

# 2022

# Qlosr

Don't think about IT.  
We do.

*"Det är med stor glädje som vi kan presentera den första hållbarhetsrapporten som visar riktningen för vårt framtida hållbarhetsarbete"*  
– Jonas Norberg, VD

Qlosr Group AB (publ)

## Hållbarhetsrapport

Great  
Place  
To  
Work®

Certifierad

OKT 2022–OKT 2023  
SVERIGE

## VD HAR ORDET

QLOSRS ÖVERGRIPANDE VISION ÄR ATT HA ETT INTEGRERAT HÅLLBARHETSTÄNK I ALLT VI GÖR. HÅLLBARHETSARBETET KÄNNETECKNAS AV ATT STÄNDIGT ÖKA VÅRT SAMHÄLLSANSVAR OCH BIDRA TILL EN BÄTTRE VÄRLD.

Jag är stolt över att vi under 2022 började vår resa att nå ett koncernövergripande hållbarhetsarbete som kan göra skillnad.



Jonas Norberg  
Group CEO

### **Under 2022 blev Qlosr en etablerad bolagskoncern innehållande befintliga dotterbolag, förvärvade bolag, nya verksamheter, nya prenumerationstjänster, nya medarbetare och nya kontor. Med det följer ett ansvar - ett ansvar för hållbarhet.**

Qlosrs övergripande vision är att ha ett integrerat hållbarhetstänk i allt vi gör. Hållbarhetsarbetet kännetecknas av att ständigt öka vårt samhällsansvar och bidra till en bättre värld. Det ökar vår konkurrenskraft, kundernas lojalitet och investerarnas intresse.

Vårt hållbarhetsarbete bidrar till att behålla kompetens och attrahera nya talanger genom att vi är hjälpsamma och ger frihet under ansvar där allas bidrag räknas.

Eftersom det hållbara livscykelperspektivet är inarbetat i affärsmodellen minskas klimatpåverkan lika framgångsrikt som vår tillväxt. Genom att integrera förvärvade bolag i vårt hållbarhetsarbete anses våra förvärv klimatpositiva och bidra till klimatomställningen.

Qlosr har ett starkt engagemang för att vår verksamhet ska bidra till en hållbar utveckling med hänsyn till ekonomiska, ekologiska och sociala aspekter. Vi anser att öppenhet kring hållbarhetsarbetet är en viktig grundprincip. Qlosr eftersträvar en dialog med olika intressenter för att utveckla arbetssätt och göra relevanta prioriteringar. Vi kräver samma öppenhet från våra leverantörer och underleverantörer.

Vi är i en tillväxtfas där vi har en decentraliserad styrmodell som värnar det lokala dotterbolagets verksamhet, driv och tillväxtpotential. Det är viktigt att inte hämma detta entreprenörskap genom att från ett koncernperspektiv ge direktiv som trumfar spelreglerna. Däremot, när det gäller hållbarhetsarbetet har det varit starkt efterfrågat att ensa vår ambition och nå den kraft som ett likartat hållbarhetsarbete kan ge. Vi tog därför ett beslut under våren 2022 att påbörja ett gemensamt hållbarhetsarbete med policy, plan och rapport. Arbetet intensifierades efter sommaren med deltagare från olika delar av koncernen och i november 2022 kunde

styrelsen för Qlosr Group AB (publ) fastställa vision, policy och strategi för vårt koncerngemensamma hållbarhetsarbete.

Det har gått kort med kalendertid från beslut till denna rapport lämnas. Trots det har vi lyckats få med oss medarbetare och samarbetspartners i att tillsammans sätta hållbarhet på vår agenda. Redan nu märker vi att vi bidrar till en bättre och mer hållbar värld.

Det är därför med stor glädje som vi kan presentera den första gemensamma hållbarhetsrapporten, även om den av naturliga skäl ännu inte innehåller koncernövergripande historiska hållbarhetsdata, fast däremot en inriktning och förväntan inför framtiden!

Jonas Norberg  
VD

## VÅR AFFÄRIDÉ OCH FÖRETAGSPRESENTATION

Qlosr Group AB (publ) är en helhetsleverantör av IT-lösningar, vilket omfattar försäljning och leverans av paketerade prenumerationstjänster. Koncernens tre primära målgrupper utgörs av små- och medelstora företag, offentlig sektor samt den privata skolkoncerner. Största delen av verksamheten bedrivs på den nordiska marknaden och består av paketerade IT-tjänster inom arbetsplats, nätverk och serverdrift.

Bolagets IT-tjänster säljs genom långa prenumerationensavtal där majoriteten av avtalsintäkten tecknas på 24–60 månader och där såväl försäljning, projektledning som leverans hanteras av koncernens egna anställda. Genom att paketera tjänsterna till en helhetslösning tar vi ett större hållbarhetsansvar för en tjänsts hela livscykel.

Affärsmodellen utgår ifrån ett ramavtalstänk, där omfattningen av avtalet kan förändras över tid,

vilket skapar möjligheter för Qlosr Group att erbjuda kunden ett partnerskap med utveckling av nya tjänster och nya avtalsvärden. Detta är tydligt kopplat till den förvävsstrategi som koncernen har, vilken bygger på att förvärva företag med utvecklingsbara kundbaser.

Utveckling sker genom korsförsäljning av centralt producerade tjänster samt transformation från traditionella IT-inköp av produkter och timmar till paketerade prenumerationstjänster.

**KUNDLÖFTE** - Vi förstår, utvecklar och skapar positiv skillnad för vår kund. Vi vågar vara proaktiva och närvarande. Med vår ägarledda organisation är vi snabba, flexibla och engagerade.

**VISION** - Vi ska vara den ledande nordiska leverantören av helhetslösningar inom IT och digitalisering med de nöjdaste kunderna och medarbetarna inom vår målgrupp



## SAMMANFATTNING 2022

Under 2022 har Qlosr Group förnyat ISO-certifikat inom 14001 (miljö) och 45001 (arbetsmiljö) som tillsammans med våra ISO-certifikat inom 9001 (kvalitet) och 27001 (informationssäkerhet) visar på att vi fortsatt innehar ett systematiskt arbetssätt som bidrar till hållbara aspekter av vår verksamhet.

Qlosr Group har både tagit fram en policy för samhällsengagemang som genomsyras av hållbarhet och även hunnit engagera och samarbeta med Önnared HK (handboll) i Göteborg, Fair Play tennisklubb i Malmö och Villa Lidköping BK (bandy) i Skara. Tillsammans med Södertälje SK, som vi stöttat i tio år, har vi dessutom skapat ett digitalt planeringsverktyg för svenska hockeyklubbar att effektivisera halltider. Vidare donerar vi årligen till Stockholms Stadsmissions viktiga arbete som verkligen är en föregångare för social hållbarhet.

Under 2022 tog vi ett strategiskt beslut att konsolidera alla hårdvaruinköp till vår inköpsverksamhet i Göteborg, vilket både ger bättre kundpriser och en bättre möjlighet att involvera hållbarhetsaspekter i vår volymbaserade leverans av livscykelhanterad hårdvara.

För livscykelhanterad hårdvara som kunder väljer att köpa som prenumerationstjänst har vi systematiserat hårdvarans återtag så vi följer upp att ingen hårdvara blir lämnad i sticket på en hylla eller i ett förråd. När en prenumerationstjänst nått en viss tid erbjuder vi kunderna att antingen förlänga användandet eller gör vi ett återtag. Vid återtag kan vi beroende på hårdvarans skick återanvända densamma till andra kunder eller vidare sälja till andra partners som ger hårdvaran nytt liv genom återbruk på andra marknader.

Under 2022 har vi fortsatt utveckla stödsystem för att ge möjlighet för kunderna att kunna fördela om IT-utrustning mellan medarbetare och/eller användare så det skapar en effektiv användning och en ekonomisk kontroll för kunderna, vilket leder till minskat svinn, minskad risk för överkonsumtion och en mer långsiktig hållbarhet av hårdvara.

Under 2022 har vi även börjat effektivisera våra egna kontorsytor som en konsekvens av närliggande förvärv och anpassning till vårt förändrade behov efter pandemin. Exempelvis har vi planerat för minskning av oanvända kontorsytor, så kontorsytorna kan nyttjas av andra hyresgäster och därmed effektivisera samhällets användning av lokaler och byggnader.

Vi har infört lokalt anpassade policys för att ge bättre förutsättningar för medarbetare att uppnå balans i livet, vilket enkelt kan exemplifieras med att alla möten automatiskt är skapade som onlinemöten för att kunna möjliggöra en valfrihet och flexibilitet för medarbetare.

Ett led i hållbarhetsarbetet har varit att uppdatera vår uppförandekod i dels en leverantörsversion och en medarbetarversion i syfte att tydliggöra de värden vi står för, motverka korrupktion och respektera mänskliga rättigheter.

Vi har även utvecklat vår värdegrund och arbetat med vår företagskultur i samarbete med Great Place to Work. Den organisationen har dessutom certifierat alla våra kontor och där varje kontor, individuellt, uppnår status att vara en certifierad Great Place to Work-arbetsplats.

## HÅLLBARHETSRIKES

Qlosr bedriver ett aktivt arbete att identifiera och sätta in förebyggande åtgärder för att riskminimera olika typer av hållbarhetsrisker. Hållbarhetsrisker är främst kopplade till oss som attraktiv arbetsgivare (kompetens och arbetsmiljö), till personlig integritet (informationssäkerhet), till vårt samarbete med andra (leverantörer) och direkt miljöpåverkan av vår verksamhet (miljö).

### Kompetensförsörjning och arbetsmiljö

*Beskrivning av risk:* IT-branschen har varit en tillväxtbransch under decennier vilket från tid till annan ger upphov till två generella risker; kapacitetsbrist och kompetensbrist. Effekten kan yttra sig på olika sätt, exempelvis stress och social ohälsa hos medarbetare, lägre förmåga för bolaget att tillgodogöra sig möjligheter som marknaden ger.

*Hantering av risk:* Under 2022 har vi ökat samarbetet mellan dotterbolagen i syfte att öppna för samarbete mellan individer, grupper och stimulera till tvärprofessionella utbyten. Likaså har vår verksamhet i Stockholm valt att börja integreras genom att slå ihop de två närliggande kontoren och verksamheterna för att nyttja gemensamma kompetenser på bättre sätt. Vi har även investerat i en koncernövergripande HR-funktion och utvecklat HR-stöd och processer i syfte att lättare fånga upp riskfaktorer och införa förebyggande kunskap och åtgärder. Det är även en förstärkning av vårt ISO-certifierade systematiska arbetsmiljöarbete.

### Informationssäkerhet

*Beskrivning av risk:* Elektronisk information är det nya guldet som många vill åt eller använda för att nå andra fördelar. Information behöver vara korrekt, konfidentiell och tillgänglig. Det medför stora risker för oss som företag och för våra kunder.

*Hantering av risk:* Vi är certifierade i enlighet med ISO 27001 vilket betyder att vi har ett systematiskt arbetssätt inom informationssäkerhet och tillika innebär det att vi infört och tillämpar riktlinjer, processer, uppföljning, revidering och systematisk fortbildning och utbildning.

## Leverantörer

*Beskrivning av risk:* Vi är en tjänsteleverantör som erbjuder prenumerationstjänster, vilket är en lösning som byggs upp av produkter och underliggande tjänster till en paketerad helhet åt våra kunder att konsumera. Främst produkter, men även vissa underliggande tjänster, utförs eller tillverkas av leverantörer vi har återkommande samarbete med. Vissa leverantörer, främst tillverkare, har däremot underliggande leveranskedjor av underleverantörer och komponenttillverkare för att i sin tur skapa en färdig produkt till oss. Därmed finns det risker i flera olika led, hos flera typer av leverantörer och inom underliggande leverantörskedjor.

*Hantering av risk:* Vi har en leverantörspolicy, en uppförandekod för leverantörer och en policy mot konfliktmineraler som alla vägleder och ställer krav på leverantörer att åta sig motsvarande krav som vi ställer på oss själva. Vi gör systematisk uppföljning med stickprov att leverantörerna uppfyller de krav vi ställt. Exempelvis begär vi CMRT-rapporter av de större tillverkarna, vilket är ett globalt branschstandardiserat tillvägagångssätt för att följa upp leverantörskedjor i syfte att minska risken för att konfliktmineraler används i de produkter vi använder i våra prenumerationstjänster.

## Miljö

*Beskrivning av risk:* Våra tjänster produceras på fyra sätt; i ett datacenter, på ett kontor, i ett konfigurations- och logistikcenter samt på plats i våra kunders lokaler/driftställen. Det gör att miljöpåverkan ser olika ut och uppkommer i olika situationer. Miljöpåverkan kan påverka i olika steg i livscykeln med installation, tjänsteproduktion och avveckling.

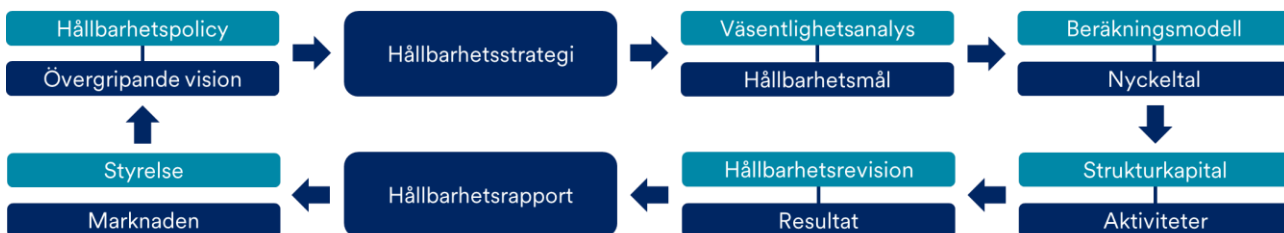
*Hantering av risk:* Vi har ett systematiskt miljöarbete som är certifierat enligt ISO 14001. Det innebär att många aspekter av vår verksamhet berörs av struktur och följs upp i syfte att identifiera, förebygga, åtgärda och långsiktigt förbättra miljöaspekter i och av vår verksamhet.

## HÅLLBAR AFFÄRSMODELL

QLOSR HAR ETT STARKT ENGAGEMANG FÖR ATT VÅR VERKSAMHET SKA BIDRA TILL EN HÅLLBAR UTVECKLING MED HÄNSYN TILL EKONOMISKA, EKOLOGISKA OCH SOCIALA ASPEKTER.

Vi anser att öppenhet kring hållbarhetsarbetet är en viktig grundprincip. Qlosr eftersträvar en dialog med olika intressenter för att utveckla arbetssätt och göra relevanta prioriteringar. Vi kräver samma öppenhet från våra leverantörer och underleverantörer. Qlosrs uppförandekod utgör grunden för koncernens hållbarhetsarbete.

Martin Lundqvist  
Group COO



### HÅLLBARHETSSTYRNING

Hållbarhet är en grundläggande och vägledande princip för all verksamhet inom Qlosr Group.

Hållbarhetsstyrningen tar sin utgångspunkt i samhället och marknaden. Styrelsen för Qlosr Group AB (publ) är ytterst ansvarig för hållbarhetsarbetet och kan revidera den övergripande vision för hållbarhet och dess hållbarhetspolicy vid behov. Styrelsen ger riktlinjer för bolagets hållbarhetsarbete vars ramverk beskrivs i hållbarhetsstrategi.

Hållbarhetsstrategin är bolagets interna strategi för att arbeta strukturerat med hållbarhet och realisera hållbarhetsmålen. Hållbarhetsmålen är beslutade av bolagsledningen och har föregåtts av en väsentlighetsanalys. Mål följs upp genom nyckeltal, vilka tas fram med hjälp av standardiserade beräkningsmodeller i förekommande fall.

För att nå hållbarhetsmålen bryts de ner i erforderliga aktiviteter som genomförs under året. Det kan även finnas behov av förändrat strukturkapital för att kunna realisera aktiviteter, integrera hållbarhetstänk i allt som görs och i förlängningen nå mål och övergripande vision.

Resultatet av hållbarhetsarbetet genomgår en hållbarhetsrevision för att kontrollera uppfyllnad och kvalitet innan det sammanfattas i en årlig hållbarhetsrapport. Hållbarhetsrapporten utgör ett officiellt dokument till marknaden.

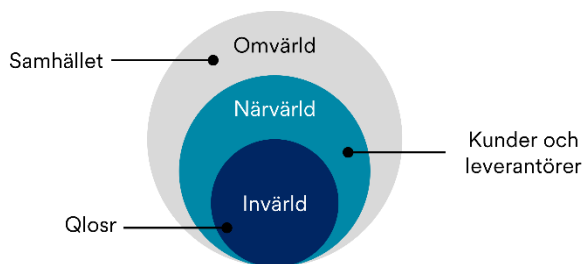
### HÅLLBARHETSPOLICY

Qlosrs hållbarhetspolicy innebär att bolaget ska:

- Utvecklas tillsammans med de samhällen bolaget verkar i
- Vara en inkluderande arbetsgivare som bejakar mångfald och där medarbetarna når sin fulla potential
- Bedriva verksamheten så att påverkan på människa, miljö och egendom minimeras och på ett sätt som minst motsvarar de krav som ställs av tillämplig lagstiftning
- Arbeta för ökad resurseffektivitet både i den egna verksamheten och genom bolagets produkter och tjänster
- Utvärdera miljöpåverkan av bolagets produkter i olika faser av deras livscykel och även involvera leverantörer och kunder i denna process
- Främja användningen av lämpliga och erkända standarder för miljöledning
- Följa upp utfall och kontinuerligt revidera målsättningar i syfte att minska bolagets miljö- och klimatpåverkan
- Bedriva arbetet utifrån ett långsiktigt perspektiv. En grundförutsättning för detta är bolagets lönsamhet
- Arbeta med ständiga förbättringar och kompetensutveckling av medarbetarna i syfte att nå bolagets mål och långsiktiga strategi

## HÅLLBARHETSSTRATEGI

Ett framgångsrikt hållbarhetsarbete behöver vila på en hållbarhetsstrategi. Strategin bör ta hänsyn till omvärlden. Omvärldskartan kan delas in i tre världar; invärld som består av den egna organisationen, närvärld som består av den plattform vi agerar på med kunder och leverantörer samt omvärld som består av samhället utanför och som Qlosr normalt inte kan styra över.



Utifrån ett hållbarhetsperspektiv genomsyras omvärlden av de 17 globala målen för hållbar utveckling från Förenta nationerna. Närvärlden består av marknadskrav, kundkrav och leverantörskrav. Invärlden består av policys, strukturkapital och certifikat.

Det finns 17 globala mål för hållbar utveckling, vilka i sin tur är uppdelade i delmål. Ett bolag kan sällan, på ett fördelaktigt sätt, arbeta med samtliga 17 mål samtidigt. Därför väljs de mest relevanta områdena ut för den verksamhet som bedrivs.

Qlosr har valt att fokusera på 5 av de 17 globala målen, vilka är (4) God utbildning, (5) Jämställdhet, (8) Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt, (12) Hållbar konsumtion och produktion, (13) Bekämpa klimatförändringarna



## Branschstandardiserade certifikat

Qlosr har idag ett certifierat strukturkapital inom kvalitet (ISO 9001), miljö (ISO 14001), informationssäkerhet (ISO 27001) och arbetsmiljö (ISO 45001). Detta utgör grunden för var vi strukturerat arbetar in hållbarhet i allt som görs.

## Koncernövergripande policys

Qlosr använder sig av policys som utgör riktlinjer och regelverk för hur bolaget ska agera i olika situationer och inom olika områden. Det kan även ge vägledning inför beslut och styrning.

Inom ramen för hållbarhet tillämpar Qlosr följande policys:

- Uppförandekod
- Värdegrund
- Antikorruptionspolicy
- Arbetsmiljöpolicy
- Likabehandlingsplan
- Leverantörspolicy
- Kemikaliehanteringspolicy
- Policy mot konfliktmineraler
- Policy för samhällsengagemang

## Väsentlighetsanalys

Qlosr genomför väsentlighetsanalyser för att identifiera viktiga hållbarhetsfrågor på ett strukturerat sätt. Väsentlighetsanalyser föregår de mål som Qlosr utfäster. Genom tillvägagångssättet undviks att satsningar blir händelsestyrda eller personberoende. Resultatet blir ett hållbarhetsarbete fokuserat på det viktigaste och som är möjligt att direkt påverka.

Qlosr involverar ledningsgrupp(er) i olika nivåer och nyckelpersoner/specialister i workshopformat för att nå bredd, djup och förankring i samband med väsentlighetsanalyser. Minst en väsentlighetsanalys genomförs per år för att aktualisera att de hållbarhetsfrågor som drivs fortsatt är relevanta och bidrar till den övergripande visionen, följer den beslutade hållbarhetspolicyn och möter hållbarhetsstrategin.

Resultat av väsentlighetsanalysen är hållbarhetsmål. Hållbarhetsmål utgår från SMART-metoden (Specifika, Mätbara, Acceperade, Realistiska och Tidsatta) för att bli användbara.

### Hållbarhetsrevision

Hållbarhetsrevisionen genomförs en gång per halvår och sammanfattningsvis granskas följande:

- Uppföljning av utfall för hållbarhetsmål och nyckeltal
- Bedömning av adoption av hållbarhetspolicy och hållbarhetsstrategi
- Bedömning av hållbarhetsrisker
- Bedömning av hållbarhetspåverkan

Resultatet av hållbarhetsrevision sammanfattas i en rapport till bolagsledningen.

Utöver den återkommande hållbarhetsrevisionen genomförs även andra revisioner av ingående delar inom hållbarhetsarbetet såsom att ISO-certifierad verksamhet inom miljö (14001), arbetsmiljö (45001), informationssäkerhet (27001) och kvalitet (9001) genomgår egen och separat extern revision utifrån den krävda periodicitet som krävs för att uppfylla respektive certifikat.



## HÅLLBARHETSMÅL 2023

I november 2022 fastställde styrelsen för Qlosr Group hur bolaget ska bedriva hållbarhetsarbetet. Bolagsledningen har därefter, efter en väsentlighetsanalys, formulerat långsiktiga mål och årligt kortsiktiga mål. De beskrivs i sammanfattande format nedan.

Globalt mål	Långsiktigt mål	Mål 2023
<b>4</b> GOD UTBILDNING FÖR ALLA 	Kontinuerlig medvetenhet om sårbarheter och informationssäkerhet för anställda	Alla integrerade bolag har genomgått utbildning och fått tillgång till fortlöpande onlinekurser
	Bidra till utbildningssektorn genom deltagande i kundverksamhet	Tillhandahålla relevant omvärldsbevakning för elever i våra kunders verksamheter (där så är relevant)
<b>5</b> JÄMSTÄLLDHET 	Likabehandlingsplan ska vara känd för anställda i syfte att känna till sina rättigheter och skyldigheter	Synliggöra och informera samtliga medarbetare om likabehandlingsplanen
	Likvärdigt arbete ska ha lika lön	Alla medarbetare med likvärdigt arbete ska ha lika lön enligt Equal Pay Index mellan 95-105 %
<b>8</b> ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT 	Bidra till hållbarhet genom att förvärva och transformera bolag	Hållbarhetsarbetet ska rullas ut på förvärvade bolag inom 12 månader från förvärvet
	Koncernövergripande tjänsteutvecklingsprocess för att få in hållbarhetstänk i alla våra tjänster	En använd tjänsteutvecklingsprocess för såväl lokala som centrala tjänster
<b>12</b> HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION 	Miljömässigt återtag av hårdvara	Samtliga datorer för kunder där leasingperiod upphör ska förlängas för fortsatt användning eller återtas för vidare miljöriktig hantering.
	Rapportera CO2-utsläpp för återvunnen hårdvara	Inneha processer och rutiner för att kontinuerligt rapportera hållbarhetsdata om hanterad hårdvara
<b>13</b> BEKÄMPA KLIMATFÖRÄNDRINGARNA 	Datacenterkonsolidering	Ta fram plan för konsolidering till de mest klimatsmarta datacentren
	Optimera lokalutnyttjande	Minska relativ kontorsyta gentemot 2022

FÖR MER INFORMATION

Mer information om koncernen finns att finna på dess webbplats [www.qlosrgroup.se](http://www.qlosrgroup.se).

Qlosr Group AB (publ)  
Org. nr: 556870-4653  
Folkungagatan 45, 118 26 Stockholm  
Växel: 08-517 844 00

**Qlosr**