

NORDLO

A photograph of three people standing outdoors against a light-colored wall. On the left, a woman with long reddish-brown hair is smiling, wearing a dark olive-green button-down shirt and light-colored trousers. In the center, a woman with glasses is wearing a dark blue sweater over a white collared shirt and light-colored trousers. On the right, a man with dark hair and a beard is wearing a light grey textured sweater over a white collared shirt and dark trousers, pointing towards the right. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

Kom nærmere bærekraft

Bærekraftsrapport for 2023



”

**Vi styrker kundenes
konkurranseskraft med
bærekraftig og effektiv IT.**

Innhold

Konsernsjefen har ordet	6
Om Nordlo	8
Året kort oppsummert	8
Nordisk tilstedeværelse, lokal forankring	11
Tjenestene våre	12
Styringsmodellen vår	14
Her er vi	15
Styringssystemene våre	15
Bærekraftstrategi og mål	16
Strategiske veivalg	17
Interessenter	18
Bærekraftaspekter i verdikjeden	20
Nordlos tre bærekraftområder	22
Nordlos bærekraftmål	24
Bærekraftig tilbud	26
Bærekraftige tjenester	28
Sikrere kunder med SOC	29
Kunden i fokus	30
Økt sirkularitet	32
Bærekraftig organisasjon	34
Arbeid for klimaet	36
Klimaavtrykk	38
Engasjement er målet	40
Større mangfold med More	44
Sikker IT-partner	47
Bærekraftig forsyningskjede	48
Case: Ny innovasjonskraft	50
Risikohåndtering	52
Om bærekraftrapporten	54
Bærekraftig ansvarsfordeling	55
Bakgrunn for rapporten	57
Måling av klimagassutslipp	58



Den politiske og økonomiske usikkerheten i verden har fortsatt å være en utfordring, ikke minst når det gjelder bærekraft. Behovet for cybersikkerhet øker stadig.

Nordlo fortsetter å vokse i Norge og Sverige ved å oppfylle markedets etterspørsel etter sikre IT-løsninger. Samtidig utvikler vi bærekraftarbeidet vårt for å kunne bidra til 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 ønsker vi å hjelpe kundene våre med å ta bærekraftige valg.

I denne bærekraftrapporten beskriver vi bærekraftarbeidet vårt med utgangspunkt i målene vi definerer og måler. Vi forteller også hvordan vi hjelper organisasjoner med bærekraftige IT-løsninger, og hvordan vi arbeider for å få de mest engasjerte medarbeiderne, og for å få kunder til å bli ambassadører.



”Nysgjerrighet og sikkerhet er nødvendig”

Lavkonjunktur, KI-boom og en ansent sikkerhetssituasjon. 2023 bød på utfordringer og muligheter. Det ble også et år der vi tydeliggjorde bærekraftmålene våre, videreutviklet målemetoden for kunde- og medarbeidertilfredshet.

Turbulensen i verden rundt oss har selvsagt påvirket oss i Nordlo. Antallet cyberangrep har fortsatt å øke betydelig. Vi opplever en rekordstor interesse for sikkerhetsspørsmål. Til tross for den økonomiske situasjonen har vi i Nordlo likevel klart oss godt, og vi er stolte over å ha hjulpet mange kunder med nye sikkerhetsløsninger. Vi har blant annet bygget opp en felles SOC-tjeneste (Security Operation Center), overført kompetanse og sørget for at kunnskap deles i hele organisasjonen, slik at vi kan støtte både internt og eksternt i sikkerhetsspørsmålene.

2023 var også året da kunstig intelligens (KI) for alvor ble introdusert for et bredere publikum. Vi merker en stor nysgjerrighet rundt KI – noe jeg virkelig oppmuntrer til både internt og hos kundene våre. Nysgjerrighet er nødvendig som motor for innovasjon. I løpet av året har vi holdt presentasjoner og opplæring for å hjelpe kundene våre med å ta i bruk teknologien i sine virksomheter. Det jobbes selvfølgelig også med hvordan vi i Nordlo kan bruke teknologien på best mulig måte. I sikkerhetsarbeidet kan vi for eksempel bruke KI til overvåking, der vi i dag bruker KI-baserte løsninger til å oppdage og håndtere sikkerhetsalarmer i systemene til kundene våre.

Når det gjelder bærekraft, har vi tydeliggjort målene våre og oppfølgingen av dem. Det gjelder ikke minst på klimaområdet, der vi har definert både kortsiktige og langsiktige mål for utslippsreduksjon i henhold til SBTi. Dette er et pågående arbeid som fortsetter i 2024. Da gjennomfører vi også en dobbel vesentlighetsanalyse. Det mener vi er et godt grunnlag

for det videre strategi- og bærekraftarbeidet vårt. Dermed begynner vi å tilpasse oss det nye EU-direktivet for bærekraftrapportering (CSRD), som Nordlo kommer til å bli omfattet av i fremtiden.

”Vi sørger for at kunnskapen deles på tvers av organisasjonen.”

I løpet av året har vi også byttet plattform for kunde- og medarbeiderundersøkelsene våre, noe som har gitt oss flere måltall og en helt ny verktøykasse for å jobbe med resultatene. Årets resultater er derfor ikke helt sammenlignbare med 2022, men vi har totalt sett svært fornøyde kunder. Medarbeidertilfredsheten har gått noe ned, men siden Nordlo stadig vokser med oppkjøp, vet vi at tallene kan variere. Det viktige er hvordan vi arbeider med resultatene av målingene. I 2023 ønsket vi nye medarbeidere fra norske Netsense, iSky og SSC Networks velkommen. Som alltid når vi gjør oppkjøp, er vi selektive – kultur og verdier er avgjørende. Onboarding-prosessen våre blir derfor alltid en naturlig del av den desentraliserte forretningsmodellen vår, der vi kontinuerlig forbedrer og endrer oss i tett dialog med hverandre og interessentene våre – i tråd med Nordlo-modellen.

Fredrik Almén, konsernsjef i Nordlo

Året kort oppsummert

78/100

Kundetilfredshet (NKI)

78/100

Engasjementsindeks (NMI)

6 nye

oppfølgingsområder i klimamålingen

Sterk ekspansjon i Norge

I løpet av året har Nordlo kjøpt opp tre norske selskaper, og vi er nå å finne på sju steder i Norge. Først ut er Netsense, som er sterke i offentlig sektor og i den sterkt voksende grønne energisektoren. I tillegg har Nordlo vokst med Oslo-baserte iSky, som bidrar med spisskompetanse innen sky og infrastruktur. Det siste oppkjøpet dette året var SSC Networks, som har lang erfaring med helhetlige løsninger innen skysystemer, sikkerhet, drift og support for de mange faste kundene sine.

Sikkerhet først

Nordlos kunder blir stadig mer bevisste på cybertrusler og IT-risiko, og spørsmålet om sikkerhetstjenester blir stadig vanligere i kontakten med kundene. I 2023 utviklet vi SOC-tjenesten vår (Security Operation Centre) for å imøtekomme etterspørselen i markedet. Det er også etablert nye sikkerhetsrutiner internt, og medarbeiderne våre utvikler stadig kompetansen sin på dette området.

Komplett klimamåling

I løpet av året ble Nordlos klimaoppfølging utvidet til å omfatte nye områder innenfor scope 3, i tråd med Green House Gas Protocol (GHG-protokollen) og Science Based Targets initiative (SBTi). I tillegg har SBTi undertegnet en forpliktelseserklæring om å sette kortsiktige og langsiktige vitenskapsbaserte nullutslippsmål for hele konsernet.

Nordisk tilstedeværelse, lokal forankring

Nordlo er en av Nordens ledende aktører innen sky- og infrastrukturtjenester. Vi tilbyr skalerbare driftsløsninger, administrerte tjenester og full outsourcing av IT- og digitaliseringstjenester til bedrifter og offentlige virksomheter.

Gjennom tett samarbeid og ansvarlige valg av innovativ teknologi hjelper vi kundene våre med å utvikle og drive digitaliseringen fremover. Nærheten til kundene gjør at vi kan ta ansvar for helheten og oppfylle både kundenes mål og vårt eget formål – styrke

konkurransesevnen til nordiske organisasjoner med bærekraftig og effektiv IT.

Målet vårt er å være lett tilgjengelige, uansett om kunden befinner seg i Sverige, Norge eller internasjonalt. Vi jobber kontinuerlig med å sette løsningene våre inn i en menneskelig kontekst, for å redusere avstanden mellom teknologi og brukere. Vår ambisjon og vilje er aldri å være fornøyd, men hele tiden forbedre, utfordre og forandre oss.

”

Med et nært samarbeid og ansvarlige valg hjelper vi kundene våre med å drive digitaliseringen fremover.

900
medarbeidere

Det daglige engasjementet til de 900 medarbeiderne våre i Sverige og Norge er selve drivkraften bak det digitale håndverket vårt.

2,1
milliarder

I dag har Nordlo en omsetning på 2,1 milliarder SEK (hele 2023) og målet er å bli den ledende IT-aktøren i Norden.

Tjenestene våre

Nordlo tilbyr skalerbare IT-løsninger. Vi tilpasser tjenestene våre til ulike typer behov – med alt fra outsourcing til store selskaper og offentlig sektor til spesifikke IT-tjenester for mindre virksomheter. Takket være et bredt spekter av tjenester kan vi tilby en helhetlig tilnærming til kundenes IT-miljø.

Sky og infrastruktur

Nordlo tilbyr helhetlige løsninger for infrastruktur, skytjenester og drift, med alt fra offentlige skytjenester til hybridløsninger og tradisjonell serverdrift i svenske og norske datasentre med høy sikkerhet. Nordlo tilbyr for eksempel skymigrering samt administrasjons- og sikkerhetsløsninger for kundenes offentlige og hybride sky-miljøer. Det gir kundene en skalerbar, sikker og bekymringsfri, komplett løsning for infrastrukturen sin.

Sikkerhet

Nordlo hjelper kundene sine både med det driftsmessige og det tekniske sikkerhetsarbeidet. Området omfatter et bredt spekter av tjenester, blant annet et døgn-åpent Security Operation Centre, SIEM, og mikrosegmentering, i tillegg til penetrasjonstesting, overvåking og hendelses-håndtering samt tekniske sikkerhetstjenester. Tjenesteområdet omfatter også rådgivning og opplæring for å sikre høy sikkerhetsbevissthet i organisasjonen. Alt for å beskytte det som er viktig for kundens virksomhet.

Digital forretningsutvikling

Innen området Digital forretningsutvikling tilbys tjenester som hjelper Nordlos kunder med å effektivisere, automatisere og digitalisere arbeidsmetodene sine, i den hensikt å redusere manuelt arbeid og forbedre kvaliteten. Med digitale verktøy og

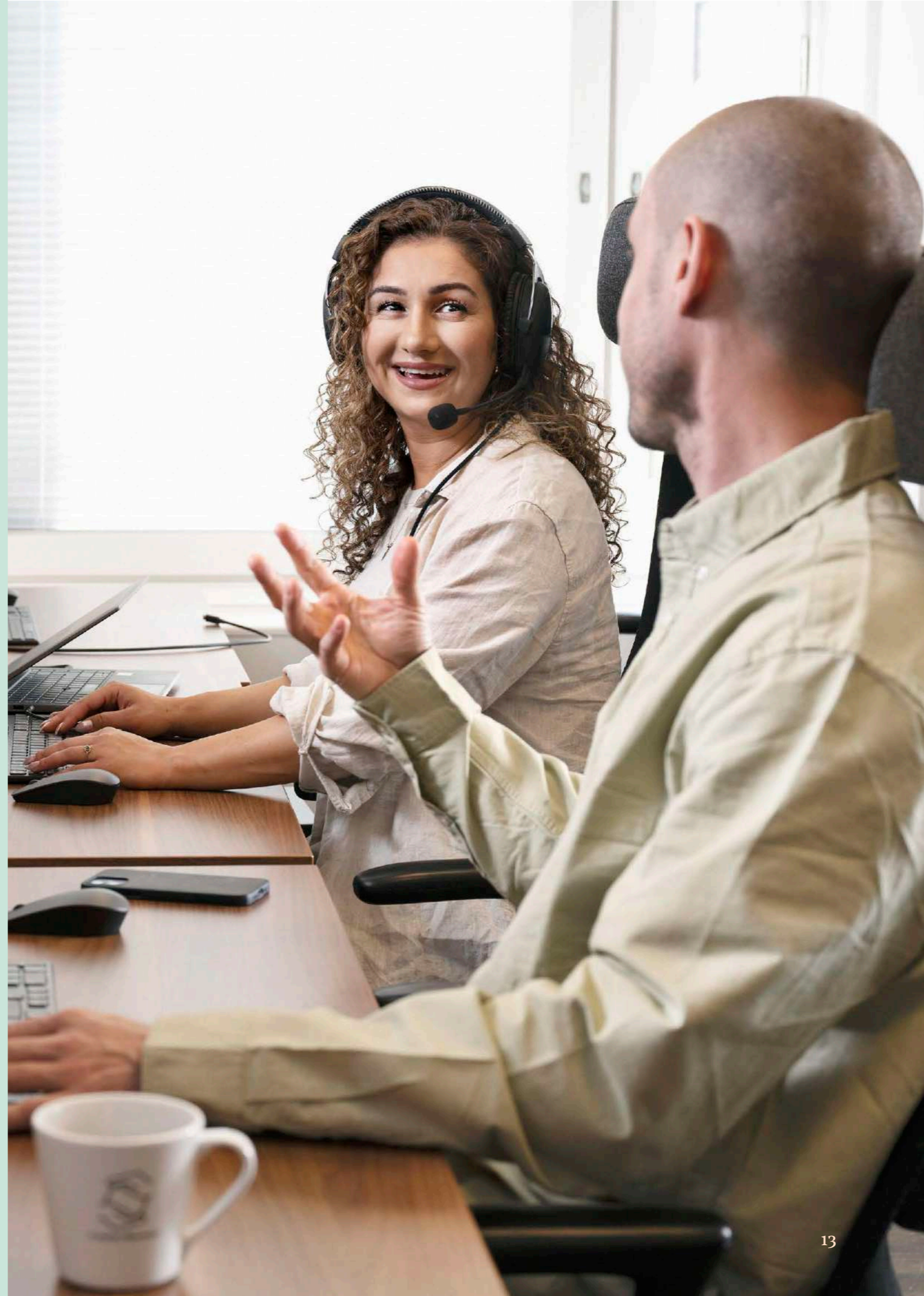
visualisering av data skapes beslutningsstøtte som forenkler prosesser og arbeidsmetoder i virksomhetene. Det frigjør verdifull tid til å utvikle egen virksomhet.

Moderne arbeidsplass

Innen området Moderne arbeidsplass inngår løsninger for å tilby en komplett arbeidsplass-tjeneste, for eksempel kundeadministrasjon, brukerstøtte og IT-løsninger for den moderne arbeidsplassen. Nordlo hjelper kundene med all håndtering av arbeidsplass-tjenesten, inkludert tilpassning av arbeidsplassen slik at den er i tråd med behovene i virksomheten, har et høyt sikkerhetsnivå og ivaretar hele livssyklusen til maskinvaren. På den måten kan kunden fokusere på virksomheten. Nordlos brukerstøtte leveres av proaktive medarbeidere med god teknisk kompetanse og forståelse for kundens virksomhet og IT-miljø.

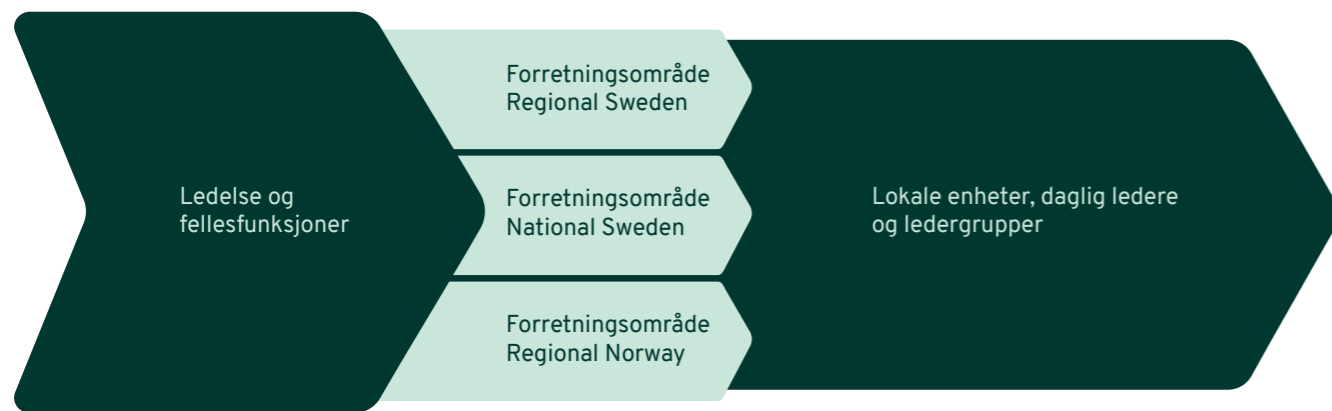
Bruk og utvikling

Nordlo sørger for at data og informasjon leveres på en sikker måte og til rett tid, og at systemene kommuniserer med hverandre. Vi tilbyr applikasjonsforvaltning, systemutvikling og systemintegrasjon for å hjelpe kundene med å utvikle virksomhetskritiske applikasjoner. Nordlo hjelper også kundene med å velge applikasjoner og driftsmodeller.



Styringsmodellen vår

Nordlo er en desentralisert organisasjon som best kan beskrives som et gründernettverk. I stedet for et klassisk organisasjonskart pleier vi derfor å sammenligne Nordlos styringsmodell med en pil som illustrerer rollen til virksomheten og konsernet i organisasjonen.



Fjærene på pilen styrer den langsiktige retningen, ved hjelp av en mindre gruppe medarbeidere som er ansvarlige for den konsernovergripende strategien og utvalgte nøkkelprosesser.

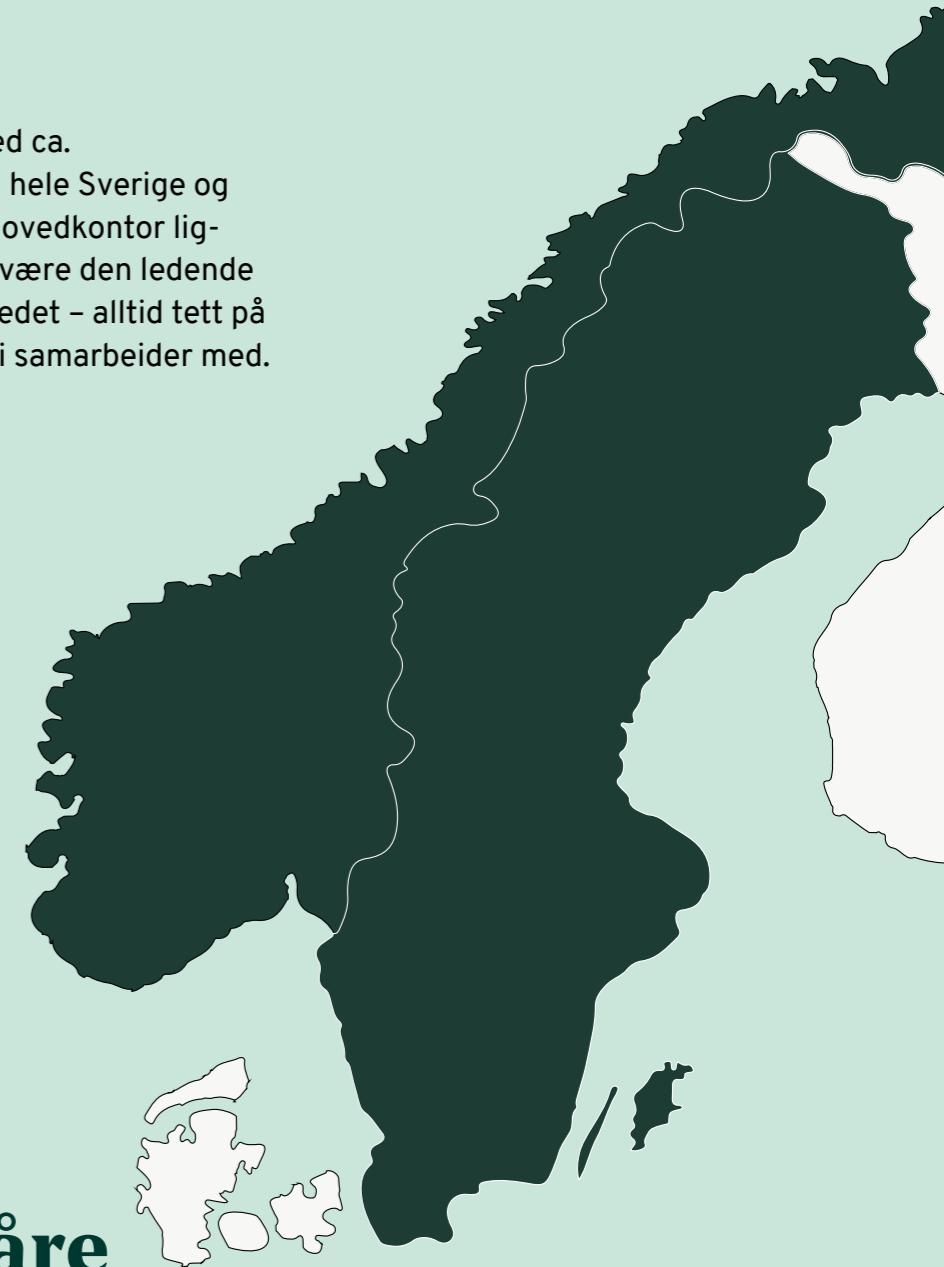
Virksomheten drives av forretningsområdene våre, som er delt inn i kundesegmenter der kundegruppen for hvert forretningsområde har behov og utfordringer som ligner på hverandre. Hver forretningsenhet tilhører et forretningsområde, og hver enhetsleder rapporterer til den ansvarlige for forretningsenheten.

I pilspissen finner vi driftsenhetene. Det er disse som driver virksomheten og tar beslutninger tett på kunder og medarbeidere.

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

Her er vi

Nordlo er et nordisk IT-konsern med ca. 900 medarbeidere og virksomhet i hele Sverige og store deler av Norge. Konsernets hovedkontor ligger i Stockholm. Vår ambisjon er å være den ledende IT-partneren på det nordiske markedet – alltid tett på menneskene og organisasjonene vi samarbeider med.



Styrings-systemene våre

For Nordlo er arbeidet med kontinuerlig forbedring grunnleggende, både i leveransene våre til kundene og internt. En måte å støtte dette arbeidet på er å følge internasjonale standarder. Dette gjør det enklere å prioritere forbedringstiltak, samtidig som det gir grunnlag for etterlevelse.

Virksomhetene i Nordlo har styrings-systemer og arbeider i henhold til ISO 9001:2015 for kvalitet, 14001:2015 for miljø

og ISO 45001:2018 for helse og sikkerhet på arbeidsplassen, der mer enn 70 prosent av alle medarbeidere jobber innen virksomheter som er eksternt sertifisert innen disse områdene. Flere virksomheter er eksternt sertifisert i henhold til IEC/ISO 27001:2013 (SE 2017). Virksomhetene i Norge er Miljøfyrtårn-sertifisert, og de nyeste virksomhetene skal etter planen sertifiseres i løpet av 2024.



Strategiske veivalg

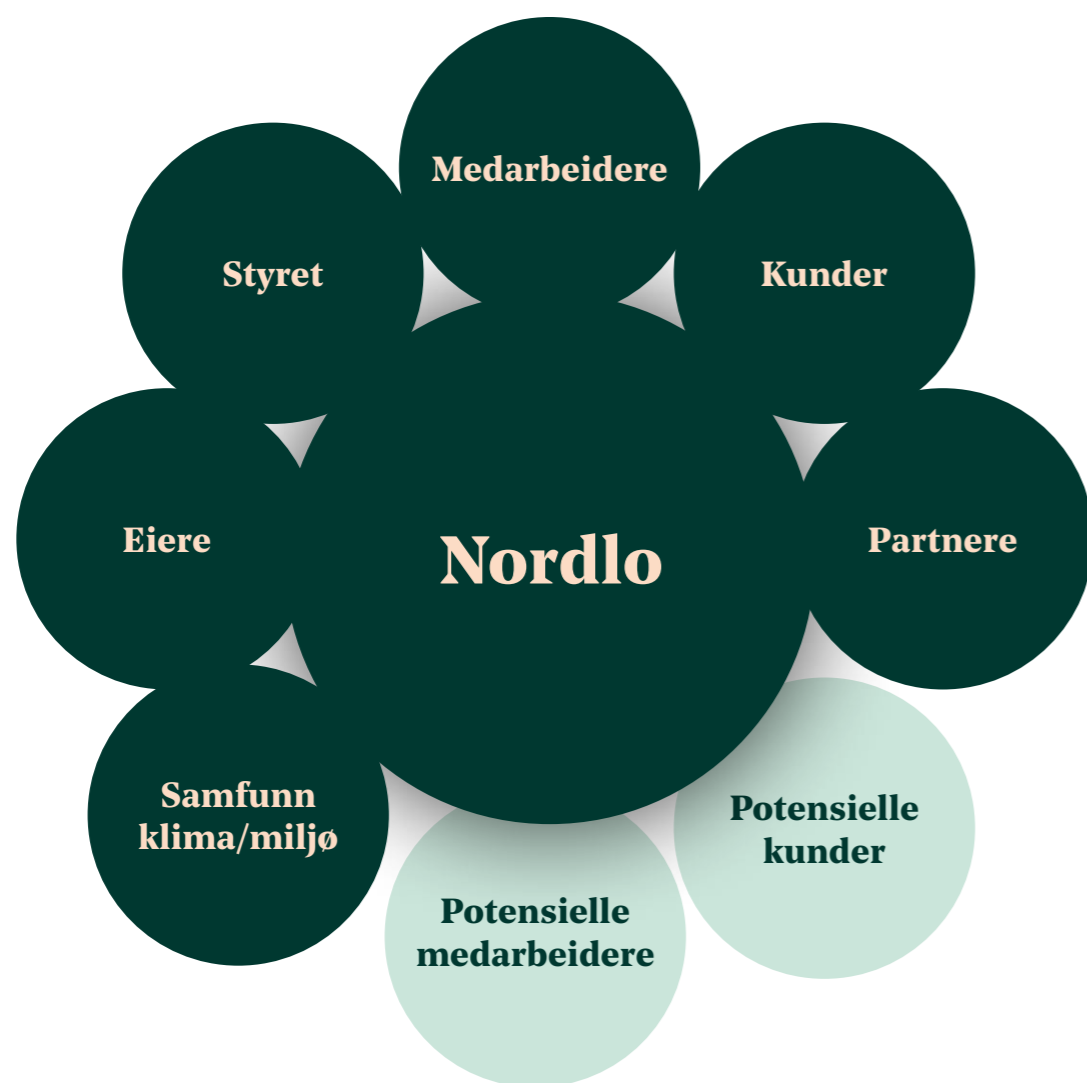
Bærekraft er integrert i Nordlos overordnede strategier, som gjennomgås årlig. Før 2023 ble det gjort en stor innsats for å formulere bærekraftrelaterte mål basert på interne og eksterne faktorer, bærekraftaspekter i verdikjeden og dialoger med interessenter. De nye målene, som er langsiktige og skal utvikles over tid, tydeliggjør bærekraftarbeidet både internt og for de eksterne interessentene våre. Resultatet ble Nordlos tre bærekraftområder med sine kort- og langsiktige mål, som presenteres nærmere på side 22-25.

I 2024 gjennomfører vi en enda grundigere dobbel vesentlighetsanalyse. Vi ser på dette som et godt grunnlag for videre strategi- og bærekraftarbeid, og vi begynner dermed å tilpasse oss det nye EU-direktivet for bærekraftrapportering (CSRD), som Nordlo kommer til å bli omfattet av i fremtiden.

Interessenter

Nordlos viktigste interessenter er de som påvirker eller påvirkes av vår virksomhet. Ved å identifisere de viktigste interessentene våre, blir det lettere å føre ulike typer dialoger, og vi kan samle informasjon om hvilke bærekraftområder interessentene ser på som de viktigste.

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 forum, krav i forbindelse med anskaffelser og overvåking av omverdenen.



INTERESSENER	OMRÅDER	METODE
Kunder og marked	<ul style="list-style-type: none"> – Produksjon og ressurseffektivitet – Sosiale betingelser i verdikjeden – Fornybar elektrisitet i tjenesteleveransen – Sirkulære initiativer – Sikker informasjonshåndtering og personvern – Bekjempelse av korrupsjon 	<ul style="list-style-type: none"> – Kundedialoger og strategiske, operative og taktiske møter med kunder i privat og offentlig sektor. – Kundeundersøkelse (NKI) – Miljøovervåking av bærekraftkrav i offentlige anskaffelser – Overvåking av bransjen
Medarbeidere	<ul style="list-style-type: none"> – Inkludering og åpenhet – Kompetanseutvikling og nettverksbygging – Sunn arbeidsplass og gode arbeidsforhold – En arbeidsplass som er opptatt av bærekraft på alle nivåer 	<ul style="list-style-type: none"> – Medarbeiderdialoger – Medarbeiderundersøkelse
Styret og eiere	<ul style="list-style-type: none"> – Bærekraftig vekst – Redusere miljøpåvirkningen fra Nordlos og kundenes virksomhet – Bidra positivt til samfunnet der Nordlo driver virksomhet – både som arbeidsgiver og som medlem av samfunnet – Inkludering, mangfold og likestilling – Motvirke alle former for trakassering – Bekjempelse av svindel og korrupsjon 	<ul style="list-style-type: none"> – Rammeverk for eierskap – Dialog i strategiforum – Styremøter

Bærekraftaspekter i verdikjeden

🌿 Miljø 👤 Sosialt 📄 Styring

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



Levering av anlegg og utstyr

🌿 Utslipp av klimagasser fra produksjon av maskinvare.

Lokale utslipp fra mineralutvinning ved maskinvareproduksjon.

Elektronisk og farlig avfall.

Påvirkning på det biologiske mangfoldet i forsyningskjeden for maskinvare og ved datasentre.

Utslipp av klimagasser og energiforbruk fra innleide datasentertjenester.

Vann og kjøling i datasentre.

👤 Arbeidsvilkår og menneskerettigheter i maskinvareproduksjon.

Medarbeidernes 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.

Utslipp av klimagasser og energiforbruk fra egne datasentertjenester.

Vann og kjøling i egne datasentre.

Påvirkning av biologisk mangfold og støy ved datasentre.

👤 Kompetanse og utvikling av medarbeiderne.

Inkludering og mangfold.

📄 Informasjonssikkerhet og personvern.

Profesjonell integritet og ærlig rådgivning.



Markedsføring og ledelse

🌿 Utslipp av klimagasser fra forretningsreiser og pendling.

Resirkulering/avfall på kontoret.

Energibruk ved egne kontorer.

👤 Opplæring og utvikling av medarbeidere. Inkludering og mangfold.

Balanse mellom arbeid og fritid.

Pensjoner til medarbeidere.

📄 Bekjempelse av korrupsjon og bestikkelser. Konkurransbegrensende atferd.

Datasikkerhet og personvern.



Kunder og sluttbrukere

🌿 Energibruk ved produkter og tjenester. Påvirkning på kundens produksjon og resurseffektivitet.

👤 Digitale ferdigheter.

Bidra til en mer effektiv arbeidsledelse.

Kundens balanse mellom arbeid og fritid (hjemmekontor).

📄 Systempålitelighet (for eksempel etter-slep og nedetid).

Avtalevilkår (B2B-kunder).



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




- Etterspørsel etter digitale transformasjons-tjenester som bidrar til en økonomi med lave klimagassutslipp.
- Etterspørsel etter miljøvennlige og sirkulære produkter og tjenester.
- Gjennomgang av utslipp fra datasentre og EE-avfall.
- Bransje som kjennetegnes av manglende mangfold i tekniske stillinger.
- Økt risiko for cyberangrep globalt legger press på dataintegritet og sikkerhetstiltak.
- Økt bevissthet hos kundene om bærekraft og etiske aspekter ved markedsføring og innkjøp.
- Medarbeidernes økte bevissthet om bærekraft og formål.

Nordlos tre bærekraftområder

Nordlos bærekraftarbeid er basert på tre søyler. Hvert av de tre prioriterte bærekraftområdene våre er basert på selskapets ønske om å bidra til et bærekraftig samfunn og en bærekraftig klimautvikling, og dette uttrykkes også i selskapets overordnede mål:

”Vi styrker kundenes konkurransekraft med bærekraftig og effektiv IT.”

Med utgangspunkt i de tre bærekraftområdene våre 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. På neste side beskriver vi målene nærmere.

-  Bærekraftig tilbud
-  Bærekraftig organisasjon
-  Bærekraftig forsyningskjede





Bærekraftig tilbud

Langsiktige mål

- Tjenester som støtter kundenes bærekraftsmål¹

KPI-er

- Klimagassutslipp fra Nordlos tjenester

Mål 2024

- Definere og innføre en metode for å beregne klimaavtrykket fra kundene våre ved bruk av Nordlos Private Cloud-tjenester
- Sette opp en plan for å redusere klimaavtrykket fra konsulentvirksomhet og maskinvare som tjeneste



LES MER PÅ
SIDE 26

- Et klimaavtrykk på netto null

- Klimagassutslipp (scope 1, 2 og 3)

- Fastsette vitenskapsbaserte mål i tråd med målet om å begrense oppvarmingen til 1,5 grader og utarbeide en plan for utslippsreduksjon
- Klimakompensere 100 % av de målte utslippene i scope 1 og 2

- Attraktiv arbeidsgiver med bransjeledende medarbeidertilfredshet – eNPS 33 til 2026

- eNPS

- Bygge videre på Nordlos sterke kultur, for å nå eNPS 26

- Inkluderende arbeidsgiver med mangfold og representasjon over bransjesnittet

- % kvinner og ikke-binære blant ledere og operativt personale²

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

- Pålitelig partner med sikre IT-løsninger og en sikkerhetsbevissthetsscore på > 85 % blant medarbeiderne³

- Sikkerhetsbevissthetsscore

- Fortsette med interaktive mikrokurs og simuleringer knyttet til IT-sikkerhet og GDPR for alle medarbeidere, oppnå en sikkerhetsbevissthetsscore på > 85 %.



LES MER PÅ
SIDE 34

- Effektiv og ansvarlig håndtering av leverandørkjeden

- % av innkjøpsvolum fra leverandører som vi har gjennomført risikostyring og/eller en selskapsgjennomgang (due diligence) med

- Intensivere leverandørskanning og innføre selskapsgjennomgang og ekstern kommunikasjon i tråd med ny lovgivning
- Gjennomføre en fullstendig CSRD-kompatibel dobbel vesentlighetsanalyse



LES MER PÅ
SIDE 49

1) Inkludert sosial, økonomisk og miljømessig bærekraft

2) Inkludert teknisk personale, prosjektledelse og salgspersonale

3) En sikkerhetsbevissthet på over 85 % defineres som høy sikkerhetsbevissthet av Nordlos opplæringspartner



Bærekraftig forsyningskjede



Bærekraftig tilbud

Nordlos tjenester utvikles kontinuerlig, og vi jobber for å oppnå sirkularitet i hele tjenestetilbudet vårt. For å møte etterspørselen i markedet har vi i løpet av året utvidet sikkerhetstilbudet vårt med en ny SOC-tjeneste. Kundeundersøkelsen er en fin bekreftelse på at vi er på rett vei.

Fremgang i 2023

- ✓ For ellefte år på rad plasserer Nordlo seg i toppen når kundene skal velge leverandør
- ✓ Ny modell for kundeundersøkelser støtter Nordlos forbedringsarbeid
- ✓ Utvikling av IT-sikkerhetstjenester, inkludert 24/7 SOC
- ✓ Fortsatt utvikling i oppfølgingen av klimaavtrykk knyttet til tjenester



Bærekraftige tjenester

For Nordlo er det en selvfølge å bidra til bærekraftige løsninger for kundene våre. I utviklingen av Nordlos tjenester har vi som mål å øke de innovative mulighetene som finnes innen IT, samtidig som vi ønsker å redusere det negative klimaavtrykket som IT står for.

Det er et faktum at IT står for en stor andel av verdens råvarer, energiforbruk og farlig avfall, i tillegg til dårlige sosiale forhold i produksjonskjeden. Nordlo har som mål å være en ansvarlig aktør som utnytter alle muligheter til å ha en positiv innvirkning både på egen virksomhet, kundene våre og leverandørene våre.

Digitaliseringen og automatiseringen fører til økt produktivitet og ressurseffektivitet. I Nordlo erkjenner vi også at vi har et ansvar for å hjelpe kundene våre med å ta bærekraftige valg både i store og små saker.

I utviklingen av Nordlos tjenester har vi i løpet av året blant annet fortsatt å utvikle tjenester innen Sky og infrastruktur, Sikkerhet (der vi har implementert den nye SOC-tjenesten) og Digital forretningsutvikling.

Innen **Sky og infrastruktur** jobber vi med miljøaspekter ved lagring av data. Vi reduserer for eksempel det negative fotavtrykket ved å bruke 100 prosent fornybar strøm i de svenske og norske datasentrene våre, energieffektivt utstyr, virtualisering og sirkulær livssyklusbehandling

Sikkerhet og risikostyring fremmer bærekraftarbeidet generelt og er avgjørende for en bærekraftig utvikling i bedriftene. I sikkerhetsarbeidet er det svært viktig å ta hensyn til sosiale faktorer, som personvernsspørsmål.

Innen tjenesten **Digital forretningsutvikling** hjelper vi kundene våre med å redusere klimapåvirkningen og ressursbruken ved hjelp av effektiviserte prosesser og redusert papirforbruk. Ved å automatisere manuelle prosesser kan vi i tillegg skape et bedre arbeidsmiljø.

Innen tjenesten **Moderne arbeidsplass** tilbyr vi sikre og effektive løsninger for fjernarbeid og digitale møter, noe som reduserer reisevirksomheten og dermed klimapåvirkningen. Arbeidsplass-tjenestene innbefatter maskinvare og står dermed for en relativt stor andel av klimapåvirkningen. Sirkulære løsninger bidrar til å redusere klimapåvirkningen.

Tjenesten **Applikasjoner og utvikling** har en positiv innvirkning i form av økt effektivitet. I tillegg kan mengden data reduseres, avhengig av hvordan du programmerer, noe som igjen reduserer behovet for datalagring.

Sikrere kunder med SOC



I stillingen som Service Delivery Manager er Linnea Skärdin ansvarlig for å sikre at Nordlo leverer det kundene trenger i forbindelse med sikkerhet. 2023 handlet i stor grad om utviklingen av den nye SOC-tjenesten.

– Det er uheldig at det gjenstår mye arbeid, for det betyr at cyberangrep er et stort problem. Samtidig er det gøy å få jobbe med noe viktig, sier hun.

På hvilken måte merkes det økte behovet i forbindelse med sikkerhet?

– Det merkes i hvert eneste kundemøte jeg har. Kundene er svært bevisste, og det er stor forståelse for at hvem som helst kan bli rammet. Det gir mulighet til å forstå konsekvensene for egen organisasjon. Tidligere ble interne sikkerhetsøvelser gjennomført kun i forbindelse med branalarmer, nå omfatter de hele IT-miljøet.

Hva er Nordlos SOC-tjeneste?

– De fleste kunder har sikkerhetsverktøy som utløser ulike alarmer. Det kan dreie seg om alt fra å gå inn på et ufarlig nettsted for første gang til å klikke på en lenke og ved et uhell installere skadelig kode. SOC-tjenesten består av et team av sikker-

hetsanalytikere som har spesialisert seg på å lese og håndtere ulike typer alarmer, for å avgjøre hvilke som bør følges opp eller ikke.

Hvordan har dere utviklet tjenestetilbudet innen sikkerhet i 2023?

– Vi har prioritert utviklingen av SOC-tjenesten vår og sørger for at den utvikler seg i takt med bransjen. Vi har også etablert en større sikkerhetstankegang, ikke bare når det gjelder spesifikke produkter eller tjenester, men i hele organisasjonen, fra ytterst til innerst. Det er så mange lag knyttet til sikkerhet, og vi arbeider kontinuerlig med å forbedre den, både i våre egne og i kundenes miljøer.

SOC = Security Operation Center

Kunden i fokus

Nordlo går inn for å oppnå høyest mulig kundetilfredshet, og vi jobber kontinuerlig med å forbedre tjenestene, implementeringen og det interne arbeidet vårt, 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 tilbakemelding om forbedringsområder. Kundeansvarlige har en løpene dialog med kundene om kundetilfredshet. For kunder som har service- og tekniske tjenester gjennomføres det undersøkelser med sluttbrukere. Disse følges opp sammen med leveranse- og supportteam, i den hensikt å oppnå kontinuerlig forbedring.

Nordlo er ledende når det gjelder å skape operative, taktiske og strategiske verdier for kundene sine i det spesielle året 2023, ifølge Radars store vurdering av leverandørkvalitet.

LEADING IN CREATING
CUSTOMER VALUE

RADAR VENDOR
ASSURANCE 2023

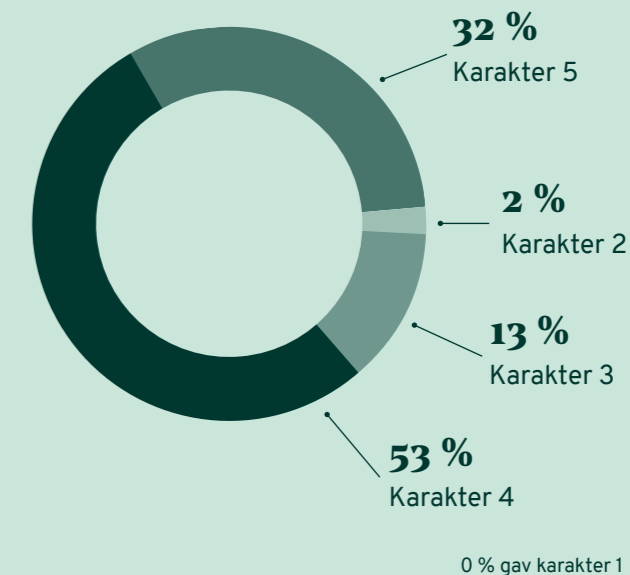


Independently Researched by Radar Group

78/100

i kundetilfredshet i 2023.

En helt ny kundeundersøkelse ble lansert i 2023, og det finnes derfor ingen sammenligningstall fra tidligere år. Områdene som måles i undersøkelsen er generell tilfredshet, enkelhet, proaktivitet, produkter og tjenester, samarbeid og tilgjengelighet. For generell tilfredshet – "Hvor fornøyd er du alt i alt med Nordlo?" – fikk Nordlo en score på 78. Svaralternativene strekker seg fra 1 som dårligste karakter til 5 som beste karakter.



NPS måler kundenes anbefalingsvilje ved å stille følgende spørsmål:

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



21 i NPS

NPS totalt for Nordlo.

2023: 21
2022: 27
2021: 29

I undersøkelsen for 2023 svarte 392 deltakere med en NPS-verdi på 21 (svarprosent 32 %).

- 41 prosent svarte 9–10
- 40 prosent svarte 7–8
- 19 prosent svarte 0–6

32 %
svarprosent i 2023.



Om NPS: NPS kan ha en verdi mellom -100 og 100. Man regner med andelen angitte svar med karakteren 9–10 og fjerner andelen som har gitt karakteren 0–6. Alle svar mellom 7 og 8 er derfor utelatt.

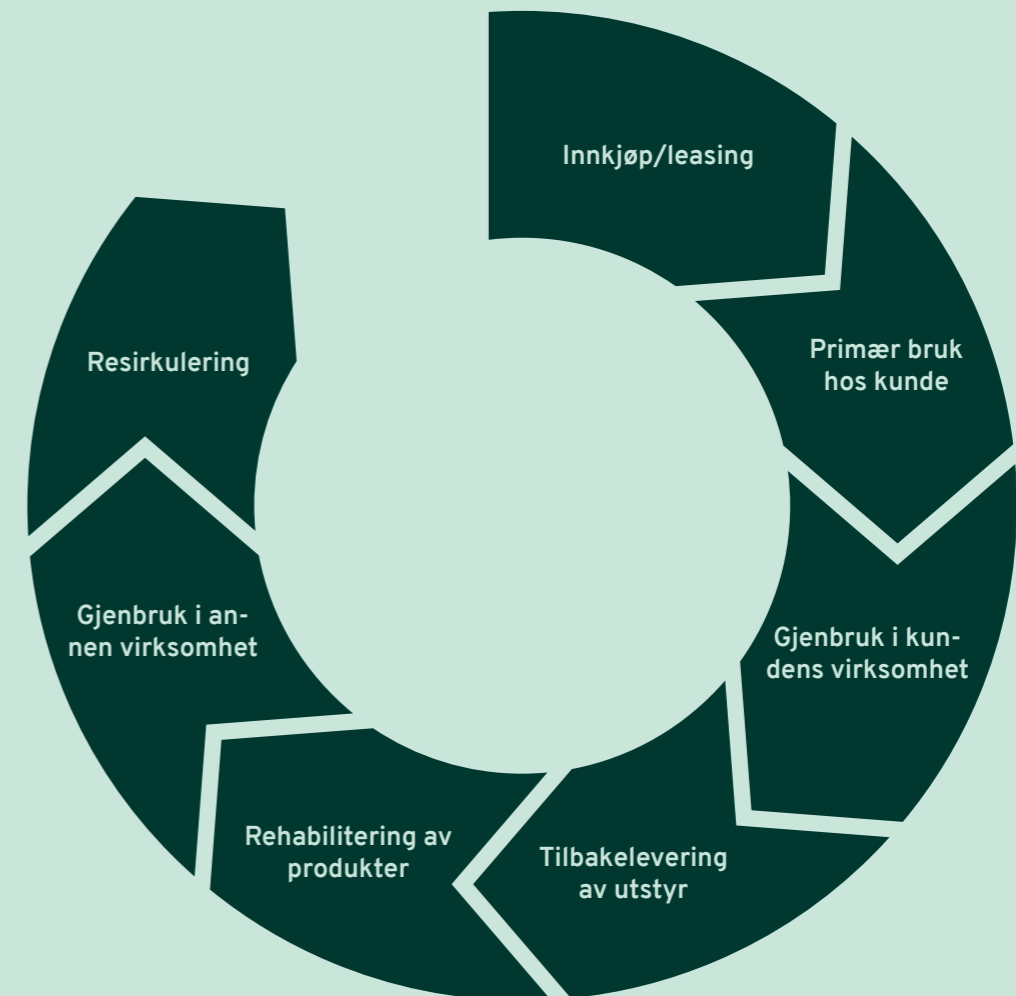


Økt sirkularitet

Livssyklus håndtering er et gjennomgående begrep i Nordlos verdikjede, der både forlenget levetid og resirkulering etter endt levetid er svært viktige bærekraftfaktorer.

Med en høy grad av fleksibilitet, tett samarbeid og skalerbarhet tilpasser Nordlo seg etter hvert som kundenes behov endrer seg og teknologien utvikler seg. Skalerbarhet og effektiv ressursutnyttelse er viktig for å redusere behovet for ny maskinvare og energiforbruk i private og offentlige skytjenester. Fornybar strøm er en grunnleggende forutsetning i Nordlos datasenter.

Basert på Nordlos tjenestemråder har vi valgt å prioritere arbeidet med økt sirkularitet der vi har størst mulighet til å påvirke. Dette gjør vi innen tjenestene med størst klimaavtrykk, som er tjenestemrådene der vi håndterer mest maskinvare – Sky og infrastruktur og Moderne arbeidsplass. Når det gjelder innkjøp av maskinvare til arbeidsplassen, er 95 prosent av innkjøpte



produkter til kunder og mindre enn 5 prosent til internt bruk. Den klimagassbaserte målingen omfatter både produkter som leies ut i en begrenset periode som en del av en tjeneste, og produkter som selges direkte. For arbeidsplassutstyr utgjør produksjonen en stor del av klimaavtrykket, mens levetiden for produktene og gjenbruk har betydning for mengden ny produksjon som kan være nødvendig.

For arbeidsplassutstyr kan levetiden økes på flere stadier i livssyklusen. Gjenbruk kan skje i kundens virksomhet eller i en annen virksomhet, avhengig av situasjonen og behovet til kunden. Ved å resirkulere kan man kjøpe produkter som enten er renovert og/eller inneholder resirkulerte materialer.

”

I arbeidet vårt prioriterer vi områdene der vi har størst mulighet til å få gjennomslagskraft.

Transport er også en bærekraftfaktor som påvirkes av hvordan vi planlegger sirkularitet. Informasjonssikkerhet, dvs. sikker håndtering og sletting av data, er et svært viktig skritt på veien mot gjenbruk og resirkulering.



Bærekraftig organisasjon

Måling og oppfølging hjelper oss med å bli bedre innen alle områder. En ny plattform for måling av medarbeidertilfredshet ble lansert i løpet av året, i den hensikt å gi flere verktøy for forbedring. I tillegg ble klimamålingene utvidet med flere oppfølgingsområder.

Fremgang i 2023

- ✓ Forpliktelse om kortsiktige og langsiktige mål for klimaavtrykk (net zero) med 2023 som basisår.
- ✓ Klimakompensasjon i et sertifisert prosjekt (tilsvarende målt avtrykk for scope 1, 2 og forretningsreiser, avfall, drivstoff og energirelaterte aktiviteter i 2022)
- ✓ Ny plattform for måling av medarbeidertilfredshet, med flere parametere og en utviklet prosess for analyse, oppfølging og tilbakemelding
- ✓ Videreføring av det vellykkede helseprosjektet der medarbeiderne får tilbud om personlig coaching og helsetester, og der flere selskaper i Nordlo-konsernet deltar
- ✓ Månedlige interaktive mikrokurs og simuleringer om IT-sikkerhet, KI og GDPR for alt personale. Sikkerhetsbevissthet 78 % (mål > 85 % over tid)



Arbeid for klimaet

Arbeidet med klimaoppfølging har pågått i Nordlo siden Nordlo-konsernet ble etablert. I 2023 ble oppfølgingsområdene i scope 3 utvidet, samtidig som det ble satt konsernovergripende mål for reduksjon av klimaavtrykket.

Den nyeste klimavitenskapen fra FNs klimapanel beskrives av FN som ”kode rød for menneskeheten”. Det er fortsatt mulig å begrense den globale temperaturøkningen til 1,5 °C, men vi er farlig nær denne grensen. Raske og omfattende utslippsreduksjoner er derfor helt nødvendig for å halvere de globale utslippene innen 2030 og oppnå netto nullutslipp innen 2050.

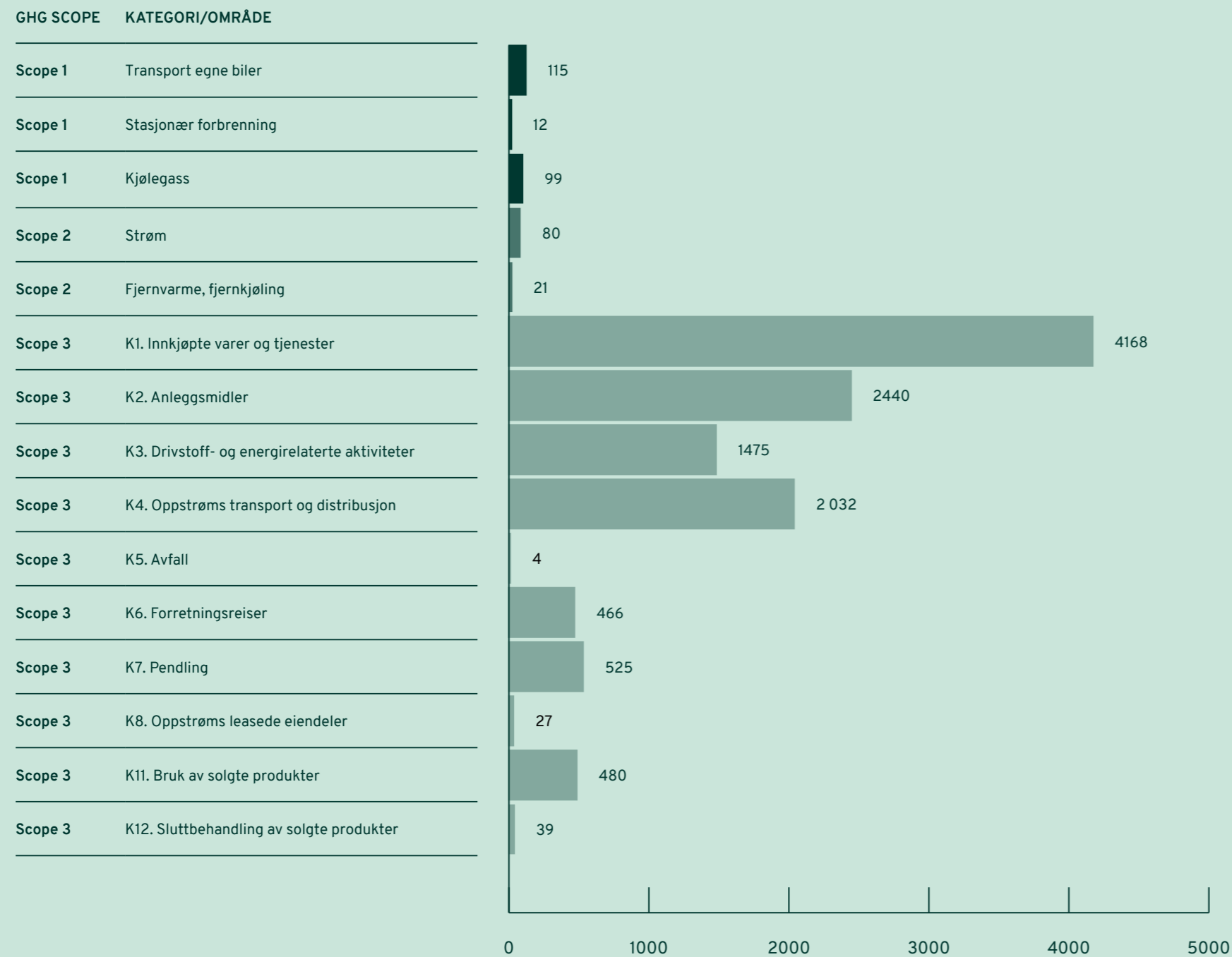
Nordlo har i løpet av året arbeidet mye med å utvide og utvikle oppfølgingsområdene innenfor scope 3 for å oppfylle kriteriene for samtlige scope i henhold til Green House Gas Protocol (GHG-protokollen) og Science Based Targets initiative (SBTi).

I løpet av året undertegnet SBTi en forpliktelserklæring om å sette konsernovergripende mål for å redusere klimaavtrykket vårt på kort og lang sikt (det vitenskapsbaserte net-zero utslippsmålet). I 2024 formulerer Nordlo målene med 2023 som basisår, for å få dem godkjent av SBTi i løpet av året. Underveis klimakompenserer Nordlo for utslippene i scope 1 og 2.

For en mer detaljert beskrivelse av Nordlo-målingen, se neste side og tabellen på side 58–59.

Klimaavtrykk

Totalt
11 983
tCO_{2e}



Nordlos totale klimaavtrykk i 2023

Årets klimamåling er, i likhet med tidligere, gjennomført i henhold til Green House Gas Protocol (GHG-protokollen). Flere områder er inkludert i årets måling, som vist i tabellen til venstre.

tCO _{2e}	2023 ¹	2022 ¹	2021
Scope 1	225,3	73,6	59,0
Scope 2²	100,9 (731,3)	155,6 (1416,3)	177,6 (1150,5)
Scope 3	11 656,9	8 386,5	303,1
Totalt	11 983	8 615,7	539,7

¹ Nye selskaper legges årlig til i oppfølgingen etter hvert som Nordlo ekspanderer.

² Stedsbasert beregning (markedsbasert i parentes).

Stedsbasert metode gjenspeiler den gjennomsnittlige utslippsintensiteten for nett der energiforbruket skjer. En markedsbasert metode gjenspeiler utslipp fra strøm som selskapene har valgt bevisst, og som kan verifiseres med sertifikater.



Klimaavtrykk er en beregning av klimagassutslippene til en person eller en bedrift. Det måles i karbondioksidekvivalenter (CO_{2e}), som er en måling av hvordan mengden utslipp bidrar til drivhuseffekten og den globale oppvarmingen. Ifølge Green House Gas Protocol deles områder inn i såkalte scope.

N/A K9. Nedstrøms transport og distribusjon, K10. Behandling av solgte prosjekter, K 13. Nedstrøms leasede eiendeler, K ¹⁴. Franchiser

Engasjement er målet

Høy medarbeidertilfredshet i statistikken er viktig, men først og fremst er vi opptatt av å oppnå et konkret engasjement som er synlig i hverdagen, der man trives i Nordlo, brenner for å hjelpe kunden og dermed utvikler både seg selv og selskapet.

I løpet av året har vi endret plattform for måling av medarbeidertilfredshet, som betyr at vi har lagt til flere parametere. I tillegg til lederskap og arbeidsmiljø måler og analyserer vi nå også teameffektivitet, ledelse og engasjement. Resultatene kommer inn både gjennom den årlige medarbeiderundersøkelsen og i regelmessige pulsmålinger av engasjement knyttet til mål, som vi både bryter ned på teamnivå

og følger opp på konsernnivå.

Årets medarbeidertilfredshet kan derfor bare delvis sammenlignes med året før. Lederskap og arbeidsmiljø er uendret eller har økt, mens den nye engasjementsindeksen vår er høyere enn bransjesnittet. Ledelsesindeksen har derimot et større forbedringspotensial, og det samme gjelder eNPS, som falt fra 29 til 23 i løpet av året. Analysen vår viser at effektene av pandemien henger igjen i statistikken, og det samme gjelder utfordringen med at vi er en desentralisert organisasjon som gjør kontinuerlige oppkjøp. Det betyr at vi er i en konstant endringsprosess med nye organisasjonskulturer som skal integreres.

” I løpet av året har vi endret plattform for måling av medarbeidertilfredshet, som betyr at vi har lagt til flere parametere.

78/100

i Engasjementsindeks 2023.

NMI PER KATEGORI:	2021	2022	2023
Operativt og sosialt arbeidsmiljø	73	75	77
Lederskap	80	81	81
Teameffektivitet	-	-	77
Ledelse	-	-	66

Anonym medarbeiderundersøkelse som gjennomføres delvis som en årlig medarbeiderundersøkelse og delvis gjennom regelmessige pulsmålinger av blant annet engasjement knyttet til mål.



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

Resultatet av undersøkelsen følges opp av alle virksomheter og forretningsenheter. Til dette formålet finnes det workshopmateriell og veiledninger for å gi tilbakemelding og prioritere forbedringstiltak.

I tillegg til engasjementsindeksen måles også medarbeidernes anbefalingsvilje (eNPS, employer Net Promoter Score).

83 %

svarprosent i 2023.

23 i eNPS

eNPS for hele Nordlo var 23 på en skala fra -100 til 100.

2023: 23
2022: 29
2021: 29

eNPS måler medarbeidernes anbefalingsvilje med spørsmålet:

”Hvor sannsynlig er det at du ville anbefalt Nordlo som arbeidsplass til en venn eller bekjent?”

Vi er stolte av at vi tiltrekker oss søkere fra andre bransjer når vi rekrutterer. I stedet for å basere oss på CV-er og meritter, ser vi først og fremst på personlighet, erfaring og innstilling. Vi regner det som en styrke å ansette nye medarbeidere som bidrar med nye innfallsvinkler og perspektiver. Med tanke på likestilling arbeider vi for å oppnå en jevnere balanse mellom kompetanseområdene våre.

Vi har for eksempel betydelig færre kvinner i rollen som teknikere sammenlignet med kvinner i administrasjonen, og det ønsker vi å endre gjennom ulike tiltak. Målet er å ligge over gjennomsnittet for bransjen. Det finnes ingen relevante sammenligningstall, men det pågår et analysearbeid som skal belyse disse spørsmålene for hele bransjen.

Nordlos lønnsvurderinger utføres i henhold til gjeldende lover og kollektivavtaler. Det gjennomføres kartlegging av lønnsnivåer for å hindre, avdekke og ta tak i usaklige lønnsforskjeller, og per i dag utføres dette på virksomhetsbasis.

Opplæring og tekniske sertifiseringer pågår kontinuerlig innen ulike tekniske områder. I 2023 har vi utviklet vår strategiske People-plan, som kartlegger medarbeidernes kompetanseutvikling for å sikre at vi tar de nødvendige skrittene i riktig retning. Kompetansenettverkene våre bidrar også til spisskompetanse og kompetanseoverføring. Sikkerhet var et prioritert område i løpet av året, i den hensikt å øke sikkerhetsbevisstheten hos alle ansatte.

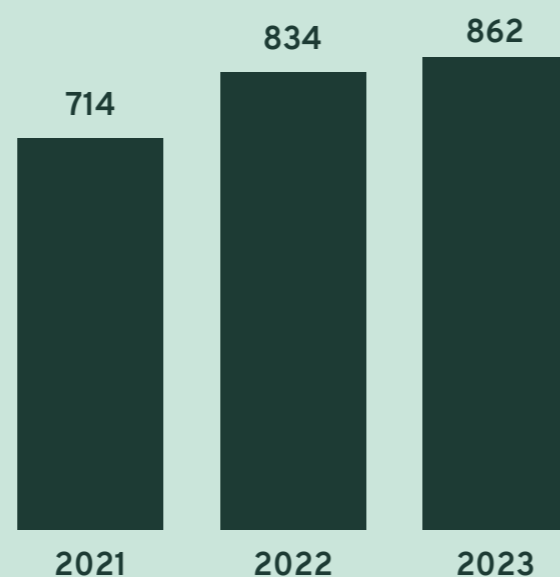
Totalt kvinner og ikke-binære

2023: 14,5 %
2022: 15,5 %
2021: 15 %

KVINNER OG IKKE-BINÆRE*

Ledere	Operativt personale
2023: 21 %	2023: 8 %
2022: 23 %	2022: 8 %
2021: 19 %	2021: 4 %

* Basert på antall medarbeidere. Operativt personale inkludert teknisk, prosjektledelse og salg, i 2022 bare teknisk. Det har årlig kommet til nye selskaper.



Gjennomsnittlig antall ansatte



Større mangfold med More

I Nordlo vet vi at mangfold styrker hele organisasjonen. Nordlo More er vårt konsernfelles tiltak for kontinuerlig å forbedre oss totalt sett.

Flere perspektiver bidrar til bedre beslutninger og styrker innovasjonskraften. Nordlo More er som et ekstra verdigrunnlag der vi sørger for at likestilling, mangfold og inkludering er et tema 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 mangfold i alle team og virksomheter.

Likeverd og likestilling

Nordlo skal tilby like rettigheter og muligheter for menn og kvinner, men også likestilling i bredere forstand. 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 forskjellene våre styrker vi posisjonen vår på markedet. Vi får også nye perspektiver og finner flere alternative veier fremover.

Inkludering og integrering

Nordlo tar ansvar for å inkludere personer fra alle samfunnslag – unge, eldre og personer 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 er basert på verdiene våre



Vi arbeider
sammen



Vi handler
med hjertet



Vi skaper
forretningsverdi

Sikker IT-partner

For Nordlo er IT- og informasjonssikkerhet i virksomheten selvsagt av stor betydning. Arbeidet består blant annet av overvåking av trusler i verden rundt oss, sikkerhetstesting og kontinuerlige forbedringer av beskyttelsen. Den ansente sikkerhets-situasjonen i verden og den raske utviklingen innen kunstig intelligens (KI) har vært to viktige faktorer som har preget sikkerhetsarbeidet i løpet av året, både hos kunder og internt.

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 øker Nordlo bevisstheten og kompetansen. Eksempler på dette er podkasten om IT-sikkerhet, oppdateringskurs om GDPR og løpende mikrokurs innen IT- og informasjonssikkerhet, som har blitt gjennomført i løpet av året for alle ansatte.

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

De etiske retningslinjene, som blant annet omfatter menneskerettigheter, arbeidsvil-

Retningslinjer

- Nordlos verdier
- Etiske retningslinjer
- Etiske retningslinjer for leverandører
- Retningslinjer for varsling
- Beslutnings- og attesteringsordning
- Internkontroll med heatmap
- Økonomihåndbok
- HR-retningslinjer og veiledninger
- Retningslinjer for IT, kunstig intelligens og informasjonssikkerhet

kår, likestilling, mangfold, antikorrupsjon og miljøansvar, definerer de overordnede rammene for hvordan vi opptrer og arbeider. Nordlo ønsker en åpen kultur der alle skal kunne snakke åpent og direkte med lederne sine om eventuelle problemer. Ved faktisk eller mistenkt alvorlig uredelighet eller lovbrudd har vi en varslingskanal for intern og ekstern bruk, med mulighet for å være anonym.



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 kontinuerlig.

Fremgang i 2023

- ✓ Forbedret standardisert prosess for screening av leverandører, i tråd med ISO-kriteriene
- ✓ Opplæring i etisk forretningsvirksomhet for selgere og innkjøpspersonale



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

Varslingstjenesten, som er innført i samsvar med gjeldende lovkrav, gir mulighet til å komme med informasjon eller varsle ved mistanke om alvorlig uredelighet eller noe som ikke er i tråd med verdiene og de etiske retningslinjene våre, og er tilgjengelig både internt og eksternt via Nordlos nettsted.

Nordlo har samarbeidsavtaler med flere av de store IT-leverandørene, i form av felles konsernavtaler. Disse leverandørene arbeider aktivt med bærekraftsspørsmål og arbeider for å sikre åpenhet på området. Ved hjelp av dialog og samarbeid gjennomfører vi viktig utveksling av informasjon med leverandørene. Nordlo får mulighet til å løfte frem de viktigste prioriteringene sine og samtidig lære av arbeidet til andre organisasjoner, for eksempel tiltak knyttet til klimaavtrykk.

Nordlo følger opp både konsernfelles og lokale leverandører som vi har avtale med og/eller kjøper inn i store volumer fra, hvor vi ser en økt risiko for mangler knyttet til bærekraftaspekter. Oppfølgingen omfatter spørsmål om leverandørens systematiske arbeid med kvalitet, miljø, arbeidsmiljø/ sosial bærekraft og informasjonssikkerhet. Oppfølgingen er utarbeidet for hele konsernet.

I 2023 har vi arbeidet videre med prosess og verktøy for screening av Nordlos leverandører og leverandøroppfølging, samt med å verifisere hvordan vi mest mulig hensiktsmessig utvikler arbeidet i tråd med lovkrav (f.eks. åpenhetsloven, The Transparency act), et arbeid som fortsetter inn i 2024.

Klare regler for hvordan gaver og fordeleler kan brukes, er en viktig del av arbeidet med å bekjempe korrupsjon og skape et bærekraftig næringsliv. I løpet av året har vi utarbeidet en nærmere beskrivelse med praktiske eksempler, og denne har vi så gjennomgått med selgere og innkjøpere, som en utvidelse av Nordlos etiske retningslinjer.

Ny innovasjonskraft

For Nordlo er det viktig å skape interesse for teknologi og innovasjon, spesielt blant de unge. For å stimulere til realfagslyst, utvikling og bidra til IT-sikkerhet støtter vi hvert år flere ungdomsprosjekter.



Sikrer fremtidens robotingeniører

Nordlo har i flere år bidratt som inspirator og sponsor for arbeidet ungdomsskoler og videregående skoler i Jönköping utfører innen teknologi og bærekraft. Vi støtter blant annet Erik Dahlbergsgymnasiet og deres robotikk-klubb, ED Robotics, som i 2023 kvalifiserte seg til å representere Sverige i robotkonkurransen RoboCup 2023 i Bordeaux. Våren 2024 deltar de i en av verdens største robotkonkurranser, First Robotics Competition, FRC2024, i New York.

– Vi sponser prosjektet for å hjelpe disse engasjerte elevene med å utvikle seg innen ulike tekniske fag, 3D-utskrift, CNC-fresing, mikrokontrollere, kretskortdesign, KI og mye mer. Det er flott å kunne bidra til at elevene får delta i reelle og komplekse

”

Det er fantastisk gøy at ED Robotics har gjort det så bra, og at de henvender seg til oss for å få støtte i arbeidet sitt.

Paula Ahlander, administrerende direktør i Nordlo Jönköping

prosjekter som ikke bare gir dem inngående ingeniørkunnskap, men også utvider horisonten til deltakerne både internasjonalt og forretningsmessig.

I robotkonkurransen i Bordeaux var oppdraget for robotene en ”redningslabyrint” – som innebar at roboten i en simulert katastrofesituasjon måtte utforske så mye av labyrinten som mulig, overvinne hindringene underveis og hjelpe så mange ofre som mulig, for deretter å komme seg ut før tiden gikk ut.

Hjelper ungdom med å stoppe hackere

Hvordan forebygger man egentlig datainnbrudd? Dette har ungdomsskoleelever lært mer om i et samarbeid mellom Nordlo og Region Kronoberg i prosjektet ”Stoppa hackern”, som går ut på å gi elevene kunnskap om nettverksteknologi på en leken måte. Elevene i regionen legger puslespill og tilegner seg kunnskap som de bruker til å stoppe en hacker som er i ferd med å stenge ned internett. Utfordringen er en del av regionens initiativ ”Mot nya höjder”, som går ut på å skape interesse for teknologifag fra tidlig alder, både blant jenter og gutter. – Vi er glade for å kunne støtte regionen når det gjelder teknologiutdanning. Det er et viktig arbeid for å inspirere neste generasjon av IT-eksperter og sikre en bærekraftig fremtid for teknologibransjen, sier Björn Andersson, administrerende direktør i Nordlo Växjö/Ljungby.

”

Konseptet med spillifisering gjør innholdet lett å forstå, og elever som vanligvis føler seg usikre på teknologi, har nå vist mot til å ta utfordringer

Caroline Schough, koordinator for Mot nya höjder



Støtte til en lysere fremtid

Veien til en bærekraftig hverdag er mye mer enn sikker og energieffektiv IT-drift. Derfor støtter Nordlo ideelle prosjekter og organisasjoner som gjør samfunnet til et bedre sted. Her er noen av dem.

Hjältarnas hus

Nordlo har bygd opp IT-miljøet for Hjältarnas hus, et midlertidig hjem for syke barn og familiene deres, ved Norrlands universitetssykehus i Umeå. Nordlo støtter Hjältarnas hus med IT-drift og utstyr.

Situation Stockholm

I over ti år har Nordlo støttet Situation Stockholm, magasinet som hjemløse selger på gata i Stockholm. Oppdraget omfatter alle former for IT-drift. Nordlo har også donert brukte datamaskiner til Situation Stockholm.

Ågrenska stiftelsen

Sør for Göteborg ligger Ågrenska, en ideell organisasjon som tilbyr en møteplass for barn, unge og voksne med funksjonsnedsettelse og sjeldne diagnoser. Nordlo er ansvarlig for stiftelsens IT-drift.

Risikohåndtering

Nordlo gjennomgår og vurderer risikoer og muligheter i det strategiske bærekraftarbeidet. Her beskrives noen av de viktigste bærekraftrisikoene og hvordan de håndteres.

RISIKO:	BESKRIVELSE:	HÅNTERING:
Utslipp til luft	Utslipp av klimagasser fra områder som energibruk, fjernvarme, fjernkjøling, transport, tjenestereiser og IT-produkter.	Nordlo går inn for å minimere miljøpåvirkningen fra selskapet, blant annet ved å redusere avfallsmengden og bidra til effektiv bruk av energi. Oppfølging av klimagassutslipp, mål om 100 prosent fornybar elektrisitet, utvikling og gjennomføring av datasenterstrategi inkludert forbedringer som gir energieffektivisering. Retningslinjer for møter og reiser og en kultur der digitale møter velges når reising ikke er nødvendig for formålet.
Kjemikaliebruk	Bruk og utslipp av kjemikalier kan føre til helse- og miljøskader.	Nordlos etiske retningslinjer slår fast at lokale miljøregler eller internasjonale standarder, hvis disse er strengere, skal følges. Samarbeid og krav til leverandørene om å arbeide med substitusjon. Etiske retningslinjer for leverandører.
Arbeidsrelaterte helseproblemer, skader og ulykker	Medarbeidere kan bli utsatt for risiko for arbeidsrelaterte helseproblemer, ulykker på arbeidsplassen og farlige situasjoner.	Nordlo skal være en profesjonell og sikker arbeidsplass i samsvar med gjeldende lovgivning. Helse- og sikkerhetsinstruksjoner skal være oppdaterte og korrekte. De etiske retningslinjene beskriver ansvaret den enkelte medarbeideren har for å følge instruksjoner og bestemmelser for helse, miljø og sikkerhet på arbeidsplassen. Systematisk arbeidsmiljøarbeid, retningslinjer for HR og lederskap, medarbeiderundersøkelser og medarbeidersamtaler for å forebygge og håndtere situasjoner som oppstår.

RISIKO:	BESKRIVELSE:	HÅNTERING:
Diskriminering eller annen krenkende behandling	Medarbeidere risikerer å bli utsatt for diskriminerende eller krenkende behandling.	De etiske retningslinjene slår fast at Nordlo skal ta hensyn til alle og arbeide aktivt for å sikre et godt og inkluderende arbeidsmiljø som kjennetegnes av likestilling og mangfold. Retningslinjer for HR og ledelse, medarbeiderundersøkelser og medarbeidersamtaler er på plass for å forebygge og håndtere situasjoner som oppstår. Konsernovergripende initiativer på dette området, såkalte Nordlo More.
Krenkelser av menneskerettighetene	Risiko for at enkeltpersoner utsettes for krenkelser i forbindelse med virksomheten til leverandører og underleverandører.	Nordlos leverandører skal godkjenne Nordlos etiske retningslinjer for leverandører eller vise at de har egne tilsvarende retningslinjer. Retningslinjene inneholder formuleringer som utvider Nordlos krav til arbeidsrettslige vilkår og gode arbeidsforhold til også å gjelde tredjepartsleverandører. Årlig oppfølging med egenvurdering og en risikovurdering for leverandører, med ekstra vekt på sosiale forhold og arbeidsvilkår.
Hendelser knyttet til informasjonssikkerhet	Vi og kundene våre stoler på at vi håndterer informasjonssikkerheten på en svært profesjonell måte. Risiko for at informasjon lekker ut, vanskeliggjøres eller blir ødelagt. Risiko for at informasjon ikke er tilgjengelig når den trengs. Negative konsekvenser for kunder, medarbeidere og samfunn.	Nordlos etiske retningslinjer omfatter taushetsplikt for konfidensiell eller beskyttet informasjon. Retningslinjer for IT- og informasjonssikkerhet for virksomhetene. Kompetanseutvikling og kompetanseutveksling innen området. Kontinuerlig forbedringsarbeid, blant annet basert på ISO 27001.
Økonomiske uregelmessigheter, bestikkelser og korrupsjon	Risiko for at enkeltpersoner utsettes for utilbørlig påvirkning, samt risiko for negativ påvirkning på samfunnet.	Nordlos etiske retningslinjer for medarbeidere og forretningspartnere er en veiledning for forretningssetiske spørsmål. Konsernovergripende beslutnings- og sertifiseringsordning og internkontroll med heatmap.
Klimarelaterte risikoer	Klimarelatert risiko på kort og lang sikt: fysiske, regulatoriske, tekniske og markedsrelaterte.	Klimarisikoer og -muligheter er integrert i selskapets overordnede forretningsrisiko- og mulighetsvurdering og i Nordlos overordnede strategiplanlegging. Risiko- og mulighetsvurdering knyttet til klimarelaterte faktorer utføres ved hjelp av 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 hovedeierne har definert, samt i tråd med gjeldende lover og forskrifter. Nordlos **ledergruppe** tar beslutninger om konsernovergripende retningslinjer.

ESG-styringsgruppen har ansvaret for ytterligere å øke integreringen av bærekraft i forretningsstrategien og i virksomheten, og for 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 bærekraftområdet, og rapportere om bærekraft til styre, eiere og eksternt.

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

HR-ansvarlig har ansvaret for selskapets arbeid med arbeidsmiljø og arbeidsrett, i samråd med **CFO/økonomifunksjonen** og **bærekraftansvarlig**. HR-ansvarlig samordner det konsernfelles initiativet Nordlo More for å fremme likeverd, likestilling, mangfold og integrering i Nordlo-konsernet.

Forretningsenhetene har **kvalitetsansvarlige, ansvarlige for informasjonssikkerhet og personvernombud**.

CIO har ansvaret for informasjonssikkerhet innen felles intern IT, samt overordnet ansvar for spørsmål knyttet til informasjonssikkerhet og eventuelle varsler til Datatilsynet.

Tjenestetilbudet utvikles i 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**. **Innkjøper** i forretningsenhetene har ansvar for og håndterer leverandører og samarbeid som er virksomhetsspesifikke, der felles avtaler/samarbeid ikke er relevante.

Daglig leder for hver virksomhet har ansvaret for å drive og utvikle den lokale virksomheten og for at virksomheten følger retningslinjene for konsernet og arbeider mot felles mål.



Bakgrunn for rapporten

Dette er Nordlo Group ABs bærekraftsrapport for regnskapsåret 2023. I denne rapporten omtales Nordlo Group AB med datterselskaper som Nordlo eller Nordlo-konsernet. Se også sammendraget av Nordlos bærekraftarbeid for 2023 som en del av FSN Capitals ESG-rapport: fsncapital.com/no/responsibility.

Konsernet ble etablert i 2018, og i 2019 ble konsernavnet Nordlo Group AB og varemerket Nordlo tatt i bruk.

Svenske Acon, Dicom, Insignis, Interlan, Netcomp, Office IT-Partner, Zetup og

norske Appex Operations, Fana Data, iSky, IT total, Lerøen Datapartner, Netsense, Nisec og SSC Networks har blitt innlemmet i Nordlo i årenes løp.

Rapporterte oppgaver og aktiviteter har funnet sted mellom 1. januar og 31. desember 2023, med mindre annet er oppgitt. Opplysninger om personalet og organisasjonen innhentes hovedsakelig gjennom økonomi- og lønnsystemene våre. Miljødata er beregnet på grunnlag av data fra GHG Protocol, med støtte fra systemverktøyet CEMAsys. Samtlige virksomheter inngår i klimaoppfølgingen for 2023.

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

Måling av klimaavtrykket



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

GHG SCOPE	KATEGORI/OMRÅDE	AKTIVITET	DATAINNSAMLING
Scope 1	Transport egne biler	Nordlos egne utleie- og varebiler	Fylt volum eller tilbakelagt distanse, kvittering eller kilometerstand
Scope 1	Stasjonær forbrenning	Reservedrivstoff for datasentre definert som scope 1 og 2	Målt eller beregnet mengde drivstoff basert på bruk av reservestrøm
Scope 1	Kjølegass	Kjølegass for datasentre definert som scope 1 og 2	Mengde forbrukt kjølegass

GHG SCOPE	KATEGORI/OMRÅDE	AKTIVITET	DATAINNSAMLING
Scope 2	Strøm	Strøm til kontorlokaler og datasentre definert som scope 1 og 2	Forbruk i kWh via strømmålere, fakturaer, enkelte mindre kontorer beregnes med et standardisert tall
Scope 2	Fjernvarme, fjernkjøling	Strøm til kontorlokaler og datasentre definert som scope 1 og 2	Forbruk i kWh via strømmåler og fakturaer
Scope 3	K1. Innkjøpte varer og tjenester	Innkjøp av maskinvare: stasjonær PC, bærbar PC, skjerm, Iphone, iPad og skriver	Innkjøpsvolum fra leverandører
Scope 3	K2. Anleggsmidler	Innkjøp av inventar og data-senterutstyr	Innkjøpsvolum, penger brukt
Scope 3	K3. Drivstoff- og energi-relaterte aktiviteter	Rapportert drivstoff, strøm, fjernvarme	Tilsvarende mengde rapportert drivstoff, strøm, fjernvarme
Scope 3	K4. Oppstrøms transport og distribusjon	Transport av innkjøpt maskinvare samt transport fra Nordlo til kunde med eksterne leverandører	Beregnet ut fra innkjøpsmengde i K1 og leverandørens rapporterte klimaavtrykk for transport i livssyklusvurderingen for produktene. Transporter fra Nordlo til kunden beregnes ut fra virksomhetenes transportmønster (estimat)
Scope 3	K5. Avfall	Resirkulering av elektronikk og kontorrelatert avfall/resirkulering	Mengde resirkulert elektronikk i kg eller m ³ hos gjenvinningsleverandører. Fast sats per medarbeider, informasjon fra enkelte kontorer
Scope 3	K6. Forretningsreiser	Tjenestereiser (bil, fly, hotell)	Økonomisystem: lønn/tidsrapportering, fakturaer/kvitteringer (bil km, fly/hotell antall)
Scope 3	K7. Pendling	Medarbeidere som pendler til og fra jobb (bil, buss, tog, T-bane)	Fast sats basert på medarbeiderundersøkelse om pendling, transportmiddel og drivstoff
Scope 3	K8. Oppstrøms leasede eiendeler	Strømforbruk i leide datasentre	Forbruk i kWh via strømmålere, fakturaer, enkelte mindre kontorer beregnes med et standardisert tall
Scope 3	K11. Bruk av solgte produkter	Bruk av solgt maskinvare	Beregnet ut fra innkjøpsmengde (mengde i K1 redusert med 5 % internt) og leverandørens rapporterte klimaavtrykk for transport i livssyklusvurderingen for produktene.
Scope 3	K12. Sluttbehandling av solgte produkter	Beregnete utslipp fra utrangert utstyr	Beregnet etter vekt for maskinvare ut fra innkjøpsmengde av solgte produkter (K1 redusert med 5 % internt).

nORDLO