TEKNE

QMD 01 – Politica del Sistema di Gestione Integrato (Qualità e Sicurezza delle Informazioni).



Rev. 01
del 26 Ottobre 2026

Redatta da: Quality Tekne

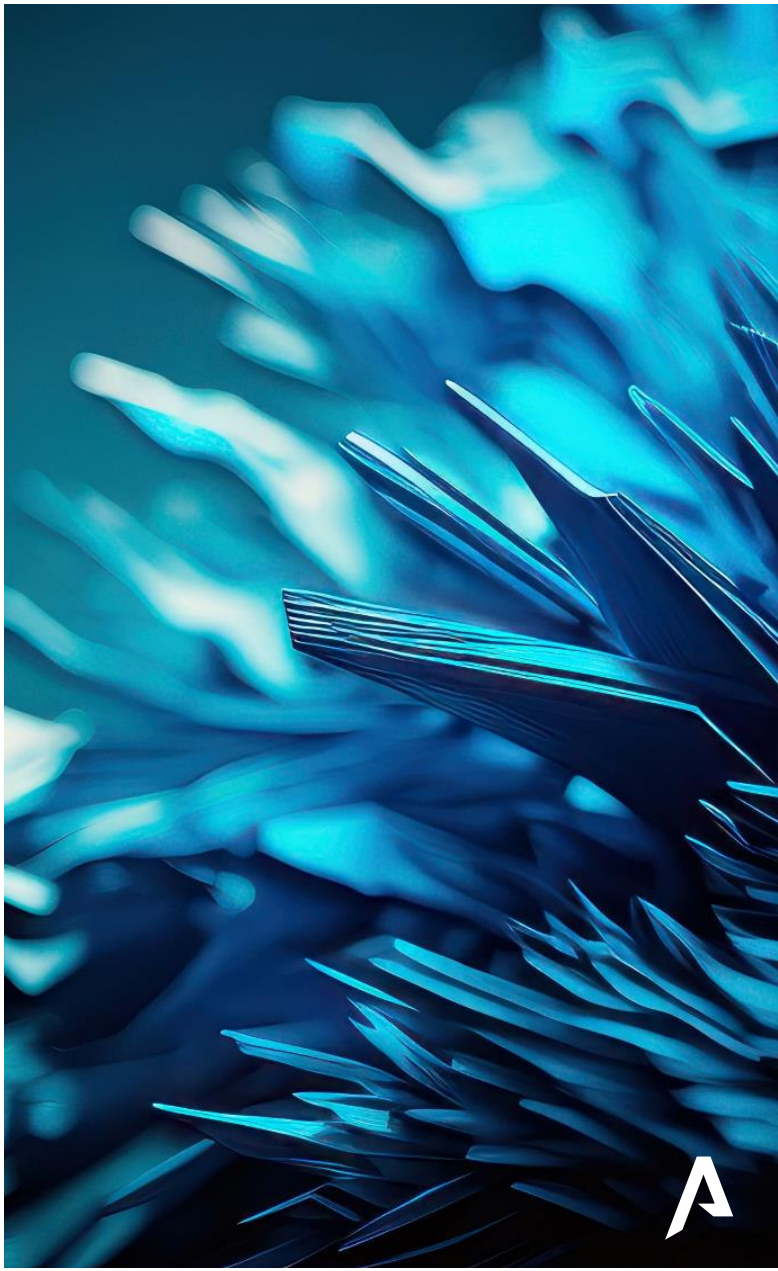
Verificata da: Quality & Compliance Var Group

Approvata da: Gianluca Guidetti

PRINCIPI BASE

La presente Politica deriva dai principi della Capogruppo Var Group ed è declinata nel contesto, nei processi, nei rischi e nelle opportunità di Tekne S.r.l.

TEKNE si impegna a garantire la qualità dei propri servizi e la sicurezza delle informazioni, a soddisfare i requisiti applicabili e le aspettative delle parti interessate, a proteggere dati e asset informativi e a migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di gestione Integrato.

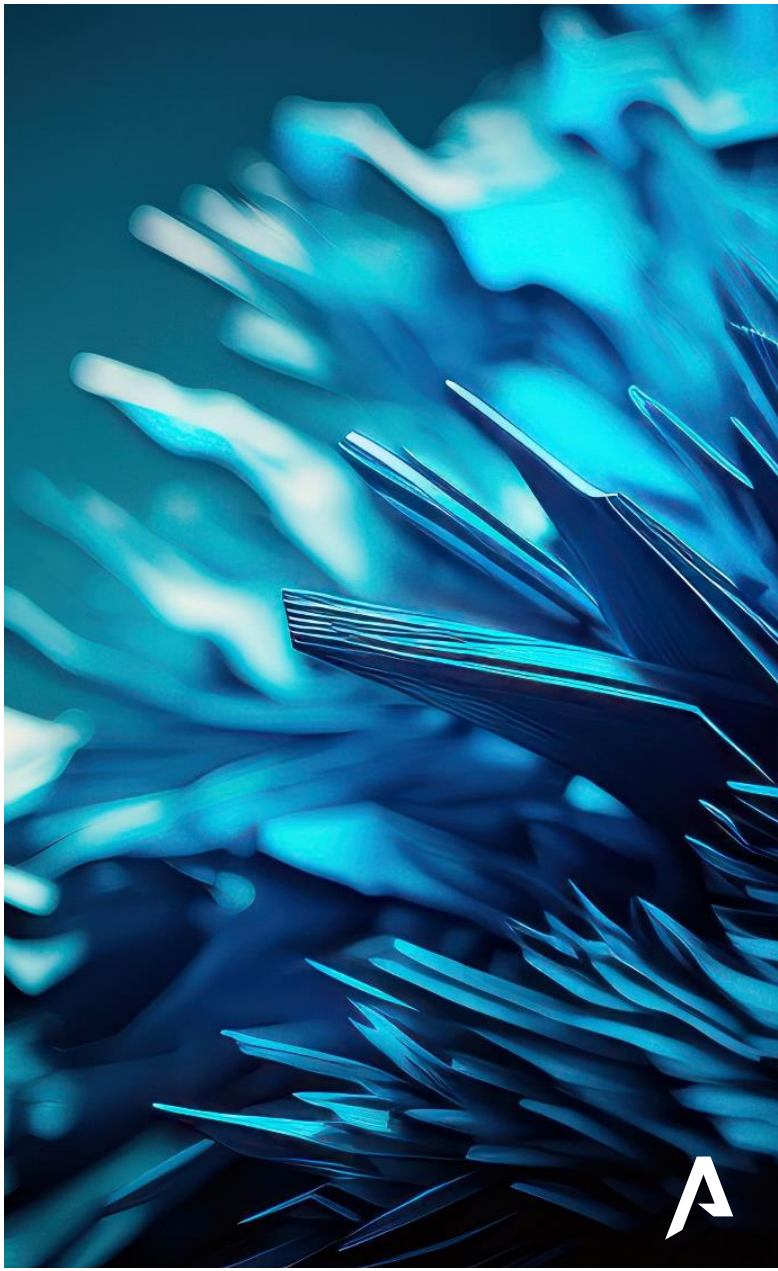


PRINCIPI BASE

Tekne definisce e attua la Politica del Sistema di Gestione Integrato secondo i seguenti principi:

- Focus sul Cliente
- Leadership
- Coinvolgimento delle persone
- Approccio al Processo
- Miglioramento Continuo
- Processo Decisionale Basato sulle Evidenze
- Gestione delle Relazioni
- Sostenibilità
- Sicurezza delle Informazioni
- Privacy e Cybersecurity
- Cultura di qualità del servizio
- Salute e Sicurezza sul lavoro

Il SGI è sviluppato in coerenza con ISO 9001 e ISO 27001 e con i requisiti legislativi, regolamentari e contrattuali applicabili.



I NOSTRI VALORI

- **Centralità del cliente.** TEKNE pone il cliente al centro, creando relazioni di fiducia e sviluppando soluzioni che rispondano in modo preciso alle sue abitudini e necessità.
- **Qualità e miglioramento continuo.** L'azienda è orientata all'eccellenza nei servizi e si impegna a migliorare costantemente i propri processi.
- **Competenza e professionalità.** Un team specializzato di persone, con un forte know-how verticale su GDO e retail, è alla base delle soluzioni TEKNE.
- **Innovazione e tecnologia.** L'adozione dell'intelligenza artificiale e l'integrazione digitale sono pilastri della proposta TEKNE per il futuro del retail.
- **Affidabilità e continuità.** TEKNE si presenta come un partner stabile, presente e affidabile, capace di accompagnare i clienti nel lungo periodo.



FOCUS SUL CLIENTE

I 5 fattori critici di successo:

1. Esperienza consolidata nel settore retail: La fusione di competenze trentennali nella grande distribuzione organizzata e nel retail specializzato ha permesso a TEKNE di sviluppare soluzioni mirate alle esigenze specifiche del mercato.

2. Offerta integrata di soluzioni e servizi: TEKNE combina servizi orientati al business, soluzioni applicative proprietarie e capacità progettuali, coprendo l'intera filiera distributiva, dalla gestione dei processi di punto vendita all'automazione delle operazioni di cassa, fino all'engagement del cliente tramite strumenti avanzati di CRM.

3. Presenza capillare e solida base clienti: Con oltre 2.600 punti vendita serviti, 9.500 punti cassa e una penetrazione del 43% nel mercato GDO italiano, TEKNE vanta una solida base clienti, tra cui nomi rilevanti come Conad, Selex, Eurospin e Gruppo VéGé.



FOCUS SUL CLIENTE

4. Focus sulla trasformazione digitale e innovazione: L'impegno di TEKNE nel supportare la digitalizzazione dei processi retail, attraverso l'introduzione di tecnologie abilitanti come l'intelligenza artificiale, contribuisce al miglioramento delle performance aziendali dei clienti.

5. Valori aziendali orientati al miglioramento continuo e al cliente: L'attenzione alla qualità, la trasparenza nelle relazioni, l'orientamento al cliente e il benessere delle persone sono principi fondamentali che guidano le operazioni quotidiane di TEKNE.

Questi elementi combinati posizionano TEKNE come un partner strategico nel panorama del retail digitale, contribuendo al successo e alla crescita sia dell'azienda che dei suoi clienti.



FOCUS SUL CLIENTE

Azioni da intraprendere:

- **Riconoscere** il Cliente diretto e indiretto come colui che riceve valore dall'organizzazione
- **Comprendere** le esigenze e le aspettative attuali e future del Cliente
- **Collegare** gli obiettivi dell'organizzazione alle esigenze e alle aspettative del Cliente
- **Comunicare** le esigenze e le aspettative del Cliente in tutta l'organizzazione
- Pianificare, progettare, sviluppare, produrre e fornire beni e servizi per soddisfare le esigenze e le aspettative del Cliente.
- **Misurare** e monitorare la soddisfazione del Cliente e intraprendere le azioni appropriate
- **Determinare** e intraprendere azioni in base alle esigenze e alle aspettative delle parti interessate che possono influire sulla soddisfazione del Cliente
- **Gestire** attivamente le relazioni con il Cliente per ottenere un successo duraturo



LEADERSHIP

Visione strategica e chiara:

TEKNE ha una direzione definita: diventare il punto di riferimento per la digitalizzazione del retail, offrendo soluzioni end-to-end integrate. La leadership aziendale si fonda su una visione ambiziosa ma concreta, radicata nell’innovazione e nella conoscenza profonda del settore.

Innovazione continua:

Grazie all'integrazione di AI, soluzioni proprietarie e approccio consulenziale, TEKNE si posiziona come un leader tecnologico.
Questo tipo di leadership si manifesta nell'anticipare le esigenze del mercato e fornire strumenti che migliorano le performance dei retailer.

Presenza solida e affidabile:

Con un’ampia base clienti e una copertura importante nel settore GDO, TEKNE dimostra una leadership di mercato basata su fiducia, stabilità e qualità operativa.



LEADERSHIP

Azioni da intraprendere:

- **Comunicare** la mission, la vision, la strategia, le politiche e i processi a tutta l'organizzazione
- **Condividere** i valori di correttezza, etica e comportamento a tutti i livelli
- Creare una cultura fondata su fiducia ed integrità
- **Incoraggiare** l'impegno organizzativo per la qualità
- **Garantire** che i Leader siano esempi positivi per tutta l'organizzazione
- **Fornire** la formazione, le risorse e le autorità necessarie per agire con responsabilità
- **Inspirare**, incoraggiare e riconoscere il contributo delle persone
- **Essere capaci** di ottenere il meglio da se stessi, auto motivandosi e dagli altri, motivandoli



COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

Fondamento logico:

Per gestire TEKNE in maniera efficace ed efficiente è necessario coinvolgere tutte le persone a tutti i livelli e rispettarle come individui. Per far questo, è necessario riconoscere, potenziare e migliorare le loro competenze, oltre che facilitare il coinvolgimento delle persone nel raggiungimento degli obiettivi di qualità dell'organizzazione.

Fattori di successo:

- Migliore comprensione degli obiettivi di qualità dell'organizzazione
- Maggiore coinvolgimento delle persone nelle attività di miglioramento
- Miglioramento dello sviluppo personale, delle iniziative e della creatività
- Maggiore soddisfazione delle persone
- Fiducia e collaborazione rafforzate in tutta l'organizzazione
- Maggiore attenzione ai valori condivisi e alla cultura in tutta l'organizzazione



COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE

Azioni da intraprendere:

- **Comunicare** con le persone per promuovere la comprensione dell'importanza del loro contributo individuale
- **Assicurare mezzi**, risorse e competenze adeguate al fine di svolgere i propri compiti e fornire valore alla organizzazione
- **Promuovere** la collaborazione in tutta l'organizzazione
- **Facilitare** la discussione aperta e la condivisione di conoscenze ed esperienze
- **Consentire** alle persone di prendere iniziative senza paura
- **Riconoscere** il contributo, l'apprendimento e il miglioramento delle persone
- **Consentire l'autovalutazione** delle prestazioni rispetto agli obiettivi personali
- **Condurre** sondaggi per valutare la soddisfazione delle persone, comunicare i risultati e adottare azioni appropriate
- **Promuovere** la qualificazione del proprio personale attraverso una adeguata formazione ed aggiornamento continuo



APPROCCIO PER PROCESSI

Fondamento logico:

Il Sistema di Gestione Integrato è costituito da processi interconnessi. Comprendere come vengono prodotti risultati grazie a questo sistema consente a TEKNE di ottimizzare il sistema e le sue prestazioni.

Fattori di successo:

- Maggiore capacità di concentrare gli sforzi sui processi chiave e sulle opportunità di miglioramento
- Risultati coerenti e prevedibili attraverso un sistema di processi allineati
- Prestazioni ottimizzate attraverso un'efficace gestione dei processi, un uso efficiente delle risorse e ridotte barriere inter-funzionali
- Consentire all'organizzazione di fornire fiducia alle parti interessate in merito alla sua coerenza ed efficacia



APPROCCIO PER PROCESSI

Azioni da intraprendere:

- **Definire gli obiettivi** del sistema e i processi necessari per raggiungerli.
- **Stabilire la responsabilità** dell'autorità e la responsabilità per la gestione dei processi
- **Comprendere le capacità** dell'organizzazione e determinare i vincoli di risorse prima dell'azione
- **Determinare le interdipendenze** dei processi e analizzare l'effetto delle modifiche ai singoli processi sul sistema
- **Gestire i processi** e le loro interrelazioni di sistema per raggiungere gli obiettivi di qualità dell'organizzazione in modo efficace e efficiente
- **Garantire che le informazioni** necessarie siano disponibili per operare e migliorare i processi e per monitorare, analizzare e valutare le prestazioni dell'intero sistema
- **Gestire i rischi** che possono influenzare gli output dei processi e gli esiti complessivi del sistema di gestione della qualità



MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fondamento logico:

Il miglioramento è essenziale per TEKNE al fine di mantenere gli attuali livelli di performance, per reagire ai cambiamenti delle sue condizioni interne ed esterne e per creare nuove opportunità.

Fattori di successo:

- Miglioramento delle prestazioni, dei processi, delle capacità organizzative e della soddisfazione del cliente
- Maggiore attenzione all'indagine e alla determinazione della causa principale, seguita da prevenzione e azioni correttive
- Maggiore capacità di anticipare e reagire a rischi e opportunità interni ed esterni
- Maggiore considerazione del miglioramento sia incrementale che rivoluzionario
- Efficace uso dell'apprendimento per il miglioramento
- Maggiore spinta all'innovazione



MIGLIORAMENTO CONTINUO

Azioni da intraprendere:

- **Promuovere** la definizione di obiettivi di miglioramento a tutti i livelli dell'organizzazione
- **Educare e formare** persone a tutti i livelli su come utilizzare gli strumenti e le metodologie di base
- **Garantire** che le persone siano competenti per promuovere e completare con successo progetti di miglioramento
- **Sviluppare e implementare** processi per implementare progetti di miglioramento in tutta l'organizzazione
- **Tenere traccia** e monitorare la pianificazione, l'attuazione, il completamento e i risultati dei progetti di miglioramento
- **Integrare il processo** di miglioramento nello sviluppo dei servizi
- **Misurare lo scostamento** dagli obiettivi prefissati e stabilire le necessarie azioni correttive



PROCESSO DECISIONALE BASATO SULLE EVIDENZE

Fondamento logico:

Assicurarsi che ogni operazione porti valore economico e finanziario in una logica di miglioramento continuo.
Decisioni basate sull'analisi e la valutazione di dati e informazioni raccolte a seguito del monitoraggio e controllo dei processi, danno a TEKNE maggiori probabilità di produrre i risultati desiderati.

Fattori di successo:

- Migliore processo decisionale
- Migliore valutazione delle prestazioni del processo e della capacità di raggiungere gli obiettivi
- Miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza operativa
- Maggiore capacità di rivedere, sfidare e modificare opinioni e decisioni
- Maggiore capacità di dimostrare l'efficacia delle decisioni passate



PROCESSO DECISIONALE BASATO SULLE EVIDENZE

Azioni da intraprendere:

- **Determinare**, misurare e monitorare gli indicatori chiave per dimostrare le prestazioni dell'organizzazione
- **Mettere tutti i dati necessari** a disposizione delle persone interessate
- **Garantire** che i dati e le informazioni siano sufficientemente accurati, affidabili e sicuri
- **Analizzare e valutare** dati e informazioni utilizzando metodi strutturati.
- **Garantire la competenza** delle risorse per analizzare e valutare i dati secondo necessità
- **Prendere decisioni** e intraprendere azioni basate su prove, bilanciate con esperienza e intuizione



GESTIONE DELLE RELAZIONI

Fondamento logico:

Per un successo duraturo, un'organizzazione deve gestire adeguatamente il proprio rapporto con i soggetti interessati, quali fornitori, stakeholder.

Fattori di successo:

- Miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione e delle sue parti interessate attraverso la risposta alle opportunità
- Comprensione di comuni obiettivi e valori tra le parti interessate
- Maggiore capacità di creare valore per le parti interessate attraverso la condivisione di risorse e competenze
- Una catena di approvvigionamento ben gestita che fornisce un flusso stabile di beni e servizi



GESTIONE DELLE RELAZIONI

Azioni da intraprendere:

- **Determinare le parti interessate** rilevanti (come fornitori, partner, clienti, investitori, dipendenti e società) e il loro rapporto con l'organizzazione
- **Determinare e dare priorità** alle relazioni con le parti interessate che devono essere gestite
- **Stabilire relazioni** che bilanciano guadagni a breve termine con considerazioni a lungo termine
- **Mettere in comune** e condividere informazioni, competenze e risorse con le parti interessate pertinenti
- **Misurare le prestazioni** e fornire feedback sulle prestazioni alle parti interessate
- **Stabilire attività** di sviluppo e miglioramento collaborativo con fornitori, partner e altre parti interessate
- **Incoraggiare e riconoscere** i miglioramenti e i risultati raggiunti da fornitori e partner



SOSTENIBILITÀ

Fondamento logico:

TEKNE integra i principi di sostenibilità nelle proprie decisioni, valutando gli impatti ambientali, sociali ed economici connessi alle attività e ai servizi erogati.

L'organizzazione considera i cambiamenti climatici tra i fattori del contesto esterno che possono influenzare la continuità operativa, le infrastrutture, la catena di fornitura e le aspettative delle parti interessate.

Fattori di successo:

- Tutela della salute, del benessere e della sicurezza delle persone;
- Uso responsabile delle risorse e riduzione degli impatti ambientali;
- Trasparenza verso continuità, clienti, fornitori ed enti competenti;
- Supporto alle iniziative di sostenibilità promosse da Var Group.



SOSTENIBILITÀ

Azioni da intraprendere:

- Rispettare la legislazione ambientale e gli altri requisiti applicabili;
- Adottare il codice etico della Capogruppo Var group quale riferimento per comportamenti responsabili e trasparenti;
- Valutare i rischi e le opportunità connessi ai cambiamenti climatici e, ove pertinente, integrarli nella pianificazione e nella continuità operativa;
- Contenere consumi, emissioni e produzione di rifiuti, favorendo prevenzione, riuso, recupero e riciclo;
- Promuovere l'impiego efficiente delle risorse e, ove applicabile, di fonti rinnovabili;
- Informare e sensibilizzare il personale sui comportamenti sostenibili pertinenti alle attività svolte;



SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Fondamento logico:

TEKNE considera la sicurezza delle informazioni essenziale per proteggere il proprio patrimonio informativo e quello affidato da clienti e parti interessate, garantendo servizi affidabili e continui.
La sicurezza delle informazioni rappresenta inoltre un fattore strategico per l'organizzazione, in grado di contribuire alla protezione del business, al rafforzamento della fiducia degli stakeholder e alla competitività aziendale. Nel 2025 TEKNE ha conseguito la certificazione ISO 27001 e, nell'ambito del percorso di continuo miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni, ha definito per il 2026 l'obiettivo di estenderne il campo di applicazione.

Fattori di successo:

- Garantire la tutela e la protezione del Patrimonio Informativo interno
- Garantire la tutela e la protezione del Patrimonio Informativo dei Clienti
- Erogare servizi di qualità elevata verso i Clienti
- Sviluppare nuovi asset con valenza strategica facilmente trasformabile in vantaggio competitivo



SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Azioni da intraprendere:

- **Garantire riservatezza**, integrità e disponibilità delle informazioni
- **Coinvolgere** tutte le funzioni aziendali interessate
- **Erogare adeguate risorse** finanziarie per soddisfare le politiche e gli obiettivi stabiliti
- **Valutare** i livelli di rischio
- **Monitorare** i livelli di sicurezza
- **Formalizzare** i requisiti di sicurezza in conformità alla normativa cogente e alle “best practices” del settore
- **Garantire** un adeguato livello di competenza del personale, raggiunto con la necessaria formazione e addestramento e con la trasmissione della consapevolezza dell’importanza della sicurezza delle informazioni
- **Pianificare** e gestire la continuità del business
- **Rispettare** gli accordi contrattuali
- **Implementare** processi di miglioramento continuo



PRIVACY e CYBERSECURITY

Fondamento logico:

TEKNE tratta i dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), della normativa nazionale applicabile e dei ruoli privacy assunti nei diversi trattamenti. Adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, tutela i diritti degli interessati e integra la protezione dei dati nei processi e nei servizi fin dalla progettazione e per impostazione predefinita.

L'organizzazione si impegna a:

- Rispettare liceità, correttezza, trasparenza limitazione delle finalità, minimizzazione, esattezza e limitazione della conservazione;
- Garantire integrità, riservatezza e responsabilizzazione;
- Gestire accessi, vulnerabilità, eventi e incidenti cyber e, ove applicabile, violazione dei dati personali;
- Valutare i rischi privacy e cybersecurity nei cambiamenti, nei nuovi servizi e nei rapporti con i fornitori;
- Promuovere formazione e consapevolezza e verificare periodicamente l'efficacia delle misure adottate.



CULTURA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fondamento logico:

TEKNE sviluppa soluzioni e servizi digitali per il Retail e la GDO, perseguendo qualità, affidabilità, innovazione e capacità di rispondere alle esigenze dei clienti. La cultura della qualità richiede che requisiti, responsabilità e criteri di accettazione siano definiti e condivisi lungo l'intero ciclo di vita dei servizi e dei prodotti.

Nel 2025 TEKNE ha conseguito la certificazione ISO 9001 e, nell'ambito del percorso di continuo miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, ha definito per il 2026 l'obiettivo di estenderne il campo di applicazione.

Fattori di successo:

- Erogare servizi di qualità elevata verso i Clienti
- Garantire un piano di gestione e di delivery dei progetti con l'obiettivo di superare le aspettative del cliente
- Controllare complessivamente i costi di erogazione dei servizi
- Ampliare l'integrazione dei servizi attualmente erogati



CULTURA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Azioni da intraprendere:

- **Assicurare** che siano eseguite attività per identificare i requisiti dei prodotti e dei servizi
- **Assicurare che i beni**, comprese le licenze, usate per sviluppare i prodotti ed erogare i servizi siano gestiti secondo le prescrizioni legali e regolamentari nonché gli obblighi contrattuali
- **Garantire l'applicazione** dei principi universalmente riconosciuti come Best Practice (ad es. ITIL, PMI)
- **Monitorare** il continuo soddisfacimento dei requisiti dei prodotti e dei servizi
- **Operare in modo integrato** con gli altri centri di eccellenza del gruppo
- **Garantire la continuità** del servizio erogato
- **Documentare** e tenere aggiornato il catalogo dei servizi
- **Sviluppare** modalità di valutazione e criteri di gestione dei rischi
- **Valutare** gli investimenti economici per l'implementazione e mantenimento del SGI



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Fondamento logico:

TEKNE punta a dimostrare verso l'interno e verso tutti coloro che hanno con essa rapporti, l'impegno alla tutela della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori.

Anche se non è certificata ISO 45001, ha implementato un sistema di sicurezza secondo le Linee Guida INAIL.

In ottica 81/08, ha nominato e formato le figure preposte alla sicurezza.

Per ulteriori informazioni si rimanda al DVR Aziendale.



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Azioni da intraprendere:

- **Efficace livello di formazione** ed addestramento dei dipendenti in relazione alle tematiche di salute e sicurezza del lavoro
- **Coinvolgimento** e la partecipazione attiva di tutti i lavoratori
- **Uso di un efficace sistema di comunicazione** aziendale su temi di salute e sicurezza del lavoro per assicurare l'informazione a tutti coloro che sono coinvolti nelle attività aziendali
- **Disponibilità delle risorse** (umane, tecniche e finanziarie) necessarie per lo sviluppo e implementazione del sistema di salute e sicurezza del lavoro
- **Chiara e precisa definizione di ruoli**, compiti e responsabilità dei dipendenti relativamente alle tematiche della Salute e Sicurezza
- **Continuo miglioramento** della cultura per la tutela della salute e della sicurezza attraverso una verifica periodica delle proprie performance in linea con i principi di gestione societaria e nel rispetto di tutta la normativa applicabile



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Pertanto l'organizzazione si impegna costantemente in merito alle seguenti Azioni da Intraprendere:

- Eliminazione del pericolo e riduzione al minimo del rischio di incidente attraverso l'adozione di un sistema di prevenzione e protezione TEKNE lo svolgimento di tutte le attività operative
- Rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni sottoscritte e/o adottate dalla Società, con l'applicazione degli standard più rigorosi ovunque possibile
- Salvaguardia nello svolgimento delle attività operative della salute dei propri dipendenti e di tutti coloro che possono essere coinvolti
- Salvaguardia da eventuali conseguenze sulla salute e sicurezza dei lavoratori derivanti da danni relativi alle proprietà societarie o di terzi
- Protezione dei lavoratori da ritorsioni quando essi riferiscono di incidenti, pericoli, rischi e opportunità
- Miglioramento continuo delle proprie performance ed al rispetto di tutta la normativa applicabile ed impegni sottoscritti in tema di Salute e Sicurezza sul posto di Lavoro



TEKNE