

RICHTLINIE FÜR MANagementsYSTEME

Die **knowmad mood Group** zählt zu den führenden Dienstleistungsanbietern im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) auf dem spanischen Markt. Ihr Ziel ist es, das Wachstum ihrer Kundinnen und Kunden zu fördern, indem sie IKT gezielt in deren digitale Transformationsprozesse integriert. Dabei verbindet das Unternehmen bewährte Lösungen mit neuen Technologien und setzt auf Innovation und kontinuierliche Verbesserung. Im Mittelpunkt steht die Optimierung von Geschäftsprozessen, beispielsweise durch eine Steigerung der Produktivität oder durch die Einführung neuer Abläufe, die veraltete Technologien ersetzen. Gleichzeitig treibt knowmad mood den technologischen Wandel in kundenorientierten Bereichen wie Mobilität, User Experience, E-Commerce, Business Intelligence und Big Data sowie Digital Experience Platforms voran. Ergänzend dazu fokussiert sich das Unternehmen auf strukturelle und technologische Themen wie agile Transformation und digitale Arbeitsplätze, moderne IT-Architekturen, elastische hybride Multicloud-Infrastrukturen, operative Effizienz (z. B. BPM, RPA) sowie IKT-Governance – einschließlich Application Lifecycle Management, DevOps, Testing, Qualitätssicherung und Projektmanagement. Ein besonderer Schwerpunkt liegt zudem auf der Modernisierung und Migration von Anwendungen hin zu cloud-nativen Lösungen.

UNSERE VISION UND MISSION

Wir wollen ein führendes Unternehmen im Bereich der digitalen Transformation durch die Verbindung von Menschen, Technologie und Business aufbauen.

Den anderen voraus sein

Wie? Durch Innovation, Kreativität, unsere Führungsrolle in Spitzentechnologien sowie durch die in unseren Expert Centres entwickelte Forschung.

Wir erleichtern die Tätigkeit unserer Kundinnen und Kunden und unterstützen sie dabei, zur Entwicklung der Gesellschaft beizutragen.

Dabei verbinden wir unser Engagement, unsere gemeinsame Erfahrung und unseren kontinuierlichen Anspruch, das Gewöhnliche infrage zu stellen, mit dem Geist der Menschen, die unser Team bilden.

Wir erreichen unsere Ziele.

Dabei nutzen wir unsere Erfahrung, Exzellenz und Fachkompetenz optimal, um komplexen Herausforderungen erfolgreich zu begegnen.

UNSERE WERTE

Zusammenarbeit

Wir fördern Teamgeist sowie die Solidarität, die erforderlich sind, um effizient und transparent zu arbeiten, und verfolgen dabei nicht nur interne Synergien, sondern auch Synergien mit unserem gesamten Ökosystem und insbesondere mit unseren Kundinnen und Kunden.

Innovation

Wir denken anders, gehen Risiken ein und fördern einen gesunden Wettbewerbsgeist, der uns jeden Tag besser macht und es uns ermöglicht, unsere führende Position weiter auszubauen.

Engagement

Wir handeln loyal gegenüber dem Team und bündeln unsere Fähigkeiten zur Erreichung eines gemeinsamen Ziels: der Nachhaltigkeit unseres Unternehmensprojekts, wobei wir unsere Arbeit stets ethisch verantwortungsvoll ausführen.

Freude

Wir fördern ein Arbeitsumfeld, in dem Freude an der Tätigkeit und ein gutes Miteinander im Team eine zentrale Rolle spielen.

Dieser Geist treibt uns dazu an, komplexe Situationen in motivierende und positive Herausforderungen zu verwandeln.

Vertrauen

Wir begegnen den Ideen anderer mit Offenheit und schaffen Möglichkeiten für Lernen und Erfolg.

Gleichzeitig lassen wir Raum für persönliche Beiträge zur Erreichung gemeinsamer Ziele.

Unsere **Werte** basieren auf klaren unternehmerischen **Handlungsprinzipien**:

- ✓ **GEWINNUNG UND BINDUNG VON TALENTEN:** Wir setzen alles daran, hochqualifizierte, verantwortungsbewusste und engagierte Fachkräfte zu gewinnen und langfristig zu binden. Dafür bieten wir kontinuierliche Weiterbildung in modernen Technologien und klare Entwicklungsperspektiven. Gleichzeitig fördern wir Teamarbeit und die aktive Einbindung aller Mitarbeitenden, um gemeinsame Ziele zu erreichen. Ein verantwortungsvoller Austausch von Informationen und Wissen ist für uns dabei selbstverständlich.
- ✓ **ETHIK:** Wir handeln stets professionell und orientieren uns an ethischen Grundsätzen, Loyalität, Ehrlichkeit und Respekt gegenüber Mitmenschen, Gesellschaft und Umwelt. Ebenso legen wir großen Wert auf einen verantwortungsvollen Umgang mit den

Informationen, die wir nutzen oder die uns von unseren Interessengruppen anvertraut werden.

- ✓ Darüber hinaus fördern wir den verantwortungsvollen, sicheren und ethischen Einsatz neuer Technologien, einschließlich KI-basierter Systeme. Dabei bewerten wir Risiken und Auswirkungen sorgfältig und stellen sicher, dass die Nutzung im Einklang mit den geltenden Vorschriften sowie mit den Prinzipien Transparenz, menschlicher Kontrolle und dem Schutz von Personen steht.
- ✓ **INFORMATIONSSICHERHEIT:** Wir gewährleisten die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Nachvollziehbarkeit und Authentizität von Informationen. Zudem schützen wir Daten und Informationssysteme vor unbefugtem Zugriff und unautorisierten Veränderungen und sichern die Geschäftskontinuität durch den Schutz kritischer Prozesse sowie durch systematische Maßnahmen zur Kontrolle, Überwachung und Prävention von Risiken und Vorfällen.
- ✓ **GESCHÄFTSKONTINUITÄT:** Wir stärken die organisatorische Resilienz und stellen sicher, dass unsere Produkte und Dienstleistungen auch im Falle von Störungen auf einem angemessenen Niveau weiter angeboten werden können. So tragen wir dazu bei, dass die Abläufe unserer Kundinnen und Kunden entlang der gesamten Lieferkette zuverlässig abgesichert sind.
- ✓ **DIGITALE OPERATIVE RESILIENZ:** Wir stellen die operative Stabilität und Zuverlässigkeit unserer Organisation sicher und entwickeln, erhalten und überprüfen diese kontinuierlich. Hierzu gewährleisten wir – durch eigene Maßnahmen und in Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern – die erforderlichen IKT-Fähigkeiten. So schützen wir Netzwerke und Informationssysteme und stellen die kontinuierliche Erbringung unserer Dienstleistungen auch bei Störungen sicher.
- ✓ **KUNDENORIENTIERUNG:** Unsere Kundinnen und Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir wollen ihre Erwartungen nicht nur erfüllen, sondern übertreffen. Dazu bieten wir hochwertige Lösungen, halten Vereinbarungen zuverlässig ein und kümmern uns darum, dass ihre Anforderungen und Bedürfnisse vollständig erfüllt werden.
- ✓ **EINHALTUNG VON ANFORDERUNGEN UND KONTINUIERLICHE OPTIMIERUNG:** Wir stellen sicher, dass wir die Anforderungen unserer Kundinnen und Kunden und aller relevanten Interessengruppen erfüllen und dabei alle gesetzlichen sowie weiteren Vorgaben einhalten. Dies gilt insbesondere für die Bereiche Servicequalität, Umwelt, Informationssicherheit und Geschäftskontinuität. Gleichzeitig arbeiten wir kontinuierlich

daran, unsere Leistungen in allen Bereichen zu verbessern – von der Qualität unserer Dienstleistungen über eine sichere Informationsverarbeitung und stabile Abläufe bis hin zu Rentabilität und Nachhaltigkeit. Dabei setzen wir uns aktiv für den Schutz der Umwelt sowie für die Vermeidung beziehungsweise Reduzierung von Umweltbelastungen ein.

- ✓ **ERGEBNISSE:** Wir arbeiten gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden, unseren Fachkräften und weiteren Interessengruppen daran, die Ziele unserer Projekte und Dienstleistungen zuverlässig zu erreichen. Unser Erfolg basiert dabei auf einer engen und vertrauensvollen Zusammenarbeit.
- ✓ **INNOVATION:** Wir setzen auf kontinuierliche Innovation, um neue Produkte, Lösungsbausteine, Produktivitätswerkzeuge und effizientere Prozesse zu entwickeln. Dabei beobachten wir die Entwicklungen im IKT-Markt, greifen relevante Trends auf und orientieren uns an den Bedürfnissen und Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden. Gleichzeitig fördern wir die aktive Beteiligung unserer Fachkräfte, um Innovation gemeinsam voranzutreiben.
- ✓ **NACHHALTIGKEIT:** Wir fördern verantwortungsvolles Handeln innerhalb unserer Organisation und entlang der gesamten Wertschöpfungskette und richten unser Geschäftsmodell konsequent auf Nachhaltigkeit aus. Dabei achten wir gleichermaßen auf wirtschaftliche, soziale und ökologische Aspekte.

Wir sind uns bewusst, wie wichtig die richtigen Werkzeuge und Ressourcen sind, um unsere Dienstleistungen **effizient und in hoher Qualität** zu erbringen. Dabei achten wir auf den **Schutz der Umwelt**, sorgen für ein **sicheres Informationsmanagement** und stellen **Geschäftskontinuität** sowie **digitale Resilienz** sicher. Ziel ist ein **hohes Maß an Cybersicherheit**. Vor diesem Hintergrund ergreift das Unternehmen gezielte Maßnahmen zur Vermeidung beziehungsweise Minimierung von Risiken und nutzt zugleich Chancen zur Weiterentwicklung des Managementsystems:

- ✓ Anwendung bewährter Verfahren in allen von dieser Richtlinie abgedeckten Bereichen, insbesondere gemäß ISO 9001 (Qualität), ISO 14001 (Umwelt), ISO 27001 (Informationssicherheit), ENS (Nationales Sicherheitskonzept), TISAX, ISO 20000-1 (Servicemanagement), ISO 22301 (Geschäftskontinuität) sowie den einschlägigen regulatorischen Anforderungen in Bezug auf DORA und NIS2.
- ✓ Wir nutzen moderne Technologien und bewährte Verfahren im Umgang mit Einrichtungen und Informationswerten. Dabei berücksichtigen wir den gesamten Lebenszyklus und planen

Beschaffung, Beauftragung und Nutzung so, dass Effizienz, Qualität, Informationssicherheit und Betriebskontinuität verbessert werden. Gleichzeitig fördern wir, soweit mit der Informationssicherheit vereinbar, Wiederverwendung und Recycling und achten darauf, Risiken und Umweltauswirkungen zu reduzieren.

- ✓ Wir gehen verantwortungsvoll mit **Ressourcen** wie Wasser, Energie und Rohstoffen um und tragen so aktiv zu einer nachhaltigen Entwicklung bei.
- ✓ Wir tragen aktiv zum Klimaschutz bei, indem wir unsere CO₂-Emissionen messen und reduzieren und verstärkt auf erneuerbare Energien setzen.
- ✓ Wir schulen und sensibilisieren unsere Mitarbeitenden, Lieferanten und Subunternehmen im Hinblick auf Umwelt-, Qualitäts-, Informationssicherheits- und Geschäftskontinuitätsanforderungen und stellen sicher, dass sie diese kennen und aktiv umsetzen.
- ✓ Wir mindern die Auswirkungen von Sicherheitsvorfällen – insbesondere solcher, die zu einer Unterbrechung der Geschäftstätigkeit führen können – durch die Definition, Umsetzung und regelmäßige Überprüfung von Kontinuitätsstrategien, die eine kontrollierte Wiederherstellung geschäftskritischer Prozesse ermöglichen.
- ✓ Wir legen klare Verantwortlichkeiten in den Bereichen Qualität, Umwelt, Informationssicherheit, Servicemanagement und Geschäftskontinuität fest und schaffen dafür eine geeignete organisatorische Struktur.
- ✓ Wir erstellen klare Richtlinien, Standards und Verfahren, die für Führungskräfte, Mitarbeitende, Partner und externe Dienstleister gelten.
- ✓ Wir halten alle relevanten gesetzlichen Vorgaben ein, insbesondere in den Bereichen Datenschutz, geistiges Eigentum sowie Arbeits- und Strafrecht, soweit sie unsere Aktivitäten und Vermögenswerte betreffen.
- ✓ Wir entwickeln unsere Dienstleistungen im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Anforderungen. Dabei berücksichtigen wir alle relevanten Vorschriften für unsere Geschäftsbereiche und unser integriertes Managementsystem (Qualität, Umwelt, Informationssicherheit, Servicemanagement, Geschäftskontinuität sowie DORA und NIS2).

Diese Richtlinie dient als Grundlage für die Festlegung und Überprüfung der Ziele der Managementsysteme, insbesondere in den Bereichen Qualität, Umwelt, Servicebereitstellung, Informationssicherheit und Geschäftskontinuität sowie im Hinblick auf DORA und NIS2. Um die wirksame Umsetzung dieser Richtlinie sicherzustellen, verpflichtet sich die Geschäftsleitung, sie aktiv zu kommunizieren und regelmäßig auf Aktualität und Wirksamkeit zu überprüfen.

CEO der knowmad mood Group, Version 2.7

Datum: 16.03.2026

A large, faint version of the stylized 'W' or 'M' logo from the top left is positioned in the bottom right corner of the page, rendered in a light gray color.