

We build spaces for everyone

Un'impresa sapiens che
costruisce sostenibilità
e innovazione

Bilancio di sostenibilità 2023

Lettera agli stakeholder	3
Mashfrog Group.....	4
Chi siamo	4
Highlights	4
Mission	5
Vision	6
Assetto societario.....	6
Organization Chart.....	6
Business lines	8
Cosa facciamo.....	8
Business Line.....	9
Clienti & Partner	10
Skills & Capabilities.....	11
Organizzazione.....	12
Corporate Staff Unit	12
Governance, etica e integrità	13
Consiglio di Amministrazione	13
Codice Etico	14
Sistema di gestione della qualità.....	15
Comitato interno per la sostenibilità.....	15
Sostenibilità per Mashfrog Group	17
Analisi di materialità.....	18
Aspetti ambientali	18
Aspetti sociali.....	18
Aspetti economici e di governance	27
Stakeholder Engagement	28
Gli stakeholder di Mashfrog	29
Attività di comunicazione verso gli stakeholder.....	30
Social & Environmental Mashfrog Business Case 2023	32
Comunicazione esterna	32
Comunicazione interna.....	33
Sostenibilità ambientale.....	35
Mashfrog e l'ambiente.....	35
Performance ambientali	35
Consumi energetici.....	35
Mobilità aziendale	36
Consumo di materie prime.....	36
Lotta al cambiamento climatico	37

Sostenibilità sociale	40
Le nostre persone.....	40
Attività di recruiting.....	42
Formazione e sviluppo delle carriere	43
Benessere dei dipendenti.....	44
Mashfrog Group apre le porte allo Smart Working	45
Comunicazione interna.....	46
Il sistema di welfare aziendale	46
Pari opportunità e correttezza negli ambienti di lavoro	47
Tutela dei diritti umani in azienda.....	48
Centralità del cliente	48
Comunicazione al cliente.....	49
Customer satisfaction.....	49
Sicurezza delle informazioni e tutela della privacy	49
Gestione delle forniture.....	50
Albo Fornitori.....	50
Sostenibilità economica	51
Creazione del valore	51
Nota metodologica	53
GRI Content Index	53
Informazioni generali.....	53
Informazioni specifiche.....	55

Lettera agli stakeholder

Gentili Lettori,

questo quinto bilancio di sostenibilità rappresenta un traguardo nel percorso che il Gruppo Mashfrog ha avviato negli ultimi anni nel segno della Sostenibilità Ambientale e Sociale. Un percorso nel quale l'azienda ha desiderato coinvolgere da subito anche i propri stakeholders.

In un contesto di rapidi mutamenti globali, caratterizzato da nuove aspettative da parte dei mercati e dei consumatori, da rigorose normative nazionali ed europee, la tecnologia applicata agli aspetti di sostenibilità costituisce una risorsa per la crescita responsabile di imprese, organizzazioni e cittadini. La sfida con cui ci misuriamo oggi è quindi quella di conciliare l'innovazione tecnologica con la salvaguardia dell'ambiente, la qualità della vita delle persone, la tutela della stabilità economica.

In questa direzione, il contributo che la digitalizzazione può portare al raggiungimento di un equilibrio sostenibile delle comunità e dei territori trova un indirizzo chiaro sia nella strategia europea che italiana: il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che, nella cornice del programma Next Generation EU (NGEU), si sviluppa sui tre assi strategici della digitalizzazione e innovazione, della transizione ecologica e dell'inclusione sociale.

La redazione di questo Bilancio di Sostenibilità nasce dal desiderio di condividere una fotografia chiara e completa della realtà aziendale, alla continuità e alla solidità del proprio contributo per dare forza ad una prospettiva di crescita e sviluppo sostenibile, alla condivisione di tale prospettiva con tutti gli stakeholders.

L'impegno per il futuro è orientato al continuo miglioramento ed alla costante verifica dei risultati raggiunti, in un cammino virtuoso, consapevole e condiviso.

Edoardo Narduzzi

CEO
Gruppo Mashfrog

96,8%

assunti a tempo
indeterminato

310

dipendenti

22,2

milioni di Euro
di fatturato 2023
Mashfrog Group Srl

21,4

milioni di Euro
di Valore
Economico
Distribuito
Mashfrog Group Srl

9.480

ore Formazione
Ambiente Sicurezza

42

età media dei
dipendenti

Mashfrog Group¹

Chi siamo

Mashfrog Group è una **Tech Company italiana** formata da una rete integrata di aziende specializzate nei diversi ambiti del business digitale. Con 4 sedi **in Italia** è presente anche **in Europa e nel mondo** con uffici operativi a Londra, Barcellona, Belgrado, Dubai, Yerevan e Tampa.

Highlights

- **Soluzioni Corporate ECA**

I progetti di system integration per noi sono partnership con i clienti per accompagnarli nel percorso di sviluppo e implementazione della loro agenda digitale. Il binomio business e tecnologia per alcune aziende è un gap da sanare, per altre un problema da ordinare: per tutte è un'opportunità di trasformazione, innovazione e sviluppo.

- **Industry 4.0**

Ideare, progettare e sviluppare soluzioni tecnologiche per dare forma a un **business data-driven** spingendo le nostre competenze di software engineering nei paradigmi più avanzati di **cloud computing, machine learning e blockchain**.

- **Innovazione e nuove frontiere**

Realtà virtuale e aumentata impiegate nella diagnostica medica e nell'Operation and maintenance come nella comunicazione; **Intelligenza Artificiale, Blockchain** applicate alla Fintech come al marketing. Per noi l'innovazione tecnologica è un processo continuo di ricerca, sviluppo e integrazione per spingere oltre ogni ambito digitale.

- **Strategia e Creatività**

Siamo una media company che integra creatività, tecnologia e strategia.

Team interdisciplinari creano un nuovo paradigma per la **comunicazione digitale** e il **marketing online** grazie alla contaminazione di competenze tecnologiche, arti creative e **business intelligence** applicate ai web e ai **social media**.

Estrarre valore da ogni dato e alimentare la **lead generation** sono i cardini di ogni nostro progetto.

Durante il 2021 è stata acquisita una nuova società, Mashfrog Creative Solutions, orientata alla creazione e sviluppo di contenuti creativi all'interno del Gruppo Mashfrog.

- **Prodotti made in Mashfrog**

¹ Leader della Crescita è un'iniziativa organizzata da Il Sole 24 e da Statista, istituto tedesco di rilevazione statistica, che premia le 450 aziende italiane che si sono contraddistinte per il maggior tasso di crescita del fatturato nel periodo 2016-2019.

Mashfrog Group ha creato piattaforme per la **gestione del welfare** e della **credit collection**, **Robot advisor** per previsioni finanziarie e asset allocation, app mobile di videomaking per il marketing e la comunicazione. Portiamo sul mercato un ricco portfolio di prodotti proprietari **“made in Mashfrog”** che anticipano le esigenze dei clienti e creano opportunità di business.

Mission

Mashfrog Group è innovazione digitale, comunicazione integrata e system integration. Il tutto realizzato grazie a una presenza internazionale.

Sono i nostri punti di forza, quelli che hanno portato Mashfrog Group a diventare una realtà consolidata in grado di trasformare ogni sfida in opportunità di crescita. Siamo un partner in grado di affiancare i nostri clienti in ogni ambito della trasformazione digitale, mettendo a disposizione competenza e professionalità per rispondere alle diverse esigenze in ogni ambito del business.

Grazie alla competenza e professionalità di un team di più di 300 persone abbiamo costruito il nostro modello di business su tre pilastri:

- **Centralità del cliente** - per trasformare ogni sua esigenza in una visione integrale e funzionale
- **Approccio omnichannel** - per caratterizzare le migliori soluzioni nell'evoluzione dell'integrazione digitale
- **Competenze multidisciplinari** - per realizzare la trasformazione digitale nello sviluppo di ogni esigenza di business.

La **soddisfazione del cliente** rappresenta un elemento fondamentale per la crescita del Gruppo, che intende essere percepito come fornitore di soluzioni, capace di comprendere i bisogni e offrire servizi di alta qualità.

Mashfrog significa

“Evolution digitally made” è il pay-off che descrive la nostra visione del mercato e mission: aiutare le aziende a cogliere tutte le opportunità della trasformazione digitale e a vivere l'evoluzione continua della tecnologia, della comunicazione, dei processi e di ogni ambito del business.

Il nome Mashfrog nasce dall'unione di due concetti: **mashup** e **leapfrog**. Il primo indica una soluzione digitale ibrida che integra contenuti e informazioni esistenti e provenienti da più sorgenti per dare forma a un servizio totalmente nuovo. Il secondo definisce un business model che punta sull'innovazione disruptive per conquistare il mercato superando in un balzo chi si affida ai miglioramenti incrementali.

Nel nostro nome è chiaro il riferimento a “frog”, la “rana”, metafora della nostra naturale attitudine a vivere il cambiamento, data la sua capacità di adattarsi a qualsiasi condizione e di individuare le migliori soluzioni per svilupparsi e crescere.

- **Competenze trasversali** in tutti i principali settori della trasformazione digitale.
- **Esperienza consolidata** nel settore high tech, confermata dalla crescita costante del nostro posizionamento sul mercato
- **Un gruppo internazionale** costituito da aziende specializzate nella progettazione e implementazione di progetti digitali integrati.

Supportare le aziende nel loro percorso di crescita ed evoluzione verso l'“Impresa Sapiens”, un modello di impresa capace di apprendere ed evolversi costantemente per rimanere vincente e competitiva.

Vision

Mashfrog Platform-based, un modello di business costruito per gestire l'innovazione

Le tecnologie digitali abilitano modelli di business in grado di governare efficacemente l'innovazione e aprire nuovi spazi di opportunità grazie a piattaforme in grado di mettere in comunicazione tutti i soggetti coinvolti.

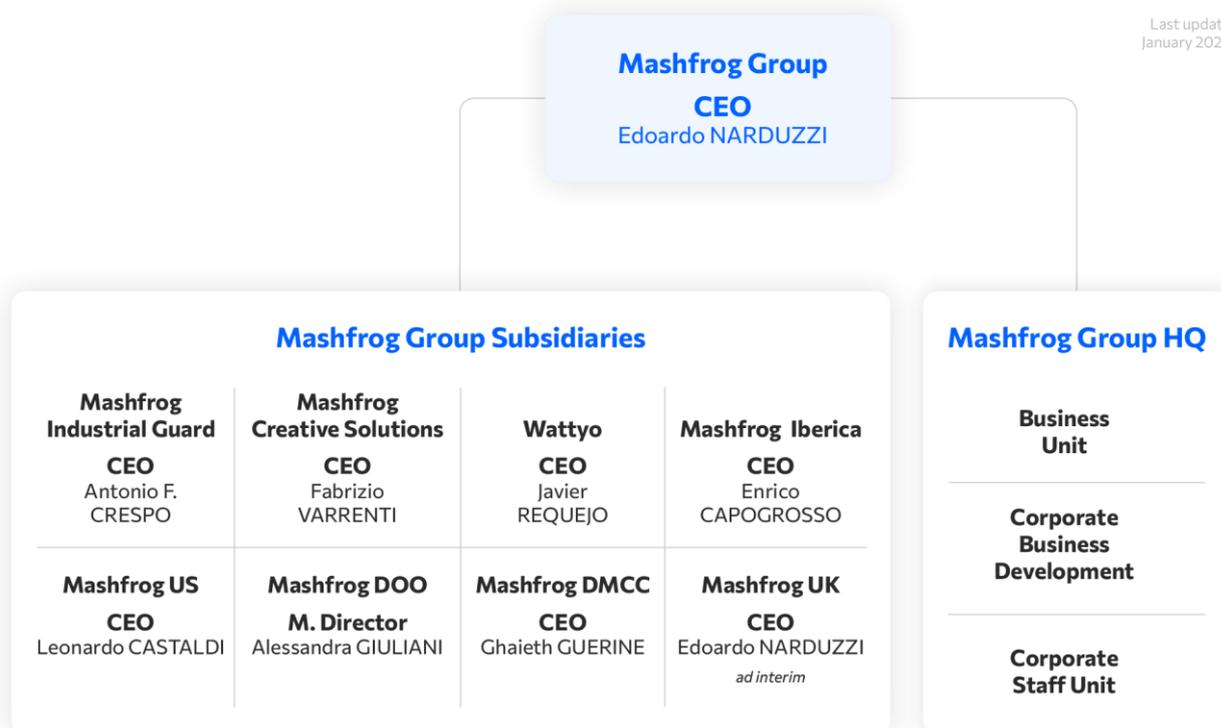
In Mashfrog abbiamo compreso che posizionarsi come owner di una piattaforma richiede un **modello di business** totalmente **nuovo**, un modello che non si limita a creare e portare sul mercato un prodotto o servizio, ma permette ad attori diversi, interni ed esterni alla nostra organizzazione, di **creare** e consumare **valore** attraverso una piattaforma e soluzioni che li metta in comunicazione.

I nostri valori

Mashfrog Group è da sempre impegnata a **coniugare valore economico e sociale** al fine di soddisfare nel tempo le aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con la società, anche attraverso una **gestione responsabile delle risorse naturali** e l'uso di soluzioni volte a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività.

Assetto societario

Organization Chart



Mashfrog nasce nel 1999 a Roma, fondata da Edoardo Narduzzi, imprenditore ed editorialista economico-finanziario. Nel 2008 si conferma un gruppo internazionale, integrando al suo interno - attraverso l'acquisizione - varie aziende che operano in Europa, Mena Region, Sud America e Australia.

Ad oggi si presenta sul mercato come una one company nata da diverse realtà differenti, che l'hanno portata a diventare la migliore tech company nelle soluzioni digitali più richieste: Platinum partner Salesforce, Gold partner SAP e Premium partner Infor.

Alla fine del 2020 è avvenuta la fusione tra Mashfrog S.p.A. e Mashfrog Plus, dando forma a Mashfrog Group S.r.l. Questa operazione ha permesso a Mashfrog Group di migliorare il posizionamento sul mercato, accentrando tutti i diversi business all'interno di un unico brand. La fase di transizione verso la nuova ragione sociale non ha comportato criticità per il Gruppo Mashfrog e per la propria continuità operativa.

Durante il 2021 si segnala la creazione di due nuove consociate: Mashfrog Creative Solutions e Mashfrog US.

Nel corso del 2023 l'azienda ha da una parte consolidato il processo di internazionalizzazione con l'apertura di nuove branches all'estero, in Canada e soprattutto in Spagna, dove ha rafforzato la propria presenza su diverse tecnologie in ambito Salesforce e Cybersecurity, con l'acquisizione di Wattyo e l'avvio di Mashfrog Industrial Guard. Inoltre, con l'apertura dell'hub tecnologico di Palermo, si è trovata ad integrare expertise in ambito IT Engineering, Digital Experience e Comunicazione e Marketing.

Mashfrog Creative Solutions

Grazie all'ingresso di Mashfrog Creative Solutions (precedentemente AlteraWide), il Gruppo si è posto l'obiettivo di rafforzare la propria offerta nell'ambito del digital, acquisendo competenze in un settore sino ad allora poco presidiato, quello della produzione e del video advertising. Le attività di Mashfrog Creative Solutions si sono orientate alla produzione di contenuti multimediali, all'ideazione e creazione di campagne digitali, alla realizzazione di progetti commerciali, di corporate communication, infotainment e brand entertainment.

Mashfrog US

Con sede a Tampa (Florida), ha avuto l'obiettivo strategico di rafforzare il processo di internazionalizzazione del Gruppo Mashfrog attraverso l'ingresso nel mercato americano. Gli obiettivi a breve termine hanno previsto il consolidamento della presenza nel mercato statunitense relativamente alla practice Infor, sulla quale Mashfrog Group era già un punto di riferimento a livello europeo. Successivamente, il percorso di espansione ha visto l'inserimento e lo sviluppo delle proprie competenze anche su altre soluzioni/prodotti, mantenendo le caratteristiche dell'offerta professionale che hanno sempre contraddistinto Mashfrog. L'obiettivo è stato quello di mettere a disposizione dei clienti americani un team ibrido e competitivo, formato da professionisti altamente qualificati, operativi sia negli USA che in Europa.

Hub Palermo

L'apertura dell'hub tecnologico di Palermo viaggia su un doppio binario: da un lato la vitalità "digitale" dell'isola, dall'altro l'intenzione di costruire un competence center italiano che possa integrarsi inizialmente soprattutto con le professionalità storicamente presenti nella sede di Roma ed in crescita anche in quella di Milano.

L'hub di Mashfrog in Sicilia vede all'opera colleghi principalmente inseriti nell'offerta di servizi di IT Engineering e Digital Experience, insieme ad un team specializzato in Comunicazione e Marketing. L'orizzonte futuro prevede l'apertura dell'hub verso territori differenti, in primis SAP e Salesforce, in linea con la strategia di tutto il Gruppo.

L'apertura della sede di Palermo coglie le opportunità di questi trend e scommette su una città e su professionisti con solide competenze su temi innovativi e sullo sviluppo delle competenze STEM di Gen Z e di Gen Alpha.

Business lines

Cosa facciamo

Innovazione digitale, comunicazione integrata e system integration sono i nostri punti di forza che hanno portato Mashfrog Group a diventare una realtà consolidata di respiro internazionale. Siamo un partner in grado di affiancare i nostri clienti in ogni ambito della trasformazione digitale, mettendo a disposizione **più di 300 professionisti**.

Offriamo servizi e prodotti nei settori **strategy, consulting, communication & marketing, technology, ICT e industry 4.0**, fino alle frontiere più avanzate di **machine learning, blockchain, intelligenza artificiale e realtà aumentata**. Siamo nati con un'unica missione: andare oltre i paradigmi tecnologici e di comunicazione per creare modelli di business innovativi e disruptive.

Business Line

Communication

Benchmarking | Brand Design | Brand Identity | Brand Journalism | Brand Positioning |
Communication Plan | Comunicazione Commerciale | Comunicazione Corporate | Comunicazione Interna
| Comunicazione Strategica | Content Creation | Content Marketing | Content Strategy | Grafica
Editoriale | Personal Branding | Podcast | Social Media | Storytelling | Video |
Visual Design

Customer Ecosystem

Assessment | CRM | Integrazione | Intelligenza Artificiale | Marketing | Platformization | Salesforce |
Servizi | Vendita

Data Science

Big Data | Cloud Native | Data Engineering | Data Journey | Data Management | Data Platform |
Data Science | Data Streaming | Data Visualization | Machine Learning | Natural Language Processing |
Predictive Analytics | Process Mining | Virtual Assistant

Digital Experience

Accessibility | Animations | Customer Experience | Design Patterns | Design System |
Design Thinking | Gamification | Human-centered Design | Information Architecture |
Interaction Design | Microinteractions | Product Design | Prototyping | Service Design |
Testing | Usability | User Experience | User Interface | User Research

Enterprise Solutions

Application Maintenance | Cloud and Mobile Platform | Digital Transformation |
Human Capital Management | Integrated Business Processes | Mash4Hana |
Project Portfolio Management | S/4Hana Solutions | SAP Analytics Cloud | SAP Build |
SAP Business Technology Platform | SAP Commerce Cloud | SAP Customer Data Cloud |
SAP Datasphere | SAP Gef | SAP Signavio | SAP Treasury | Workzone

IT Engineering

AWS/Azure/Gcloud | Cloud Computing | Content Management System (CMS) |
Customer Relationship Management (CRM) | Devops/Kubernetes | E-commerce |
ETL processing | Identity Access Management | Microservices | Mobile App Development | Payment
Services Integration | Progressive Web-App | Scalable Infrastructure |
Software Optimization | Software Selection | System Maintenance | System Migration |
Web Development | Workflow Automation

Marketing

Branding | Community Management | Content Marketing | Digital Audit | Digital Advertising | E-mail Marketing | Gamification | Influencer Marketing | Marketing Intelligence | Marketing Strategy | Performance Marketing | PR | Reputation Monitoring | SEM | SEO | Social Media | Web & Social Analysis | Web 3 Marketing | Web Tracking

Products & Platforms

Analysis and monitoring | Business Intelligence | Business Solutions | Cloud | Corporate Services | Crowdfunding | E-commerce | Finance | Insurance | Media | Metaverso | Networking | P2P Services | Payment | Sharing | Streaming | Trading | Welfare | Whitelabel | Workflow Management

Video Production

3D | Brand Entertainment | Commercial | Company Profile | Copywriting | Demo | Documentary | Edutainment | Experience | Filming | Illustrations | Interviste | Motion Graphic | Photography | Spot | Stories | Storytelling | Tutorial | VR360 | Web Series

Industry Specific Services

Infor | M3 | LN | InforOS | Cloudsuites | Industry Specific | ERP | Process | Integrations | Mashbridge | Implementation accelerator | Salesforce

Cienti & Partner



LOTTOmatica

LUISS

LUMSA
UNIVERSITÀ

Maestro.it

MSD

novo nordisk

open fiber

Posteitaliane

Prysmian
Group

TISCALI

TRELLEBORG
ENGINEERING SYSTEMS

UNIVERSITÀ CAMPUS BIO-MEDICO
DI ROMA

VIDAS

vodafone

WarnerMedia

webuild

WWF

مجموعة كابلات الرياض
Riyadh Cables Group

Skills & Capabilities

BIGCOMMERCE

Google Partner
PREMIER 2023

infor
Alliance Partner

Meta
Business Partner

SAP
Gold Partner

orderful
DOING IT RIGHT

salesforce

nexti
CERTIFIED PARTNER

SITECORE

SEMRUSH

iab
S&P
CERTIFIED

Google Ads

Unity

Symfony

Drupal

Microsoft
HoloLens

Blockchain.com

Atom

ANGULAR

seeweb

Magento
An Adobe Company

Skype

ZUORA

SAP Hybris

ISO
ISO/IEC
27001:2013
Certified

aws

Circle

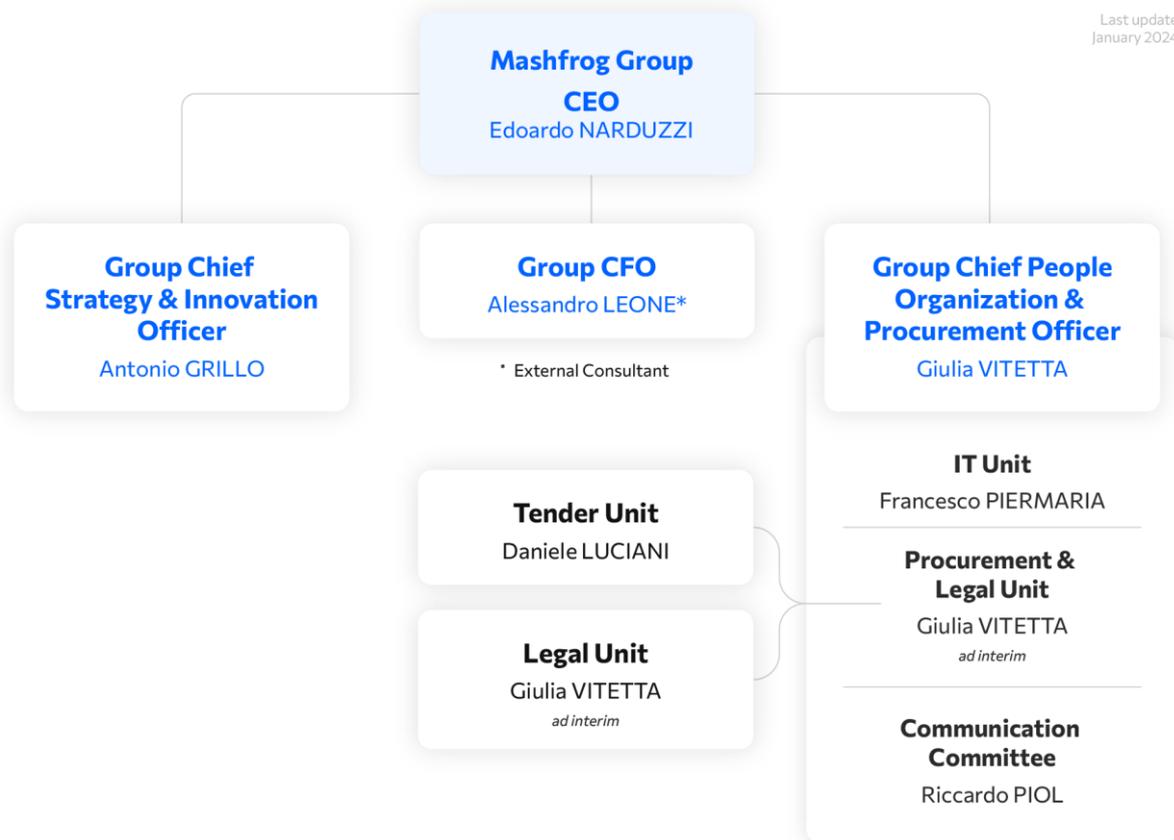
docker

kubernetes

ZEPLIN

Organizzazione

Corporate Staff Unit



L'organizzazione di Mashfrog è stata aggiornata a fine 2023 con l'obiettivo di rispondere agli obiettivi strategici previsti dal piano industriale 2024-2026.

Il Gruppo continua quindi a puntare sul consolidamento dell'HQ italiano e sull'internazionalizzazione come leve strategiche per il raggiungimento degli sfidanti obiettivi di crescita previsti da Piano Industriale 2024- 2026: per cogliere le opportunità sul mercato nel prossimo triennio, un passo fondamentale è stato quello di avviare un nuovo Modello Organizzativo fortemente focalizzato al raggiungimento degli obiettivi strategici ed in grado di valorizzare i principali Assets del Gruppo:

- Competenze di Business Unit
- Progetti altamente innovativi
- Valorizzazione delle linee di offerta delle società recentemente acquisite e delle piattaforme proprietarie, in ottica "cross selling multi country"
- Strutturazione di un'organizzazione Commerciale con una forte vocazione cross technology e cross country
- Sviluppo e consolidamento del competence center italiano di Palermo anche su tecnologie differenti da quelle oggi presenti di impronta digitale e creativa, quali Sap e Salesforce.

Il 2023 ha visto, inoltre, la nascita della nuova Global Business Unit AI CYBER & PRODUCTS che si concentra nel supportare i clienti nell'explorare il proprio Data Ecosystem e nel mettere a punto una Data Strategy: Machine Learning, Data Visualization, Natural Language Processing (NLP) e Generative AI sono alcune delle tecniche utilizzate per valorizzare i dati dei clienti e favorire processi decisionali. Le competenze verticali sulla Cyber Security, attraverso l'analisi del rischio, la compliance alle normative internazionali di riferimento e alla realizzazione di soluzioni ingegnerizzate, hanno l'obiettivo di garantire l'integrità di tutti gli asset digitali dei clienti sia in ambito Information Technology (IT) che Operation Technology (OT).

Governance, etica e integrità

La Corporate Governance del Gruppo Mashfrog è caratterizzata da elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione dell'impresa. Il sistema di governance è orientato alla massimizzazione del valore, al controllo dei rischi d'impresa e al mantenimento e sviluppo di rapporti di fiducia nei confronti degli stakeholder.

La Governance di Mashfrog si basa sul modello tradizionale e prevede:

- l'Assemblea degli azionisti;
- il Consiglio di Amministrazione;
- il Revisore (controllo sulla gestione sociale e controllo contabile);

I principali strumenti di Governance di cui la Società si è dotata sono:

- lo Statuto;
- il Codice Etico;
- il Sistema di Gestione Integrato.

Consiglio di Amministrazione

La Società è gestita da un Consiglio di Amministrazione investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria, senza eccezioni di sorta, e provvede a tutto quanto non sia riservato - dalla legge o dallo statuto - all'Assemblea dei soci.

La seguente tabella riporta la composizione, ruoli, esecutività ed indipendenza del Consiglio di Amministrazione, rinnovato nel maggio 2023, ed aggiornato durante lo stesso anno.

Carica	Nome	In carica dal	In carica fino a	Esecutivo	Non esecutivo
Amm.re Delegato	Narduzzi Edoardo	14.04.2023	31.12.2025	x	
Presidente	Cozzoli Vito	14.04.2023	31.12.2025		x
Consigliera	Porchera Alessandra	14.04.2023	31.12.2025		x
Consigliere	Leozappa Antonio Maria	14.06.2023	31.12.2025		x
Consigliere delegato	Leone Alessandro	26.04.2023	31.12.2025	x	
Consigliere	Grillo Antonio	14.04.2025	31.12.2025	x	
Consigliere delegato	Di Pippo Orlando	14.04.2023	31.12.2025	x	
Consigliere	Vitetta Giulia Nicoletta	14.04.2023	31.12.2025	x	
Consigliere	Pelliccia Francesca	14.04.2023	31.12.2025		x

Carica	Nome	In carica dal	In carica fino a	Esecutivo	Non esecutivo
Consigliere	Rizzi Salvatore	14.04.2023	31.12.2025	x	
Consigliere	Zagnoli Michele	29.11.2023	31.12.2025	x	
Consigliere	Boschetti Barbara	29.11.2023	31.12.2025		x

Codice Etico

Il Gruppo Mashfrog ha elaborato un Codice Etico e di Condotta approvato dal CdA di Mashfrog Group S.r.l. in data 12/02/2018. Durante il 2021 sono state effettuate modifiche ed aggiornamenti al documento Codice Etico e di Condotta.

Il documento definisce i principi etici di riferimento e le linee guida comportamentali adottati dalle società del Gruppo Mashfrog in tutte le attività e le sue sedi, sia in Italia che all'estero (Gruppo).

Al rispetto del presente Codice sono tenuti - nei limiti delle rispettive competenze, funzioni e responsabilità - gli organi sociali, il management, i prestatori di lavoro di tutte le Società del Gruppo nonché tutti coloro che stabilmente o temporaneamente instaurano rapporti con il Gruppo sia in Italia che all'estero (Destinatari).

I Destinatari del Codice Etico si astengono da attività, anche occasionali, che possano configurare conflitti con gli interessi del Gruppo o possano interferire con la capacità di assumere decisioni coerenti con gli obiettivi aziendali. I rapporti ed i comportamenti a tutti i livelli aziendali devono essere improntati a principi di onestà, riservatezza, diligenza e reciproco rispetto.

Per le Società del **Gruppo** quali componenti attive e responsabili delle comunità in cui operano sono impegnate a rispettare e far rispettare al proprio interno le leggi vigenti negli Stati in cui svolgono la propria attività e i principi etici di comune accettazione, secondo gli standard internazionali, nella conduzione degli affari: correttezza, imparzialità, lealtà e trasparenza.

Sistema di gestione della qualità

Mashfrog Group S.r.l. risulta certificata dall'ente CSQ IMQ per il sistema qualità ISO9001:2015 "Progettazione e sviluppo software, soluzioni multicanale e multimediali. Erogazione dei servizi di consulenza specialistica in ambito ICT".



Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato definito con l'obiettivo di integrarlo progressivamente in un modello di qualità totale orientato alla completa soddisfazione delle aziende clienti e delle parti interessate e alla strategia di eccellenza del business aziendale.

Mashfrog in coerenza con la Norma UNI EN ISO 9001:2015, ha adottato un approccio per processi per lo sviluppo, l'attuazione ed il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità.

Comitato interno per la sostenibilità

Mashfrog ha costituito nel 2020 un Comitato Interno per la sostenibilità coordinato dal Chief People Organization & Procurement Officer con la mission di definire le linee strategiche dell'azienda e la loro realizzazione in materia di sviluppo sostenibile e di promuovere iniziative di responsabilità sociale.

Composizione del comitato	Ruolo
Giulia Vitetta	Chief People Organization & Procurement Officer
Daniele Luciani	HR Admin & Organization Specialist
Andrea Aiello	Training & Analytics Expert

Le responsabilità del Comitato sono:

- la valutazione dei rischi sociali e ambientali che riguardano l'operatività dell'azienda e la valutazione delle relative performance;
- la definizione e il monitoraggio del programma per la sostenibilità, costituito da obiettivi economici, sociali e ambientali;

- l'implementazione dei codici di condotta e dei principi di comportamento rilevanti dal punto di vista sociale e ambientale definiti dall'azienda e quelli relativi allo standard internazionale di rendicontazione adottato;
- la definizione e il coordinamento delle attività di ascolto, dialogo e coinvolgimento degli stakeholder e la condivisione dei risultati e delle azioni da intraprendere;
- la realizzazione del Bilancio di sostenibilità e la definizione e attuazione di un piano di comunicazione interna ed esterna su tale tematica;
- la raccolta e l'analisi dei dati per il calcolo dell'impronta di carbonio o Carbon Footprint.

Sostenibilità per Mashfrog Group

Il piano Mashfrog per lo sviluppo sostenibile

Crediamo nell'innovazione continua e siamo fermamente convinti che la tecnologia, in particolare le tecnologie digitali, siano uno strumento indispensabile della **sostenibilità**, non solo quella ambientale, ma anche quella sociale ed economica.

Siamo consapevoli, però, che lo sviluppo tecnologico debba muoversi all'interno di un **quadro normativo**, debba essere regolato da **principi etici** e guidato da **obiettivi condivisi** a livello globale. Le Nazioni Unite hanno pubblicato nel 2015 il documento programmatico contenente i **17 Obiettivi dello Sviluppo Sostenibile (SDG)** da raggiungere entro il 2030. Per la prima volta un documento unico integra tutte e 3 le dimensioni della sostenibilità: quella ambientale, quella sociale e quella economica, e fornisce ai governi le direttrici fondamentali per accelerare un cambiamento di rotta non più rimandabile. Il documento sancisce inoltre, e per la prima volta in modo univoco, quanto le tre dimensioni siano interrelate e di quanto l'una non possa prescindere dalle altre due. **Non può esserci crescita economica che non rispetti gli equilibri dell'ambiente e non contribuisca al benessere sociale.**

Cosa facciamo in Mashfrog: il piano per lo sviluppo sostenibile

In Mashfrog Group la corsa agli Obiettivi globali di Sviluppo Sostenibile è diventata parte integrante del piano industriale e nella nostra mission una buona performance non può più prescindere dal rispetto di specifici requisiti ambientali e sociali. Vogliamo essere protagonisti responsabili e consapevoli del cambiamento.

Work-Life Balance e benessere diffuso. Il nostro approccio nella gestione aziendale si basa sui principi del welfare, dell'inclusione e della responsabilità sociale nei confronti di tutti i collaboratori interni. Il loro benessere è al centro dell'attenzione dell'azienda e deve essere garantito anche mediante politiche di inclusione sociale verso categorie da tutelare, sostenendo l'inserimento di giovani lavoratori e favorendo un buon equilibrio tra la vita lavorativa e vita personale.

Il calcolo della Carbon Footprint. La riduzione dell'impatto dell'azienda sull'ambiente è un obiettivo che Mashfrog da tempo integrato nelle politiche aziendali. Cerchiamo di favorire il più possibile le buone pratiche della sostenibilità a livello di comportamenti individuali. Misuriamo e riduciamo i consumi energetici, diminuendo così il peso delle prestazioni sull'ambiente in termini di emissioni di CO2 calcolando la Carbon Footprint. Le sfide per il futuro non potranno più prescindere da questo impegno che coinvolge in misura diversa ogni azienda del Gruppo.

Analisi di materialità

“Materiali” sono quegli aspetti legati alla gestione dell’azienda, che hanno un impatto diretto o indiretto sulla capacità di creare o preservare il valore economico, ambientale e sociale dell’organizzazione stessa, dei suoi stakeholder e della società.

Attraverso l’analisi della materialità, Mashfrog ha individuato gli aspetti maggiormente rilevanti condividendoli in questa seconda edizione del Report con i propri dipendenti. Ciò ha permesso di intraprendere il processo di condivisione della cultura della sostenibilità e della responsabilità sociale d’impresa.

Rilevanza per Mashfrog

Il Comitato interno per la sostenibilità di Mashfrog ha selezionato con accuratezza gli aspetti più significativi da sottoporre all’analisi di materialità, prendendo in considerazione, oltre alle indicazioni contenute nei GRI Standards, la combinazione di fattori culturali e gestionali della propria organizzazione quali: missione, valori, strategie, codice etico e sistema di gestione della qualità.

L’analisi di rilevanza è stata condotta valutando ciascun aspetto in base ai seguenti criteri:

- probabilità e gravità degli impatti economici, sociali e ambientali che ne possono derivare;
- influenza sulla performance complessiva dell’azienda;
- possibilità di trarne un vantaggio competitivo.

Rilevanza per i dipendenti

Il Comitato interno per la sostenibilità di Mashfrog ha inoltre valutato ogni aspetto considerando la sensibilità dei dipendenti ed il settore di appartenenza dell’azienda in cui lavorano.

Rilevanza per gli stakeholder esterni

Il Comitato interno per la sostenibilità di Mashfrog ha valutato ogni aspetto considerando la sensibilità degli stakeholder esterni ed il settore di appartenenza dell’azienda in cui operano.

Aspetti ambientali

Efficienza energetica e fonti rinnovabili: attenzione ai consumi energetici e sensibilità nell’utilizzo di fonti rinnovabili

Lotta al cambiamento climatico: attenzione agli aspetti impattanti sul clima

Mobilità sostenibile: progressivo rinnovo del parco auto, promozione del car sharing e dell’utilizzo dei mezzi pubblici

Soluzioni ICT green: progetti innovativi che aiutano a ridurre gli impatti ambientali di aziende, municipalità e società in generale

Emissioni in atmosfera (di gas serra e nocivi): emissioni di gas serra legate principalmente ai consumi energetici

Aspetti sociali

Pari opportunità e diversità: parità dei livelli retributivi di donne e uomini e inclusione sociale

Benessere dei dipendenti: salute e sicurezza, stress lavoro correlato, smart working, congedi parentali, equilibrio tra lavoro e vita privata

Formazione e sviluppo: valutazione delle competenze, attività di formazione e sviluppo delle carriere

Welfare aziendale: assicurazioni, polizze, flexible benefits, convenzioni

Coinvolgimento degli stakeholder: capacità di comprendere le aspettative dei propri stakeholder per poterle soddisfare

Gestione etica della supply chain: selezione e gestione dei fornitori non solo in funzione della qualità del servizio ma anche del rispetto dei codici di condotta etici dell'azienda

Salute e sicurezza sul lavoro: garantire a tutti i dipendenti luoghi di lavoro sicuri e prevenzione contro le malattie professionali

Tutela dei diritti umani in azienda: rispetto dei diritti umani e la promozione del benessere dei dipendenti

Aspetti economici e di governance

Innovazione: capacità di offrire soluzioni e servizi personalizzati e innovativi per distinguersi della concorrenza

Qualità dei servizi: modello di qualità totale orientato alla completa soddisfazione delle aziende clienti

Anticorruzione: sistema di valori, principi e norme di comportamento condivise contro ogni forma di corruzione

Sicurezza delle informazioni e tutela della privacy: riguardante le informazioni di proprietà del cliente, alle quali l'azienda accede per la gestione delle commesse a progetto e l'erogazione dei servizi

Creazione e distribuzione del valore economico: capacità dell'azienda di creare e distribuire valore per i propri stakeholder: clienti, azionisti, finanziatori, dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione e collettività

Governance della sostenibilità: costituzione di un Comitato della sostenibilità con delega da parte del CdA per la gestione degli aspetti sociali e ambientali

La matrice di materialità

Unendo le analisi si è ottenuto il seguente risultato.



In generale, tutti gli aspetti sono stati valutati con rilevanza alta o medio alta. **Rilevanza per gli stakeholder interni** considerata alta.

Ciò conferma che l'impegno di Mashfrog nella loro gestione è in sintonia con le aspettative dei propri stakeholder interni ed esterni.

Valutazione degli impatti

A seguito dell'analisi di materialità sono stati definiti 11 temi considerati rilevanti per gli stakeholder e per MASHFROG su cui è stata fatta una valutazione degli impatti.

Di seguito sono riportati i temi di sostenibilità (in ordine di rilevanza) e sono descritti i principali impatti, positivi e negativi che MASHFROG può generare sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Si tratta, nello specifico, di impatti potenziali, ovvero che fanno riferimento alla probabilità che si verifichino determinati accadimenti.

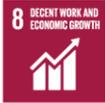
Gli impatti positivi sono quelli che MASHFROG, attraverso buone prassi gestionali, è in grado di apportare benefici all'economia, all'ambiente e alle persone.

Per la valutazione degli impatti negativi si è fatto riferimento sia ai rischi inerenti, ossia prima della loro mitigazione, sia a quelli residui, successivi alle azioni di mitigazione.

Le buone prassi adottate da MASHFROG permettono la riduzione dei rischi di generare possibili impatti negativi.

Nella tabella i temi sono indicati in ordine di rilevanza e sono riportate alcune buone prassi utilizzate per mitigare i rischi.





Qualità dei servizi

IMPATTO POSITIVO

Sviluppo delle quote di mercato | Piano industriale e relativi investimenti per la qualità del servizio | Fidelizzazione clienti e ampliamento portafoglio clienti.

IMPATTO NEGATIVO

Perdita clienti | Riduzione dei livelli di soddisfazione dei clienti | Mancata o scorretta gestione delle relazioni con i clienti | Perdita certificazione 9001 e conseguente impossibilità di partecipare a gare.

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO



Tutela dei diritti umani in azienda

IMPATTO POSITIVO

Definizione codice etico | Istituzione di un comitato interno per la tutela dei diritti umani.

IMPATTO NEGATIVO

Violazione dei criteri di condotta del Codice Etico e delle normative vigenti da parte dei dipendenti | Azioni discriminatorie verso clienti e dipendenti | Impatti operativi, operativi, economici e reputazionali negativi derivanti dalla violazione dei diritti umani.

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO



Innovazione

IMPATTO POSITIVO

Maggior efficienza produttiva | Sostenibilità economica | Nuove figure professionali.

IMPATTO NEGATIVO

Errori tecnologici (rottura impianti, incidenti) | Errore umano (mancato rispetto regole, frodi) | Errori di processo e di procedure (malfunzionamento procedure, mancati controlli).

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO



Pari opportunità e diversità

IMPATTO POSITIVO

Sensibilizzazione interna ed esterna soprattutto in fase di scouting e selezione.

IMPATTO NEGATIVO

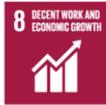
Politici/comportamenti collettivi/individuali che tengono conto dei valori della diversità e dell'inclusione | Comportamenti e attività di comunicazione interna ed esterna percepite come discriminatorie.

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO





Salute e sicurezza sul lavoro

IMPATTO POSITIVO

Servizio prevenzione e protezione | Piani di gestione delle emergenze | Piani di sorveglianza sanitaria | Coperture assicurative | Sistema di Gestione Certificato 45001 (valutazione rischi, misure di contenimento o verifiche di terza parte).

IMPATTO NEGATIVO

Infortuni e malattie professionali di dipendenti | Responsabilità civile e/o penale delle figure previste dal D.Lgs 81/08 | Inosservanza delle norme in materia di salute e sicurezza.

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO



Sicurezza delle informazioni e tutela della privacy

IMPATTO POSITIVO

Creazione di nuove figure professionali all'interno dell'azienda | Creazione di nuove unità organizzative dedicate.

IMPATTO NEGATIVO

Rischio informatico | Continuità operativa in caso di emergenze, blocchi o malfunzionamenti | Data Breach.

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO



Governance della sostenibilità

IMPATTO POSITIVO

Miglioramento a livello organizzativo delle tematiche legate alla sostenibilità (ambientale, economica e sociale).

IMPATTO NEGATIVO

Scarsa considerazione dei temi di sostenibilità da parte del management e degli organi di governo aziendali | Impossibilità di partecipare a bandi di gara.

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO



Benessere dei dipendenti

IMPATTO POSITIVO

Miglioramento del clima interno | Miglioramento della produttività.

IMPATTO NEGATIVO

Scarsa attenzione al benessere dei dipendenti | Scarso equilibrio tra lavoro e vita privata | Perdita di talenti | Perdita di competenze chiave/inadeguatezza dei profili professionali.

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO





Welfare Aziendale

IMPATTO POSITIVO

Fidelizzazione del personale | Attrazione di nuove risorse | Favorire l'equilibrio tra la sfera professionale e quella privata.

IMPATTO NEGATIVO

Potenziale perdita di risorse | Scarsa attenzione nella definizione di un budget dedicato per il welfare aziendale.

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO



Formazione e sviluppo

IMPATTO POSITIVO

Sviluppo nuove competenze e attrazione di possibili nuovi candidati.

IMPATTO NEGATIVO

Potenziale perdita delle risorse e relativo know how | Generazione di un clima di sfiducia in azienda | Mancanza di collaborazione tra azienda e dipendente e basso engagement verso il personale.

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO



Mobilità sostenibile

IMPATTO POSITIVO

Rinnovamento del parco auto aziendale fornendo in dotazione solo auto full hybrid o elettriche | Sensibilizzazione dei livelli di governi locali per il potenziamento dei mezzi pubblici e di strumenti di mobilità alternativa.

IMPATTO NEGATIVO

Aumento delle emissioni di CO2 | Scarsa attenzione da parte del management e sensibilizzazione verso gli stakeholder.

RISCHIO INERENTE



RISCHIO RESIDUO



Mashfrog e i Sustainable Development Goals dell'ONU

Il 25 settembre 2015, le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals – SDGs nell'acronimo inglese), articolati in 169 Target da raggiungere entro il 2030.

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, con l'obiettivo di guidare il mondo sulla strada da percorrere nell'arco dei prossimi anni. Gli Obiettivi rappresentano target comuni su un insieme di questioni fondamentali per un nuovo modello di sviluppo.

THE GLOBAL GOALS

For Sustainable Development



Il Gruppo Mashfrog, coerentemente con la visione espressa dall'Agenda 2030, ritiene cruciale il proprio impegno nel dare un contributo concreto allo sviluppo sostenibile delle imprese e dell'economia.

OBIETTIVI

STATUS ATTUALE

TARGET

Qualità dei servizi

Valorizzazione di alcune linee di offerta, quali l'Artificial Intelligence, la Cyber Security, il Content Management, BI e la Customer Digital Solutions Unit, che segue gli investimenti effettuati negli ultimi 12 mesi.

20 mln
2023



100% fatturato rispetto al 2023
2026

SDGS 8 - Lavoro dignitoso e crescita economica

Innovazione

Le iniziative che sorgeranno nell'area dell'innovazione saranno guidate dall'impegno a integrare i principi ESG in tutte le fasi dello sviluppo industriale, promuovendo soluzioni sostenibili che riducono l'impatto ambientale, migliorano il benessere sociale e garantiscono una governance etica e trasparente. Tra le iniziative possiamo considerare l'ideazione di nuovi prodotti, la realizzazione di progetti in risposta a bandi che agevolano le attività di ricerca e sviluppo e lo sviluppo di competenze altamente qualificate ed in grado di imprimere un vantaggio competitivo significativo.

4,5% spese in attività di ricerca e sviluppo
2023



+10% annuo delle spese connesse ad attività in ambito R&D e capitalizzate
2030

SDGS 9 - Imprese innovazione e infrastrutture

Pari opportunità e diversità

1. Mantenimento certificazione UNIPDR 125

Certificati UNIPDR 125
2023



Conferma UNIPDR 125
2026

2. Ottenimento certificazione ISO 30145 diversity & Inclusion

NEW
2023



ISO 30145
2026

SDGS 5 - Uguaglianza di genere

Salute e sicurezza sul lavoro

1. Mantenere per i prossimi anni un'incidenza degli infortuni e malattie professionali pari a quella odierna (0,00)

Indice infortuni e malattie professionali 0,00
2023



Indice infortuni a 0,00 / Ottenimento certif. ISO 45001
2026

2. Ottenimento certificazione ISO 45001

NEW
2023



ISO 45001
2026

SDGS 3 - Salute e benessere

Sicurezza delle informazioni e tutela privacy

Mantenere elevati standard di sicurezza delle informazioni e dei dati recependo le indicazioni a livello legislativo e ISO e integrando i processi aziendali coinvolti con interventi di miglioramento e adeguamento, ampliando le capacità operative degli strumenti di intelligence e migliorando la strumentazione di analisi interna mediante strumenti e software ad hoc.

Zero denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti.
Nell'ultimo anno



Mantenere pari a zero la violazione perdite di dati dei clienti
2026

Zero fughe, furti o perdite di dati dei clienti rilevate.
2023

SDGS 9 - Imprese innovazione e infrastrutture

Governance e sostenibilità

Raggiungere la gestione sostenibile e l'utilizzo efficiente delle risorse umane, tecnologiche ed ambientali.

NEW
2023



Adozione del Code of Conduct on Green Data Center / Inserimento di "criteri green" nelle procedure di acquisto necessarie a ridurre gli impatti ambientali
2026

SDGS 17 - partnership per gli obiettivi

OBIETTIVI

STATUS ATTUALE

TARGET

Benessere dei dipendenti

1. Investimenti in iniziative a supporto del worklife balance, per la genitorialità e diversità;

Bonus genitori
pari a 1000,00 €
2023



Aumento del 30% dei bonus a sostegno della genitorialità
rispetto al valore del 2023
2026

2. Supporto del worklife balance attraverso l'incentivazione dello smartworking

75% di hh lavorate in SW
2023



80% delle ore lavorate in SW rispetto alle ore totali
2026

SDGS 3 - Salute e benessere

Welfare aziendale

Investimenti per lo sviluppo e il miglioramento dei servizi di welfare aziendale con ampliamento del credito e del catalogo disponibile.

1000,00 € di credito welfare
2023



Innalzare di almeno il 50% rispetto al valore del 2023 la soglia del credito welfare, con ampliamento catalogo
2030

SDGS 8 - Lavoro dignitoso e crescita economica

Formazione e sviluppo

Consolidamento della posizione dell'Organizzazione e del suo contributo allo sviluppo delle nuove tecnologie. Elaborazione di un piano di gestione e sviluppo delle competenze rivolto a tutte le categorie di dipendenti.

37008 hh di formazione erogata
2023



Aumentare del 30% il monte erogato in formazione rispetto al 2023
comprendendo formazione specialistica in ambito security e su tematiche ESG
2026

SDGS 9 - Imprese innovazione e infrastrutture

Mobilità sostenibile

Conversione del parco auto aziendale in auto ibride ed elettriche.

Auto ibride rispetto al totale pari al 12%
2023



100% di auto ibrid ed elettriche
2030

SDGS 13 - Lotta contro i cambiamenti climatici

Tutela dei diritti umani

1. Sensibilizzazione a tutti i livelli sulle iniziative a tutela dei diritti umani ed ai riferimenti normativi ed etici esistenti.

In progress
2023



Codice etico con focus sulle tematiche diversity & Inclusion
2026

2. Garantire l'anonimato e l'analisi di condotte illecite o situazioni di rischio e pericolo tali da poter arrecare danni a terzi, derivanti da segnalazioni dei dipendenti.

Istituzione del canale di whistleblowing
2023



0 segnalazioni tramite il canale di whistleblowing
2026

SDGS 16 - Pace, giustizia ed istituzioni solide

Stakeholder Engagement

Sebbene la definizione di tema materiale sia stata rivista per concentrarsi su quella di impatto, l'engagement degli stakeholder rilevanti continua a far parte del processo di identificazione e valutazione delle priorità aziendali.

L'ascolto dei nostri portatori d'interesse è finalizzato a raccogliere i loro punti di vista, le istanze e le aspettative, e ci permette di avere un quadro del contesto in cui operiamo e di elaborare strategie di sviluppo condivise, sostenibili ed efficaci. Il nostro stakeholder engagement si articola in due fasi:

Identificazione degli stakeholder rilevanti

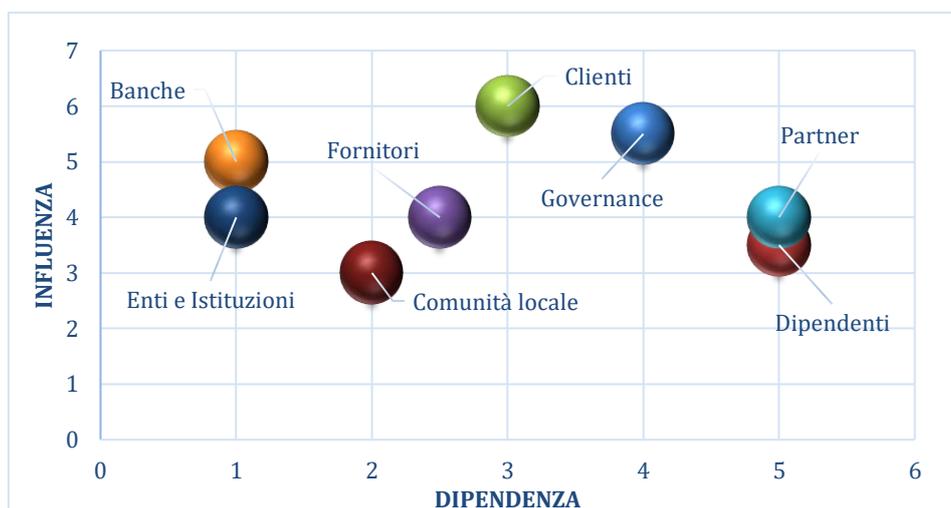
Nella prima fase selezioniamo quali stakeholder sono maggiormente rilevanti, cioè hanno interessi che sono o potrebbero essere influenzati dalle attività della nostra organizzazione.

Attraverso il contributo del management abbiamo individuato 8 tipologie di stakeholder rilevanti:

- Governance
- Dipendenti
- Clienti
- Fornitori
- Partner
- Banche
- Istituzioni/Enti pubblici/Enti di controllo
- Comunità locale

Analizzati dettagliatamente nel capitolo successivo.

Per una corretta interpretazione delle esigenze dei portatori d'interesse in rapporto all'azienda, ad ogni categoria è stato assegnato un peso sulla base dell'analisi di influenza e dipendenza sottoposta alla Direzione e riportata di seguito.



Definizione delle modalità di coinvolgimento e realizzazione dell'engagement

Nella seconda fase dello stakeholder engagement definiamo quali modalità di coinvolgimento adottare per le categorie di stakeholder rilevanti.

Per l'anno di rendicontazione 2023 abbiamo coinvolto i nostri portatori d'interesse attraverso:

- **Engagement indiretto**, con un'analisi di fonti documentali funzionali a ricostruire le opinioni e le istanze degli stakeholder in merito ai temi prioritari dell'azienda. Questa modalità ha riguardato le categorie Banche, Comunità locale, Partner, Clienti, Fornitori e Enti.
- **Engagement diretto**, tramite somministrazione di un questionario di materialità che ha indagato la rilevanza dei nostri temi materiali in termini di impatti connessi. Questa modalità ha riguardato Governance e Dipendenti.

Gli stakeholder di Mashfrog

La responsabilità sociale di Mashfrog si traduce quotidianamente nell'attenzione e nella cura delle relazioni con i propri stakeholder. La capacità di comprenderne bisogni e aspettative nasce dall'aver definito e attuato politiche di dialogo e coinvolgimento nei loro confronti. Le responsabilità assunte verso i diversi stakeholder sono coerenti con gli obiettivi di Mashfrog, che individua nella ricerca e nell'innovazione una condizione prioritaria di crescita e successo.

Mashfrog crede in una crescita globale sostenibile nel comune interesse di tutti gli stakeholder, attuali e futuri. Le scelte di investimento e di business sono pertanto informate al rispetto dell'ambiente e della salute pubblica.

Governance

La Corporate Governance di Mashfrog Group si fonda su un sistema di controllo e prevenzione rappresentato dal Codice Etico.

I soci lavorano a fianco del management per condurre lo sviluppo del Gruppo verso il costante miglioramento, contribuendo al raggiungimento dei risultati di business e creando valore sostenibile nel lungo periodo per tutti gli stakeholder della società, in primis dipendenti e clienti.

Il sistema di Corporate Governance di Mashfrog Group si fonda sui valori di etica, trasparenza e responsabilità, declinati nella gestione della Società. Valori condivisi all'interno del gruppo e delineati nel Codice Etico di cui la Società si è dotata come strumento guida per garantire il rispetto dei principi in tutte le società del Gruppo, nei comportamenti e nei rapporti con tutti gli stakeholder, dipendenti, clienti, partner, fornitori. Nel corso del 2023 è stata ampliata la composizione del board, che include tutta la prima linea manageriale della Società al fine di affiancare la proprietà nella definizione delle decisioni strategiche.

Dipendenti

Mashfrog riconosce la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca.

La gestione dei rapporti di lavoro è orientata a garantire pari opportunità e a favorire la crescita professionale di ciascuno.

Mashfrog garantisce che i rapporti tra i dipendenti si svolgano nel rispetto dei diritti e della libertà di ciascuno, nonché dei principi fondamentali che affermano pari dignità sociale senza discriminazioni dovute a nazionalità, lingua, sesso, razza, religione, salute, idee politiche e sindacali.

Clienti

Il Gruppo Mashfrog fonda l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione alla clientela e sulla disponibilità a soddisfarne le richieste. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze della clientela uniformando i propri comportamenti a correttezza, trasparenza, cortesia e collaborazione.

Fornitori

La scelta dei fornitori ed i rapporti conseguenti sono improntati al rispetto dei criteri di correttezza, imparzialità, lealtà, economicità, trasparenza, evitando qualsiasi rapporto che possa comportare vantaggi personali o conflitti di interesse.

Partner

Mashfrog Group lavora a stretto contatto con i business partner, con cui realizza partnership ed intese e di importanza strategica per lo sviluppo del business. I principali accordi sottoscritti durante l'anno, hanno riguardato la realizzazione di nuovi progetti, ricerche e studi di fattibilità nell'ambito dei nuovi business per l'innovazione tecnologica e l'industria 4.0.

Banche

Le relazioni con le banche e le agenzie di rating creditizio sono improntate al dialogo e alla costruzione di un rapporto di reciproca fiducia.

L'azienda si è dotata, infatti, di un adeguato assetto organizzativo, amministrativo e contabile, che valorizza la relazione di fiducia con le banche e le agenzie di rating creditizio utilizzate.

Enti e istituzioni

La relazione con le Istituzioni investe sia la dimensione economica (versamenti di imposte e tasse) sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali, enti di ricerca, scuole ed università, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.), in coerenza con la normativa vigente e con il Codice Etico del Gruppo.

Comunità

Le Società del Gruppo intendono contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità nelle quali si trovano a operare attraverso l'erogazione di servizi efficienti e tecnologicamente avanzati.

Nella consapevolezza della rilevanza del servizio erogato e delle conseguenti responsabilità verso la collettività, le Società del Gruppo mantengono con le pubbliche Autorità locali, nazionali e sovranazionali relazioni ispirate alla piena e fattiva collaborazione e alla trasparenza, nel rispetto delle reciproche autonomie, degli obiettivi economici e dei valori contenuti in questo Codice.

Le Società del Gruppo considerano con favore e, se del caso, forniscono sostegno a iniziative sociali, culturali ed educative orientate alla promozione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita.

Attività di comunicazione verso gli stakeholder²

Mashfrog è consapevole dell'importanza che un'informazione corretta sulle proprie attività riveste per il mercato, gli investitori, la comunità e tutti i propri stakeholder.

² I dati sull'attività di comunicazione si riferiscono al periodo gennaio – dicembre 2023

Le attività di **Corporate Communication** sono riconducibili ad un ufficio «preposto alla disseminazione delle informazioni» agli stakeholder, all'esecuzione della corporate strategy e allo sviluppo di messaggi rivolti all'interno ed all'esterno dell'organizzazione.

La comunicazione avviene attraverso:

- WEBSITE
- SOCIAL MEDIA
- DIGITAL PR
- NEWSLETTER, DEM E SURVEY
- INTRANET
- EVENTS

Website

Nella sezione Insight, sono state prodotte:

+35

News

+5

Stories

+110K

Visualizzazioni

Social Media

L'attività di Social Media Management è l'insieme di **strategie di marketing e comunicazione** digitale applicate ai canali media online, attraverso le quali Mashfrog promuove la propria immagine e intercetta la customer audience al fine di generare visibilità e creare interazioni.

Nel 2023 sono stati utilizzati i canali **LinkedIn, Facebook, Instagram, Twitter e YouTube**, con i seguenti risultati:

+350

Post

+25k

Followers

5

Canali

+1 mln

TOT impressions

Digital PR

Nel corso del 2023, il team di comunicazione ha dato visibilità ai principali progetti realizzati dall'azienda, attraverso le seguenti attività di Digital PR:

+20

Press release

+3

Media online

Newsletter, Dem e Survey

L'attività di **email marketing** è funzionale a diffondere la conoscenza dell'azienda, promuovere le sue iniziative e raccontare soluzioni e prodotti adottate dai suoi professionisti.

Nel 2023 il team di comunicazione ha prodotto le seguenti performance:

12

NL Corporate ITA

12

NL Corporate ENG

12

NL HR

5

Survey

Intranet

La intranet aziendale è uno strumento indispensabile per tenere aggiornata la popolazione aziendale su iniziative e attività aziendali. A tal scopo viene periodicamente aggiornata con **news interne, documenti e presentazioni aziendali**.

2

Lingue

+50

News

7

Sezioni

+80

Documenti condivisi

Events

Nel corso del 2023 sono state realizzate una serie di iniziative rivolte alla community aziendale, per incentivare il senso di appartenenza e condividere vision e mission del Gruppo.

2

Eventi aziendali

1

Retreat Manageriale

+10

Team Building

Social & Environmental Mashfrog Business Case 2023

Comunicazione esterna

Rifiuti, acqua ed energia: integrazione digitale a misura di consumatore

Per Mashfrog Group, il settore dei **servizi pubblici ambientali** è diventato un territorio di competenza sempre più solida e strutturata nel quale confluisce molto del suo expertise digitale, messo a disposizione di aziende pubbliche e private in diverse regioni d'Italia. I casi di **Alia Servizi Ambientali** e di **Acquedotto Pugliese** lo dimostrano.

Per Alia Servizi Ambientali, la prima multi-utility toscana che opera nei settori di ambiente, ciclo idrico integrato ed energia, Mashfrog Group ha vinto una gara insieme a Lutech per la manutenzione delle **soluzioni SAP waste e SAP ERP S/4HANA**, alle quali si aggiunge l'innovativa **SAP GEF** (Geographic Enablement Framework) che permette di integrare il software ERP con la cartografia per la dislocazione dei punti di raccolta. Ma per l'azienda toscana abbiamo anche sviluppato la **app per i consumatori** che oltre a permettere di gestire i rifiuti privati in modo "digitale", supporta anche la consegna di quelli particolari, le richieste di assistenza, le fatture e i pagamenti oltre alle documentazioni correlate.

È firmata Mashfrog anche la **trasformazione digitale** di [Acquedotto Pugliese](#) (AQP), una tra le maggiori realtà del servizio idrico integrato in Italia: dall'integrazione di applicativi e creazione di nuove processi (con la piattaforma **Mulesoft di Salesforce**), sino alla realizzazione di servizi digitali che supportano AQP nell'analisi puntuale ed innovativa per la trasformazione del suo parco tecnologico applicativo. Contestualmente abbiamo creato **FontaninAPP**, app mobile rivolta ai cittadini pugliesi e non solo, in cui gli utenti sono chiamati a collaborare con AQP a mappare le fontanine storiche presenti nei vari comuni, rendendo accessibili a tutti - turisti compresi - i servizi di AQP.

Parità di Genere in mashfrog: linee guida e risultati raggiunti

Mashfrog Group è stata la prima azienda nel settore ICT ad aver ottenuto la **Certificazione sulla Parità di Genere** in Italia nel corso del 2022 ed ha confermato questo risultato per il 2023 con un punteggio complessivo di 89,00. Questo risultato è stato possibile grazie all'impegno del Management e dei nostri Team HR e Comunicazione, che negli ultimi anni hanno portato avanti **iniziative e politiche sempre più inclusive** e rispettose delle diversità di genere, spinti dalla volontà di incentivare lo sviluppo di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e la valorizzazione della diversità.

Per proseguire il percorso di questa certificazione, abbiamo implementato e aggiornato un **sistema di gestione complesso**, finalizzato a rispondere in maniera ottimale a tutti i KPI richiesti da **DNV**, l'ente certificatore che ha analizzato e valutato il nostro lavoro.

Consideriamo la Certificazione come un **punto di partenza** e non di arrivo: il **Comitato DE&I** del Gruppo e tutta Mashfrog, infatti, si impegneranno sempre di più in futuro per portare avanti **formazione ed iniziative** nuove su queste tematiche, così da rendere la nostra azienda sempre più inclusiva e al passo con i tempi. Il percorso intrapreso mira ad evolvere le modalità di presidio delle tematiche legate alla diversità, passando da un approccio orientato alla tutela ed integrazione di tali principi ad a una strategia proattiva per il **superamento di ogni stereotipo culturale** e per l'identificazione e la risoluzione dei fattori che ostacolano l'inclusione lavorativa delle persone. Nel corso del 2023 abbiamo consolidato ed avviato nuove iniziative interne volte a favorire la parità di genere, tra cui:

Post social "Lotta al cambiamento climatico"

In occasione del rinnovo delle **Certificazioni ISO 14001 e ISO 14064** Mashfrog ha pubblicato un post per rinnovare il proprio impegno alla lotta al cambiamento climatico, attraverso una maggiore sostenibilità ambientale, riducendo al minimo gli sprechi, aumentando l'efficienza energetica e promuovendo una maggiore cultura su questi temi aziendali.



Comunicazione interna

Il decalogo dell'ufficio sostenibile

Negli ultimi anni Mashfrog Group ha avviato una serie di progetti per raccogliere la sfida del cambiamento climatico e rendere tangibili i risultati che si possono raggiungere in termini di sostenibilità ambientale. Siamo consapevoli però che la sostenibilità passa anche attraverso i **piccoli gesti quotidiani** che ciascuno di noi compie ogni giorno. Ecco perché abbiamo rinnovato il Decalogo dell'ufficio sostenibile, un documento condiviso sulla intranet con tutti i dipendenti con le **10 regole d'oro** da rispettare in ufficio per **ridurre l'impatto ambientale** delle nostre attività di ogni giorno. Il Decalogo è scaricabile [a questo link >>](#)

Partnership con Unobravo

Da marzo 2023 è attiva una nuova partnership con Unobravo, il servizio di psicologia online più grande d'Italia. Con questa iniziativa, Mashfrog conferma la **centralità del benessere dei dipendenti**, fuori e dentro l'azienda, per accompagnarli verso nuove, preziose consapevolezza e supportarli nel raggiungimento del loro pieno potenziale. Per farlo, l'azienda ha scelto di affidarsi all'esperienza di Unobravo, un servizio di psicologia online affidabile, competente ed empatico nella vita delle persone, per aiutarle nel raggiungimento del **benessere psicologico** e supportarle nella propria **crescita personale**. Grazie a un innovativo sistema di matching, attraverso la compilazione di un semplice questionario gratuito, il paziente viene associato al terapeuta Unobravo più adatto per esigenze, affinità caratteriali e preferenze.

Progetto DE&I

Anche nel 2023 Mashfrog ha portato avanti il **Progetto DE&I – Diversity, Equity & Inclusion in Mashfrog Group**, una serie di iniziative aziendali volte a rafforzare **il nostro impegno ad integrare le Diversità in ogni attività**, affinché ciascun dipendente sia trattato in modo equo e rispettoso, indipendentemente da religione, razza, etnia, lingua, genere, orientamento, sessuale, disabilità, età o qualsiasi altro potenziale fattore differenziante.

Nello specifico, nel corso dell'anno sono stati realizzati **tre webinar** rivolti a tutti i dipendenti:

- **“Donne e lavoro: Pari(tà) o Dispari(tà)?”** per sensibilizzare tutti i dipendenti sul tema della **parità di genere in azienda**, in riferimento soprattutto alla sempre più alta presenza delle donne nel settore ICT e allo sfondamento del **"soffitto di vetro"**;
- **"Neogenitori: mamme e papà in mashfrog"** per spiegare ai dipendenti le iniziative proposte dall'azienda per sostenere la genitorialità e garantire un efficace equilibrio tra lavoro vita privata, anche in presenza di figli.
- **“Mashfrog meets Cultures”** per raccontare le modalità attraverso cui Mashfrog va incontro alle differenti esigenze culturali di un'azienda dal respiro internazionale.
- Nel 2023 è stata avviata una partnership con VALORE D, un importante ente italiano che da anni opera con successo per promuovere equilibrio di genere ed inclusività nelle organizzazioni aziendali;
- Nel 2023 è stata avviata una partnership con Fondazione Libellula, un'importante associazione italiana che da anni opera con successo per promuovere soprattutto all'interno di imprese una cultura orientata contro la violenza e la discriminazione di genere.

Sostenibilità ambientale

Mashfrog percepisce l'evoluzione del contesto ambientale e sente l'urgenza di fare qualcosa per la sua salvaguardia anche con piccoli gesti quotidiani. Si impegna a misurare e ridurre i propri consumi energetici favorendo l'utilizzo delle fonti rinnovabili, diminuendo in tal modo il peso delle proprie attività sull'ambiente anche in termini di emissioni di anidride carbonica.

A tal proposito Mashfrog Group ha continuato il percorso di certificazione anche per il 2023 alla **norma ambientale ISO 14064-1** a seguito della quantificazione e rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra associate alla nostra attività, ed ha proseguito un lavoro di aggiornamento del sistema certificato secondo gli standard della **Certificazione ISO 14001** in merito alla corretta gestione ambientale.

Si tratta di attività consolidate per le quali, come organizzazione, ci imponiamo ogni anno di lavorare con l'obiettivo di migliorare i processi ambientali e gestionali ed integrare nella nostra strategia aziendale un miglior approccio alla sostenibilità ambientale favorendo e sviluppando gli impatti ambientali del nostro lavoro.

Mashfrog e l'ambiente

Il Gruppo Mashfrog ha definito delle **linee di indirizzo per la gestione ambientale**, appropriate alla natura delle attività che svolge, partendo dall'identificazione e dall'analisi degli aspetti maggiormente significativi.

L'azienda, oltre al rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in materia, si è posta i seguenti obiettivi:

- adottare le misure necessarie per controllare, e quanto più possibile ridurre, i propri consumi energetici con azioni di efficientamento;
- utilizzare energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili;
- monitorare, e quanto più possibile ridurre, le emissioni dirette ed indirette di gas serra;
- ridurre le trasferte di lavoro favorendo l'utilizzo delle video conference;
- diminuire il consumo della carta e della plastica;
- sensibilizzare i propri dipendenti sugli impatti ambientali e sul raggiungimento degli obiettivi definiti attraverso azioni informative e formative.
- Ridurre i veicoli della flotta aziendale diesel o benzina, favorendo, invece, modelli ibridi e/o elettrici.

Performance ambientali

Al fine di migliorare la consapevolezza delle proprie performance ambientali, a Maggio 2024 Mashfrog Group ha rendicontato le proprie fonti emissive relative al 2023 in accordo allo standard ISO 14064-1:2019. Lo studio di Carbon Footprint è stato sottoposto alla validazione da parte di un ente esterno accreditato.

Consumi energetici

I consumi energetici derivano dall'energia elettrica per l'illuminazione e il funzionamento dei macchinari di ufficio e l'energia consumata per gli impianti di climatizzazione caldo e freddo.

Consumi energetici totali	2023
Energia elettrica (KWh)	85.743
Indice di intensità energetica (MWh per dip)	0,28

Dal 2021, Mashfrog Group ha iniziato a rendicontare i propri consumi energetici per il riscaldamento sulla base dei dati effettivi presenti all'interno delle bollette. Precedentemente, il valore era stimato sulla base dei mq degli uffici.

Dal momento che le differenti modalità di calcolo non garantiscono una elevata confrontabilità del dato, il consumo di energia elettrica relativo al biennio precedente è stato omesso.

La società continuerà ad utilizzare la nuova modalità di raccolta dati per la rendicontazione dei propri consumi energetici relativi ai prossimi anni.

Al fine di diminuire i consumi energetici derivanti dall'energia elettrica per l'illuminazione e la climatizzazione, Mashfrog ha terminato la contrattazione (con conseguente firma del contratto di locazione) di un nuovo ufficio più moderno ed efficiente energeticamente per la sede di Milano: tale trasferimento è stato completato tra aprile e maggio del 2023.

Mobilità aziendale

Il Gruppo Mashfrog ha effettuato un'analisi della mobilità aziendale partendo dalla rilevazione dei mezzi di trasporto utilizzati dai propri dipendenti nello svolgimento dell'attività lavorativa e tracciandone i chilometri percorsi.

Mezzi di trasporto (in Km percorsi)	2021	2022	2023
Voli aerei internazionali	219.780	333.379	219.532
Voli aerei nazionali	4.580	31.120	45.369
Treni	60.021	178.125	105.496
Auto di proprietà	197.019	314.859	423.201
Auto non di proprietà	21.863	33.185	36.343

Dall'analisi delle distanze percorse con i vari mezzi di trasporto si può apprezzare come nell'anno 2023, rispetto all'anno 2022, sia generalmente aumentato il numero di chilometri percorsi.

Consumo di materie prime

La principale materia prima utilizzata dal Gruppo Mashfrog è la carta, acquistata in risme per alimentare le stampanti.

Consumo di materie prime (Kg)	2021	2022	2023
Consumo di carta	119	0	0

La carta per stampe e fotocopie è stata considerata come materia prima utilizzata da Mashfrog.

Durante l'anno 2023, il consumo di carta è pari a 0, poiché è stata utilizzata la quantità rimasta residua dal 2022.

Ad ogni modo, considerando il triennio 2021-2023, si riscontra una netta riduzione del consumo di carta utilizzata da Mashfrog Group.

Infatti, già precedentemente all'avvento della pandemia, Mashfrog aveva iniziato a ridurre, nel tempo, il consumo di carta (per alcune società del Gruppo il consumo è stato azzerato) e ad utilizzare carta 100% riciclata, anche al fine di ridurre le emissioni indirette di gas serra.

Lotta al cambiamento climatico

Mashfrog rendiconta le emissioni dirette ed indirette dei gas a effetto serra (GHG) secondo quanto previsto dal Protocollo sui GHG sviluppato dal World Resource Institute (WRI) e dal World Business Council on Sustainable Development (WBCSD). In linea con il Protocollo sui GHG e con la ISO 14064, le emissioni sono state classificate secondo "Scope".

Nella contabilizzazione si è tenuto conto del potenziale di riscaldamento globale (Global Warming Potential - GWP) specifico di ogni gas serra, che ne esprime il contributo relativamente all'effetto della CO₂, il cui potenziale di riferimento, per convenzione, è pari a 1. Le emissioni sono quindi misurate in tonnellate di CO₂ equivalente (tCO₂e), così da poter sommare tutti i contributi di ciascun gas.

Scope 1: emissioni di gas a effetto serra dirette

Fanno parte di questa categoria le emissioni generate dalle seguenti fonti:

- generazione di energia elettrica, di riscaldamento, di raffreddamento e di vapore; queste emissioni sono prodotte da processi di combustione in impianti stazionari, come caldaie, forni e turbine, nonché da altri sistemi di combustione come le torce;
- processi fisici o chimici; queste emissioni sono sviluppate dalla produzione o dal trattamento di sostanze chimiche e materiali quali cemento, acciaio, alluminio e dal trattamento di rifiuti;
- trasporto di materiali, prodotti, rifiuti, lavoratori e passeggeri; queste emissioni sono prodotte da processi di combustione in impianti mobili posseduti o controllati dall'organizzazione come camion, treni, navi, aeroplani, autobus e auto;
- emissioni fuggitive; si tratta di emissioni non controllate fisicamente ma risultanti dal rilascio intenzionale o accidentale di GHG, quali perdite da giunzioni, tenute e guarnizioni di attrezzature, oppure possono consistere in emissioni di metano, per esempio da miniere di carbone, o emissioni di HFC da impianti di condizionamento dell'aria e di refrigerazione.

Mashfrog è interessata, per l'anno 2023, solamente dal trasporto di lavoratori, che hanno utilizzato automobili aziendali per i loro spostamenti. Le emissioni sono state calcolate tramite misurazioni dirette sulla fonte d'energia consumata (diesel o benzina), con successiva conversione in GHG. I fattori di conversione utilizzati sono stati presi dalla banca dati inglese DEFRA 2023.

Scope 2: emissioni di gas a effetto serra indirette da consumi energetici

Le emissioni di GHG indirette (Scope 2) da consumi energetici includono le emissioni di CO₂ derivanti dalla generazione di energia elettrica, di riscaldamento, di raffreddamento e di vapore, acquistata e consumata dall'organizzazione.

Mashfrog presenta un consumo energetico costituito solamente da energia elettrica, utilizzata per il funzionamento di pc e stampanti nonché per l'illuminazione degli uffici ed il riscaldamento.

Il calcolo del consumo avviene tramite la lettura delle bollette del fornitore di energia elettrica, mentre il fattore di conversione è stato ricavato dalla banca dati italiana ISPRA 2023.

Scope 3: altre emissioni di gas a effetto serra indirette

Fanno parte di questa categoria le emissioni che sono conseguenza delle attività di Mashfrog, ma vengono prodotte da fonti non possedute né controllate dall'organizzazione.

Utilizzando le categorie illustrate nel "GHG Protocol Corporate Value Chain Standard", Mashfrog è interessata dalle seguenti emissioni indirette:

Categorie a monte

1. Beni e servizi acquistati, in cui rientrano la produzione di batterie, server, toner e auto aziendali;
2. Attività correlate all'energia e ai combustibili (non incluse in Scope 1 o Scope 2), di cui fa parte il trasporto dell'energia elettrica acquistata;
3. Trasporti e distribuzione a monte, in cui sono conteggiate le emissioni relative ai trasporti di: beni acquistati, beni movimentati tra le sedi Mashfrog e acqua utilizzata;
4. Rifiuti generati nello svolgimento delle operazioni, quali i rifiuti di carta;
5. Viaggi aziendali e pendolarità dei dipendenti;
6. Attività in leasing a monte, quali il noleggio di PC, smartphone e stampanti;
7. Smartworking;

Categorie a valle

1. Trasporto e distribuzione a valle.

I vari fattori di conversione utilizzati sono stati ricavati dalle banche dati DEFRA 2023, ISPRA 2023 e dal database Ecoinvent versione 3.10.

Emissioni di gas a effetto - GHG (tonnellate di CO ₂ emesse)	2021	2022	2023
Emissioni fuggitive	40,62	133,49	0
Emissioni per trasporto di lavoratori	0,73	38,02	70,38
Totale emissioni di Scope 1	41,35	171,51	70,38
Emissioni da consumo di energia elettrica	20,95	23,52	20,43
Totale emissioni di Scope 2	20,95	23,52	20,43
Emissioni per beni e servizi acquistati	0	0	49,05
Emissioni per attività correlate all'energia e ai combustibili	0	0	2,85
Emissioni per trasporto e distribuzione a monte	22,71	41,06	10,63
Emissioni per rifiuti generati nello svolgimento delle operazioni	0	0	22,34
Emissioni per viaggi aziendali e per pendolarità dei dipendenti	2,72	8,19	66,12
Emissioni per attività il leasing a monte	0	0	15,75
Emissioni per smartworking	0,18	0	40,41
Emissioni per trasporto e distribuzione a valle	0	0	32,20
Totale emissioni di Scope 3	25,61	54,63	239,37
TOTALE	87,91	254,47	330,18

L'intensità delle emissioni di GHG ne esprime la quantità per unità di attività, uscita o qualsiasi altro parametro specifico per l'organizzazione. In combinazione con il valore assoluto delle emissioni di GHG di un'organizzazione, l'intensità delle emissioni di GHG aiuta a contestualizzare l'efficienza dell'organizzazione.

Per rendicontare il rapporto di intensità, Mashfrog ha deciso di utilizzare il numero di dipendenti a tempo pieno, che nel 2023 è stato pari a 300.

Emissioni di gas a effetto - GHG (tonnellate di CO ₂ emesse)	2021	2022	2023
Intensità di emissioni di Scope 1	0,16	0,56	0,23
Intensità di emissioni di Scope 2	0,08	0,09	0,06
Intensità di emissioni di Scope 3	0,11	0,17	0,77
TOTALE	0,35	0,83	1,06

Durante il 2023 si nota un aumento significativo delle emissioni a seguito della completa ripresa delle attività lavorative, confermando la tendenza dell'anno precedente seppur con un rallentamento. In particolare, è rilevante l'aumento legato alle emissioni causate dai viaggi aziendali e dalla pendolarità dei dipendenti, che ammonta a +57,93 ton di CO₂eq.

Inoltre, nel 2023 è aumentato il numero di attività impattanti monitorate da Mashfrog, che ha comportato un aumento della completezza del dato e delle emissioni calcolate. Tale aumento si rispecchia di conseguenza anche nell'intensità delle emissioni, calcolate sulla base del personale appartenente alle sedi italiane di Mashfrog.

Sostenibilità sociale

Mashfrog è da sempre impegnata ad integrare considerazioni di natura etica all'interno della propria visione strategica d'impresa per gestire efficacemente gli aspetti sociali relativi alla propria attività. La sostenibilità sociale è per Mashfrog la capacità di garantire condizioni di benessere nelle quali ogni individuo possa esprimere le proprie potenzialità.

A seguito dei dati relativi al 2023 l'azienda ha mantenuto la **Certificazione Top Employers Italia** e viene inserita tra le società che offrono opportunità e condizioni di lavoro eccellenti ai propri dipendenti, con un overall score dell'87%. Questo riconoscimento premia l'impegno costante del Gruppo per favorire il benessere dei dipendenti, migliorare l'ambiente di lavoro e garantire un buon equilibrio tra vita privata e vita professionale. Welfare aziendale, formazione continua, digitalizzazione del processo di onboarding, monitoraggio costante del wellbeing aziendale, attivazione di una Linea Complaint, attivazione dell'istituto del whistleblowing, valorizzazione delle diversità e della parità di genere, certificazioni di sostenibilità: queste sono solo alcune delle iniziative realizzate e che ci hanno permesso di confermare la nostra presenza tra le 141 aziende Top Employer in Italia e 2046 nel mondo.

Le nostre persone

Il Gruppo Mashfrog agisce nella sua attività aziendale rispettando i diritti fondamentali di ogni individuo, **tutelandone l'integrità** morale e assicurando **eguali opportunità**.

Al suo interno, Mashfrog desidera mantenere un ambiente di lavoro sereno, in cui tutti possano lavorare nel rispetto delle leggi, dei principi e dei valori condivisi; in particolare, la società non tollera alcuna forma di isolamento, sfruttamento o molestia per qualsiasi causa di discriminazione, per motivi personali o di lavoro.

È dunque espressamente vietato ogni tipo di discriminazione basata sulla diversità di razza, lingua, colore, fede e religione, affiliazione politica, nazionalità, etnia, età, sesso e orientamento sessuale, stato coniugale, invalidità e aspetto fisico, condizione economico-sociale; sono vietate altresì concessioni di qualsiasi privilegio legate ai motivi sopra elencati, fatto salvo quanto previsto dalle norme vigenti.

Collaboratori ed operatori aziendali costituiscono un fattore indispensabile per il successo dell'azienda

Per questo motivo, Mashfrog Group tutela e promuove il valore delle risorse umane, onde migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze di ciascuno. Il Gruppo crede che una sana competizione, intesa quale impegno al miglioramento, rappresenti un indispensabile fattore di sviluppo e progresso all'interno di un contesto di gruppi di lavoro. Il riconoscimento dei risultati raggiunti, le potenzialità professionali e le competenze espresse costituiscono momenti centrali dello sviluppo professionale del personale di Mashfrog. La selezione, la formazione, la gestione e lo sviluppo professionale vengono dunque effettuate senza discriminazione alcuna, secondo criteri di merito, di competenza e di professionalità. Perseguendo tali principi e premiando, compatibilmente con la situazione economica aziendale, esclusivamente secondo detti criteri, la società assicura la tutela del principio delle pari opportunità e gestisce su tali basi gli avanzamenti di carriera e quelli retributivi, in un confronto continuo ed equilibrato con il mercato di riferimento, assicurando trasparenza, serietà, correttezza e chiarezza sui metodi di valutazione applicati.

Mashfrog offre, inoltre, al personale adeguati strumenti ed opportunità di crescita professionale. Essa considera l'apprendimento e la formazione un modello di acquisizione permanente, per mezzo del quale è possibile raggiungere conoscenza, comprendere ed interpretare efficacemente il cambiamento, acquisire nuove idee, migliorare la produttività, maturare una crescita individuale e complessiva dell'azienda. Mashfrog Group pone al centro delle proprie attività l'innovazione, ritenendo che quest'ultima necessiti a livello organizzativo di un elevato dinamismo ed attenzione per le persone che fanno parte dell'azienda, per i clienti e per i fornitori. In Mashfrog l'innovazione non attiene solo al quadro strettamente tecnologico, ma anche alla sfera delle relazioni umane; a tal fine, essa fonde i valori tecnologici con quelli etici, proponendo, al suo interno, un clima di fiducia diffusa, da cui consegue una migliore efficienza operativa,

fondata sulla sinergia tra individuo e impresa, sul proprio senso di responsabilità e nel rispetto dello strettissimo legame tra imperativo economico e valore etico. Il Gruppo riconosce il valore della dimensione sociale e ritiene che quest'ultimo si manifesti solo attraverso la responsabilità individuale. L'azienda, infatti, non può essere indifferente al tessuto sociale nel contesto in cui opera, ma è in continuo contatto con l'esterno.

Si riporta in seguito la **distribuzione dei dipendenti** del Gruppo nelle diverse sedi.

Distribuzione geografica	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Italia	171	73	244	159	70	229	187	84	271
UK	21	13	34	23	9	32	1	0	1
Serbia	10	14	24	12	12	24	10	10	20
Spagna	2	0	2	3	0	3	3	0	3
Emirati Arabi	0	0	0	1	0	1	2	0	2
Australia	5	4	9	5	6	11	-	-	0
USA	2	0	2	3	5	8	10	3	13
Totale	211	104	315	206	102	308	213	97	310

Nel 2023, il Gruppo ha registrato nel mondo 310 dipendenti, il 69% uomini e il 31% donne; la maggior parte, circa l'84%, appartengono alla categoria degli impiegati.

Categorie professionali	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	8	0	8	7	3	10	10	4	14
Quadri	32	9	41	23	3	26	30	3	33
Impiegati	171	95	266	176	96	272	173	90	263
Totale	211	104	315	206	102	308	213	97	310

In Mashfrog lavorano persone giovani; l'età media nel 2023 è di 42 anni in corrispondenza di un'anzianità media di 3,2 anni.

Età media e anzianità aziendale media	2021		2022		2023	
	Età media	Anzianità media	Età media	Anzianità media	Età media	Anzianità media
Dirigenti	41	2,8	44	3	46,6	3
Quadri	37	4,1	43	3,8	44,3	3,9
Impiegati	33	2,8	34	2,7	34,3	2,6
Totale	37	3,2	40,5	3,2	42	3,2

La quasi totalità dei dipendenti, il 97% nel 2023, risultano assunti a tempo indeterminato, a testimoniare l'importanza attribuita dal Gruppo nei confronti della stabilità del rapporto di lavoro. Nel 2023, ad usufruire del contratto part-time sono state complessivamente 10 persone appartenenti alla categoria impiegati, pari al 3% dei dipendenti del Gruppo.

Dipendenti per tipologia contrattuale	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dipendenti a tempo indeterminato	205	102	307	202	102	304	208	92	300
Dipendenti a tempo determinato	6	2	8	4	0	4	5	5	10
Totale	211	104	315	206	102	308	213	97	310

Lavoratori part-time	2022			2023					
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Impiegati	0	7	7	4	1	5	0	8	8
Totale	0	0	7	4	1	5	0	9	9

Attività di recruiting

La ricerca e selezione in Mashfrog costituisce uno strumento fondamentale per supportare lo sviluppo organizzativo e garantire la competitività aziendale in un mercato, quello dell'Information Technology, fatto di molte competenze di nicchia. Il nostro obiettivo principale è quello di supportare il business in ogni esigenza legata all'assunzione di nuovi talenti e creare una candidate experience efficace ed efficiente caratterizzata da tre step di selezione e ad un continuous feedback verso i candidati. Le modalità utilizzate per completare il nostro piano di hiring annuale sono le più svariate e si differenziano per target:

- **New Graduates:** massiccio utilizzo dei canali social (Linkedin /Facebook /Instagram/Almalaurea) per promuovere le nostre posizioni ed una forte collaborazione con Università e centri di eccellenza per indirizzare ed aiutare l'inserimento dei giovani neo laureati nel mercato del lavoro. Per incentivare l'interesse e il coinvolgimento di alcuni ragazzi con background non prettamente idoneo ad una carriera nel mondo dell'Information Technology utilizziamo inoltre uno strumento di "politica attiva al lavoro" che punta a dare delle basi solide per approcciare un mercato come il nostro: l'Academy Mashfrog. Questa formazione si articola in un percorso formativo della durata mutevole che porta i ragazzi ad essere assunti nella nostra compagnia con un percorso di apprendimento propedeutico ai nostri needs.
- **Experienced candidate:** utilizzo delle migliori piattaforme per la ricerca di lavoro in Italia e nel mondo, come ad esempio Linkedin e referral interno al Gruppo, per valorizzare il networking e le segnalazioni che arrivano direttamente dai nostri dipendenti.

Il piano di assunzioni di Mashfrog è costante nel tempo, sia a copertura dei piani di crescita che del turnover fisiologico. La quota di assunzione di risorse giovani è predominante, focalizzandosi su un percorso di crescita dal basso.

Il tasso di turnover risulta fisiologico per il settore in cui Mashfrog opera e si attesta comunque su percentuali di molto inferiori rispetto al settore della consulenza.

Assunzioni ³ % (tasso di assunzione)	2021				2022				2023			
	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%
< 30	30	14,2%	15	14,4%	35	56%	20	61%	20	69%	9	56%
30-50	77	36,5%	25	24%	39	21%	10	16%	42	40%	18	39%
> 50	1	0,5%	2	1,9%	5	38%	1	20%	7	70%	2	29%
Totale	108	5,2%	42	40,3%	69	32%	31	31%	69	48%	29	42%

Cessazioni ⁴ % (tasso di assunzione)	2021				2022				2023			
	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%
< 30	7	3,4%	6	5,8%	19	31%	12	36%	8	28%	5	31%
30-50	37	17,5%	13	12,5%	29	21%	22	36%	31	30%	7	15%
> 50	5	2,3%	-	-%	4	31%	-	-%	0	0%	1	14%
Totale	49	23,2%	19	18,3%	52	24%	34	34%	39	27%	13	19%

Formazione e sviluppo delle carriere

Mashfrog garantisce che i propri dipendenti abbiano un livello di competenza, abilità e attitudine adeguato alle responsabilità operative attribuite tramite:

- la definizione delle competenze necessarie per svolgere le attività aventi influenza sulla conformità ai requisiti dei prodotti/servizi;
- il presidio dei processi aziendali verificando l'adeguatezza delle persone assegnate alle diverse funzioni aziendali;
- la definizione e lo sviluppo di piani di formazione interna, coerenti con le politiche aziendali, valutandone l'efficacia;
- l'attivazione di un processo di comunicazione interna finalizzato a diffondere nelle persone la consapevolezza della rilevanza e dell'importanza dei singoli processi per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il processo di formazione interna prevede una continua azione di aggiornamento culturale e professionale del personale. Le attività formative prevedono, in funzione dei profili professionali, la partecipazione a programmi di sviluppo interno, a corsi, convegni e workshop. La formazione del personale neoassunto prevede la partecipazione a corsi specifici e l'affiancamento a personale qualificato.

Il 90% dei dipendenti del Gruppo Mashfrog è sottoposto alla valutazione delle proprie performance.

Le ore di formazione complessivamente erogate nel 2023 sono state pari a circa 32.000, in netto aumento rispetto alla formazione erogata durante l'anno precedente. Le ore medie di formazione per dipendente sono passate da 46,6 nel 2022 a 119 nel 2023, grazie a dei corsi specifici in modalità e-learning in ambito ICT, che hanno consentito di aumentare

³ I tassi di assunzione sono calcolati come rapporto tra n. assunti nell'anno e n. dipendenti a inizio anno

⁴ I tassi di cessazione sono calcolati come rapporto tra n. assunti nell'anno e n. dipendenti a inizio anno

l'efficienza e l'efficacia delle attività formative con possibilità da parte dell'azienda di monitorare e valutare in tempo reale l'andamento ed i risultati anche attraverso dei test.

Ore di formazione	2021			2022			2023		
	M	F	H medie categoria	M	F	H medie categoria	M	F	H medie categoria
Dirigenti	480	-	60	2	0	0,2	0	0	0
Quadri	818	37	20,85	478	312	30,4	4.480	440	4.920
Impiegati	1.773	895	10,3	9.356	4.134	49,6	19.296	9.592	28.888
H medie genere	14,55	8,96		15,9	14,5		7.925	3.344	

Durante il 2023 si riscontra un incremento relativamente all'erogazione di ore di formazione, in particolare in ambito informatico ed in ambito ambiente e sicurezza: tali dati testimoniano l'impegno del gruppo nello sviluppo delle competenze dei propri dipendenti.

Ore corsi di formazioni per tipologia	2021	2022	2023
Informatica	1.880	5.800	22.120
Ambiente e Sicurezza	240	328	9.480
Tecnica	-	800	1.088
Manageriale	1.003	4.200	1.920
Lingue	880	3.154	2.400
Totale	4.003	14.282	37.008

Benessere dei dipendenti

Salute e sicurezza

Mashfrog garantisce ai propri dipendenti e collaboratori, nell'esecuzione delle loro prestazioni professionali, un ambiente sicuro e confortevole.

In particolare, si impegna a ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo n. 81 del 2008 e degli altri specifici atti normativi in materia, informando i propri dipendenti sul comportamento che l'azienda segue per:

- valutare i rischi;
- cercare di ridurre i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione del posto di lavoro e la scelta delle attrezzature;

Dalla valutazione dei rischi e dalle riunioni periodiche sulla sicurezza prendono spunto le molteplici attività di prevenzione e protezione che vengono di volta in volta sviluppate.

Nel triennio 2021-2023 non si sono verificati casi di malattie professionali.⁵

Durante il 2023 non si sono verificati infortuni sul lavoro.⁶

Infortuni	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Infortuni sul lavoro per genere	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Giornate perse per infortunio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza degli infortuni (per milione di ore lavorate)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indice gravità degli infortuni (per mille ore lavorate)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	0								

Mashfrog Group apre le porte allo Smart Working

Nel 2019 il Gruppo Mashfrog ha dato il via ad una fase di sperimentazione della durata di 6 mesi (maggio-ottobre 2019) che puntava a valorizzare responsabilità, collaborazione, talenti e competenze. È con questa visione che Mashfrog Group ha deciso di introdurre lo Smart Working all'interno dell'azienda. Si è iniziato con una fase sperimentale che ha raccolto l'adesione del 50% delle persone che lavorano nelle diverse sedi del Gruppo. Questa misura si è inserita all'interno di una serie di soluzioni di welfare aziendale, basate sulla convinzione che i benefici offerti a ogni singola persona rappresentino un valore e un'utilità per l'attività di ciascuno e per gli obiettivi del Gruppo nel suo complesso.

Durante il 2020, a causa dell'emergenza sanitaria, Mashfrog Group ha ulteriormente incentivato lo smart working.

Nell'ultimo biennio, Mashfrog ha concesso a tutti i suoi collaboratori la possibilità di usufruire della modalità di lavoro ibrida senza alcuna limitazione.

Il 100% dei dipendenti ha usufruito di questa modalità di lavoro.

Smart working	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dipendenti che hanno lavorato in smart working	211	104	315	206	102	308	213	97	310
% dipendenti che hanno utilizzato lo smart working sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Giorni lavorati in smart working	26.00	11.00	37.00	29.04	11.43	40.47	28.12	12.63	40.76
	0	0	0	4	2	6	8	7	5
% giorni in smart working sul totale dei giorni lavorati	87%	89%	88%	89%	85%	87%	77%	69%	73%

⁵ I dati si riferiscono alle sedi italiane del Gruppo Mashfrog

⁶ I dati si riferiscono alle sedi italiane del Gruppo Mashfrog

Comunicazione interna

L'attività di comunicazione interna prevede la comunicazione di tipo istituzionale - politiche ed obiettivi e comunicazioni organizzative – nonché quella tra i diversi livelli organizzativi nell'ottica di condividere le informazioni per facilitare l'integrazione aziendale. I canali utilizzati sono:

- posta elettronica aziendale;
- scambi di informazioni istituzionalizzati (riunioni, staff meeting);
- Newsletter mensili (bacheche e newsletter).
- Intranet aziendale.

Il sistema di welfare aziendale

Questo momento storico ha accelerato tutti i processi che sono alla base della Digital Transformation e con questi anche lo sviluppo dei piani di welfare aziendale. Alla fine del 2020 Mashfrog Group ha avviato lo sviluppo della piattaforma di welfare interna MIOBENEFIT. Questa nuova soluzione è entrata in funzione dal 2021 per offrire ai dipendenti un canale attraverso il quale usufruire del sistema di welfare messo a disposizione.

Per Mashfrog la soddisfazione dei propri dipendenti è la cosa più importante e per questo ha sviluppato, e ultimamente sta ricalibrando, il proprio sistema di welfare aziendale cercando di andare incontro alle nuove esigenze che si sono create a partire dalle nuove modalità di lavoro messe in piedi a partire dalla Pandemia.

Attualmente, sono attivi i seguenti i servizi aziendali:

- Assicurazione sanitaria lavorativa ed extra lavorativa per tutti i dipendenti del Gruppo
- Polizza Vita per i Dirigenti del Gruppo
- Polizza Infortuni per i Dirigenti del Gruppo
- Polizza sanitaria integrativa per i Quadri del gruppo
- Previdenza complementare integrativa per i Dirigenti del Gruppo
- Ticket restaurant per ogni giorno lavorato presso le nostre sedi per tutti i dipendenti del Gruppo
- Smart working flessibile per tutti i dipendenti del Gruppo
- Portali dedicati alle convenzioni con i più grandi marchi a livello mondiale nei principali settori di mercato per tutti i dipendenti del Gruppo
- Flexible Benefits annuali per tutti i dipendenti del Gruppo assunti con CCNL Metalmeccanico
- Congedo parentale previsto per tutti i dipendenti del Gruppo che ne fanno richiesta nei tempi previsti dal legislatore.
- Estensione del congedo di paternità fino a 80 giorni, interamente a carico dell'azienda.
- Bonus "asilo nido" per il sostegno ai neogenitori nel pagamento delle rette.
- Bonus "mamma e papà" per i neogenitori a sostegno della natalità.

L'introduzione della piattaforma MIOBENEFIT nasce con l'obiettivo di colmare alcuni gap in ambito welfare riscontrati dal personale Mashfrog. Infatti, per monitorare la soddisfazione dei dipendenti, Mashfrog è solita somministrare delle survey per ricalibrare il suo sistema di welfare.

In seguito all'introduzione della piattaforma, Mashfrog Group ha erogato a ciascun dipendente un bonus dal valore di 1.000 €, riscattabile su MIOBENEFIT tramite coupon e utilizzabile per l'acquisto di beni presso grandi marchi.

In alternativa, ogni dipendente può ottenere un rimborso in busta paga per la fruizione di servizi di welfare (mensa scolastica, asilo nido, ecc.), con riferimento ad un catalogo che, nel corso del 2023 in particolare, è stato ampliato con la possibilità di accedere anche a rimborsi per eventi culturali, centri wellness e trasporti.

Congedo parentale	2021		2022		2023	
	M	F	M	F	M	F
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale	171	73	159	70	187	84
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	0	6	2	6	3	7
Dipendenti a cui, dopo il congedo parentale, spetta il ritorno al lavoro nel periodo di riferimento	0	6	0	2	3	7
Dipendenti che hanno fatto ritorno al lavoro dopo il congedo parentale	0	6	2	6	3	7
Dipendenti tornati al lavoro alla fine del congedo parentale e ancora impiegati dodici mesi dopo il rientro	0	6	2	6	3	7
% Tasso di rientro al lavoro	0%	100%	100%	100%	100%	100%
% Tasso di retention	0%	100%	100%	100%	100%	100%

Pari opportunità e correttezza negli ambienti di lavoro

Quando i dipendenti percepiscono la presenza di pari opportunità di crescita e ritengono che il sistema sia corretto ed equo, sono più soddisfatti della propria carriera, pianificano una permanenza più lunga in azienda e sono più propensi a raccomandarla come un buon luogo in cui lavorare. **Mashfrog ha confermato il percorso per la gestione del proprio sistema secondo le linee guida della norma UNIPDR 125:2022, certificazione che conferma l'impegno per il rispetto della parità di genere. Mashfrog è stata tra le prime aziende Italiane in ambito ICT a raggiungere questo traguardo.**

Per il Gruppo Mashfrog il **supporto dei manager**, la **sponsorship**, l'**imparzialità** nelle assunzioni e le pratiche per le promozioni di ruolo sono fondamentali punti di accesso per aiutare i dipendenti ad avanzare. Le assunzioni e le promozioni sono libere da pregiudizi, i più meritevoli riescono ad emergere - ma soprattutto i dipendenti attribuiscono maggiore fiducia al sistema e all'azienda.

Rapporto stipendio base donne/uomini per categoria	2021	2022	2023
Quadri	0,95	0,84	0,86
Impiegati	1,00	0,81	1,00

Rapporto remunerazione donne/uomini per categoria	2021	2022	2023
Quadri	0,88	0,87	0,94
Impiegati	1,00	0,94	0,99

Inclusione sociale	2021		2022		2023	
	M	F	M	F	M	F
Lavoratori migranti laureati (extracomunitari e comunitari)	8	3	6	6	4	8
Giovani (tra 24 e 30 anni) di primo impiego	12	7	3	5	21	9
Dipendenti con disabilità	2	0	11	1	11	1

Tutela dei diritti umani in azienda

Durante il periodo di rendicontazione 2023 è stato introdotto il tema riguardante la tutela dei diritti umani in azienda, a cui Mashfrog Group presta molta attenzione.

Mashfrog Group si impegna a sviluppare una cultura ricca, una forza lavoro diversificata e un ambiente di lavoro sano in cui ogni dipendente è trattato in modo equo e rispettoso e ha l'opportunità di contribuire al successo dell'azienda, avendo però anche l'opportunità di realizzare il suo pieno potenziale come individuo.

La Diversity, l'Equity e l'Inclusion in Mashfrog Group si esprimono attraverso l'impegno del management e di tutti i dipendenti per l'uguaglianza e il trattamento di tutti gli individui con rispetto e gentilezza.

A tal proposito, nel 2023 Mashfrog Group ha confermato e rafforzato il proprio impegno con campagne di sensibilizzazione delle tematiche DE&I tramite webinar con cadenza trimestrale, che hanno previsto il coinvolgimento di professionisti del settore. Ogni incontro vede la partecipazione di tutta la popolazione aziendale e la partecipazione di diversi attori: relatori e alleati. I relatori possono essere sia interni che esterni all'azienda ed apportano un contributo sostanziale andando a raccontare esperienze vissute in prima persona sulle tematiche del caso. Gli alleati, invece, vengono scelti tra i dipendenti per far sì che il tema di riferimento venga veicolato in maniera efficace.

Come definito dalle linee guida GRI, la discriminazione è definita come atto e risultato del trattamento diseguale di persone attraverso l'imposizione di carichi diversi o il rifiuto di conferire benefit anziché trattare ciascuna persona equamente sulla base dei meriti individuali. La discriminazione può includere anche molestie, definite come una serie di commenti o atti indesiderati, o che dovrebbero essere ragionevolmente noti come indesiderati, per la persona a cui sono indirizzati.

Nel periodo di rendicontazione non si è verificato nessun episodio di discriminazione all'interno dell'azienda.

Centralità del cliente

Le Società del Gruppo fondano l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione al cliente e sulla disponibilità a soddisfarne le richieste.

L'obiettivo è perseguito impegnandosi nel dare risposte immediate, qualificate e competenti alle esigenze della clientela informando i propri comportamenti a correttezza, trasparenza, cortesia e collaborazione.

La pluriennale esperienza delle Società che compongono il Gruppo, le competenze dei professionisti che ci lavorano e la contaminazione quotidiana di conoscenze e specializzazioni, realizzano un mix unico di creatività, strategia e tecnologia.

Mashfrog vuole rappresentare per il cliente un partner unico di eccellenza per andare oltre il business digitale attraverso:

- un forte orientamento all'ascolto di bisogni e richieste, cura continua dei processi di comunicazione ed attenzione agli aspetti organizzativi dell'azienda cliente e del suo asset tecnologico;
- lo sviluppo di un'offerta di servizi sempre più personalizzata e coerente con le strategie di business delle Aziende Clienti, caratterizzata da elevate competenze e avanzate metodologie; l'affinamento continuo delle tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento, allo scopo di conoscere per tempo i trend in atto e saper anticipare le esigenze delle Aziende Clienti;
- l'attuazione di un processo di miglioramento continuo dei prodotti/servizi offerti basato sulla rilevazione sistematica della soddisfazione dei clienti e delle parti interessate.

Comunicazione al cliente

Mashfrog pone particolare attenzione all'efficacia della comunicazione con i clienti e alle parti interessate, con l'obiettivo di fornire informazioni relative alle modalità di realizzazione dei prodotti/servizi e assicurando inoltre una gestione efficace di eventuali criticità o reclami.

Tutte le comunicazioni sono finalizzate ad assicurare la corretta identificazione delle esigenze e delle aspettative dei Clienti e la loro traduzione in requisiti per tutta l'organizzazione.

I rapporti con i Clienti e con le parti interessate sono presidiati dai Client Manager delle Funzioni Sales & Client Management e – nella fase esecutiva dei progetti – dai Project Manager.

Le attività di progettazione e sviluppo dei servizi sono assicurate dai Program Manager, individuati sulla base delle competenze richieste, e prevedono, di norma, specifici momenti di riesame, verifica e validazione, pianificate nella fase di Risk Assessment della progettazione.

Customer satisfaction

L'efficacia dei processi di erogazione dei servizi e la conformità dei servizi viene valutata in modo sistematico mediante il monitoraggio di idonei indicatori/KPI, definiti con riferimento alle caratteristiche e ai livelli di servizio attesi dal Cliente.

Mashfrog ha definito un sistema di rilevazione della soddisfazione dei clienti, che prevede l'acquisizione di informazioni sulla qualità percepita dai clienti stessi relativamente ai servizi erogati, allo scopo di poterne migliorare continuamente le caratteristiche.

Il monitoraggio di tali informazioni viene svolto in maniera sistematica dai Client Manager tramite questionari finalizzati a rilevare la valutazione delle Aziende Clienti con riferimento alle principali caratteristiche dei servizi erogati.

Sicurezza delle informazioni e tutela della privacy

Ciascun servizio realizzato da Mashfrog è identificato, quando possibile, in modo univoco tramite codice identificativo. Tutta la documentazione e i prodotti correlati al servizio riportano il codice identificativo del servizio stesso.

Mashfrog garantisce la cura e la riservatezza delle risorse di proprietà dei clienti e dei fornitori utilizzate per la realizzazione dei servizi. Le apparecchiature di proprietà dei clienti e dei fornitori sono opportunamente identificate, verificate e gestite secondo modalità concordate.

L'uso della documentazione e dei manuali tecnici di proprietà dei clienti e dei fornitori viene regolamentato nella fase di definizione dell'offerta. In tale fase sono stabilite le responsabilità, le modalità di riproduzione, il grado di riservatezza. In assenza di specifiche indicazioni, tutti i documenti sono considerati non riservati ed utilizzati nel rispetto delle norme relative ai diritti di riproduzione.

Mashfrog garantisce il controllo dei dati personali e sensibili dei Clienti assicurandone la riservatezza e il trattamento nel rispetto del regolamento europeo 679/2016 - GDPR (General Data Protection Regulation).

A tal proposito, durante il 2023 Mashfrog Group ha sottoposto a verifica da parte di ente terzo il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni secondo lo standard ISO/IEC 27001:2013. In particolare, la società ha certificato il proprio Sistema con il seguente campo di applicazione: "Progettazione e sviluppo software, soluzioni multicanale e multimediali. Erogazione di servizi di consulenza specialistica e servizi sistemistici in ambito ICT." Inoltre, nel corso del 2023 sono state implementati, a livello di Gruppo, una serie di interventi volti ad elevare gli standard di sicurezza a livello di infrastruttura IT.

In particolar modo si è affrontato nel corso dell'anno il processo di gestione degli account aziendali Microsoft365, garantendo una maggior protezione degli stessi, attraverso la predisposizione dell'accesso tramite MFA.

Gestione delle forniture

La scelta dei fornitori ed i rapporti conseguenti sono improntati al rispetto dei criteri di correttezza, imparzialità, lealtà, economicità, trasparenza, evitando qualsiasi rapporto che possa comportare vantaggi personali o conflitti di interesse.

Albo Fornitori

Tutti gli acquisti di beni, servizi e prestazioni professionali sono effettuati presso fornitori qualificati e inseriti nell'Albo Fornitori, gestito dalla Funzione Procurement, che ne assicura l'aggiornamento e la disponibilità in formato elettronico sul cloud One Drive di Mashfrog.

Le Funzioni Aziendali possono segnalare nuovi fornitori alla Funzione dedicata per l'eventuale qualifica e iscrizione all'Albo.

La funzione Procurement verifica i requisiti dei fornitori di beni e servizi (fornitore unico, certificazione ISO 9001, servizi di assistenza, curriculum) e dispone l'inserimento del fornitore nell'Albo.

Per i fornitori di prestazioni professionali l'iter di qualifica è effettuato dalla Funzione Procurement.

L'Albo Fornitori è riesaminato con cadenza annuale in sede di Management Review, valutando l'eventuale esclusione dei fornitori sulla base di reclami e rapporti di non conformità pervenuti per le forniture nel periodo di riferimento.

Sostenibilità economica

La sostenibilità economica di Mashfrog nasce dalla risposta strategica ai macro-scenari e alle tendenze del mercato ICT ed è realizzata attraverso il proprio modello di business: supportare le aziende nel loro percorso di crescita ed evoluzione verso "l'impresa Sapiens", un modello di impresa capace di apprendere ed evolversi costantemente per rimanere vincente e competitiva.

Creazione del valore

L'analisi del valore economico generato e distribuito evidenzia il flusso di risorse prodotte da Mashfrog Group e indirizzate ai propri Dipendenti, Fornitori, Azionisti, Finanziatori, Pubblica Amministrazione ed Investitori, nonché quelle trattenute dall'azienda per autofinanziarsi.

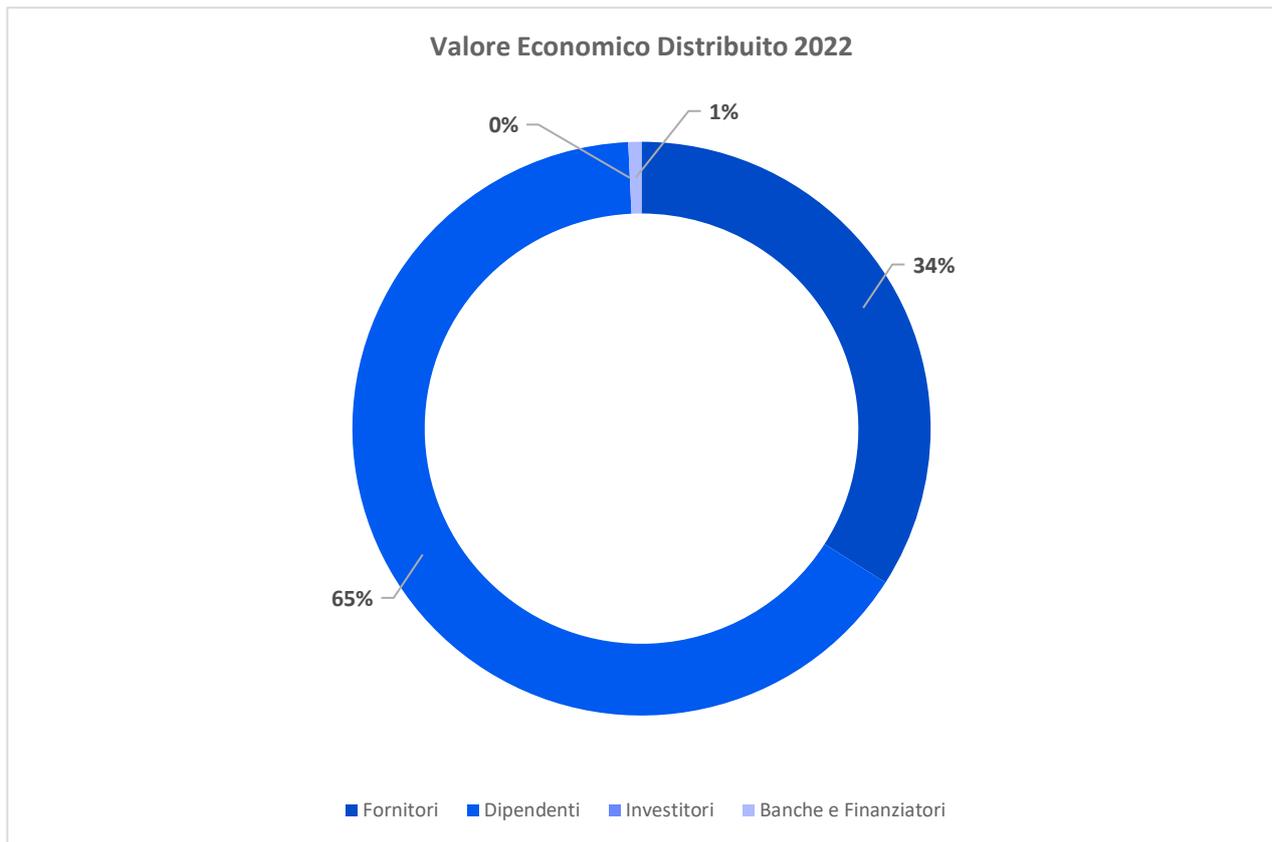
Il Gruppo Mashfrog produce ricchezza, contribuendo alla crescita economica del contesto sociale ed ambientale in cui opera, con l'obiettivo di generare valore aggiunto rispetto alle risorse esterne impiegate, con ricadute positive in termini di investimenti ed occupazione.

Generare valore significa adottare iniziative e comportamenti che consentano al Gruppo Mashfrog di operare con successo nei vari mercati di riferimento, ottenendo risultati sostenibili nel tempo.

Il prospetto del Valore Economico è una riclassificazione del Conto Economico di Mashfrog Group S.r.l. e rappresenta la ricchezza prodotta e ridistribuita dalla società. In particolare, il prospetto presenta l'andamento economico della gestione e la ricchezza distribuita ai soggetti considerati portatori di interesse, quindi la capacità del Gruppo di creare valore per i propri stakeholder.

Valore economico generato	2021	2022	2023
Ricavi totali	16.651.939 €	18.236.423 €	22.061.478 €
Proventi finanziari	105.256 €	2.582 €	2.756.324 €
Valore Economico Generato	16.757.195 €	18.239.005 €	24.817.802 €

Valore economico distribuito	2021	2022	2023
Valore ai fornitori	6.137.802 €	6.003.894 €	7.739.107 €
Valore al personale	10.331.968 €	11.534.680 €	13.429.840 €
Valore ai finanziatori	49.166 €	126.938 €	234.691 €
Valore agli investitori	105.492 €	0 €	0 €
Valore alla Pubblica Amministrazione	-	450 €	49.248 €
Valore Economico Distribuito	16.624.428 €	17.665.962 €	21.452.886 €
Valore Economico Trattenuto	132.767 €	573.043 €	3.364.916 €



Nel 2023 Mashfrog Group ha generato valore economico per un importo pari a circa 24,8 milioni di Euro ed ha distribuito valore economico per un importo pari ad oltre 21,4 milioni di Euro.

I principali percettori di questo valore sono state le risorse umane, a cui sono stati erogati oltre 13,4 milioni (62% del valore complessivamente distribuito rispetto al 65% del 2022) e i fornitori, ai quali sono stati distribuiti oltre 7,7 milioni, pari al 36% del totale. Risulta in leggero aumento la quota di valore erogata ai fornitori di capitale (234k Euro pari al 1% del valore distribuito, rispetto ai 126k Euro del 2022).

Durante l'esercizio 2023, non risultano imposte da stanziare di competenza chiuso al 31/12/2022. L'imponibile da cui le stesse originano, sia ai fini IRES e IRAP, risultano di segno negativo.

Nota metodologica

Il presente documento costituisce il Bilancio di Sostenibilità di MASHFROG GROUP e ha l'obiettivo di descrivere le iniziative e i principali risultati conseguiti dall'azienda in ambito economico, sociale e ambientale, relativamente all'esercizio 2023 (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Tale documento è stato redatto volontariamente e risponde al desiderio della società di condividere con i propri stakeholder, in ottica di trasparenza, le informazioni e i dati più significativi in ambito di Responsabilità Sociale. I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati selezionati sulla base dei risultati della prima analisi di materialità, che ha permesso di identificare gli aspetti rilevanti, cosiddetti "materiali", per MASHFROG GROUP e per i suoi stakeholder, tenendo in considerazione le linee guida del GRI -Global Reporting Initiative (di seguito anche "GRI"), focalizzate sul principio di materialità. Inoltre, è stato valutato l'impatto positivo e negativo per i temi considerati rilevanti.

In compliance con quanto specificato all'interno dell'informativa GRI 101, la definizione dei contenuti del report si è infatti basata sui metodi di inclusività degli stakeholder e di rilevanza: i temi materiali sono stati estrapolati dalla matrice e sono il risultato di un processo di interazione diretta e di coinvolgimento degli stakeholder chiave aziendali.

Le tematiche rilevanti individuate e trattate nel Bilancio di Sostenibilità sono state individuate attraverso un processo di stakeholder mapping e stakeholder engagement che è stato sviluppato, oltre che sulla base del GRI, anche secondo i principi della UNI ISO 26000 ("Guida alla responsabilità sociale") e sullo standard AccountAbility 1000SES (AA 1000SES): questi definiscono, a livello internazionale, le linee guida più complete sulla conduzione del processo di coinvolgimento dei portatori d'interesse aziendali. Per i dettagli in merito all'analisi condotta da MASHFROG GROUP, si rimanda al capitolo "Il percorso di Stakeholder engagement di MASHFROG GROUP" della presente sezione metodologica del documento.

Per una corretta rappresentazione delle performance e per garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Allo scopo di ridurre, o evitare, gli impatti negativi dell'attività dell'organizzazione sull'ambiente, si sottolinea che l'approccio di MASHFROG GROUP alla gestione dei rischi di tipo ambientale tiene conto del Principio di Precauzione secondo quanto affermato all'interno del Principio 15 della "Dichiarazione di Rio sull'ambiente e lo sviluppo" da parte dell'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU): "Al fine di proteggere l'ambiente, gli Stati applicheranno largamente, secondo le loro capacità, l'approccio prudentiale. In caso di rischio di danno grave o irreversibile, l'assenza di certezza scientifica assoluta non deve servire da pretesto per posticipare l'adozione di misure efficaci in termini di costi, dirette a prevenire il degrado ambientale.

Il presente report è redatto in conformità ai GRI Standards opzione "Content index with reference". La rendicontazione è annuale. MASHFROG GROUP ha deciso di redigere il bilancio di sostenibilità (relativo all'anno 2023) con l'impegno di intraprendere un percorso interno aziendale rivolto a migliorare le proprie performance aziendali in un'ottica di sostenibilità e a migliorare il processo di raccolta dati così da poter rispondere a più indicatori e in modo più completo.

Per informazioni relative al Bilancio di Sostenibilità MASHFROG GROUP è possibile scrivere a daniele.luciani@mashfrog.com. ⁽⁰⁶⁾

GRI Content Index

Informazioni generali

Profilo organizzativo	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
102-1	Nome dell'organizzazione	copertina

Profilo organizzativo	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
102-2 Attività, marchi prodotti e servizi	pp.4-5, 7	
102-3 Luogo della sede principale	pp.4, 6	
102-4 Luogo delle attività	pp.4, 6	
102-5 Proprietà e forma giuridica	pp.6, 8, 10	
102-6 Mercati serviti	p.6	
102-7 Dimensione dell'organizzazione	pp.3, 6, 25	
102-8 Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp.24-25	
102-9 Catena di fornitura	p.31	
102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	p.6	
102-11 Principio di precauzione	pp.9-11	
102-12 Iniziative esterne	p.16	
102-13 Adesione ad associazioni	-	
Strategia	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	p.3	
102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità	pp.12-14	
Etica e integrità	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp.5-6; 10	
102-17 Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	p.11	
Governance	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
102-18 Struttura della governance	pp.9-10	
102-20 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	p.11	
102-21 Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	p.12	
102-22 Composizione del massimo organo di governo	pp.9-10	
Coinvolgimento degli stakeholder	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	p.17	
102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Mashfrog aderisce agli accordi di contrattazione collettiva nei paesi in cui è presente	
102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	p.17	
102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	pp.12, 19-20, 30	
102-44 Temi e criticità chiave sollevati	pp.13-14	

Pratiche di rendicontazione	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	pp.6, 34
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	pp.6, 34
102-47	Elenco dei temi materiali	pp.13-14
102-48	Revisione delle informazioni	pp.21-22, 24-25
102-49	Modifiche nella rendicontazione	pp.21-22, 24-25
102-50	Periodo di rendicontazione	Anno 2021
102-51	Data del report più recente	Anno 2021
102-52	Periodicità della rendicontazione	Annuale
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	p.11
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in conformità ai i GRI Standards	p.36
102-55	Indice dei contenuti GRI	pp.35-37
102-56	Assurance esterna	Il Report 2021 non è stato sottoposto ad assurance esterna

Informazioni specifiche

Economiche

Performance economiche	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.31
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.11. Management review sistema qualità
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp.32-33

Anticorruzione	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p.13-14
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.10
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.10
205-3	Episodi di corruzione e azioni intraprese	Non si sono verificati episodi di corruzione

Ambientali

Materiali	Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.22
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.22
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	p.22

Energia		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp.21-22	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp.21-22	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	p.21	
302-3	Intensità energetica	p.22	

Emissioni		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp.22-23	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.22-23	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scopo 1)	p.22-23	
305-2	Emissioni indirette di GHG (Scopo 2)	p.22-23	
305-3	Emissioni indirette di GHG (Scopo 3)	p.22-23	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	p.23	

Sociali

Occupazione		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp.24-27	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 23-25. Management review sistema qualità	
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	p.26	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	pp.27-29	
401-3	Congedo parentale	p.29	

Salute e sicurezza sul lavoro		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp.27-28	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp.27-28	
403-2	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenteismo e numero di incidenti mortali legati al lavoro	p.28	

Formazione e istruzione		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.27	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.27 Management review sistema qualità	

Formazione e istruzione		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	p.27	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	p.27	

Diversità e pari opportunità		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p. 31	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.31	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	p.31	

Valutazione sociale dei fornitori		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.30	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.31. Management review sistema qualità	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	p.31	Non sono attualmente disponibili informazioni di dettaglio relative al numero di nuovi fornitori sottoposti a valutazione con l'utilizzo di criteri sociali. L'azienda si impegnerà a raccogliere i dati necessari alla copertura completa dell'indicatore

Privacy dei clienti		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.31	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.31. Management review sistema qualità	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Non si sono verificati reclami relativi a violazioni della privacy e la perdita di dati dei clienti	