

POLITICA SISTEMA DI GESTIONE

LA NOSTRA IDENTITA'

In fabbricadigitale lavoriamo da anni per non inseguire il cambiamento, ma generarlo: sperimentiamo, facciamo ricerca “nel DNA”, trasformiamo idee in soluzioni e costruiamo un ecosistema alimentato anche da progetti e iniziative imprenditoriali.

La nostra missione è trasformare problemi complessi in soluzioni semplici e sostenibili, costruendo valore per clienti, partner e comunità, con un approccio industriale alla produzione agentic del software e dei servizi digitali.

Questa Politica guida il nostro Sistema di Gestione Integrato e definisce gli impegni con cui la Direzione guida e mantiene il Sistema di Gestione Integrato, assicurando qualità, sicurezza, continuità, sostenibilità e inclusione tramite:

- conformità a requisiti cogenti, contrattuali e standard applicabili;
- soddisfazione delle parti interessate;
- gestione dei rischi e delle opportunità;
- miglioramento continuo delle performance, dei prodotti e dei processi;
- governance e controllo dei sistemi di IA e sistemi agentici lungo l'intero ciclo di vita.

Campo di applicazione

La Politica si applica a tutte le attività, sedi, persone, prodotti/servizi e processi fabbricadigitale, inclusi quelli esternalizzati e l'intera filiera di fornitura.

PRINCIPI GUIDA

La Direzione stabilisce che il Sistema di Gestione Integrato (SGI) debba tradurre in comportamenti osservabili e verificabili i seguenti principi guida, affinché siano applicati in modo coerente nell'intera organizzazione, nei prodotti/servizi e nelle attività operative.

Riconoscibilità e accreditamento dal mercato come "path finder" di soluzioni
fabbricadigitale vuole essere riconosciuta dal mercato come un punto di riferimento nello sviluppo di soluzioni tecnologiche di frontiera e deterministiche sul bisogno. L'obiettivo da perseguire è distinguersi per competenza e capacità di individuare nuove strade e opportunità nei settori in cui opera. Essere "path finder" significa anticipare i bisogni dei clienti e proporre soluzioni uniche, stabili e mirate. In questo modo l'azienda rafforza la propria credibilità e il proprio accreditamento nel mercato.

Industrializzazione e prodottificazione agentica

L'azienda considera "prodotto" ogni output tangibile o intangibile che sia riutilizzabile, documentato, distribuibile e di qualità, progettato per scalare su mercati e contesti differenti. In questa logica, anche soluzioni basate su IA e sistemi agentici sono trattati come prodotti industrializzabili, con requisiti di governance e controllo "in produzione".

L'azienda persegue inoltre l'adozione e la diffusione del prodotto lungo tutto il ciclo di vita, assicurando una gestione strutturata delle evoluzioni e della manutenzione, nonché la gestione di obsolescenza e decommissioning, in modo da garantire continuità, sostenibilità e riduzione del rischio operativo.

Innovazione responsabile

fabbricadigitale persegue l'innovazione tecnologica e organizzativa come leva strategica di competitività, mantenendo un approccio responsabile, orientato a impatti reali e misurabili. L'innovazione è sostenuta da investimenti continui in cultura aziendale, favorendo confronto, collaborazione e trasparenza come condizioni necessarie per apprendere e migliorare.

Nel proprio percorso evolutivo, l'azienda ha consolidato tappe coerenti: sviluppo di prodotti proprietari, primi progetti di AI, adozione di paradigmi GenAI/LLM e, dal 2024, sviluppo e utilizzo di sistemi agentici (agentificazione). Le soluzioni sviluppate mirano a migliorare concretamente l'interazione tra persone e tecnologia, aumentando efficacia, accessibilità e qualità dei servizi.

Decisioni guidate dai dati e conservazione della conoscenza

L'azienda governa attività e risultati attraverso misurazioni oggettive, utilizzando indicatori e dati per definire priorità, valutare performance e orientare le decisioni in modo tracciabile e verificabile.

Parallelamente, fabbricadigitale tutela e valorizza la conoscenza aziendale rendendola riusabile: documentazione, pratiche di condivisione e standard operativi riducono la dipendenza dalla conoscenza tacita e favoriscono continuità, scalabilità e qualità nell'esecuzione.

Etica e centralità delle persone

fabbricadigitale opera con professionalità, lealtà, correttezza e trasparenza nei confronti di tutte le parti interessate (clienti, partner, dipendenti, fornitori, azionisti e territorio) promuovendo comportamenti coerenti con i valori aziendali.

La Direzione riconosce la centralità delle persone e si impegna a sostenere crescita professionale, qualità dell'ambiente di lavoro, salute e sicurezza. La tutela della persona, del benessere e dei diritti (inclusa la protezione dei dati) rappresenta un criterio prioritario: quando necessario, tali tutele prevalgono anche se comportano scelte più conservative nell'erogazione del servizio.

POLITICA DI PRODOTTO

Per ogni prodotto e servizio, fabbricadigitale progetta, realizza ed eroga soluzioni che siano affidabili, misurabili e governabili nel tempo, assicurando qualità, sicurezza e conformità in coerenza con il contesto d'uso e con i requisiti delle parti interessate. L'azienda adotta un approccio "by design" e "in produzione", in cui controlli, evidenze e capacità di monitoraggio non sono accessori, ma parte integrante del prodotto. Per i prodotti che includono componenti IA/agentiche, i principi di prodotto si integrano con la Governance dell'IA e dell'Agentificazione (guardrail, logging, replay, valutazione qualità output e controlli sugli strumenti invocati).

In particolare, fabbricadigitale si impegna a:

- Qualità by design: definire requisiti chiari e verificabili, progettare architetture robuste e applicare verifiche proporzionate a criticità, impatto e scenario d'uso, con l'obiettivo di ridurre in modo sistematico non conformità e difetti ricorrenti.
- Continuous feedback & delivery (shift-left): adottare pratiche di sviluppo e rilascio che massimizzino il feedback continuo (da utenti, operation, metriche e test), riducano rework e anticipino i controlli lungo il ciclo di vita. L'assurance resta presente ed efficace, ma viene impostata in modo risk-based, evitando attività ridondanti "solo a valle".
- Osservabilità, misurabilità e controllo operativo: rendere il prodotto osservabile end-to-end attraverso metriche, eventi e log, definendo indicatori chiave (es. SLI/SLO ove applicabile) per garantire prestazioni, affidabilità e capacità di intervento tempestivo, inclusa la gestione di non conformità e incidenti.
- Documentazione e ripetibilità: superata la fase di early adoption, garantire documentazione funzionale, tecnica, operativa e di sicurezza sufficiente a supportare gestione industrializzata, continuità del servizio, onboarding e passaggi di consegne, assicurando ripetibilità e riduzione della dipendenza da conoscenza tacita.
- Tracciabilità e auditabilità: preservare evidenze e tracciati operativi utili a ricostruire eventi, decisioni, cambiamenti e incidenti, abilitando analisi, audit, miglioramento continuo e accountability verso clienti e stakeholder.
- Conformità e standard: progettare e gestire prodotti e servizi in coerenza con normative applicabili e standard di mercato, includendo requisiti contrattuali e impegni sottoscritti con terze parti.
- Sicurezza e tutela dei diritti: garantire disponibilità, integrità e riservatezza dei dati e degli asset, adottando misure preventive e reattive; la tutela delle informazioni

e dei diritti dell'interessato prevale su considerazioni di sola continuità di erogazione.

- Sostenibilità lungo la filiera: orientare scelte tecniche e organizzative a efficienza, riduzione sprechi e responsabilità ambientale e sociale, includendo attenzione alla supply chain e alle modalità di erogazione.
- Interoperabilità e integrazione: favorire integrazione con sistemi terzi tramite API, standard e un approccio “open” e documentato, preservando sicurezza, versionamento e compatibilità.
- UX/UI by design e semplificazione: progettare esperienze coerenti, accessibili e inclusive, capaci di nascondere la complessità e ridurre errori d'uso, con particolare attenzione ai contesti pubblici e multi-utenza.
- Automazione e governance: promuovere l'automazione dei processi di delivery, monitoraggio, controllo e governance (incluse pipeline, controlli, policy e remediation), in modo da aumentare consistenza, ridurre variabilità e rendere il servizio più affidabile e scalabile.

QUALITA'

La Qualità è parte integrante della mission aziendale e rappresenta un fattore strategico per garantire il valore dei prodotti e dei servizi erogati.

L'Organizzazione si impegna a perseguire il miglioramento continuo e a operare in conformità ai requisiti applicabili, assicurando il coinvolgimento delle persone e il controllo efficace dei processi.

In tale ottica, l'Organizzazione concorre a garantire:

- la piena soddisfazione dei clienti e di tutte le parti interessate;
- la disponibilità di risorse e mezzi adeguati al conseguimento degli obiettivi stabiliti;
- il miglioramento continuo dei processi e dei servizi, anche tramite la misurazione delle prestazioni e l'analisi dei risultati;
- il miglioramento continuo del Sistema di Gestione (e del Sistema Integrato, ove applicabile) per accrescere la qualità di prodotti e servizi, anche attraverso il riesame periodico e la conseguente corretta allocazione delle risorse;
- la soddisfazione, la crescita e il coinvolgimento del personale, promuovendo responsabilità, consapevolezza e partecipazione attiva;
- il miglioramento dell'efficienza organizzativa, mediante l'adozione di modalità operative strutturate e orientate ai risultati;
- il rispetto degli obblighi di conformità, relativi agli impegni sottoscritti con le parti interessate e ai requisiti cogenti del settore in cui opera, attraverso:
 - la formazione e informazione di tutto il personale sugli impatti e sui rischi identificati;
 - la costante sensibilizzazione del personale, con particolare riferimento alla corretta applicazione dei processi;
- la prevenzione, mitigazione e minimizzazione degli impatti generati dall'applicazione dei processi, sia gestiti internamente sia affidati in outsourcing, anche mediante:
 - la gestione corretta delle non conformità rispetto alla normativa vigente e ai requisiti applicabili;
 - il monitoraggio dei servizi erogati e delle relative performance;
 - la revisione sistematica della valutazione dei rischi;
 - il perseguimento e il monitoraggio dell'applicazione dei requisiti lungo la filiera di fornitura (outsourcer);
- l'accrescimento della consapevolezza del personale sugli impatti derivanti dal mancato raggiungimento degli output di processo, anche:
 - promuovendo iniziative di formazione e informazione;

- coinvolgendo tutte le risorse e rendendole consapevoli dei propri obblighi individuali, dell'importanza di ogni azione e delle responsabilità connesse al raggiungimento dei risultati attesi;
- la verifica e la sorveglianza costante del conseguimento degli obiettivi e dei traguardi prefissati;
- la comunicazione interna ed esterna della presente Politica, tramite modalità di volta in volta ritenute più efficaci, al fine di garantirne diffusione, comprensione e applicazione.

CONTINUITA' OPERATIVA

La mission aziendale viene perseguita con particolare attenzione al prodotto, che deve esprimere un valore intrinseco e non essere semplicemente condizionato dalle aspettative del cliente. Tale valore nasce innanzitutto dalla solidità della “fabbrica”, intesa come insieme di organizzazione, processi, persone e componenti tecniche che rendono possibile l'erogazione del servizio.

In questo quadro:

- il valore del prodotto viene perseguito attraverso un'attenzione centrale alla struttura organizzativa e alla capacità dell'azienda di governare le proprie attività;
- una fabbrica organizzata, in grado di controllare e rendere sistematiche le attività in qualunque condizione, è un prerequisito per la creazione di prodotti di valore;
- la qualità del prodotto, erogato worldwide e 24/7, dipende dalla capacità dell'azienda di reagire in modo controllato ed elastico alle variazioni di disponibilità delle risorse, adattandosi gradualmente a situazioni di carenza, incidente o crisi.

La Business Continuity è quindi parte integrante della mission aziendale e contribuisce direttamente a garantire sia la solidità operativa della fabbrica, sia la qualità del prodotto.

Approccio operativo

Per perseguire tali obiettivi, l'azienda opera per:

- conoscere in modo sistematico i processi e le loro interazioni;
- identificare in anticipo le condizioni che possono degradare l'operatività dei processi;
- definire a priori le modalità di risposta elastica al degrado, in modo che l'organizzazione reagisca in maniera graduale, controllata e sostenibile.

Ogni processo viene quindi modellato per garantire i livelli di servizio necessari ai processi correlati anche in condizioni non ideali, privilegiando il funzionamento controllato e la continuità operativa indipendentemente dalla piena disponibilità delle risorse.

Questo consente di assicurare che i processi interni supportino l'erogazione del servizio al cliente e che le prestazioni dichiarate (i “dati di targa”) siano raggiungibili in modo economicamente sostenibile.

Valore per le parti interessate

L'azienda considera la propria capacità di operare una fonte di valore per:

- Clienti, rispetto alle aspettative di continuità del servizio, sia implicite sia formalizzate da clausole contrattuali;

- Dipendenti, rispetto alla tutela dell'integrità fisica (anche oltre i requisiti legislativi) e alla sicurezza economica, tenendo conto sia degli aspetti contrattuali sia delle legittime aspettative individuali;
- Partner commerciali e tecnologici, rispetto alla continuità del business e alla salvaguardia degli investimenti;
- Azionisti, rispetto alla protezione e valorizzazione dell'investimento;
- Comunità locale, rispetto alla salvaguardia della sicurezza e alle aspettative di crescita economica del territorio.

Ruoli, responsabilità e coordinamento

Gli obiettivi di continuità operativa sono perseguiti attraverso l'azione di ciascun Responsabile di Unità Organizzativa, che:

- analizza e modella i propri processi;
- definisce le modalità tecniche e operative necessarie a garantirne la continuità.

L'azienda riconosce che le principali minacce alla capacità di operare derivano dalla dipendenza da componenti tecniche e dalle competenze del personale. Di conseguenza, le vulnerabilità che possono rendere indisponibili tali risorse costituiscono il focus primario delle misure di continuità da adottare.

La funzione Governance coordina tali attività e definisce metodi e criteri per il raggiungimento degli obiettivi, assicurando l'allineamento della metodologia aziendale ai migliori standard internazionali in materia di continuità operativa.

Miglioramento continuo

Il Sistema di Gestione Integrato (e la presente policy) è soggetto a miglioramento continuo, in risposta a:

- correzione di errori e non conformità;
- introduzione di nuove misure;
- incremento di efficacia ed efficienza delle misure esistenti.

Gli strumenti principali sono:

- misurazioni, audit e valutazioni delle performance;
- azioni correttive e azioni di miglioramento, definite dal management sulla base delle evidenze raccolte.

Anche questa policy viene periodicamente riesaminata e migliorata nella forma, nella chiarezza e nell'adeguatezza rispetto al contesto operativo e ai rischi evolutivi.

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

La Sicurezza delle Informazioni è parte integrante della mission aziendale e contribuisce in modo diretto a garantire la disponibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati e dei servizi. L'Organizzazione considera la protezione delle informazioni un requisito essenziale per assicurare continuità operativa, affidabilità dei processi e tutela degli asset, propri e delle parti interessate.

La presente politica si fonda sui seguenti principi:

- L'Organizzazione si impegna a mantenere una piena conoscenza delle informazioni gestite, classificandole e valutandone la criticità, così da definire e applicare livelli di protezione proporzionati ai rischi e al valore delle informazioni stesse.
- L'accesso alle informazioni deve avvenire in modo sicuro e controllato, garantendo che ogni trattamento sia eseguito esclusivamente da soggetti autorizzati e con diritti coerenti con i ruoli assegnati, prevenendo utilizzi impropri o non autorizzati.
- L'Organizzazione assicura che anche le terze parti coinvolte nel trattamento delle informazioni (fornitori, partner, outsourcer) operino nel rispetto di procedure e misure di sicurezza adeguate, coerenti con gli standard aziendali e con i requisiti contrattuali definiti.
- è garantita la consapevolezza in materia di sicurezza da parte dell'Organizzazione e di tutte le terze parti coinvolte, promuovendo comportamenti corretti e responsabili e assicurando che le persone comprendano rischi, obblighi e impatti connessi alla gestione delle informazioni.
- L'Organizzazione si impegna a far sì che anomalie e incidenti che possano influire sul sistema informativo o sui livelli di sicurezza siano tempestivamente individuati, comunicati e gestiti, attraverso adeguati meccanismi di prevenzione, rilevazione e risposta, con l'obiettivo di minimizzarne l'impatto e ripristinare rapidamente condizioni operative sicure.
- La sicurezza è garantita anche attraverso il controllo degli accessi fisici: l'accesso alle sedi e ai locali aziendali è consentito esclusivamente a personale autorizzato, per proteggere le aree, le infrastrutture e gli asset presenti.
- L'Organizzazione assicura la conformità ai requisiti di legge applicabili e il rispetto degli impegni di sicurezza assunti nei contratti e negli accordi con terze parti, integrando tali requisiti nei processi e nelle modalità operative.
- Vengono adottate misure volte a proteggere la riservatezza, integrità e disponibilità degli asset aziendali (informazioni, sistemi, infrastrutture, dispositivi e

servizi), riducendo il rischio di perdita, alterazione, indisponibilità o divulgazione non autorizzata.

- è garantita la rilevazione di eventi anomali, incidenti e vulnerabilità dei sistemi informativi, tramite attività di monitoraggio e controllo, al fine di preservare la sicurezza e la continuità dei servizi e delle informazioni.
- Infine, l'Organizzazione garantisce la Business Continuity e il Disaster Recovery, definendo e applicando procedure di sicurezza e misure organizzative e tecniche idonee ad assicurare la continuità dei servizi essenziali e il ripristino entro tempi compatibili con le esigenze operative.

SOSTENIBILITÀ

La Sostenibilità è un principio fondante su cui fabbricadigitale ha costruito il proprio sviluppo e sul quale intende basare anche la crescita futura. Per l'azienda, sostenibilità significa creare valore nel tempo in modo responsabile, integrando in ogni scelta organizzativa, gestionale e progettuale l'attenzione verso le persone, l'ambiente, la solidità economica e l'etica della governance. Tale impegno si traduce in un approccio quotidiano orientato alla qualità del lavoro, alla riduzione degli impatti, all'innovazione e alla trasparenza, con l'obiettivo di generare benefici concreti e misurabili per clienti, dipendenti, partner e comunità.

Persone

fabbricadigitale riconosce che la sostenibilità parte dalle persone e dalla qualità delle relazioni che l'organizzazione è in grado di costruire e mantenere nel tempo. Per questo l'azienda si impegna a perseguire i principi di dignità e uguaglianza nei confronti dei propri dipendenti e di tutti gli stakeholder, promuovendo un contesto professionale rispettoso, equo e orientato alla collaborazione. Un ambiente di lavoro di qualità è considerato un requisito essenziale: l'azienda mantiene un'attenzione costante alle condizioni operative, alla chiarezza organizzativa e alla creazione di un clima in cui ciascuno possa contribuire con serenità e responsabilità.

fabbricadigitale promuove attivamente l'inclusione e condanna ogni forma di disuguaglianza e discriminazione, favorendo comportamenti e pratiche coerenti con il rispetto delle differenze. In questo quadro, la parità di genere è un valore centrale: l'azienda si impegna a garantire equità in ogni aspetto della vita aziendale, nelle opportunità, nel riconoscimento dei risultati e nei percorsi di crescita.

La sostenibilità sociale include anche un investimento consapevole nella cultura e nell'evoluzione del pensiero organizzativo: fabbricadigitale sostiene lo sviluppo di una mentalità aperta al confronto, alla trasparenza, all'etica e alla collaborazione, considerandola una leva di innovazione e miglioramento. Parallelamente, l'azienda promuove la crescita professionale e umana dei dipendenti, attraverso percorsi di sviluppo delle competenze e occasioni di valorizzazione del talento.

Un'attenzione prioritaria è inoltre dedicata alla sicurezza, alla salute e al benessere delle persone. fabbricadigitale si impegna a tutelare l'integrità dei lavoratori e a prevenire condizioni che possano comprometterne il benessere, adottando misure organizzative e operative coerenti con tali obiettivi. Parte integrante di questo impegno è anche la cura dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata: l'azienda mantiene un'elevata

attenzione al work-life balance, favorendo un'organizzazione del lavoro sostenibile nel tempo.

Pianeta

fabbricadigitale considera la tutela dell'ambiente un elemento imprescindibile della propria responsabilità. L'azienda si impegna a garantire la massima sostenibilità ambientale delle proprie attività nel rispetto dei propri valori, adottando un approccio orientato alla prevenzione degli impatti e al miglioramento continuo delle pratiche interne. In tale contesto, viene perseguita la minimizzazione degli sprechi e l'uso consapevole delle risorse, con particolare attenzione a energia, acqua, gestione dei rifiuti ed emissioni, promuovendo comportamenti e soluzioni che riducano consumi e inefficienze.

L'impegno verso il pianeta si concretizza anche nelle scelte di progettazione e sviluppo: fabbricadigitale investe nello sviluppo di prodotti e servizi sostenibili, favorendo modelli e soluzioni che integrino principi di responsabilità ambientale e che possano contribuire, direttamente o indirettamente, alla riduzione degli impatti lungo la catena del valore. L'azienda intende inoltre perseguire lo sviluppo di soluzioni capaci di fungere da traino per la crescita e la diffusione di principi sostenibili, promuovendo innovazione e consapevolezza anche verso clienti e partner.

Prosperità

Per fabbricadigitale, la sostenibilità richiede anche prosperità, intesa come capacità dell'organizzazione di crescere e generare valore in modo duraturo, innovativo e misurabile. L'azienda persegue processi e scelte orientati all'innovazione, non solo dal punto di vista tecnologico, ma anche nella cultura e nel modo di pensare e organizzare il lavoro, valorizzando approcci evolutivi e soluzioni capaci di aumentare efficacia ed efficienza.

Le decisioni aziendali vengono supportate dall'uso dei dati e dalla verifica delle performance: fabbricadigitale utilizza le informazioni raccolte per guidare le scelte, monitorare gli andamenti e valutare l'efficacia delle azioni intraprese. In quest'ottica, l'azienda mantiene un'elevata attenzione all'analisi di indicatori chiave, con l'obiettivo di garantire controllo, miglioramento e capacità di intervento tempestivo.

La prosperità sostenibile include infine la stabilità economico-finanziaria: fabbricadigitale si impegna a garantire sostenibilità e solidità economica, perseguendo risultati equilibrati e coerenti con i propri valori, così da assicurare continuità, affidabilità e capacità di investimento nel lungo periodo.

Principi di governance

Il percorso di sostenibilità è reso concreto da una governance solida e coerente. fabbricadigitale svolge tutte le proprie attività con professionalità, lealtà, correttezza e trasparenza, promuovendo comportamenti responsabili e decisioni tracciabili e comprensibili. L'azienda mantiene inoltre un'elevata attenzione alle esigenze del territorio e al contesto in cui opera, riconoscendo l'importanza di un rapporto equilibrato con la comunità locale e con gli stakeholder del proprio ecosistema.

Per garantire coerenza tra principi e operatività, fabbricadigitale effettua verifiche e controlli, anche attraverso audit interni e verso i propri fornitori, con l'obiettivo di prevenire e minimizzare le non conformità e di assicurare l'allineamento ai requisiti e agli standard adottati. Tutto ciò si inserisce in un impegno costante verso il miglioramento continuo, inteso come capacità dell'organizzazione di evolvere, correggere, apprendere e rafforzare nel tempo i propri comportamenti, processi e risultati in ambito ESG.

PARITA' DI GENERE

La Direzione riconosce che parità di genere, inclusione ed uguaglianza sono parte integrante della qualità organizzativa e del valore dei prodotti. In coerenza con l'obiettivo di rispettare i requisiti della UNI/PdR 125:2022, la Direzione adotta un approccio strutturato, misurabile e migliorabile.

Principi e impegni

fabbrica digitale si impegna a:

- garantire equità di trattamento e pari opportunità in ogni aspetto della vita aziendale;
- prevenire e contrastare discriminazioni, bias e comportamenti non inclusivi;
- assicurare un ambiente di lavoro rispettoso, sicuro, orientato al benessere;
- sostenere conciliazione vita-lavoro e genitorialità, garantendo equilibrio e strumenti concreti;
- promuovere crescita professionale e umana, con percorsi accessibili e trasparenti.

Processi HR equi e tracciabili

La Direzione richiede che i processi HR siano definiti, applicati e verificati per garantire imparzialità e trasparenza, includendo almeno:

- selezione e assunzione basate su competenze e requisiti oggettivi, con attenzione alla neutralità dei criteri;
- onboarding e formazione coerenti con contesto e obiettivi condivisi;
- valutazione performance, avanzamenti e percorsi di crescita con criteri dichiarati e tracciabili;
- accesso equo a formazione, responsabilità e ruoli, minimizzando rischi di segregazione e stereotipi;
- monitoraggio dell'equità retributiva e dei percorsi di carriera, con azioni correttive dove emergano gap.

Inoltre, la Direzione stabilisce che:

- siano definiti obiettivi annuali e traguardi;
- siano adottati indicatori misurabili (KPI) e monitoraggi periodici, almeno in tema di: rappresentanza, accesso a opportunità, crescita, retribuzione, formazione, conciliazione, benessere e clima;
- i risultati siano riesaminati dalla Direzione, con piani di miglioramento, responsabilità e risorse assegnate.

Tutela, segnalazioni e gestione eventi

fabbricadigitale garantisce canali e modalità di gestione di segnalazioni legate a discriminazioni, molestie o comportamenti contrari ai principi di inclusione, assicurando riservatezza, tempestività e imparzialità, e applicando azioni correttive e formative (piattaforma di whistleblowing).

INTELLIGENZA ARTIFICIALE & AGENTIFICAZIONE

Nel proprio percorso evolutivo, fabbricadigitale ha sviluppato competenze e soluzioni basate su Intelligenza Artificiale fino ai paradigmi GenAI/LLM e, dal 2024, ha avviato in modo strutturato l'adozione di sistemi agentici (agentificazione) per aumentare l'efficacia operativa, l'automazione e la qualità dei servizi.

La Direzione integra la governance dell'IA nel Sistema di Gestione Integrato (SGI) con l'obiettivo di assicurare che sistemi IA, agenti e sistemi multi-agente siano progettati, rilasciati e gestiti in modo controllabile, misurabile, sicuro e ripetibile, garantendo evidenze verificabili durante l'intero ciclo di vita, con particolare attenzione all'operatività "in produzione".

Questa policy si applica a tutte le soluzioni che includono modelli IA, componenti GenAI/LLM, agenti, tool e orchestrazioni multi-agente, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata o dal contesto di erogazione.

Ambito e principi di progettazione

La Direzione riconosce che l'agentificazione comprende:

- Agenti (componenti che pianificano ed eseguono azioni orientate a un obiettivo);
- Strumenti/Tools (funzioni o servizi invocabili dagli agenti);
- Operatori/Operator (meccanismi di controllo e orchestrazione, inclusi vincoli e autorizzazioni);
- Sistemi Multi-Agente (MAS) (insiemi coordinati di agenti, con ruoli e cooperazione).

fabbricadigitale adotta approcci coerenti con la necessità di integrazione e interoperabilità tra agenti e componenti, includendo protocolli e pattern di interazione (es. A2A, MCP) per favorire integrazione controllata, componibilità e portabilità delle soluzioni.

I principi obbligatori per la progettazione e gestione di sistemi IA/agentici sono:

- Governance by design: regole, policy e vincoli definiti a priori e applicati in modo verificabile durante l'esecuzione (non solo "a posteriori").
- Osservabilità end-to-end: capacità di misurare prestazioni e comportamenti lungo tutta la catena (modello, orchestrazione, tool invocati, esiti), includendo eventi e audit trail.
- Tracciabilità e riproducibilità: ricostruzione della timeline operativa e della catena decisionale, con meccanismi di replay per audit, analisi e miglioramento.
- Qualità dell'output: valutazione continua e sistematica della qualità dell'output e delle prestazioni, con metriche, criteri di accettazione e soglie.
- Sicurezza e anomaly detection: rilevazione di anomalie e abuso (anche legati ai tool), prevenzione di incidenti, gestione delle vulnerabilità e predisposizione di procedure di incident response.

Gestione guardrail organizzativi e tecnici

Per ogni soluzione IA/agentica, la Direzione richiede l'adozione di un set minimo di controlli, definiti prima del rilascio e mantenuti durante l'esercizio, che includano almeno:

- Perimetro d'uso e responsabilità: definizione dello scopo, dei limiti di utilizzo, dei ruoli responsabili (ownership), delle dipendenze (modelli, tool, dati), dei criteri di accettazione e delle condizioni di stop/sospensione.
- Gestione identità e accessi: autenticazione, autorizzazione e segregazione, applicando il principio del minimo privilegio e separando chiaramente ambienti, ruoli e permessi (inclusi tool e connettori).
- Logging ed evidenze: raccolta e conservazione di evidenze (eventi, messaggi, invocazioni tool, metriche, decisioni e output rilevanti), con tracciamento delle scelte operative e dei passaggi critici.
- Monitoraggio continuo e gestione eventi: controllo costante di performance e sicurezza, gestione di non conformità e incidenti, con escalation e azioni correttive/migliorative.
- Verifiche periodiche: audit, test, riesami e valutazioni dell'efficacia dei controlli (tecnici e organizzativi), includendo prove su casi limite e scenari di rischio.

Architettura di controllo

Per rendere effettivi i principi di controllo "in produzione", la Direzione adotta come riferimento operativo un'architettura di governance che assicuri almeno:

- Monitor delle prestazioni e valutazione continua (performance monitor/evaluator), per misurare qualità, affidabilità, stabilità e trend (drift) nel tempo.

- Vista di governance & compliance con controllo delle policy e verifica dei vincoli applicati (policy monitor e controlli di conformità).
- Ispezione agente e sicurezza (agent inspector e security dashboard), con controlli su invocazioni tool, autorizzazioni, pattern anomali e segnali di abuso.
- Timeline & replay per auditabilità e riproduzione degli eventi (ricostruzione della catena decisionale, debugging, incident analysis).
- Raccolta eventi, processamento messaggi e storage storico di dati e metriche, con conservazione coerente con i requisiti interni e contrattuali.
- Valutazione della qualità dell'output (output quality evaluator), basata su metriche, test set, controlli a campione e soglie di accettazione.

Questi elementi sono considerati parte integrante del sistema di gestione e sono soggetti a miglioramento continuo, in coerenza con il SGI.

La governance IA/agentica si applica a tutte le soluzioni e ai servizi erogati dall'azienda, inclusi (a titolo esemplificativo) assistenti virtuali e sistemi agentici in contesti PA, enterprise, retail/hospitality, cultura/turismo, nonché casi d'uso in ambito governance e controllo operativo.

La policy è inoltre coerente con iniziative che coniugano innovazione e sostenibilità, incluse applicazioni in ottica twin transition (es. energia) e piattaforme di urban intelligence basate su IA, Big Data e City Science, dove requisiti di tracciabilità, sicurezza e affidabilità risultano particolarmente critici.