

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 middle, 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 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 närmare hållbarhet

Hållbarhetsredovisning 2023





”

**Vi stärker våra kunders  
konkurrenskraft med  
hållbar och effektiv IT.**



# Innehåll

<b>Vd har ordet</b>	<b>6</b>
<b>Om Nordlo</b>	<b>8</b>
Året i korthet	8
Nordisk närvaro, lokala rötter	11
Våra tjänster	12
Vår styrmodell	14
Här finns vi	15
Våra ledningssystem	15
<b>Hållbarhetsstrategi och mål</b>	<b>16</b>
Strategiska vägval	17
Intressenter	18
Hållbarhetsaspekter i värdekedjan	20
Nordlos tre hållbarhetsområden	22
Nordlos hållbarhetsmål	24
<b>Hållbart erbjudande</b>	<b>26</b>
Hållbara tjänster	28
Säkrare kunder med SOC	29
Kunden i fokus	30
Ökad cirkularitet	32
<b>Hållbar organisation</b>	<b>34</b>
Arbete för klimatet	36
Klimatavtryck	38
Engagemang är målet	40
Mer olika med More	44
Säker IT-partner	47
<b>Hållbar leveranskedja</b>	<b>48</b>
<b>Case: Ny innovationskraft</b>	<b>50</b>
<b>Riskhantering</b>	<b>52</b>
<b>Om hållbarhetsredovisningen</b>	<b>54</b>
Hållbar ansvarsfördelning	55
Bakgrund till redovisningen	57
<b>Mätning GHG Protocol</b>	<b>58</b>



Den politiska och finansiella osäkerheten i världen har fortsatt att utmana, inte minst hållbarhetsmässigt. Behoven av cybersäkerhet fortsätter att öka.

Nordlo fortsätter att växa i Norge och Sverige genom att svara upp mot marknadens efterfrågan på säkra IT-lösningar. Samtidigt utvecklar vi vårt hållbarhetsarbete för att kunna bidra till ansvarsfull teknik, ett bättre samhälle och en grönare omvärld. Vi

vet att möjligheten att göra positiva avtryck kan börja i en hållbar IT-miljö och därför vill vi hjälpa våra kunder att göra hållbara val.

I denna hållbarhetsredovisning beskriver vi vårt hållbarhetsarbete utifrån de mål som vi definierar och mäter. Vi berättar även hur vi hjälper organisationer med hållbara IT-lösningar och hur vi arbetar för att få de mest engagerade medarbetarna och kunder som är våra ambassadörer.





## ”Nyfikenhet och säkerhet behövs”

Lågkonjunktur, AI-boom och ett spönt säkerhetsläge. 2023 bjöd på utmaningar och möjligheter. Samtidigt blev det ett år där vi tydliggjorde våra hållbarhetsmål och förfinade vår mätmetod för kund- och medarbetarnöjdhet.

Turbulensen i omvärlden har givetvis påverkat oss på Nordlo. Antalet cyberattacker har fortsatt att öka markant. Vi märker ett rekordstort intresse för säkerhetsfrågor. Konjunkturen till trots har vi på Nordlo ändå klarat oss väldigt bra och vi är stolta över att ha hjälpt många kunder med nya säkerhetslösningar. Bland annat har vi byggt upp en gemensam SOC-tjänst (Security Operation Center), kompetensförflyttat oss och säkerställt att kunskapen går på tvärs i hela organisationen för att vi ska kunna stötta både internt och externt i säkerhetsfrågorna.

2023 blev också året när AI på allvar introducerades för en bredare skara. Vi märker en stor nyfikenhet kring AI – något jag verkligen uppmuntrar både internt och hos våra kunder. Nyfikenheten behövs som motor för innovation. Under året har vi hållit presentationer och utbildningar där vi hjälper våra kunder att börja använda tekniken i sina verksamheter. Självklart pågår även ett arbete kring hur vi på Nordlo kan applicera tekniken på bästa sätt. Inom säkerhetsarbetet till exempel kan vi använda AI för monitorering, där vi idag använder AI-baserade lösningar för att detektera och hantera säkerhetslarm i våra kunders system.

Hållbarhetsmässigt har vi tydliggjort våra mål och uppföljningen av dessa. Inte minst inom klimatområdet, genom att definiera både kort- och långsiktiga mål för utsläppsminskningen enligt SBTi. Det är ett pågående arbete som fortsätter 2024, när vi även genomför en dubbel väsentlighetshetanalys. Det ser vi som en bra grund i vårt fortsatta strategi- och håll-

barhetsarbete. Därmed påbörjar vi vår anpassning till det nya EU-direktivet för hållbarhetsrapportering (CSRD) som Nordlo kommer att omfattas av längre fram.

**”Vi säkerställer att kunskapen går på tvärs i organisationen.”**

Under året bytte vi även plattform för våra kund- och medarbetarundersökningar, vilket ger oss ytterligare mätetal och en helt ny verktygslåda för att arbeta vidare med utfallet. Årets resultat är därför inte helt jämförbart med 2022, men vi har överlag väldigt nöjda kunder. Medarbetarnöjdheten har sjunkit något, men givet att Nordlo ständigt växer med förvärv vet vi att siffrorna kan variera. Det viktiga är hur vi arbetar med resultatet från mätningarna. Under 2023 välkomnade vi nya medarbetare från norska Netsense, iSky och SSC Networks. Som alltid i våra förvärv är vi selektiva – kultur och värdegrund är avgörande. Därför blir våra onboardingprocesser en naturlig del av vår decentraliserade affärsmodell där vi kontinuerligt förbättrar och förändrar oss, i nära dialog med varandra och våra intressenter – helt enligt Nordlomodellen.

Fredrik Almén, vd Nordlo



# Året i korthet

## 78/100

Kundnöjdhet (NKI)

## 78/100

Engagemangsindex (NMI)

## 6 nya

uppföljningsområden  
i klimatmätningen



## Stark expansion i Norge

Under året har Nordlo förvärvat tre norska bolag och därmed finns vi nu på sju orter i Norge. Först ut Netsense, som är starka inom offentlig sektor och den kraftigt växande gröna energisektorn. Vidare växte Nordlo med Oslo-baserade iSky som bidrar med spetskompetens inom moln och infrastruktur. Slutligen förvärvades under året SSC Networks som har lång erfarenhet av helhetslösningar inom moln, säkerhet, drift och support för sina många och återkommande kunder.

## Säkerhet före allt

En ökad medvetenhet kring cyberhot och IT-risker märks tydligt hos Nordlos kunder, där efterfrågan på säkerhetstjänster kommer upp i allt fler kundinteraktioner. Under 2023 utvecklade vi vår SOC-tjänst (Security Operation Center) för att kunna svara upp mot marknadens efterfrågan. Nya säkerhetsrutiner har etablerats även internt, där våra medarbetare ständigt kompetensutvecklas inom området.

## Komplett klimatmätning

Under året utökades Nordlos klimatuppföljning med nya områden inom scope 3, i linje med Green House Gas Protocol (GHG-protokollet) och Science Based Targets initiatives (SBTi) kriterier. Dessutom signerades SBTi åtagandebrev om att sätta koncernövergripande mål om klimatavtrycksminskning, på kort och lång sikt, science-based net-zero target.





”

**Genom nära samarbete och med ansvarsfulla val hjälper vi våra kunder att driva digitaliseringen framåt.**

# Nordisk närvaro, lokala rötter

Nordlo är en av Nordens ledande aktörer inom moln och infrastruktur. Vi erbjuder skalbara driftlösningar, managerade tjänster och full outsourcing av IT- och digitaliseringstjänster till företag och offentliga verksamheter.

Genom nära samarbete och med ansvarsfulla val av innovativ teknik hjälper vi våra kunder att utvecklas och driva digitaliseringen framåt. Närheten till kunderna gör att vi kan ta ansvar för helheten, uppfylla

kundernas mål såväl som vårt eget syfte – att stärka nordiska organisationers konkurrenskraft med hållbar och effektiv IT.

Oavsett om kunden är i Sverige, Norge eller internationellt strävar vi efter att finnas nära till hands. Vi arbetar hela tiden för att sätta våra lösningar i en mänsklig kontext, för att minska avståndet mellan teknik och användare. Vår strävan och vilja är att aldrig vara nöjda, att ständigt förbättra, utmana och förändra.

**900**  
medarbetare

Vårt digitala hantverk drivs genom ett dagligt engagemang från våra 900 medarbetare runt om i Sverige och Norge.

**2,1**  
miljarder

Idag omsätter Nordlo 2,1 miljarder SEK (helår 2023) och målet är att bli den ledande IT-aktören i Norden.



# Våra tjänster

Nordlo erbjuder skalbara lösningar inom IT. Vi anpassar våra tjänster för olika typer av behov – allt från outsourcing till stora bolag och offentlig sektor till specifika IT-tjänster för mindre verksamheter. Tack vare ett brett tjänsteutbud kan vi erbjuda ett helhetsåtagande för våra kunders IT-miljö.

## Moln & infrastruktur

Nordlo erbjuder heltäckande lösningar för infrastruktur, molntjänster och drift, allt ifrån publika molntjänster till hybridlösningar och traditionell serverdrift i svenska och norska datacenter med hög säkerhet. Nordlo erbjuder exempelvis molnmigrering samt hantering och säkerhetslösningar för kundernas publika och hybrida molnmiljöer som ger kunderna en skalbar, säker och bekymmersfri helhetslösning för sin infrastruktur.

## Säkerhet

Nordlo stöttar sina kunder med såväl det operationella som tekniska säkerhetsarbetet. Området inkluderar en bredd av tjänster som till exempel ett dygnet runt-öppet Security Operation Center, SIEM, Microsegmentering såväl som penetrationstester, övervakning och incidenthantering såväl som tekniska säkerhetstjänster. Tjänsteområdet rymmer även rådgivning och utbildning för att säkerställa att säkerhetsmedvetandet är högt i organisationen. Allt för att skydda det som är viktigt för kundens verksamhet.

## Digital verksamhetsutveckling

Inom området Digital verksamhetsutveckling erbjuds tjänster som hjälper Nordlos kunder att effektivisera, automatisera och digitalisera sina arbetssätt, vilket både minskar manuellt arbete och höjer kvaliteten. Genom digitala verktyg och visua-

lisering av data skapas beslutsstöd som förenklar verksameters processer och arbetssätt, vilket frigör värdefull tid för att utveckla den egna verksamheten.

## Modern arbetsplats

Inom Modern arbetsplats ingår lösningar för att tillhandahålla en fullständig arbetsplatstjänst som till exempel klienthantering, servicedesk och IT-lösningar för den moderna arbetsplatsen. Nordlo stöttar kunderna med hela hanteringen av arbetsplatstjänsten, inklusive anpassning av arbetsplatsen så att den stöttar verksamhetens behov, har hög säkerhet och att hårdvaran livscykelhanteras. På så vis kan kunden fokusera på sin verksamhet. Nordlos servicedesktjänster levereras av proaktiva medarbetare med god teknisk kompetens och förståelse för kundens verksamhet och IT-miljö.

## Applikation & utveckling

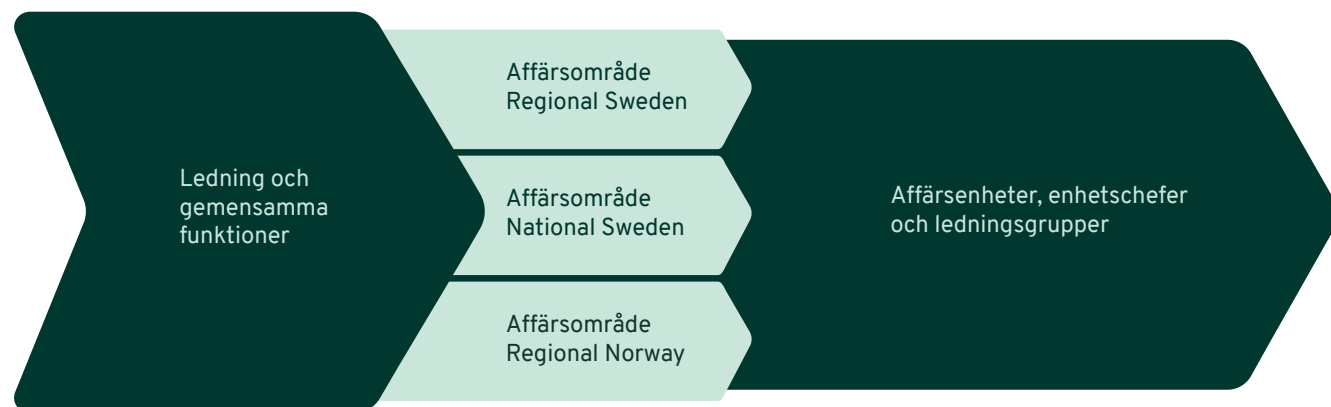
Nordlo säkerställer att data och information tillhandahålls på ett säkert sätt, vid rätt tillfälle och att systemen kommunicerar med varandra. Applikationsförvaltning, systemutveckling och uppsättning av systemintegrationer erbjuds för att stötta kunderna med utveckling av verksamhetskritiska applikationer. Nordlo är också ett stöd för sina kunder när val av applikationer och driftmodell behöver göras.





## Vår styrmodell

Nordlo är en decentraliserad organisation som snarast kan liknas vid ett entreprenörstätt nätverk. Istället för ett klassiskt organisationschema brukar vi därför likna Nordlos styrmodell med en pil, som illustrerar verksamheternas och koncernens roll i organisationen.



Pilens fjädrar styr den långsiktiga riktningen, med hjälp av en mindre koncernstab som driver koncernövergripande strategi och utvalda nyckelprocesser.

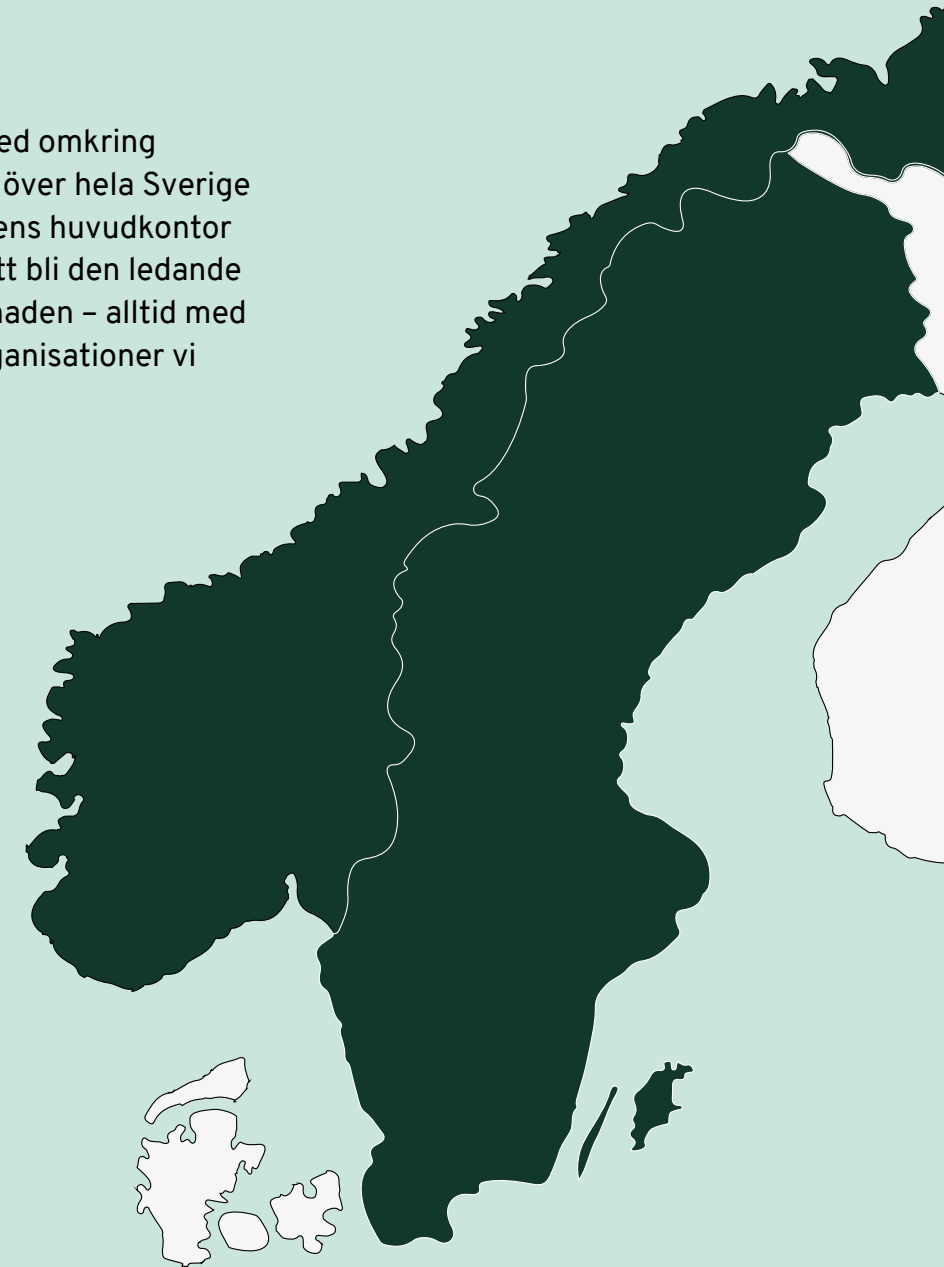
Affären drivs av våra affärsområden som är uppdelade utifrån kundsegment där respektive affärsområdes kundgrupp har liknande behov och utmaningar. Varje affärsenhet tillhör ett affärsområde och respektive enhetschef rapporterar till den affärsområdesansvarige.

I pilens spets finns de operativa enheterna, som driver affärerna och fattar beslut nära kunder och medarbetare.

Vår styrmodell ska gynna en hög grad av entreprenörskap för att säkerställa att vi fångar upp kundens behov på den lokala marknaden. Den bidrar också till en ökad delaktighet där våra medarbetare i högre grad involveras i vårt gemensamma arbete och får komma till tals inom områden som de brinner för. I linje med vår värdegrund arbetar vi tillsammans, vi agerar med hjärtat och skapar affärsvärde för våra kunder.

## Här finns vi

Nordlo är en nordisk IT-koncern med omkring 900 medarbetare och verksamhet över hela Sverige och stora delar av Norge. Koncernens huvudkontor finns i Stockholm. Ambitionen är att bli den ledande IT-partnern på den nordiska marknaden – alltid med en närhet till de människor och organisationer vi samarbetar med.



## Våra ledningssystem

För Nordlo är arbetet med ständig förbättring grundläggande, både i våra leveranser till kunderna och internt. Ett sätt att stödja det arbetet är genom att jobba utifrån internationella standarder. Det underlättar prioriteringen av förbättringsåtgärder och ger samtidigt en grund för lagefterlevnad.

Nordlos verksamheter har ledningssystem och arbetar utifrån ISO 9001:2015 för

kvalitet, 14001:2015 för miljö och ISO 45001:2018 för arbetsmiljö, där över 70 procent av alla medarbetare arbetar inom verksamheter som är externt certifierade inom dessa perspektiv. Flera verksamheter är externt certifierade enligt IEC/ISO 27001:2013 (SE 2017). Verksamheterna i Norge är certifierade inom Miljøfyrtårn, där de senare tillkomna verksamheterna planeras att certifieras under 2024.





# Strategiska vägval

Hållbarhet är integrerat i Nordlos övergripande strategier som genomarbetas årligen. Inför 2023 gjordes ett större arbete där vi formulerade hållbarhetsrelaterade målsättningar utifrån interna och externa förutsättningar, hållbarhetsaspekter genom värdekedjan och intressentdialoger. De nya målsättningarna, som är långsiktiga och ska leva över tid, tydliggör hållbarhetsarbetet både internt och för våra externa intressenter. Resultatet mynnade ut i Nordlos tre hållbarhetsområden och dess mål på kort och lång sikt, som presenteras närmare på sidorna 22-25.

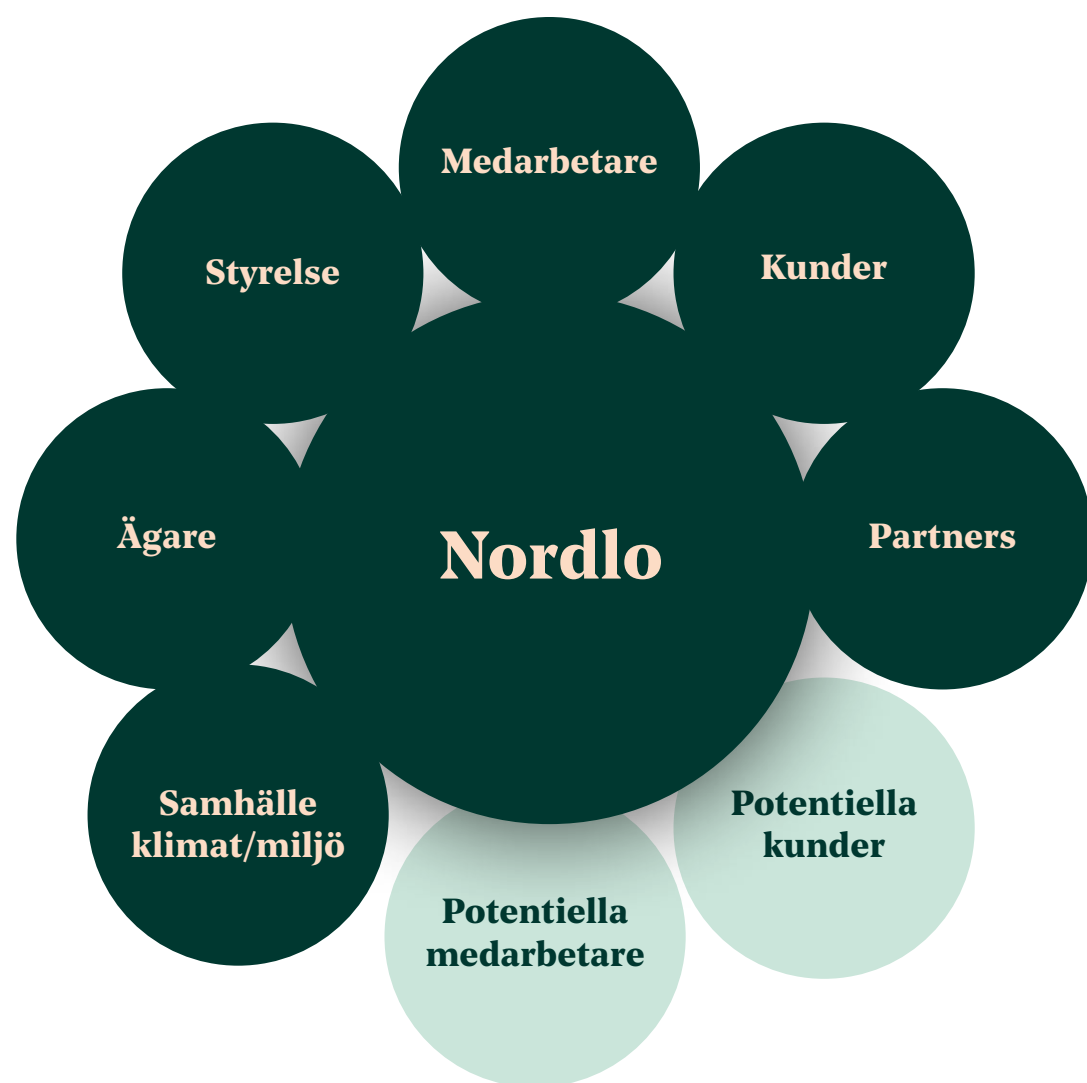
Under 2024 gör vi en än mer grundläggande dubbel väsentlighetshetanalys. Den ser vi som en bra grund i vårt fortsatta strategi- och hållbarhetsarbete, och därmed påbörjar vi vår anpassning till det nya EU-direktivet för hållbarhetsrapportering (CSRD) som Nordlo kommer att omfattas av längre fram.



# Intressenter

Nordlos viktigaste intressenter är de som påverkar eller påverkas av vår verksamhet. Genom att identifiera våra viktigaste intressenter underlättas arbetet med olika typer av dialoger, som ger oss möjlighet att inhämta information om vilka hållbarhetsområden intressenterna ser som viktigast.

Intressentdialoger genomförs kontinuerligt med kunder, leverantörer, medarbetare och styrelse. Dialogen kan se ut på olika sätt såsom kund- och medarbetarundersökningar, dialoger i forum, kravställningar i upphandlingar och omvärldsbevakning.



INTRESSENTER	OMRÅDEN	METOD
<b>Kunder och marknad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Produktion och resurseffektivitet</li> <li>– Sociala villkor i värdekedjan</li> <li>– Förnybar el i driftsleveransen</li> <li>– Cirkulära initiativ</li> <li>– Säker informationshantering och skydd av personlig integritet</li> <li>– Motverkande av korruption</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kunddialoger och strategiska, operativa samt taktiska möten med kunder inom privat och offentlig sektor</li> <li>– Kundundersökning (NKI)</li> <li>– Omvärldsbevakning av hållbarhetskrav kring offentlig upphandling</li> <li>– Branschbevakning</li> </ul>
<b>Medarbetare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inkludering och transparens</li> <li>– Kompetensutveckling och nätverkande</li> <li>– Hälsosam arbetsplats och bra arbetsvillkor</li> <li>– Arbetsplats som mår om hållbarhet på alla plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Medarbetardialoger</li> <li>– Medarbetarundersökning</li> </ul>
<b>Styrelse och ägare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hållbar tillväxt</li> <li>– Minskad miljöpåverkan från Nordlos verksamhet så väl som kundernas</li> <li>– Positivt bidra till samhället där Nordlo verkar – både som arbetsgivare och som medlem i samhället</li> <li>– Inkludering, mångfald och jämlikhet</li> <li>– Motverkande av alla former av trakasserier</li> <li>– Motverkande av bedrägerier och korruption</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ägarramverk</li> <li>– Dialog i strategiforum</li> <li>– Styrelsemöten</li> </ul>



# Hållbarhetsaspekter i värdekedjan

🌿 Environmental   👤 Social   📋 Governance

Nordlos potentiella hållbarhetspåverkan (ESG) baserat på bransch, verksamhet och legala jurisdiktioner. Områden med större genomslag i fetstil.



## Tillhandahållande av anläggningar och utrustning

### 🌿 Växthusgasutsläpp (GHG) från hårdvaruproduktion.

Lokala utsläpp från mineralutvinning vid hårdvaruproduktion.

Elektronik- och farligt avfall.

Inverkan på biologisk mångfald i försörjningskedjan för hårdvara och på datacenterplatser.

### 🌿 Växthusgasutsläpp (GHG) och energiförbrukning från hyrda datacentertjänster (DC).

Vatten och kyla i datacenter.

### 👤 Arbetsvillkor och mänskliga rättigheter i hårdvaruproduktion.

Anställdas hälsa och säkerhet.

### 📋 Socioekonomiska effekter av konfliktmineraler.

Korruption och mutor.



## Egen verksamhet

### 🌿 E-återvinning och livscykelhantering av IT-utrustning och datacenter.

Medarbetares affärsresor och pendling.

### 🌿 Växthusgasutsläpp (GHG) och energiförbrukning från egna datacentertjänster.

Vatten och kyla i egna datacenter.

Inverkan på biologisk mångfald och brusgenerering vid datacenterplatser.

### 👤 Kompetens och utveckling hos medarbetarna.

Inkludering och mångfald.

### 📋 Informationssäkerhet och persondatintegritet.

Professionell integritet och ärlig rådgivning.



## Marknadsföring & ledning

### 🌿 Växthusgasutsläpp (GHG) från affärsresor och medarbetares pendling.

Kontorens återvinning/avfall.

Energianvändning i egna kontor.

### 👤 Medarbetarutbildning och utveckling. Inkludering och mångfald.

Balans i arbetslivet.

Medarbetares pensioner.

### 📋 Anti-korruption och mutor.

Konkurrensbegränsande beteende.

### 📋 Datasäkerhet och persondatintegritet.



## Kunder & slutanvändare

### 🌿 Energianvändning av produkter och tjänster.

**Påverkan på kundens produktion och resurseffektivitet.**

### 👤 Digital kompetens.

**Bidra till effektivare arbetsledning.**

**Kundens balans mellan arbete och privatliv (hemmakontor).**

### 📋 Systemtillförlitlighet (ex. eftersläpning, driftstopp).

Avtalsvillkor (B2B-kunder).



### Externa faktorer som påverkar Nordlo legalt samt baserat på bransch och verksamhet.




- Efterfrågan på digitala transformationstjänster som bidrar till en ekonomi med låga växthusgasutsläpp.
- Efterfrågan på lågpåverkande och cirkulära produkter och tjänster.
- Granskning av utsläpp från datacenter och e-avfall.
- Bransch som kännetecknas av brist på mångfald för tekniska jobb.
- Ökade risker för cyberangrepp globalt sätter press på dataintegritet och säkerhetsåtgärder.
- Ökad kundkännedom om hållbarhet och etiska aspekter vid marknadsföring och inköp.
- Medarbetares ökade medvetenhet om hållbarhet och syfte.



# Nordlos tre hållbarhetsområden

Nordlos hållbarhetsarbete vilar på tre ben. Vart och ett av våra tre prioriterade hållbarhetsområden grundar sig i bolagets önskan att bidra till ett hållbart samhälle och en hållbar klimatutveckling som även uttrycks i bolagets övergripande syfte; ”Vi stärker våra kunders konkurrenskraft med hållbar och effektiv IT.”

Utifrån våra tre hållbarhetsområden har vi formulerat ett flertal konkreta målsättningar och förbättringsområden på kort och lång sikt. Vi har även identifierat hur områdena och målen i sin tur bidrar till FN:s globala mål för hållbar utveckling. På nästa uppslag beskriver vi målsättningarna närmare.

-  Hållbart erbjudande
-  Hållbar organisation
-  Hållbar leveranskedja







## Hållbart erbjudande



## Hållbar organisation



## Hållbar leveranskedja

Långsiktiga mål	KPI:er	Mål 2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tjänster som stöttar våra kunders hållbarhetsmål<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Växthusgas-utsläpp av Nordlos tjänster</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definiera och implementera metod för att beräkna våra kunders växthusgasavtryck av att nyttja Nordlos Private Cloud-tjänster</li> <li>Sätta plan för minskning av växthusgasavtryck från konsultverksamhet och hårdvara som tjänst</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Net zero (netto noll) klimatavtryck</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Växthusgas-utsläpp (scope 1, 2, och 3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sätta Science-based Targets i linje med att begränsa uppvärmningen till 1,5 grader och skapa plan för utsläppsminskning</li> <li>Klimatkompensera 100% av uppmätta utsläpp i scope 1 och 2</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Attraktiv arbetsgivare med branschledande medarbetarnöjdhet – eNPS 33 till 2026</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>eNPS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortsätta att bygga på Nordlos starka kultur, för att nå eNPS 26</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inkluderande arbetsgivare med mångfald och representation över branschnittet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% kvinnor och ickebinära bland ledare och operativ personal<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Öka andelen kvinnor och ickebinära bland ledare och operativ personal</li> <li>Fortsätta Nordlo More-arbetet gällande inkludering och mångfald internt</li> <li>En kvinna eller ickebinär slutkandidat till alla ledarrekruteringar</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pålitlig partner med säkra IT-lösningar och &gt;85% security awareness score bland anställda<sup>3</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Security awareness score</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortsätta interaktiva mikroutbildningar och simuleringar om IT-säkerhet och GDPR för alla anställda, nå en security awareness score om &gt;85%</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effektiv och ansvarfull hantering av leveranskedjan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% av inköpsvolym från leverantörer som genomgått risk analys och/eller due dilligence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fördjupa leverantörs-screening och implementera due dilligence och extern kommunikation enligt ny lagstiftning</li> <li>Genomföra en full CSRD-kompatibel dubbel väsentlighetsanalys</li> </ul>

1) Inklusive social, ekonomisk och miljömässig hållbarhet  
 2) Inkluderat personal inom teknik, projektledning och försäljning  
 3) Över 85 % säkerhetsmedvetenhet definieras som hög säkerhetsmedvetenhet av Nordlos utbildningspartner



LÄS MER PÅ  
SIDAN 26

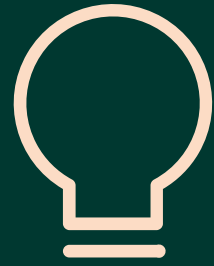


LÄS MER PÅ  
SIDAN 34



LÄS MER PÅ  
SIDAN 49





# Hållbart erbjudande

Nordlos tjänster utvecklas kontinuerligt och ökad cirkularitet eftersträvas i hela kedjan av vårt erbjudande. För att svara upp mot marknadens efterfrågan har vi utökat vårt säkerhetserbjudande under året med en ny SOC-tjänst. Kundundersökningen är ett fint kvitto som visar att vi är på rätt väg.

## Framsteg 2023

- ✓ Nordlo placerar sig i topp för elfte året i rad när kunderna får välja leverantör
- ✓ Ny kundundersökningsmodell stöttar Nordlos förbättringsarbete
- ✓ Utveckling av IT-säkerhetstjänster däribland 24/7 SOC
- ✓ Fortsatt utveckling av uppföljning av klimatavtryck kopplat till tjänster





# Hållbara tjänster

För Nordlo är det en självklarhet att bidra till hållbara lösningar för våra kunder. I utvecklingen av Nordlos tjänster eftersträvar vi att öka de innovativa möjligheterna som ges inom IT samtidigt som vi vill minska det negativa klimatavtryck som IT står för.

Det är numera välkänt att IT står för en stor del av världens råvarumaterial, energiåtgång och farliga avfall, liksom brister i sociala villkor i produktionsleden. Nordlo strävar efter att vara en ansvarsfull aktör som tillvaratar varje möjlighet att göra positiva avtryck både i egna verksamheten, hos våra kunder och gentemot våra leverantörer.

Digitaliseringen och automatiseringen som sådan leder till högre produktivitet och resurseffektivitet. På Nordlo ser vi också att vi har ett ansvar i att stötta våra kunder att göra hållbara val i stort som smått.

I utvecklingen av Nordlos tjänster har vi under året bland annat fortsatt utveckla tjänster inom Moln & infrastruktur, Säkerhet, där vi implementerat den nya SOC-tjänsten, samt Digital verksamhetsutveckling.

Inom **Moln & infrastruktur** arbetar vi med miljöaspekter vid lagring av data. Exempelvis minskar vi det negativa avtrycket genom 100 procent förnybar el i våra svenska och norska datacenter, energieffektiv utrustning, virtualisering och cirkulär livscykelhantering.

**Säkerhet** och riskhantering främjar hållbarhetsarbetet som sådant och är avgörande för företags hållbara utveckling. Sociala faktorer såsom integritetsfrågor är mycket viktigt att beakta i säkerhetsarbetet.

Inom tjänsteområdet **Digital verksamhetsutveckling** hjälper vi våra kunder med minskad klimatpåverkan och resursanvändning genom effektiviserade processer och minskad pappersförbrukning. Genom att automatisera manuella processer kan vi dessutom skapa en bättre arbetsmiljö.

Inom tjänsteområdet **Modern arbetsplats** erbjuds säkra och effektiva lösningar för distansarbete och digitala möten, vilket minskar resande och därmed klimatpåverkan. Inom arbetsplatstjänster ingår hårdvara, och ger därmed upphov till relativt stor del av klimatpåverkan. Cirkulära lösningar bidrar till att minska klimatpåverkan.

Tjänsteområdet **Applikation & utveckling** ger positiva avtryck i form av ökad effektivitet. Dessutom kan mängden data minska beroende på hur man programmerar, vilket i sin tur leder till ett minskat behov av data-lagring.

## Säkrare kunder med SOC



I rollen som Service Delivery Manager är Linnea Skärdin ansvarig för att Nordlo levererar det som kunderna behöver, när det kommer till säkerhet. 2023 handlade till stor del om utvecklingen av den nya SOC-tjänsten.

– Det är tråkigt att man har mycket att göra, eftersom det tyder på att cyberattacker är ett stort problem. Samtidigt är det kul att få jobba med något betydelsefullt, säger hon.

**På vilket sätt märks en ökad efterfrågan kring säkerhet?**

– Det märks i vartenda kundmöte jag har. Det finns en väldigt stor medvetenhet hos kunderna och en bredare förståelse för att det kan hända vem som helst. Det gör att man förstår konsekvenserna för sin egen organisation. Tidigare gjordes bara interna säkerhetsövningar för brandlarm, nu gör man dem för hela IT-miljön.

**Vad innebär Nordlos SOC-tjänst?**

– De flesta kunder har säkerhetsverktyg som utlöser olika larm. Det kan vara allt från att någon går in på en ofarlig hemsida för första gången, till att man klickat på en länk och råkat installera en skadlig kod. SOC-tjänsten är det team av säkerhets-

analytiker som är specialiserade på att avläsa och hantera alla olika sorters larm, för att avgöra vilka som bör ageras på eller inte.

**På vilket sätt har ni utvecklat ert tjänstererbjudande inom säkerhet under 2023?**

– Vi har prioriterat utvecklingen av vår SOC-tjänst och ser till att den utvecklas i takt med att branschen gör det. Vi har också etablerat ett större säkerhetstänk, inte bara när det kommer till specifika produkter eller tjänster, utan i hela organisationen från insidan ut. Det är så många lager kopplat till säkerhet och vi jobbar hela tiden med att förbättra den, både i våra egna och våra kunders miljöer.

SOC = Security Operation Center



# Kunden i fokus

Nordlo strävar efter högsta kundnöjdhet och vi arbetar för att ständigt förbättra våra tjänster, vårt genomförande och vårt interna arbete som är en förutsättning för allt vi gör. För att ha möjlighet att ständigt utvecklas och nå målen genomför Nordlo kundundersökningar, där kundnöjdhet och rekommendationsvilja följs upp.

Varje affärsenhet och verksamhet följer upp sitt kundundersökningsresultat och återkopplar till kunderna kring förbättringsområden. Kundensvariga har kontinuerlig dialog med kunderna om kundnöjdhet. För de kunder som har servicedeskjänster genomförs undersökningar med slutanvändare. Dessa följs upp tillsammans med leverans och supportteam för ständig förbättring.

LEADING IN CREATING  
CUSTOMER VALUE

RADAR VENDOR  
ASSURANCE 2023



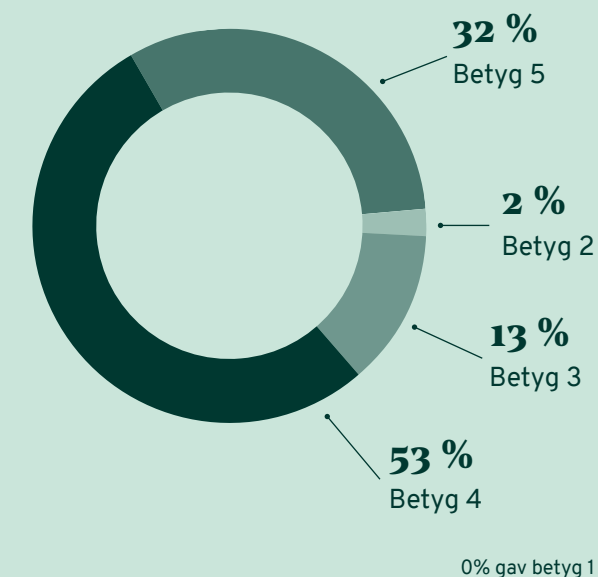
Independently Researched by Radar Group

Nordlo är ledande på att skapa operativa, taktiska och strategiska värden hos sina kunder under det speciella året 2023 enligt Radars stora leverantörskvalitetsgranskning.

# 78 / 100

i kundnöjdhet 2023.

En helt ny kundundersökning sjuösattes 2023 och därav finns inga jämförelsetal från tidigare år. Områden som mäts i undersökningen är generell nöjdhet, enkelhet, proaktivitet, produkter & tjänster, samarbete och tillgänglighet. För generell nöjdhet, "Hur nöjd är du totalt sett med Nordlo?" hade Nordlo 78. Svartalternativen sträcker sig från 1 (sämst betyg) till 5 (bäst betyg).



## NPS mäter rekommendationsviljan hos kunder genom frågan:

"Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera Nordlo till en vän eller kollega?"



# 21 i NPS

NPS övergripande för Nordlo.

2023: 21  
2022: 27  
2021: 29

Vid undersökningen 2023 svarade 392 respondenter med ett NPS-värde av 21 (svarsfrekvens 32 %).

- 41 procent svarade 9-10
- 40 procent svarade 7-8
- 19 procent svarade 0-6

32 %  
svarsfrekvens  
2023.



**Om NPS:** NPS kan anta ett värde mellan -100 och 100, man räknar andelen svar som angivits med betygen 9-10 och drar bort andelen som givit något av betygen 0-6. Samtliga svar mellan 7 och 8 räknas därmed bort.



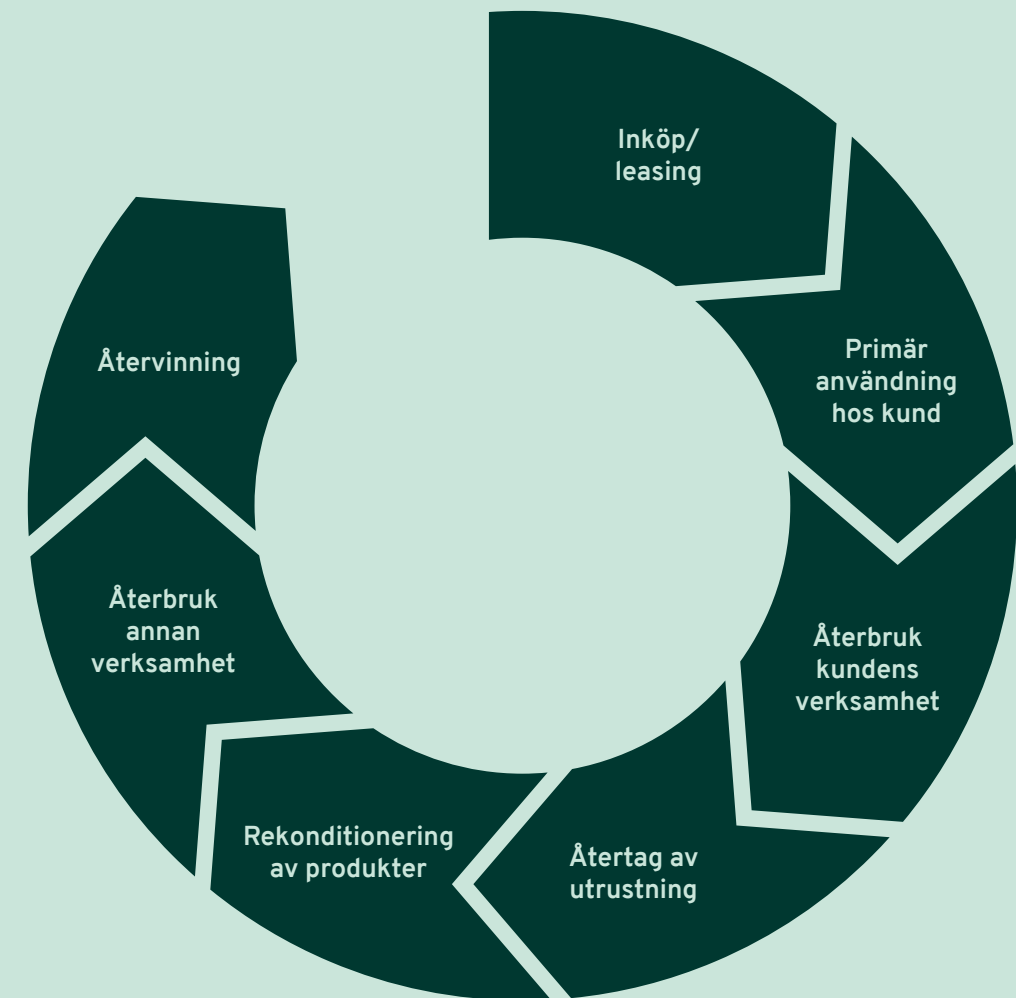


# Ökad cirkularitet

Livscykelhantering är ett genomgående begrepp i Nordlos värdekedja, där ökad livslängd liksom återvinning vid uttjänade produkter är mycket viktiga hållbarhetsfaktorer.

Med en hög grad av flexibilitet, nära samarbete och skalbarhet ställer Nordlo om i takt med att våra kunders behov förändras och att möjligheterna utvecklas inom tekniken. Skalbarhet och effektivt nyttjade resurser är viktigt för att minska behov av ny hårdvara och energiförbrukning inom privata och publika molntjänster. Förnybar el är en grundförutsättning i Nordlos datacenter.

Utifrån Nordlos tjänsteområden har vi valt att prioritera arbetet kring ökad cirkularitet där vi har störst möjlighet att få genomslag. Detta får vi inom de tjänster där vi ser att vi gör störst klimatavtryck, vilka är tjänsterna som handhar mest hårdvara, Moln och infrastruktur samt Modern arbetsplats. För inköp av hårdvara till arbetsplats är 95 procent av inköpta produkter till kund och



mindre än 5 procent för internt bruk. I den GHG-baserade mätningen inberäknas både produkter som hyrs ut under en begränsad period som del av en tjänst, och produkter som säljs direkt. För arbetsplatsutrustning är produktionen en stor del av klimatavtrycket medan livslängden för produkter och återbruk spelar roll för mängden nyproduktion som kan behövas.

För arbetsplatsutrustning möjliggörs ökad livslängd vid flera steg i livscykeln. Beroende av kundens situation och behov sker återbruk inom kundens verksamhet eller i annan verksamhet. Genom återvinning kan produkter köpas in som antingen har rekonstruerats och/eller innehåller återvunnet

”

**Vi prioriterar arbetet där vi har störst möjlighet att få genomslagskraft.**

material. Även transporter är en hållbarhetsfaktor som påverkas av vår planering kring cirkularitet. Informationssäkerheten, det vill säga säker hantering och radering av data, är mycket viktiga steg inför återbruk och återvinning.





# Hållbar organisation

Mätning och uppföljning hjälper oss att bli bättre inom alla områden. En ny plattform för mätning av medarbetarnöjdhet sjsattes under året, i syfte att ge fler verktyg till förbättringar. Dessutom utökades klimatmätningen genom fler uppföljningsområden.

## Framsteg 2023

- ✓ Åtagande om kortsiktigt och långsiktigt klimatavtrycksmål (Net zero) med 2023 som basår
- ✓ Klimatkompensering i certifierat projekt (motsvarande 2022 års uppmätt avtryck för scope 1, 2 samt affärsresor, avfall samt bränsle och energirelaterade aktiviteter)
- ✓ Ny plattform för mätning av medarbetarnöjdhet, med fler parametrar samt utvecklad process för analys, uppföljning och återkoppling
- ✓ Fortsatt lyckat hälsoprojekt där medarbetare får möjlighet till personlig coaching och hälsotester, där ytterligare bolag i Nordlo-gruppen anslutit sig
- ✓ Månatliga interaktiva mikroutbildningar och simuleringar om IT-säkerhet, AI och GDPR för all personal. Security awareness score 78% (mål > 85% över tid)





# Arbete för klimatet

Arbetet med klimatuppföljning har pågått inom Nordlo sedan Nordlo-gruppen bildades. 2023 utökades uppföljningsområdena inom scope 3 samtidigt som koncernövergripande mål för klimatavtrycksminskning sattes.

Den senaste klimatvetenskapen från IPCC beskrivs av FN som "kod röd för mänskligheten". Det är fortfarande möjligt att begränsa global temperaturökning till 1,5°C, men vi är farligt nära den tröskeln. Snabba och djupa utsläppsminskningar är därför helt avgörande för att halvera globalt utsläpp före 2030 och uppnå nettonoll före 2050.

Ett stort arbete gjordes på Nordlo under året med att utöka och utveckla uppföljningsområdena inom scope 3 för att linjera med kriterierna för samtliga scope enligt Green House Gas Protocol (GHG-protokollet) och Science Based Targets initiatives (SBTi) kriterier.

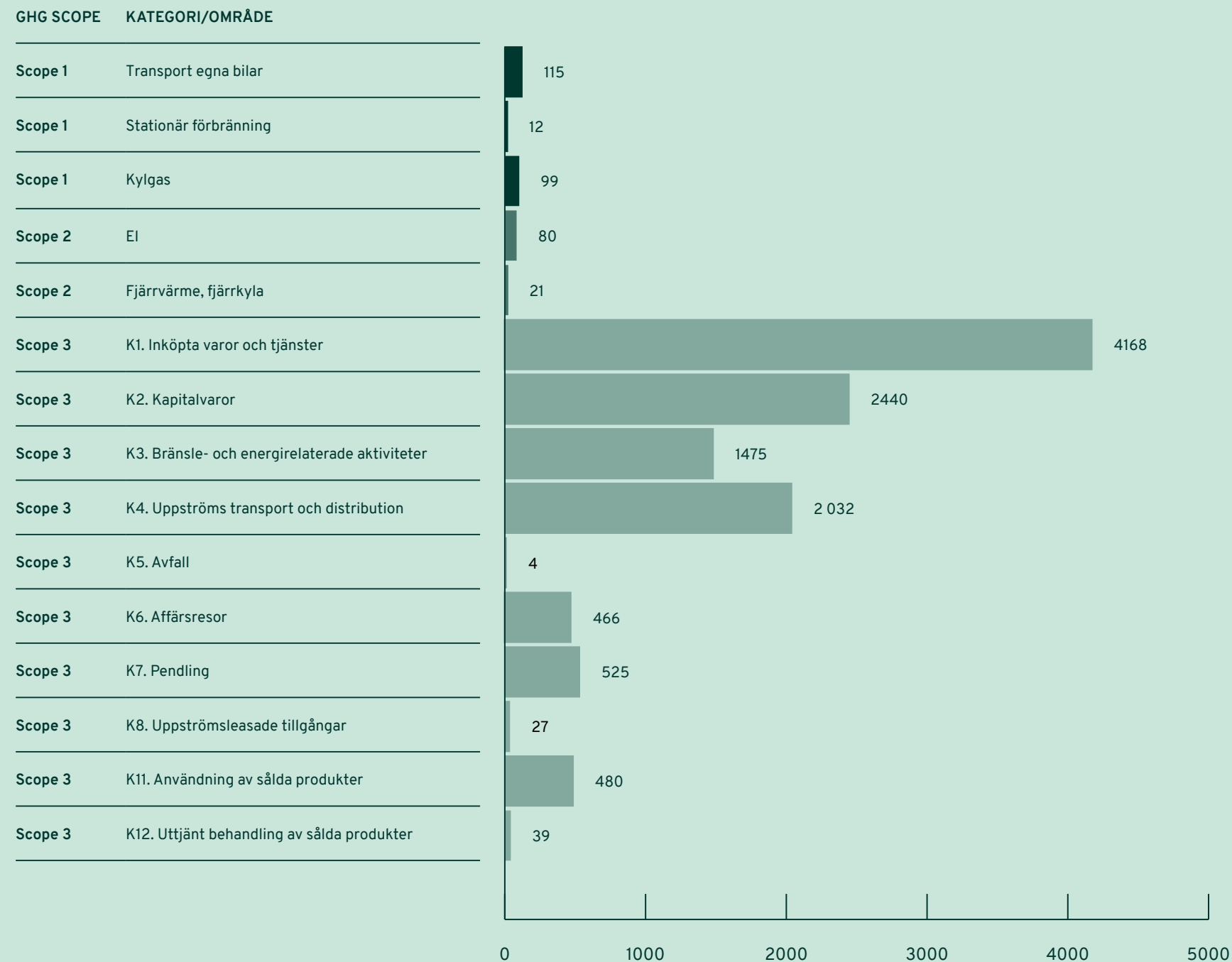
Under året signerades SBTi åtagandebrev om att sätta koncernövergripande mål om klimatavtrycksminskning, på kort och lång sikt, science-based net-zero target. Under 2024 formulerar Nordlo målen utifrån 2023 som basår för att få dem godkända av SBTi under året. Längs vägen klimatkompenserar Nordlo för scope 1 och 2.

För mer detaljerad beskrivning av Nordlos mätning, se nästa sida samt tabell sid 58-59.



# Klimatavtryck

Totalt  
**11 983**  
tCO<sub>2e</sub>



N/A K9. Nedströms transport och distribution, K10. Bearbetning av sålda projekt, K 13. Nedströms leasade tillgångar, K 14. Franchising

## Nordlos totala klimatavtryck 2023

Årets klimatmätning har som tidigare gjorts enligt Green House Gas Protocol (GHG-protokollet). Fler områden har inkluderats i årets mätning, vilka visas i tabellen till vänster.

tCO <sub>2e</sub>	2023 <sup>1</sup>	2022 <sup>1</sup>	2021
<b>Scope 1</b>	225,3	73,6	59,0
<b>Scope 2<sup>2</sup></b>	100,9 (731,3)	155,6 (1416,3)	177,6 (1150,5)
<b>Scope 3</b>	11 656,9	8 386,5	303,1
<b>Totalt</b>	11 983	8 615,7	539,7

<sup>1</sup> Nya bolag tillkommer årligen i uppföljning då Nordlo expanderar.

<sup>2</sup> Platsbaserad beräkning (Marknadsbaserad inom parentes).

Platsbaserad metod (location based) återspeglar den genomsnittliga utsläpp-sintensiteten för nät där energiförbrukningen sker. En marknadsbaserad metod (market based) speglar utsläpp från el som företag målmedvetet har valt och som kan verifieras med certifikat.



Klimatavtryck är en uträkning av utsläpp av växthusgaser som en person eller ett företag gör. Man mäter i koldioxidekvivalenter (CO<sub>2e</sub>) vilket är ett mått på hur mängden utsläpp bidrar till växthuseffekten och global uppvärmning. Enligt Green House Gas Protocol delas områden i så kallade scope.



# Engagemang är målet

Hög medarbetarnöjdhet i statistiken är viktigt, men framför allt strävar vi efter ett kännbart engagemang som syns i vardagen, där man trivs på Nordlo, brinner för att hjälpa kunden och på så sätt utvecklar både sig själv och företaget.

Under året har vi bytt plattform för mätning av medarbetarnöjdhet, vilket innebär att vi har adderat fler parametrar. Förutom Ledarskap och Arbetsmiljö mäter och analyserar vi numera även Teameffektivitet, Ledning och Engagemang. Resultaten kommer in både genom den årliga medarbetarundersökningen samt i regelbundna pulsar som mäter engagemang kopplat till mål, som vi både bryter ner på teamnivå och följer upp på koncernnivå.

Årets medarbetarnöjdhet blir därför bara delvis jämförbar med föregående år. Ledarskap och Arbetsmiljö ligger kvar eller har ökat, medan vårt nya Engagemangsindex är högre än branschsnittet. Ledningsindex däremot har större förbättringspotential, liksom eNPS som sjönk från 29 till 23 under året. Vår analys är att effekterna av pandemin dröjer kvar i statistiken samt utmaningen med att vi är en decentraliserad organisation som löpande gör förvärv, vilket innebär att vi är i en ständig förändringsprocess med nya organisationskulturer som integreras.

” Under året har vi bytt plattform för mätning av medarbetarnöjdhet, vilket innebär att vi har adderat fler parametrar.

# 78 / 100

i Engagemangsindex 2023.

NMI PER KATEGORI:	2021	2022	2023
Operativ och social arbetsmiljö	73	75	77
Ledarskap	80	81	81
Teameffektivitet	-	-	77
Ledning	-	-	66

Anonym medarbetarundersökning som genomförs dels genom en årlig medarbetarundersökning, dels genom regelbundna pulsar som mäter bland annat engagemang kopplat till mål.



I undersökningssammanhanget uttrycks:  
70-100 På rätt väg  
60-69 Förbättringspotential  
0-59 Agera

Resultatet av undersökningen följs upp per verksamhet och affärsenhet. För detta finns workshopmaterial och guider för att skapa återkoppling och prioritera förbättringsåtgärder.

## 83 %

svarsfrekvens  
2023.

Vid sidan av engagemangsindex mäts också medarbetarnas rekommendationsvilja eNPS, employer Net Promotor Score.

# 23 i eNPS

eNPS övergripande Nordlo var 23 av -100 till 100.

2023: 23  
2022: 29  
2021: 29

eNPS mäter rekommendationsviljan hos medarbetarna genom frågan:

”Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera Nordlo som arbetsplats till en vän eller bekant?”



Vi är stolta över att vi i vår rekrytering konverterar från andra branscher. Istället för att utgå från CV och meritlista tittar vi i första hand på personlighet, samlad erfarenhet och inställning. Vi ser det som en styrka att anställa nya medarbetare som bidrar med nya infallsvinklar och perspektiv. Ur jämställdhetsperspektiv arbetar vi för att nå en jämnare balans mellan våra kompetensområden.

Exempelvis har vi betydligt färre kvinnor i rollen som tekniker jämfört med kvinnor inom administration, vilket vi genom olika initiativ vill förändra. Målet är att ligga över genomsnittet för branschen. Relevanta jämförelsetal saknas men ett analysarbete pågår som strävar efter att lyfta de här frågorna för hela branschen.

Nordlos lönerevisioner följer lagar och gällande kollektivavtal. Lönekartläggning görs för att kunna förhindra, upptäcka och åtgärda osakliga löneskillnader, i nuläget görs dessa på verksamhetsbasis.

Utbildningar och tekniska certifieringar sker kontinuerligt inom olika tekniska områden. Under 2023 har vi utvecklat vår strategiska People plan där medarbetarnas kompetensutveckling kartläggs för att säkerställa att vi tar de kliv vi behöver i rätt riktning. Även våra kompetensnätverk bidrar till ökad spetskompetens och kompetensflyttning. Ett prioriterat område under året har varit säkerhet, i syfte att höja säkerhetsmedvetenheten hos samtliga anställda.

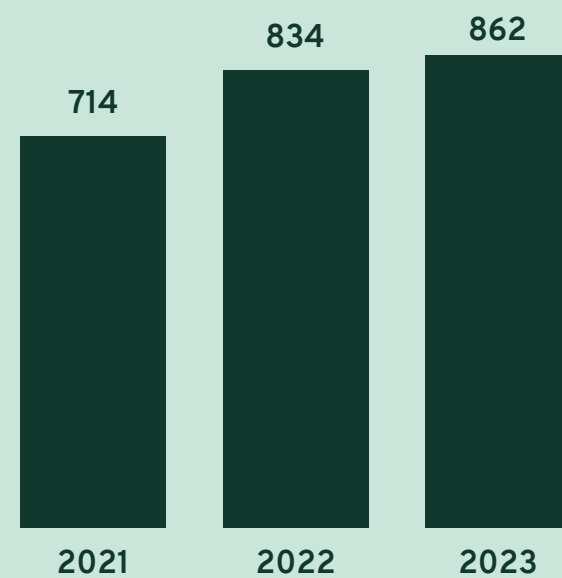


#### Totalt kvinnor och icke-binära

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

#### KVINNER OCH ICKE-BINÄRA\*

Ledare	Operativ personal
2023: 21 %	2023: 8 %
2022: 23 %	2022: 8 %
2021: 19 %	2021: 4 %



Medeltal anställda

\* Beräknat på antal medarbetare. Operativ personal inkluderat teknik, projektledning och försäljning, 2022 endast teknik. Nya bolag har tillkommit årligen.



# Mer olika med More

På Nordlo vet vi att mångfald stärker hela vår organisation. Nordlo More är vårt koncern-gemensamma initiativ för att ständigt förbättra oss som helhet.

Fler perspektiv bidrar till bättre beslut och stärker innovationskraften. Nordlo More är som en extra värdegrund där vi säkerställer att frågor kring jämställdhet, mångfald och inkludering finns i verksamhetens alla led. Nordlo More ska genomsyra allt vi gör och ingår i den obligatoriska introduktionen för nya medarbetare. Med hjälp av Nordlo More påminner vi oss själva och varandra ständigt om att vi eftersträvar dynamik och olikheter i alla våra team och verksamheter.

## Jämlikhet & jämställdhet

Nordlo ska erbjuda lika rättigheter och möjligheter för män och kvinnor, men även jämlikhet i en bredare bemärkelse. Alla medarbetare ska ha samma rättigheter och möjligheter oavsett ålder, etnicitet, kön, sexualitet, funktionsnedsättningar eller religion.

## Mångfald

Med variation när det gäller ålder, etnicitet, kön, sexualitet och religion får vi fler synsätt i verksamheten. Genom att omfamna våra olikheter stärker vi vår position på marknaden, får nya perspektiv och finner fler alternativa vägar framåt.

## Inkludering & integration

Nordlo tar ansvar för att inkludera individer från alla samhällsgrupper; unga, gamla och utlandsfödda. Vi ska bidra till unga och nyanländas möjligheter att integreras. Detta gör vi bland annat genom att tänka utanför ramarna i våra rekryteringar.





### Allt vi gör på Nordlo utgår ifrån våra värderingar



Vi arbetar  
tillsammans



Vi agerar  
med hjärtat



Vi skapar  
affärsvärde

# Säker IT-partner

För Nordlo är IT-och informationssäkerhet i verksamheten självklart av största vikt. Omvärldsbevakning av hot, säkerhetstestning och ständigt förbättringsarbete av skydd är bland annat delar av arbetet. Det spända säkerhetsläget i världen och den snabba utvecklingen inom AI, har varit två viktiga faktorer som präglat säkerhetsarbetet under året såväl med kunder som internt.

Den mänskliga faktorn är också avgörande och kan lätt bli den svaga länken. Genom aktiviteter och utbildningar inom IT-säkerhet, informationssäkerhet och personintegritet ökar Nordlo medvetande och kompetens. Exempel är IT-säkerhetspodden, GDPR uppdateringsutbildning och löpande mikrokurser inom IT- och informationssäkerhet som genomförts under året för all personal.

Nordlos uppförandekod är en grundpelare i vårt hållbarhetsarbete och integrerad del i verksamheten. Uppförandekoden gäller alla inom Nordlo; medarbetare, ledning och styrelse och går igenom och undertecknas vid anställning.

Uppförandekoden, som bl a inkluderar mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, jämställdhet, mångfald, antikorrupktion och

## Policyer och riktlinjer

- Nordlos värderingar
- Uppförandekod
- Leverantörsuppförandekod
- Visselblåsarpolicy
- Besluts- och attestordning
- Internkontroll med heatmap
- Ekonomihandbok
- HR-riktlinjer och guider
- IT-, AI- och informations-säkerhets-policy

miljöansvar, sätter de övergripande ramarna för hur vi agerar och arbetar. Nordlo förespråkar en öppen kultur och att kunna prata öppet och direkt med sina ledare om eventuella problem. Vid ett faktiskt eller misstänkt allvarligt missförhållande eller lagbrott finns visselblåsarkanal med möjlighet att vara anonym via digital visselblåsartjänst för internt och externt ändamål.





# Hållbar leveranskedja

Nordlos leverantörer och samarbetspartners spelar en viktig roll i den helhet som utgör Nordlos verksamhet. Hållbarhet genomsyrar hela värdekedjan och uppföljning av leverantörsleden sker löpande.

## Framsteg 2023

- ✓ Förbättrad standardiserad process för screening av leverantörer, i linje med ISO-kriterier
- ✓ Utbildning i etisk affärsverksamhet för säljare och inköpspersonal



Nordlos leverantörspolicy syftar till att leverantörer ska följa tillämpliga lagar och förordningar och respektera internationella konventioner och riktlinjer, bland annat FN Global Compact, ILO:s kärnkonventioner och Organisationen för Ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD).

Visselblåsartjänsten, som är implementerad enligt gällande lagkrav, ger en möjlighet att lämna information eller en misstanke om ett allvarligt missförhållande eller något som inte är i linje med våra värderingar och etiska principer och nås internt liksom externt via Nordlos webb.

Nordlo har samarbetsavtal med ett flertal av de stora leverantörerna inom IT med koncerngemensamma avtal. Dessa leverantörer arbetar aktivt med hållbarhetsfrågor och verkar för transparens inom området. Genom dialog och samverkan sker ett viktigt utbyte med leverantörerna. Nordlo får möjlighet att lyfta fram sina mest prioriterade områden samtidigt som vi kan lära av andra organisationers arbete, exempelvis initiativ kring klimatavtryck.

Nordlo genomför uppföljningar av både koncerngemensamma och lokala leverantörer, som vi har avtal med och/eller där inköp görs i stora volymer samt i de fall vi ser en ökad risk för brister i hållbarhetsaspekterna. Uppföljningen innebär frågor om leverantörens systematiska arbete kring kvalitet, miljö, arbetsmiljö/social hållbarhet och informationssäkerhet. Uppföljningen har framarbetats koncerngemensamt.

Under 2023 har vi arbetat vidare med process och verktyg för screening av Nordlos leverantörer och leverantörsuppföljning, liksom att verifiera hur vi mest lämpligt utvecklar arbetet i linje med legala krav (exempelvis The Transparency act) ett arbete som fortsätter in i 2024.

Tydliga regler för hur gåvor och förmåner får användas är en viktig del i arbetet för att motverka korruption och skapa ett hållbart näringsliv. Under året har förtydligande om detta framarbetats med praktiska exempel och gått igenom med säljare och inköpare, som en förlängning av Nordlos uppförandekod.



# Ny innovationskraft

För Nordlo är det viktigt att främja intresset för teknik och innovation, inte minst hos unga. I syfte att stimulera ingenjörslust, utveckling och bidra till IT-säkerhet så stöttar vi ett flertal ungdomsprojekt varje år.



## Säkrar framtidens robot-ingenjörer

Nordlo har under flera år bidragit som inspiratör och sponsor till Jönköpings högstadie- och gymnasieskolors arbete inom teknik och hållbarhet. Bland annat stöttar vi Erik Dahlbergsgymnasiet och deras Roboticsklubb, ED Robotics, som under 2023 kvalificerade sig till att representera Sverige i både robottävlingen RoboCup 2023 i Bordeaux. Våren 2024 deltar de i en av världens största robottävlingar First Robotics Competition, FRC2024, i New York.

- Vi sponsrar projektet för att stötta dessa drivna elever att utvecklas inom olika tekniska discipliner, 3D-printing, CNC-fräsning, mikrocontroller, kretskortsdesign, AI och mycket mer. Det är roligt att kunna bidra till att man som elev får möjlighet att delta

”

**Det är fantastiskt roligt att ED Robotics har lyckats så bra, och att de vänder sig till oss när de vill få stöd i sitt arbete.**

Paula Ahlander, vd Nordlo Jönköping

i verkliga och komplexa projekt som inte bara skapar fördjupad ingenjörskunskap, utan även vidgar deltagarnas vyer både internationellt och affärsmässigt. I robottävlingen i Bordeaux var uppdraget för robotarna en "Rescue Maze" – vilket innebar att roboten i en simulerad katastrofsituation skulle utforska så mycket som möjligt av labyrinten, klara av de hinder som uppstått och hjälpa så många offer som möjligt och sedan ta sig ut innan tiden runnit ut.

## Hjälper unga att stoppa hackers

Hur gör man egentligen för att förhindra dataintrång? Det har högstadieelever fått lära sig i ett samarbete mellan Nordlo och Region Kronoberg i projektet Stoppa hackern, som handlar om att på ett lekfullt sätt erbjuda elever kunskap om nätverksteknik. Eleverna inom regionen lägger pussel och tar till sig kunskap som de sedan använder för att stoppa en hackare som är på väg att stänga ner internet. Utmaningen är en del av regionens initiativ Mot nya höjder som bygger på att skapa intresse hos elever för teknikämnen redan i tidig ålder, både hos tjejer och killar.

– Att stötta regionen i teknikutbildningen är något vi gör med glädje. Det är ett viktigt arbete att inspirera nästa generation inom IT och säkerställa en hållbar framtid för teknikbranschen, säger Björn Andersson, VD Nordlo Växjö/Ljungby.

”

**Just gamificationkonceptet gör att innehållet är lätt att ta till sig, och elever som i vanliga fall känner sig osäkra i ämnet teknik har nu visat mod i att ta sig an utmaningen.**

Caroline Schough, samordnare för Mot nya höjder



## Stöd för en ljusare framtid

Vägen mot en hållbar vardag är mycket mer än säker och energieffektiv IT-drift. Därför stöttar Nordlo icke vinstdrivande projekt och organisationer som gör samhället till en bättre plats. Här är några av dem.

### Hjältarnas hus

Nordlo har byggt upp IT-miljön till Hjältarnas hus, ett tillfälligt hem för sjuka barn och deras familjer, vid Norrlands Universitetssjukhus i Umeå. Nordlo stöttar Hjältarnas hus med IT-drift och IT-utrustning.

### Situation Stockholm

I över tio år har Nordlo stöttat Situation Stockholm, tidningen som säljs av hemlösa på Stockholms gator. I uppdraget ingår all form av IT-drift. Nordlo har även skänkt begagnade datorer till Situation Stockholm.

### Ågrenska stiftelsen

Söder om Göteborg finns Ågrenska, en icke-vinstdrivande organisation som erbjuder en mötesplats för barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättningar och sällsynta diagnoser. Nordlo svarar för stiftelsens IT-drift.



# Riskhantering

Nordlo ser över och värderar risker och möjligheter i det strategiska hållbarhetsarbetet. Nedan beskrivs några av de viktigaste hållbarhetsriskerna samt hur de hanteras.

RISK:	BESKRIVNING:	HANTERING:
<b>Utsläpp till luft</b>	Utsläpp av växthusgaser från områden som energianvändning, fjärrvärme, fjärrkyla, transport, tjänsteresor, IT-produkter.	Nordlo strävar efter att minimera företagets påverkan på miljön genom att exempelvis minska mängden avfall och främja en effektiv användning av energi. Uppföljning av växthusgasutsläpp, målsättning om 100 procent förnybar el, utveckling och genomförande av datahallsstrategi och däri förbättringar för energieffektivitet. Mötes- och reseriktlinjer och kultur som förespråkar digitala möten då resande inte är av stor vikt för ändamålet.
<b>Kemikalieanvändning</b>	Användning och utsläpp av kemikalier kan orsaka hälso- och miljökador.	Nordlos uppförandekod slår fast att lokala miljöregler eller internationella standarder, om dessa skulle vara striktare, ska följas. Samarbete och krav på leverantörer avseende arbete med substitution. Leverantörsuppförandekod.
<b>Arbetsrelaterad ohälsa, skador och olyckor</b>	Medarbetare kan utsättas för risk för arbetsrelaterad social ohälsa, arbetsplatsolyckor och hotfulla situationer.	Nordlo ska vara en professionell och säker arbetsplats i enlighet med gällande lagstiftning. Hälso- och säkerhetsinstruktioner ska hållas aktuella och korrekta. Uppförandekoden uttrycker varje medarbetares ansvar att noggrant följa instruktioner och bestämmelser som rör hälsa, säkerhet och miljön på arbetsplatsen. Systematiskt arbetsmiljöarbete, HR-riktlinjer och ledarskapsriktlinjer, medarbetarundersökning och medarbetarsamtal i syfte att verka förebyggande samt hantera uppkomna situationer.

RISK:	BESKRIVNING:	HANTERING:
<b>Diskriminering eller annan kränkande behandling</b>	Medarbetare riskerar att utsättas för diskriminerande eller kränkande behandling.	Uppförandekoden uttrycker att Nordlo ska visa alla individer hänsyn samt vidta aktiva åtgärder för att säkerställa en god och inkluderande arbetsmiljö som karaktäriseras av jämställdhet och mångfald. HR-riktlinjer och ledarskapsriktlinjer, medarbetarundersökning och medarbetarsamtal finns i syfte att verka förebyggande samt hantera uppkomna situationer. Koncernövergripande initiativ kring området, sk. Nordlo More.
<b>Kränkningar av mänskliga rättigheter</b>	Risk för att individer utsätts för kränkningar i samband med leverantörers och underleverantörers verksamhet.	Nordlos leverantörer ska godkänna Nordlos leverantörsuppförandekod eller uppvisa motsvarande egen antagen uppförandekod. Kodens innehåller skrivningar för att föra vidare Nordlos krav kring arbetsrättsliga villkor och anständiga arbetsförhållanden även till tredjeparts-leverantörer. Årlig uppföljning med egenutvärdering samt en leverantörsriskbedömning, med extra fokus på sociala villkor och arbetsvillkor.
<b>Informations-säkerhets-incidenter</b>	Våra kunder och vi själva litar på att vi hanterar informationssäkerhet med hög professionalism. Risk för att information läcker ut, förvanskas eller förstörs. Risk för att information inte är tillgänglig när den behövs. Negativ påverkan för kunder, medarbetare och samhälle.	Nordlos uppförandekod innefattar upprätthållande av sekretess för konfidentiell eller skyddad information. Policyer och riktlinjer för verksamheterna inom IT och informationssäkerhet. Kompetensutveckling och kompetensspridning inom området. Ständigt förbättringsarbete bland annat utifrån ISO 27001.
<b>Ekonomiska oegentligheter, mutor och korruption</b>	Risk för att individer utsätts för otillbörlig påverkan samt risk för negativ påverkan på samhället.	Nordlos uppförandekod för medarbetare och affärspartners fungerar som vägledning i affäretiska frågor. Koncernövergripande besluts- och attestordning samt internkontroll med heatmap.
<b>Klimatrelaterade risker</b>	Klimatrelaterade risker på lång och kort sikt; fysiska, regulatoriska, tekniska och marknadsrelaterade.	Klimatrisker och möjligheter är integrerade i företagets övergripande affärsrisk- och möjlighetshantering och Nordlos övergripande strategiplanering. Risk- och möjlighetsutvärdering kopplat till klimatrelaterade faktorer genomförs utifrån en arbetsmodell influerad av Task Force for Climate-related Financial Disclosures (TCFD).





# Hållbar ansvarsfördelning

Nordlos CEO har det övergripande ansvaret för hållbarhet och att arbetet följer huvudägares definierade ramverk samt gällande lagar och förordningar. Beslutsfattande om koncernövergripande policyer och riktlinjer är Nordlos **ledningsgrupp**.

**ESG styrgrupp** ansvarar för att ytterligare öka integrering av hållbarhet i affärsstrategin och i verksamheten samt säkerställer framdrift inom prioriterade ESG-initiativ övergripande och inom respektive affärsområde.

**Hållbarhetsansvarig/ESG-ansvarig** (Environmental, Social, Governance) ansvarar för samordning av det strategiska hållbarhetsarbetet, att stötta Nordlo-gemensamma funktioner och affärsenheterna inom hållbarhetsområdena samt rapportering avseende hållbarhet till styrelse, ägare och externt.

**CFO** ansvarar för finansiella strategier och det proaktiva arbetet kring affärsetik och antikorruption.

**HR-ansvarig** ansvarar för företagets arbete med arbetsmiljö och arbetsrätt, i samråd med **CFO/finansfunktionen** och **hållbarhetsansvarig**. HR-ansvarig samordnar det koncerngemensamma initiativet Nordlo More för att driva frågor kring jämlikhet, jämställdhet, mångfald och integration inom Nordlo-gruppen.

**Kvalitetsansvariga, informationssäkerhetsansvariga** samt **dataskyddsombud** finns inom affärsenheterna.

**CIO** ansvarar för informationssäkerhet inom gemensam intern IT samt övergripande för informationssäkerhetsfrågor och eventuella anmälningar gentemot Datainspektionen.

Utvecklingen av tjänsteerbjudandet drivs inom affärsområdena utifrån övergripande strategi med stöd av **affärsutvecklare** och **hållbarhetsansvarig**.

Partnersamarbete, krav och uppföljning av leverantörer ansvarar **partnerfunktionsansvarig** för med stöd av **hållbarhetsansvarig**. **Inköpare** i affärsenheterna ansvarar och hanterar leverantörer och samarbeten som är verksamhetsspecifika, där inte gemensamma avtal/samarbeten är relevanta.

Varje **verksamhets vd** ansvarar för att driva och utveckla den lokala verksamheten liksom att verksamheten följer beslutade koncerngemensamma policyer/riktlinjer och arbetar mot gemensamt beslutade målsättningar.





# Bakgrund till redovisningen

Detta är Nordlo Group AB:s hållbarhetsredovisning för verksamhetsåret 2023.

I denna redovisning benämns Nordlo Group AB med dotterbolag som Nordlo eller Nordlo-gruppen.

Se även sammanfattningen om Nordlos hållbarhetsarbete 2023 som del i FSN Capitals ESG report: [fsncapital.com/en/responsibility](https://fsncapital.com/en/responsibility).

Koncernen bildades 2018 och 2019 antogs koncernnamnet Nordlo Group AB och Nordlo som varumärke.

Före detta svenska Acon, Dicom, Insignis, Interlan, Netcomp, Office IT-Partner, Zetup

och norska Appex Operations, Fana Data, iSky, IT total, Lerøen Datapartner, Netsense, Nisec och SSC Networks har blivit Nordlo under åren.

Rapporterade uppgifter och aktiviteter inträffade mellan 1/1 och 31/12 2023, såvida inte annat anges. Data om vår personal och organisation samlas i huvudsak in genom våra ekonomi- och lönesystem. Miljödata är beräknade utifrån underlag från GHG Protocol med stöd av systemverktyget CEMAsys. Samtliga verksamheter ingår i 2023 års klimatuppföljning.

Har du frågor om redovisningen är du välkommen att kontakta oss på [info@nordlo.com](mailto:info@nordlo.com).



# Mätning klimatavtryck



Verksamhetens klimatomätning har beräknats med stöd av systemverktyget CEMAsys vars databas innefattar globala emissionsfaktorer och utgår från Greenhouse Gas Protocol (GHG-protokollet).

GHG SCOPE	KATEGORI/OMRÅDE	AKTIVITET	DATAINSAMLING
<b>Scope 1</b>	Transport egna bilar	Nordlos poolbilar och transportbilar	Tankad volym eller körd sträcka, kvitto eller mätarställning
<b>Scope 1</b>	Stationär förbränning	Reservkraftsbränsle för datahallar definierade som scope 1 & 2	Uppmätt eller beräknad mängd bränsle utifrån användning av reservkraft
<b>Scope 1</b>	Kylgas	Kylgas för datahallar definierade som scope 1 & 2	Mängd förbrukad kylgas

GHG SCOPE	KATEGORI/OMRÅDE	AKTIVITET	DATAINSAMLING
<b>Scope 2</b>	El	El för kontorslokaler och datahallar definierade som scope 1 & 2	Förbrukning i kWh via elmätare, fakturor, några mindre lokationer med schablon
<b>Scope 2</b>	Fjärrvärme, fjärrkyla	El för kontorslokaler och datahallar definierade som scope 1 & 2	Förbrukning i kWh via elmätare, fakturor
<b>Scope 3</b>	K1. Inköpta varor och tjänster	Inköp HW; stationära, laptops, skärmar, iPhones, iPads och skrivare	Inköpsmängd från leverantörer
<b>Scope 3</b>	K2. Kapitalvaror	Inköp inventarier samt datahallsutrustning	Inköpsmängd spenderade pengar
<b>Scope 3</b>	K3. Bränsle- och energi-relaterade aktiviteter	Rapporterad bränsle, el, fjärrvärme	Motsvarar mängd rapporterad bränsle, el, fjärrvärme
<b>Scope 3</b>	K4. Uppströms transport och distribution	Transporter av inköpt HW samt transport från Nordlo till kund med externa leverantörer	Beräknat av inköpsmängd i K1 och leverantörers redovisade klimatavtryck avseende transport i dess livscykelberäkning för produkterna. Transporter från Nordlo till kund är beräknat från verksamheternas transportmönster (uppskattning)
<b>Scope 3</b>	K5. Avfall	Elektronikåtervinning samt avfall/återvinning kontorsrelaterad	Återvunnen mängd elektronik i kg eller m <sup>3</sup> genom återvinningsleverantörer. Schablon per anställd, uppgifter från några kontor
<b>Scope 3</b>	K6. Affärsresor	Tjänsteresor (bil, flyg, hotell)	Ekonomisystem; lön/tidrapportering, fakturor/kvitton (bil km, flyg/hotell antal)
<b>Scope 3</b>	K7. Pendling	Anställdas pendling till och från arbetet (bil, buss, tåg, metro)	Schablon utifrån medarbetarundersökning om pendling färdmedel och drivmedel
<b>Scope 3</b>	K8. Uppströmsleasade tillgångar	Elförbrukning av hyrda datorhallar	Förbrukning i kWh via elmätare, fakturor, några mindre lokationer med schablon
<b>Scope 3</b>	K11. Användning av sålda produkter	Användning av såld HW	Beräknat av inköpsmängd (mängd i K1 minskat med 5% internt) och leverantörers redovisade GHG-avtryck avseende transport i livscykelberäkning för produkterna.
<b>Scope 3</b>	K12. Uttjänt behandling av sålda produkter	Beräknade utsläpp vid uttjänt utrustning	Beräknat av vikt för HW utifrån inköpsmängd av sålda produkter (K1 minskat med 5% internt)



nORDLO