

NORDLO

Kom nærmere bærekraft

Bærekrafttrapport 2021

”

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



Innhold

Konsernsjefen har ordet	6
Om Nordlo	
Året kort oppsummert	8
Digitalisering som et menneskelig håndverk	11
Tjenestene våre	12
Entreprenørskap og delaktighet	14
Her er vi	15
Styringssystem og ISO	15
Bærekraftstrategi og mål	
Neste skritt i bærekraftstrategien	16
Interessenter	18
Bærekraftaspekter i verdikjeden	20
Fem strategiske målområder	22
Nordlos bærekraftmål	24
Nordlos bærekraftarbeid	
Bærekraftige tjenester	26
Økt sirkularitet og reduisert klimaavtrykk	31
Inkluderende arbeidsgiver	36
Pålitelig partner innen IT-sikkerhet	42
Etiske normer	44
Case: Situation Stockholm	46
Case: Hjältarnas hus	48
Bærekrafttrisikoer	50
Om bærekraftrapporten	
Bærekraftig ansvarsfordeling	53
Bakgrunn for rapporten	55
Måling av klimagassutslipp	56

I en tid som er preget av pandemi og verdenspolitisk usikkerhet, har behovet for sikre IT-løsninger økt. Samtidig som Nordlo vokser i det nordiske markedet, øker vi også fokuset på arbeidet for mer bærekraftig teknologi, et bedre samfunn og en grønnere verden.

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

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

Bærekraftig fremgang

Til tross for utfordringene rundt oss har Nordlo vokst i form av et oppkjøp, og vi har tatt flere viktige skritt mot det grønne skiftet gjennom året. Vi har også vokst med mange nye medarbeidere som vi har onboardet eksternt, men jeg håper at vi likevel har formidlet følelsen av team og nærhet – som er så viktig for oss i Nordlo.

Kriser og usikkerhet i verden har blitt den nye hverdagen. Koronapandemien, krig i Europa og verdenspolitisk uro bidrar til at behovene for sikre IT-løsninger øker. Den svenske omstarten for IT-bransjen etter pandemien består i hovedsak av digitalisering, sikkerhetsspørsmål samt en bærekraftig omstilling. Dette er tre parametere som går hånd i hånd, og som stadig blir påvirket av hverandre. Digitaliseringen er en stor tilrettelegger for bærekraft, for eksempel i form av AI-løsninger som optimerer hele produksjons- og transportflyten. Det stilles stadig strengere krav til transparens gjennom hele produksjonskjeden, og der spiller sikker IT-infrastruktur en avgjørende rolle.

Jeg til takke alle medarbeidere, kunder og samarbeidspartnere som har bidratt til at vi til tross for utfordringene har tatt flere viktige skritt i bærekraftarbeidet gjennom året. Det er lett å glemme at stort sett all IT som vi produserer, og som vi til syvende og sist forbruker i virksomhetene våre, faktisk produseres i et fysisk datasenter. Jeg er stolt over at et av datasentrene våre har blitt sertifisert som Fossil Free Data i løpet av året.

I tillegg til å tilby de beste tjenestene ønsker vi i Nordlo å veve inn bærekraftperspektivet

med hver kunde og i hvert oppdrag. «Har dere tenkt på hvordan vi kan gjøre dette på en mer bærekraftig måte?» Det spørsmålet gir oss en fantastisk mulighet til å kunne påvirke organisasjoner i flere ledd. Lederkonferansen vi arrangerte i høst, hadde i stor grad fokus på bærekraftsspørsmålet, og det kom mange gode ideer til hvordan vi kan inkludere bærekraft enda mer i kundetilbudet. Det ble tydelig at diskusjonene dekket mange flere bærekraft-aspekter enn miljø og klima. Hos Nordlo snakker vi mye om psykologisk trivsel i et digitalt samfunn, noe som for mange blir en ny side av begrepet bærekraft.

De tre siste årene har ingen global leverandør havnet blant topp fem i Radars nordiske undersøkelse om kundetilfredshet, noe som indikerer at kundene foretrekker lokalt istedenfor globalt. Nærhet og kompetanse bidrar til kundetilfredsheten, og det er naturligvis gledelig for oss i Nordlo, siden vi har hatt fokus på nærhet helt siden starten. Ved å være nær både kunder og lokalsamfunnet skal vi fortsette å støtte utviklingen av et bærekraftig samfunn.

Fredrik Almén, konsernsjef, Nordlo

«Nærhet og kompetanse bidrar til kundetilfredsheten, og det er naturligvis gledelig for oss i Nordlo.»



Året kort oppsummert



2021 ble nok et år med pandemien som hverdag, og en stor del av den interne virksomheten arbeidet eksternt. Nordlo har hatt en fortsatt positiv utvikling og startet året med et nytt oppkjøp.

Nytt oppkjøp

I starten av året ble Acon AB ønsket velkommen til Nordlo. Selskapet er en IT-driftsleverandør som ble etablert i 2001 og har virksomhet i Lycksele og Umeå. Acon kom inn i Nordlo med en kundeliste innen handel og produksjonsindustri samt en kultur og et verdigrunnlag som er i tråd med Nordlos.

Bærekraftig lederskap

Det ble arrangert en lederkonferanse i høst, der lederrepresentanter fra alle Nordlos kontorer møttes og diskuterte bærekraft. Fokuset var på dialogen med kundene våre, og det ble utvekslet mange erfaringer og gode ideer rundt hvordan vi kan hjelpe kundene med å forbedre bærekraftarbeidet ved hjelp av IT. Samtalene bunnet ut i miljøaspekter, samfunnspåvirkning og bærekraft som helhet.

Større fokus på sikkerhet

IT-angrep og cybertrusler har blitt enda mer aktuelle gjennom året, noe som har ført til økt behov for sikre IT-løsninger. I 2021 har Nordlo økt IT-sikkerhets- og informasjonssikkerhetstjenestene for å forhindre trusler og begrense skader ved registrerte trusler samt gjenopprette tjenester i forbindelse med sikkerhetshendelser. Det har også blitt arrangert kurs i IT-sikkerhetsspørsmål for våre egne medarbeidere i løpet av året.

Nærmere net zero

Klimaoppfølgingen har fortsatt gjennom året. Det er iverksatt tiltak for å oppnå målet om net zero (netto null), og dermed definere reduksjonsmål i tråd med Science Based Targets initiative (SBTi). Nordlo fortsetter å klimakompensere helt for utslipp langs veien.



Digitalisering som et menneskelig håndverk

Nordlo er en nordisk IT- og digitaliseringspartner som er i vekst, og som har mål om å utvikle samfunnet ved å styrke konkurranseevnen og bærekraften hos nordiske organisasjoner – i hverdagen og i fremtiden. Med et bredt tjenestetilbud og skalerbare løsninger både når det gjelder virksomhetsbehov og medarbeidere hjelper vi kundene våre med å forbedre IT-miljøene sine.

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

740
medarbeidere

Vårt menneskelige håndverk drives gjennom et daglig engasjement fra våre 740 medarbeidere, fra Luleå i nord til Malmö i sør, fra Bergen i vest til Stockholm i øst.

1,5
milliarder

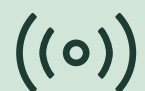
I dag omsetter Nordlo for 1,5 milliarder SEK, og målet er å bli den ledende IT-aktøren i Norden.

41
kontor

Takket være våre mange kontorer og engasjerte medarbeidere kommer vi nær kundenes virksomheter.

Tjenestene våre

Vi tilbyr totalansvar for IT og digitalisering. Vi vet at kundene våre trenger en partner som er riktig for dem. Derfor har vi en desentralisert organisasjon med korte beslutningsveier, samt enheter som er tilpasset for ulike typer leveranser: fra outsourcing til store selskaper og myndigheter, til standardiserte IT-løsninger som er skreddersydd for mindre selskaper.



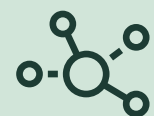
Digital forretningsutvikling

Utvikling, automatisering, digitalisering og effektivisering av forretningsmodeller, prosesser og arbeidsmåter basert på digitale verktøy eller data.



Sikkerhet og risikostyring

Teknisk, taktisk og strategisk sikkerhet. Eksempler på tjenester: Rådgivning, opplæring, SIEM, EDR, SOC, pentesting og threat hunt.



Brukervennlig IT

IT-arbeidsplass, servicedesk, kontor-nettverk, telefoni, print- og dokumentstyring med mer. Eksempler på tjenester: IT-arbeidsplass som tjeneste, servicedesk og Wi-Fi som tjeneste.



Applikasjoner og utvikling

Lisenser, applikasjonsforvaltning (AM), applikasjonsutvikling (AD), integrasjon, SaaS med mer. Eksempler på tjenester: AM-tjenester, License as a service, BI-konsulenter, SharePoint-utviklere og fullstack-utviklere.



Infrastruktur og drift

Datasentertjenester, skytjenester, kommunikasjon, serverdrift, databasedrift, applikasjonsdrift med mer. Eksempler på tjenester: IaaS, PaaS, Private Cloud, Public Cloud, WAN og Outsourcing services.



Entreprenørskap og delaktighet

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



Fjærene på pilen styrer den langsiktige retningen ved hjelp av en mindre konsernstab som gjennomfører overordnede tiltak og utvalgte nøkkelprosesser.

Virksomheten drives av forretningsområdene våre, som er delt opp basert på kundesegmenter og der hvert forretningsområde har liknende kundegrupper, behov og utfordringer. Hvert selskap i Nordlo tilhører et forretningsområde, og administrerende direktør for de respektive selskapene rapporterer til områdeansvarlig.

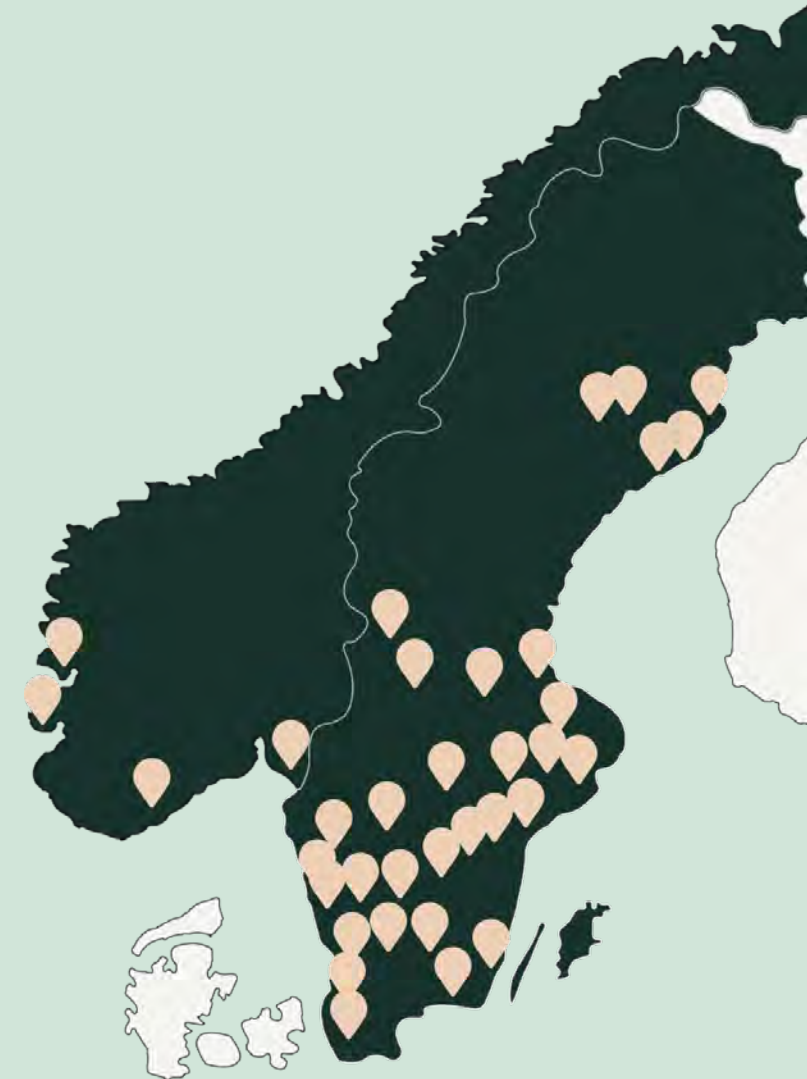
Pilspissen er virksomhetene. De har ansvar for driften og tar beslutninger nær kunder og medarbeidere.

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

Her er vi

Nordlo er et nordisk IT-konsern med over 700 medarbeidere og virksomhet i Norge og Sverige. Konsernets hovedkontor ligger i Stockholm.

I starten av 2022 finnes Nordlo i 41 byer, hvorav fire i Norge. Målet er å vokse i det nordiske markedet – alltid med nærhet til menneskene og organisasjonene vi samarbeider med.



Styringssystem og ISO

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

Nordlos virksomheter har styringssystemer og arbeider basert på ISO 9001:2015 for kvalitet, 14001:2015 for miljø, og ISO 45001:2018 for arbeidsmiljø, der over 70 prosent av medarbeiderne arbeider i virksomheter som er eksternt

sertifiserte innenfor disse perspektivene. Flere virksomheter er eksternt sertifiserte i henhold til IEC/ISO 27001:2013 (SE 2017), og all hosting i de strategiske datasentrene i Sverige inngår i sertifiseringene. Sertifiseringsarbeidet har fortsatt gjennom året. For eksempel har noen mindre virksomheter gått sammen og gjennomført en samlet revidering av tidligere sertifiseringer. I Norge er målet at alle virksomhetene skal være Miljøfyrtårn-sertifiserte, og det første selskapet ble sertifisert i 2021.

Neste skritt i bærekraftstrategien

Nordlo har arbeidet strategisk med bærekraftsspørsmål helt siden starten. I 2020 gjennomførte vi en vesentlighetsanalyse, og bærekraftarbeidet ble integrert i selskapets felles strategi. Det strategiske og operative arbeidet har fortsatt i 2021.

Med støtte i analyser og grunnlag fra blant annet Ernst & Young har vi verifisert eksisterende strategi og tilpasning til nye lover og EU-direktiver, for eksempel klassifiseringsforordningen som er et felles klassifiseringssystem av hva som er miljømessig bærekraftige økonomiske virksomheter.

Vi har verifisert de fem strategiske målområdene våre, og vi har definert flere og tydeligere målsetninger knyttet til dem. Les mer om målsettingene på side 24–25.



Interne og eksterne forutsetninger

Identifisering av bærekraftaspekter gjennom verdikjeden

Interessentdialog og vesentlighetsanalyse

Formulering av målsettinger fra et bærekraftperspektiv

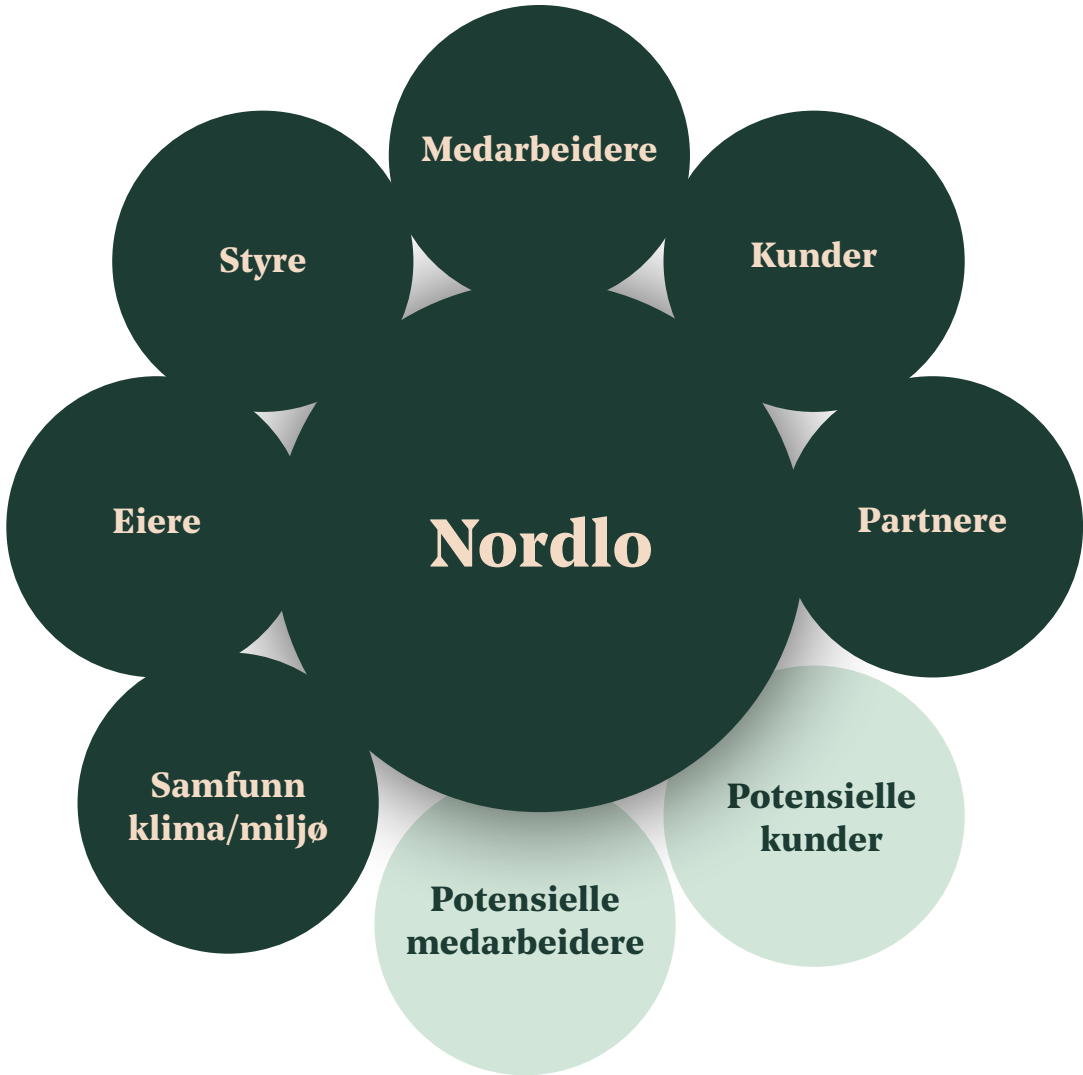
«Det oppstod mange gode ideer rundt bærekraft under Nordlos lederkonferanse i høst.»

Fredrik Almén, konsernsjef, Nordlo

Interessenter

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

Gjennom året har vi hatt kontinuerlige interessentdialoger med kunder, leverandører, medarbeidere og styret. De har blitt gjennomført i forskjellige former, for eksempel som kunde- og medarbeiderundersøkelser, dialoger i forum, krav i anskaffelser samt overvåking av omverdenen.



INTERESSENTER	OMRÅDER	METODE
Kunder og marked	• Produksjon og ressurseffektivitet • Samfunnsvilkår i verdikjeden • Fornybar strøm i driftsleveransen • Sirkulære tiltak • Sikker informasjonshåndtering og personvern • Motarbeidelse av korrupsjon	• Kundedialoger. Privat og offentlig sektor • Krav i > 15 oppkjøp • Overvåking av bærekraftkrav for offentlige anskaffelser
Medarbeidere	• Inkludering og åpenhet • Kompetanseutvikling og nettverksbygging • Sunn arbeidsplass og gode arbeidsvilkår • Arbeidsplass som bidrar til bærekraft på alle plan	• Medarbeidersamtaler • Medarbeiderundersøkelse
Styre og eiere	• Bærekraftig vekst • Mindre miljøpåvirkning fra både Nordlo og kundenes virksomhet • Bidra positivt til samfunnet der Nordlo har virksomhet – både som arbeidsgiver og som medlem av samfunnet • Inkludering, mangfold og likestilling • Arbeide mot enhver form for trakassering • Arbeide mot bedrageri og korrupsjon	• Eierrammeverk • Dialog i strategiforum • Styremøter

Bærekraftspekter i verdikjeden

 Miljø
  Samfunn
  Styring



Levering av anlegg og utstyr

-  Klimagassutslipp (GHG) fra maskinvareproduksjon.
- Lokale utslipp fra mineralutvinning ved maskinvareproduksjon.
- Elektronisk og farlig avfall.
- Påvirkning av biologisk mangfold i forsyningskjeden for maskinvare og ved datasentre.
- Klimagassutslipp (GHG) og energiforbruk fra innleide datasentertjenester (DC).**
- Vann og kjøling i datasentre.**
-  **Arbeidsvilkår og menneskerettigheter ved maskinvareproduksjon.**
- De ansattes helse og sikkerhet.
-  Sosioøkonomiske konsekvenser av konfliktmineraler.
- Korrupsjon og bestikkelser.



Egen virksomhet

-  E-gjenvinning og livssyklus håndtering av IT-utstyr og datasentre.
- Medarbeideres forretningsreiser og pendling.
- Klimagassutslipp (GHG) og energiforbruk fra egne datasentertjenester.**
- Vann og kjøling i egne datasentre.**
- Påvirkning av biologisk mangfold og støy fra datasentre.
-  **Medarbeidernes kompetanse og utvikling.**
- Inkludering og mangfold.
- Balanse i arbeidslivet.
-  **Informasjonssikkerhet og personvern.**
- Profesjonell integritet og ærlig rådgivning.**



Markedsføring og ledelse

-  Kontorenes resirkulering/avfall.
- Energibruk ved egne kontorer.
-  Medarbeideropplæring og utvikling.
- Balanse i arbeidslivet.
- Inkludering og mangfold.
- Medarbeideres pensjoner.
-  Anti-korrupsjon og bestikkelser.
- Konkurransbegrensende atferd.
- Datasikkerhet og personvern.**



Kunder og sluttbrukere

-  Energibruk for produkter og tjenester.
- Påvirkning av kundens produksjon og ressurseffektivitet.**
-  Digital kompetanse.
- Bidra til mer effektiv arbeidsledelse.**
- Kundens balanse mellom jobb og privatliv (hjemmekontor).**
-  Systempålitelighet (for eksempel etterslep og nedetid).
- Avtalevilkår (B2B-kunder).



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



Fem strategiske målområder

Nordlos bærekraftsmål tar utgangspunkt i vårt ønske om å bidra til et bærekraftig samfunn og en bærekraftig klimautvikling, noe som også kommer til uttrykk i selskapets overordnede formål: «Vi utvikler samfunnet ved å styrke konkurranseevne og bærekraft hos nordiske organisasjoner – i hverdagen og i fremtiden.»

Vi har utarbeidet en rekke konkrete mål og forbedringsområder – på kort og lang sikt – innenfor rammen for våre fem strategiske målområder, som igjen er knyttet til de globale målene for bærekraftig utvikling.



Vi tilbyr tjenester og produkter som fremmer den bærekraftige digitaliseringen.



Vi lukker materialflyter og leverer bærekraftig teknologi med omtanke for miljøet.



Vi er en attraktiv og inkluderende arbeidsgiver som arbeider aktivt for mangfold og likestilling.



Vi er en pålitelig partner som tilbyr sikre IT-løsninger.



Vi arbeider på en åpen måte og i tråd med strenge etiske normer, og vi fremmer menneskerettigheter.



Vi tilbyr tjenester og produkter som fremmer den bærekraftige digitaliseringen.

Langsiktige mål

- Bærekraft integrert i utvalget av produkter og tjenester, under kontinuerlig utvikling.
- Hjelp kundene våre med deres utfordringer i virksomheten, inkludert utfordringer innen digitalisering, sikkerhet og det grønne skiftet.
- Kundene opplever/opplyser at de får denne hjelpen (kundeundersøkelse).

Mål for 2022

- Fortsette å integrere bærekraft i kundeworkshoper samt utvikle minst to kundecaser for å vise resultatene.
- Utvikle tjenestetilbudet knyttet til det grønne skiftet og sirkulær økonomi.
- Inkludere bærekraftsspørsmål i kundeundersøkelsen, og følge opp tallene.



LES MER PÅ SIDE 26



Vi slutter materialflyter og leverer bærekraftig teknologi med omtanke for miljøet.

Langsiktige mål

- Net zero (netto null) klimaavtrykk.
- Alle kunder får tilbud om sirkulære alternativer.
- 100 prosent fornybar strøm i datasentrene.

Mål for 2022

- Utvide GHG Scope 3-rapporteringen og starte prosess for rapportering og mål i henhold til Science Based Targets initiative.
- Skalere sirkularitetspilot og formalisere prosesser i Nordlo.
- Identifisere eksterne samarbeidspartnere.
- Utvikle oppfølging av sirkulære tiltak.
- Videreføre målet om 100 prosent fornybar strøm i datasentrene.



LES MER PÅ SIDE 31



Vi er en attraktiv og inkluderende arbeidsgiver som arbeider aktivt for mangfold og likestilling.

Langsiktige mål

- Resultatene i NMI og eNPS øker kontinuerlig.
- Være en inkluderende arbeidsgiver som øker andelen kvinner i Nordlo og i IT-bransjen.
- Minst like lav utskifting av ansatte for kvinner som for menn.

Mål for 2022

- Fornøyd medarbeiderindeks over 77, eNPS over 37.
- Videreføre Nordlo More-nettverket.
- Fortsette å sponse nettverk for økt IT-interesse blant jenter.
- Tiltak for å øke kvinneandelen
 - med praksisplasser
 - i trainee-programmer
- Innføre muligheten til å følge opp personalutskifting av kvinner/menn på felles måte i Nordlo.



LES MER PÅ SIDE 36



Vi er en pålitelig partner som tilbyr sikre IT-løsninger.

Langsiktige mål

- Nordlo rangeres som en pålitelig og sikker IT-leverandør.
- IT-sikkerhetstjenester videreutvikles i tråd med forretningsplanen.
- 100 prosent av forretningsområdene er ISO-sertifiserte eller tilsvarende (9001, 14001, 45001, 27001).
- Medarbeidere deltar på regelmessig opplæring/trening.

Mål for 2022

- Videreutvikle IT-sikkerhetstjenester i tråd med forretningsplanen.
- 100 prosent gjennomført GDPR-oppdatering for alle medarbeidere, samt kontinuerlig for nyansatte innen to måneder etter ansettelse.
- Utvalgte virksomheter forbereder ISO-sertifiseringer for 2022/2023.



LES MER PÅ SIDE 42



Vi arbeider på en åpen måte og i tråd med strenge etiske normer, og vi fremmer menneskerettigheter.

Langsiktige mål

- Retningslinjer for bærekraft og varsling holdes aktuelle og oppdaterte.
- Alle medarbeidere får årlig opplæring og trening i de etiske retningslinjene.
- Best mulig leverandørstyring og oppfølging. (Høy standard, og i tråd med juridiske krav og mønsterpraksis.)

Mål for 2022

- Oppdatere etiske retningslinjer, etiske retningslinjer for leverandører samt retningslinjer for varsling.
- Innføre en digital kanal for varsling.
- Innføre e-learning som alle ansatte skal gjennomføre.
- Oppfølging og åpenhet rundt leverandørkjeden, samt rapportering av området i bærekraftrapporten.



LES MER PÅ SIDE 44

En stor forskjell

Nordlo tilbyr tjenester og produkter som bidrar til bærekraftige IT-løsninger. Vi snakker ofte om digital harmoni. Det handler om at vi alltid gjør vårt ytterste for å hjelpe kundene våre. De skal være trygge på IT-systemene sine. Systemene skal være sikre og stabile, men det skal også være balanse mellom kostnad og effektivitet.



Tilbudene våre er skalerbare og fleksible, og vi binder ikke kundene til mangeårige avtaler. Når det er sagt, har vi alltid som mål å skape løsninger som varer lenge. Harmoni oppstår når man har en langsiktig IT-plan.

For oss er det helt naturlig å bidra til bærekraftige løsninger for kundene våre. Digitaliseringen og automatiseringen fører til bedre produktivitet og ressurseffektivitet. Men for Nordlo handler bærekraft også om å hjelpe kundene med å ta bærekraftige valg – store som små. Da må man se på hele kjeden.

For eksempel for kundene våre i nett-handelsbransjen, der vi stiller relevante spørsmål for å hjelpe dem med de konkrete

bærekraftutfordringene. Det gjør vi fordi vi virkelig vil utgjøre en forskjell. Muligheten til å skape positive avtrykk starter ofte i IT-miljøet, og der både kan og skal Nordlo være en viktig aktør.

Nordlo skal være den støttende partneren som kundene kjenner til – enten det handler om et totalprosjekt for IT-miljøet eller rådgivning i digitaliseringsreisen. Vi er stolte over å være teknologiagnostikere. Med det mener vi at vi skreddersyr tilbudet basert på kundenes virksomhet istedenfor å presentere en ferdig standardløsning.

Det gjør vi ved å kombinere de fire aspektene kostnad, krav til effektivitet, sikkerhet og bærekraft.



Vi tilbyr tjenester og produkter som fremmer den bærekraftige digitaliseringen.

Fremgang i 2021:

- ✓ Det har blitt gjennomført interne workshoper innen lederskap for å utvikle tjenestetilbudet knyttet til det grønne skiftet og sirkulær økonomi.
- ✓ Bærekraft har blitt tydelig integrert i strategiske kundeworkshoper.

”

Harmoni oppstår når man har en langsiktig IT-plan.

Kunden i fokus

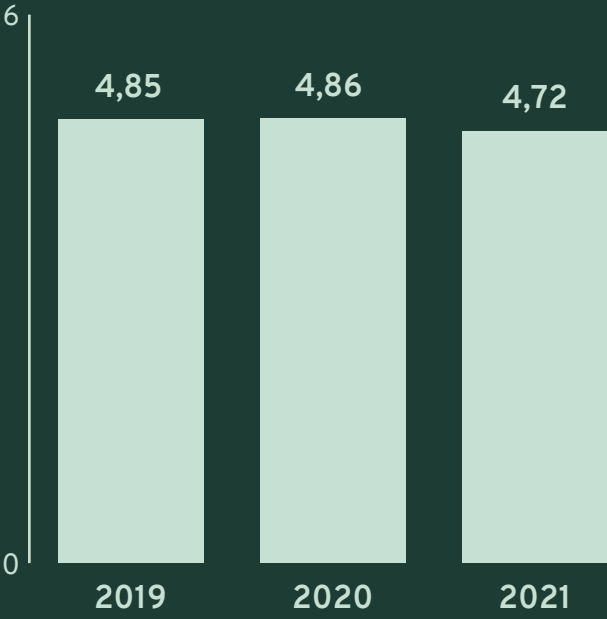
Nordlo har som mål å sikre best mulig kundetilfredshet, og vi arbeider for å stadig forbedre tjenestene våre, gjennomføringen samt vårt interne arbeid, som er en forutsetning for alt vi gjør. For å kunne utvikle oss og oppnå målene gjennomfører Nordlo kundeundersøkelser der kundetilfredshet og anbefalingsvilje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

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



Nordlo har fått topplassering i Radars årlige undersøkelse om kundeopplevde verdier og kvalitet flere år på rad. Den siste undersøkelsen ble presentert i starten av 2021, og da utmerket Nordlo seg ved å plassere seg i toppen i flest kategorier innen IT-bransjen.

4,72 i kundetilfredshet



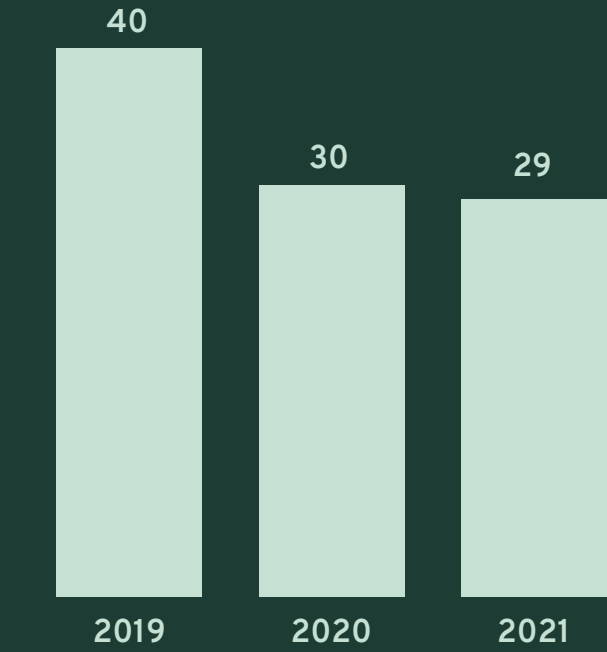
491

svar ble mottatt fra undersøkelsen i 2021, og gjennomsnittsverdien for alle områdene havnet på 4,72.

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

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

29 i NPS – Net Promotor Score



NPS måler anbefalingsviljen hos kunder ved hjelp av spørsmålet:

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

I undersøkelsen for 2021 svarte 491 respondenter med en NPS-verdi på 29.

- 44 prosent svarte 9–10
- 41 prosent svarte 7–8
- 15 prosent svarte 0–6

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

De to siste årene har NPS gått ned. Det kan delvis skyldes den ekstra utfordrende situasjonen med færre muligheter til å være hos og sammen med kundene, selv om arbeidet generelt har fungert godt og mye har blitt utført eksternt.





Innsatsen for sirkulær økonomi

Det globale skiftet fra lineær produksjon og økonomi til en mer sirkulær økonomi pågår. Avfall som begrep forsvinner, og ressurser forblir i økonomiens syklus gjennom gjenbruk, reparasjon eller gjenvinning av materialer.

Bærekraftige materialflyter

Sveriges regjering har vedtatt en nasjonal strategi for sirkulær økonomi. Den definerer retningen og målet om et langsiktig og bærekraftig skifte i samfunnet. Omstillingstakten til en sirkulær økonomi må øke for at vi skal kunne nå miljø- og klimamålene samt flere globale bærekraftsmål innen 2030.

I 2021 presenterte også regjeringen i Norge sin klimaplan. Den innebærer blant annet at landet skal tredoble CO2-skatten frem til 2030, og da skal også utslippene av klimagasser ha blitt redusert med 95 prosent.

Det trengs endringer i både offentlig sektor og privat næringsliv. For en del aktører innebærer det at hele forretningsmodellen må omdefineres, mens for andre kan det være tilstrekkelig med trinnvise forbedringer av den eksisterende virksomheten.

Utfordringen for Nordlos kunder og for oss internt er å finne egnede forbedringstrinn for sirkulære tiltak. Nordlo produserer ikke IT-produkter selv, men samarbeider med store, etablerte leverandører og samarbeidspartnere for å finne nye og egnede sirkulære alternativer, som i tillegg kan hjelpe både Nordlos kunder og medarbeidere med å ta mer bærekraftige valg.



Vi slutter materialflyter og leverer bærekraftig teknologi med omtanke for miljøet.

Fremgang i 2021:

- ✓ Komplette måling og rapportering i henhold til Scope 1 og 2 samt deler av Scope 3 i alle virksomheter.
- ✓ Gjennomført screening for å identifisere relevante områder for Nordlo innen Scope 3.
- ✓ Nordlo klimakompenserte i 2021 for målt avtrykk i scope 1, 2 og 3 for 2020. Prosjektet er: GS 1385 Energieffektive og rentbrennende kjøkkenovner i Ghana.
- ✓ Det tilbys sirkulære alternativer i utvalgte forretningsområder.
- ✓ Ett av datasentrene er sertifisert i henhold til Fossil Free Data.

Fornybar strøm i datasentrene



2021: 100 %*

2020: > 85 %

2019: 78 %

*Noen få datasentre bruker fortsatt delvis fornybar energi.

Energieffektive datasentre

En viktig del av Nordlos tjenestetilbud er selskapets nordiske datasentre, som i dag er plassert i Norge og Sverige. Vi arbeider med å kontinuerlig forbedre design og drift av datahallene for å redusere energiforbruket og øke energieffektiviteten. Dette gjøres også ved at vi stiller krav til leverandørene våre. I 2021 oppfylte Nordlo nesten målet om 100 prosent fornybar strøm i de strategiske datasentrene.

Nordlos datasentre gir gode forutsetninger for å fremskynde kundenes arbeid med bærekraft og sikkerhet ved hjelp av IT. For å kunne sikre en bærekraftig digitalisering har et av Nordlos datasentre blitt sertifisert som Fossil Free Data, en global merkeordning for bærekraftig databehandling som oppfyller strenge energieffektive tiltak. I tillegg har ett av datasentrene våre fått en sikkerhetsklasse som er så høy at beliggenheten er hemmelig.





Nordlos klimaavtrykk

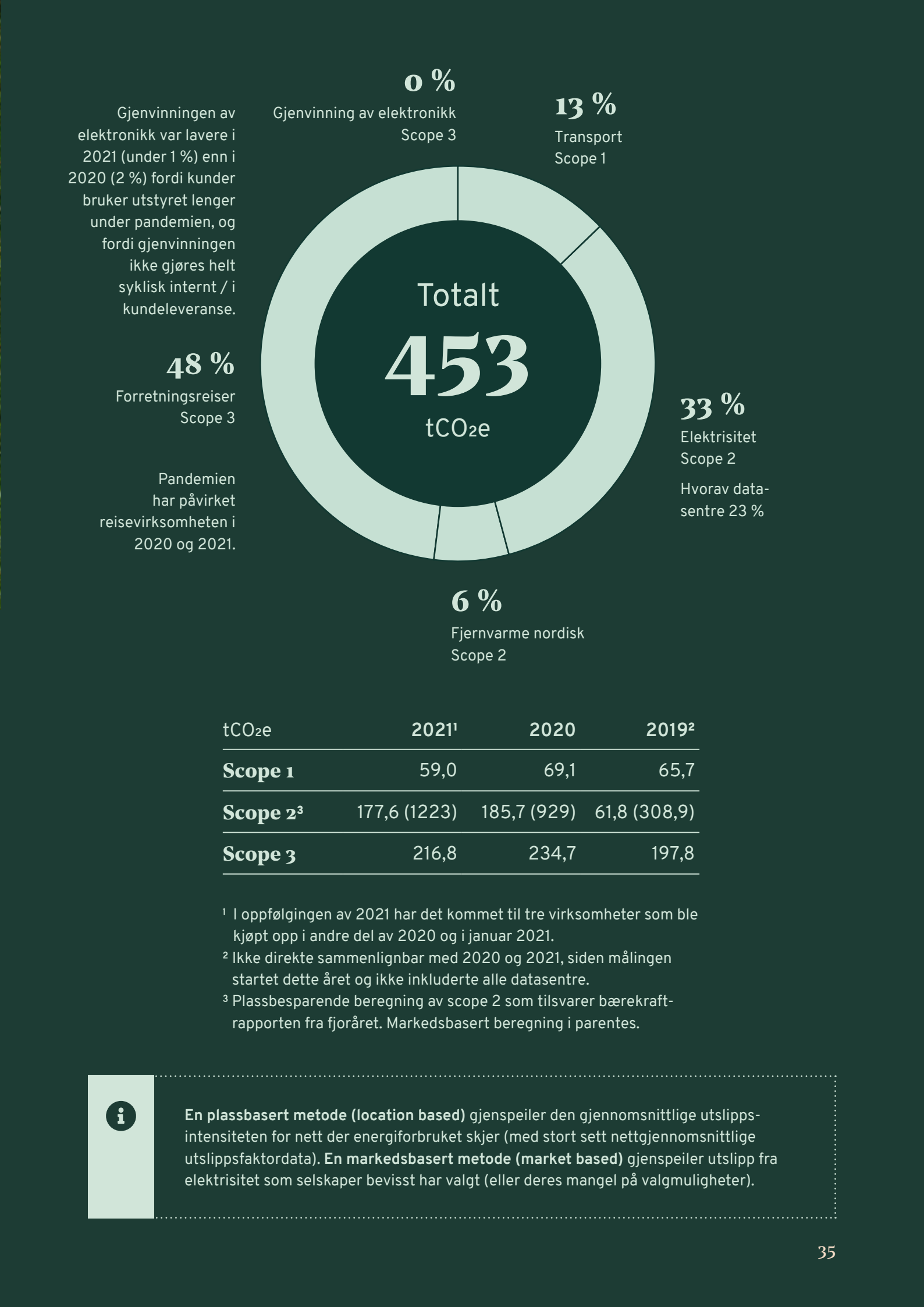
Etter å ha arbeidet med innføring og oppfølging av klimaavtrykk siden 2019, er Nordlo nå klare til å sette det langsiktige målet om net zero (netto null).

Med net zero som mål betyr det at vi fortsetter å måle fullt scope 1, 2 og utvider til fullt scope 3, samt at vi definerer reduksjonsmål i tråd med Science Based Targets initiatives (SBTi) mål om 1,5 grader. Klima-kompenseringen fortsetter for fullt langs veien. Planlegging og arbeid er påbegynt, og i det arbeidet vil det også utarbeides en tidsramme for målsettingen.

- **Scope 1** inkluderer Nordlos pool- og transportbiler.
- **Scope 2** inkluderer elektrisitet og fjernvarme/fjernkjøling fra både eide og leide datasentre og samtlige lokaler.
- **Scope 3** inkluderer tjenestereiser med bil, fly, hotell samt elektronisk gjenvinning for Nordlo og det utstyret som Nordlo har hentet tilbake som en del av kundens tjeneste, men som ikke kunne brukes igjen.

Se tabellen på side 56 for en detaljert beskrivelse av Nordlos måling i henhold til The Greenhouse Gas Protocol (GHG Procotol).

Klimaavtrykk er en utregning av den totale mengden utslipp av klimagasser som en person eller bedrift står bak. Utregningen gjøres i såkalte karbondioksidekvivalenter (CO₂e). Det viser hvordan mengden utslipp bidrar til drivhuseffekten og den globale oppvarmingen. Ifølge GHG Protocol deler man inn områdene i såkalte scope.



tCO ₂ e	2021 ¹	2020	2019 ²
Scope 1	59,0	69,1	65,7
Scope 2 ³	177,6 (1223)	185,7 (929)	61,8 (308,9)
Scope 3	216,8	234,7	197,8

¹ I oppfølgingen av 2021 har det kommet til tre virksomheter som ble kjøpt opp i andre del av 2020 og i januar 2021.

² Ikke direkte sammenlignbar med 2020 og 2021, siden målingen startet dette året og ikke inkluderte alle datasentre.

³ Plassbesparende beregning av scope 2 som tilsvarer bærekraft-rapporten fra fjoråret. Markedsbasert beregning i parentes.

En plassbasert metode (location based) gjenspeiler den gjennomsnittlige utslippsintensiteten for nett der energiforbruket skjer (med stort sett nettgjennomsnittlige utslippsfaktordata). En markedsbasert metode (market based) gjenspeiler utslipp fra elektrisitet som selskaper bevisst har valgt (eller deres mangel på valgmuligheter).

Utvikling sammen

Høy medarbeidertilfredshet er statistisk viktig, men først og fremst ønsker vi å oppnå et følbart engasjement som er synlig i hverdagen. Man skal trives i Nordlo, brenne for å hjelpe kundene, og på den måten utvikle både seg selv og bedriften. Målet vårt er å ha de mest tilfredse medarbeiderne, samt kunder som er ambassadører.

Medarbeidertilfredsheten har falt noe gjennom året, noe vi mener er helt naturlig etter et pandemiår der vi ikke har hatt mulighet til å møtes fysisk i den grad vi trenger for å utvikle oss, utveksle erfaringer og få den spontane bekreftelsen på det vi gjør med både kunder og kolleger. En positiv

trend i undersøkelsen er tilliten til lederne, som er glad med tanke på den innsatsen som har blitt gjort innen lederskap gjennom året for å hjelpe lederne med å finne nye måter å holde opp engasjementet og drivet i teamene sine.

Bransjen vår er i stadig endring med økende utviklingstakt, noe som fører til nye utfordringer. Å finne, tiltrekke, utvikle og i tillegg få riktig kompetanse til å bli hos oss, er derfor et kontinuerlig arbeid. Neste generasjons medarbeidere foretrekker nye karriereveier med læring i hverdagen og muligheter til å utgjøre en forskjell fremfor en klassisk karriere som sjef.

” Medarbeiderne våre er det viktigste vi har. Ifølge Nordlos filosofi er det medarbeideren som eier sin egen utvikling, mens lederen støtter underveis med sin coachende tilnærming.

75/100

i Fornøyd medarbeider-indeks (NMI) 2021.

2021: 75 2020: 77 2019: 77

NMI PER KATEGORI:	2019	2020	2021
Arbeidsklima	76	75	73
Lederskap	79	80	80
Organisasjon	73	73	70
Visjoner og mål	79	79	76

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

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

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



29 % i eNPS

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

2021: 29 %
2020: 37 %
2019: 40 %

eNPS måler medarbeidernes anbefalingsvilje ved hjelp av spørsmålet:

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

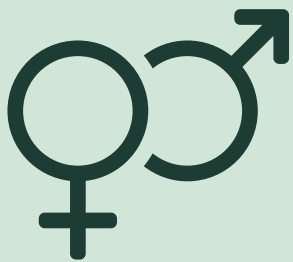


Vi er stolte over at vi konverterer fra andre bransjer i rekrutteringen vår. Istedenfor å ta utgangspunkt i CV og meritter ser vi først og fremst på personlighet, samlet erfaring og innstilling. Vi mener det er en styrke å ansette nye medarbeidere som bidrar med nye innfallsvinkler og perspektiver. Vi har også ansatt en rekke medarbeidere som verken kan norsk, svensk eller engelsk flytende, men som har andre meritter som anses som en fordel. I rekrutteringsprosessene våre i 2021 har vi kommunisert at de som søker, kan jobbe hvor som helst. Geografisk avstand skal ikke være en hindring for å jobbe hos Nordlo.

Gjennom året har det blitt gjennomført en stor innsats for å skape interne kommunikasjonskanaler, for eksempel utviklingen av intranettet vårt Nora, samt for å fortsette å utvikle de felles malene og

retningslinjene som sikrer en enhetlig måte å arbeide på i virksomhetene.

Intern kunnskapsutveksling er grunnlaget for Nordlos kompetanseutvikling, mens eksterne forelesere kan supplere med nye innfallsvinkler. Kurs og tekniske sertifiseringer er kontinuerlige innslag i utviklingen innen forskjellige tekniske områder. Lønnsforhandlingene våre følger lover og gjeldende tariffavtale. Det gjennomføres kartlegging av lønn for å kunne forhindre, avdekke og ta tak i usaklige lønnsforskjeller. Per i dag gjennomføres disse på virksomhetsbasis, og de samles ikke i Nordlo. Som veiledning finnes det en guide for både ledere og medarbeidere. Den viser hva Nordlo mener er viktige forutsetninger ved fastsettelse av lønn når det gjelder både kompetanse og verdigrunnlag.

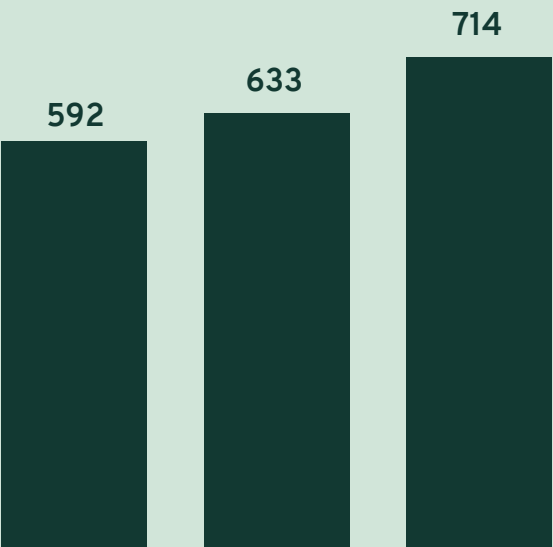


Totalt kvinner
2021: 15 %
2020: 14,5 %
2019: 15 %

Ledere kvinner
2021: 19 %
2020: 23 % *
2019: 22 % *

Teknikere kvinner
2021: 4 %
2020: 3 % *
2019: 4 % *

* Det har kommet til nye selskaper i 2019 og 2020. Prosent kvinnelige ledere og teknikere ble målt i oktober 2020.



Gjennomsnitt ansatte



Vi er en attraktiv og inkluderende arbeidsgiver som arbeider aktivt for mangfold og likestilling.

Fremgang i 2021:

- ✓ Lederskapsprogrammet var klart, men på grunn av pandemien ble det gjennomført på nett. Stort fokus på lederskap og på å støtte lederne under pandemien.
- ✓ Det ble startet et pilotprosjekt innen helse hos Nordlo, i form av helsetester, spørreundersøkelse og personlig coaching.
- ✓ Stort fokus på utvikling av internkommunikasjon og intranettet Nora.
- ✓ Felles maler for medarbeidermål og individuelle planer er implementert.
- ✓ Utvikling av lønnskartleggingen med fokus på Nordlo More og lik lønn for likt arbeid.

More is more

Hos Nordlo vet vi at alle former for mangfold styrker hele organisasjonen. Vi vet at flere perspektiver bidrar til bedre beslutninger og styrker innovasjonskraften. Nordlo More er vårt konsernfelles tiltak for å kontinuerlig forbedre og utvikle oss som en helhet.

Mangfoldsspørsmål har en tendens til å havne i fanget til den aktuelle minoriteten. Med Nordlo More snur vi perspektivene og gjør det motsatte. Spørsmål rundt likestilling, mangfold og inkludering skal finnes i alle ledd i virksomheten, og de skal drives fra toppen.

Nordlo More er som et ekstra verdigrunnlag for Nordlo. Det gjennomsyrrer alt vi gjør, og det er en del av den obligatoriske introduksjonen for alle nye medarbeidere. Med Nordlo More minner vi oss selv og hverandre på at vi ønsker dynamikk og ulikheter i alle team og virksomheter.

Likestilling og likeverd

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

Mangfold

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

Inkludering og integrasjon

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



Ivaretar sikkerheten

Den økende digitaliseringen fører til fantastiske muligheter, og for at IT-sikkerheten ikke skal stå i veien for innovasjon, må vi ta utgangspunkt i at det vil gjennomføres cyberangrep. Tilnærmingen blir å investere i kompetanse og kapasitet for det som skjer – både før og etter en hendelse har oppstått.

Ifølge World economic forums Global risk report 2021 er manglende cybersikkerhet den fjerde største risikoen i verden, bare overgått av infeksjonssykdommer, forsyningskriser og ekstremvær. Gjennom året har vi sett en økning i phishingangrep, der pandemien brukes som agn. Det nye fleksible arbeidslivet der stadig flere har hjemmekontor, har også ført til nye utfordringer for IT-organisasjonene. Den politiske verdenssituasjonen fører også til økt risiko for cyberangrep, noe som ikke minst ble synlig i 2021 og starten av 2022.

Hos Nordlo har IT-sikkerhet alltid vært en av de viktigste tjenestene vi tilbyr, og som løpende tilpasses de økende kravene fra omverdenen. Vi merker en økt interesse blant kundene for nye sikkerhetsløsninger, og ikke minst et større behov også for de mindre bedriftene. I tillegg får podkasten IT-säkerhetspodden, som to engasjerte Nordlo-medarbeidere produserer, stadig flere lyttere.



Nordlo overvåker regelmessig vår egen infrastruktur og internettaktivitet for å avdekke eventuelle overtredelser. Vi gjennomfører også kurs i medarbeider-sikkerhet for å forbedre bevisstheten rundt IT-sikkerhet, og for å minimere antall informasjonssikkerhetshendelser. Vi arbeider i tråd med de nasjonale lovene i landene vi har virksomhet i, samt i tråd med europeiske lover og forordninger, for eksempel GDPR.

Gjennom året har vi implementert oppdatert kurs i GDPR for alle medarbeidere, og senest innen to måneder ved nyansettelse.



Vi er en pålitelig partner som tilbyr sikre IT-løsninger.

Fremgang i 2021:

- ✓ IT-sikkerhetstilbudet har blitt utvidet med nye tjenester.
- ✓ GDPR-kurs har blitt utviklet som e-learning og implementert.

”

Podkasten IT-säkerhetspodden lages av to engasjerte Nordlo-medarbeidere og får stadig nye lyttere.

Etisk kompass

Nordlos etiske retningslinjer er en grunnpilar i bærekraftarbeidet vårt samt en integrert del av virksomheten. De etiske retningslinjene, som inkluderer menneskerettigheter, arbeidsvilkår, likestilling, mangfold, antikorrupsjon og miljøansvar, definerer de overordnede rammene for hvordan vi opptre og arbeider. De etiske retningslinjene gjelder for alle i Nordlo, og de inspirerer og styrer medarbeidere, ledelse og styremedlemmer til å gjøre de riktige tingene hver dag – selv når ingen følger med.

Vi arbeider også med styrende etiske retningslinjer for leverandørene og partnerne våre. De etiske retningslinjene for leverandører dekker menneskerettigheter, arbeidstakeres rettigheter, barns rettigheter, miljø og korrupsjon samt et ansvar

for å medvirke ved oppfølging gjennom hele leveranseleddet.

Alle medarbeidere i Nordlo oppmuntres til å rapportere faktiske eller mistenkte overtredelser av de etiske retningslinjene i tråd med felles retningslinjer for varsling, som gjelder for hele konsernet. Retningslinjene for varsling kan også brukes av personer som er assosierte med Nordlo, for eksempel forretningspartnere eller leverandører. Retningslinjene definerer beskyttelse og disiplinære tiltak mot eventuelle represalier mot den som i god tro har rapportert brudd på konsernets etiske retningslinjer.

En gjennomgang av de etiske retningslinjene med signatur samt av retningslinjene for varsling er en del av introduksjonen for alle nyansatte i Nordlo uavhengig av rolle.

Retningslinjene er tilgjengelige for alle medarbeidere via intranettet, og retningslinjene for leverandørkjeden formidles via partner- og innkjøpsfunksjon.

I løpet av 2021 har etiske retningslinjer, etiske retningslinjer for leverandører og retningslinjer for varsling blitt verifisert basert på endringer i omverdenen og lovkrav. Oppdateringer pågår og blir implementert i 2022. I forbindelse med dette planlegges det et internt kurs i etikk for medarbeidere. Vi koordinerer også informasjon til og oppfølging av leverandører i forbindelse med oppdaterte etiske retningslinjer.

Dette er noen av retningslinjene som gjelder på overordnet nivå i Nordlo:

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

Alt vi gjør i Nordlo, tar utgangspunkt i verdiene våre



Vi arbeider sammen



Vi handler med hjertet



Vi skaper forretningsverdi

Retningslinjer

Nordlo har formulert arbeidsmåten sin i en rekke styringsdokumenter. De konsern-overgripende retningslinjene utgjør rammeverket for virksomhetsspesifikke og lokale motstykker.

De etiske retningslinjene sikrer at vi overholder FNs Global Compact, ILOs kjernekonvensjoner samt OECDs retningslinjer for multinasjonale selskaper og selskapsledelse.

Virksomhetene har retningslinjer for kvalitet, miljø og arbeidsmiljø, som er utarbeidet i tråd med rammeverket i ISO-standardene.



Vi arbeider på en åpen måte og i tråd med strenge etiske normer, og vi fremmer menneskerettigheter.

Fremgang i 2021:

- ✓ De etiske retningslinjene samt retningslinjene for varsling har blitt verifisert, og de oppdateres i 2022.
- ✓ Kurs i etikk ble planlagt.
- ✓ Formalisert vurdering og oppfølging av leverandører.
- ✓ Årlig bærekraftrapport ble utarbeidet for første gang.

Nærmere samfunnet

Nordlos lokale nærhet er en styrke vi verner om. En måte å forvalte nærheten på, er ved å gi noe tilbake til lokalsamfunnene der vi har virksomhet. Samarbeidet med Situation Stockholm er et eksempel på et allmenntilgjengelig prosjekt der Nordlo bidrar til samfunnet.

Situation Stockholm er et gatemagasin som selges av hjemløse. For å kunne fokusere på kjernevirksomheten, som er å hjelpe og støtte utsatte mennesker, er et fungerende IT-miljø helt avgjørende for organisasjonen. Pia Stolt, administrerende direktør for Situation Stockholm, ble tipset om at Nordlo kunne være en god samarbeidspartner. Vi gjennomførte en samtale, og så var samarbeidet i gang. Ti år senere har relasjonen bare vokst seg sterkere.

– Det blir en veldig personlig kontakt med de ansatte hos Situation Stockholm, som tar kontakt med forskjellige spørsmål – både store og små – som de ikke kan løse selv, sier Joakim Bachelard, systemspesialist hos Nordlo.

– Samarbeidet betyr ekstremt mye for oss i Situation Stockholm. Nordlo engasjerer seg virkelig i virksomheten vår, og verdiene våre passer godt sammen. Vi føler alltid at vi blir prioritert som kunde. Nordlo bidrar

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

Pia Stolt, administrerende direktør i Situation Stockholm

med kompetanse vi ikke behersker, og som vi ikke ville klart oss uten, sier Pia Stolt.

Nordlo støtter Situation Stockholm med all form for IT-drift. Vi sørger for at datamaskinene fungerer. Magasinselgerne bruker dem både til private oppgaver og i forbindelse med arbeidet, for eksempel når de skriver for magasinet. Vi gir også teknisk support og sørger for at nettverk og servere fungerer som de skal. Nordlo har også donert brukte datamaskiner til Situation Stockholm.

– Vi vil at virksomhetene og prosjektene som Nordlo velger å støtte, skal bli gjennomført av et solid engasjement, en lidenskap, for å hjelpe. Det følte vi da Pia kontaktet oss og fortalte hvorfor hun og andre i virksomheten har engasjert seg i arbeidet med Situation Stockholm, sier Erika Tollmén, bærekraftansvarlig i Nordlo Group.



Situation Stockholm

- Ideelt aksjeselskap som gir ut gatemagasinet Situation Stockholm, som selges av hjemløse og utsatte i Stockholm.
- Samfunns- og kulturmagasin som kommer ut elleve ganger i året. Det første nummeret ble utgitt i 1995.
- I tillegg til salg av magasinet har Situation Stockholm en samfunnsvirksomhet som støtter og skaper struktur i tilværelsen til utsatte hjemløse mennesker.
- Nordlo har bidratt med IT-drift og support til Situation Stockholm i nesten ti år.



Hjältarnas hus

- Hjältarnas hus eies av Västerbottens läns landsting og drives og forvaltes av foreningen Hjältarnas hus.
- Hjältarnas hus er et midlertidig hjem der alvorlig syke barn og deres familier får muligheten til en fungerende hverdag.
- Nordlo har støttet Hjältarnas hus siden oppstarten i 2016.



Et spørsmål om helter

For Nordlo er det viktig å bidra til tiltak som gjør lokalsamfunnet til et bedre sted. Da Hjältarnas hus, et midlertidig hjem for syke barn og deres familier, skulle etableres ved Norrlands universitetssykehus i Umeå i Sverige, var det ingen tvil om at dette skulle bli et langsiktig samarbeid.

Det hele startet med at en medarbeider fra Nordlo deltok på en forelesning om Hjältarnas hus. På det tidspunktet hadde prosjekteringen så vidt startet. Samarbeidet med Nordlo startet umiddelbart. Hjältarnas hus skulle bli en virksomhet som sørget for trygghet for familier med alvorlig syke barn, et sted der det er rom for å pleie det friske. Her kunne vi i Nordlo hjelpe til og legge grunnlaget for noe veldig bra, og virkelige utgjøre en forskjell.

– Hjältarnas hus og deres virksomhet er ekstremt viktig og derfor en hjertesak som det var helt naturlig for oss å engasjere oss i helt fra starten, sier Kristofer Lindström, Key Account Manager i Nordlo.

– Nordlo er uvurderlige for oss. Vi er omgitt av dyktige mennesker. Av og til lurte vi på hvordan vi skulle klart oss uten Nordlo! Takket være Nordlo kan vi forgylle hverdagen for de syke barna og deres familier, sier Carola Espinoza Lestander, driftssjef for Hjältarnas hus.

Nordlo hjelper Hjältarnas hus, de ansatte og beboerne med all IT-drift samt feilretting, nettverk og IT-utstyr. I samarbeidet inngår også en del lisenskostnader og sponset maskinvare. Når det oppstår problemer, er Nordlo bare en telefonsamtale unna.

– Vi har veldig stor tillit til Nordlo. Vi kan i prinsippet ringe til support så mye vi vil. I hvert rom i Hjältarnas hus er det et skilt med kontaktinformasjon til Nordlo, slik at familiene selv kan ringe hvis de trenger teknisk brukerstøtte, sier Carola Espinoza Lestander.

– Det er alltid en god følelse når vi kan hjelpe andre, og naturligvis føler medarbeiderne våre en enorm stolthet over at vi kan hjelpe en så beundringsverdig og viktig virksomhet. De ansatte og beboerne på Hjältarnas hus er også alltid så takknemlige, noe som virkelig varmer, sier Kristofer Lindström.

” **Av og til lurte vi på hvordan vi skulle klart oss uten Nordlo! Takket være Nordlo kan vi forgylle hverdagen for de syke barna og deres familier.**

Carola Espinoza Lestander, driftsleder for Hjältarnas hus

Risikostyring

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

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

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



Bærekraftig ansvarsfordeling

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

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

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

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

Det er **kvalitetsansvarlige** i forretningsenheterne og/eller virksomhetene. De er **ansvarlige for informasjonssikkerheten** samt **personvernombud** i forretningsenheterne og/eller virksomhetene.

Ansvarlig for intern IT og strategi har ansvaret for informasjonssikkerheten for felles intern IT.

En egen **kontaktperson** for Nordlo har overordnet ansvar for informasjonssikkerhetsspørsmål samt eventuell rapportering til Datatilsynet.

Utviklingen av tjenestetilbudet med bærekraftige IT-produkter og digitale løsninger drives i forretningsområdene med støtte fra **forretningsutviklere** og **bærekraftansvarlig**.

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

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



Bakgrunn for rapporten

Dette er Nordlo Group ABs bærekraft-rapport for regnskapsåret 2021. Dette er det andre året Nordlo gir ut bærekraft-rapporten. I denne rapporten omtales Nordlo Group AB med datterselskaper som Nordlo eller Nordlo-gruppen. Sammendrag av Nordlos bærekraftarbeid i 2021 som en del av FSN Capitals ESG report, se: fsncapital.com/en/responsibility.

Konsernet ble startet i 2018 gjennom en fusjon av svenske Zetup, Office IT-Partner og Dicom. Deretter har ytterligere selskaper blitt kjøpt opp: norske IT total, svenske Netcomp, svenske Insignis IT, norske Lerøen Datapartner, Appex Operations og Nisec, samt nyetablering av kontor i Helsingborg i Sverige. I 2019 ble konsernavnet Nordlo Group AB tatt i bruk, og varemerket Nordlo ble lansert. I januar 2021 ble svenske Acon AB kjøpt opp.

2020 er grunnåret for rapporten. Hvis det finnes pålitelige data, vises det også nøkeltall for 2019 og 2018. Alle rapporterte oppgaver og aktiviteter skjedde mellom 01.01.2021 og 31.12.2021, med mindre annet er angitt. Data om personalet og organisasjonen samles i hovedsak inn gjennom økonomi- og lønnssystemene våre. Miljødata er beregnet basert på grunnlag fra GHG Protocol, med støtte fra systemverktøyet CEMAsys.

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

Virksomhetens klimamåling er beregnet med hjelp av systemverktøyet CEMAsys, som har en database som inkluderer globale utslippsfaktorer basert på GHG Protocol (The Greenhouse Gas Protocol).
Under beskrives oppfølgingsområder og datainnsamling.

GHG SCOPE	AKTIVITET	DATAINNSAMLING	KILDER
Scope 1	Nordlos egne utleie- og transportbiler	Fylt volum drivstoff eller kjørt antall km med omregningsfaktor til liter (faktor 0,007)	Kvittering, kilometerstand
Scope 2	Kjøpt elektrisitet, fjernvarme, fjernkjøling	Forbruk i kWh – enkelte mindre kontorlokaler er beregnet med flat sats fra andre lokalers måleverdier basert på størrelsen på kontorene (m ²)	Strømmåler, strømreregninger
Scope 3	Elektronikkgjenvinning for Nordlo og utstyr som er hentet tilbake fra kunder, og som ikke kan gjenbrukes	Gjenvunnet mengde elektronikk i kg eller m ³	Dokumentasjon fra gjenvinningsleverandør
Scope 3	Tjenestereiser med bil	Kjørte km i forbindelse med jobb, fordelt på type drivstoff	Kjøregodtgjørelse fra lønnssystem/tidsregistreringssystem
Scope 3	Tjenestereiser med fly	Antall flyreiser innenlands/ kontinentalt/ interkontinentalt	Økonomisystem fra fakturaer og utlegg
Scope 3	Tjenestereiser hotellovernattinger	Antall hotellovernattinger i/utenfor Europa	Økonomisystem fra fakturaer og utlegg



