

NORDLO

Kom nærmere bærekraft

Bærekraftsrapport for 2022

”

Vi utvikler samfunnet gjennom å styrke konkurransevne og bærekraft hos nordiske organisasjoner – i hverdagen og i fremtiden.



Innhold

Konsernsjefen har ordet	6
Om Nordlo	8
Året kort oppsummert	8
Digitalisering som et menneskelig håndverk	11
Tjenestene våre	12
Styringsmodellen vår	14
Her er vi	15
Styringssystemene våre	15
Bærekraftstrategi og mål	17
Strategien viser vei	17
Interessenter	18
Bærekraftspekter i verdikjeden	20
Nordlos tre bærekraftområder	22
Nordlos bærekraftmål	24
Bærekraftig tilbud	26
Bærekraftige tjenester	28
Ledende på kundetilfredshet	30
Økt sirkularitet	32
Bærekraftig organisasjon	34
Klimaavtrykk	36
Tilfredse medarbeidere	38
Mer variert med More	42
Sikker IT-partner	45
Bærekraftig forsyningskjede	46
Case: Samfunnsansvar	48
Risikostyring	52
Om bærekraftrapporten	55
Bærekraftig ansvarsfordeling	55
Bakgrunn for rapporten	57
Måling av klimagassutslipp	58



Med økonomisk og politisk usikkerhet i verden har behovet for cybersikkerhet økt. Nordlo fortsetter å vokse i Norge og Sverige ved å oppfylle markedets etterspørsel etter sikre IT-løsninger. Samtidig utvikler vi bærekraftarbeidet vårt for ansvarlig teknologi, et bedre samfunn og en grønnere verden.

Vi vet at muligheten til å gjøre en positiv forskjell kan starte i et bærekraftig IT-miljø, og derfor vil vi hjelpe kundene våre med å ta bærekraftige valg.

I denne bærekraftrapporten beskriver vi bærekraftarbeidet vårt, hvordan vi hjelper organisasjoner på deres reise, og hvordan vi arbeider for å få de mest engasjerte medarbeiderne, og for å få kunder til å bli ambassadører.

Måling for fremdrift

Som mange andre hadde vi i Nordlo store forhåpninger om et mer normalt 2022. Da vi endelig så en oppsving for IT-bransjen etter årene med pandemi, kom krigen i Ukraina og snudde verdenssituasjonen igjen. Men til tross for utfordringene i verden fortsetter Nordlo i positiv retning, med ekspansjon i Norden og økt tilfredshet blant både kunder og medarbeidere.

Hos Nordlo følger vi kontinuerlig med på utviklingen i sikkerhetssituasjonen, og vi har sett et betydelig høyere antall forsøk på data-angrep det siste året. Heldigvis har vi kunnet hjelpe kundene våre med å håndtere den økte trusselen takket være vårt proaktive sikkerhetsarbeid. Som med så mye annet, handler sikkerhetsproblemer i de fleste tilfeller om den menneskelige faktoren. Vi arbeider intensivt med medarbeiderne og kundene våre for å øke kunnskapen og bevisstheten rundt IT-sikkerhet, for på den måten å redusere sikkerhetsrisikoene.

Bærekraftarbeidet hos Nordlo det siste året har vært preget av å spisse vårt langsiktige mål om å oppnå net zero, sikre 100 % grønn energi i datasentrene våre, og sist, men ikke minst har vi gjennom året økt presset på leverandørene våre ved å følge opp de etiske retningslinjene for leverandører.

Retningen i Nordlos bærekraftstrategi er uendret, samtidig som vi alltid arbeider for å tydeliggjøre den. Derfor har vi tatt i bruk det klassiske mottoet "what gets measured gets done". Det handler om at vi innen stadig flere områder ikke nøyer oss med å måle aktivitetene våre, men at vi også måler resultatene av dem. Bærekraft handler om å endre atferd, og alt som blir tydelig

og målbart for oss mennesker, blir også enklere å forstå.

Ett område der vi har justert målingene våre, er mangfold og inkludering. IT-bransjen har lenge hatt utfordringer som en mannsdominert bransje. Nordlo måler og følger opp andelen kvinner og ikke-binære – både overordnet i Nordlo, og i kategorien ledere og konkrete kompetanseområder der det er ekstra vanskelig å oppnå en balanse – teknikere, selgere og prosjektledere. Det gjør at vi nå kan se effekten av de tiltakene vi har iverksatt for å øke mangfoldet.

I motsetning til bransjen som helhet beveger vi oss i riktig retning når det gjelder kundetilfredshet. Medarbeidertilfredsheten hos Nordlo er også forbedret, og disse to tingene henger sammen. Jeg er helt overbevist om at driftsmodellen vår, der vi jobber tett med kundene, bidrar til å øke kundetilfredsheten. Selv om Nordlo vokser som konsern, føler kundene fortsatt at de er viktige for oss, og at de får den oppmerksomheten de fortjener ved at de møtes av vår velkjente og lokale måte å jobbe på. Det er akkurat slik jeg vil at Nordlo skal fortsette å vokse – ansvarlig, nært og bærekraftig.

Fredrik Almén, konsernsjef, Nordlo



”Vi har tatt i bruk det klassiske mottoet – what gets measured gets done”

Året kort oppsummert

4,8/6

Kundetilfredshet (NKI)

77/100

Fornøyd medarbeider-indeks (NMI)

100 %

grønn energi i datasentrene våre i Norge og Sverige

Ekspansjon i Norge og Norrland

Gjennom året fortsatte Nordlos vekst med oppkjøpet av Fana Data i Bergen. Oppkjøpet har ført til at Nordlo nå er den ledende IT- og digitaliseringsleverandøren for SMB-markedet i den prioriterte Bergensregionen. I Sverige ble IT-selskapet Interlan, med virksomhet i blant annet Gävle, Bollnäs og Örnsköldsvik, kjøpt opp, noe som førte til at Nordlo styrket posisjonen i sørlige Norrland. Etter å ha avdekket et økt behov for IT- og digitaliseringstjenester i Umeå, åpnet Nordlo ytterligere et kontor i byen i starten av 2022.

Fokus på IT-sikkerhet

I takt med at antall cyberangrep mot bedrifter og myndigheter øker, har også etterspørselen etter IT-sikkerhetsløsninger økt. Nordlo har gjennom året hjulpet kundene sine med tjenester innen sikkerhetsområdet. Oppsummert handler arbeidet om strategi og sikkerhetstjenester i kombinasjon med opplæring som gjør medarbeidere bevisste på risikofaktorer.

Økt klimamåling

Arbeidet med klimaovervåking ble intensivert i henhold til Green House Gas Protocol gjennom året. I tillegg til å måle scope 1 og 2 i sin helhet har også scope 3 blitt utvidet med flere områder. De oppdaterte kriteriene for Science Based Targets initiative (SBTi) og net zero er inkludert i arbeidet, og Nordlo har signert forpliktelsesbrev for å definere mål basert på disse.

”

Målet vårt er å ha de mest engasjerte medarbeiderne, kunder som er ambassadører for oss, og lønnsom vekst.



Digitalisering som et menneskelig håndverk

Nordlo er en nordisk IT- og digitaliseringspartner som er i vekst, og som har mål om å utvikle samfunnet ved å styrke konkurranseevnen og bærekraften hos nordiske organisasjoner – i hverdagen og i fremtiden.

Vi hjelper kundene våre med å forbedre IT-miljøene sine ved hjelp av et stort utvalg av IT- og digitaliseringstjenester. Med strategisk rådgivning og ansvarlige valg av innovativ teknologi hjelper Nordlo kundene med å drive digitaliseringen fremover.

Vi vil bygge nære relasjoner og virkelig forstå kundenes virksomhet. Gjennom den forståelsen kan vi ta ansvar for helheten, støtte kundene våre og oppfylle både vårt formål og kundenes mål. Vi finnes nær kundene, uansett om de er i Norge, Sverige eller internasjonalt. Vi arbeider kontinuerlig for å sette løsningene våre i menneskelig kontekst, slik at vi kan redusere avstanden mellom teknologi og brukere. Vår innsats og vilje er å aldri være fornøyde, og å alltid forbedre, utfordre og forandre.

850
medarbeidere

Det menneskelige håndverket vårt drives av et daglig engasjement fra våre 850 medarbeidere rundt om i Norge og Sverige.

1,9
milliarder

I dag omsetter Nordlo for 1,9 milliarder SEK (hele 2022), og målet er å bli den ledende IT-aktøren i Norden.

46
kontor

Takket være de mange kontorene og engasjerte medarbeiderne våre kommer vi tett på kundens virksomhet.

Tjenestene våre

Nordlo tilbyr totalløsninger innen IT og digitalisering. For å sikre at vi er den riktige IT-partneren for hver kunde har vi en desentralisert organisasjon med nærhet til kundene våre. Tjenestene i tilbudet tilpasses de forskjellige leveransene våre – fra outsourcing til store selskaper og offentlig sektor, til IT-løsninger som er tilpasset mindre virksomheter.

Digital forretningsutvikling

Innen området Digital forretningsutvikling får Nordlos kunder tilbud om å effektivisere, automatisere og digitalisere arbeidsmetodene sine, noe som både reduserer manuelt arbeid og øker kvaliteten. Ved hjelp av digitale verktøy og visualisering av data skapes beslutningsstøtte som forenkler virksomhetens prosesser og arbeidsmetoder, slik at de kan frigjøre verdifull tid til å utvikle sin egen virksomhet.

Skytjenester og infrastruktur

Nordlo tilbyr totalløsninger for infrastruktur, skytjenester og drift, alt fra offentlige skytjenester til hybridløsninger og tradisjonell serverdrift i svenske data-sentre med høy sikkerhet. Nordlo tilbyr for eksempel virtualisering, hosting, lagring, backup og driftsløsninger som gir kundene en skalerbar, sikker og bekymringsfri total-løsning for infrastrukturen. De fleksible løsningene øker også kundens muligheter for innovasjon.

Sikkerhet

Nordlo støtter kundene sine med både det operasjonelle og det tekniske sikkerhetsarbeidet. Området inkluderer en rekke tjenester, for eksempel penetrasjonstesting, overvåking og hendelses-håndtering, samt tekniske sikkerhetstjenester. Tjenesteområdet inkluderer også rådgivning og opplæring for å sikre en høy

bevissthet rundt sikkerhet i organisasjonen. Alt for å beskytte det som er viktig for kundens virksomhet.

Moderne arbeidsplass

Innen Moderne arbeidsplass inngår arbeidsplass-tjenester som for eksempel klienthåndtering, servicedesk og IT-løsninger for den moderne arbeidsplassen. Nordlo støtter kundene med hele håndteringen av arbeidsplass-tjenesten, inkludert tilpasning av arbeidsplassen, slik at den støtter virksomhetens behov, har høy sikkerhet og at maskinvaren livssyklus-håndteres. På den måten kan kunden fokusere på virksomheten. Nordlos servicedesktjenester leveres av proaktive medarbeidere som har god teknisk kompetanse og forståelse for kundens virksomhet og IT-miljø.

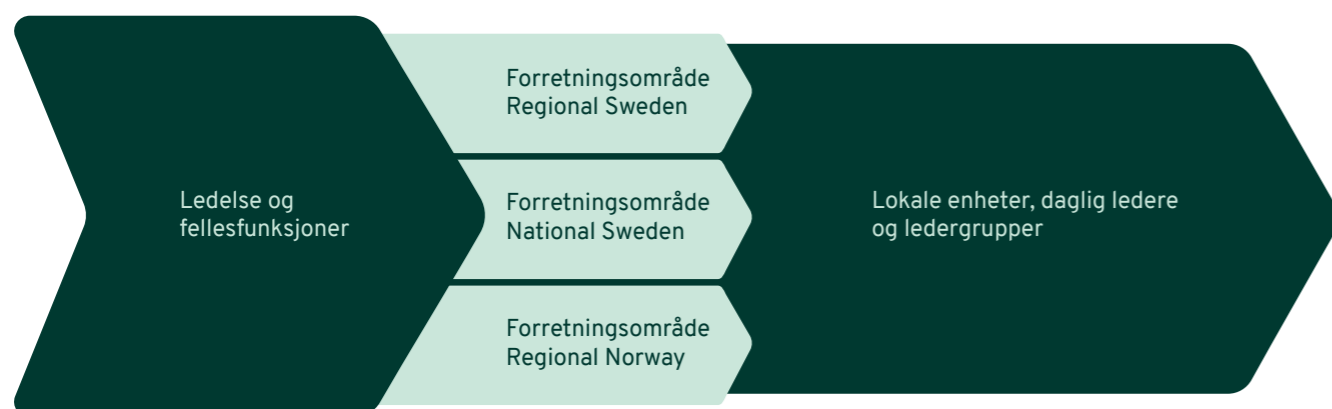
Applikasjon og utvikling

Nordlo sikrer at data og informasjon håndteres på en sikker måte, til riktig tid og at systemene kommuniserer med hverandre. Applikasjonsforvaltning, systemutvikling og oppsett av system-integrasjoner tilbys for å støtte kundene med utvikling av virksomhetskritiske apper. Nordlo hjelper også kundene når de skal velge applikasjoner og driftsmodell.



Styringsmodellen vår

Nordlo er en desentralisert organisasjon som kan sammenlignes med et gründernettverk. I stedet for et klassisk organisasjonskart pleier vi å sammenligne Nordlos styringsmodell med en pil, som illustrerer virksomhetenes og konsernets rolle i organisasjonen.



Pilens fjær styrer den langsiktige retningen, ved hjelp av en mindre konsernstab som driver konsernets overordnede strategi og utvalgte nøkkelprosesser.

Virksomheten drives av forretningsområdene våre, som er delt opp basert på kundesegmenter der de respektive forretningsområdenes kundegruppe har lignende behov og utfordringer. Hver forretningsenhet tilhører et forretningsområde, og den respektive enhetslederen rapporterer til personen som er ansvarlig for forretningsområdet.

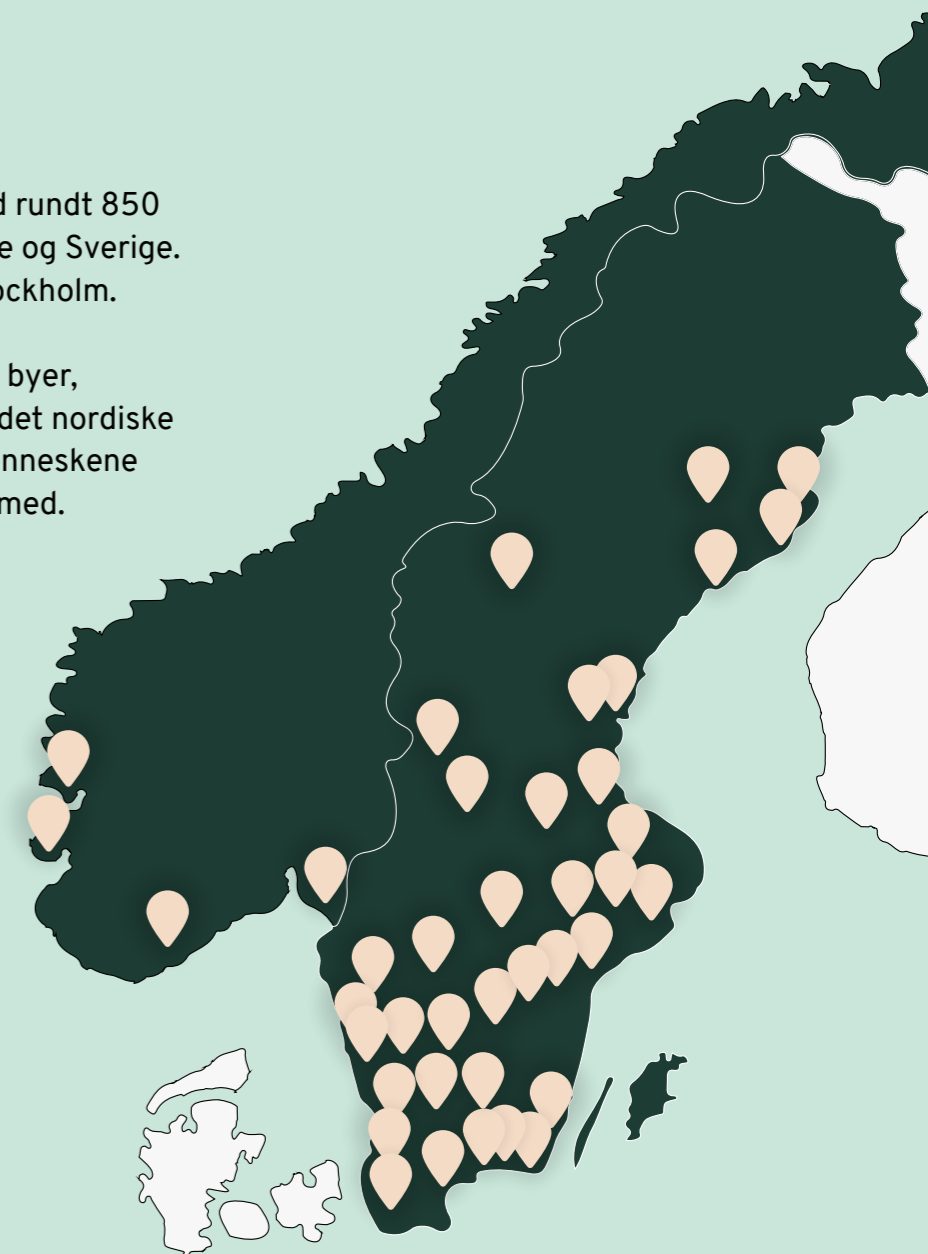
I pilspissen finner vi de operative enhetene som har ansvar for driften og tar beslutninger nær kunder og medarbeidere.

Styringsmodellen vår skal sikre høy grad av gründerånd, slik at vi fanger opp kundens behov i det lokale markedet. Den bidrar også til økt deltakelse, der medarbeiderne i større grad involveres i vårt felles arbeid og får komme til orde innen områder som de brenner for. I tråd med verdigrunnlaget vårt arbeider vi sammen, vi handler med hjertet, og vi skaper verdi for kundene våre.

Her er vi

Nordlo er et nordisk IT-konsern med rundt 850 medarbeidere og virksomhet i Norge og Sverige. Konsernets hovedkontor ligger i Stockholm.

I starten av 2023 finnes Nordlo i 46 byer, hvorav 4 i Norge. Målet er å vokse i det nordiske markedet – alltid med nærhet til menneskene og organisasjonene vi samarbeider med.



Styringssystemene våre

For Nordlo er arbeidet med stadig forbedring helt grunnleggende, både i leveranser til kundene og internt. En måte å støtte det arbeidet på er å jobbe ut fra internasjonale standarder. Det forenkler prioriteringen av forbedringstiltak og gir samtidig et grunnlag for overholdelse av lovverket.

Nordlos virksomheter har styringssystemer og arbeider basert på

ISO 9001:2015 for kvalitet, 14001:2015 for miljø, og ISO 45001:2018 for arbeidsmiljø, der over 70 prosent av alle medarbeidere jobber innen virksomheter som er eksternt sertifisert innenfor disse perspektivene. Flere virksomheter er eksternt sertifisert i henhold til IEC/ISO 27001:2013 (SE 2017). Alle virksomheter i Norge er Miljøfyrtårn-sertifisert.



Strategien viser vei

Nordlos bærekraftarbeid startet samme dag som konsernet ble stiftet. Etter å ha gjennomført en vesentlighetsanalyse, ble bærekraftsspørsmålene integrert i selskapets felles strategi og tilpasset basert på gjeldende lover og EU-direktiver. Interessentdialog og identifisering av bærekraftsaspekter i verdikjeden gjennomføres hvert år.

I 2022 har strategiarbeidet fokusert på å tydeliggjøre målene ved å gå gjennom formuleringer av mål og oppfølging. Arbeidet har hatt som mål å gjøre det enklere å måle og dokumentere effektene av det vi gjør, i tillegg til målingen av selve innsatsen. Nordlo ønsker å definere mål som kan leve over tid, og som blir tydelige både internt og for eksterne interessenter.

Resultatet av strategiarbeidet fører til Nordlos tre bærekraftområder og deres mål på kort og lang sikt, som du finner mer informasjon om på side 24-25.

"Nordlos bærekraftarbeid det siste året har vært preget av tydeliggjøring."

Interne og eksterne forutsetninger

Identifisering av bærekraftsaspekter gjennom verdikjeden

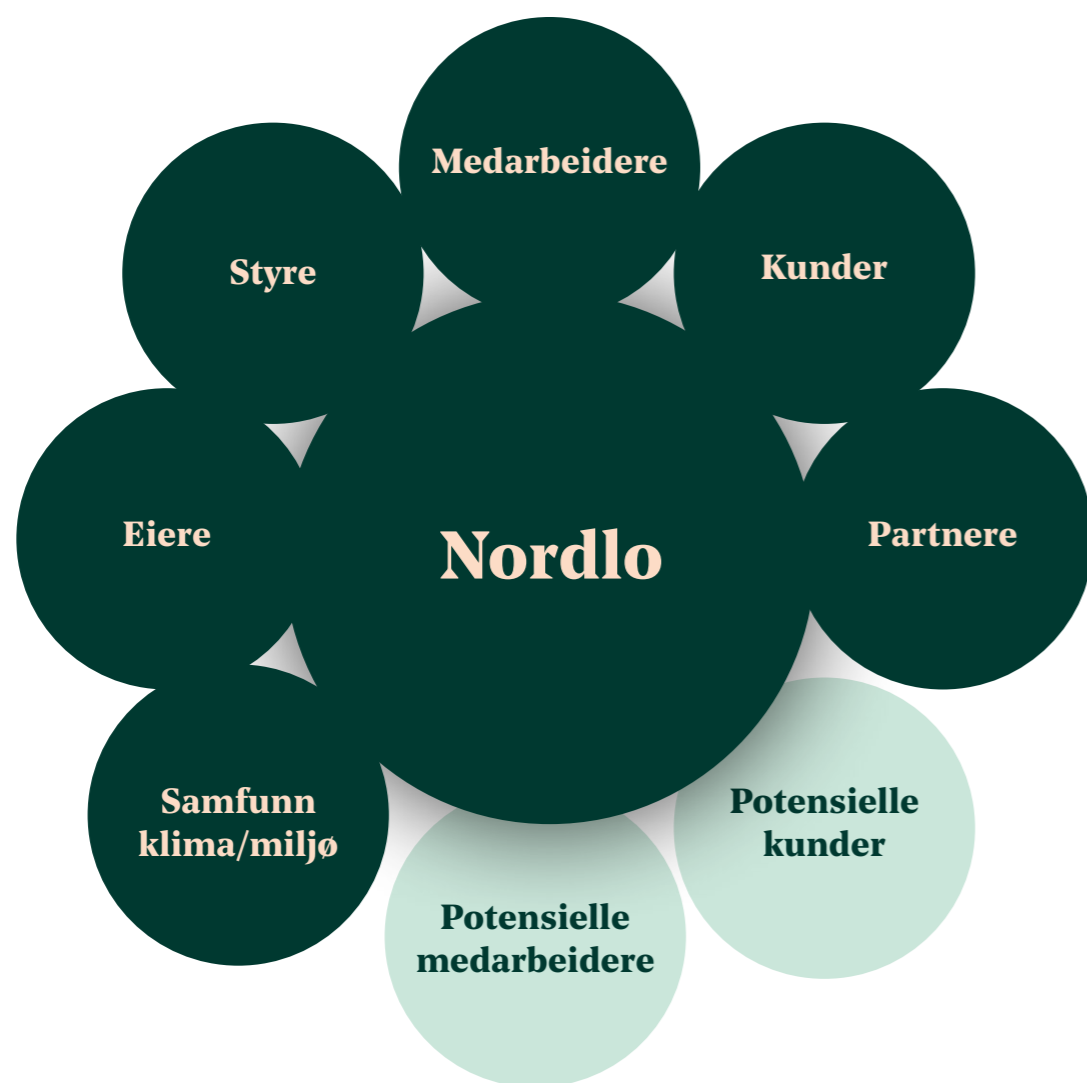
Interessentdialog og vesentlighetsanalyse

Formulering av målsettinger fra et bærekraftperspektiv

Interessenter

Nordlos viktigste interessenter er de som påvirker eller blir påvirket av virksomheten vår. Ved å identifisere de viktigste interessentene blir det enklere å arbeide med forskjellige typer dialoger, noe som gir oss muligheten til å innhente informasjon om hvilke bærekraftområder interessentene mener er viktigst.

Det gjennomføres kontinuerlig interessentdialoger med kunder, leverandører, medarbeidere og styret. Dialogen kan gjennomføres på forskjellige måter, for eksempel i form av kunde- og medarbeiderundersøkelser, dialoger i fora, krav i forbindelse med anskaffelser, og overvåking av omverdenen.



INTERESSENER	OMRÅDER	METODE
Kunder og marked	<ul style="list-style-type: none"> – Produksjon og ressurseffektivitet – Samfunnsvilkår i verdikjeden – Fornybar strøm i driftsleveransen – Sirkulære tiltak – Sikker informasjonshåndtering og personvern – Motarbeidelse av korrupsjon 	<ul style="list-style-type: none"> – Kundedialoger og strategiske, operative og taktiske møter med kunder i privat og offentlig sektor – Kundeundersøkelse (NKI) – Overvåking av bærekraftkrav for offentlige anskaffelser – Overvåking av bransjen
Medarbeidere	<ul style="list-style-type: none"> – Inkludering og åpenhet – Kompetanseutvikling og nettverksbygging – Sunn arbeidsplass og gode arbeidsvilkår – Arbeidsplass som bidrar til bærekraft på alle plan 	<ul style="list-style-type: none"> – Medarbeidersamtaler – Medarbeiderundersøkelse
Styret og eiere	<ul style="list-style-type: none"> – Bærekraftig vekst – Mindre miljøpåvirkning fra både Nordlos og kundenes virksomhet – Bidra positivt til samfunnet der Nordlo har virksomhet – både som arbeidsgiver og som medlem av samfunnet – Inkludering, mangfold og likestilling – Arbeide mot enhver form for trakassering – Arbeide mot bedrageri og korrupsjon 	<ul style="list-style-type: none"> – Eierrammeverk – Dialog i strategiforum – Styremøter

Bærekraftspekter i verdikjeden

🌿 Environmental 👤 Social 📋 Governance

Nordlos potensielle bærekraftpåvirkning (ESG) basert på bransje, virksomhet og juridiske jurisdiksjoner. **Områder med større gjennomslag i fet tekst.**



Levering av anlegg og utstyr

🌿 Klimagassutslipp (GHG) fra produksjon av maskinvare.

Lokale utslipp fra mineralutvinning ved maskinvareproduksjon.

Elektronisk og farlig avfall.

Påvirkning av biologisk mangfold i forsyningskjeden for maskinvare og ved datasentre.

Klimagassutslipp (GHG) og energiforbruk fra innleide datasentertjenester (DC).

Vann og kjøling i datasentre.

👤 Arbeidsvilkår og menneskerettigheter i maskinvareproduksjon.

De ansattes helse og sikkerhet.

📋 Sosioøkonomiske konsekvenser av konfliktmineraler.

Korrupsjon og bestikkelser.



Egen virksomhet

🌿 E-gjenvinning og livssyklushåndtering av IT-utstyr og datasentre.

Medarbeideres forretningsreiser og pendling.

Klimagassutslipp (GHG) og energiforbruk fra egne datasentertjenester.

Vann og kjøling i egne datasentre.

Påvirkning av biologisk mangfold og støy fra datasentre.

👤 Medarbeidernes kompetanse og utvikling.

Inkludering og mangfold.

Balanse i arbeidslivet.

📋 Informasjonssikkerhet og personvern.

Profesjonell integritet og ærlig rådgivning.



Markedsføring og ledelse

🌿 Klimagassutslipp (GHG) fra forretningsreiser og medarbeidernes pendling.

Kontorenes resirkulering/avfall.

Energibruk ved egne kontorer.

👤 Medarbeideropplæring og utvikling. Inkludering og mangfold.

Balanse i arbeidslivet.

Medarbeideres pensjoner.

📋 Anti-korrupsjon og bestikkelser. Konkurransbegrensende atferd.

Datasikkerhet og personvern.



Kunder og sluttbrukere

🌿 Energibruk for produkter og tjenester. Påvirkning av kundens produksjon og ressurseffektivitet.

👤 Digital kompetanse.

Bidra til mer effektiv arbeidsledelse.

Kundens balanse mellom jobb og privatliv (hjemmekontor).

📋 Systempålitelighet (for eksempel etterslep og nedetid). Avtalevilkår (B2B-kunder).



Eksterne faktorer som påvirker Nordlo basert på bransje, virksomhet og jurisdiksjoner.




+ Etterspørselen etter digitale transformasjonstjenester som muliggjør overgangen til en lavkarbonøkonomi.
+ Etterspørselen etter produkter og tjenester som er sirkulære og har lav påvirkning.

- Økt risiko for cyberangrep globalt, noe som øker presset på personvern og sikkerhetstiltak.
- Gjennomgang av utslipp fra datasentre og EE-avfall.
- Bransje som kjennetegnes av manglende mangfold for tekniske stillinger.

Nordlos tre bærekraftområder

Nordlos bærekraftarbeid er basert på tre søyler. Hvert av de tre prioriterte bærekraftområdene er basert på selskapets ønske om å bidra til et bærekraftig samfunn og en bærekraftig klimautvikling, noe som også uttrykkes i selskapets overordnede formål: "Vi utvikler samfunnet ved å styrke konkurransevnen og bærekraften hos nordiske organisasjoner – i hverdagen og i fremtiden."

Basert på de tre bærekraftområdene har vi formulert en rekke konkrete mål og forbedringsområder på kort og lang sikt. Vi har også identifisert hvordan områdene og målene bidrar til FNs globale mål for en bærekraftig utvikling. Du finner en nærmere beskrivelse av målene på neste side.

-  Bærekraftig tilbud
-  Bærekraftig organisasjon
-  Bærekraftig forsyningskjede





Bærekraftig tilbud

Langsiktige mål

- Tjenester som støtter kundenes bærekraftsmål

- Alle kunder får tilbud om sirkulære tjenester

KPI-er

- GHG-avtrykk fra Nordlos tjenester

- Gjennomsnittlig levetid for maskinvaren som brukes

Mål for 2023

- Evaluere og dokumentere bærekraftperspektiver, inkludert klimagassavtrykk, for de fem største tjenestene våre
- Definere metode for å måle klimagassavtrykk knyttet til disse tjenestene

- Evaluere og dokumentere sirkulær håndtering av tjenestene som har det største maskinvarevolumet
- Definere metode for å måle gjennomsnittlig levetid for maskinvaren som brukes



LES MER PÅ
SIDE 26



Bærekraftig organisasjon

- Net zero (netto null) klimaavtrykk

- Attraktiv arbeidsgiver med bransjeledende medarbeidertilfredshet

- Inkluderende arbeidsgiver med mangfold og representasjon over bransjegjennomsnittet

- Pålitelig partner med sikre IT-løsninger

- GHG-utslipp

- eNPS

- % av kvinner og ikke-binære ledere og operativt personale

- % av medarbeidere som deltar i kurs/opplæring i IT-sikkerhet og integritet

- Utarbeide intern plan for å redusere utslippene
- Evaluere plan og mål i tråd med SBTi (-4,2 %/år)
- Klimakompensasjon 100 % av målte verdier

- Øke eNPS til 31 (økning på 2 poeng fra 2022)

- Øke andelen kvinnelige og ikke-binære ledere og operativt personale
- Videreføre Nordlo More for inkludering og mangfold internt
- Implementere likeverdig sponsing
- En kvinnelig eller ikke-binær slutt kandidat til alle lederroller ved rekruttering

- Månedlige interaktive mikrokurs om IT-sikkerhet og GDPR for alle ansatte



LES MER PÅ
SIDE 34



Bærekraftig forsyningskjede

- Effektiv håndtering/oppfølging av leverandørkjeden

- % av innkjøpsvolum fra leverandører som vi har gjennomført risikoanalyse og/eller due diligence for

- Fordype risikoanalyse og implementere due diligence og ekstern kommunikasjon i tråd med nye lovkrav



LES MER PÅ
SIDE 46



Bærekraftig tilbud

Nordlos tilbud utvikles kontinuerlig. For å oppfylle markedets etterspørsel har vi hatt stort fokus på tjenester innen sikkerhetsområdet i 2022. Kundetilfredsheten økte, noe som er en god anerkjennelse av arbeidet vårt.

Fremgang i 2022

- ✓ Nordlo plasserer seg i toppen for tiende år på rad når kundene skal velge leverandør.
- ✓ 100 prosent fornybar strøm i datasentrene våre i Norge og Sverige.



Bærekraftige tjenester

For Nordlo er det en selvfølge å bidra til bærekraftige løsninger for kundene våre. Tilbudet vårt er skalerbart, samtidig som vi ivaretar langsiktighet og kvalitet. Vi skaper IT-miljøer som skal vare over tid, basert på kundenes virksomhetsbehov.

Det er nå godt kjent at IT står for en stor del av verdens råvarer, energiforbruk og farlig avfall, samt for uønskede sosiale forhold i produksjonskjeden. Nordlo har som mål å være en ansvarlig aktør som benytter enhver anledning til å skape positive inntrykk både i vår egen virksomhet, hos kundene og overfor leverandørene våre.

Digitaliseringen og automatiseringen fører til bedre produktivitet og ressurs-effektivitet. Hos Nordlo ser vi også at vi har ansvar for å veilede kundene våre, slik at de kan ta bærekraftige valg i både store og små saker.

I utviklingen av Nordlos tjenester har vi i løpet av året arbeidet for å øke de innovative mulighetene som finnes innen IT, samtidig som vi ønsker å redusere det negative klimaavtrykket som IT står for.

Innen tjenesteområdet **Digital forretnings-utvikling** hjelper vi kundene våre med å redusere klimapåvirkningen og ressursbruken ved hjelp av effektiviserte prosesser og redusert bruk av papir. Ved å automatisere manuelle prosesser kan vi i tillegg skape et bedre arbeidsmiljø. Innen **Skytjenester og infrastruktur**

arbeider vi med miljøaspekter knyttet til lagring av data. For eksempel reduserer vi det negative avtrykket ved å bruke 100 prosent fornybar strøm i våre norske og svenske datasentre, energieffektivt utstyr, virtualisering og sirkulær livssyklusstyring.

Sikkerhet og risikostyring fremmer bærekraftarbeidet generelt og er avgjørende for selskapers bærekraftige utvikling. Sosiale faktorer som personvernspørsmål, er en veldig viktig del av sikkerhetsarbeidet.

Innen tjenesteområdet **Moderne arbeidsplass** tilbyr vi sikre og effektive løsninger for fjernarbeid og digitale møter, noe som reduserer reisevirksomheten og dermed klimapåvirkningen. Arbeidsplass-tjenester inkluderer maskinvare, noe som derfor fører til en relativt stor del av klimapåvirkningen. Sirkulære løsninger bidrar til å redusere klimapåvirkningen.

Tjenesteområdet **Applikasjon og utvikling** skaper positive avtrykk i form av økt effektivitet. I tillegg kan datamengden reduseres avhengig av hvordan man programmerer, noe som igjen fører til redusert behov for datalagring.



” Sikkerheten må være høy, men den må aldri hindre forretningsutvikling, som i dag i stor grad handler om å implementere nye digitale løsninger.

Magnus Blomberg,
teknisk sjef, Nordlo

Endret trusselbilde krever sikre IT-tjenester

Digitaliseringen muliggjør rask forretningsutvikling og effektivisering, men den fører også til risikoer. Nordlo hjelper kundene sine med å finne den viktige balansen mellom sikkerhet og innovasjon, et arbeid som har vært ekstra etterspurt i 2022. Når det gjelder cybersikkerhet, hjelper Nordlo flere kunder ved å blant annet arbeide basert på disse grunnsteinene:

– **Klassifiseringsarbeid og kontinuitetsplan:** Klassifiseringsarbeidet gjennomføres tidlig, slik at vi kan jobbe forebyggende og være godt forberedt. Risikoer må vurderes når det implementeres nye forretningsløsninger, men det må også gjennomføres risikovurderinger for eksisterende IT-løsninger. I kontinuitetsplanen besvares spørsmål knyttet til hva man må gjøre hvis en del av selskapet blir slått ut, samt

hvilke deler av virksomheten og hvilken informasjon det er viktigst å beskytte.

– **Sikkerhetstjenester:** Basert på hver kundes konkrete behov skreddersyr vi en kombinasjon av sikkerhetstjenester. Dette kan være tjenester som penetrasjonstesting, overvåking, hendelseshåndtering og andre tekniske sikkerhetstjenester som tilpasses for virksomheten.

– **Bevisstgjøring:** I tillegg til å ha en gjennomførbar strategi for cybersikkerhet er en rød tråd i Nordlos sikkerhetsarbeid å styrke bevisstheten blant menneskene som jobber i organisasjonen. Egnede sikkerhetsløsninger kombinert med sikkerhetsbevisste medarbeidere som reagerer når det oppstår nye trusler, gir optimal beskyttelse.

Ledende på kundetilfredshet

Nordlo har som mål å sikre best mulig kundetilfredshet. Derfor jobber vi for å stadig forbedre tjenestene våre, implementeringer, samt vårt interne arbeid som er en forutsetning for alt vi gjør. For å kunne utvikle oss og oppnå målene gjennomfører Nordlo kundeundersøkelser der kundetilfredshet og anbefalingsvilje følges opp.

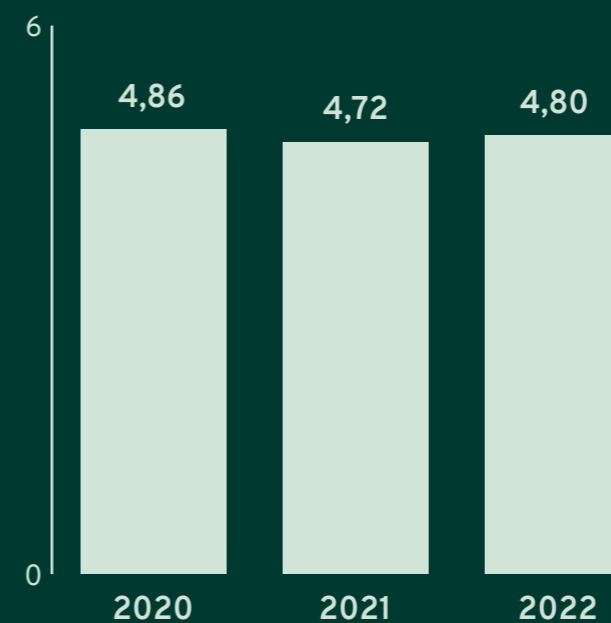
Hver forretningsenhet og virksomhet følger opp resultatene fra kundeundersøkelsen og gir kundene tilbakemeldinger om forbedringsområder. Kundeansvarlige har løpende dialog med kundene om kundetilfredshet. For kundene som har servicedesktjenester, gjennomføres det undersøkelser med sluttbrukere. Disse følges opp sammen med leveranse- og supportteam for kontinuerlige forbedringer.



Nordlo plasserer seg i toppen for tiende år på rad når kundene skal velge leverandør. Det viste 2022-utgaven av Radars store vurdering av leverandørkvalitet, der Nordlo havnet på topp fem i tre av fire kategorier.



4,80 i kundetilfredshet



379

svår ble mottatt fra undersøkelsen i 2022, og gjennomsnittsverdien for alle områdene havnet på 4,8.

Kundetilfredsheten måles gjennom en undersøkelse som følger opp tilfredsheten på en skala fra 1, "helt uenig", til 6, "helt enig", innen en rekke områder og spørsmål.

Målgruppen er Nordlos kundekontakter – administrerende direktør, CIO/IT-sjef eller ansvarlig for IT.

27 i NPS – Net Promotor Score



NPS måler anbefalingsviljen hos kunder ved hjelp av spørsmålet:

«Hvor sannsynlig er det at du vil anbefale Nordlo til en venn eller kollega?»

I undersøkelsen for 2022 svarte 400 respondenter med en NPS-verdi på 27.

- 45 prosent svarte 9–10
- 37 prosent svarte 7–8
- 18 prosent svarte 0–6

Om NPS: NPS kan ha en verdi mellom -100 og 100. Man regner andelen svar som er angitt med karakteren 9–10 og fjerner andelen som har gitt karakterer mellom 0 og 6. Dermed regnes samtlige svar mellom 7 og 8 bort.

Nordlo ser en litt høyere NKI, samtidig som total NPS har gått ned. Resultatet og sammenhengen følges opp i kontakten med kundene.



”

Produktenes levetid er en viktig bærekraftfaktor. Økt brukstid gjennomføres ved flere trinn i livssyklusen.

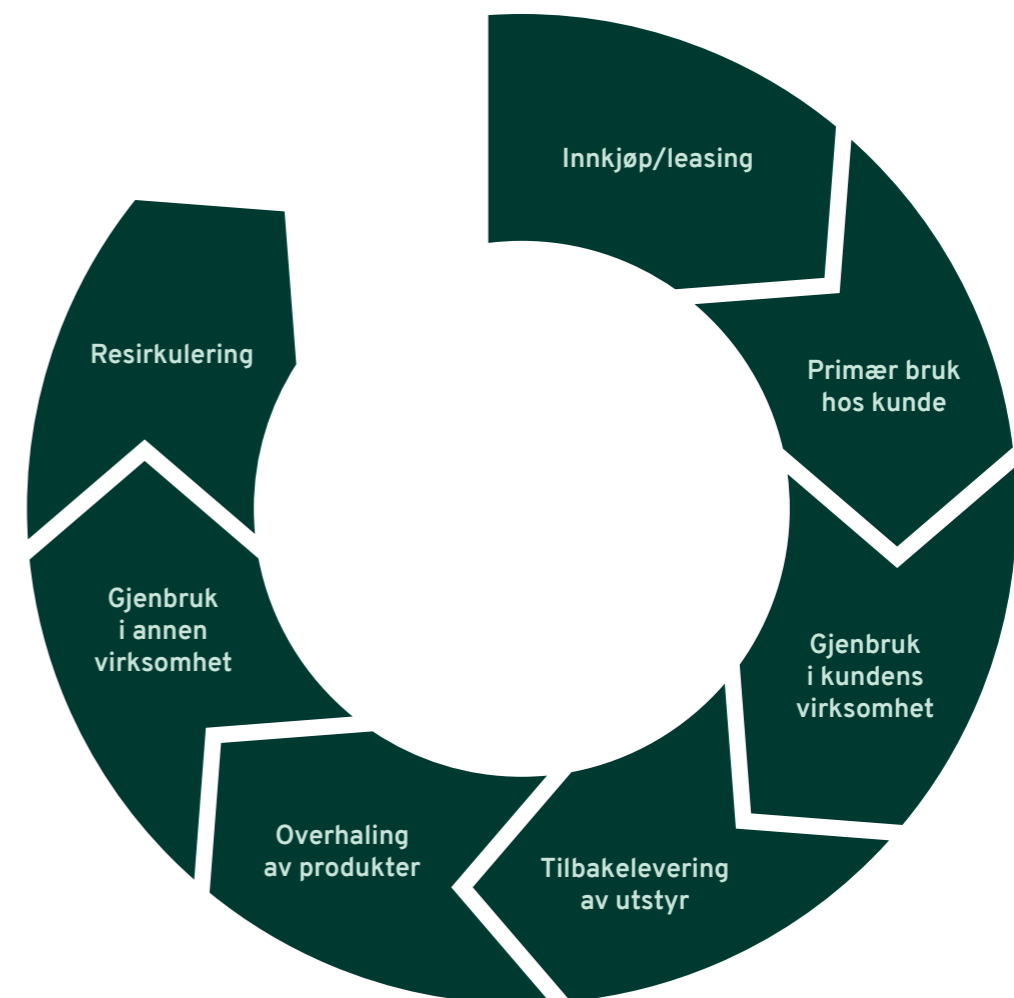
Økt sirkularitet

Den globale overgangen fra lineær produksjon og økonomi til sirkularitet pågår for fullt, der ressurser forblir i den økonomiske syklusen i form av gjenbruk, reparasjon eller gjenvinning av materialer.

Livssyklusstyring er et gjennomgående begrep i Nordlos verdikjede. Basert på Nordlos tjenesteområder har vi valgt å prioritere arbeidet med økt sirkularitet der vi har størst mulighet til å påvirke. Dette gjør vi i de tjenesteområdene som håndterer mest maskinvare, som er Skytjenester og infrastruktur samt Moderne arbeidsplass.

Produktenes levetid er en av flere viktige bærekraftfaktorer. Økt brukstid

gjennomføres ved flere trinn i livssyklusen. Avhengig av kundens situasjon og behov kan gjenbruk gjøres i kundens virksomhet eller i annen virksomhet. Gjennom resirkulering kan det kjøpes inn produkter som har blitt overhaldet og/eller som inneholder resirkulerte materialer. Transport er også en bærekraftfaktor som påvirkes av vår planlegging knyttet til sirkularitet. Informasjonssikkerheten, altså sikker håndtering og sletting av data, er også viktig for gjenbruk og resirkulering.





Bærekraftig organisasjon

Satsing på arbeidsklima og det bærekraftige lederskapet er synlig i årets økte medarbeidertilfredshet. For å kunne følge opp effekten av tiltakene våre på en enda bedre måte har vi gjennom året også økt målingene våre innen likestillingsarbeidet og Nordlos klimaavtrykk.

Fremgang i 2022

- ✓ Måling av klimaavtrykk er utvidet. Fullt scope 1 og 2 måles, samt flere inkluderte områder fra scope 3.
- ✓ Klimakompensasjon for målt scope 1, 2 og 3 for 2021 gjennom prosjektet Thor Heyerdahl Climate Park – Restoring Mangrove Forests.
- ✓ Månedlige mikrokurs i sikkerhet for alle medarbeidere.
- ✓ Oppdaterte etiske retningslinjer, retningslinjer for varsling samt digital kanal for varsling.
- ✓ Pilotprosjekt innen medarbeideres helse i form av helsetester, spørreundersøkelse og personlig coaching, som ble gjennomført i 2021, førte til gode resultater og ble rullet ut til flere enheter i 2022.



Klimaavtrykk

I 2022 har Nordlo fortsatt arbeidet med klimaoppfølging i henhold til Green House Gas Protocol (GHG-protokollen). Scope 1 og 2 er målt i sin helhet (over 95 prosent), og scope 3 er utvidet med flere områder. De oppdaterte kriteriene for Science Based Targets initiative (SBTi) og net zero er inkludert i arbeidet, og Nordlo har signert forpliktelsesbrev for å definere mål basert på disse.

Områdene som ble utvidet i scope 3:

- Medarbeidernes pendling (sjablong)
- Kontorrelatert avfall (sjablong) (EE-avfall måles allerede)
- Drivstoff- og energirelaterte aktiviteter (som ikke er inkludert i Scope 1 og Scope 2)
- Innkjøpte varer og tjenester (sjablong)

Vi ser at innkjøpte varer og tjenester står for den største andelen målt avtrykk, og i den videre utviklingen av målingen vår forventes det at andelen øker ytterligere. For 2022 har vi fokusert på det området som er størst når det gjelder maskinvare

knyttet til hele Nordlo, noe som innebærer produkter for arbeidsplassrelaterte tjenester. Av det er mer enn 95 prosent av innkjøpte produkter til kunder, og mindre enn 5 prosent er for intern bruk. I den GHG-baserte målingen blir det ikke tatt hensyn til om produktene leases/selges, eller til levetid. Beregningen fokuserer på påvirkningen under produksjonen. Økt levetid og gjenvinning av kasserte produkter er noe som Nordlo likevel mener er veldig viktige bærekraftfaktorer.

I 2023 fortsetter arbeidet for å definere og få validert mål for å redusere utslipp i tråd med SBTis 1,5-gradersmål (-4,2 % per år) og langsiktig mål om net zero. Underveis klimakompenserer Nordlo for Scope 1 og 2, og for områdene som ligger nærmest virksomheten i scope 3, forretningsreiser, avfall samt drivstoff- og energirelaterte aktiviteter.

Du finner en mer detaljert beskrivelse av Nordlos måling i tabellen på side 58–59.



Klimaavtrykk er en utregning av utslipp av klimagasser som utføres av en person eller en bedrift. Man måler i karbondioksidekvivalenter (CO₂e), som er en måling av hvordan mengden utslipp bidrar til drivhuseffekten og den globale oppvarmingen. Ifølge Green House Gas Protocol deles områdene inn i såkalte scope.

Scope 1

1 %

Transport

Scope 2

2 %

Elektrisitet, hvorav 1 % fra datasentre

<1 %

Fjernvarme/-kjøling

Scope 3

<1 %

Avfall fra kontor, elektronikk

1 %

Drivstoff- og energirelaterte aktiviteter

5 %

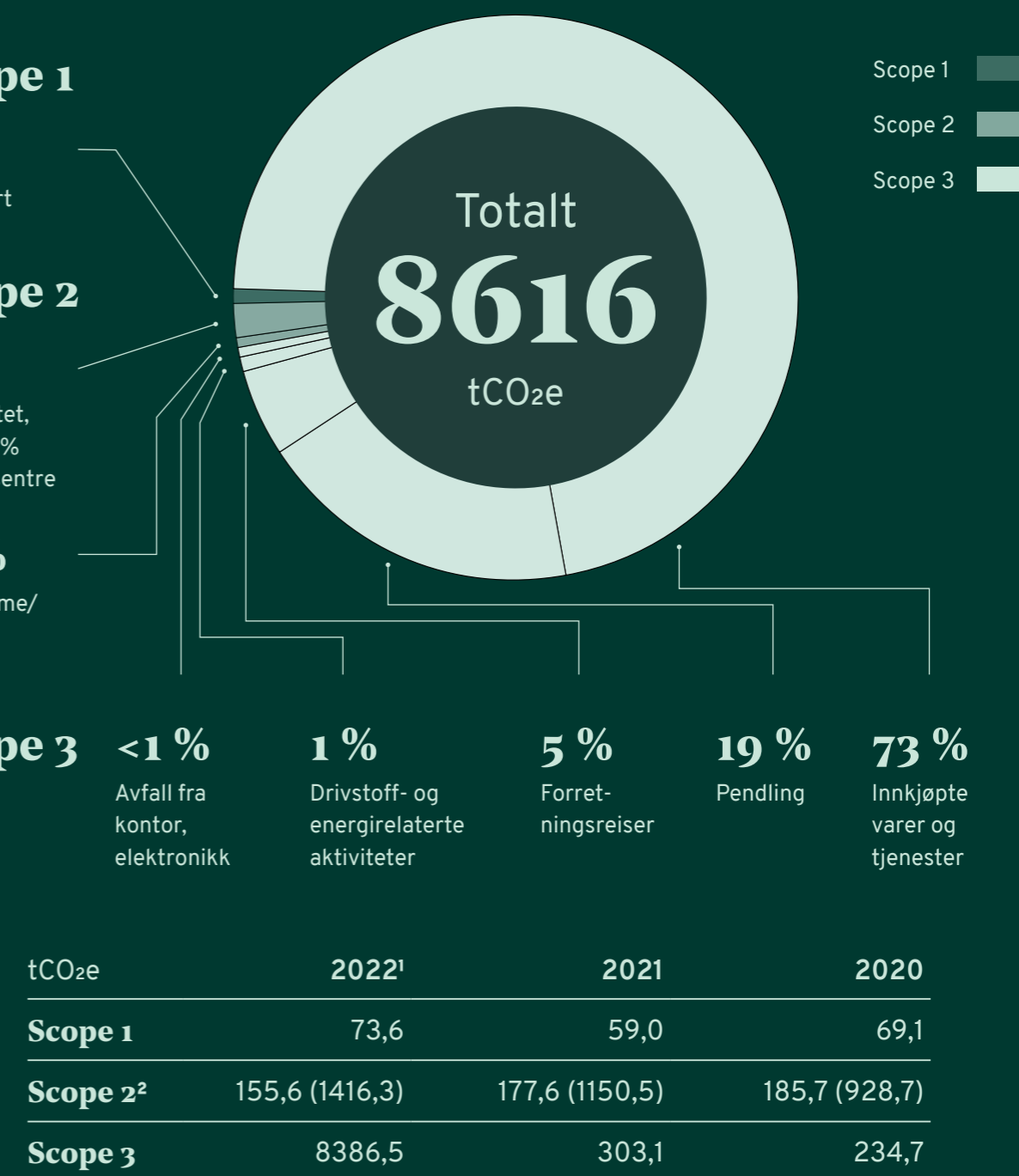
Forretningsreiser

19 %

Pendling

73 %

Innkjøpte varer og tjenester



tCO ₂ e	2022 ¹	2021	2020
Scope 1	73,6	59,0	69,1
Scope 2²	155,6 (1416,3)	177,6 (1150,5)	185,7 (928,7)
Scope 3	8386,5	303,1	234,7

¹ Det kommer årlig nye selskaper i oppfølgingen, siden Nordlo ekspanderer.

² Stedsbasert beregning (markedsbasert i parentes).



Stedsbasert metode (location based) gjenspeiler den gjennomsnittlige utslippintensiteten for nett der energiforbruket skjer. En markedsbasert metode (market based) gjenspeiler utslipp fra elektrisitet som selskaper bevisst har valgt, og som kan verifiseres med sertifikater.

Tilfredse medarbeidere

Høy medarbeidertilfredshet er statistisk viktig, men først og fremst ønsker vi å oppnå et følbart engasjement som er synlig i hverdagen. Man skal trives i Nordlo, brenne for å hjelpe kundene, og på den måten utvikle både seg selv og bedriften.

Årets medarbeidertilfredshet har økt noe. Vi satset mye på det bærekraftige lederskapet i løpet av året, og vi har også fokusert på tiltak for et godt arbeidsklima, noe vi nå ser resultater av i målingene våre. Den nye arbeidshverdagen under pandemien påvirket medarbeidertilfredsheten, men ved å støtte lederne

våre i arbeidet med å bygge samhørighet på avstand snur vi trenden oppover igjen, og tilliten til lederne våre er fortsatt sterk.

Personalutskiftingen, som har vært lav under pandemien, er nå litt høyere enn normalt, men ifølge våre anslag ville den vært enda høyere hvis vi ikke hadde gjennomført den innsatsen som ble gjort i 2022. Bransjen vår er i stadig endring med økende utviklingstakt, noe som fører til nye utfordringer. Å finne, tiltrekke, utvikle og i tillegg få riktig kompetanse til å bli hos oss, er derfor et kontinuerlig arbeid.

” Vi satset mye på det bærekraftige lederskapet og tiltak for et godt arbeidsklima i løpet av året, og nå ser vi resultatene av det i målingene våre.

77/100

i Fornøyd Medarbeider-indeks (NMI) 2022.

2022: 77 2021: 75 2020: 77

NMI PER KATEGORI:	2020	2021	2022
Arbeidsklima	75	73	75
Lederskap	80	80	81
Organisasjon	73	70	71
Visjoner og mål	79	76	76

- Anonym medarbeiderundersøkelse som gjennomføres minst én gang per år.
- Undersøkelsen består av spørsmål om arbeidsklima, lederskap, organisasjon samt visjoner og mål. I forbindelse med undersøkelsen kartlegges også medarbeidernes anbefalingsvilje eNPS, employer Net Promotor Score.

I forbindelse med undersøkelsen uttrykkes:
70–100 På riktig vei
60–69 Forbedringspotensial
0–59 Ta grep

- Resultatet av undersøkelsen følges opp av alle virksomheter og forretningsenheter. Til dette finnes det workshopmateriell og veiledninger for å sikre tilbakemeldinger og prioritere forbedringstiltak.
- Ansvarlige for HR og bærekraft følger opp områdene rundt sikkerhet og eventuell opplevd trakassering.

88 %

av Nordlos medarbeidere deltok i medarbeiderundersøkelsen i 2022.

29 % i eNPS

eNPS overordnet Nordlo var 29 % av -100 til 100.

2022: 29 %
2021: 29 %
2020: 37 %

eNPS måler medarbeidernes anbefalingsvilje ved hjelp av spørsmålet:

«Hvor sannsynlig er det at du kommer til å anbefale Nordlo som arbeidsplass til en venn eller bekjent?»



Vi er stolte over at vi konverterer fra andre bransjer i rekrutteringen vår. Istedenfor å ta utgangspunkt i CV og meritter ser vi først og fremst på personlighet, samlet erfaring og innstilling. Vi mener det er en styrke å ansette nye medarbeidere som bidrar med nye innfallsvinkler og perspektiver.

Gjennom året har vi arbeidet strategisk for å finne karriereveier inn i bransjen vår, spesielt for kvinner, utenlandsfødte og personer som vil bytte bransje. I et likestillingsperspektiv har vi i løpet av året arbeidet for å få en jevnere balanse mellom kompetanseområdene våre. For eksempel har vi betydelig færre kvinner i rollen som teknikere sammenlignet med kvinner i administrasjonen, noe vi ønsker å endre ved å iverksette ulike tiltak. Målet er å ligge over gjennomsnittet for bransjen. Vi har ikke relevante sammenligningstall, men vi har startet et analysearbeid for å sette fokus på disse spørsmålene for hele bransjen.

Nordlos lønnsforhandlinger følger lover og gjeldende tariffavtale. Det gjennomføres kartlegging av lønnsnivåer for å kunne forhindre, avdekke og ta tak i uberettigede lønnsforskjeller. Per i dag gjennomføres disse på virksomhetsbasis.

Intern kunnskapsutveksling er grunnlaget for Nordlos kompetanseutvikling, mens eksterne forelesere supplerer med nye innfallsvinkler. Kurs og tekniske sertifiseringer gjennomføres kontinuerlig innen forskjellige tekniske områder. I 2022 har vi fortsatt med vår viktige og langsiktige gjennomgang av målbildet for den kompetansen vi trenger i fremtiden. Vi har også startet en kartlegging av eksisterende medarbeideres utviklingsplaner for å sikre at vi går i riktig retning. Kompetansenettverk, der spesialister fra forskjellige deler av Nordlo samles og utveksler kunnskap og erfaring innen sine kompetanseområder, bidrar til økt spisskompetanse og kompetanseutveksling.

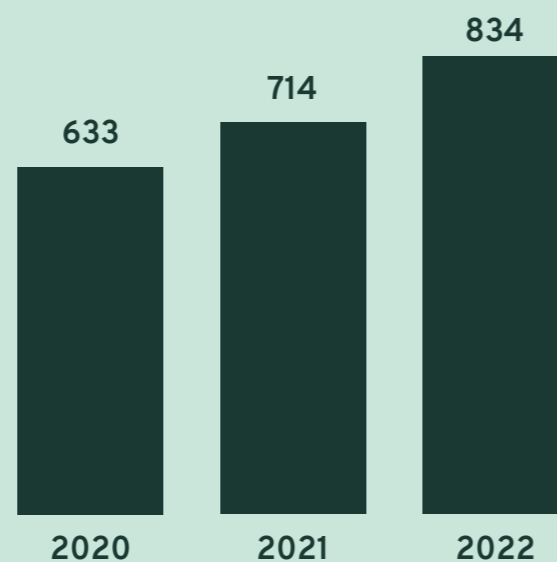
Total andel kvinner og ikke-binære

2022: 15,5 %
2021: 15 %
2020: 14,5 %

KVINNER OG IKKE-BINÆRE*

Ledere	Operativt personell
2022: 23 %	2022: 8 %
2021: 19 %	2021: 4 %
2020: 23 %	2020: 3 %

* Beregnet og basert på antall medarbeidere. 2022, inkludert personell innen teknologi, prosjektledelse og salg. Kun teknologi året før. Nye selskap har blitt inkludert hvert år.



Gjennomsnitt ansatte



Mer variert med More

Hos Nordlo vet vi at mangfold styrker hele organisasjonen. Nordlo More er vårt konsernfelles tiltak for å kontinuerlig forbedre oss som en helhet.

Flere perspektiver bidrar til bedre beslutninger, og det styrker også innovasjonskraften. Nordlo More er som et ekstra verdigrunnlag der vi sikrer at det finnes spørsmål knyttet til likestilling, mangfold og inkludering i alle ledd av virksomheten. Nordlo More skal gjennomsyre alt vi gjør, og er en del av den obligatoriske introduksjonen for nye medarbeidere. Med Nordlo More minner vi oss selv og hverandre på at vi ønsker dynamikk og ulikheter i alle team og virksomheter.

Likestilling og likeverd

Nordlo skal tilby like rettigheter og muligheter til menn og kvinner, men også likestilling i en bredere betydning. Alle medarbeidere skal ha de samme rettighetene og mulighetene – uavhengig av alder, etnisitet, kjønn, seksualitet, funksjonshemninger eller religion.

Mangfold

Med variasjon i alder, etnisitet, kjønn, seksualitet og religion får vi flere tilnærminger i virksomheten. Ved å omfavne ulikhetene styrker vi posisjonen på markedet. Vi får også nye perspektiver, og vi finner flere alternative veier fremover.

Inkludering og integrasjon

Nordlo tar ansvar for å inkludere personer fra alle samfunnslag – unge, gamle og personer som ble født i utlandet. Vi skal bidra til at unge og nyankomne får muligheten til å integreres. Det gjør vi blant annet ved å tenke utenfor rammene når vi rekrutterer.



Alt vi gjør i Nordlo, tar utgangspunkt i verdiene våre



Vi arbeider
sammen



Vi handler
med hjertet



Vi skaper
forretningsverdi

Sikker IT-partner

For Nordlo er det naturligvis ekstremt viktig med IT- og informasjonssikkerhet i virksomheten. Arbeidet består blant annet av overvåking av trusler i omverdenen, sikkerhetstesting og kontinuerlige forbedringer av beskyttelsen.

Den menneskelige faktoren er også avgjørende – og kan fort bli det svake leddet. Ved hjelp av aktiviteter og opplæring innen IT-sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern økes bevisstheten og kompetansen. Eksempler på dette er IT-sikkerhetspodkasten, oppdateringskurs for GDPR samt løpende mikrokurs innen IT- og informasjonssikkerhet, som har blitt gjennomført gjennom året for alle ansatte.

Nordlos etiske retningslinjer er en grunnpilar i bærekraftarbeidet vårt og en integrert del av virksomheten. De etiske retningslinjene gjelder for alle hos Nordlo – medarbeidere, ledelse og styre – og de gjennomgås og signeres ved ansettelse.

De etiske retningslinjene, som blant annet inkluderer menneskerettigheter, arbeidsvilkår, likestilling, mangfold, antikorrupsjon og miljøansvar, definerer de overordnede rammene for hvordan vi opptre og arbeider. Nordlo ønsker en åpen kultur der alle skal kunne snakke

Retningslinjer

- Nordlos verdier.
- Etiske retningslinjer.
- Etiske retningslinjer for leverandører.
- Retningslinjer for varsling.
- Beslutnings- og attestordning.
- Internkontroll med heatmap.
- Økonomihåndbok.
- HR-retningslinjer og guider.
- Retningslinjer for IT- og informasjonssikkerhet.

åpent og direkte med lederne sine om eventuelle problemer. Ved faktisk eller mistenkt alvorlig uredelighet eller lovbrudd har vi en kanal for varsling der varsleren kan være anonym, og vi har også rutiner for dette.

Gjennom året har Nordlos etiske retningslinjer og retningslinjer for varsling blitt oppdatert i tråd med EUs direktiv om vern av varslere, og vi har implementert en digital tjeneste for varsling, som kan brukes både internt og eksternt.



Bærekraftig forsyningskjede

Nordlos leverandører og samarbeidspartnere spiller en viktig rolle i den helheten som utgjør Nordlos virksomhet. Bærekraft gjennomsyrrer hele verdikjeden, og leverandørkjeden følges opp fortløpende.

Fremgang i 2022

- ✓ Digital varsling med mulighet for å være anonym, som er tilgjengelig både internt og eksternt.
- ✓ Implementering av oppdaterte retningslinjer for leverandører.
- ✓ Oppfølging av leverandører, der leverandørene har fått muligheten til å bekrefte at de følger Nordlos retningslinjer for leverandører eller vise til sine egne tilsvarende etiske retningslinjer.



Nordlos retningslinjer for leverandører skal sikre at leverandørene følger gjeldende lover og regler, og at de respekterer internasjonale konvensjoner og retningslinjer, inkludert FN Global Compact, ILOs kjernekonvensjoner samt Organisasjonen for økonomisk samarbeid og utvikling (OECD).

I 2022 ble Nordlos retningslinjer for leverandører oppdatert blant annet i tråd med EUs direktiv om vern av varslere og åpenhetsloven (The Transparency act). En annen utvikling er at det har blitt enklere å være anonym takket være digital varsling, som er tilgjengelig både internt og eksternt.

Nordlo har samarbeidsavtaler med de fleste av de store IT-leverandørene, i form av felles konsernavtaler. Disse leverandørene arbeider aktivt med bærekraftsspørsmål og arbeider for å sikre åpenhet på området. Vi gjennomfører viktig utveksling med leverandørene ved hjelp av dialog og samarbeid. Nordlo får muligheten til å løfte frem de viktigste områdene, samtidig som

vi kan lære av andre organisasjoners arbeid, for eksempel tiltak knyttet til klimaavtrykk.

Nordlo følger opp både konsernets og lokale leverandører som vi har avtale med, og/eller der vi gjennomfører innkjøp i store volumer, og når vi ser økt risiko for mangler knyttet til bærekraftsasperter. Oppfølgingen inkluderer spørsmål om leverandørens systematiske arbeid med kvalitet, miljø, arbeidsmiljø / sosial bærekraft og informasjonssikkerhet. Oppfølgingen er utarbeidet for hele konsernet.

I 2022 har vi begynt å følge opp leverandører som Nordlos svenske virksomheter bruker, og implementeringen fortsetter i 2023. I 2023 planlegger vi også å implementere due diligence og ekstern kommunikasjon i henhold til nye lovkrav, for eksempel åpenhetsloven. Vi skal også beregne andelen leverandører som vi har gjennomført risikoanalyse av, for vårt totale innkjøpsvolum. Dette gjøres som et ledd i å følge opp Nordlos fremdrift mot målet om effektiv oppfølging av leverandører.

Samfunnsansvar

Nordlos lokale nærhet er en styrke vi verner om. En måte å forvalte nærheten på, er ved å gi noe tilbake til lokalsamfunnene der vi har virksomhet. Det gjør vi ved å gjennomføre ideelle prosjekter som bidrar til positiv utvikling i tråd med selskapets bærekraftsmål. Noen prosjekter er langsiktige, mens andre gjøres som enkelttiltak.

Stopp hackeren

Hvordan kan man egentlig forhindre datainnbrudd? Det har elever i videregående skole lært mer om i et samarbeid mellom Nordlo og Region Kronoberg i prosjektet "Stoppa hackern", som handler om å på en leken måte gi elevene kunnskap om nettverksteknologi. Elevene i regionen legger puslespill og tar til seg kunnskap som de deretter bruker til å stoppe en hacker som er i ferd med å stenge internett. Utfordringen er en del av regionens nye initiativ "Mot nya höjder", som skal skape interesse for teknologifag blant elevene allerede i tidlig alder – og både blant jenter og gutter.

– Vi gleder oss til å fortsette å støtte regionen i arbeidet, og til å møte og inspirere alle elevene, som er fremtiden vår, sier Åse Thuveson, salgssjef hos Nordlo i Växjö og Ljungby.



”

Gamifiseringskonseptet gjør at innholdet er enkelt å ta til seg, og elever som vanligvis er usikre i teknologifaget, har nå vist mot til å løse utfordringen.

Caroline Schough,
koordinator for Mot nya höjder

Jobb til nyankomne

Under Microsofts partnerevent i juni 2022 deltok Nordlo for å fortelle om det opplæringstiltaket for nyankomne som vi startet i 2017 sammen med Arbetsförmedlingen og Länsstyrelsen Gävleborg. Tiltaket førte til at syv nyankomne personer gjennomførte opplæring og en praksisperiode i programmering og utvikling, og i dag er tre av dem fast ansatt hos Nordlo. Opplegget har blitt aktuelt igjen i løpet av året på grunn av krigen i Ukraina.

”

Vi har sett hvor viktig det er å komme i arbeid, siden man da automatisk vil lære språket. Kode- og programmeringsspråk er universelle, og hvis deltakerne våre hadde måttet lære seg svensk først, ville de hatt en mye lengre vei for å komme seg inn på arbeidsmarkedet.

Erik Boson, tidligere administrerende direktør i Interlan, som nå er en del av Nordlo



Hjältarnas hus

Nordlo bidro til å bygge opp IT-miljøet fra starten da Hjältarnas hus, et midlertidig hjem for syke barn og familiene deres, skulle etableres ved Norrlands universitetssykehus i Umeå i 2016. Nordlos medarbeidere hjelper fortsatt de ansatte og beboerne på Hjältarnas hus med IT-drift og IT-utstyr. Samarbeidet inkluderer også lisenskostnader og sponset maskinvare.

– Det er alltid en god følelse når vi kan hjelpe andre, og naturligvis føler medarbeiderne våre en enorm stolthet over at vi kan hjelpe en så beundringsverdig og viktig virksomhet, sier Kristofer Lindström, key account manager.



”

Vi har veldig stor tillit til Nordlo. Vi kan i prinsippet ringe til support så mye vi vil.

Carola Espinoza Lestander,
driftsleder for Hjältarnas hus

”

Nordlo har blitt en nøkkelpartner for oss. Uten en fungerende IT-infrastruktur kan vi ikke gi ut magasinet, noe som vil føre til at de rundt 230 personene som selger magasinet på gaten, ville stått uten jobb.

Pia Stolt, administrerende direktør i Situation Stockholm

Situation Stockholm

I mer enn ti år har Nordlo støttet Situation Stockholm, magasinet som hjemløse selger på Stockholms gater. Oppdraget inkluderer all form for IT-drift. Først og fremst sikrer Nordlo at datamaskinene som magasinselgerne bruker til både private og arbeidsrelaterte oppgaver, som å skrive artikler til magasinet, fungerer som de skal. Samarbeidet inkluderer også annen teknisk støtte, som å sørge for at nettverk og servere fungerer som de skal. Nordlo har også donert brukte datamaskiner til Situation Stockholm.

– Det blir en veldig personlig kontakt med de ansatte hos Situation Stockholm, som tar kontakt med forskjellige spørsmål som de ikke kan løse selv, sier Joakim Bachelard, systems specialist hos Nordlo.



”

Håpet vårt var å få et bidrag på veien og deretter finne sponsorer til å dekke resten. Vi er utrolig takknemlige for måten Nordlo gikk fra tanke til handling.

Robert Hejdenberg, administrerende direktør, Ågrenska

Ågrenska stiftelsen

På Lilla Amundön, sør for Göteborg, ligger Ågrenska, en ideell organisasjon som tilbyr en møteplass og et kompetansesenter for barn, ungdom og voksne med funksjonsnedsettelse og sjeldne diagnoser. Da stiftelsen vokste ut av IT-driften sin for drøyt ti år siden, kontaktet de Zetup, som nå er en del av Nordlo, som tilbød seg å bistå som IT-partner uten å ta betalt for det.

Tiltak for Ukraina

Gjennom året har Nordlo støttet innbyggerne i Ukraina gjennom tiltak i nærmiljøet.

– Bidrag til busser som henter familier til svenske kommuner som har forberedt boliger.

– Bidrag til biler som kjører forsyninger til Ukraina, sammen med kunde.

– UNHCR-støtte til Ukraina og andre deler av verden, såkalt nøkkelselskaper i 2023.

Risikostyring

Nordlo ser gjennom og vurderer risikoer og muligheter i det strategiske bærekraftarbeidet. Her beskrives noen av de viktigste bærekrafttrisikoen samt hvordan de håndteres.

RISK:	BESKRIVELSE:	HÅNDBLING:
Utslipp til luft	Utslipp av klimagasser fra områder som energibruk, fjernvarme, fjernkjøling, transport, tjenestereiser og IT-produkter.	Nordlo etterstreber å minimere selskapets miljøpåvirkning ved å for eksempel redusere mengden avfall og sikre en mer effektiv bruk av energi. Oppfølging av klimagassutslipp, mål om 100 prosent fornybar elektrisitet, utvikling og gjennomføring av datahallstrategi inkludert forbedringer for energieffektivitet. Retningslinjer for møter og reiser samt en kultur som foretrekker digitale møter når reisevirksomheten ikke er av stor betydning for formålet.
Kjemikaliebruk	Bruk og utslipp av kjemikalier kan forårsake helse- og miljøskader.	Nordlos etiske retningslinjer slår fast at lokale miljøregler eller internasjonale standarder, hvis de er strengere, skal følges. Samarbeid og krav til leverandører når det gjelder arbeid med substitusjon. Etiske retningslinjer for leverandører.
Arbeidsrelaterte helseproblemer, skader og ulykker	Medarbeidere kan bli utsatt for risikoer for arbeidsrelaterte helseproblemer, ulykker på arbeidsplassen samt farlige situasjoner.	Nordlo skal være en profesjonell og sikker arbeidsplass i tråd med gjeldende lover. HMS-instruksjoner skal være oppdaterte og korrekte. De etiske retningslinjene beskriver alle medarbeideres ansvar for å følge instruksjoner og bestemmelser for HMS på arbeidsplassen. Systematisk arbeidsmiljøarbeid samt retningslinjer for HR og lederskap, medarbeiderundersøkelser og medarbeidersamtaler for å arbeide forebyggende samt ta tak i situasjoner som oppstår.

RISK:	BESKRIVELSE:	HÅNDBLING:
Diskriminering og annen krenkende behandling	Medarbeidere risikerer å bli utsatt for diskriminerende eller krenkende behandling.	De etiske retningslinjene sier at Nordlo skal vise hensyn for alle samt iverksette aktive tiltak for å sikre et godt og inkluderende arbeidsmiljø som kjennetegnes av likestilling og mangfold. Det finnes retningslinjer for HR og lederskap, medarbeiderundersøkelser og medarbeidersamtaler for å arbeide forebyggende samt ta tak i situasjoner som oppstår. Overordnet tiltak for dette i konsernet, såkalt Nordlo More.
Krenkelser av menneskerettigheter	Risiko for at personer utsettes for krenkelser i forbindelse med leverandørers og underleverandørers virksomhet.	Nordlos leverandører skal samtykke i Nordlos etiske retningslinjer for leverandører eller vise at de har egne tilsvarende etiske retningslinjer. Retningslinjene inneholder formuleringer for å videreføre Nordlos krav om arbeidsrettslige vilkår og gode arbeidsforhold hos tredjepartsleverandører. Årlig oppfølging med egenvurdering samt en risikovurdering for leverandører, med ekstra fokus på sosiale vilkår og arbeidsvilkår.
Informasjonssikkerhetshendelser	Vi og kundene våre stoler på at håndteringen av informasjonssikkerheten gjøres på en svært profesjonell måte. Risiko for at informasjon lekker ut, vanskelig gjøres eller blir ødelagt. Risiko for at informasjon ikke er tilgjengelig når den trengs. Negative konsekvenser for kunder, medarbeidere og samfunn.	Nordlos etiske retningslinjer inkluderer taushetsplikt når det gjelder konfidensiell eller beskyttet informasjon. Retningslinjer for IT- og informasjonssikkerhet for virksomhetene. Kompetanseutvikling og kompetanseutveksling innen området. Kontinuerlig forbedringsarbeid, blant annet med utgangspunkt i ISO 27001.
Økonomiske uregelmessigheter, bestikkelser og korrupsjon	Risiko for at enkeltpersoner utsettes for utilbørlig påvirkning, samt risiko for negativ påvirkning av samfunnet.	Nordlos etiske retningslinjer for medarbeidere og forretningspartnere er en veiledning for forretningsetiske spørsmål. Konsernovergripende beslutnings- og sertifiseringsordning, samt internkontroll med heatmap.
Klimarelaterte risikoer	Klimarelaterte risiko på kort og lang sikt: fysiske, regulatoriske, tekniske og markedsrelaterte.	Klimarisikoer og -muligheter er integrert i bedriftens overordnede forretningsrisiko- og mulighetshåndtering samt Nordlos overordnede strategiplanlegging. Risiko- og mulighetsvurdering knyttet til klimarelaterte faktorer gjennomføres med utgangspunkt i en arbeidsmodell som er påvirket av Task Force for Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



Bærekraftig ansvarsfordeling

Nordlos **CEO** har det overordnede ansvaret for bærekraft og for at arbeidet gjennomføres i tråd med rammeverket som hovedeierne har definert, samt i tråd med gjeldende lover og forskrifter. Nordlos **lederguppe** tar beslutninger om konsernovergripende retningslinjer.

ESG styringsgruppe har ansvaret for å ytterligere øke integreringen av bærekraft i forretningsstrategien samt å sikre fremdrift for prioriterte ESG-tiltak både overordnet og i hvert forretningsområde.

Bærekraftansvarlig/ESG-ansvarlig (Environmental, Social, Governance) har ansvaret for å samordne det strategiske bærekraftarbeidet, støtte felles funksjoner og forretningsenheter i Nordlo innen bærekraftområdene, samt rapportere på bærekraft til styre, eiere og eksternt.

CFO har ansvaret for finansielle strategier og det proaktive arbeidet med forretningsetikk og antikorrupsjon.

HR-ansvarlig har ansvaret for selskapets arbeid med arbeidsmiljø og arbeidsrett, i samråd med **CFO/finansfunksjonen** og **bærekraftansvarlig**. HR-ansvarlig koordinerer konsernets tiltak Nordlo More for å drive spørsmål knyttet til likestilling, mangfold og integrasjon i Nordlo-gruppen.

Forretningsenhetene har **kvalitetsansvarlige, informasjonssikkerhetsansvarlige** og **personvernombud**.

CIO har ansvaret for informasjonssikkerhet innen felles intern IT samt overordnet for informasjonssikkerhetsspørsmål og eventuelle varsler til Datatilsynet.

Utviklingen av tjenestetilbudet drives innen forretningsområdene basert på overordnet strategi og med støtte fra **forretningsutvikler** og **bærekraftansvarlig**.

Partnerfunksjonsansvarlig har ansvaret for partnersamarbeid, krav og oppfølging av leverandører, med støtte fra **bærekraftansvarlig**. **Innkjøpere** i forretningsenhetene har ansvar for, og håndterer leverandører og samarbeid som er virksomhetsspesifikke, der felles avtaler/samarbeid ikke er relevant.

Administrerende direktør for hver virksomhet har ansvaret for å drive og utvikle den lokale virksomheten samt for at virksomheten følger de vedtatte retningslinjene for konsernet, og arbeider mot felles mål.

Bakgrunn for rapporten



Dette er Nordlo Group ABs bærekraftsrapport for regnskapsåret 2022. I denne rapporten omtales Nordlo Group AB med datterselskaper som Nordlo eller Nordlo-gruppen. Sammendrag av Nordlos bærekraftarbeid i 2021 som en del av FSN Capitals ESG report, se: fsrcapital.com/en/responsibility.

Konsernet ble startet i 2018 gjennom en fusjon av svenske Zetup, Office IT-Partner og Dicom. Deretter har ytterligere selskaper blitt kjøpt opp: norske IT total, svenske Netcomp, svenske Insignis IT, norske Lerøen Datapartner, Appex Operations og Nisec, samt nyetablering av kontor i Helsingborg i Sverige. I 2019 ble konsernavnet Nordlo Group AB tatt i bruk, og varemerket Nordlo ble lansert. I januar 2021 ble svenske Acon AB kjøpt opp. I 2022 ble også Interlan AB og Fana data AS kjøpt opp. Interlan er inkludert i klimaresultatene for 2022, mens Fana data blir integrert i oversikten for 2023.

2020 er grunnåret for rapporten. Alle rapporterte oppgaver og aktiviteter skjedde mellom 01.01.2022 og 31.12.2022, med mindre annet er angitt. Data om personalet og organisasjonen samles i hovedsak inn gjennom økonomi- og lønnsystemene våre. Miljødata er beregnet basert på grunnlag fra GHG Protocol, med støtte fra systemverktøyet CEMAsys.

Hvis du har spørsmål om rapporten, kan du kontakte oss på info@nordlo.com.



Virksomhetens klimamåling er beregnet med hjelp av systemverktøyet CEMAsys, som har en database som inkluderer globale utslippsfaktorer og tar utgangspunkt i Greenhouse Gas Protocol (GHG-protokollen).

Til høyre beskrives oppfølgingsområder og datainnsamling.

GHG SCOPE	AKTIVITET	DATAINNSAMLING	KILDER
Scope 1	Nordlos egne utleie- og transportbiler	Fylt volum av drivstoff eller kjørte km	Kvittring, kilometerstand
Scope 2	Kjøpt elektrisitet, fjernvarme, fjernkjøling	Forbruk i kWh	Strømmålere, fakturaer, enkelte mindre kontorer beregnes med sjablong
Scope 3	Innkjøp av produkter og tjenester, maskinvare	Innkjøpsmengde i antall (bærbar PC, stasjonær PC, skjerm, skriver)	Innkjøpsdata fra de største leverandørene
Scope 3	Drivstoff- og energirelaterte aktiviteter	Rapportert drivstoff, elektrisitet, fjernvarme	Tilsvarende mengde rapportert drivstoff, elektrisitet, fjernvarme
Scope 3	Elektronikkgjenvinning for Nordlo og utstyr som er hentet tilbake fra kunder, og som ikke kan gjenbrukes	Gjenvunnet mengde elektronikk i kg eller m ³	Dokumentasjon fra gjenvinningsleverandører
Scope 3	Avfall/gjenvinning kontorrelatert	kg papir, papp, plast, brennbart	Sjablong per medarbeider, informasjon fra enkelte kontorer
Scope 3	Tjenestereiser med bil	Kjørte km i forbindelse med jobb, fordelt på type drivstoff	Kjøregodtgjørelse fra lønssystem/tidsregistreringssystem
Scope 3	Tjenestereiser med fly	Antall flyreiser innenlands/ kontinentalt/ interkontinentalt	Økonomisystem, fra fakturaer og utlegg
Scope 3	Forretningsreiser, hotellovernattinger	Antall hotellovernattinger i/ utenfor Europa	Økonomisystem, fra fakturaer og utlegg
Scope 3	Medarbeidernes pendling	Buss og tog t/r, beregnet basert på reise tre dager i uken og 48 uker i året	Sjablong basert på kontorenes estimat og antall medarbeidere

nORDLO