

*Tangible*

# **Codice Etico**

Versione 1.0 - Approvato dal Consiglio di Amministrazione di Tangible il 4 febbraio 2021

# Sommario

<b>1 Premessa</b>	<b>4</b>
1.1 Il valore del Codice Etico	4
1.2 Destinatari del Codice	4
1.3 Applicazione e diffusione del Codice Etico	5
<b>2 Vision, Mission e Valori di Tangible</b>	<b>6</b>
<b>3 Criteri di condotta generale</b>	<b>7</b>
3.1 Rispetto della Costituzione italiana e delle leggi	7
3.2 Rispetto dei diritti umani e della dignità delle persone	7
3.3 Rispetto dell'ambiente	8
3.4 Rispetto delle indicazioni EU	8
3.5 Rispetto delle regole di riservatezza e corretto trattamento dei dati personali	8
<b>4 Diversità, benessere e appartenenza</b>	<b>10</b>
4.1 Diversità	10
4.2 Benessere	10
4.3 Appartenenza	10
4.4 Policy attive	11
<b>5 Rapporti con i soggetti interni</b>	<b>12</b>
5.1 Rapporti con i Collaboratori	12
5.2 Lavoro in presenza, da remoto e distribuito	13
5.3 Ambiente di lavoro, salute e sicurezza dei Lavoratori	14
5.4 Beni aziendali	14
5.5 Conflitto d'interessi	15
<b>6 Rapporto con i soggetti esterni</b>	<b>16</b>
6.1 Ex-collaboratori	16
6.2 Partner e Fornitori	16
6.3 Clienti	16
6.3.1 Contratti	17
6.3.2 Proprietà dei sorgenti	18
6.4 Rispetto e tutela della concorrenza	18
6.5 Antiriciclaggio	18
<b>7 Principi e impegni del Designer</b>	<b>19</b>
7.1 Cinque principi	19
7.1.1 Responsabilità	19
7.1.2 Appartenenza	19
7.1.3 Ascolto	19
7.1.4 Sospensione del giudizio	19
7.1.5 Rappresentanza	20
7.2 Cinque impegni	20
7.2.1 Trasparenza delle informazioni	20
7.2.2 Rispetto e protezione dei dati personali	21
7.2.3 Equa ricompensa	21
7.2.4 Rispetto dei tempi	21
7.2.5 Diritti dei partecipanti	21
<b>8 Contabilità e controlli interni</b>	<b>22</b>

2021 Tangible Srl SB

Questo contenuto è pubblicato con Licenza Creative Commons

[Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale \(CC BY-NC-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



# 1 Premessa

Il presente Codice Etico (il "Codice") è un documento ufficiale approvato dal Consiglio di Amministrazione di Tangible.

## 1.1 Il valore del Codice Etico

Tangible adotta il Codice al fine di ispirare la propria attività in modo conforme ai principi e valori di etica aziendale condivisi, accettati e applicati dagli Amministratori e dai Collaboratori.

Il Codice si propone di riaffermare i principi di equità, lealtà e rigore professionale a cui sono improntate le operazioni e i comportamenti posti in essere da coloro che operano nei nostri team, sia nei rapporti interni, sia nei rapporti con i terzi.

## 1.2 Destinatari del Codice

Nel Codice vengono individuati i principi generali e le regole comportamentali che guidano la gestione e i rapporti interni ed esterni all'azienda.

I principi e le disposizioni del Codice sono quindi vincolanti per i seguenti soggetti interni:

- Amministratori
- Collaboratori
  - Dipendenti (assunti tempo indeterminato e determinato), tirocinanti, stagisti, ecc.
  - Collaboratori esterni e freelance

Esprimono inoltre la linea di condotta che Tangible intende seguire nelle relazioni con i soggetti esterni:

- Ex-collaboratori
- Partner e Fornitori
- Clienti
- Concorrenti



## 1.3 Applicazione e diffusione del Codice Etico

Tangible è responsabile di questo Codice e dei suoi aggiornamenti. Esso è pubblicato sul sito web <https://tangible.is/codice-etico>.

Tangible si impegna a diffondere e a promuovere la conoscenza del Codice Etico da parte dei Destinatari, vigilando sulla sua osservanza e predisponendo adeguati strumenti di informazione e controllo.

Per i soggetti esterni destinatari del presente Codice, Tangible si impegna a introdurre clausole contrattuali e/o ad ottenere dichiarazioni sottoscritte che formalizzino la presa visione, l'adesione ed il rispetto dei principi enunciati nel presente Codice Etico.

Tangible promuove il controllo del rispetto delle prescrizioni del Codice Etico quale pratica virtuosa a garanzia del lavoro dei singoli e della operatività dell'azienda.

## 2 Vision, Mission e Valori di Tangible

I valori su cui Tangible fonda la propria strategia e richiede l'impegno di tutti i Destinatari interni sono descritti e condivisi nel Tangible Playbook, visionabili sulle nostre pagine web:

- **Vision:** <https://playbook.tangible.is/vision/>;
- **Mission:** <https://playbook.tangible.is/mission/> questa pagina contiene informazioni riservate ai Destinatari interni;
- **Valori ed etica:** <https://playbook.tangible.is/valori-ed-etica/>.



## 3 Criteri di condotta generale

### 3.1 Rispetto della Costituzione italiana e delle leggi

I principi generali del presente Codice Etico fanno riferimento, in prima istanza, alla [Costituzione italiana](#). Chiunque, a qualsiasi titolo, lavori per Tangible si impegna e obbliga a comportarsi secondo il principio di legalità, cioè nel rispetto dei principi comunitari e costituzionali, delle leggi e di ogni altra fonte normativa sovranazionale e nazionale vigente, nonché dei provvedimenti amministrativi emessi.

Tale impegno si traduce nella ricerca di Clienti, Partner e Fornitori che si comportano seguendo lo stesso principio e nel rifiuto di collaborare con soggetti che mettono in atto comportamenti illegali, corrotti o fraudolenti.

### 3.2 Rispetto dei diritti umani e della dignità delle persone

Tangible considera come punti irrinunciabili nella definizione dei propri valori la [Dichiarazione Universale dei Diritti Umani](#) dell'ONU, le [Convenzioni e le Raccomandazioni Internazionali del Lavoro](#) emanate dall'International Labour Organization e la [Carta della Terra](#) redatta dall'Earth Council.

Chiunque, a qualsiasi titolo, lavori per Tangible deve rispettare la dignità delle persone, siano esse colleghi, fornitori, Clienti o altri interlocutori, ed evitare ogni discriminazione, diretta o indiretta, fondata su ragioni etniche, linguistiche, geografiche, economiche, di età, di aspetto fisico, di salute fisica o psicologica, di sesso, di genere, politiche, religiose o sindacali.

Tangible rifiuta ogni forma di lavoro coatto e non tollera violazioni dei diritti umani, né l'impiego di personale irregolare. I Collaboratori offrono le loro prestazioni a Tangible solo quando sono tutelati da un regolare contratto di lavoro. Non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

I suddetti principi vengono messi in pratica da Amministratori e Collaboratori:

- avendo cura dell'integrità fisica, psichica e morale propria e dei colleghi;
- assicurando condizioni e modalità di lavoro rispettose della dignità individuale;
- rifiutando di instaurare trattative o conferire incarichi che costituiscano lesione di detti principi;
- rifiutando collaborazioni con Clienti, Fornitori e Partner, anche internazionali, che violino tali principi.

### 3.3 Rispetto dell'ambiente

Tangible si impegna a monitorare l'impatto ambientale delle proprie attività e interviene mettendo in atto comportamenti conformi ai principi di sviluppo sostenibile ed aventi impatto ambientale nullo o minore possibile. Tale impegno viene profuso anche nelle attività di design svolte dai propri team, analizzando e implementando soluzioni che propongono un modello rigenerativo oppure a basso impatto ambientale.

### 3.4 Rispetto delle indicazioni EU

Tangible osserva con attenzione l'approccio che i Governi stanno seguendo sui temi relativi allo sviluppo sostenibile, all'ambiente, alla crescita economica, all'open innovation, all'accesso ai servizi e ai diritti umani fondamentali. L'Unione Europea ha imboccato una strada in cui ci risulta visibile, rispetto agli altri Paesi e Unioni Internazionali, lo sforzo di definire perimetri e regole (valoriali e di mercato). Per questo, Tangible studia le linee guida EU e le recepisce sia nei suoi processi interni che nei progetti che svolge per i suoi Clienti, non solo quando sono obbligatorie ma anche quando pensa possano essere di valore e applicabili. In tale ultimo caso, il rispetto delle regole non viene quindi inteso come mero obbligo di legge, ma come indicazione da rispettare scrupolosamente e da cui trarre spunto per trovare nuove soluzioni e opportunità di miglioramento.

### 3.5 Rispetto delle regole di riservatezza e corretto trattamento dei dati personali

Il [Regolamento europeo 679/16](#) (General Data Protection Regulation - GDPR) è nato da principi che Tangible condivide:

*"Grazie a norme più rigorose in materia di protezione dei dati, i cittadini hanno maggiore controllo sui propri dati personali e le imprese possono operare in condizioni di parità."*

Tangible raccoglie, tratta e conserva i dati personali di Clienti, Collaboratori e di altri soggetti, persone sia fisiche che giuridiche, di cui entra in possesso nei limiti e in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale ed europea vigente in materia di privacy, con specifico riferimento al D. Lgs. 196/2003 (codice privacy) e al suddetto Regolamento europeo 679/16 (General Data Protection Regulation - GDPR).

Gli Amministratori e i Collaboratori di Tangible che, nell'ambito delle proprie mansioni lavorative, si trovano a trattare dati, sensibili e non, devono procedere sempre nel rispetto delle suddette normative.

Tangible adotta misure idonee ad assicurare che l'accesso ai dati telematici ed informatici avvenga nell'assoluto rispetto delle normative vigenti e della privacy dei soggetti eventualmente coinvolti e in modo da garantire la sicurezza e riservatezza delle informazioni e far sì che il loro trattamento avvenga a cura di soggetti a ciò espressamente autorizzati, impedendo indebite intromissioni.





## 4 Diversità, benessere e appartenenza

Quelle che molte aziende chiamano Diversità, Equità e Inclusione, in Tangible si definiscono Diversità, Benessere e Appartenenza. Gli Amministratori e i Collaboratori di Tangible, nel 2014, hanno scelto insieme questi valori, facendone da allora elementi caratterizzanti le proprie attività professionali ed esperienze di vita personale.

Di seguito descriviamo questi 3 valori, così per come sono stati dichiarati e descritti dalle persone che li hanno individuati e fatti propri.

### 4.1 Diversità

*Per progettare per le persone, dobbiamo metterci nei loro panni. La cultura in cui siamo nati e cresciuti, però, ci ostacola in questo, perché ci fa vedere le cose e ragionare secondo i parametri appresi dal contesto in cui siamo vissuti.*

*Questo valore ci ricorda ogni giorno che il nostro punto di vista - e quindi il nostro contributo - non può che essere limitato e condizionato. Il confronto e il dialogo con gli altri ci permette di progettare con maggior ricchezza, avendo cura soprattutto di ciò che non è fatto per noi.*

### 4.2 Benessere

*Quando abbiamo scelto il benessere come valore guida, lo abbiamo fatto pensando che il nostro ambiente lavorativo lo volevamo sicuro e sano, piacevole e accogliente come casa nostra, perché il lavoro occupa un tempo davvero rilevante della nostra vita. È importante che quel tempo sia di qualità, non un peso.*

*Lo stesso vale per le relazioni e i comportamenti: benessere per noi significa che se qualcosa non va, qualcuno probabilmente se ne accorgerà prima che tu lo dica; significa che se hai qualcosa da dire, sai di poterlo fare o che se hai bisogno di aiuto, qualcuno tenderà una mano.*

*Il principio di benessere lo applichiamo con l'ascolto e adattando la nostra organizzazione. Ogni adeguamento è fatto in modo da essere accessibile a tutti, mai un privilegio.*

### 4.3 Appartenenza

*Quanti anni avevamo quando abbiamo studiato la teoria degli insiemi? "Considerati due insiemi A e B, si dice che B è un sottoinsieme di A quando ogni elemento di B appartiene anche ad A." Sarà forse per questo che abbiamo scelto la parola appartenenza e non inclusione? La parola inclusione ci suona insidiosa, perché suggerisce il suo contrario e indica una relazione di possesso*

*tra un gruppo che ha il potere di includere altri gruppi. La parola appartenenza, invece, suggerisce un legame tra persone. Ciò che ci lega sono i nostri valori, ci guidano per tutto il tempo che passiamo insieme e ci guidano anche in ciò che progettiamo.*

### 4.4 Policy attive

Tangible custodisce questi valori grazie ad alcune policy semplici, che vengono aggiornate e adattate qualora la struttura, l'organizzazione o il modo in cui opera vengono modificati.

Queste policy sono pubbliche e condivise con gli Amministratori e i Collaboratori. Esse sono consultabili accedendo al sito: <https://playbook.tangible.is/diversita-benessere-appartenenza/>



## 5 Rapporti con i soggetti interni

È compito in primo luogo degli Amministratori dare concreta attuazione ai valori e principi contenuti nel Codice Etico, assumendosi tale responsabilità verso l'interno e verso l'esterno, così rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di Tangible. Gli Amministratori di Tangible sono dunque tenuti ad osservare i contenuti del Codice Etico nel proporre e realizzare i progetti, nonché nel compiere le azioni e gli investimenti utili ad accrescere i valori patrimoniali, gestionali e tecnologici dell'azienda, il benessere economico e sociale per i Collaboratori e per la collettività.

I Collaboratori devono a loro volta adeguare i propri comportamenti ai principi e criteri di condotta previsti dal Codice Etico.

Tutti i comportamenti dei Collaboratori di Tangible nello svolgimento dell'attività professionale devono essere ispirati:

- alla massima correttezza dal punto di vista della gestione;
- alla completezza e trasparenza delle informazioni;
- alla legittimità formale e sostanziale;
- alla chiarezza e verità dei riscontri contabili.

Tutte le attività aziendali devono essere svolte con impegno e rigore professionale. Ogni Collaboratore deve fornire apporti professionali adeguati alle responsabilità e alle funzioni assegnate, agendo in modo da tutelare il prestigio di Tangible.

I rapporti tra i Collaboratori, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, cooperazione, lealtà e reciproco rispetto.

### 5.1 Rapporti con i Collaboratori

In Tangible, quando si parla di "Rapporto con i Collaboratori", si parte da una premessa ovvia, ma che sottolineiamo: per "rapporto" si intende una prestazione di competenze e intelletto nell'orario pattuito, adeguatamente riconosciuta, valorizzata e ricompensata, specialmente quando va oltre l'orario ordinario. Inoltre, è basato sulla definizione di ruoli (competenze e responsabilità), obiettivi e impegni condivisi.

L'organizzazione in Tangible è basata sulla fiducia, l'ascolto, la collaborazione e una costante ricerca di chiarezza, specialmente nella comprensione delle reciproche aspettative. È inoltre orientata allo sviluppo professionale e dei talenti, dell'autonomia individuale e dei team.

Tangible mette tanta attenzione nella crescita e nello sviluppo delle Persone quanta ne mette verso i Clienti e i progetti.

Nelle pratiche quotidiane, il Rapporto con i Collaboratori si traduce in:

- Una [chiara e condivisa definizione del ruolo](#) per cui si viene assunti o si collabora con Tangible e i relativi percorsi di carriera possibili per quel ruolo;
- Un percorso di [formazione](#) coerente con il percorso di crescita individuale e gli obiettivi di crescita aziendali;
- Incontri strutturati di gruppo o individuali, denominati [Riti Interni](#), per abilitare l'ascolto, il confronto e la raccolta di feedback e di idee;
- Strumenti di [collaborazione](#) pensati per abilitare i rapporti interpersonali e il lavoro in team sia dal vivo che da remoto, sia in modalità sincrona che asincrona;
- Uno strumento, il [Playbook](#), in cui vengono raccolte:
  - le informazioni di cui hanno bisogno i Collaboratori per organizzarsi in Tangible;
  - esempi di strumenti (deliverable e template) prodotti dai colleghi nei progetti reali, per poterli studiare, usare o migliorare. Questi strumenti sono stati aggiunti in autonomia dalle persone che lavorano in Tangible, sono quindi in continuo aggiornamento ed evoluzione;
  - informazioni sulla vision, la mission, la cultura e i bilanci aziendali, sui quali gli Amministratori si impegnano a dare puntuale aggiornamento due volte all'anno;
- Coinvolgimento in fase di proposta di progetto delle persone che dovranno svolgerlo, per abilitare contributi, valutazioni, opportunità e stime;
- Accesso alle informazioni sui budget di progetto (tempi, milestones, costi e spese), per rendere il team di progetto più autonomo possibile durante la sua esecuzione.

I candidati a una nuova posizione in Tangible vengono selezionati secondo un processo di [Hiring](#) strutturato, basato su principi condivisi e su colloqui specifici.

I Collaboratori neo-assunti o i neo-Collaboratori iniziano a lavorare in Tangible secondo un inserimento progressivo nelle attività e nella cultura aziendali ([Onboarding](#)).

In Tangible non esiste il cartellino per la timbratura di ingresso e uscita, è uno strumento che rappresenta un conflitto con il rapporto di reciproca fiducia e incompatibile con il lavoro da remoto.

### 5.2 Lavoro in presenza, da remoto e distribuito

Lavorare in presenza in ufficio è una pratica che ha aspetti sia positivi che negativi. Lo stesso vale per il lavoro da remoto.

Il lavoro in presenza consente alle persone di conoscere meglio i colleghi e abilita conversazioni spontanee che contribuiscono a costruire fiducia e coesione.

Il lavoro da remoto consente alle persone di guadagnare tempo per la propria vita privata grazie al risparmio del tempo speso in spostamenti. La riduzione degli spostamenti evita inoltre emissioni di CO2.

Tangible privilegia, laddove possibile, il lavoro da remoto, fermo restando che ciò non sarà generalmente possibile

per le seguenti attività Interne:

- Internal Day;
- Retrospective generali;
- Retreat di tutto il team;
- Bilancio di metà anno e di chiusura anno;

e per le seguenti attività da concordare con i team di progetto:

- co-design;
- attività di ricerca o user test;
- attività di progettazione, fine tuning o quality control in particolari fasi di progetto;
- mentoring per i colleghi junior;

cioè le attività per le quali è consigliato o richiesto il lavoro in presenza.

In ogni caso, le buone pratiche apprese o sviluppate su Remote Working sono di valore anche per chi preferisce lavorare in ufficio, motivo per cui sono state [raccolte nel Playbook](#).

### 5.3 Salute e sicurezza del Lavoro

Tangible riconosce la salute e la sicurezza del Lavoro e la tutela dell'ambiente come obiettivi prioritari. Gli Amministratori e i Collaboratori di Tangible sono tenuti a partecipare al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza propria, di colleghi e di terzi.

Tangible si impegna, inoltre, a consolidare e a diffondere la cultura della sicurezza, con un'adeguata politica aziendale, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti e programmando gli aggiornamenti del personale su temi di sicurezza e salute sul luogo di lavoro.

Le attività aziendali sono gestite nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

### 5.4 Beni aziendali

I Destinatari sono tenuti a utilizzare i beni e le risorse aziendali loro affidati in modo responsabile e con modalità idonee a mantenerne il valore.

In particolare, sono tenuti a:

- utilizzare con cura, igiene e attenzione al risparmio energetico i beni affidati;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali, che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o che siano comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda;
- custodire adeguatamente e in sicurezza le risorse affidate.

È vietato ogni utilizzo di detti beni e risorse che sia dettato da motivi estranei al rapporto di lavoro o di collaborazione con Tangible; ferma restando la compatibilità di tale norma con quanto stabilito in sede contrattuale relativamente ai fringe benefits.

### 5.5 Conflitto d'interessi

Gli Amministratori e i Collaboratori devono evitare attività o situazioni che comportino o possano comportare, anche solo potenzialmente, un conflitto fra gli interessi individuali e quelli di Tangible. Devono astenersi dal trarre vantaggio dalla propria posizione all'interno di Tangible al fine di favorire sé stessi o terzi a danno o a svantaggio dell'azienda.

Qualora vi sia una situazione di conflitto di interessi, anche potenziale, ciascun soggetto coinvolto è tenuto ad astenersi dal porre in essere la condotta in conflitto e deve informare senza ritardo gli Amministratori o i referenti delle situazioni o attività nelle quali vi potrebbe essere conflitto di interessi con Tangible, da parte delle persone stesse o di loro prossimi congiunti, e in ogni altro caso in cui ricorrano rilevanti ragioni di convenienza.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, possono determinare un conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- interessi economici e finanziari del dipendente e/o della sua famiglia, o di conoscenti, in attività di fornitori, clienti e concorrenti;
- l'utilizzo della propria posizione in azienda o delle informazioni acquisite in relazione alla propria attività lavorativa in modo che si possa creare un conflitto tra i propri interessi personali e gli interessi aziendali;
- lo svolgimento di attività lavorativa non concordata con Tangible, di qualsiasi tipo, presso Clienti, Partner, Fornitori o Concorrenti;
- l'esercizio in proprio di un'attività in concorrenza con quelle dell'azienda, anche per interposta persona, società e/o Ente;
- l'accettazione di denaro, favori o utilità da persone o terzi che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Tangible;
- l'acquisto o vendita di quote dell'azienda quando, in relazione alle funzioni svolte, si è a conoscenza di informazioni rilevanti non di pubblico dominio.



## 6 Rapporto con i soggetti esterni

### 6.1 Ex-Collaboratori

Gli ex-Collaboratori di Tangible, nel rispetto dello sviluppo del loro percorso individuale e professionale, sono liberi di svolgere attività per altre imprese, anche dello stesso settore, anche applicando processi e metodi oppure usando strumenti appresi durante il rapporto di collaborazione con Tangible.

In ogni caso, però, gli ex-Collaboratori non dovranno violare i diritti di autore e/o di privativa spettanti a Tangible, né realizzare - o contribuire a realizzare - servizi e/o prodotti costituenti imitazione, in tutto o in parte, dei servizi e/o prodotti realizzati da Tangible su misura per i propri clienti, né, infine, divulgare fatti o circostanze di cui siano venuti a conoscenza in occasione del rapporto con Tangible.

### 6.2 Partner e Fornitori

Con riferimento alle partnership, ai servizi di consulenza o fornitura specialistica, Tangible valorizza il rapporto fiduciario esistente con il Partner o il Fornitore, ai quali viene richiesto:

- di rispettare le leggi e le regolamentazioni in materia di lavoro secondo gli standard indicati al **paragrafo 3.1**;
- di rispettare il proprio personale secondo gli standard che abbiamo indicato nel **paragrafo 3.2**;
- di non fare ricorso, nell'espletamento della propria attività, allo sfruttamento di manodopera minorile o di detenuti non consenzienti (lavoro forzato);
- di prendere visione del nostro Codice Etico e di impegnarsi al rispetto dello stesso.

Non avviamo forme di collaborazione con i Partner e Fornitori che si rifiutino di:

- sottoscrivere autocertificazione con la quale dichiarano di accettare tali condizioni
- presentare il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC);
- fornire i modelli UNILAV (comunicazioni obbligatorie di assunzione lavoratori), se ricorrente.

Ci riserviamo contrattualmente la facoltà di adottare ogni idonea misura (ivi compresa la risoluzione del contratto) nel caso in cui essi, nello svolgere attività in nome e/o per conto di Tangible, violino le norme di legge, di contratto o del Codice Etico.

### 6.3 Clienti

Tangible organizza ed eroga le proprie attività in base al valore che esse possono portare ai Clienti.

I rapporti con i Clienti debbono essere improntati a principi di massima correttezza e lealtà. Tangible sottoscrive un incarico solo se è sicura che i Collaboratori possono seguirlo e portarlo a termine con scienza, coscienza, diligenza, scrupolo ed attenzione, avendo costantemente cura di tutelare sempre e comunque l'interesse del Cliente.

Nei rapporti con i Clienti, i Collaboratori osservano quindi i processi interni, in particolare:

- operano secondo obiettivi realistici e condivisi;
- analizzano i dati forniti e disponibili;
- si adeguano ai principi etici aziendali e a quelli dei Clienti;
- coinvolgono gli stakeholders dei progetti, informandoli periodicamente sui progressi;
- motivano le scelte progettuali, le discutono ed elaborano il feedback raccolto;
- si impegnano a rispettare i tempi e i costi concordati, informando tempestivamente il Cliente in caso di oggettivi blocchi o impedimenti.

I Collaboratori sono autorizzati a promettere e negoziare solo le attività e i risultati conformi all'attività aziendale. Le attività che escono dal perimetro di competenza di Tangible sono svolte in collaborazione con professionisti o in partnership con aziende esterne. Tali ultime collaborazioni sono esplicite e comunicate al Cliente, in modo che possa decidere se accettarle o rifiutarle.

Nei rapporti con i Clienti, Tangible assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il diligente adempimento di questi ultimi.

#### 6.3.1 Contratti

Nei rapporti contrattuali con il Cliente, Tangible opera, sin dalla fase di trattativa, con la massima chiarezza, veridicità e trasparenza, anche al fine di individuare le esigenze specifiche e comprendere se le prestazioni di Tangible siano effettivamente adeguate alle aspettative e alle suddette esigenze.

Tangible si astiene dal porre in essere pratiche commerciali che possano essere considerate ingannevoli o trasgressive e, in quanto tali, limitative della libertà di scelta o comportamento dei Clienti.

Sono sempre posti all'attenzione del Cliente:

- una bozza del contratto, nel quale sono indicati i servizi inclusi, quelli esclusi ed eventualmente i servizi da conteggiare a parte;
- le modalità e i tempi di esecuzione dei servizi;
- i prezzi, le modalità e i termini di pagamento dei medesimi;
- le condizioni di risoluzione dell'accordo.

### 6.3.2 Proprietà dei sorgenti

Tutti i deliverable concordati e prodotti per un progetto diventano di proprietà del Cliente quando espressamente e specificamente previsto in contratto e il corrispettivo dovuto sia stato regolarmente ed integralmente pagato.

In tali casi, se richiesto, Tangible consegna senza costi aggiuntivi i file sorgenti nel formato con cui sono stati prodotti o cede la proprietà del link d'origine (nel caso di prodotti software su cloud).

I costi del software necessario per aprire i sorgenti o quelli del servizio cloud in cui sono stati creati sono a carico del Cliente.

### 6.4 Rispetto e tutela della concorrenza

Tangible rispetta ogni forma di lecita concorrenza, non mette in atto pratiche di concorrenza sleale ed è impegnata a svolgere trattative commerciali nel rispetto delle prerogative altrui, senza falsificare dati, documenti o altre informazioni utili ad affermarsi rispetto ai concorrenti.

Non è pertanto ammessa alcuna forma di regalo, di cortesia, o di favore che possano essere rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi fase dell'attività commerciale di Tangible. Tale principio concerne sia i regali promessi o offerti, sia quelli ricevuti, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio o di cortesia.

Tangible si astiene da pratiche commerciali scorrette quali la creazione di cartelli o la spartizione di mercati tali da costituire una violazione delle leggi sulla concorrenza. In particolare:

- non conclude contratti o accordi con concorrenti al fine di limitare una dinamica e leale concorrenza con e tra questi;
- determina autonomamente i prezzi e le condizioni di vendita dei suoi servizi e non li vende a un prezzo insostenibile;
- non utilizza le relazioni intercorrenti con i suoi Clienti per indurre questi a trattare slealmente i concorrenti;
- nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, valuta attentamente la congruità e la fattibilità dei progetti o delle prestazioni richieste, con particolare riguardo ai requisiti normativi, tecnici ed economici.

### 6.5 Antiriciclaggio

Tangible verifica con la massima diligenza le informazioni disponibili su tutte le controparti, al fine di accertare la loro rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare qualsiasi rapporto professionale.

Tangible rifiuta espressamente rapporti di qualsiasi tipo con controparti che ritenga possano essere coinvolte in attività criminose di qualsiasi genere, con particolare riferimento al riciclaggio.

## 7 Principi e impegni del Designer

In Tangible, i Collaboratori che svolgono attività di ricerca con le persone e che progettano prodotti o servizi digitali ricoprono il ruolo di Designer. Nello svolgimento delle loro attività, i Designer in Tangible si attengono a un codice di condotta condiviso, espresso in cinque principi e cinque impegni.

### 7.1 Cinque principi

#### 7.1.1 Responsabilità

La ricerca con le persone e la successiva progettazione sono interpretati come veicolo di interessi presenti e futuri delle persone. I Collaboratori che si occupano di ricerca e design in Tangible hanno il dovere di portare verso i livelli di management dei Clienti le istanze raccolte e possono manipolarle solamente al fine di renderle maggiormente comprensibili.

#### 7.1.2 Appartenenza

Un design che riconosca e accolga i bisogni di persone diverse tra loro richiede lo sforzo di individuare e coinvolgere nel processo varie rappresentanze di tipologie di persone, soprattutto quelle che potrebbero risultare maggiormente penalizzate dalle scelte di progettazione per via del loro genere, orientamento sessuale, etnia, cultura, orientamento politico, credo religioso, status sociale o diversa abilità.

#### 7.1.3 Ascolto

Coinvolgere le persone nei processi di design richiede capacità di ascolto e disposizione ad una mentalità flessibile. Tra tutti, è il principio più noto e più difficile da applicare realmente.

#### 7.1.4 Sospensione del giudizio

Fare ricerca con le persone e progettare per loro comporta spesso un contatto molto ravvicinato con la sfera delle loro emozioni, credenze e visioni del mondo. Le persone possono mostrarsi molto vulnerabili specialmente su determinati argomenti (personali, familiari, stato sociale, salute, ecc.), di conseguenza possono esprimere pensieri o suggestioni che possono non coincidere con i valori o la visione del mondo di chi si sta svolgendo attività di ricerca o progettazione oppure delle persone coinvolte nei progetti.

La ricerca e il design in Tangible vengono svolti sospendendo il giudizio sulle persone interessate a un prodotto o servizio, e concentrandosi invece sulle radici profonde delle loro credenze e comportamenti, evitando di addentrarsi nello specifico, specialmente se gli argomenti affrontano temi delicati o particolarmente sensibili. Vengono inoltre svolti per scoprire le loro prospettive su un determinato tema o la loro esperienza con un particolare servizio o prodotto, non per fornire alle persone opinioni o giudizi provenienti dalle persone coinvolte nei progetti, né per fornire spiegazioni estemporanee sull'utilizzo dei prodotti o servizi indirizzato a loro.

### **7.1.5 Rappresentanza**

I Designer in Tangible sono consapevoli che le persone verso cui è rivolto un prodotto o servizio da loro progettato possono essere felici o tristi, benestanti o povere, di varia età, normodotate o diversamente abili, iper-produttive e impegnate, disoccupate o arrabbiate. Hanno, come tutti, problemi più o meno grandi e spesso un grande problema potrebbe essere rappresentato dal servizio o dal prodotto su cui i Designer devono svolgere attività di ricerca e progettazione. Questa diversità va rappresentata.

I Designer descrivono questa rappresentazione ai Clienti, consapevoli che questo racconto suggerisce e induce specifiche scelte da parte loro. L'impatto che la ricerca ha sulla progettazione è direttamente proporzionale al livello di consapevolezza sull'importanza dell'interpretazione e comunicazione delle informazioni raccolte. Più la rappresentazione si distaccherà dagli archetipi privilegiando una narrazione centrata sulle evidenze emerse, più aiuterà i Clienti a mediare su decisioni che abbiano un impatto positivo per i loro business e per i loro Utenti, Clienti e stakeholders.

## **7.2 Cinque impegni**

### **7.2.1 Trasparenza delle informazioni**

Le informazioni che i Designer condividono con i partecipanti a una ricerca vengono mostrate in un tempo sufficiente per essere elaborate e successivamente accettate o rifiutate. I Designer devono esporre queste informazioni (qualsiasi sia la forma, orale o scritta) in maniera chiara e comprensibile, eliminando qualsiasi forma di comunicazione implicita.

### **7.2.2 Rispetto e protezione dei dati personali**

I Designer svolgono le attività di ricerca e progettazione nel rispetto delle regole di riservatezza e corretto trattamento dei dati personali espresse al **paragrafo 3.5**

### **7.2.3 Equa ricompensa**

Le persone che danno la loro disponibilità a partecipare a un'attività di ricerca ricevono una ricompensa in denaro o beni/servizi. La ricompensa è commisurata equamente all'impegno e al tempo richiesto per l'attività da svolgere.

### **7.2.4 Rispetto dei tempi**

I Designer organizzano i tempi della ricerca in maniera tale da non far perdere a nessun partecipante il proprio tempo messo a disposizione. È necessario che le persone:

- vengano accettate agli orari comunicati;
- non impieghino ulteriore tempo oltre quello già stimato e comunicato. Qualora ci sia la possibilità di andare oltre con i tempi previsti, il Designer ha il compito di comunicarlo con congruo preavviso.

### **7.2.5 Diritti dei partecipanti**

I Designer sono responsabili e garanti dei diritti delle persone che prendono parte alla ricerca. I diritti riconosciuti sono i seguenti:

- conoscere quali sono gli scopi della ricerca e a quale tipo di risultato contribuiranno con la loro testimonianza o il loro supporto;
- richiedere e ottenere informazioni su come verranno raccolti, trattati e conservati i loro dati personali ed i materiali audio/video;
- richiedere e ottenere l'interruzione del loro coinvolgimento nella ricerca in qualsiasi momento;
- non essere fotografate/riprese se non lo vogliono;
- rifiutare di prestarsi alle attività o di rispondere alle domande, se non lo desiderano;
- richiedere e ottenere il materiale audio/video della ricerca;
- richiedere e ottenere la distruzione del materiale di ricerca in cui è riconoscibile la propria persona (voce o figura).

## 8 Contabilità e controlli interni

Tangible garantisce il pieno rispetto dei principi di trasparenza e veridicità in ogni operazione societaria, in particolare per quanto riguarda la gestione dei flussi finanziari e la tenuta della contabilità.

Al fine di garantire l'affidabilità del sistema amministrativo-contabile e la corretta rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria di Tangible nei documenti interni, nei bilanci, nelle altre comunicazioni sociali, nelle informazioni rivolte al pubblico o alle Autorità di Vigilanza, le registrazioni contabili devono essere trasparenti e basarsi su verità, accuratezza e completezza delle informazioni, nel rispetto delle procedure contabili e finanziarie più opportune per evitare irregolarità e/o illegittimità, illegittimità e violazione delle normative specifiche, con particolare riferimento a quanto previsto in tema di riciclaggio, autoriciclaggio, ricettazione ed utilizzo di denaro o beni di dubbia provenienza.

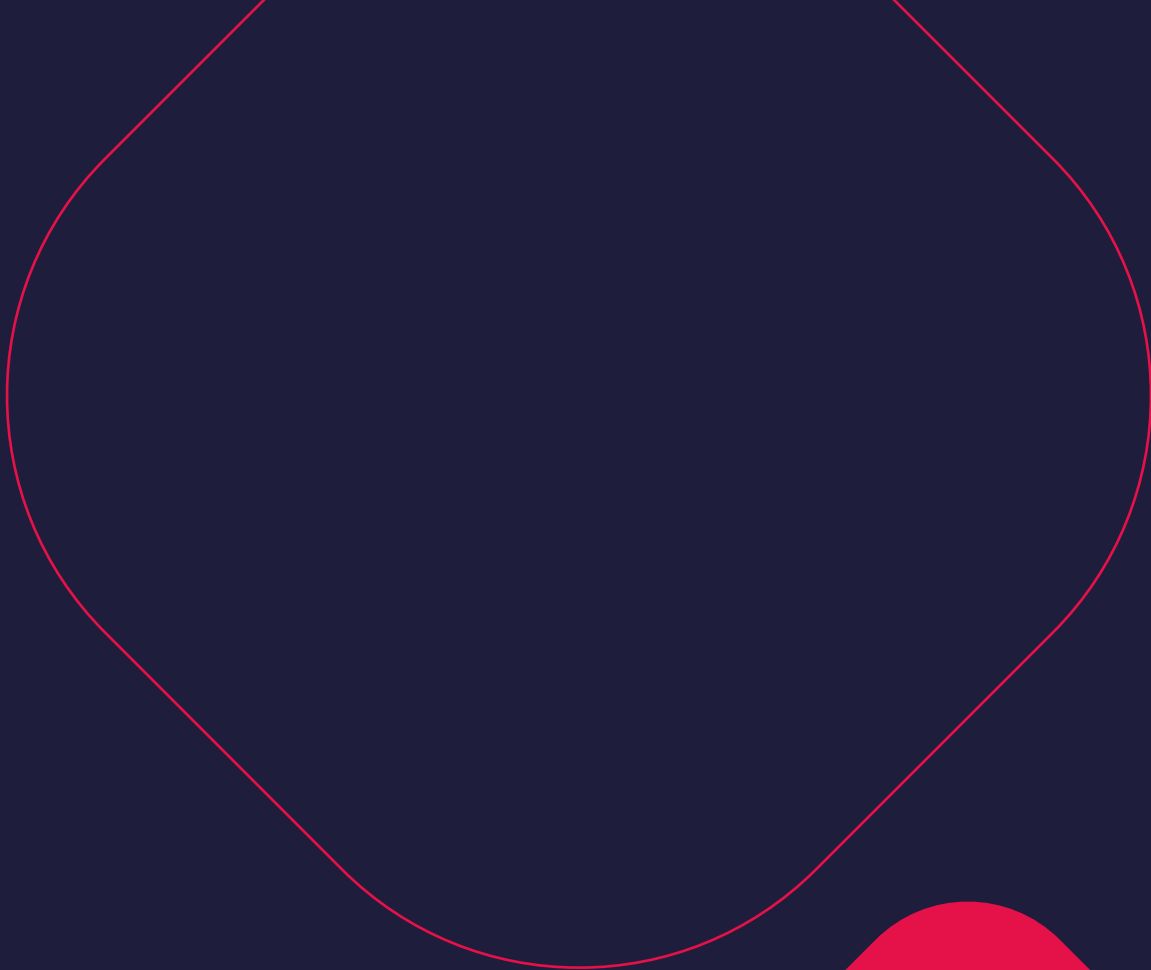
La società garantisce altresì il rispetto delle normative e degli adempimenti previsti in ambito fiscale e tributario, nonché scrupolosa attenzione nella scelta degli operatori con i quali collaborare, evitando di effettuare operazioni commerciali con aziende situate nei paesi inseriti nella cosiddetta "Black list UE", ovvero nei paesi a regime fiscale agevolato.

Gli Amministratori ed i Collaboratori di Tangible sono tenuti a far sì che i dati di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità. Ogni registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

Chiunque, a qualsiasi titolo, lavori per Tangible venisse a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze delle registrazioni contabili o della documentazione di supporto, deve darne immediata comunicazione al responsabile amministrativo che ne darà relazione all'Amministratore preposto alla redazione dei documenti contabili e societari.

L'esistenza di un adeguato sistema di controlli interni è un valore riconosciuto da Tangible per il contributo che i controlli danno al miglioramento dell'efficienza aziendale. Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti volti a indirizzare, gestire e verificare le attività aziendali, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, il raggiungimento degli interessi aziendali e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Tutti i Collaboratori di Tangible, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema aziendale di controllo. Nessuno di essi può fare uso improprio dei beni e delle risorse di Tangible o permettere ad altri di farlo.



*Tangible*

Siamo una società di experience e service design

[tangible.is](https://tangible.is)

Tangible® è un marchio registrato in Europa da Tangible S.R.L. Società Benefit  
Via Emilia, 3009 • 47822 Santarcangelo di Romagna (RN) • Italia • P.IVA 03130760246

