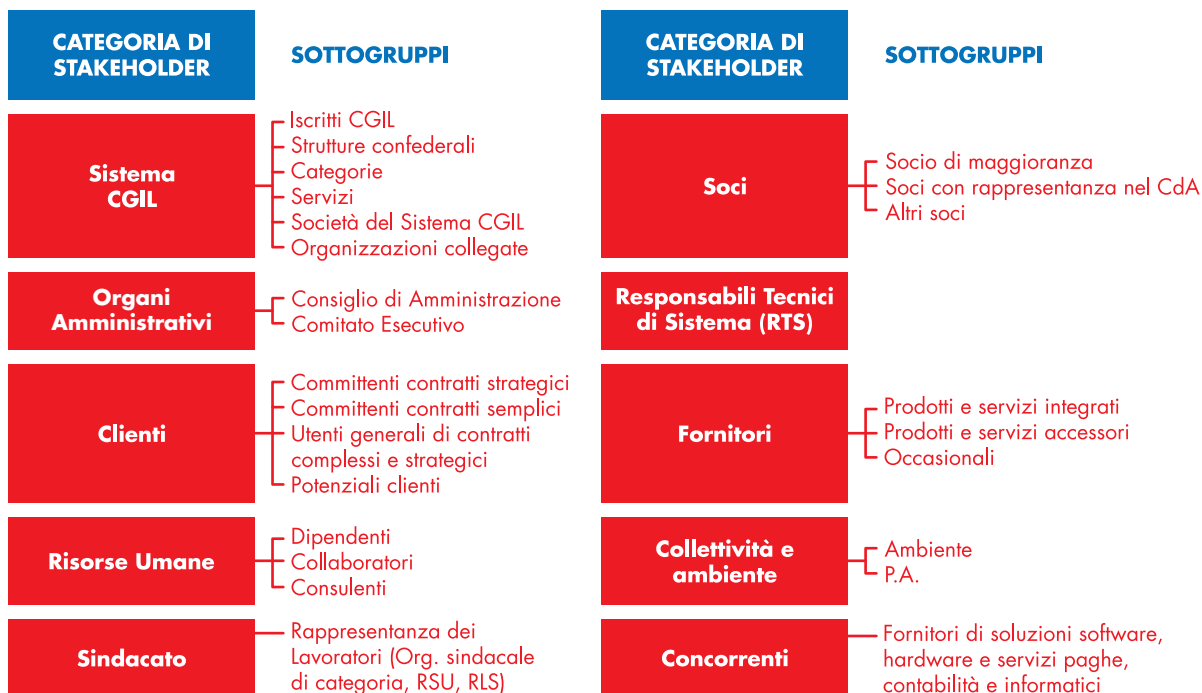
1.9 I portatori di interesse

102.40 - 42

Sintel è una realtà contraddistinta da un **approccio dinamico e proattivo** nei confronti della più ampia rete di portatori di interesse. La mappa degli Stakeholder è stata definita attraverso la metodologia suggerita dal AA1000 Stakeholder Engagement *Standard* sviluppato da AccountAbility, *standard* internazionale di riferimento per la progettazione, l'implementazione e la comunicazione del processo di Stakeholder Engagement.

Il grafico riportato di seguito mostra le principali categorie di portatori di interesse e le relazioni che caratterizzano il contesto di riferimento della Società; nella tabella che segue si dettagliano, per alcune categorie di Stakeholder, i sottogruppi individuati.





2. Gli impatti socio-ambientali: attività, progetti e obiettivi

2.1 Il “Sistema CGIL”: Organi amministrativi, Soci e Clienti

La rete di relazioni che collega la Società ai propri portatori di interesse è, per Sintel, particolarmente complessa per via di una sovrapposizione di ruoli: come emerge anche dalla Mappa degli Stakeholder, i Soci, l’Organo di amministrazione e buona parte dei Clienti sono figure di fatto coincidenti che appartengono, in un’ottica più generale, al Sistema CGIL, con particolare riferimento al contesto lombardo.

Questa peculiarità potrebbe suggerire un vantaggio in termini di “semplificazione” del contesto operativo della Società: l’appartenenza alla medesima realtà sindacale consente di fatto un più facile allineamento alla visione, alla strategia e ai piani d’azione. Al tempo stesso, però, il rischio intrinseco è di non dare adeguato rilievo alle differenze (in termini di obiettivi e, più in generale, di logiche organizzative) che comunque sussistono e che devono essere opportunamente gestite. Il Sistema CGIL è infatti un’Organizzazione sindacale con un orientamento prevalentemente di tipo valoriale; l’attività di Sintel è invece caratterizzata da linguaggi e contenuti fortemente tecnico-professionali, non sempre immediatamente comprensibili.

È necessario dunque il contributo di tutti i protagonisti del Sistema CGIL per far sì che si riescano a condividere obiettivi potenzialmente disomogenei e a volte distanti, interpretando ciascuno il proprio ruolo e le proprie finalità. Sintel è impegnata quindi a mantenere una propria “autonomia di visione”, fortemente ancorata e coerente ai

valori, alle strategie e agli obiettivi di fondo del contesto operativo ed organizzativo in cui opera. Tale intento si traduce in una ricerca continua di efficacia ed efficienza, con riferimento alla consapevolezza della provenienza delle risorse economiche gestite, e di confronto costruttivo con i propri clienti, nell'ottica di un'azione di allineamento alle loro esigenze. Per gestire al meglio le opportunità che il contesto descritto offre è indispensabile saper dialogare con i propri interlocutori, che, seppur accumulati dall'appartenenza ad un'unica Organizzazione sindacale, possono ricoprire, di volta in volta, ruoli differenti.



102.43 - 44

2.2 Le azioni di Stakeholder Engagement

L'aspetto della comunicazione e l'implementazione di azioni costantemente migliorative nel contesto del "saper comunicare" sono sempre stati obiettivi centrali per Sintel. L'impegno verso attività di coinvolgimento nasce prevalentemente dall'esigenza di colmare il gap conoscitivo dell'Organizzazione sindacale riguardo alle soluzioni sviluppate e proposte, orientando sempre di più il contesto verso un aumento nell'utilizzo e nella diffusione dei software gestionali.

Tuttavia, nonostante gli sforzi profusi e condivisi nel tempo, sebbene si osservi un incremento soddisfacente nell'utilizzo delle soluzioni proposte, constatiamo ad oggi il raggiungimento di traguardi ancora disomogenei e isolati, "a macchia di leopardo", nelle diverse realtà sindacali. Si nota, infatti, come l'adozione di soluzioni e l'impegno nella sperimentazione di nuove procedure e processi migliorativi per l'Organizzazione sindacale derivino spesso dalla volontà individuale, del soggetto o della Struttura, portando all'emergere di "buone prassi" che producono risultati tangibili, ma spesso non socializzati o condivisi.

Bilancio di Sostenibilità 2022



Nel corso del 2022 Sintel ha ulteriormente intensificato gli sforzi di coinvolgimento utilizzando al massimo gli strumenti di comunicazione a propria disposizione. In particolare, il tutto è avvenuto attraverso l'organizzazione di eventi e occasioni di confronto, fra cui:

- **webinar tecnici periodici**, estesi a livello nazionale, che hanno coinvolto ogni volta oltre 150 partecipanti contemporaneamente e che hanno trattato temi di interesse generale e innovazioni in fase di sviluppo;
- **seminari di FiloDiretto**, che hanno coinvolto i rappresentanti territoriali lombardi su argomentazioni tecniche specifiche;
- **costanti aggiornamenti** destinati alla compagine degli utilizzatori delle soluzioni di Innovazione e Sviluppo.

Inoltre, Sintel si è occupata di veicolare la comunicazione durante i Congressi, attraverso le notizie e gli aggiornamenti pubblicati sul nuovo sito web Sintel, nonché attraverso il lavoro di rendicontazione annuale del Bilancio di Sostenibilità, che giunge nel 2022 alla sua ottava edizione.

Considerando gli sforzi profusi, l'ottenimento dei risultati attesi per alcune Strutture e lo stallo in cui versano molte altre, è quindi possibile affermare che il focus non sia rappresentato dalla sola comunicazione: veicolare informazioni senza che l'interlocutore abbia la volontà/capacità di recepirle si trasforma in un problema unicamente di ascolto, di intuito nel comprendere le opportunità cercando di attuarle, stabilendo priorità chiare e focalizzando obiettivi e progetti di carattere direzionale.

Al contrario di quanto accade attualmente, l'Organizzazione, pur riconoscendo le opportunità e l'utilità che gli strumenti possono offrire, rischia di restare imprigionata nella contingenza quotidiana, facendo sempre più fatica ad attuare soluzioni che consentano di superare questo stallo. È essenziale delineare una linea di sviluppo verso il cambiamento, applicando le giuste priorità alle iniziative, rafforzando le sperimentazioni, promuovendo la crescita e, soprattutto, condividendo e socializzando le buone prassi.



201.1 - 2
3 - 4

2.3 Performance economica

L'impegno verso una gestione economica attenta e responsabile, costantemente orientata alla ricerca delle migliori performance in termini di efficienza nell'impiego delle risorse finanziarie utilizzate è un elemento fondante dell'azione di Sintel. Questa attenzione è dovuta alla piena consapevolezza che le stesse provengono dall'Organizzazione sindacale e da società ad essa collegate, con tutte le evidenti implicazioni che da ciò derivano.

Questa peculiarità rappresenta un continuo stimolo ad agire secondo le logiche sopra indicate e di conseguenza l'azione gestionale e l'attività di monitoraggio dei risultati conseguiti rappresentano fattori prioritari della strategia aziendale, perseguiti in stretto raccordo tra gli Amministratori Delegati, il Responsabile dell'Area Tecnico-Informatica ed il Responsabile Amministrativo.

In coerenza con la strategia di Sintel, gli aspetti rilevanti che caratterizzano la gestione sono rappresentati da:

- un'attenta e precisa definizione del budget economico/finanziario annuale;

Bilancio di Sostenibilità 2022



- un puntuale e periodico controllo dell'andamento economico e finanziario;
- un preciso controllo nella gestione delle diverse commesse collegate ai contratti in essere;
- una precisa analisi economica dei risultati di area, così da verificare puntualmente correttezza e sostenibilità delle scelte gestionali effettuate.
- una politica importante di investimenti orientata all'innovazione, necessaria al mantenimento della qualità dei servizi offerti;
- la condivisione con gli Stakeholder delle scelte strategiche e tecnologiche effettuate o da effettuare;

Il prospetto di determinazione e di riparto del valore economico direttamente generato, di seguito riportato, rappresenta la ricchezza complessiva creata da Sintel, che viene successivamente ripartita tra i diversi Stakeholder: fornitori (costi operativi), risorse umane (retribuzioni e benefit), finanziatori e azionisti (pagamenti ai fornitori di capitali) e Pubblica Amministrazione (imposte e tasse).

La differenza fra il valore generato e distribuito rappresenta quanta parte della ricchezza prodotta è rimasta a Sintel per il reintegro dei fattori produttivi (ammortamenti) e il mantenimento di un adeguato livello patrimoniale (fondi e riserve), fondamentale per garantire la sostenibilità futura della Società.

Il prospetto è stato predisposto riclassificando il conto economico secondo quanto richiesto dal GRI Standard.

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto	2022	2021	2020
VALORE ECONOMICO GENERATO	€ 5.174.739	€ 5.176.594	€ 5.622.658
Vendite nette	€ 5.173.940	€ 5.176.475	€ 5.621.676
Ricavi da investimenti finanziari	€ 799	€ 120	€ 982
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	€ 4.804.713	€ 4.618.200	€ 4.650.779
FORNITORI	€ 2.488.103	€ 2.374.543	€ 2.313.879
PERSONALE	€ 2.242.907	€ 2.141.627	€ 2.160.644
Retribuzioni personale dipendente	€ 1.019.080	€ 984.457	€ 1.094.649
Benefit personale dipendente	€ 26.551	€ 24.969	€ 27.126
Retribuzioni collaboratori	€ 1.197.276	€ 1.132.201	€ 1.038.868
BANCHE	€ 17.695	€ 17.173	€ 18.967
Pagamenti ai soci	-	-	-
Pagamenti a banche e istituzioni finanziarie	€ 17.695	€ 17.173	€ 18.967
IMPOSTE E TASSE	€ 56.008	€ 84.858	€ 157.290
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	€ 370.025	€ 558.394	€ 971.879 €
Accantonamento a fondi	€ 6.644	€ 5.166	€ 48.716
Ammortamenti	€ 242.719	€ 204.253	€ 235.252
Utili a riserva	€ 120.663	€ 348.975	€ 687.911



2.4 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni

103.1 - 2 - 3

La situazione attuale, come ben noto a tutti, è caratterizzata da una crescente e sempre più diffusa consapevolezza riguardo l'importanza della sicurezza informatica. Le quotidiane notizie di attacchi informatici, furti di dati, manomissioni tecniche e interruzioni dei servizi telematici ci ricordano costantemente la necessità di affrontare le sfide legate alla sicurezza digitale per cui, in questo contesto, non c'è quasi più bisogno di enfatizzare quanto sia fondamentale adottare misure adeguate per proteggere i sistemi e i dati.

Tuttavia, il problema diventa estremamente serio se pensiamo all'impatto devastante e al conseguente disagio che queste dinamiche possono avere su qualsiasi Organizzazione: gli utenti che dipendono dai servizi telematici sono vulnerabili a interruzioni dei servizi o alla compromissione dei propri dati personali, il che può portare a perdite finanziarie e danni alla reputazione. Allo stesso tempo, le organizzazioni che non riescono a mettere in atto adeguate misure di sicurezza rischiano di subire conseguenze gravi, inclusi danni di immagine particolarmente preoccupanti.

Anche la CGIL, così come tutte le altre Organizzazioni, risulta toccata dal problema e deve adoperarsi per dare il giusto risalto alla sicurezza informatica come priorità assoluta e non come questione opzionale. A partire dal 2021 Sintel si è attivata in qualità di advisor per le politiche di attuazione e certificazione e ha avviato con il Sindacato un'attività di implementazione di un protocollo di sicurezza specifico, così da assicurare un primo intervento di difesa attraverso l'adozione di metodi e strumenti ottimali anche presso le strutture camerali e regionali. Nel 2022 l'attività si

è intensificata ulteriormente, affiancando alle consuete misure di sicurezza in ambito organizzativo, una serie di interventi mirati, sia di tipo organizzativo che di tipo tecnico. Di seguito un dettaglio di tutte le attività gestite e implementate.

2.4.1 Misure di sicurezza adottate in ambito organizzativo

Sistema certificato di gestione delle informazioni

Sintel adotta dal 2018 un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato ISO 27001, con l'obiettivo di massimizzare riservatezza, integrità e disponibilità di dati e servizi. Il contesto di certificazione è "Progettazione, sviluppo di software e servizi telematici, assistenza, servizi di data center e cloud oriented."

Il perimetro fisico e logico di applicazione del SGSI di Sintel comprende:

- i due data center di Rozzano (MI) e Padova, infrastruttura di rete, macchine fisiche e virtuali
- sede Sintel di Milano, infrastruttura di rete, postazioni di lavoro
- interconnessione tra la sede e i due datacenter
- software, servizi e dati presenti sulle varie macchine ed erogati verso i clienti

Il Campo di Applicazione della certificazione ISO 27001 di Sintel prevede tutti i 114 controlli previsti dalla ISO 27001:2017.

Avvio della Compliance sulla Struttura pilota CGIL Lombardia

Nel corso degli anni, Sintel ha progressivamente perfezionato l'applicazione della norma ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni, nell'ambito del sistema informatico che gestisce direttamente (sede Sintel, apparati e servizi erogati dai due data center TIM, connettività), quindi limitatamente al perimetro di certificazione. La rete informatica in realtà è molto più estesa e comprende le sedi territoriali CGIL e CAAF di tutta la Lombardia, parte del Piemonte e di altre regioni che accedono tramite connessioni dedicate.

L'estensione della rete privata e il grande numero di utenti che si connettono rendono particolarmente critica la gestione della sicurezza, perché il controllo e l'applicazione delle corrette misure di protezione sono in gran parte gestite a livello territoriale.

È risultata quindi evidente la necessità di definire linee guida di sicurezza comuni a tutta l'Organizzazione, parallelamente all'analogia regolamentazione degli aspetti privacy che riguarda l'applicazione del GDPR, al fine di garantire adeguati livelli di riservatezza, integrità e disponibilità di tutti i dati (e servizi) gestiti all'interno dell'Organizzazione.

Sintel, insieme al DPO, avv. Monducci, ha definito così un "protocollo di sicurezza" che comprende i principali aspetti della ISO 27001 per l'analisi dei rischi, applicazione delle misure di sicurezza e controlli periodici, da applicare progressivamente a tutte le strutture territoriali per raggiungere un adeguato livello "compliance di sicurezza".

Nel 2022 è stato avviato un progetto pilota per l'applicazione del protocollo di sicurezza alla sede regionale CGIL Lombardia, partendo dalle azioni necessarie

per gli adempimenti privacy, che comprendono anche aspetti legati alla sicurezza, come il censimento e classificazione delle informazioni e l'analisi dei rischi. Un primo obiettivo raggiunto è stato quello di generare un Registro dei Trattamenti come previsto dal GDPR, utilizzando come strumento gestionale il modulo "SINprivacy" integrato nel Sistema Informativo Nazionale (SIN). Il lavoro è stato svolto con approfondimenti, sopralluoghi, interviste ai referenti delle varie aree, presso la sede CGIL Lombardia, con la supervisione del DPO e dei suoi collaboratori.

La consapevolezza generale e il livello di implementazione delle corrette linee guida di sicurezza sui vari territori è ancora insufficiente rispetto alle crescenti minacce, e permangono molte vulnerabilità sia a livello tecnico che organizzativo. Per questo è necessario procedere rapidamente ad un'estensione del progetto di "Security compliance" a tutta la rete e a tutte le sedi.

Introduzione di una password policy "rafforzata"

A seguito dell'aumentato rischio di sicurezza legato alla guerra in Ucraina e più in generale al continuo crescere delle minacce informatiche, si è posta una particolare attenzione (anche su indicazione della Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale) alla sicurezza degli account utente. Dalle analisi che Sintel effettua periodicamente ("password penetration test") è emerso che circa il 20% degli account prevede una password "debole", quindi facilmente violabile. A questo si univano altre "non conformità" nella gestione degli account, come il fatto che molti account utente sono configurati senza scadenza password e alcuni sono lasciati attivi anche se non più utilizzati. Queste errate configurazioni fanno aumentare il rischio di violazioni. Nel

corso del 2022 è stata attivata una progressiva bonifica di queste anomalie ed è stata adottata una password policy “rafforzata” per gli utenti di 10 Camere del Lavoro lombarde, oltre a tutti gli utenti Caaf Lombardia.


Avvio di un progetto pilota per l'introduzione del doppio fattore sui servizi a maggior rischio sui furti di credenziali

La modalità tradizionale di autenticazione, basata su semplice login e password, non è più oggi sufficiente a dare garanzie di sicurezza, soprattutto quando si tratta di servizi attraverso i quali si trattano grandi quantità di dati personali, sensibili o comunque riservati. La crescente diffusione ed evoluzione delle tecniche di attacco di tipo “social engineering”, come il phishing, comporta un grosso rischio di furto di credenziali utente.

Per questo, nel corso del 2022, Sintel ha fatto degli approfondimenti e avviato un progetto pilota per l'introduzione della modalità di autenticazione a doppio fattore, arrivando ad integrare questa modalità nell'accesso ai servizi di webmail (Zimbra) per gli account Sintel.

Automatizzazione del monitoraggio account e attivazione di un processo distribuito di controllo, correzione delle non conformità e riduzione del rischio

Vengono costantemente monitorati gli eventi di accesso negato o di account di dominio bloccato. In caso di aumento anomalo di questi eventi, viene effettuato un



approfondimento sull'account o dispositivo di origine, per individuare e correggere la causa.

Inoltre, viene periodicamente fatta una verifica dei permessi di accesso sulle varie risorse della rete (file server, servizi gestionali, profili applicativi), in particolare per quanto riguarda l'utilizzo di account con privilegi elevati.

Sintel anche nel 2022 si è adoperata per effettuare attività di monitoraggio sugli account della rete CGIL Lombardia per individuare le "non conformità" e relativi "punti deboli" del sistema, al fine di valutare e gestire il rischio. Le casistiche principali di configurazioni errate o policy applicate in maniera non corretta sono:

- Account utente senza scadenza password
- Account che, in base ai check di vulnerabilità effettuati, presentano password molto deboli
- Account attivi, non utilizzati da molto tempo (es. oltre tre mesi)
- Account di utenti che, pur non avendo cessato i rapporti di lavoro con l'Organizzazione, continuano ad essere utilizzati (ad es. per la posta elettronica)

I report relativi alle "non conformità" o alle situazioni da attenzionare vengono inviati periodicamente ai referenti tecnici territoriali, che devono provvedere ad approfondire e sanare le anomalie. Purtroppo questo processo non ha ancora portato ad una puntuale applicazione delle indicazioni fornite. Per questo, prima di implementare ulteriori sistemi automatici di controllo e notifica, è necessario un passaggio formale di coinvolgimento dei responsabili e dei tecnici territoriali, assegnazione di un ruolo

più “autoritativo” per Sintel e assegnazione di un nuovo incarico più mirato per i referenti tecnici.

Monitoraggio sull’implementazione della cifratura dei dischi dei computer in rete

Sintel ha implementato, anche servendosi di incontri formativi specifici per i tecnici territoriali, la cifratura dei supporti locali e dei dischi dei personal computer e dei laptop, al fine di ridurre l’impatto a livello di protezione dati in caso di furto. Viene costantemente monitorato centralmente il livello di diffusione della cifratura e inviati specifici report ai tecnici territoriali.

PRESENZA ISTITUZIONALE SU INTERNET, IN SICUREZZA E ALTA VISIBILITÀ

A fine 2021-inizio 2022 Sintel ha svolto un'attività di assessment sulla maggior parte dei siti istituzionali ospitati nella propria Server Farm, finalizzata alla messa in sicurezza dei siti stessi.

Dall'analisi è emerso che poiché i siti istituzionali (generalmente) non contengono dati personali ma per lo più dati pubblici, la valutazione della messa in sicurezza sia da fare prevalentemente rispetto al rischio di danno d'immagine dell'organizzazione CGIL. Effettivamente, anche se gli elementi di rischio coinvolgono solitamente ambiti quali la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali aziendali, non contenuti in un sito istituzionale, un attacco rivolto a un sito web può comunque innescare la diffusione di notizie infondate attraverso i canali mediatici più comuni. Ciò può erroneamente esporre debolezze e vulnerabilità dei sistemi esistenti in CGIL, causando danni all'immagine dell'Organizzazione stessa: si tratta, infatti, di informazioni che facilmente possono confondere i destinatari rispetto alla realtà, alimentando il preconcetto che la minaccia possa intaccare anche i dati personali custoditi dalla CGIL, che invece sono situati in zone opportunamente protette.

L'assessment, in termini di sicurezza, ha permesso non solo di introdurre sui siti istituzionali tutte le regole di prevenzione necessarie per scongiurare minacce, ma anche di ottenere una maggiore efficienza in termini di ottimizzazione, premiata con un ranking più alto attribuito dai motori di ricerca, in particolare da Google. Di conseguenza, questa attività ha contribuito ad aumentare il livello di sicurezza dei siti istituzionali e, parallelamente, la loro visibilità, portando a una maggiore affluenza di visitatori. Riguardo questo aspetto, abbiamo raccolto alcune informazioni che possiamo qui condividere: è stato registrato un incremento del traffico per consultazione pari al 90% per il sito di CAAF Lombardia, al 143% per il sito di INCA Lombardia e al 122% per il sito di WikiLabour; quest'ultimo, in particolare, è passato da circa 900.000 utenti singoli visualizzati annualmente a circa 2.000.000 di utenti.

I dati fin qui riportati evidenziano quanto il lavoro di costruzione di un sito web, che può apparentemente sembrare semplice, in realtà richieda professionalità e competenze specifiche per una riuscita ottimale, così da assicurare e salvaguardare l'immagine dell'organizzazione da possibili attacchi e contribuire a una comunicazione più efficace in termini di visibilità.

2.4.2 Misure di sicurezza adottate in ambito tecnico

Data Center Tear IV e certificati ISO 27001

Tutti i servizi sono erogati attraverso apparati e server ospitati presso i due data center TIM di Rozzano (primario) e Padova (DR). I due data center sono certificati ad un livello di continuità operativa TEAR IV (che prevede un uptime del 99,995%).

Provisioning

Sistema di autenticazione e assegnazione dei permessi utente centralizzato (Microsoft Active Directory).

Firewall e intrusion detection

Watchguard con sistema IPS (Intrusion Prevention Service) e APT Blocker, per l'analisi del traffico http e blocco di codice malevolo. L'uscita/e verso il canale pubblico è regolamentata da Sintel attraverso sistemi Sintel Watchguard. L'accesso verso l'uscita è unico per tutta la rete Piemonte-Lombardia. Sintel è Certified Partner Watchguard.

Antivirus e antispam: nuove soluzioni endpoint e email protection

In vista della scadenza delle vecchie soluzioni di endpoint protection (antivirus) e di email protection (antispam, antimalware, ecc.), Sintel nel corso del 2022 ha effettuato molte attività di analisi, sperimentazione e comparazione di prodotti, per individuare la soluzione più idonea per tutta la rete CGIL Lombardia.

Per la protezione di computer client e server è stata scelta la soluzione di Sophos,

“Intercept X”, dal momento che:

- È una soluzione orientata alla prevenzione, per cui risulta avere un’ottima capacità di blocco delle minacce
- È in continuità con l’attuale ed è possibile distribuirla/aggiornarla sulle postazioni esistenti in modo semplice e automatizzato
- È disponibile a condizioni economiche molto favorevoli
- È un prodotto evoluto a livello tecnologico, poichè introduce tecniche di analisi comportamentale, anti-ransomware, intelligenza artificiale, ecc. basate anche su una piattaforma in cloud alimentata in tempo reale con dati raccolti a livello mondiale
- Supporta sistemi Windows, Linux, Mac, sia client che server.

Per quanto riguarda la protezione delle email è stata scelta la soluzione “Email Security Gateway” di Libraesva:

- Libraesva è un’azienda italiana con una lunga esperienza su strumenti antispam, che ha fatto evolvere negli anni in una soluzione completa di email protection, diffusa in tutto il mondo
 - La soluzione è in grado di rilevare e gestire in maniera efficace tutte le tipologie di minacce email in ingresso e uscita (spam, phishing, BEC, ransomware, URL malevoli, ecc.), con scansione degli allegati, meccanismi di sandboxing per proteggere da attacchi Oday, riscrittura degli URL malevoli e controllo al momento del click da parte dell’utente ecc.
-

- Si integra nativamente con Zimbra
- Prevede un appliance virtuale che può essere ospitata nei nostri datacenter

La principale minaccia in ambito sicurezza è costituita dall'errato comportamento degli utenti, che possono introdurre malware attraverso il download e apertura di file malevoli da siti internet o attraverso la posta elettronica (allegati, furto di credenziali tramite phishing, ecc.).

L'introduzione delle nuove soluzioni evolute di protezione costituisce un passaggio molto importante per aumentare il livello di sicurezza generale, a cui affiancare un'azione continua di formazione e sensibilizzazione degli utenti sul corretto uso degli strumenti informatici.

Rete geografica e monitoraggio

Strumenti di monitoraggio della rete, dal punto di vista perimetrico e sul traffico dati: Observium, NTOP, Tipam. Monitoraggio dei sistemi e dei servizi attraverso Microsoft SCOM su warning infrastrutturali.

Esclusione perimetri geografici

I servizi sono accessibili dalla rete pubblica su mirate zone geografiche, diversamente vengono escluse aree geografiche sul perimetro mondiale, che vengono ritenute fonti di minacce.

High Availability

I Servizi core sono ridondati e bilanciati, per garantire continuità di servizio e scalabilità in caso di aumento del numero di utenti o del carico di lavoro.

OBIETTIVI 2023

- Estendere la password policy “rafforzata” a tutti gli utenti della rete CGIL Lombardia, che comprende in realtà anche account utente di altre regioni che utilizzano servizi erogati dall’infrastruttura Sintel (in particolare i Caaf)
- Ottenere per Sintel un ruolo ufficiale di “autorità per la sicurezza”, al fine non solo di definire e suggerire linee guida e azioni orientate alla sicurezza, ma anche per stabilire obiettivi e tempi certi per l’effettiva attuazione delle misure necessarie, oltre che effettuare controlli e dare supporto ai referenti tecnici territoriali nelle fasi di analisi e implementazione su tutta la rete CGIL Lombardia
- Organizzare il periodico Penetration-Test su ambiti specifici di sicurezza
- Progettare un corso di formazione destinato agli operatori sulla Ciber Cicity

2.5 Soluzioni di sostenibilità in ambito organizzativo

La definizione “comunità professionale” ricorre spesso nel nostro stile di presentazione: dal 1995, anno della costituzione della società, mettiamo al centro delle nostre azioni le professionalità e l’esperienza acquisita a servizio del Sindacato. La storia testimonia quanto, all’interno di un contesto complesso e intricato come quello del mondo sindacale, servano competenza, professionalità, strumentazione e innovazione costante per affrontare i continui cambiamenti. Negli anni abbiamo affrontato continue sfide, realizzando progetti vincenti che hanno aiutato l’Organizzazione, sostenendo l’attività delle Strutture anche nei periodi più difficili. La nostra “comunità professionale” di tecnici, consulenti, responsabili di progetto, dirigenti si misura ogni giorno seguendo le medesime sfide quotidiane del Sindacato e lavora a servizio dell’Organizzazione credendo nella missione dell’Organizzazione stessa.

Sull’onda di questa professionalità, negli ultimi anni Sintel sta sempre più rivestendo il ruolo di Advisor della CGIL, termine che evidenzia uno stretto rapporto consulentistico che Sintel fornisce ai propri soci al fine di conferire al sistema un approccio più operativo e compiuto nella realizzazione dei progetti e del conseguimento degli obiettivi.

Il progetto Centrale Unica di Acquisto

Un esempio tangibile del ruolo di Advisor assunto da Sintel negli ultimi anni è rappresentato dal progetto Centrale Unica di Acquisto. Questo progetto, basato su un’analisi preliminare approfondita dei territori, ha consentito di valutare possibili sinergie nelle economie di scala, al fine di condurre trattative unificate con i fornitori,

a vantaggio dell'intero Sistema, finalizzate alla stipula di accordi vantaggiosi.

Nel corso del 2022 è proseguita l'attività di contrattazione unitaria per la fonia fissa con Wind, che ha generato ulteriori significative riduzioni dei costi su Strutture di rilievo. Tale attività contrattuale ha inoltre consentito di ottenere ulteriori agevolazioni tariffarie su tutte le Strutture incluse nell'accordo quadro di Fonia VoIP, suscitando l'interesse per l'operazione di alcune regioni extra-lombarde, fra cui Piemonte e Veneto.

Da sottolineare, inoltre, l'estensione nel 2022 a nuove regioni della soluzione di posta elettronica basata su tecnologia Zimbra; l'operazione ha poi avuto ulteriore slancio grazie all'accordo recentemente stipulato con Cgil Piemonte e CAAF Cgil Piemonte, che coinvolge circa 2200 caselle email. Si tratta di un progetto ambizioso che mira a estendere il totale delle caselle di posta a oltre 8000 unità, ottenendo in tal modo sconti supplementari derivanti dalla considerevole numerosità del servizio. Questo nuovo passo avanti non solo consolida la presenza delle soluzioni Zimbra all'interno dell'Organizzazione sindacale, ma contribuisce anche a consolidare la collaborazione con partner chiave, rafforzando il presidio e il ruolo di consulenza di Sintel presso varie regioni.

Nel 2022, inoltre, Sintel ha avuto modo di focalizzarsi anche su altri settori per effettuare acquisti centralizzati: è stato il caso, ad esempio, della contrattazione effettuata sugli SMS destinati alle attività informative e promozionali di tutte le strutture organizzative. Nel solo anno 2022, al 31/12, si registra una quantità di SMS acquistati pari a 173.460.000, distribuiti in modo capillare sul territorio. In questo caso specifico, l'aggregazione delle necessità di acquisto consente

all'Organizzazione CGIL di utilizzare un servizio beneficiando di una riduzione di costi tra le più competitive sul territorio italiano.

Il progetto centrale unica di acquisto nel 2022: contrattazione attiva per aumentare il livello di sicurezza IT

Il fulcro della contrattazione per Sintel è senza dubbio rappresentato dall'ambito delle soluzioni informatiche, con un focus particolare nel 2022 sulle analisi degli strumenti per la sicurezza, quali il sistema antivirus (con scadenza quinquennale) e il sistema di antispam/antiphishing.

Sommando le considerevoli quantità di personal computer delle reti CGIL Lombardia e CGIL Piemonte, la contrattazione ha riguardato ben 5000 licenze di antivirus e 8000 caselle di posta elettronica gestite attraverso il sistema antispam.

Il processo di contrattazione ha messo a confronto direttamente diversi brand, concentrandosi in particolare sulla soluzione antivirus. È stata condotta un'attenta valutazione delle caratteristiche tecniche delle proposte, andando oltre la semplice considerazione dell'investimento economico. La valutazione ha approfondito anche i benefici in termini di sicurezza e manutenzione offerti da ciascuna soluzione.

La comparazione tra marchi concorrenti ha messo a confronto, fra gli altri:

- Sophos (già partner di lunga data)
- Cybereason
- Libraesva
- Fortinet

È importante sottolineare il significativo contributo offerto dalla società WindTre Business, specializzata in sicurezza informatica, nel supportare il processo di contrattazione e nell'identificare i brand più aderenti al nostro obiettivo. La collaborazione tra Sintel e WindTre nell'ambito dell'accordo di CyberSecurity è stata sintetizzata in un articolo presente sul sito internet del fornitore, consultabile al seguente link:

<https://www.windtrebusiness.it/grandi-aziende/storie-di-successo/sintel>

Consulenza per la stesura dei Bilanci di Sostenibilità

Partendo dall'approccio sostenibile di impresa, tema sul quale Sintel opera già dal 2015, abbiamo promosso per le strutture regionali CGIL una consulenza specifica per la stesura dei Bilanci di Sostenibilità. Si tratta di un'attività che in Sintel è ormai consolidata: basti pensare agli 8 anni di Bilanci di Sostenibilità pubblicati dalla Società in linea con lo standard GRI e al percorso di internalizzazione effettuato dall'azienda dopo i primi due anni di rendicontazione, sfruttando le competenze presenti in azienda per l'acquisizione di un know-how specifico e mettendo a frutto l'esperienza acquisita negli anni.

La consulenza presso le Strutture CGIL, iniziata nel 2020, presuppone lo svolgimento di un lavoro preliminare alla stesura del documento e che è relativo alla diffusione della cultura di organizzazione sostenibile. È infatti impossibile parlare di sostenibilità d'Impresa se l'impresa stessa non affronta e non internalizza - facendoli propri - i fondamentali dell'approccio sostenibile: materialità degli aspetti trattati, ingaggio, partecipazione, inclusività, trasparenza, comunicazione, completezza, valutazione non autoreferenziale ma certificata.

Tra la fine del 2022 e l'inizio del 2023, Sintel ha fornito supporto nella stesura del Bilancio di Sostenibilità redatto come documento di rendicontazione di mandato di CGIL Lombardia, presentato durante il XIII Congresso che si è tenuto nei giorni 31 gennaio – 1 e 2 febbraio 2023.

Questa collaborazione evidenzia ulteriormente l'impegno di Sintel nel guidare

le Organizzazioni verso una gestione sostenibile, contribuendo concretamente alla documentazione e alla promozione di pratiche aziendali improntate alla responsabilità sociale e ambientale.

INCREMENTO DELLE COMPETENZE ED ESPANSIONE TERRITORIALE: SINTEL AMPLIA IL PROPRIO SERVIZIO DI ELABORAZIONE PAGHE NEL 2022

Nell'ambito dei servizi di consulenza, l'anno 2022 è stato caratterizzato da significativi progressi per l'area paghe, culminati con l'acquisizione da parte di Sintel del servizio di elaborazione cedolini per CGIL Sicilia. Sebbene le cifre in sé potrebbero sembrare poco significative in termini numerici, il passo è tuttavia di notevole importanza se si considera la prospettiva - ormai concreta - in sé di esportare il servizio al di fuori della Lombardia. La decisione di estendere l'offerta di servizi di elaborazione paghe oltre i confini regionali rappresenta una strategia chiave per la crescita di Sintel, poiché non solo consente di ampliare il raggio d'azione dell'azienda, ma contribuisce anche a consolidarne la posizione in qualità di fornitore affidabile nell'ambito dei servizi amministrativi e contabili.

Parallelamente all'espansione territoriale, Sintel ha posto particolare attenzione alla riorganizzazione interna dei gruppi di lavoro dedicati alle paghe, all'amministrazione e alla contabilità. Questo sforzo mirato ha comportato una revisione approfondita dei processi aziendali, degli strumenti utilizzati e della qualità del lavoro erogato. L'obiettivo principale è stato ottimizzare l'efficienza operativa, migliorare la qualità dei servizi forniti e rafforzare la comunicazione con i clienti che affidano a Sintel le proprie esigenze amministrative.

La ridefinizione dei processi in tal senso non solo ha portato a una maggiore coerenza e fluidità nelle attività quotidiane, ma ha anche posto una maggiore enfasi sulla qualità stessa del servizio. Il consolidamento di uno standard elevato non solo è cruciale per soddisfare le aspettative dei clienti esistenti, ma è anche una leva strategica per attirare nuovi clienti e rafforzare la reputazione di Sintel nel settore.

Inoltre, l'azienda ha investito in iniziative di formazione e sviluppo del personale per garantire che i membri dei team coinvolti nei servizi di paghe, amministrazione e contabilità siano sempre all'avanguardia e aggiornati sulle ultime normative fiscali e sulle best practices del settore.

Consulenza specialistica nel coordinamento e nella riorganizzazione dei gruppi di lavoro

Verso la fine del 2022 il ruolo consulenziale svolto da Sintel nei confronti dell'Organizzazione ha acquisito maggiore rilevanza, considerando nello specifico un significativo impegno richiesto dai Caaf delle tre regioni chiave (Veneto, Lombardia e Piemonte). Questo coinvolgimento si è focalizzato in particolare sulla riorganizzazione del gruppo di sviluppo associato al progetto ICaaf e si è concretizzato, nell'anno della presente rendicontazione, attraverso la redazione di un documento esaustivo, necessario per definire chiaramente compiti, ruoli e processi operativi fondamentali per lo sviluppo del prodotto software.

Parallelamente, in sinergia con CGIL Lombardia, Sintel ha dato il via al progetto di Compliance alla sicurezza, inaugurando la prima implementazione del registro del trattamento della CGIL Regionale attraverso l'utilizzo del software SINPrivacy. Questa fase iniziale, seppur sperimentale, rappresenta un importante passo in avanti destinato a estendersi su tutto il territorio lombardo, con l'obiettivo di supportare il coordinamento regionale al fine di garantire la conformità alle normative in materia di sicurezza e al regolamento europeo sulla privacy. Dell'argomento verrà offerta una trattazione più dettagliata nei capitoli successivi.

In conclusione, è evidente come gli sforzi congiunti messi in campo sottolineino il ruolo cruciale di Sintel nell'offrire consulenze specializzate e nell'implementare soluzioni innovative per rispondere alle complesse e diversificate esigenze dell'Organizzazione. Il consolidamento del ruolo consulenziale avvenuto verso la fine del 2022 sottolinea l'efficacia e l'importanza

Bilancio di Sostenibilità **2022**

di tali iniziative, ponendo Sintel come partner affidabile e competente nel panorama della consulenza organizzativa e della sicurezza informatica.

OBIETTIVI 2023

- Promuovere il tema del lavoro sostenibile e dell'etica internamente e tra gli stakeholders
- Favorire un ulteriore rafforzamento del ruolo di Sintel come Advisor sui servizi consulenziali
- Promuovere una politica di maggiore integrazione tra gli applicativi interni alla nostra Organizzazione



2.6 Soluzioni ICT e innovazione

103.1 - 2 - 3

Il 2022 ha rappresentato un anno particolarmente impegnativo su due fronti: da un lato, per il consolidamento delle attività avviate nel 2021 e relative alla riorganizzazione e al maggior coinvolgimento delle aree di lavoro; dall'altro, per il nascere di nuovi progetti di integrazione tecnologica per lo sviluppo di soluzioni innovative per il sistema sindacale.

Rispetto allo stato di avanzamento delle attività di riorganizzazione delle aree di lavoro, è stato completato il riassetto interno dell'area paghe attraverso un ribilanciamento delle attività e l'utilizzo a pieno regime di un sistema di tracciatura ticket e richieste, così da indirizzare al meglio il lavoro del team e incanalare correttamente i bisogni delle Strutture.

Dal punto di vista dello sviluppo di nuove soluzioni, invece, il lavoro è stato orientato prevalentemente verso le seguenti attività:

- Progettazione di nuove soluzioni informatiche integrate in SINCGIL, al fine di consentire una maggiore capillarità e interoperabilità tra le funzionalità e di ottimizzare costi e risorse. ConINCA Web, SINGeCo e SINPrivacy rappresentano gli esempi di maggior rilievo rispetto a questo tema;
- Definizione di nuovi paradigmi da applicare ai software attualmente in uso, studiando soluzioni architetture moderne e al passo coi tempi che garantiscano una maggiore longevità al software e agli investimenti effettuati. Si tratta, in particolare, dello schema applicato nella creazione di Visione;
- Sviluppo di soluzioni informatiche per il sistema sindacale unitario, per favorire la

formazione a distanza e lo svolgimento delle elezioni RSU/RLS e delle votazioni sui CIA;

- Prosecuzione nelle attività di sviluppo degli applicativi attualmente in uso nel sistema sindacale (SINCGIL, DigitaCGIL e SINArGO) e della piattaforma Ingenium per l'avvio di campagne di proattività per la diffusione promozionale e informativa dei servizi e delle tutele offerte dalle Strutture.

Nelle prossime pagine verrà fornito un dettaglio relativamente a ciascuna delle soluzioni fin qui sintetizzate, sia rispetto a quanto effettuato nel 2022, sia rispetto agli obiettivi fissati per il 2023.

SINPrivacy: il software per il regolamento sulla Privacy CGIL

L'incessante diffusione attraverso i media di notizie riguardanti sempre nuovi attacchi informatici, furti di dati, manipolazioni tecniche o temporanee non disponibilità di servizi erogati, pone quotidianamente all'attenzione collettiva la situazione attuale in merito al tema della sicurezza informatica. In questo contesto, risulta quindi ancora più evidente l'importanza di questo tema, senza necessità di ulteriori sottolineature.

La CGIL si trova investita del compito imprescindibile - e del dovere etico - di tutelare il proprio patrimonio di informazioni. Questo processo inizia con l'implementazione delle fondamentali regole di salvaguardia dei dati, le quali sono dettate dai regolamenti sia a livello europeo che interno all'Organizzazione stessa.

Come prima cosa, è essenziale che i Titolari dei dati acquisiscano una visione completa di tutte le informazioni trattate e gestite dalla CGIL. Ciò comporta l'identificazione e la definizione delle peculiarità di tali dati (se sono personali o sensibili), la comprensione della loro collocazione e delle misure di sicurezza adottate. Per la CGIL questo censimento si rivela cruciale, al fine di acquisire una consapevolezza completa su ciò che attualmente esiste all'interno delle sue banche dati. Tuttavia, non si tratta solamente di una necessità operativa interna, ma di un passaggio obbligatorio dettato dai regolamenti, poiché contribuisce alla creazione e alla gestione del cosiddetto "Registro del Trattamento", un requisito fondamentale che ogni struttura CGIL deve necessariamente tenere.

SINPrivacy rappresenta una risposta concreta a questa esigenza. Si tratta di un software gestionale integrato in SINCGIL, progettato per creare e mantenere nel tempo il registro del trattamento Privacy. Realizzato con il contributo del DPO di CGIL Nazionale Juri Monducci, il software è stato collaudato con successo in CGIL Lombardia per la realizzazione del primo Registro del Trattamento.

SINPrivacy è accessibile per tutte le sedi territoriali e viene offerta una consulenza specifica correlata al software, focalizzata sulla compilazione e sulla comprensione di tutti gli aspetti cruciali per la corretta implementazione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

ConINCA web: il software previdenziale di INCA integrato in SINGIL

ConINCA è la **piattaforma unica di calcolo pensionistico relativo alla domanda di pensione e alla sua verifica**, oggi totalmente web e integrato nella tecnologia SINGIL.

ConINCA è attualmente l'unico software capace di calcolare gli scenari di risultato possibili in relazione alla domanda di pensionamento, portando come risultati la miglior convenienza di decorrenza o di diritto per un pensionando. Si tratta di un servizio con un sistema di calcolo talmente avanzato che né altri Patronati né addirittura l'INPS sono attualmente in grado di offrire.

Nel corso del 2022 è stato lanciato con successo il progetto di **rinnovamento tecnologico del gestionale ConINCA**, inizialmente sviluppato con tecnologie tradizionali.

Il nuovo ConINCA Web è stato implementato su tutto il territorio italiano, seguendo un calendario di rilascio coordinato a livello nazionale dall'INCA. Questo processo ha quindi comportato il graduale abbandono del precedente sistema ConINCA (programmato per essere dismesso entro la fine del 2022), garantendo l'effettivo utilizzo del nuovo ConINCA Web su tutto il territorio nazionale nel 2023.

I principali obiettivi del nuovo ConINCA Web sono strettamente legati alla tecnologia utilizzata, che offre una distribuzione agevolata eliminando completamente i sistemi RDP e TS Plus precedentemente utilizzati per l'accesso al programma in tutto il Paese. La tecnologia web si adatta in modo più efficace alle esigenze degli utenti distribuiti

su vasti territori, semplificando le operazioni di rilascio. Inoltre, il nuovo gestionale è integrato con SINCGIL e SIINCA3, costituendo così una vera e propria applicazione all'interno della stessa piattaforma. Questa integrazione agevola le operazioni di autenticazione e profilazione, consentendo un utilizzo più fluido dei servizi comuni.

La trasformazione dell'applicativo dalla tecnologia tradizionale a quella web ha permesso una completa rivisitazione di tutte le parti esposte all'operatore, permettendo la creazione di nuove interfacce e nuove stampe completamente rivedute per essere facilmente identificabili e utilizzabili, eliminando tutto ciò che portava a confusione o incertezza nell'utilizzo. L'inserimento delle informazioni risulta ora molto più automatizzato, guidato e controllato rispetto al passato. Introdurre nuovi blocchi/avvisi e nuove funzionalità, sia grafiche che operative, sulla gestione della pratica di consulenza consente ad oggi di avere una gestione molto più semplificata e con tempi di realizzo decisamente inferiori rispetto al passato. Le stampe, inoltre, riprendono in buona parte la struttura espositiva dei dati che l'Istituto Previdenziale propone per i propri risultati: in questo modo risultano essere più facilmente leggibili e confrontabili.

Oltre agli aspetti finora evidenziati, è necessario sottolineare come il passaggio alla tecnologia web abbia anche permesso di aprire la strada ai "casi d'uso", strumento risultato essenziale per il passaggio da una piattaforma all'altra nella consapevolezza della non regressione. Questo strumento aumenta nel corso del tempo il numero di casi su cui la piattaforma esegue calcoli per certificare, dopo ogni modifica, la non regressione dei risultati; ciò permette di affrontare con maggior consapevolezza gli adattamenti e le modifiche normative, nonché di risolvere eventuali bug segnalati che, dopo risoluzione, possono diventare essi stessi nuovi casi d'uso automatizzati.

Bilancio di Sostenibilità 2022



In definitiva, nel 2022 ConINCA è riuscito a migliorare in maniera evidente sia l'usabilità che la sua affidabilità, proseguendo nell'integrazione delle nuove regole previste dalla Finanziaria (Opzione donna, quota 102, aggiornamento del comparto sicurezza) e mirando, grazie alla sua attuale flessibilità, all'implementazione di nuove richieste.

A fine anno si è iniziato ad analizzare e sviluppare il lavoro futuro che, per il 2023, avrà come obiettivi sia una rivisitazione dei calcoli per permettere anche sotto questo aspetto una maggiore flessibilità di adattamento alle possibili future modifiche che il governo introdurrà, sia la possibilità di inserire nuove casse, nuove uscite e nuove funzionalità con maggior elasticità rispetto al passato.

La visione futura nello sviluppo del software: uno schema distribuito, modulare, interoperabile, scalabile, longevo

Nel corso di quasi 30 anni la storia di Sintel nello sviluppo software ha seguito una traiettoria progressiva e costante, introducendo in maniera continua prodotti, modelli e tecnologie innovative in sintonia con i tempi e gli ampi cambiamenti di mercato.

Questo aspetto si rivela fondamentale per rimanere allineati e aggiornati rispetto al costante progresso tecnologico nel nostro settore, l'Information Technology (IT). Anche se l'Organizzazione sindacale, per sua tradizione, non richiede esplicitamente un indirizzamento verso nuovi trend tecnologici, per noi è comunque sempre stato un dovere – oltre che un obiettivo – rispettare quantomeno gli stessi standard offerti dal

mercato, se non addirittura maggiori. Questa propensione all'innovazione, oltre a rappresentare un punto di forza per la nostra società, è evidente che comporti un lavoro di analisi attenta dell'approccio al cambiamento, per evitare decisioni errate.

Nonostante gli sforzi per adeguarsi agli avanzamenti tecnologici, tuttavia, è necessario prendere atto di come nello sviluppo del software siamo spesso di fronte a variazioni insostenibili, sia per le dimensioni che per gli investimenti che sono stati effettuati nel tempo. Questo è particolarmente vero quando i software gestionali assumono la forma di un "blocco monolitico" che comprende tutti gli elementi di elaborazione, calcolo e stampa, caratteristica tradizionale del loro sviluppo.

Recentemente i paradigmi stanno subendo un cambiamento in tal senso e nuovi schemi stanno emergendo, così da garantire una maggiore longevità al software e agli investimenti realizzati. Come Sintel abbiamo intrapreso da tempo una riflessione in tal senso, coinvolgendo la compagine Innovazione e Sviluppo già alla fine del 2021. Questo processo ha riguardato prevalentemente l'analisi e la costruzione delle basi per un nuovo modello di architettura moderna, maggiormente modulare, atomico, distribuito, scalabile e interoperabile con l'intero ecosistema software CGIL. L'obiettivo è scomporre ogni parte monolitica in servizi (micro-medio-macro) messi a disposizione di tutti, formando così una costellazione di utilità che non siano necessariamente racchiuse in un unico blocco monolitico, come nel caso dei gestionali tradizionali.

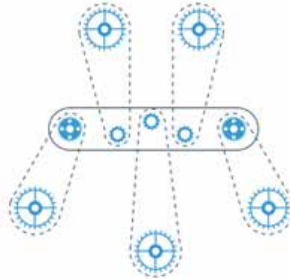
Questa scomposizione consente di effettuare una migliore manutenzione nel tempo sui singoli blocchi, specialmente quelli più utilizzati e che necessitano di crescita funzionale o logica. L'architettura si basa sul principio che ogni modulo sia staccato

da un altro, consentendone la rifattorizzazione in qualsiasi momento senza dover necessariamente coinvolgere altri servizi, che possono invece rimanere isolati.

Monolithic Architecture



Traditional SOA



Microservices



Questo tipo di architettura offre una vita più duratura all'applicativo, senza trovarsi in situazioni di non ritorno come spesso è accaduto per alcuni dei software della CGIL.

Un altro vantaggio di questo approccio risiede nel fatto che ogni singolo servizio può – o meglio, deve – essere, trasversale ad altri progetti/applicativi, sfruttando funzionalità ricorrenti che possono essere condivise. Un esempio sono i servizi di autenticazione o i servizi di archiviazione digitale documentale, che risiedono in quasi tutti gli applicativi: si tratta di funzionalità che ad oggi sono frutto di sviluppi effettuati separatamente ma che per loro natura possono essere razionalizzati in un modello di sviluppo condiviso, con notevoli vantaggi nella riduzione dei sistemi da mantenere nel tempo e conseguente guadagno in termini di vantaggio competitivo.

Questa evoluzione verso un modello di sviluppo condiviso ha già visto gruppi di lavoro

collaborare per la costruzione di moduli. Tuttavia, spesso ciò non risulta conforme a un modello organizzativo di condivisione degli artefatti realizzati, costruendone di nuovi. Questo potrebbe rappresentare un problema non necessariamente tecnico, ma che dovrebbe essere risolto con un protocollo di avvio progettuale più sincronizzato tra le parti.

Infine, è necessario considerare il futuro, cercando di prevedere il turnover del personale o possibili nuove assunzioni. È difficile immaginare di reclutare personale per lavorare con tecnologie obsolete e non più disponibili, soprattutto in un mercato dove i professionisti sono alla ricerca continua di crescita e aggiornamento delle competenze.

Questi sono i punti cruciali da valutare per le decisioni strategiche da intraprendere, con l'obiettivo di mantenere il passo sempre all'avanguardia verso nuove prospettive per l'Organizzazione, in linea con l'impegno quotidiano nella costruzione di soluzioni informatiche innovative.

POLIS: la piattaforma di voto per le elezioni delle rappresentanze sindacali

POLIS è lo strumento a disposizione del Sindacato per effettuare votazioni online. Nonostante nel 2020 sia nato al fine di consentire lo svolgimento delle elezioni delle cariche sindacali per CGIL Lombardia e le sue Strutture, a partire dal 2021 è stato utilizzato per le elezioni delle rappresentanze sindacali RSU/ RLS e, nel

Bilancio di Sostenibilità **2022**



2022 in particolare, anche per votazioni di approvazione CIA (Contratto Integrativo Aziendale).

Si tratta infatti di una piattaforma che ben si adatta alle esigenze legate a votazioni aziendali, dal momento che spesso le sedi e i siti organizzativi sono dislocati sul territorio italiano e risulterebbe particolarmente complicato e dispendioso organizzare le elezioni in presenza. Inoltre, votare online per le aziende offre maggiore garanzia in termini di larga partecipazione dei votanti, dal momento che tramite un link ciascun dipendente può, con pochi clic, a qualsiasi ora nella fascia stabilita e ovunque si trovi – in sede o in smart working – esprimere la propria preferenza di voto.

FILCAMS Milano è la Struttura che ad oggi utilizza lo strumento con maggiore frequenza per la gestione di elezioni RSU/RLS, ma anche altre categorie fra cui FIOM, in molti territori, hanno manifestato interesse per la soluzione, riconoscendole importanti vantaggi in termini di tempi, risparmio effettivo e coinvolgimento dei votanti. Nel 2022 la piattaforma ha ospitato le votazioni (RSU, RLS e CIA) di **12 aziende** con siti produttivi dislocati su territorio italiano e ha consentito la partecipazione di oltre **2000 dipendenti**.

FAD per la formazione a distanza, accorciando le distanze

Lo scenario che si è delineato negli ultimi anni, derivante dai cambiamenti avvenuti soprattutto a seguito della pandemia, ha spinto Sintel a sviluppare una notevole esperienza nel campo della progettazione di soluzioni per la formazione a distanza.

A partire dal 2020, già la creazione di **Doceo** aveva permesso dapprima di trasferire immediatamente online impegni non procrastinabili come gli incontri e gli eventi sincroni, evolvendo progressivamente fino a includere la formazione sulla Privacy e sul regolamento GDPR per gli operatori SPI. In breve tempo, poi, il progetto si è ulteriormente esteso, rendendo Doceo la **piattaforma di riferimento per la formazione a distanza** in vari ambiti sindacali, inclusi quelli delle tutele individuali gestite dalle strutture Regionali CAAF, INCA e UVL, nonché delle Camere del Lavoro e delle Categorie Regionali.

Le competenze acquisite e internalizzate nell'ambito della formazione a distanza hanno consentito a Sintel di effettuare nel biennio 2021-2022 un ulteriore passo avanti, partecipando a vari bandi di gara per lo sviluppo di progetti FAD per l'RTI composta da Fondazione di Vittorio, IAL Nazionale e Enfap Nazionale e vincendo l'assegnazione delle attività. Tra i progetti sviluppati nel 2022 in questo ambito è possibile menzionare, fra gli altri:

- il progetto **ALL Formazione**, finanziato da Inail, che ha permesso di formare **1.500 RLS** su tutto il territorio italiano;
- il progetto **Discuss** sul dialogo sociale, che ha coinvolto circa **1.500 delegati/operatori sindacali delle tre confederazioni CGIL, CISL, UIL**;
- il progetto **Feeling**, sviluppato nel biennio 2021/2022, in collaborazione con l'Università di Roma La Sapienza e l'Università degli studi di Bari Aldo Moro, per la formazione sui temi della discriminazione e dell'identità di genere dei minori stranieri.

Bilancio di Sostenibilità 2022

In ambito esclusivamente CGIL, invece, un progetto analogo è stato avviato a fine 2022 con la struttura Nazionale dell'INCA, con la creazione della piattaforma "Inca Ti Forma", con lo scopo di coinvolgere circa 5000 utenti del settore. Per questo progetto INCA ha richiesto specifiche funzioni, includendo integrazioni sofisticate, sviluppo di plugin specifici per il monitoraggio della presenza nelle aule virtuali e la registrazione automatica delle lezioni. Il completamento del progetto è previsto per il 2023.



Inoltre, nel 2022 è stata predisposta e configurata una specifica area FAD all'interno della piattaforma CGIL per lo SPI Nazionale, dedicata alla formazione di operatori/volontari SPI sul tema Privacy. Questo progetto ha coinvolto una vasta platea di destinatari, portando alla progettazione di moduli SCORM specifici per il monitoraggio e la certificazione delle ore formative.

Riteniamo che questa linea di sviluppo, basata su esperienze e progetti di successo, non solo rappresenti un supporto significativo per le attività sindacali, ma favorisca anche un approccio sempre più consapevole del sindacato all'innovazione, raggiungendo ampie platee di destinatari in tempi rapidi.

Ingenium: campagne di proattività per la CGIL

La piattaforma Ingenium, destinata all'intera Organizzazione CGIL e ai servizi di tutela individuale, si propone come strumento utile per tutte le strutture per la promozione e informazione relativamente ai propri servizi e alle possibili tutele offerte.

Il progetto consente all'Organizzazione di **giocare d'anticipo su bisogni e diritti** dei propri affiliati e tutelati, organizzando in modo razionale l'accesso agli sportelli e agli uffici confederali. Sebbene possa sembrare un concetto ovvio, in realtà calcolare e ottimizzare i flussi di accesso alle strutture, massimizzando il ritorno per coloro che beneficiano delle tutele ed evitando consulenze superflue che non si traducono in diritti concreti, riveste un'importanza significativa ma spesso sottovalutata, specialmente in considerazione dei nuovi scenari dei piani d'emergenza.

L'obiettivo principale è promuovere un'inversione di tendenza, senza attendere che i cittadini riconoscano in autonomia le proprie necessità ed esplorino i propri diritti di tutela, spesso resi non esigibili dalla complessità normativa. Si mira quindi, tramite Ingenium, a creare un nuovo scenario in cui il Sindacato assuma il ruolo proattivo di informare e agevolare l'accesso ai diritti spettanti.

Nel 2022 sono state rilasciate le prime funzioni di Ingenium, fra cui i promemoria sulla gestione degli appuntamenti semplici e con richiesta di conferma e l'invio massivo di informazioni.

L'obiettivo per il 2023 è il completamento del progetto, introducendo le funzioni di gestione in-bound e out-bound. Questi sviluppi rappresentano un passo avanti significativo nell'evoluzione di Ingenium, che continua a innovare per fornire servizi

sempre più avanzati e rispondere alle esigenze mutevoli dell'Organizzazione CGIL e delle Strutture di tutela individuale.

SINCGIL: la tecnologia CGIL per la cooperazione e l'integrazione

Negli ultimi anni il progetto SINCGIL ha subito numerose modifiche e implementazioni, sempre nel rispetto delle logiche organizzative di integrazione e collaborazione volute fin dall'inizio da CGIL Nazionale. Gli sviluppi che hanno riguardato l'applicativo si sono sempre contraddistinti per una spinta innovativa che da un lato riuscisse a rispondere alle esigenze diversificate del sindacato ma, dall'altro, non portasse a rinunciare alla valorizzazione del patrimonio informativo esistente, di estremo valore per la CGIL e da preservare nell'ottica dell'ottimizzazione degli sforzi. Senza considerare DigitaCGIL, se pensiamo a ConINCA Web, SINGECO, SINPrivacy e SINArGO, infatti, risulta evidente questa volontà, dal momento che nella genesi di questi progetti si è scelto di procedere secondo una logica di integrazione tecnica all'interno di SINCGIL, ottimizzando i processi e lavorando a favore delle economie di scala.

Si può quindi affermare che guardando in particolare all'ultimo biennio, SINCGIL si sia allontanato dal concetto stretto di applicativo, avvicinandosi invece sempre più al concetto di "stack tecnologico" di riferimento per il panorama informatico CGIL.

Per quanto riguarda le innovazioni introdotte nel 2022, è possibile evidenziare quanto segue:

- la prima attività dell'anno è stata il rilascio del **Tool per la compilazione delle pratiche di Assegno Unico Universale (AUUF)**, che ha consentito un ampliamento dell'applicazione al fine di ricomprendere al suo interno la quasi totalità delle logiche e dei campi gestiti nella procedura Web dell'INPS. L'attività di miglioramento e ottimizzazione del Tool è proseguita nei mesi successivi, ricomprendendo, tra le altre azioni, il completamento del flusso della pratica attraverso l'invio a SIINCA3, sia singolo che massivo da apposita area backoffice.
- è stata resa disponibile la funzione per la creazione di **calendari per il radicamento** delle categorie a partire dagli appuntamenti presso i servizi. Grazie a tale funzione, è possibile consentire il recupero di informazioni quali il settore lavorativo e il datore di lavoro in occasione della prenotazione presso i servizi, così da costruire una sorta di mappatura della presenza di iscritti/non iscritti presso la sede CGIL nei giorni/nelle settimane a seguire, consultabile da parte delle varie Categorie.
- è stata ulteriormente implementata e perfezionata la sezione delle **richieste pratica**, introducendo nuove funzionalità avanzate per la customizzazione e la gestione dei documenti e intensificando le occasioni di utilizzo dei modelli di calcolo che sottostanno alla costruzione dei wizard di compilazione;
- sono state sviluppate nuove funzionalità per le **prenotazioni** Web e DigitaCGIL, quali, ad esempio, la prenotazione di servizi per soli iscritti, un miglior dettaglio della descrizione servizio, l'impostazione di un limite di orario;
- è stata introdotta una nuova applicazione all'interno del SINCGIL per la **gestione completa del ciclo** (registrazione, stampa, rendicontazione, esportazione)

delle ricevute utilizzate dalle Strutture CGIL;

- sono stati **perfezionati/modificati Tool già esistenti** (Gestione esiti nelle pratiche DSA, Tool Invalidità Civile) e sono stati **introdotti nuovi Tool** (Ricostituzioni Redditali Pensione – Quattordicesima e Integrazione al trattamento Minimo).

Al 31/12/2022 si possono registrare 97.147 richieste pratiche totali aperte attraverso i canali SINCGIL e DigitaCGIL in tutta Italia, di cui 48.723 (pari al 50,15%) solo in Lombardia; questo dato basta già da solo a testimoniare le opportunità e le potenzialità – sfruttate e ancora da sfruttare – offerte dal sistema.

DigitaCGIL: la CGIL a portata di clic, per tutti

Nel 2022 è proseguita l'attività, già avviata l'anno precedente, di consolidamento delle funzionalità, in particolare allineando le versioni Web e App, a fronte di un'espansione nell'utilizzo da parte degli utenti. Dal 01/01 al 31/12/2022 sono stati conteggiati 72.666 nuovi utenti DigitaCGIL, facendo salire così il totale degli utenti registrati a 229.101, con un aumento pari al 46,45% rispetto al 2021.

Il numero di richieste di iscrizione al Sindacato pervenute (2023 totali al 31/12/2022), di richieste pratiche aperte (10.838 su 97.147 totali) e di recensioni sempre in crescita, consente di parlare di un'App estremamente viva e dinamica, che consolida il suo primato nel mondo sindacale italiano ed europeo.

A fronte di questi numeri, già nel 2021 era stata ventilata la possibilità di estendere



ulteriormente l'utilizzo di DigitaCGIL, sia a livello geografico che all'interno del sindacato, coinvolgendo nuove Strutture CGIL.

Su questo tema, grazie soprattutto alla rinnovata collaborazione con INCA Nazionale e al Sistema Informatico CGIL3D, nel 2022 sono stati compiuti importanti passi avanti.

Oltre all'interesse mostrato da INCA Nazionale per l'inclusione di alcune funzionalità trasversali all'interno di DigitaCGIL, nel 2022 è stato avviato un percorso di collaborazione e integrazione con la compagine CGIL3D che, riconoscendo le potenzialità di uno strumento già avviato, collaudato e positivamente percepito dagli utenti, ha avviato con Sintel un lavoro cooperativo per poter includere nuove regioni tra quelle che utilizzano attivamente DigitaCGIL.

Sull'onda degli sviluppi che hanno consentito a DigitaCGIL di avviare una diffusione più capillare su nuovi territori e di popolarsi di nuove funzionalità e informazioni, nel 2022 è stata avviata una riflessione sulla possibilità di estendere lo strumento anche ai delegati sindacali in maniera esclusiva e particolare, consentendo loro di usufruire di alcune specifiche funzionalità di supporto per i lavoratori. Si tratta di un'idea di tipo tecnico che supporterebbe la volontà di tipo sindacale, da tempo sui tavoli di discussione, di dare maggior ruolo alla figura del delegato sindacale, mettendo a sua disposizione uno strumento che gli potrebbe consentire di svolgere con semplicità le attività di supporto ai lavoratori, oltre che di assumere un ruolo ben più definito all'interno delle aziende. Il progetto di DigitaCGIL APP del Delegato è un'idea che si concretizzerà in progettazione e realizzazione nel 2023.

SINArGO e SINGECO: la digitalizzazione di tutte le fasi dell'attività sindacale

Il 2022 è stato l'ultimo anno di relativa operatività del precedente applicativo di gestione degli iscritti ArGO con il definitivo passaggio di tutte le regioni utilizzatrici all'utilizzo del nuovo software SINArGO. La conclusione di questa operazione di passaggio ha segnato anche la nascita di un nuovo applicativo dell'ecosistema SINCGIL, grazie alla messa in produzione del nuovo software di controllo versamenti sindacali e gestione della canalizzazione SINGECO. Una concomitanza non casuale vista la forte complementarità dei due applicativi, nonché operazione necessaria per mettere a disposizione delle strutture sindacali un sistema completo che consentisse la digitalizzazione di tutte le fasi dell'attività sindacale: dalla registrazione dell'iscrizione al controllo del versamento del corrispettivo economico, fino alla sua corretta canalizzazione.

La realizzazione di SINGECO nello stack tecnologico di SIN CGIL ha consentito di rimodernare una procedura fondamentale per l'organizzazione e soprattutto di collegarla in maniera più serrata ed efficiente con la gestione degli iscritti, superando o storico problema di avere le due procedure in applicativi differenti e poco dialoganti tra di loro. Dopo i primi porting e avvii in produzione alla fine del 2022, il 2023 vede l'obiettivo di arrivare a chiusura definitiva del vecchio applicativo, iniziando contemporaneamente l'evoluzione tecnologica di SINGECO in ottica di semplificazione e ottimizzazione del lavoro di controllo versamenti e gestione della canalizzazione.

Lato SINArGO il 2022 è stato anche l'anno della definitiva consacrazione dell'applicativo con il raggiungimento di numeri di operatori e visualizzatori sempre crescenti, che hanno richiesto un costante lavoro di ottimizzazione e calibrazione di un applicativo pensato per la prima volta per essere nazionale e uguale per tutte le regioni. A differenza delle esperienze precedenti hanno iniziato a giocare un ruolo sempre più importante anche gli utilizzatori non direttamente responsabili del caricamento delle iscrizioni, in particolare i funzionari sindacali che nella loro attività quotidiana hanno la necessità di consultare ed analizzare gli archivi iscritti. In quest'ottica sono andati i lavori di rafforzamento e realizzazione di strumenti come l'archivio della contrattazione di II livello e della documentazione aziendale, l'archivio delle attività sindacali e gli strumenti evoluti di reportistica.

Il 2023 vede invece la sfida verso il rafforzamento dell'integrazione con gli altri sistemi di integrazione degli iscritti, in primis GPS3D, in modo da consentire il definitivo passo in avanti del sistema integrato nazionale: l'obiettivo è rendere disponibili i vari sistemi con soluzione di continuità soprattutto agli utilizzatori nazionali e mettere a fattore comune le differenti esperienze organizzativo-tecnologiche. Terminerà così la prima fase di un progetto che consentirà finalmente alla CGIL e alle Categorie Nazionali di avere contezza della propria situazione, e dei propri dati, in qualunque momento con strumenti semplici e misurati sulle esigenze di un'organizzazione che è di fatto un unicum nel panorama italiano.

OBIETTIVI 2023

- Realizzazione e Sperimentazione di strumenti di risposta vocale interattiva (IVR) che consentano di sfruttare le banche dati dell'organizzazione e le nuove tecnologie per migliorare i momenti di primo contatto con gli utenti, nonché tutte le operazioni banali legati alle prenotazioni dei servizi
- Realizzazione e Sperimentazione del profilo Digita per i Delegati Sindacali, nell'ottica di rendere disponibili funzioni specifiche nella versione app e web per queste figure
- Integrazione di Digita CGIL con i sistemi informatici CGIL3D e Quadrato Rosso nell'ottica di una sua diffusione uniforme sull'intero territorio nazionale
- Implementazione di funzioni evolute di SINARGO legate da un lato all'aumento delle sue potenzialità di analisi dei dati, dall'altro alla sua capacità di trasformarsi da applicativo di gestione iscrizioni ad applicativo di rendicontazione sempre più ampia dell'intero ciclo delle attività sindacali
- Definitiva dismissione del precedente applicativo di controllo versamenti e gestione canalizzazione Geco. Introduzione del nuovo applicativo SINGECO presso tutti i precedenti utilizzatori e progressiva sua diffusione verso le regioni attualmente scoperte
- Promozione di una politica di estensione e coinvolgimento sul tema dei servizi di fonia VOIP.



2.7 Soddisfazione dei clienti

103.1 - 2
3 - 414.1

Negli ultimi anni Sintel ha progressivamente modificato la metodologia di rilevazione della soddisfazione dei clienti. Per molti anni essa è avvenuta considerando solo alcuni ambiti specifici sui quali era necessario effettuare un monitoraggio più preciso e puntuale: basti pensare alla customer satisfaction annualmente organizzata sull'area paghe, in cui si è rivelato particolarmente importante identificare i punti di debolezza utili al successivo progetto di ristrutturazione dell'intero settore. Dal 2021 si è poi passati al monitoraggio della soddisfazione in base a quanto rilevato dai software utilizzati per la gestione delle attività e dei flussi di lavoro:

AREA ASSISTENZA TECNICA:

 Recensioni utenti: 95 |  Valutazione: 4,7

AREA PAGHE:

 Recensioni utenti: 51 |  Valutazione: 4,8

AREA ASSISTENZA SINGIL E DIGITA CGIL:

 Recensioni utenti: 141 |  Valutazione: 4,8

Questa metodologia, ancora attualmente utilizzata, consente una compilazione rapida, una analisi immediata e strutturata e una rappresentazione veloce ed esaustiva dei dati raccolti, risparmiando tempo in queste fasi a vantaggio della possibilità di ampliare lo spettro delle indagini possibili (nel 2021, infatti, è stata estesa alle aree sviluppo e sistemi per alcuni temi specifici).

Nel 2022, accanto al monitoraggio della soddisfazione espressa dai clienti attraverso l'accesso al software di tracciatura, è stato possibile rilevare la soddisfazione dei clienti direttamente in occasione di incontri, riunioni e interventi formativi, mantenendo così

sempre un contatto diretto con gli Stakeholders e aprendo la strada al coinvolgimento che nel biennio 2023-2024 li riguarderà direttamente per la definizione della nuova matrice di materialità.



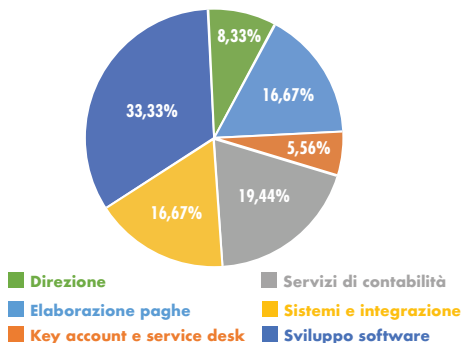
103.1 - 2 - 3

2.8 Risorse Umane

Sintel riconosce la fondamentale importanza delle risorse umane all'interno della propria struttura organizzativa, attribuendo loro un ruolo decisivo. La società promuove relazioni col personale basate sulla fiducia reciproca e sul sostegno, consapevole della centralità di tali connessioni: si tratta di un approccio organizzativo che riflette e si ispira direttamente agli obiettivi e alle finalità sociali della CGIL.

Al 31/12/2022 le persone che lavorano in Sintel sono in tutto 36 (di cui 19 dipendenti, tutti a tempo indeterminato) suddivisi tra le seguenti aree di attività:

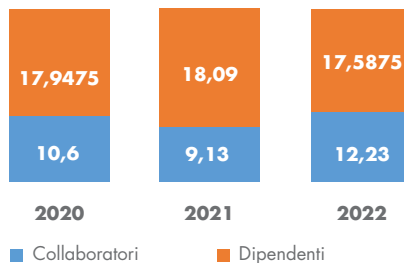
**Risorse umane per aree di attività
anno 2022**



Bilancio di Sostenibilità 2022

Considerando l'andamento dell'impiego di personale nell'ultimo triennio, di seguito viene fornito uno schema riepilogativo, basato sul metodo del tempo pieno equivalente (media dei dipendenti occupati nel corso dell'anno considerando la compensazione tra % di lavoro: due part-time al 50%, ad esempio, vengono considerati come un tempo pieno):

Andamento R.U. impiegate per tipologia di rapporto
confronto 2020-2022



103.1 - 2
3 - 403.1

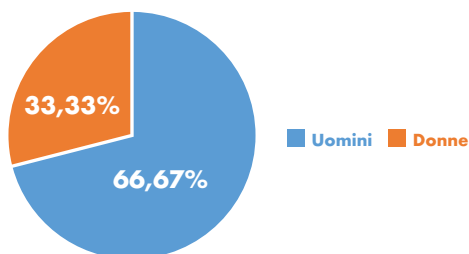
2.8.1 Parità e diversità di trattamento

Il concetto di parità di trattamento costituisce un valore fondamentale strettamente legato alla natura sociale e al contesto operativo di Sintel. La Società si impegna a contrastare qualsiasi forma di discriminazione tra le sue risorse umane, che sia essa basata sul genere, sulla nazionalità, sull'orientamento politico o religioso. Al contempo, respinge qualsiasi pratica discriminatoria, riconoscendo che la diversità e l'eterogeneità di conoscenze, esperienze e background personali rappresentino un elemento di arricchimento delle competenze aziendali, sia in termini tecnici che

organizzativi e relazionali. In modo analogo, Sintel assicura a tutti i suoi dipendenti e collaboratori politiche contrattuali e retributive improntate ai principi di equità e uniformità.

Per quanto riguarda la parità di genere, l'incidenza delle donne sull'organico risulta significativa nell'area amministrativo- contabile ma contenuta in quella informatica, poiché risente della forte polarizzazione di genere riscontrabile nel mercato del lavoro dei rispettivi settori:

Composizione per Genere
anno 2022



In fase di selezione del personale, Sintel agisce nella prospettiva di promuovere azioni positive in tema di parità di genere e garantisce - all'atto dell'assunzione di nuove persone - lo stesso livello di inquadramento, di trattamento economico e di opportunità di carriera a parità di mansioni svolte.

Per quanto attiene l'armonizzazione dei tempi di vita e lavoro, Sintel ha adottato particolari modalità quali: la non richiesta del certificato medico per il primo giorno di malattia, una maggiore flessibilità oraria per le fasce di entrata e uscita, l'integrazione

al 100% della retribuzione per il primo mese di congedo parentale, la consulenza legale gratuita e la relativa assistenza a tariffa agevolata, in tema di diritto di famiglia.

OBIETTIVI 2023

- Promuovere azioni volte alla valorizzazione del tema della parità di genere.



103.1 - 2
3 - 404.2

2.8.2 Salute e sicurezza sul lavoro

La Società pone la massima attenzione alla tutela dell'integrità, della salute e del benessere dei propri dipendenti e collaboratori. L'impegno è innanzitutto di piena aderenza alla legge, con il rispetto di prescrizioni e obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza e protezione della salute. In particolare, il personale viene sottoposto al Piano di Sorveglianza Sanitaria con il Medico competente nei tempi e nei modi previsti, mentre periodicamente è svolta la Riunione dei soggetti coinvolti nella gestione del Piano di Sorveglianza (RSPP, Medico competente, Azienda, RLS) nel quale si valutano le azioni di miglioramento da porre in atto finalizzate a una attenta politica di valutazione dei rischi. Oltre a quanto previsto dalla normativa sul tema in termini di obblighi e prescrizioni, nel 2022 è stato fatto un assessment specifico considerando anche la certificazione etica SA8000 e quanto definito dallo Standard su questo aspetto (Salute e sicurezza è infatti uno dei requisiti previsti).

Da una prima valutazione, Sintel risulta allineata anche su questo fronte; nel 2023, proseguendo il percorso verso l'ottenimento della Certificazione Etica, sarà possibile approfondire e definire eventuali punti di divergenza/convergenza.

Per quanto riguarda il lavoro agile, diventato parte integrante sia del Contratto Integrativo Aziendale firmato nel 2021 che del DVR con specifico documento, anche nel 2022 è stato utilizzato regolarmente da tutte le aree operative, le quali attualmente dispongono di 2 giorni fissi a settimana di smart working di team, ai quali si aggiunge un basket di 30 giorni l'anno, da gestire individualmente, uno a settimana. In considerazione dell'utilizzo di tale pratica in maniera ormai sistematica, l'azienda ha effettuato i dovuti investimenti per dotare i lavoratori di strumentazione adeguata allo svolgimento delle proprie attività, in sicurezza e nell'ottica del mantenimento delle performance.

Parallelamente alla gestione e al mantenimento dello smart working, riguardo la sede aziendale è in corso la valutazione di quali possono essere le possibilità di miglioramento per determinate zone dell'open space. In particolare, l'attenzione si concentra sull'area break, studiando una soluzione che possa renderla più spaziosa e confortevole.

OBIETTIVI 2023

- Valutare una nuova redistribuzione degli spazi e dei macchinari presenti nell'area break, riducendo l'ingombro attuale a ampliando le zone di stazionamento per la pausa.



103.1 - 2
3 - 414.1

2.8.3 Formazione e aggiornamento

Per Sintel la formazione costituisce un elemento chiave per il cambiamento e l'innovazione aziendale: consapevole che nessun processo di innovazione possa realizzarsi appieno senza il coinvolgimento totale delle risorse umane, pone infatti le persone al centro dei progetti aziendali attraverso la valorizzazione delle loro esperienze e dei contributi personali.

La cura del rapporto con le risorse umane è fondamentale per Sintel, specialmente nell'individuare connessioni e punti di equilibrio tra gli obiettivi aziendali e le aspettative individuali. La formazione è considerata una leva strategica nella gestione aziendale, dal momento che supporta lo sviluppo professionale, umano e collaborativo delle persone. Inoltre, assicura un continuo ampliamento e aggiornamento delle competenze aziendali, costituendo un fondamentale strumento per il raggiungimento di traguardi collettivi e obiettivi individuali.

Sintel si impegna a offrire ai propri dipendenti e collaboratori il miglior supporto formativo, personalizzando l'approccio in base alle necessità di progetto e alle inclinazioni individuali. Questo impegno è motivato dalla volontà di favorire la crescita delle persone in sintonia con gli obiettivi aziendali di miglioramento dell'efficacia e della qualità dei servizi offerti.

I contenuti della formazione di Sintel si sviluppano su quattro direttrici di intervento:

- **Dimensione tecnico-professionale**, finalizzata a ridurre il divario tra le capacità possedute e le competenze richieste.

- **Dimensione comunicativo-relazionale**, volta a dotare le persone di strumenti interpretativi e di condivisione del contesto valoriale e organizzativo in cui si colloca la società.
- **Dimensione organizzativa**, con l'obiettivo di consentire l'acquisizione di modalità e tecniche di lavoro che valorizzino il lavoro di gruppo, passando da una logica articolata per processi di lavoro a una concezione di "squadra".
- **Apprendimento dall'esperienza**, individuando e valorizzando la componente formativa già presente nei processi di lavoro attraverso il training-on-the-job.

Al fine di valorizzare le professionalità interne, Sintel adotta in molte occasioni e per specifiche competenze il metodo del "knowledge transfer", la "formazione come trasferimento di conoscenza", evidenziando il mentoring come azione centrale del programma formativo. L'obiettivo è rafforzare la consapevolezza da parte del personale del valore della formazione implicita e una comprensione da parte della direzione della sua strategica importanza.

Nel 2022 sono state erogate 287 ore totali di formazione nelle modalità FAD/ in presenza, ripartite tra le aree amministrazione/paghe (17%) e tecnica (83%). Nonostante la percentuale per l'area amministrazione/paghe risulti ufficialmente molto più bassa, in realtà il dato risulta rilevato escludendo tutta la formazione on the job/side by side effettuata in affiancamento ai responsabili di area. Risulta quindi necessario, ai fini di una corretta e bilanciata valutazione, effettuare un monitoraggio completo che includa anche questo tipo di formazione che, a tutti gli effetti, risulta efficace e da rilevare al pari delle altre modalità. Tra le attività formative proposte, nel 2022 è stata organizzata per la prima volta una

Bilancio di Sostenibilità **2022**

giornata di team building in occasione della chiusura anno e delle festività natalizie. L'attività, che ha coinvolto tutto il personale - inclusi anche i più stretti partner di fornitura - e che si è svolta presso una location molto suggestiva a Milano, si è sviluppata prevedendo una cooking masterclass coordinata da uno chef professionista e la premiazione finale del team vincitore. Le squadre, composte dai lavoratori e dai collaboratori, si sono cimentate nella preparazione di ricette proposte dallo chef e che hanno poi costituito il buffet consumato dagli stessi partecipanti. La serata, molto coinvolgente, divertente e partecipata, è poi proseguita con un primo piatto preparato dallo chef e un brindisi con taglio panettone.

L'iniziativa è stata molto apprezzata e ha consentito di far lavorare fianco a fianco, in un insolito contesto, persone solitamente molto lontane per mansioni e competenze, avvicinandole dal punto di vista umano e personale. È stata l'occasione per ridurre le distanze e favorire la conoscenza, togliendo qualsiasi formalità dettata dai ruoli in azienda. Si tratta di una esperienza che, vista la buona riuscita e l'apprezzamento rilevato, la Direzione intende riproporre anche nei prossimi anni.

OBIETTIVI 2023

- Promuovere azioni formative per lo sviluppo professionale dei dipendenti e dei collaboratori.



2.9 I fornitori

103.1 - 2
3 - 414.1

Sintel dedica particolare attenzione alla creazione di relazioni solide e trasparenti con i propri fornitori, sia in termini contrattuali che nelle interazioni umane e professionali, dal momento che un rapporto di qualità con questi particolari stakeholders svolge un ruolo cruciale nella realizzazione dei servizi e dei prodotti offerti. Data la particolare natura di Sintel, società di servizi 100% CGIL, il rispetto delle normative di legge e la tutela dei diritti sindacali dei dipendenti e collaboratori rappresentano elementi chiave, ancor più rilevanti rispetto ad altre realtà, nella selezione dei fornitori. Questa coerenza, intrinseca all'identità aziendale, assume un ruolo centrale nel processo decisionale. La politica di selezione dei fornitori segue due principi guida:

- **la valutazione costi/benefici.** Nel 2022 sono proseguite le attività di confronto e valutazione circa l'economicità delle offerte ricevute dai fornitori, spingendo verso soluzioni che a parità di condizioni potessero consentire di mantenere dei costi contenuti. Tale approccio è stato mantenuto sia per servizi dedicati alla sola società, sia nel caso di acquisti da effettuare per il sistema CGIL;
- **gli aspetti etico-valoriali.** La valutazione annuale dei fornitori, conforme agli standard ISO 9001 e ISO 27001 del Sistema di Gestione della Qualità e della Sicurezza dell'Informazione, include infatti parametri quali la qualità, i tempi di consegna, la reattività, l'affidabilità, le politiche di prezzo, eventuali non conformità e reclami. La presenza di un Codice Etico in linea con i valori aziendali è un criterio essenziale nella valutazione; nel caso in cui un fornitore

Bilancio di Sostenibilità **2022**



non disponga di un Codice Etico, la Direzione aziendale richiede l'adesione al proprio, inserendo una clausola informativa specifica nel contratto. Questo specifico aspetto, inoltre, risulterà particolarmente rilevante nell'ottica del processo di certificazione SA8000, dal momento che la gestione dei fornitori e l'aderenza di questi ai principi etici e alla politica sociale dell'azienda rappresentano un requisito essenziale stabilito dallo Standard.

L'obiettivo per il futuro è mantenere un elevato livello di monitoraggio del sistema implementato, anche in relazione alla certificazione SA8000 e a quanto da essa richiesto, assicurandone la gestione corretta e coerente con gli standard aziendali. Questo approccio riflette l'impegno di Sintel non solo verso l'efficienza operativa, ma anche verso la responsabilità sociale e il rispetto dei valori aziendali.

OBIETTIVI 2023

- Proseguire nel lavoro di aggiornamento e controllo sui fornitori, confrontando proposte commerciali allo scopo di ottenere sempre il miglior rapporto tra economicità e qualità per le Strutture CGIL.
- Mantenere inalterato il sistema di selezione dei fornitori, continuando a proporre loro - laddove possibile e in relazione alla significatività del rapporto instaurato - l'adesione al Codice Etico della Società e/o verificando la coerenza dei principi etici dei fornitori con quelli aziendali e implementandolo progressivamente rispetto allo Standard SA8000.
- Rafforzare la partnership con fornitori quali WIND3 e NPO Sistemi sulla Cyber Security

2.10 Ambiente

Nel 2022 Sintel ha proseguito nel portare avanti il suo impegno di veicolare il tema del rispetto per l'ambiente all'interno dei software prodotti, al fine di rendere più "visibili" e monitorabili i risvolti positivi generati dai programmi informatici. Tuttavia, risulta ancora al vaglio l'implementazione di uno strumento di rendicontazione adeguato, che consenta di monitorare gli indici di minore impatto ambientale e riduzione dei consumi (materie prime, energia, rifiuti, ecc.).

OBIETTIVI 2023

- Implementare ulteriormente strumenti interni che facilitino la digitalizzazione a scapito del consumo di carta, soprattutto sulle aree operative che attualmente ne fanno ancora uso per la natura dell'attività svolta
- Verificare con gli Stakeholder l'interesse verso un progetto di monitoraggio e rendicontazione dei principali indici in termini di minore impatto sull'ambiente e di riduzione dei consumi (materie prime, energia, rifiuti, ecc.).



2.11 Energia

103.1 - 2
3 - 414.1

L'attenta e consapevole gestione delle risorse energetiche e la continua ricerca di soluzioni che permettano una riduzione dei consumi sono stati nel corso degli ultimi anni per Sintel un tema centrale analizzato in una duplice prospettiva: da un lato **le politiche di contenimento e ottimizzazione dei costi di produzione** che incidono direttamente sulla performance aziendale; dall'altro un approccio di natura etico-valoriale rivolto ad uno **"sviluppo sostenibile"**. La corretta gestione del tema ha ovviamente richiesto una particolare attenzione al rapporto costi/benefici delle diverse soluzioni possibili.

Per Sintel le valutazioni relative a questi aspetti si sono inserite in una visione ampia che ha riguardato diversi fattori quali la sicurezza (fisica e logica) legata alle scelte di collocazione di apparecchiature ad alto assorbimento energetico e su cui risiedono dati particolarmente sensibili e, non ultimo, le ricadute economiche per la Società e i suoi Clienti.

Nel 2022 è proseguito il percorso di ottimizzazione energetica attraverso l'utilizzo della tecnologia di virtualizzazione dei server, anche se parallelamente, a seguito dell'introduzione della nuova virtualizzazione iperconvergente e di specifiche necessità relative alla predisposizione di ulteriori sistemi di videoconferenze BigBlueButton per le Strutture, è stato ampliato anche il parco server fisici.

Di seguito una tabella riepilogativa che sintetizza l'impegno di virtualizzazione nell'ultimo triennio (2022-2020):

	2022	2021	2020
Server fisici	56	39	40
Server virtuali	350	340	312

Nel 2022 è stata avviata una valutazione focalizzata sulla della possibilità di spostare i centralini VOIP, collocati presso le sedi, all'interno della Struttura ITC TIM di Rozzano. La valutazione ha avuto esito positivo in quanto, anche presso le sedi, i centralini risultano essere macchine virtuali.

L'operazione di spostamento presenta solo alcune particolarità sulle quali porre attenzione: nello specifico, infatti, sarà necessario concordare con WINDTRE, fornitore del Trunk-SIP di collegamento voce con rete pubblica, le modalità e i tempi con i quali intervenire, oltre a considerare un tempo di disservizio VOIP di mezza giornata presso la sede interessata.

Dalla valutazione effettuata, inoltre, emerge che altri servizi collocati presso un numero limitato di sedi siano minimali e non necessitino, pertanto, di essere spostati all'interno della Struttura ITC TIM di Rozzano.

Durante il 2022 è stato poi condotto uno studio di fattibilità per analizzare i livelli di similitudine e razionalizzazione tra i due Centri Elaborazione Dati (CED) situati a Padova, all'interno del medesimo Data Center TIM, appartenenti a Sintel e al Caaf CGIL Nordest.

Nonostante le architetture dei due sistemi presentassero differenze e difformità, è stato possibile identificare alcuni aspetti chiave al fine di progettare una soluzione

Bilancio di Sostenibilità 2022



condivisa, mirando a ottimizzare i costi e, di conseguenza, a sfruttare sinergie per evitare sovrapposizioni tra sistemi e soluzioni.

Il primo aspetto esaminato ha considerato l'opportunità di utilizzare le infrastrutture geograficamente interconnesse di TIM di ROZZANO-SINTEL e PADOVA-SINTEL, collegate attraverso una linea Lambda ad alta efficienza e bassa latenza, simile a quella che attualmente collega PADOVA-CAAFNORDEST e MESTRE-CAAFNORDEST. Questa scelta, oltre a rappresentare una razionalizzazione dei costi tra i due Data Center, offre al Caaf-NordEst la possibilità di estendere i servizi in Alta Affidabilità (High Availability Service) e di utilizzare il polo di Rozzano non solo come sede di Disaster Recovery (DR).

Altri aspetti di razionalizzazione includono la considerazione di riportare in-house i servizi di backup, attualmente gestiti da entrambi mediante la soluzione Veeam. Inoltre, si ipotizzava di esplorare la possibilità di contrattazione con Citrix per i rinnovi dei sistemi di bilanciamento Netscaler, presenti in entrambi i Data Center, o addirittura, promuovere l'obiettivo di convergere verso un'unica soluzione riducendo così i costi sui bilanciatori del 50%.

Numerosi altri aspetti tecnici sono stati identificati, ma l'efficacia non dovrebbe concentrarsi esclusivamente sulla ricerca di sinergie informatiche tra le due infrastrutture, che seppur presenti, vedono un'osservazione più ampia e più strategica. L'attenzione principale dovrebbe essere posta su come affrontare il possibile tema della "fusione dei due datacenter", considerando che entrambi fungono da "centri di servizio" con soluzioni e utilizzatori/clienti distinti. La razionalizzazione potrebbe rendere complesso, se non impossibile, distinguere i confini infrastrutturali, portando

i due Data Center a costituire un unico sistema integrato.

Esiste un ulteriore elemento che costituisce un ostacolo per raggiungere questo obiettivo. L'efficienza e l'affidabilità dei nuovi Data Center di categoria III e IV (dove si basa la maggior parte dei nostri servizi) hanno raggiunto livelli di garanzia e affidabilità tali da sollevare interrogativi sulla reale necessità di distribuire i servizi su nodi geografici multipli. Si potrebbe addirittura sostenere che la gestione di servizi multi-datacenter, in un certo senso, aumenti l'impegno (e quindi i costi) di fronte a un rischio estremamente basso, se non quasi nullo, che un polo principale di Data Center possa subire un'interruzione.

Pertanto, alla luce delle valutazioni fatte, ad oggi ci si domanda se effettivamente abbia davvero senso cercare sinergie tra Milano e Padova, o se potrebbe essere invece più vantaggioso considerare un unico nodo garantito ad alte prestazioni. Al momento, una risposta definitiva non è ancora emersa.

È importante sottolineare che l'aspetto tecnico è considerato secondario rispetto a un ragionamento più ampio e di natura politica, il quale è rimandato a fasi successive. Ciò nonostante, tale analisi ha aperto spazi di riflessione immediati, come l'espansione della centralizzazione dei servizi di Fonia, attualmente di proprietà di Sintel, anche nella regione del Nordest, seguendo l'esempio della CGIL Piemonte e del Caaf Piemonte. Nei prossimi anni, si procederà con la messa a punto di questo progetto, con l'obiettivo di razionalizzare una soluzione centrale ed estenderla a tutto il nord Italia, unificando le economie di scala e internalizzando un servizio attualmente fornito da TIM a costi significativi.

Ragionamenti più complessi presidieranno successivi tavoli.

OBIETTIVI 2023

- Mantenimento dell'attuale rapporto tra server fisici e virtuali, nonostante la crescente, continua richiesta di nuovi servizi da parte dell'Organizzazione.

RISORSE UMANE - TABELLE ANALITICHE *

* I dati riportati nelle tabelle sono calcolati all'unità di personale (non a tempo pieno rapportato ad unità)

GRI

401.1
405.1

Tab. 1: Personale per tipologia di contratto al 31 dicembre

Tipologia contratto	2022			2021			2020		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Indeterminato full time	11	4	15	11	4	15	12	2	14
Indeterminato part time	1	3	4	2	3	5	4	5	9
Tempo determinato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale dipendenti	12	7	19	13	7	20	16	7	23
Collaboratori	12	5	17	10	5	15	8	3	11
Totale complessivo	24	12	36	23	12	35	24	10	34

GRI

401.1
405.1

Tab. 2 Totale Dipendenti per inquadramento contrattuale al 31 dicembre

Inquadramento	2022			2021			2020		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Impiegati	10	7	17	11	7	18	14	7	21
Totale	12	7	19	13	7	20	16	7	23

Bilancio di Sostenibilità 2022



401.1
405.1

Tab. 3 Totale Personale per area di attività al 31 dicembre

Area di attività	2022			2021			2020		
	U	D	T	U	D	T	U	D	T
Staff Direzione	2	1	3	2	1	3	3	0	3
Sviluppo SW	12	0	12	10	0	10	10	0	10
Sistemi e Integrazione	5	1	6	5	1	6	6	1	7
Key account e Service desk	1	1	2	1	1	2	3	1	4
Servizi di contabilità	2	5	7	2	5	7	0	4	4
Elaborazione paghe	2	4	6	2	3	5	3	4	7
Totale	24	12	36	22	10	32	24	10	35



401.1
405.1

Tab. 4 Turnover Dipendenti al 31 dicembre

Sesso	2022			2021			2020		
	entrati	usciti	saldo	entrati	usciti	saldo	entrati	usciti	saldo
Uomini	1	0	1	0	3	-3	0	0	0
Donne	2	2	0	2	2	0	1	1	0
Totale dipendenti	3	2	1	2	5	-3	1	1	0

Tab. 5 Totale infortuni sul lavoro o malattie professionali al 31 dicembre

Evento	2022	2021	2020
Infortuni	0	0	0
Infortuni in itinere	1	0	0
Malattie professionali	0	0	0
Totale	1	0	0

GRI

404.1

Tab. 6 Ore di formazione erogate al Personale in media al 31 dicembre

Risorsa	2022	2021	2020
Uomini	7,37	11,2	13,2
Donne	5,86	36,2	0
Media	6,61	23,7	13,2

GRI

404.1

Tab. 7 Ore di formazione erogate al Personale per modalità di apprendimento al 31 dicembre

Tipologia	2022			2021			2020		
	donne	uomini	TOT	donne	uomini	TOT	donne	uomini	TOT
Aula	88	199	287	0	88	88	0	356	356
Training on the job	0	0	0	108	0	108	0	0	0
Totale	88	199	287	108	88	196	0	356	356

Bilancio di Sostenibilità 2022



302.1

Tab. 8 Totale consumi elettrici al 31 dicembre

Tipologia	2022	2021	2020
Consumi totali (kWh)	30816	30350	30274
% fonti rinnovabili	53,00%	41,71%	18,16%

INDICE DEI RIFERIMENTI RICHIESTI DAL GRI STANDARD

Riferimento GRI	Profili organizzativi	Riferimento nel testo
102.1	Nome dell'organizzazione	Par. 1.1
102.2	Attività, marchio, prodotti e servizi	Par. 1.2
102.3	Sede del quartiere generale	Par. 1.2
102.4	Sede operativa	Par. 1.2
102.5	Proprietà e forma giuridica	Par. 1.1
102.6	Mercati serviti	Par. 1.1
102.7	Scala dell'organizzazione	Par. 1.6
102.8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Par. 2.8
102.9	Catena di fornitura	Par. 1.2
102.10	Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella catena di fornitura	Par. 1.2
102.11	Principi precauzionali o approcci	Lettera del Presidente
102.12	Iniziative esterne	Nessuna iniziativa esterna
102.13	Appartenenza alle associazioni	Nessuna appartenenza alle ass.

Bilancio di Sostenibilità 2022

Strategia		
102.14	Lettera del Presidente	Lettera del Presidente
Etica e Integrità		
102.16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Par. 1.4
Governance trasparente		
102.18	Struttura del Governo	Nessuna appartenenza ad ass.
Stakeholder Engagement		
102.40	Lista dei gruppi di Stakeholder	Par. 1.9
102.41	Percentuale di lavoratori con contratto collettivo	100% dei lavoratori dipendenti
102.42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	Par. 1.9
102.43	Approccio alla partecipazione degli Stakeholder	Par. 2.2
102.44	Argomenti chiave e preoccupazioni sollevate	Par. 2.2
Cura dell'immagine aziendale		
103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	Par. 1.1
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 1.2
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	Par. 1.7

Performance economica

201.1 Valore economico diretto generato e distribuito

201.2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute ai cambiamenti climatici

Par. 2.3

201.3 Obblighi del piano previdenziale definiti e altri piani pensionistici

201.4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo

Soddisfazione dei clienti

103.1 Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite

Par. 2.7

103.2 L'approccio gestionale e le sue componenti

103.3 Valutazione dell'approccio gestionale

Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni

103.1 Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite

Par. 2.4

103.2 L'approccio gestionale e le sue componenti

103.3 Valutazione dell'approccio gestionale

Bilancio di Sostenibilità 2022

Soluzioni ITC e innovazione

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 2.6
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	

Gestione dei dipendenti

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 2.8
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
401.1	Nuovi dipendenti assunti e turnover dei dipendenti	Da Tab.1 a Tab.4
401.2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti a dipendenti temporanei o part-time	Nessuna differenza di trattamento
401.3	Congedo parentale	Par. 2.8

Diversità e parità di trattamento

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 2.8.1
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
405.1	Diversità degli organismi di governo e dei dipendenti	Da Tab.1 a Tab.4 + Par. 1.7

Salute e sicurezza sul lavoro

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 2.8.2
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
403.1	Rappresentazione dei lavoratori in comitati formali management-lavoratori per la salute e la sicurezza	
403.2	Tipi di infortunio e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi, assenteismo e numero di vittime correlate al lavoro	Nel periodo trattato non si sono verificati infortuni, nè sono state diagnosticate malattie professionali

Formazione e aggiornamento dei dipendenti

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 2.8.3
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
404.1	Media ore di formazione per anno per dipendente	Tab. 6 e Tab. 7
404.2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Par. 2.8.3

Bilancio di Sostenibilità 2022

Screening dei fornitori

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 2.9
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
414.1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione utilizzando criteri sociali	

Libertà di associazione e contrattazione collettiva nella catena di fornitura

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 2.9
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
407.1	Operazioni e fornitori in cui il rischio di libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Nessuna operazione a rischio elevato

Energia

103.1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	
103.2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Par. 2.11
103.3	Valutazione dell'approccio gestionale	
302.1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	Tab. 8



Sintel

Soluzioni **IN**formatiche e **TEL**ematiche per la **CGIL**

Progetto e coordinamento editoriale

Sintel Srl

Revisione dicembre 2023



Soluzioni **IN**formatiche e **TEL**ematiche per la **CGIL**

Sede Legale

via Palmanova 22
20132 Milano

Sede Operativa

via Palmanova 28
20132 Milano



02 261611



02 91666333



info@sintel.net



www.sintel.net