

IT Relation A/S
CVR-nr. 27 00 10 92
Dalgas Plads 7B, 1. sal
DK-7400 Herning

Årsrapporten er fremlagt og godkendt på
selskabets ordinære generalforsamling

Den 1. juli 2021

Henrik Vestergaard Kastbjerg

Dirigent

ÅRS- RAPPORT 2020

Penneo document key: NML2S-ACC0Z-XKSYW-LCM4Z-V4Y3E-UEKCV

INDHOLD

LEDELSESBERETNING

- 6 2020 i nøgletal
- 8 IT der løser forretningsbehov
- 10 Forretningsmodel
- 12 Et anderledes år. Alligevel er ambitiøse mål nået
- 14 Årets resultater og aktiviteter
- 18 Grøn IT på agendaen
- 20 Hoved- og nøgletal
- 22 Selskabsoplysninger

Strategi og målsætninger

- 26 Forventninger til 2021
- 29 Vores familie
- 32 No Problem-kulturen differentierer os
- 33 Vi er hverdagens IT Superhelte
- 34 Karriere og udviklingsmuligheder
- 36 Arbejdskultur og medarbejdertrivsel
- 38 Medarbejdertrivsel og arbejdsglæde
- 40 Risikolandskab

Vores ansvar

- 45 Vi tager bæredygtigt ansvar
- 46 Compliance og IT-sikkerhedsaktiviteter
- 49 Kønssammensætning
- 50 CSR-risici
- 52 CSR-politik
- 55 En arbejdsplads med plads til alle

ÅRSREGNSKAB

- 59 Resultatopgørelse 1. januar - 31. december
- 60 Balance 31. december
- 62 Egenkapitalopgørelse
- 63 Noter til årsregnskabet

Påtegninger

- 81 Ledelsespåtegning
- 82 Den uafhængige revisors revisionspåtegning



12

Et anderledes år. Alligevel er ambitiøse mål nået.

Vi og verden blev udfordret. Alligevel er det lykkedes os at styrke den samlede forretning.



36

Arbejdskultur og medarbejdertrivsel

Vores ambition er at være first movers, når det handler om fremtidens arbejdsplads.

18

Grøn IT på agendaen

Vi skal tage et medansvar for det samfund, vi er en del af. Klimaforandringer er en realitet og står højt på vores agenda.



45

Vi tager bæredygtigt ansvar

Vi føler os forpligtet til at handle ansvarligt og have en bæredygtig tankegang.



LEDELSES- BERETNING

- 6 2020 i nøgletal
- 8 IT der løser forretningsbehov
- 10 Forretningsmodel
- 12 Et anderledes år. Alligevel er
ambitiøse mål nået
- 14 Årets resultater og aktiviteter
- 18 Grøn IT på agendaen
- 20 Hoved- og nøgletal
- 22 Selskabsoplysninger



2020 i nøgletal

Vi forbedrer kundens forretning med IT

Det er ganske enkelt dét, vi er her for. Vores tilgang er forretning først. IT-løsning lige bagefter. Vi er her for at hjælpe vores kunder med at skabe forretningsmæssig effekt med IT. For os starter det altid med, at vi udviser den største respekt for kundernes forretning.

Vi er af den overbevisning, at den direkte vej til fælles succes starter med, at vi forstår vores kunders IT-behov, forretning, kultur og organisation. Det er forudsætningen for, at vi kan definere den IT-løsning, arbejdsproces og ikke mindst det dedikerede kundeteam, der er bedst rustet til at dække den enkelte kundes behov.

OMSÆTNING MIO. KR.

641

EBITDA MIO. KR.

113

EGENKAPITAL MIO. KR.

36

AFDELINGER

9

EBITDA-MARGIN

18%

GNS. MEDARBEJDERE

480



- IT Relation-lokationer
- Søster- og datterselskabers lokationer

Grundlagt i Herning i 2003. Nu med IT Superhelte over hele landet samt i Filippinerne.

IT der løser forretnings- behov

Ingen virksomheder er ens. Heller ikke når det kommer til IT-behov. Det har vi respekt for. Og vi forstår at sætte ind dér, hvor den enkelte virksomheds forretningsbehov er. Hvad end det handler om at styrke infrastruktur eller at effektivisere digitalisere processer.

Vi taler aldrig om for små, for store, for komplekse eller for simple kunder. Vores kompetencer er stærke. Både i bredden og i dybden. Og vi kan imødekomme IT-behov hele vejen rundt om virksomhedens forretning.

Vores tilgang er agil, og vores løsninger er skalerbare, så vi hurtigt kan tilpasse IT til skiftende forretningsbehov. Uanset om vores kunders behov er små eller store, er vores afsæt altid at skabe en forretningsmæssig effekt med IT.





IT-outsourcing handler om forretningsforståelse

Det handler om at identificere de områder, hvor IT kan understøtte virksomheders vækstpoterentialer. Og det handler om at give kunder fri til at koncentrere sig om deres kerneforretninger. Måden, vi gør det på, er at simplificere og optimere.

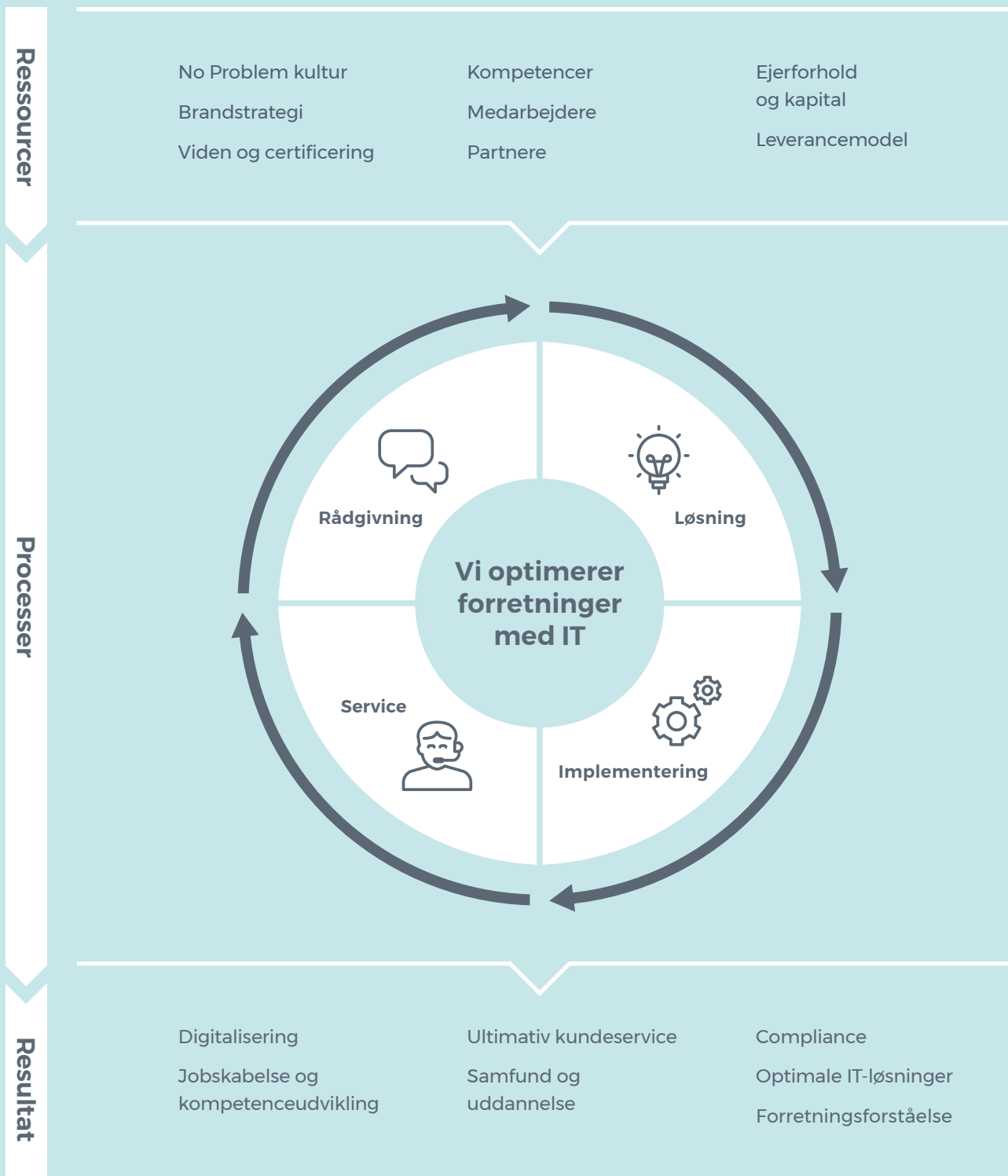


Digitalisering der fremmer væksten

Det handler om at digitalisere arbejdsprocesser med IT. Vi hjælper med at vælge og implementere de digitale løsninger, der sikrer, at vores kunder følger den teknologiske udvikling og oplever vækstmuligheder.

Forretningsmodel

360° tilgang til IT med forretningsoptimering i centrum for vores løsninger.





Rådgivning

- IT-strategi
- 360 graders IT-analyse
- Cloud Readiness analyse
- IT-sikkerhedsanalyse og
Baseline Security
- Digitalisering



Løsning

- IT-outsourcing og hosting
- IT-sikkerhed
- Service Desk 24/7
- Digitalisering af arbejdsprocesser
- Hardware-as-a-service



Service

- 24/7 IT-support
- Kundetilfredshed
- Client Management
- Service Delivery Management



Implementering

- Strategi
- IT-projektstyring
- Uddannelse
- Leverancemodel

Et anderledes år. Alligevel er ambitiøse mål nået.

Ambitionerne var høje. Organisk vækst, konsolideringer og stærke driftsresultater. Så ramte pandemien. Vi og verden blev udfordret. Alligevel er det lykkedes os at styrke den samlede forretning i 2020.

2020 blev på mange områder et uventet, udfordrende år. Vi og vores kunder måtte ligesom resten af verden omstille os på en remote hverdag. Og det har vi i den grad gjort. Vi har i 2020 fået cementeret vores omstillingsparathed – og vores evne til at agere effektivt i en remote hverdag. Det gælder både i forhold til vores måde at lede virksomheden på og vores måde at integrere digitale værktøjer i hverdagen.

Håndtering af COVID-19

Samfundssind har præget agendaen i det forgangne år. Vi har levet op til alle vores aftaler til vores leverandører og samarbejdspartnere. Samtidig stod vi solidarisk sammen i foråret 2020 og indgik en kollektiv aftale om lønnedgang i fire måneder. Formålet var at undgå fyringsrunder, hvilket vi også lykkedes med.

Fleksibel forretningsmodel

Flere af vores kunder har oplevet værdien af vores fleksible forretningsmodel under pandemien. Kunder der har været nødsaget til

at sænke aktivitetsniveau eller opsigte medarbejdere kunne lynhurtigt lave kapacitetstilpasninger på data, support og brugere i deres hostingaftale. Således har vores forandringsparate forretningsmodel kunnet imødekomme kundernes omskiftelige behov.

Intensivt behov for digitalisering og optimale IT-løsninger

Mange virksomheder har helt eller delvist måttet hjemsende medarbejdere under pandemien. Det har intensiveret behovet for optimale IT-løsninger. Her står vi stærkt og har spillet en afgørende rolle for vores kunders succes med at arbejde effektivt remote.

Selvom pandemien fortsat vil være på agendaen i 2021, er det med optimisme, vi ser ind i 2021. Vi har udsigt til en fremtid, hvor behovet for at understøtte virksomheders digitale rejse bliver endnu vigtigere. En rejse vi i den grad følger os kompetente til at hjælpe vores kunder videre på.



Årets resultater og aktiviteter

I et år med uforudsete udfordringer, hvor mange brancher har måtte genopfinde sig selv, har vi formået at styrke forretningen. Vi indfrier dermed vores ejers, kunders og samarbejdspartneres forventninger i 2020.

Vores resultat før afskrivninger og finansielle poster (EBITDA) rundede 113 mio. kr. (88 mio. kr. i 2019) inklusive særlige integrationsdrevne omkostninger. Korrigeret herfor er den underliggende indtjening (EBITDA) 125 mio. kr. (112 mio. kr. i 2019).



Årets vækst

Trods et første halvår præget af tilbageholdenhed og forsigtighed har vi i 2020 igen formået at skabe vækst. Væksten er skabt både i form af øget kundetilgang og flere IT Superhelte. Nettoomsætningen er steget 27 mio. kr. (59 mio. kr. i 2019) fra 614 mio. kr. til 641 mio. kr. På medarbejdersiden er vi gået fra at være 464 IT Superhelte til 480 IT Superhelte.



Nye kompetencer er tilføjet

I årets løb har vi styrket moderselskabet ITM8 Holding A/S' position på det danske marked med opkøb af stærke virksomheder. Opkøbene består i Hostingkompagniet, C2IT Infrastructure, C2IT iØst og specialistvirksomheden Scott/Tiger, der råder over unikke kompetencer inden for databaser, applikationstest, drift og support.

Endelig oprustede vi ved årets slutning vores kompetencer inden for IT-sikkerhed med opkøbet af Improsec. Cybersikkerhed bliver et stadigt vigtigere indsatsområde for alle virksomheder. Derfor glæder vi os over også at udbygge forretningen på den front.



Vi har stafetten på remote work

I 2020 oplevede vi under den nationale nedlukning en stor efterspørgsel på digitale værktøjer og ekspertise til effektive måder at arbejde remote på. På den baggrund etablerede vi i løbet af 14 dage et "Remote Academy", som er en gratis lærings- og inspirationsportal for vores kunder, medarbejdere og øvrige interessenter.

Remote Academy indeholder blandt andet anbefalinger til at arbejde remote, videokurser om online mødeafholdelse, samarbejde på distancen, IT-sikkerhed på hjemmearbejdspladsen, IT-udstyr og socialt sammenhold på virtuelle kanaler.

Samtidig konverterede vi i 2020 vores fysiske seminarer og events til webinars. Vi fik i løbet af året afholdt 10 online aktiviteter med mere end 4000 deltagere - med særlig stor interesse for træning i Microsoft Teams.

Ambitionen er, at vi fortsat vil være førende inden for remote working.



Nye innovative løsninger er udviklet

Udvikling og nytænkning er grobund for vækst. Året bød derfor også på udvikling af en række nye, IT-løsninger, som endnu bedre understøtter kundernes daglige og foranderlige udfordringer.

Vi lancerede blandt andet Baseline Workplace som en erkendelse af, at mange kunder ikke får udnyttet det fulde potentiale i Office 365. Baseline Workplace er en "kom-godt-i-gang"-pakke til Office 365, der skal sikre bedre samarbejde, styrket kommunikation og bedre dokumenthåndtering.

Cybersikkerheden blev igen i år udfordret - særligt på grund af de mange pludselige hjemmearbejdspladser.

I år har vi derfor videreudviklet vores Baseline Security-løsning med en Plus-version. Standard-versionen er opgraderet med et ekstra lag af sikkerhedsfunktioner, der i endnu højere grad kan identificere og tracke trusler.



International certificering i informationssikkerhed

Ét af årets højdepunkter var, da vi i august modtog det uafhængige, internationale ISO/IEC 27001:2013-certifikat.

Certifikatet dokumenterer, at vi lever op til det såkaldte Information Security Management System og imødekommer omfattende krav til organisering, ansvar, implementering, vedligeholdelse og løbende forbedring af informationssikkerheden.



Styr på datasikkerheden

Det er vi ikke alene stolte af – men det har også stor betydning for os, at vi nu har papir på, at vi passer forsvarligt på vores kunders data og systemer. Og at vi er godt rustet til at modsvare det øgede trusselsbillede inden for cyberkriminalitet.

Vi har implementeret ISO 27001-standarden i hele organisationen – også gældende for vores datacentre. Det betyder, at vi blandt andet løbende udfører risikovurderinger og regelmæssige interne audits for at sikre effektiviteten af ledelsessystemet og vores procedurer.



Optimale IT-løsninger og ultimativ kundeservice

Det er vores mission at skabe optimale IT-løsninger og ultimativ kundeservice. Aldrig hver for sig. Altid på samme tid. Det er ikke bare ord. For os handler det om at vælge den rette teknologi, det rigtige IT-udstyr og de rette sikkerhedsforanstaltninger kombineret med empatisk, smilende og fleksibel kundeservice.

Når vores kunder oplever optimale IT-løsninger og ultimativ kundeservice, kalder vi det for KAPOW. Mange af vores kunder er gode til at sætte ord på deres KAPOW-oplevelser, og i løbet af 2020 har vi fået mange kundehistorier i indbakken.

Konsulenterne fra IT Relation havde et stort kendskab til de programmer vi bruger. Alle de bekymringer jeg måtte have haft om eksternes forståelse af vores systemer og processer er blevet gjort til skamme.

Jepp Dahl Larsen, IT-ansvarlig, Alabu Bolig



Ambitiøse omkring kundetilfredshed

I 2020 har vi arbejdet intenst på at udvikle vores kundetilfredshedsundersøgelser. Ambitionen er at komme endnu tættere på vores kunder. Det handler om konstant at have fingeren på pulsen og hurtigt kunne igangsætte initiativer, der styrker kundetilfredsheden.

Vi arbejder med kundetilfredshed som et fællesbegreb på tværs af services og med kundetilfredshed inden for Service Desk.

Kundetilfreds i Service Desk

I det forgange år har vi startet et pilotprojekt, hvor vi benytter kunstig intelligens til at analysere samtalerne kvalitet i Service Desk. Vi anvender et stykke software (Capturi), som analyserer på en række parametre bl.a:

- Kundens stemmeleje (er det overvejende positivt eller negativt)?
- Hvilke ord benyttes, og hvilke ord benyttes ikke?
- Kommer medarbejderen rundt om alle ønskede aspekter i samtalen?

På den måde får vi et mere nuanceret billede af vores kunders tilfredshed end i en traditionel rating-score, hvor det ofte kun er de meget tilfredse eller utilfredse kunder, der svarer. Samtidig kan vi bruge analyserne til at træne vores medarbejdere i, hvordan de kan give endnu bedre kundesupport.

Kundetilfredshed på tværs

Vi arbejder med kundetilfredshed på tværs af organisationen ud fra NPS (Net Promotor Score), men vi vil gerne endnu et spadestik dybere. Og derfor har vi i det

forgange år udviklet en række supplerende spørgsmål i samarbejde med virksomheden Relation Monitor.

Vi sender kundetilfredshedsundersøgelser i et løbende flow til vores kunder to gange årligt. Alle resultater er synlige i et dashboard, som både vores Client Managers og Service Delivery Managers har adgang til.

Derudover har vi opsat alarmer, som bl.a. går i gang, hvis en kunde rater os under middel på spørgsmålet "Vil du anbefale IT Relation?" Herefter kontakter vi kunden inden for 24 timer for at afdække, hvordan vi kan forbedre vores service.

GRØN IT PÅ AGENDAEN

Som ansvarlig IT-servicevirksomhed ligger det os på sinde at tage medansvar for det samfund, vi er en del af. Klimaforandringer er en realitet, og den grønne agenda er derfor også ét af de områder, der står højt på vores agenda.

Vi ser os selv som en del af løsningen, og vi har et ansvar for at hjælpe med at nedbringe CO₂-udslippet.

Teknologi er ét af de områder, der kan spille en central rolle for, hvordan vi kan imødekomme klimaudfordringerne. Vi ser en cloudbaseret infrastruktur som én af de store miljøgevinster i den sammenhæng. Ifølge ekspertberegninger kan virksomheder, der vælger at anvende Cloud-baserede tjenester reducere CO₂-udslippet med minimum 30% og helt op til 90%.

Cloud kan være vejen til mindre klimaaftryk

I vores anbefaling af Cloud-rejsen er klimaaftrykket derfor også et vigtigt budskab til vores kunder. Af samme grund lancerede vi i 2020 også analysen "Azure

Migrate Assessment". En analyse, der hjælper virksomheder med at få overblik over "rejsen til skyen". Hvordan ser den bedste Cloud-rejse ud for den pågældende virksomhed, hvilke gevinster er der, hvad bør være næste skridt – og ikke mindst – hvad koster rejsen?

Vi oplever en stigende efterspørgsel efter Cloud-løsninger. Kunderne er ved at få øjnene op for fordelene – den øgede effektivitet, mobilitet og sikkerhed kombineret med de mange gode grønne gevinster. Og vi tror på, at efterspørgslen vil blive endnu større de kommende år.

Klimaeksperter med på råd

Under arbejdstitlen "grøn IT" har vi i 2020 arbejdet på flere forskellige grønne indsatser. Vi har blandt andet allieret os med klimaeksperter hos Microsoft og

hos The Footprint Firm for at få perspektiv på agendaen.

Det har blandt andet resulteret i et grønt IT-webinar, hvor vi sammen med bæredygtighedsguru, Emil Skals fra The Footprint Firm kom med vores bedste anbefalinger til at styrke virksomheders grønne profil ved hjælp af IT. I årets løb har vi endvidere udarbejdet e-bogen "Din guide til grøn IT", der sætter fokus på nogle af de lavthængende grønne IT-frugter, som vores kunder nemt kan plukke.

Vi er kun lige startet på den grønne agenda, og vi vil vedholdende forfølge ambitionerne om at bidrage væsentligt til at nedbringe CO₂-udslippet. Det gælder både i forhold til interne indsatser – men også eksternt, hvor vi vil fokusere på at rådgive vores kunder mod en grønnere IT-profil.

Bæredygtighed – ét af de områder, der får afgørende betydning for konkurrenceevnen fremover. Også for vores.

Hvad gør vi for at reducere CO₂?

Konsolidering af datacentre

Vi konsoliderer løbende vores datacentre og har de seneste 2 år lukket 11 datacentre, hvoraf de 8 er lukket i 2020.

100% CO₂-neutralt datacenter setup

Vores datacenter setup (hos Interxion) er 100% CO₂-neutralt. Interxions datacenter er forsynet med (certificeret) grøn strøm, og vores IT-udstyr hos Interxion udleder ikke CO₂.

Strømbesparende tiltag i datacentre

Vi arbejder løbende på strømbesparende tiltag i vores datacentre – f.eks. udskiftning af forsyning, kølere og fremføringsveje.

Jordkøling på vores lokationer

Vores co-location partnere har fokus på energiforbruget og gør brug af jordkøling i stedet for strømforbrugende kølere.

Udskiftning til energibesparende IT-udstyr

Vi udskifter løbende (udfaset) IT-udstyr, servere og storage-systemer til mere energieffektive løsninger. Udfaset IT-udstyr leverer vi til en IT-partner, der sikrer, at udstyret bliver genanvendt eller bortskaffet miljømæssigt korrekt.

Hoved- og nøgletal

Set over en 5-årig periode kan selskabets udvikling beskrives ved følgende hoved- og nøgletal:

Resultat

| TDKK | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|--|---------|---------|---------|---------|--------|
| Nettoomsætning | 641.128 | 614.486 | 555.586 | 370.479 | |
| Resultat før afskrivninger (EBITDA) | 113.029 | 87.600 | 93.849 | 70.467 | 34.861 |
| Resultat før finansielle poster (EBIT) | 81.779 | 58.956 | 66.868 | 48.980 | 28.225 |
| Resultat af finansielle poster | -1.775 | -1.018 | -2.238 | -214 | -682 |
| Årets resultat | 62.127 | 44.621 | 50.363 | 37.882 | 21.363 |

Balance

| TDKK | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|--|---------|---------|---------|---------|--------|
| Balancesum | 180.200 | 174.039 | 138.155 | 118.773 | 58.093 |
| Egenkapital | 36.245 | 21.118 | 25.462 | 50.011 | 23.681 |
| Investering i materielle anlægsaktiver | -19.932 | -30.332 | -20.578 | -22.652 | -6.708 |
| Antal medarbejdere | 480 | 464 | 412 | 274 | 114 |

Nøgletal i %

| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Bruttomargin | 55,1% | 53,2% | 56,8% | 57,9% | |
| EBITDA-margin | 17,6% | 14,3% | 16,9% | 19,0% | |
| Overskudsgrad | 12,8% | 9,6% | 12,0% | 13,2% | |
| Afkastningsgrad | 45,4% | 33,9% | 48,4% | 41,2% | 48,6% |
| Soliditetsgrad | 20,1% | 12,1% | 18,4% | 42,1% | 40,8% |
| Forrentning af egenkapital | 216,6% | 191,6% | 133,5% | 102,8% | 99,4% |

Nøgletallene er udarbejdet i overensstemmelse med Finansforeningens anbefalinger og vejledning. Der henvises til definitioner i afsnittet om regnskabspraksis.

Sammenligningstillene for tidligere år er ikke tilrettet konsolideringerne omtalt i ledelsesberetningen og er således ikke direkte sammenlignelige. For yderligere omtale af den regnskabsmæssige behandling henvises til afsnittet i anvendt regnskabspraksis om virksomhedssammenligninger. Selskabet har ikke være forpligtet til at oplyse om omsætning for 2016.

Selskabsoplysninger

Selskabet

IT Relation A/S
Dalgas Plads 7B, 1. sal
DK-7400 Herning

+ 45 70262988
info@itrelation.dk
www.itrelation.dk

CVR-nr.: 27 00 10 92

Regnskabsperiode:
1. januar - 31. december

Hjemstedskommune:
Herning

Bestyrelse

Nicholas David Lloyd Jordan
Mikael Kjærgaard
Henrik Vestergaard Kastbjerg
Stig Bundgaard

Direktion

Henrik Vestergaard Kastbjerg

Revision

PricewaterhouseCoopers

Statsautoriseret
Revisionspartnerselskab

Strandvejen 44
2900 Hellerup





STRATEGI OG MÅL- SÆTNINGER

- 26 Forventninger til 2021
- 29 Vores familie
- 32 No Problem-kulturen differentierer os
- 33 Vi er hverdagens IT Superhelte
- 34 Karriere og udviklingsmuligheder
- 36 Arbejdskultur og medarbejdertrivsel
- 38 Medarbejdertrivsel og arbejdsglæde
- 40 Risikolandskab



A SATIS
TOMER IS
SINESS S
OF A

Forventninger til 2021

Vi kigger ambitiøst og optimistisk ind i det kommende år. Med strategiske opkøb, internationalisering og en stærk kapitalfond, Hg i ryggen, står vi stærkt til fremtiden. Målene for 2021 er høje – både i forhold til omsætning og EBITDA.

Året blev afsluttet med det strategiske opkøb af Cyber Security-selskabet Improsec samtidig med, at vi styrkede en række funktionsområder. 2021 startede som det forgange år sluttede med endnu et opkøb af søsterselskabet Progressive. Dette for at intensivere væksten på produktområder og væsentlige markeder.

Derudover har vi med opkøb af Itadel og en planlagt fusion med IT Relation sikret os adgang til et strategisk kundesegment og en skalerbar leverance-plattform med et nearshore setup i Prag.

Endeligt har vi realiseret et strategisk opkøb af Cloud-virksomheden Cloud Teams, hvilket styrker vores platform til at understøtte vores eksisterende Business Solutions- forretning og nye kunder med Cloud Transformation.

Balanceret organisk og akkvisitiv vækst

Ambitionerne for det kommende år er en fortsat organisk vækst

over det generelle markedsniveau inden for vores kerneforretningsområder gennem både nysalg, mersalg til eksisterende kunder samt krydssalg. For 2021 forventes et resultat som minimum er på niveau med 2020.

Derudover fortsætter vi vores opkøbsstrategi, hvor vi forventer, at IT Relation og de øvrige koncernselskaber vil vokse på omsætningen gennem en balanceret organisk og akkvisitiv vækst i 2021.

Vi har generet en solid akkvisitiv vækst i første kvartal af 2021 med en stærk opkøbsstrategi. Derudover lykkedes vi i januar med at etablere en platform i Sverige inden for Professionel Services. En afgørende milepæl i forhold til internationaliseringen af ITM8-koncernen.

Vi vil i 2021 fortsat styrke vores markedsposition. Organisk forventer vi at vokse på alle forretningsområder gennem nye produkter, nye koncepter og kundevækst. I Managed Service fortsætter vi

med at investere i IT-sikkerhed og videreudvikle IT Relations egen IT-sikkerhedsløsning, Baseline Security.

Skyhøje forventninger til Cloud

Flere og flere virksomheder er startet på Cloud-rejsen – og vi forventer mange flere virksomheder følger trop i 2021. Vi intensiverer derfor vores Azure Cloud-indsats i det kommende år.

Øget digitalisering af virksomheder er fortsat et område i udvikling, hvor vi oplever en stigende interesse for datahåndtering. Derfor opruster vi ligeledes inden for dette område.

Vi fokuserer yderligere både på opkøb, der supplerer vores eksisterende forretning, og på opkøb, der bringer nye produkter og kundesegmenter med sig. Vores ambition er, at IT Relation til hver en tid skal være kundens foretrukne samarbejdspartner, der bidrager med forretningsværdi gennem IT-løsninger.



Udvikling af arbejdsprocesser

Vi vil være på forkant, når det handler om automatiserede processer og databaseret kommunikation. Derfor afsætter vi også i det kommende år øgede ressourcer til at styrke vores interne processer. AI (kunstig intelligens) og automation vil være teknologier, der skal hjælpe os med at komme endnu tættere på kunderne og levere bedre kundeservice.

Optimale IT-løsninger

Vi vil som markedsledende på SMB-området fortsætte med at skabe optimale IT-løsninger, der bidrager positivt til kundernes forretning. Vores løsninger skal altid leveres i overensstemmelse med vores værdier.

Vi skal være konkurrencedygtige overfor vores kernemålgruppe og hele tiden levere værdi. Samtidig vil vi gennem udnyttelsen af skalafordele og kontinuerlig forbedring af processer levere en tilsvarende positiv vækst i EBITDA.

Ambitionerne for det kommende år er fortsat organisk vækst samt en opkøbsstrategi, hvor vi forventer, at IT Relation og de øvrige koncernselskaber vil vokse på omsætningen gennem en balanceret organisk og akkvisitiv vækst i 2021

Vi investerer løbende i at udvide og styrke familien så vi kan tilbyde vores kunder én samlet løsning. Og for at kunne fastholde vores kompromisløse tilgang til services på tværs af vores selskaber – og på tværs af vores strategiske hovedområder inden for Cloud Services, Professionelle Services, Digitalisering og nu også Cyber Security.

Vores familie

Nye familiemedlemmer

I 2020 har vi sagt velkommen til Hostingkompagniet. Virksomheden passede spot on med vores søsterselskab Sotea, og er blevet lagt ind under deres Managed Service-forretning og styrker virksomheden i Østdanmark.

Derudover har moderselskabet i det forgange år opkøbt specialist-virksomheden Scott/Tiger med det formål at fusionere selskabet med Miracle 42 og skabe en stærk konstellation inden for professionel service. Moderselskabet har desuden opkøbt selskaberne C2IT Infrastructure og C2IT iØst. Disse selskaber blev fusioneret med Mentor IT med ønsket om at styrke virksomhedens ressourcer og kompetencer.

Endeligt har vi oprustet på IT-sikkerhedsfronten med opkøb af Improsec, som er en førende rådgivningsvirksomhed med unikke tekniske kompetencer inden for cybersikkerhed. Det giver os en stærk platform på det stærkt specialiserede marked inden for cybersikkerhed.

Udnytte synergier på tværs

Hos IT Relation anerkender vi, at forskellige virksomheder har forskellige behov. Og uanset hvem af vores familiemedlemmer, der er det bedste match for kunden, er der altid mulighed for at trække på kompetencer på tværs og udnytte synergieffekten mellem IT Relation og søsterselskaberne. Således sikrer vi, at alle kunder får det bedste fra alle verdener.

MANAGED SERVICE

IT-outsourcing, Service Desk, Infrastructure, Hosting, Hardware/software.

- IT Relation
- Mentor IT
- Sotea

DIGITAL SOLUTIONS

SharePoint, Webportals, BI, CRM, IT-development.

- IT Relation

PROFESSIONEL SERVICE

Oracle/SQL DBA, Database Development, Monitoring, Performance tuning etc.

- Miracle42
- Scott/Tiger

CYBER SECURITY

Cyber security CoE, Advisory, consultancy, HAAS, SAAS.

- Improsec

Miracle42

Mennesker og løsninger med IT

Miracle 42 A/S råder over nogle af branchens mest specialiserede konsulenter og har desuden en hosting- og managed serviceafdeling. Pr. 1. januar 2021 er Scott/Tiger lagt sammen med Miracle 42 og forretningen er styrket inden for Oracle Managed Services, Test Management, QA og Flexible Workforce. Sammenlægningen betyder, at det samlede tilbud til kunderne er endnu bredere og dybere.

Miracle 42 udfører en række faste opgaver indenfor drift af databaser, systemer og applikationer. Derudover råder de over specialister inden for rådgivning, drift og opsætning, primært i forbindelse med Oracle-, Microsoft- og OpenSource-teknologier.

Fakta

- Aarhus og Ballerup
- 88 medarbejdere

Mentor(it)

Gode IT-oplevelser hver dag

Mentor IT er en managed service provider, der med afsæt i IT-outsourcing leverer hosting og IT-services on-site til både mindre- og mellemstore virksomheder.

I 2020 er C2IT Infrastructure og C2IT iØst blevet en del af Mentor IT og forretningen er udvidet med flere ressourcer og kompetencer i Østdanmark. Med sammenlægningen står Mentor IT endnu stærkere i forhold til at kunne håndtere nye teknologier og være omstillingsparate.

Fakta

- Esbjerg, Kolding, Aarhus, Ballerup og København
- 50 medarbejdere

sotea

Overskuelig it

Sotea betragtes af mange af deres kunder, som deres egen IT-afdeling. Dette betyder, at kunderne kan koncentrere sig om deres kerneforretning. Det er udgangspunktet i ethvert kundeforhold hos Sotea.

Sotea har gennem mere end 20 år leveret overskuelig IT til mindre virksomheder i Danmark inden for tre primære forretningsområder - hosting, IT-support og IT-services. I 2020 har moderselskabet købt Hostingkompagniet, som er fusioneret med Sotea i 2021, og styrker virksomheden i Østdanmark.

Fakta

- Silkeborg og Søborg
- 31 medarbejdere



Specialiseret i pragmatisk IT-sikkerhed

Improsec er en uvildig rådgivningsvirksomhed med unikke tekniske evner inden for cybersikkerhed. Improsec blev ved udgangen af 2020 en del af familien og er koncernens spydspids inden for Cyber Security.

Her sidder nogle af Danmarks dygtigste specialister inden for moderne angrebs- og forsvarsteknikker og rådgiver om prioritering og implementering af tekniske løsninger, der løfter sikkerhedsniveauet.

Improsec trykprøver desuden virksomheders forsvar mod trusler fra malware- og hackerangreb og hjælper med hærkning mod trusler.

Fakta

- København
- 22 medarbejdere



Førende Oracle og MySQL specialist

Emineo er Sveriges førende inden for drift og administration af Oracle og MySQL-platforme og råder over nogle af branchens dygtigste specialister. Virksomheden er certificeret Oracle audit compliance-partner og leverer databasedriftydelse, licensstyring og specialiserede konsulentservices.

Emineo blev en del af ITM8 gruppen i starten af 2021 og udgør sammen med Miracle42 og Copenhagen Software vores Professionel Service forretningsområde. Emineo fortsætter som uafhængigt selskab under sit eget brand. Med overtagelsen af Emineo udfolder et nyt kapitel sig, da det er første skridt uden for Danmark.

Fakta

- Stockholm
- 22 medarbejdere



IT-arkitekter og -udviklere med stærke kompetencer

Copenhagen Software er et dansk niche konsulenthus, der kombinerer forretningsstrategi med digitale løsninger til danske virksomhedskunder. Virksomheden er specialiseret i digital forretningsudvikling og tilbyder rådgivning inden for systemarkitektur, Microsoft-teknologi, implementering og udvikling.

Copenhagen Software leverer avancerede konsulentydelse og stræber hele tiden efter at have Danmarks bedste it-arkitekter og udviklere. Copenhagen Software har et tæt samarbejde med Miracle42 og påtænkes at fusioneres ind i løbet af 2022.

Fakta

- Charlottenlund
- 8 medarbejdere

No Problem-kulturen differentierer os

For os er virksomhedskultur den ultimative differentieringsfaktor. Det er her, vi virkelig er unikke og adskiller os fra de andre. Alle kan principielt kopiere IT-produkter. Men ingen kan kopiere den virksomhedskultur, der er omkring vores produkter. Hos IT Relation tillægger vi vores kultur en stor betydning for vores succes.

Vores mission er at løse IT-problemer. Altid med et smil. Virker det, eller virker det ikke for din forretning? Vi får IT-strategiske udfordringer ned på jorden. Vores kultur kendetegner hele virksomheden fra første gang, du møder din Client Manager til den dag, du står midt i en IT-udfordring og har akut brug for en Service Desk-medarbejder uden for normal arbejdstid.



HOLD HVAD DU LOVER

SIG JA MED ET SMIL

GØR DIN KOLLEGA BEDRE

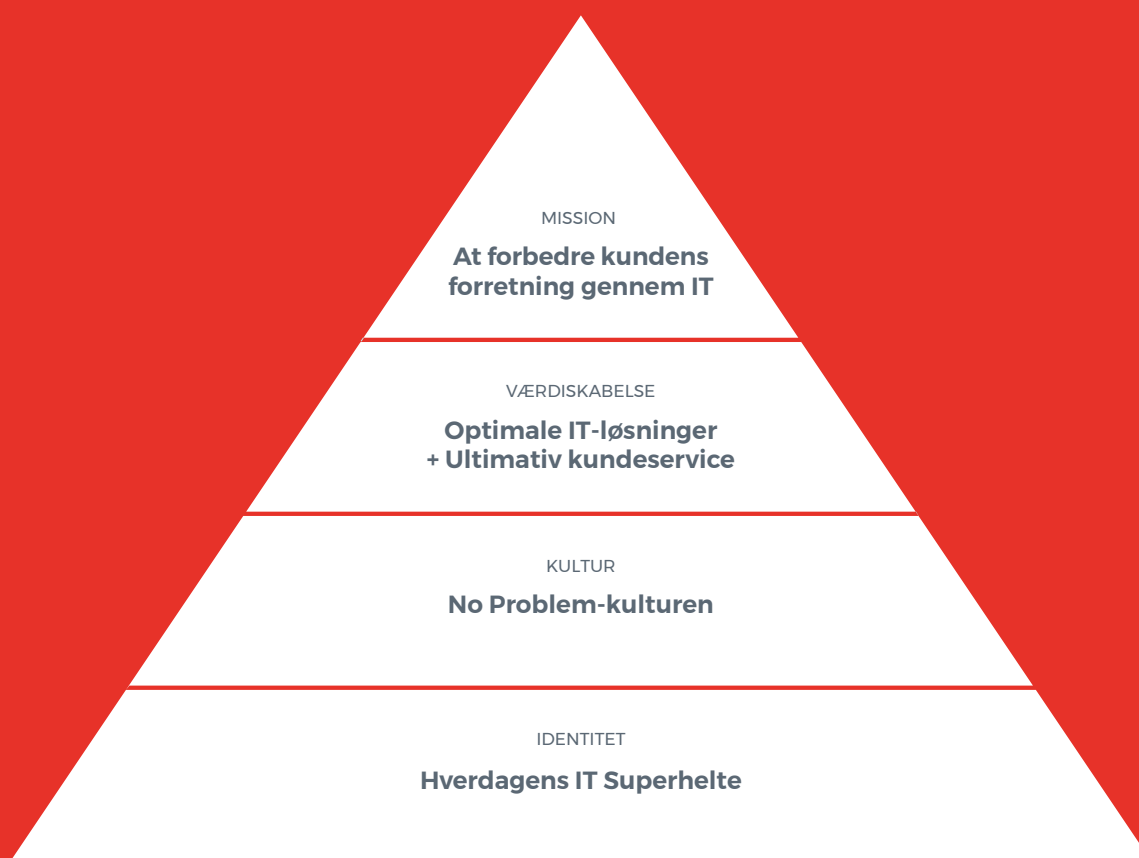
FORSTÅ KUNDENS FORRETNING

GØR IT ENKELT

TÆNK SOM EN LEDER

No Problem-kulturens 6 kerneværdier

Vores kultur er forpligtende. Og med den under huden bliver man en del af Hverdagens IT Superhelte. Vi ansætter, løser IT-udfordringer og leder med afsæt i kernepunkterne. Det er sådan, at vi sikrer kulturen bliver forankret som fundament for Hverdagens IT Superhelte.



VI ER HVERDAGENS IT SUPERHELTE

IT Superhelten er symbolet for vores medarbejdere. Det er sådan, vi omtaler os selv og hinanden. Det, der kendetegner os, er vores særlige adfærd i hverdagen. Vi får tingene til at ske. I praksis og i hverdagen. Vi tager de højtflyvende teorier ned på jorden – og stiller spørgsmålet: ”Virker det, eller virker det ikke for din forretning?” Det er det, vi som IT Superhelte står på mål for hver dag.



Karriere og udviklingsmuligheder

Vi er dybt afhængige af talentfulde medarbejdere. Og det er altafgørende for os, at vi har evnen til at tiltrække og fastholde de dygtigste medarbejdere. Derfor har vi i 2020 intensiveret arbejdet med vores elevuddannelse og vores efteruddannelser.

KAPOW™

På vores egen uddannelsesinstitution, KAPOW Academy, har vi blandt andet ansat en dedikeret Academy Manager, der har arbejdet intens med en række udviklingsområder:

- Etablering af et tættere samarbejde med landets uddannelsesinstitutioner – fra erhvervsskoler til universiteter
- Tiltrækning af (high-end) kandidater
- Iværksættelse af et uddannelsesprogram/katalog – indeholdende løbende kompetenceudvikling i form af inspiration, kurser, uddannelser og certificeringer
- Aktivering af en tilpasset læringsplatform
- Udarbejdelse af Skills-matrix – en struktur og oversigt over organisationens kompetencer
- Oprettelse af elev-, trainee-, graduate-, og internshipforløb

På uddannelsesområdet samarbejder vi også med en række eksterne virksomheder (kunder), som byder ind med deres "real life" fortællinger om samarbejdet og deres afhængighed af et effektivt IT-setup.

Elevuddannelse på KAPOW Academy

Vores elevuddannelse foregår på vores KAPOW Academy. Her uddanner vi elever inden for IT-support og datateknik – både i Herning, Aarhus og København.

I løbet af 2020 startede i alt 9 nye elever på vores uddannelsesforløb – udover de 46 som allerede var i gang med uddannelsen. Det betyder, at vi samlet set havde 55 elever i det forgange år hos IT Relation – hvilket svarer til næsten 11 % af den samlede arbejdsstyrke.

Eleverne er en del af et ambitiøst karriereforløb, som strækker sig





55

elever på KAPOW Academy i 2020

80%

af alle elever fortsætter hos IT Relation efter eksamen

Uddannelse og efteruddannelse er essentiel for os som IT-virksomhed – for at vi kan fastholde og tiltrække dygtige medarbejdere.

gennem hele deres elevtid – hvor de løbende bliver opkvalificeret og uddannet.

Et stærkt grundlag for en karriere i IT-branchen

Vores elevuddannelse er anerkendt af IT-uddannelsesinstitutionerne, og tilbagemeldingerne er også, at den har et godt ry blandt eleverne. Det er vigtigt for os med et stærkt samarbejde med uddannelsesinstitutionerne, som hjælper os med at formidle kontakten til eleverne.

Vores Academy-elever ligger i gennemsnit 2 karakterpoint højere end øvrige elever. Det bekræfter os i, at vores træningsprogram udgør et stærkt grundlag for en karriere i IT-branchen. Samtidig er vi stolte af, at hele 80 % af de færdiguddannede elever vælger at fortsætte deres karriere i IT Relation efter endt uddannelse.

Efteruddannelse og karrieremuligheder

Det er mindst ligeså vigtigt for os

at fastholde eksisterende medarbejdere, som det er at rekruttere nye talenter. Derfor er udvikling og efteruddannelse også væsentlige indsatsområder for os.

På vores egen uddannelsesinstitution KAPOW Academy tilbyder vi blandt andet vores medarbejdere kurser og efteruddannelse i Microsoft-teknologier, Cloud Computing, ledelse og salgsteknik. Vi står selv for en stor del af undervisningen, men vi gør også gerne brug af eksterne undervisere for at få inputs udefra.

Alle medarbejdere er desuden i tæt dialog med deres nærmeste leder omkring udarbejdelse af udviklingsplaner. Det er den nærmeste leders ansvar at hjælpe med at imødekomme medarbejdernes karrieredrømme.



Arbejdskultur og medarbejdertrivsel

Arbejdspladsen og -livet er under konstant forandring. Teknologien ændrer vores behov, og det samme gør vores måde at arbejde på. Det skal og vil vi understøtte hos IT relation. Vores ambition er at være first movers, når det handler om fremtidens arbejdsplads.

Work-as-an-agile-Service

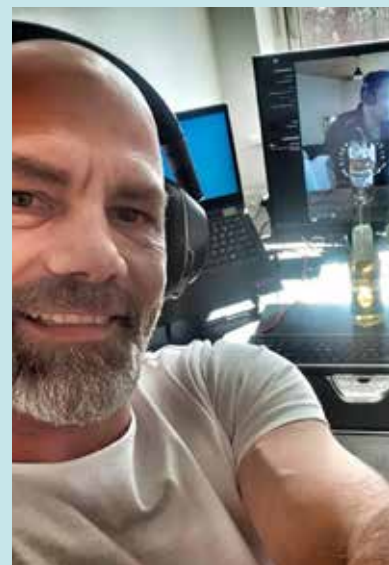
I 2020 blev remote work på kort tid en del af vores nye virkelighed. Vi blev tvunget til at tænke anderledes og forandre vores måde at arbejde og samarbejde på. Den digitale arbejdsplads blev en realitet på få uger.

Alligevel erfarede vi, at effektiviteten og medarbejdertilfredsheden steg samlet set. Vi oplevede, at der var mange gevinster ved at arbejde remote, udnytte teknologien og sige farvel til 8-16 tidsstyring – både for os som virksomhed, for vores kunder og for vores medarbejdere.

Optimal individualitet og ultimativt fællesskab

Vi har taget læringen til os og er derfor i gang med at re-designe IT





Relation som arbejdsplads under konceptet: "Work-as-an-agile-Service". Ambitionerne er høje. Vi vil være first movers, når det handler om fremtidens arbejdsplads. Konceptet tager afsæt i grundtanken: "One way of working doesn't fit all".

Vi betragter vores medarbejdere som individer og oplever, at der er behov for at re-designe IT Relation som arbejdsplads, så vi i højere grad tager højde for individualitet.

Større indflydelse på hvor, hvornår og hvordan

Vi vil praktisere optimal individualitet. Den enkelte medarbejder skal have større indflydelse på, hvor, hvornår og hvordan arbejdet skal udføres. Det er forudsætningen for,

at vi kan forløse den enkelte medarbejders talent og gensidigt skabe værdi for hinanden.

Samtidig oplever vi, at vores medarbejdere er sociale væsener, der har brug for fællesskabet - både som læringsmiljø, men også som et følelsesmæssigt og selvekspressivt omdrejningspunkt.

Samtidig en del af fællesskabet

Derfor skal vi også dyrke fællesskabet. Vi er på samme hold. Vi har hinanden. Hvis vi ikke mødes på kontoret, så snakkes vi ved og sparrer med hinanden digitalt.

I Work-as-an-agile-Service sætter vi medarbejderen i centrum under filosofien: dit arbejde, dit ansvar, dit valg. Vi går allerforrest og tager

stafetten på at skabe et agilt arbejdsliv, der forener medarbejder-, kunde- og forretningsbehov.

Work-as-an-agile-Service er et ongoing-koncept, som vi kun lige er startet på. Det skal løbende udvikles og tilpasses, så det altid harmonerer med den foranderlige verden, vi agerer i.

WORK

AS-AN-AGILE-SERVICE



Medarbejdertrivsel og arbejdsglæde

Trivsel og performance går hånd i hånd. De er hinandens forudsætninger. Ingen kan levere det bedste, hvis ikke der er grundlæggende arbejdsglæde. Derfor arbejder vi konstant på at styrke vores medarbejders trivsel.

Månedlige medarbejdertilfredshedsmålinger

For konstant at have fingeren på pulsen med vores medarbejders trivsel, tager vi hver måned temperaturen på alle. Vi bruger Peakon som værktøj. Og vi måler blandt andet på den enkelte medarbejders faglige trivsel, arbejdsmiljø, motivation og arbejdsbyrde.

Målingen er 100% anonym, og medarbejderne har mulighed for at give en score og melde ind med kommentarer. Resultaterne bruger vi konstruktivt til at forbedre arbejdsglæden.

Vores gennemsnitlige tilfredshedsscore lå i 2020 på 8,3 på en skala fra 1-10 (til sammenligning var den i 2019 8,0). Scoren har høj prioritet på tværs af hele IT Relation, og medarbejdertilfredsheden vil løbende være et vigtigt fokusområde.

Målingen er 100 % anonym, og medarbejderne har mulighed for at give en score og melde ind med kommentarer. Resultaterne bruger vi konstruktivt – både på afdelingsniveau og overordnet på virksomhedsniveau. Vi holder løbende statusmøder, hvor kommende indsatser og forbedringspunkter diskuteres og defineres. Det er vigtigt for os hele tiden

at have fingeren på pulsen og igangsætte tiltag, der forbedrer den enkeltes arbejdsdag men også arbejdskulturen på tværs.

Anerkendelse og digitale skulderklap

Vores arbejdskultur er anerkendende, og vi tror på, at ros og skulderklap er én af de største motivationsfaktorer for vores medarbejdere. Under nedlukningen oplevede vi, at vi vores anerkendende tilgang og fysiske skulderklap blev udfordret.

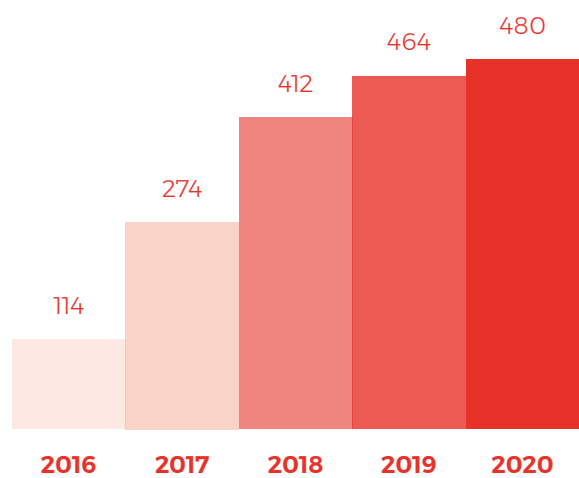
Derfor har vi i det forgangne år arbejdet på nye digitale initiativer. Vi har blandt andet igangsat ugentlige videohilsner, hvor vi opfordrer alle medarbejdere til at dele gode historier og give digitale skulderklap til en medarbejder eller til en afdeling, der har gjort en særlig indsats.

Som en del af at være anerkendende kårer vi hver 3. måned "Kvartalets Superhelt". Det er en intern pris, hvor medarbejderne selv indstiller en kollega, som de oplever har gjort en særlig indsats. Prisen tager udgangspunkt i vores No Problem-kulturs 6 kernepunkter og udløser en pokal, 4.000 kr. og en skriftlig begrundelse, som offentliggøres på vores interne kommunikationskanal.



8,3

er den gennemsnitlige tilfredshedsscore i 2020



Stigning i medarbejderantal sammenlignet med foregående år

Risikolandskab

Risikostyring er afgørende for at være på forkant med det hurtigt omskiftende marked, som vi opererer i. Derfor udarbejder vi løbende en oversigt over de vigtigste risici og tiltag for at reducere dem. En oversigt som bestyrelsen ofte gennemgår og igangsætter initiativer på baggrund af.

Risikostyring



Risiko



Handlinger

Evne til at udvikle nye og eksisterende kunder

- Digitale transformationsinitiativer
- Fleksible leveringsmodeller (egne datacentre, egen cloud og public cloud)
- Markedsføring, overvågning og dedikerede client account-modeller
- Konkurrencedygtige priser gennem initiativer med business excellence
- Robotic Process Automation (RPA) og Artificial Intelligence (AI)
- Governance-model som understøtter differentierede kundesegmenter

Kontraktuelle og juridiske/compliance risici inkl. General Data Protection Regulation (GDPR)

- Contract management framework for at forbedre og overvåge forpligtelser
- Valg af Data Protection Officer (DPO)
- Omfattende GDPR-uddannelse af medarbejdere

Tiltrække og fastholde talenter

- Elev- og specialist-uddannelsesprogrammer
- Fokuserer uddannelser mod nye teknologier
- Systematiske medarbejderudviklingssamtaler
- Strategisk samarbejde med uddannelsesinstitutioner
- Branding af IT Relation

Drift og leverance inkl. cybersecurity

- Avanceret og redundant datacenter setup
- Security roadmap
- Fleksibelt leverance setup
- Projekt- og leverancestyring
- Security og compliance team



VORES ANSVAR

- 45 Vi tager bæredygtigt ansvar
- 46 Compliance og IT-sikkerhedsaktiviteter
- 49 Køns sammensætning
- 50 CSR-risici
- 52 CSR-politik
- 55 En arbejdsplads med plads til alle



Gennem de seneste tre år har vi arbejdet intensivt på at optimere og konsolidere vores datacentre. I 2020 lukkede vi 8 datacentre.

Vi tager bæredygtigt ansvar

Vi lever i en verden, hvor ressourcer bliver knappe, miljøet ændrer sig og den digitale transformation forandrer samfund og virksomheder. Det udfordrer os alle. Og vi ser os selv som en del af løsningen.

Som IT-virksomhed føler vi os forpligtet til at handle ansvarligt og have en bæredygtig tankegang. Vi bestræber os på at leve op til vores ansvar vedrørende FN's Verdensmål, så vi sammen kan skabe en mere bæredygtig verden og fremtid.

En bæredygtig forretningsmodel

Datacentre spiller en væsentlig rolle i bestræbelserne på at nedsætte CO₂-udledningen markant i de kommende år. En rolle, vi er særdeles bevidste om hos IT Relation og har lagt en ambitiøs plan for at bidrage til.

Gennem de seneste tre år har vi arbejdet intensivt på at optimere og konsolidere vores datacentre. De seneste 2 år har vi lukket 11 datacentre, hvoraf de 8 er lukket i 2020.

Konsolidering gør det dog ikke alene. Derfor har vi blandt andet også fokus på at optimere strømforbruget på vores datacentre ved at opdatere software og hardware på infrastrukturkomponenter og ved at tilpasse nødstøms- og køleanlæg.

100% CO₂-neutralt datasetup

Vores datacenter setup (hos Interxion) er uden 100% CO₂-neutralt. Interxions datacenter er forsynet med (certificeret) grøn strøm, og vores IT-udstyr hos Interxion udleder ikke CO₂.

Udskiftning og genanvendelse af IT-udstyr

Vi har også udviklet procedurer for vores IT-udstyrs livscyklus. Og vi udskifter løbende (udfaset) IT-udstyr, servere og storage-systemer til mere energieffektive løsninger. Udfaset IT-udstyr leverer vi til certificerede leverandører, hvor vi har indgået formaliserede aftaler, der sikrer, at udstyret bliver genanvendt eller bortskaffet miljømæssigt korrekt.

Remote working til fordel for miljøet

I det forgange år har vi gjort Remote Working til en del af vores arbejdskultur, hvor vi arbejder med forskellige tiltag for at minimere CO₂-udslippet. Vi giver blandt andet medarbejderne mulighed for at arbejde hjemme og minimere transport mellem hjem og arbejdsplads. Og vi opfordrer medarbejderne til at bruge Teams til møder og kommunikation, når det kan erstatte fysiske møder og e-mails.

Co₂-fodaftryksanalyse

Hvert år gennemfører IT Relation en CO₂-fodaftryksanalyse, der på baggrund af internationale standarder beregner den samlede udledning af CO₂. Vi får en samlet score og en række anbefalinger til, hvordan vi kan forbedre os yderligere.

Compliance og IT-sikkerhedsaktiviteter

Compliance er helt afgørende for os. Derfor har vi dyb respekt for at opbevare vores kunders og medarbejderes personlige oplysninger forsvarligt. Vores databeskyttelsespolitik giver et klart billede af, hvordan vi håndterer personlige oplysninger med stor omhu.

Siden GDPR trådte i kraft (maj 2018) har vi styrket vores fokus på cyber sikkerhed ved at skærpe beskyttelsen af de oplysninger, vi ligger inde med – og af de oplysninger vi behandler på vegne af vores medarbejdere og tredjeparter.

Vi tilbyder en bred vifte af forskellige produkter, der hjælper med at overholde GDPR. Blandt andet kan vores sikker mail-løsning kryptere følsomme data, så det er muligt at e-maile risikofrit – ligesom vores sikkerheds-workshops og GAP-analyser kan anvendes til at kaste lys over potentielle indsatsområder.

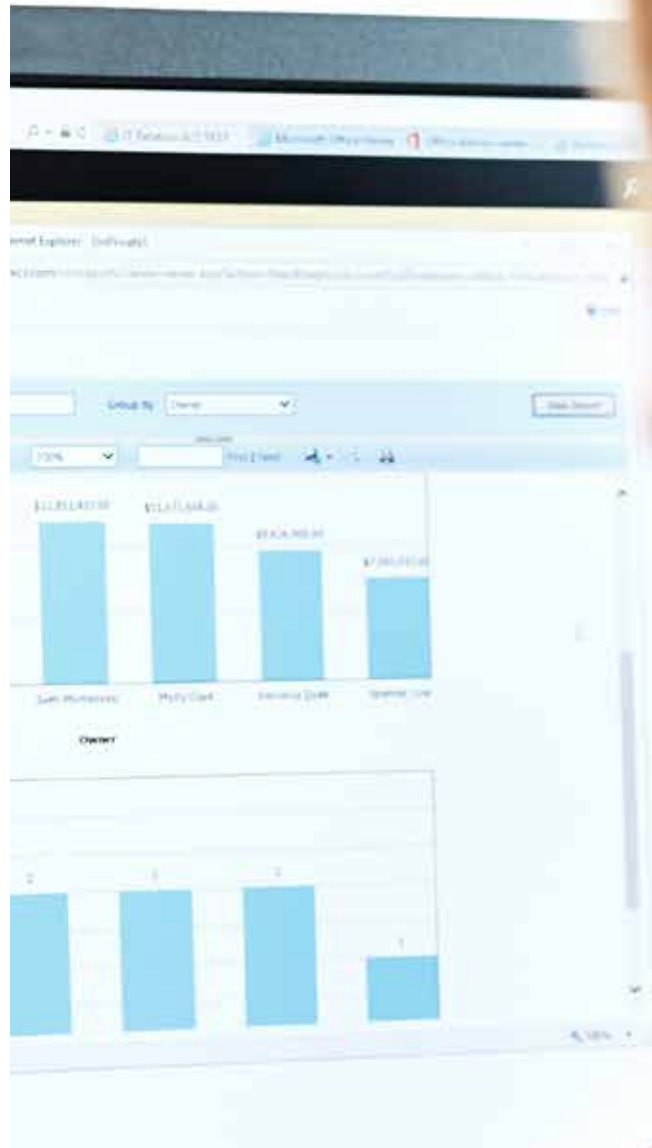
Et specialiseret Security & Compliance-team

Vi har etableret et særligt "Security & Compliance-team". Et team, der har det formelle ejerskab af løbende opgaver – såvel internt som eksternt. "Security & Compliance-teamet" har ansvaret for at

udvikle nye sikkerhedsydelser, der både hjælper os selv og vores kunder med at beskytte personlige oplysninger optimalt.

IT-sikkerhed er et indsatsområde, vi konstant har fokus på at kontrollere og forbedre.

- Én gang om året bliver vi revideret af en uafhængig revisor
- Vores hosting-ydelser er ISAE 3402 Type 2 certificeret
- Certificeret i informationssikkerhed efter ISO 27001



IT Relation er ISO 27001 certificeret

Efter ekstern audition har vi modtaget certifikatet, der dokumenterer, at vi arbejder i overensstemmelse med internationale sikkerheds- og kvalitetsstandarder. I praksis betyder det, at vi arbejder målrettet på at modsvare det øgede trusselsbillede inden for cyberkriminalitet – og ikke mindst at passe godt på vores kunders systemer og data.



Penneo document key: NML25-ACC07-XISXW-LCM4Z-V473E-UEKCV



**Vi arbejder for at skabe
en arbejdsplads med
lige muligheder for alle**

NO PRO

Kønssammen- sætning

Hos IT Relation er diversitet og inklusion kerneområder. Alle medarbejdere har ret til at arbejde i et miljø, der giver lige muligheder for alle – uanset etnisk oprindelse, baggrund, religion, køn, seksuel orientering, alder og handicap. Det er vores overbevisning, og vi gør vores ypperste for at skabe og vedligeholde dette miljø.

Vi vil være en virksomhed, hvor der er lige muligheder for alle. En virksomhed, hvor alle kan søge, og alle kan blive ansat – uden at skulle udsættes for diskriminering. Chikane og diskriminering er bandlyst. Det har vi kommunikeret klart til vores medarbejdere i vores ligestillingspolitik og i Code of Conduct.

Indsatser for at forbedre kønsfordeling

Med det formål at forbedre kønsfordelingen i vores IT-virksomhed, har vi gennemført en række tiltag:

- Alle stillingsopslag er for alle
- Med det formål at få et større ansøgerfelt af kvinder, har vi startet et uddannelsesinitiativ, der fokuserer på at give kvinder mere viden om IT-branchen
- I perioden frem mod 2022 har vi som målsætning at vælge mindst 1 kvinde ind i bestyrelsen. Måltallet er ikke opfyldt, da den siddende bestyrelse er blevet genvalgt uden nye kandidater til bestyrelsen.

Andelen af kvindelige ledere er uændret i regnskabsåret 2020. Fremover har vi fokus på at arbejde kontinuerligt med mangfoldighed og kønspolitik i hele organisationen og opfordrer vores ansatte til at hjælpe os med at identificere områder, hvor vi kan forbedre vores indsats.

CSR-risici



Personale og sociale forhold

| Risiko | Handlinger |
|---|---|
| Ikke at kunne tiltrække og fastholde talent | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medarbejderengagement, tilfredshedsmålinger og feedback ▪ KAPOW graduate program ▪ Fokus på transparens, ejerskab, ansvarlighed og relationer ▪ Fokus på relationer til medarbejderne og mellem medarbejderne ▪ Involvering i beslutningsprocesser ▪ Fokus på delegation ▪ Fokus på diversitet ▪ Medarbejderens lønforhold og personalegoder |
| Brud på vores Code of Conduct | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ny intro-uddannelse på vores Code of Conduct ▪ Anonymt feedback tool |
| Stressrelateret fravær | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stressrelateret undervisning og support ▪ Stresshjælp via sundhedsforsikring |
| Ergonomiske forhold | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medarbejdervurdering af arbejdsplads ▪ Udstyr som justerbare borde og stole |
| Lav kønsdiversitet | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fokusområde i rekrutteringsprocessen ▪ Inklusion som fokusområde |



Anti-bestikkelse og korruption

| Risiko | Handlinger |
|------------------------------------|---|
| Tredjeparter og ikke rettidig omhu | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Politik for gaver og underholdningsarrangementer ▪ Uddanne medarbejdere i anti-bestikkelse og anti-korruption ▪ Klausul om anti-bestikkelse i forbindelse med kontrakter med leverandører |



Miljø- og klimaforandringer

| Risiko | Handlinger |
|---------------------------|---|
| Øgede energi-omkostninger | <ul style="list-style-type: none"> ▪ CO₂ fodaftryk ▪ Energiforbrug - vi måler kontinuerligt vores energiforbrug i vores datacentre |



CSR-politik¹



Socialt og personale

Politik for adfærd

Vores adfærdskodeks sætter standarden for, hvad vi forventer af alle medarbejdere. Ud over vores kerneværdier indeholder kodekset de forventninger, vi har til vores ansattes etik, kommunikation og adfærd.

CSR nøgletal for 2020

- 100% af nye medarbejdere gennemførte Code of Conduct-træningen i 2020

Politik for arbejdsmiljøorganisationen

Vores arbejdsmiljøpolitik angiver vores engagement i effektivt at håndtere sundhed og sikkerhed i virksomheden. Alle vores medarbejdere har kontorbase-rede arbejdspladser. Og derfor er vores fokusområder ergonomi, øjenproblemer (trætte og tørre øjne) og stresshåndtering.

Alle medarbejdere er forpligtiget til at gennemføre en Arbejdspladsvurdering (APV), som hjælper med at udpege eventuelle indsatsområder. Vores arbejdsskadeforsikring sikrer omfattende forsikring af alle medarbejdere og giver hurtig adgang til forebyggende sundhedshjælp, hvis det er nødvendigt – bl.a. til stresshjælp og -rådgivning.

CSR nøgletal for 2020

- Gennemsnitligt antal ansatte: 480
- Det seneste år er antal medarbejdere steget fra 464 til 480
- Antal anmeldte ulykker: 3 (14 for 2019)
- Det gennemsnitlige sygefravær: 3% (3% for 2019)
- Den månedlige medarbejderengagementundersøgelse ligger på en gennemsnitlig tilfredshedsscore (Peakon) på 8,3 på en skala fra 1-10 (8,0 for 2019)
- Medarbejdernes eNPS (Employee Net Promoter Score – Peakon) er 40 (markedsgennemsnit - 31 for 2019)

1) For en beskrivelse af selskabets forretningsmodel henvises til side 10



Anti-korruption

Politik for anti-bestikkelse og korruption

Det er vores politik at drive forretning på en ærlig og etisk måde. Vi har nultolerance i forhold til bestikkelse og korruption. Og vi er forpligtet til at handle professionelt, retfærdigt og med integritet i alle forretningssammenhænge og relationer. Vi er forpligtet til at implementere og håndhæve systemer til bekæmpelse af bestikkelse og korruption.

Vores anti-korruption og konkurrencepolitik angiver, hvad vi forventer af medarbejderne – herunder hvordan vi behandler gaver, tredjeparter og leverandører. 100% af de medarbejdere, der er blevet udpeget til anti-bestikkelsestræning har gennemført forløbet de seneste 3 år.

CSR nøgletal for 2020

- 100% af nye medarbejdere gennemførte Code of Conduct-træningen i 2020
- Ingen anmeldelser om korruption i 2020



Klimaforandring

Politik for klimaforandring

Vi anerkender de risici, der relaterer sig til klimaforandringer, og forpligter os til at reducere vores energiodslip. For at reducere IT Relations påvirkning af miljøet, har vi som mål at konsolidere og optimere vores datacentre. Derfor konsoliderer løbende vores datacentre og har de seneste 2 år lukket 11 datacentre, hvoraf de 8 er lukket i 2020. Herudover har vi løbende fokus på at udskifte og investere i nyt IT-udstyr med lavere energiforbrug.

CSR nøgletal for 2020

- Kulstof-fodaftryk – vi startede med at måle dette i 2019 for at sætte fokus på vores indvirkning på klimaforandringer – og for at kunne iværksætte initiativer, der minimerer påvirkningen. Vores samlede drivhusgasudledning i 2020 var 801,28 t CO₂e, hvilket svarer til 1,67 t CO₂e pr. medarbejder. (2019 1060,13 t CO₂e og 2,28 t CO₂e pr. medarbejder).
- Energiforbrug – vi iværksatte måling af energiforbrug i det største datacenter i 2019, og vi udvikler konstant nye initiativer, der skal forbedre vores energieffektivitet.



Miljø

Politik for miljø

Som en service- og IT-virksomhed uden produktionssteder er IT Relations miljøpåvirkning lav. Ikke desto mindre anerkender vi virksomheders indvirkning på miljøet – og derfor forpligter vi os til at begrænse vores påvirkning.

Vi arbejder på at reducere vores miljøpåvirkning – bl.a. ved et omfattende affaldshåndteringssystem på vores kontorer og i vores køkkener og ved at minimere vores fly, tog og køreaktivitet. Vi bestræber os på at bruge teknologi, så ofte som muligt – og når rejseaktivitet er uundgåeligt, bestræber vi os på samkørsel og på at indlogere flere sammen.



Menneskerettigheder

Politik for menneskerettigheder

IT Relation har inkorporeret en simpel – men samtidig robust forsyningskædestruktur som en del af vores aktiviteter. Størstedelen af vores leverandører er beliggende i Danmark eller Vesteuropa. Vi overvåger aktivt vores forsyningskæde og har som mål at arbejde med anerkendte leverandører, der er pålidelige og transparente, for at sikre, at ingen handler i uoverensstemmelse med menneskerettighederne. IT Relation er forpligtet til at overholde FN's menneskerettighedserklæring. Overvågningsarbejdet har ikke givet anledning til bemærkninger, og det er således vores opfattelse, at vores leverandører fortsat lever op til vores politik.

VI ØNSKER

- At drive virksomhed på en bæredygtig socialt ansvarlig og etisk måde
- At respektere medarbejdernes sundhed og sikkerhed
- At respektere menneskerettighederne for vores medarbejdere, hos vores leverandører og i de lokalsamfund, hvor vi driver virksomhed
- At minimere vores virksomheds påvirkning af miljøet
- At respektere, engagere os i og understøtte de lokalsamfund og kulturer, vi er en del af



En arbejdsplads med plads til alle

Hos IT Relation arbejder vi frem mod mere ligestilling. Vi vil være en arbejdsplads, der favner alle. Det gælder, uanset baggrund, alder, køn, etnicitet, kultur, seksuel orientering, fysiske og psykiske forudsætninger.

Vores holdning er, at vi som virksomhed er forpligtet til at tage ansvar for at imødekomme og rumme forskellige typer mennesker.

Derfor inkluderer en del af vores ansatte også medarbejdere, som på grund af forskellige udfordringer tidligere har haft svært ved at finde en plads på arbejdsmarkedet. Vi har blandt andre medarbejdere med autisme, som bidrager positivt med stærke

systematiske evner, vedholdenhed og logisk tænkning, og er udfordret i sociale sammenhænge.

Vores HR-afdeling indgår i tæt dialog med medarbejdere, der på den ene eller anden måde er udfordret. Vi hjælper med at fremme og udnytte disse medarbejders styrker og sikrer, at ingen bliver påtvunget at kæmpe med deres svagheder.

Det gør vi for eksempel ved at skabe arbejdspladser, hvor der er særligt ro og plads til at fordybe sig. Vi giver desuden mulighed for fleksible arbejdstider, hjemmearbejdsdage og video-stream til store møder. Vores ambition er at være en særlig god arbejdsplads, når det handler om at nedbryde tabuer og tilpasse arbejdsmiljøet til særlige behov.

ÅRS- REGNSKAB

| | |
|----|--|
| 59 | Resultatopgørelse 1. januar - 31. december |
| 60 | Balance 31. december |
| 62 | Egenkapitalopgørelse |
| 63 | Noter til årsregnskabet |



Resultatopgørelse

1. januar - 31. december

| TDKK | Note | 2020 | 2019 |
|---|------|----------------|----------------|
| Nettoomsætning | 2 | 641.128 | 614.486 |
| Andre driftsindtægter | | 234 | 40 |
| Direkte omkostninger | | -233.810 | -224.010 |
| Andre eksterne omkostninger | | -54.479 | -63.358 |
| Bruttoresultat | | 353.073 | 327.158 |
| Personaleomkostninger | 3 | -240.044 | -239.558 |
| Resultat før afskrivninger (EBITDA) | | 113.029 | 87.600 |
| Af- og nedskrivninger af immaterielle og materielle anlægsaktiver | | -31.250 | -28.644 |
| Resultat før finansielle poster (EBIT) | | 81.779 | 58.956 |
| Andre finansielle indtægter | | 1.174 | 452 |
| Andre finansielle omkostninger | | -2.949 | -1.470 |
| Resultat før skat | | 80.004 | 57.938 |
| Skat af årets resultat | 4 | -17.877 | -13.317 |
| Årets resultat | | 62.127 | 44.621 |

Balance 31. december

Aktiver

| TDKK | Note | 2020 | 2019 |
|--|-------------|----------------|----------------|
| Færdiggjorte udviklingsprojekter | | 2.365 | 2.827 |
| Erhvervede licenser | | 927 | 1.081 |
| Goodwill | | 6.375 | 9.272 |
| Udviklingsprojekter under udførelse | | 3.214 | 2.210 |
| Immaterielle anlægsaktiver | 5 | 12.881 | 15.390 |
| Andre anlæg, driftsmateriel og inventar | | 43.873 | 48.267 |
| Indretning af lejede lokaler | | 250 | 324 |
| Materielle anlægsaktiver | 6 | 44.123 | 48.591 |
| Kapitalandele i dattervirksomheder | 7 | 145 | 145 |
| Andre værdipapirer og kapitalandele | 8 | 3 | 3 |
| Deposita | 8 | 2.207 | 2.079 |
| Andre tilgodehavender | 8 | 94 | 279 |
| Finansielle anlægsaktiver | | 2.449 | 2.506 |
| Anlægsaktiver | | 59.453 | 66.487 |
| Varebeholdninger | | 1.033 | 1.521 |
| Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser | | 69.141 | 77.498 |
| Igangværende arbejder for fremmed regning | | 1.855 | 256 |
| Tilgodehavender hos tilknyttede virksomheder | | 1.626 | 262 |
| Andre tilgodehavender | | 11.366 | 6.708 |
| Udskudt skatteaktiv | 9 | 2.836 | 2.291 |
| Periodeafgrænsningsposter | 10 | 1.862 | 2.403 |
| Tilgodehavender | | 88.686 | 89.418 |
| Likvide beholdninger | | 31.028 | 16.613 |
| Omsætningsaktiver | | 120.747 | 107.552 |
| Aktiver | | 180.200 | 174.039 |

Balance 31. december

Passiver

| TDKK | Note | 2020 | 2019 |
|---|------|----------------|----------------|
| Selskabskapital | | 1.012 | 1.012 |
| Reserve for udviklingsomkostninger | | 4.340 | 3.917 |
| Overført resultat | | 30.893 | 16.189 |
| Egenkapital | 11 | 36.245 | 21.118 |
| Leasingforpligtelser | | 3.402 | 3.851 |
| Anden gæld | | 22.574 | 10.572 |
| Langfristede gældsforpligtelser | 13 | 25.976 | 14.423 |
| Kreditinstitutter | | 414 | 323 |
| Leasingforpligtelser | 13 | 2.505 | 2.476 |
| Modtagne forudbetalinger fra kunder | | 0 | 348 |
| Leverandører af varer og tjenesteydelser | | 31.616 | 30.503 |
| Gæld til tilknyttede virksomheder | | 1.629 | 30.489 |
| Selskabsskat | | 18.443 | 22.063 |
| Anden gæld | 13 | 50.841 | 39.784 |
| Periodeafgrænsningsposter | 14 | 12.531 | 12.512 |
| Kortfristede gældsforpligtelser | | 117.979 | 138.498 |
| Gældsforpligtelser | | 143.955 | 152.921 |
| Passiver | | 180.200 | 174.039 |
| Usædvanlige forhold | 1 | | |
| Resultatdisponering | 12 | | |
| Eventualposter og øvrige økonomiske forpligtelser | 15 | | |
| Nærtstående parter | 16 | | |
| Begivenheder efter balancedagen | 17 | | |
| Anvendt regnskabspraksis | 18 | | |

Egenkapitalopgørelse

| TDKK | Selskabskapital | Reserve for udviklingsomkostninger | Overført resultat | I alt |
|---------------------------------|------------------------|---|--------------------------|---------------|
| Egenkapital 1. januar | 1.012 | 3.917 | 16.189 | 21.118 |
| Betalt ekstraordinært udbytte | 0 | 0 | -47.000 | -47.000 |
| Årets udviklingsomkostninger | 0 | 1.644 | -1.644 | 0 |
| Årets af- og nedskrivning | 0 | -1.221 | 1.221 | 0 |
| Årets resultat | 0 | 0 | 62.127 | 62.127 |
| Egenkapital 31. december | 1.012 | 4.340 | 30.893 | 36.245 |

Noter til årsregnskabet

1 Usædvanlige forhold

Konsekvenserne af Covid-19, hvor mange regeringer verden over har taget beslutning om at "lukke landene ned", har haft stor betydning for verdensøkonomien. Som følge af selskabets medarbejdere, agilitet, forretningsmodel og branche har selskabet modstået krisen solidt og forventes at være godt rustet til fremtiden.

2 Nettoomsætning

Nettoomsætning til det danske marked overstiger 90% af den samlede nettoomsætning, hvorfor der ikke gives detaljeret oplysninger om nettoomsætningens geografiske fordeling.

| TDKK | 2020 | 2019 |
|--------------------|----------------|----------------|
| Aktiviteter | | |
| Managed services | 567.203 | 562.357 |
| Øvrig omsætning | 73.925 | 52.129 |
| | 641.128 | 614.486 |

3 Personaleomkostninger

| TDKK | 2020 | 2019 |
|--|----------------|----------------|
| Lønninger | 228.615 | 223.752 |
| Pensioner | 9.046 | 12.025 |
| Andre omkostninger til social sikring | 2.383 | 2.456 |
| Andre personaleomkostninger | 0 | 1.325 |
| | 240.044 | 239.558 |
| Gennemsnitligt antal beskæftigede medarbejdere | 480 | 464 |

Med henvisning til årsregnskabslovens § 98 B stk. 3 er vederlaget til direktionen ikke oplyst.

4 Skat af årets resultat

| TDKK | 2020 | 2019 |
|--|---------------|---------------|
| Årets aktuelle skat | 18.443 | 12.681 |
| Årets udskudte skat | -545 | 534 |
| Regulering af skat vedrørende tidligere år | -21 | 102 |
| | 17.877 | 13.317 |

5 Immaterielle anlægsaktiver

| TDKK | Færdiggjorte udviklingsprojekter | Erhvervede licenser | Goodwill | Udviklingsprojekter under udførelse | I alt |
|---|----------------------------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|---------------|
| Kostpris 1. januar | 5.383 | 7.344 | 26.537 | 2.210 | 41.474 |
| Tilgang i årets løb | 0 | 2.514 | 0 | 2.108 | 4.622 |
| Afgang i årets løb | 0 | -48 | 0 | 0 | -48 |
| Overførsler i årets løb | 1.104 | 0 | 0 | -1.104 | 0 |
| Kostpris 31. december | 6.487 | 9.810 | 26.537 | 3.214 | 46.048 |
| Ned- og afskrivninger 1. januar | 2.556 | 6.263 | 17.265 | 0 | 26.084 |
| Årets afskrivninger | 1.566 | 2.668 | 2.897 | 0 | 7.131 |
| Tilbageførte ned- og afskrivninger på afhændede aktiver | 0 | -48 | 0 | 0 | -48 |
| Ned- og afskrivninger 31. december | 4.122 | 8.883 | 20.162 | 0 | 33.167 |
| Regnskabsmæssig værdi 31. december | 2.365 | 927 | 6.375 | 3.214 | 12.881 |

Udviklingsprojekter under udførelse vedrører nye systemer til sags-
håndtering og automatisering.

6 Materielle anlægsaktiver

| TDKK | Andre anlæg, driftsmateriel og inventar | Indretning af lejede lokaler | I alt |
|---|---|---------------------------------|---------------|
| Kostpris 1. januar | 163.629 | 363 | 163.992 |
| Tilgang i årets løb | 19.932 | 0 | 19.932 |
| Afgang i årets løb | -1.004 | 0 | -1.004 |
| Kostpris 31. december | 182.557 | 363 | 182.920 |
| Ned- og afskrivninger 1. januar | 115.362 | 39 | 115.401 |
| Årets afskrivninger | 24.047 | 74 | 24.121 |
| Tilbageførte ned- og afskrivninger på afhændede aktiver | -725 | 0 | -725 |
| Ned- og afskrivninger 31. december | 138.684 | 113 | 138.797 |
| Regnskabsmæssig værdi 31. december | 43.873 | 250 | 44.123 |
| Heraf finansielle leasingaktiver | 5.658 | 0 | 5.658 |

7 Kapitalandele i dattervirksomheder

| TDKK | 2020 | 2019 |
|---|------------|------------|
| Kostpris 1. januar | 145 | 0 |
| Tilgang i årets løb | 0 | 145 |
| Regnskabsmæssig værdi 31. december | 145 | 145 |

Kapitalandele i dattervirksomheder specificeres således:

| Navn | Hjemsted | Stemme og ejerandel |
|------------------------------|-------------|---------------------|
| IT Relation Philippines Inc. | Philippines | 100% |

8 Øvrige finansielle anlægsaktiver

| TDKK | Andre værdipapirer og kapitalandele | Deposita | Andre tilgodehavender |
|---|-------------------------------------|--------------|-----------------------|
| Kostpris 1. januar | 13 | 2.079 | 279 |
| Tilgang i årets løb | 0 | 128 | 0 |
| Afgang i årets løb | 0 | 0 | -185 |
| Kostpris 31. december | 13 | 2.207 | 94 |
| Nedskrivninger 1. januar | 10 | 0 | 0 |
| Nedskrivninger 31. december | 10 | 0 | 0 |
| Regnskabsmæssig værdi 31. december | 3 | 2.207 | 94 |

9 Udskudt skatteaktiv

| TDKK | 2020 | 2019 |
|---|--------------|--------------|
| Udskudt skatteaktiv 1. januar | 2.291 | 59 |
| Årets indregnede beløb i resultatopgørelsen | 545 | -534 |
| Nettoeffekt ved fusion og virksomhedsoverdragelse | 0 | 3.367 |
| Regulering af udskudt skat tidligere år | 0 | -601 |
| Udskudt skatteaktiv 31. december | 2.836 | 2.291 |

10 Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter udgøres af forudbetalte omkostninger vedrørende husleje, datalinjer, forsikringspræmier, sponsorater, licenser mv.

11 Egenkapital

Selskabskapitalen består af 4.048 aktier à nominelt DKK 250.
Ingen aktier er tillagt særlige rettigheder.

Selskabskapitalen har udviklet sig således:

| TDKK | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| Selskabskapital 1. januar | 1.012 | 1.011 | 886 | 508 | 508 |
| Kapitalforhøjelse | 0 | 1 | 125 | 378 | 0 |
| Kapitalnedsættelse | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Selskabskapital 31. december | 1.012 | 1.012 | 1.011 | 886 | 508 |

12 Resultatdisponering

| TDKK | 2020 | 2019 |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| Betalt ekstraordinært udbytte | 47.000 | 40.200 |
| Overført resultat | 15.127 | 4.421 |
| | 62.127 | 44.621 |

13 Langfristede gældsforpligtelser

Afdrag, der forfalder inden for 1 år, er opført under kortfristede gældsforpligtelser. Øvrige forpligtelser er indregnet under langfristede gældsforpligtelser.

Gældsforpligtelserne forfalder efter nedenstående orden:

| TDKK | 2020 | 2019 |
|-----------------------------|---------------|---------------|
| Leasingforpligtelser | | |
| Mellem 1 og 5 år | 3.402 | 3.851 |
| Langfristet del | 3.402 | 3.851 |
| Inden for 1 år | 2.505 | 2.476 |
| | 5.907 | 6.327 |
| Anden gæld | | |
| Mellem 1 og 5 år | 22.574 | 10.572 |
| Langfristet del | 22.574 | 10.572 |
| Øvrig kortfristet gæld | 50.841 | 39.784 |
| | 73.415 | 50.356 |

14 Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter opført som forpligtelser vedrører indtægter i de efterfølgende regnskabsår.

15 Eventualposter og øvrige økonomiske forpligtelser

Leje- og leasingforpligtelser

Selskabet har indgået lejekontrakter med forskellige opsigelsesperioder. Leje i opsigelsesperioden udgør TDKK 15.303.

Selskabet har ligeledes indgået leasingaftaler vedrørende biler. Leasingudgiften til udløb udgør TDKK 5.492.

Andre eventualforpligtelser

Koncernens selskaber hæfter solidarisk for skat af koncernens sam-beskattede indkomst mv. Det samlede beløb for skyldig selskabsskat fremgår af årsrapporten for ITM8 TopCo ApS, der er administrations-selskab i forhold til sambeskatningen. Koncernens selskaber hæfter end-videre solidarisk for danske kildeskatter i form af udbytteskat, royalty-skat og renteskat. Eventuelle senere korrektioner til selskabsskatter og kildeskatter kan medføre, at selskabets hæftelse udgør et større beløb.

16 Nærtstående parter

Bestemmende indflydelse

Grundlag

ITM8 Holding A/S

Hovedaktionær

Transaktioner

Selskabet har valgt kun at oplyse om transaktioner, der ikke er foretaget på normale markedsvilkår efter årsregnskabslovens § 98 c, stk. 7.

Der har i årets løb ikke været transaktioner uden for normale markedsmæssige vilkår.

Koncernregnskab

Selskabet indgår i koncernregnskabet for

Navn

Hjemsted

ITM8 TopCo ApS

Hellerup

ITM8 MidCo ApS

Hellerup

17 Begivenheder efter balancedagen

Selskabet forventes fusioneret med Itadel A/S.

18 Anvendt regnskabspraksis

Årsrapporten for IT Relation A/S for 2020 er udarbejdet i overensstemmelse med årsregnskabslovens bestemmelser for store virksomheder i regnskabsklasse C.

Den anvendte regnskabspraksis er uændret i forhold til sidste år.

Årsregnskab for 2020 er aflagt i TDKK.

Koncernregnskab

Med henvisning til årsregnskabslovens § 112 og til koncernregnskabet for ITM8 Midco ApS har selskabet undladt at udarbejde koncernregnskab.

Pengestrømsopgørelse

IT Relation A/S har undladt at udarbejde pengestrømsopgørelse, idet den er indeholdt i pengestrømsopgørelsen for koncernen i ITM8 Midco ApS.

Generelt om indregning og måling

Indtægter indregnes i resultatopgørelsen i takt med, at de indtjenes. Herudover indregnes værdireguleringer af finansielle aktiver og forpligtelser, der måles til dagsværdi eller amortiseret kostpris. Endvidere indregnes i resultatopgørelsen alle omkostninger, der er afholdt for at opnå årets indtjening, herunder afskrivninger, nedskrivninger og hensatte forpligtelser samt tilbageførsler som følge af ændrede regnskabsmæssige skøn af beløb, der tidligere har været indregnet i resultatopgørelsen.

Aktiver indregnes i balancen, når det er sandsynligt, at fremtidige økonomiske fordele vil tilflyde selskabet, og aktivets værdi kan måles pålideligt.

Forpligtelser indregnes i balancen, når det er sandsynligt, at fremtidige økonomiske fordele vil fragå selskabet, og forpligtelsens værdi kan måles pålideligt.

Ved første indregning måles aktiver og forpligtelser til kostpris. Efterfølgende måles aktiver og forpligtelser som beskrevet for hver enkelt regnskabspost nedenfor.

Virksomhedssammenslutninger

Ved koncerninterne virksomhedssammenlægninger anvendes book-value metoden. Herved sammenlægges de to virksomheder til bogførte værdier, og der identificeres ikke forskelsbeløb. Eventuelle vederlag, som overstiger den bogførte værdi i den overtagne virksomhed, indregnes direkte på egenkapitalen. Sammenlægningsmetoden gennemføres pr. overtagelsesdagen, og der er ikke tilrettet sammenligningstal.

Leasing

Leasingkontrakter, hvor selskabet har alle væsentlige risici og fordele forbundet med ejendomsretten (finansiel leasing), indregnes i balancen til det laveste af dagsværdien af aktivet og nutidsværdien af leasingydelse, beregnet ved anvendelse af leasingaftalens interne rente eller en alternativ lånerente som diskonteringsfaktor. Finansielt leasede aktiver af- og nedskrives efter samme praksis som fastlagt for selskabets øvrige anlægsaktiver.

Den kapitaliserede restleasingforpligtelse indregnes i balancen som en gældsforpligtelse, og leasingydelsens rentedel omkostningsføres løbende i resultatopgørelsen.

Alle øvrige leasingkontrakter betragtes som operationel leasing. Ydelser i forbindelse med operationel leasing indregnes lineært i resultatopgørelsen over leasingperioden.

Segmentoplysning om nettoomsætning

Oplysninger om aktiviteter og geografiske markeder er baseret på selskabets afkast og risici samt ud fra den interne økonomistyring. Virksomhedens aktiviteter anses som det primære segmentområde.

Resultatopgørelsen

Nettoomsætning

Ved salg af varer indregnes nettoomsætning, når fordele og risici vedrørende de solgte varer er overgået til køber, nettoomsætningen kan måles pålideligt og det er sandsynligt, at de økonomiske fordele ved salget vil tilgå selskabet.

Serviceydelse indregnes i takt med udførelse af den service, som kontrakten vedrører ved anvendelse af produktionsmetoden, hvorved nettoomsætningen svarer til salgsværdien af årets udførte serviceydelse. Metoden anvendes, når de samlede indtægter og omkostninger på serviceydelsen og færdiggørelsesgraden på balancedagen kan opgøres pålideligt, og det er sandsynligt, at de økonomiske fordele, herunder betalinger, vil tilgå selskabet. Som færdiggørelsesgrad anvendes afholdte omkostninger i forhold til de forventede samlede omkostninger på serviceydelsen.

Nettoomsætningen måles til det modtagne vederlag og indregnes eksklusive moms og med fradrag af rabatter i forbindelse med salget.

Direkte omkostninger

Direkte omkostninger indeholder det forbrug af råvarer og hjælpematerialer, der er anvendt for at opnå virksomhedens nettoomsætning.

Andre eksterne omkostninger

Andre eksterne omkostninger indeholder omkostninger til lokaler, salg og distribution samt kontorhold mv.

Personaleomkostninger

Personaleomkostninger indeholder gager og lønninger samt lønafhængige omkostninger.

Af- og nedskrivninger

Af- og nedskrivninger indeholder årets af- og nedskrivninger af immaterielle og materielle anlægsaktiver.

Andre driftsindtægter/-omkostninger

Andre driftsindtægter og andre driftsomkostninger omfatter regnskabsposter af sekundær karakter i forhold til selskabets hovedaktivitet, herunder avance og tab ved salg af immaterielle og materielle anlægsaktiver.

Resultat af kapitalandele i dattervirksomheder

Udbytte fra dattervirksomheder indtægtsføres i resultatopgørelsen, når de vedtages på generalforsamlingen i dattervirksomheden. Dog modregnes udbytte som vedrører indtjening i dattervirksomheden før modervirksomheden overtog denne i kostprisen for dattervirksomheden.

Finansielle poster

Finansielle indtægter og omkostninger indregnes i resultatopgørelsen med de beløb, der vedrører regnskabsåret.

Skat af årets resultat

Skat af årets resultat består af årets aktuelle skat og forskydning i udskudt skat og indregnes i resultatopgørelsen med den del, der kan henføres til årets resultat, og direkte på egenkapitalen med den del, der kan henføres til posteringer direkte på egenkapitalen.

Selskabet er sambeskattet med tilknyttede virksomheder. Selskabsskatten fordeles mellem de sambeskattede selskaber i forhold til disses skattepligtige indkomster.

18 Anvendt regnskabspraksis (fortsat)

Immaterielle anlægsaktiver

Erhvervet goodwill måles til kostpris med fradrag af akkumulerede afskrivninger. Goodwill afskrives lineært over den økonomiske brugstid, der er vurderet til 7-10 år.

Færdiggjorte udviklingsprojekter og erhvervede licenser måles til kostpris med fradrag af akkumulerede afskrivninger eller til genindvindingsværdien, hvor denne er lavere. Færdiggjorte udviklingsprojekter og licenser afskrives over aftaleperioden, dog maksimalt 3-5 år.

Materielle anlægsaktiver

Materielle anlægsaktiver måles til kostpris med fradrag af akkumulerede af- og nedskrivninger.

Kostpris omfatter anskaffelsesprisen og omkostninger direkte tilknyttet anskaffelsen indtil det tidspunkt, hvor aktivet er klar til at blive taget i brug.

Afskrivningsgrundlaget, der opgøres som kostpris reduceret med eventuel restværdi, fordeles lineært over aktivernes forventede brugstid, der udgør:

| | |
|---|--------|
| Andre anlæg, driftsmateriel og inventar | 3-5 år |
| Indretning af lejede lokaler | 3-5 år |

Afskrivningsperiode og restværdi revurderes årligt.

Nedskrivning af anlægsaktiver

Den regnskabsmæssige værdi af immaterielle og materielle anlægsaktiver gennemgås årligt for at afgøre, om der er indikation af værdiforringelse ud over det, som udtrykkes ved afskrivning. Hvis dette er tilfældet, foretages nedskrivning til den lavere genindvindingsværdi.

Kapitalandele i dattervirksomheder

Kapitalandele i dattervirksomheder måles til kostpris. I tilfælde, hvor kostprisen overstiger genindvindingsværdien, nedskrives til denne lavere værdi.

Værdipapirer og kapitalandele

Kapitalandele, som ikke handles på et aktivt marked, måles til kostpris eller en lavere genindvindingsværdi.

Øvrige finansielle anlægsaktiver

Øvrige finansielle anlægsaktiver omfatter unoterede kapitalandele og depositum.

Varebeholdninger

Varebeholdninger måles til kostpris efter FIFO-metoden eller nettorealiseringsværdi, hvis denne er lavere.

Nettorealiseringsværdien for varebeholdninger opgøres til det beløb, som forventes at kunne indbringes ved salg i normal drift med fradrag af salgsomkostninger. Nettorealiseringsværdien opgøres under hensyntagen til omsættelighed, ukurans og udvikling i forventet salgspris.

Kostpris for handelsvarer samt råvarer og hjælpematerialer omfatter købspris med tillæg af hjemtagelsesomkostninger.

Tilgodehavender

Tilgodehavender måles i balancen til amortiseret kostpris eller en lavere nettorealiseringsværdi, hvilket normalt udgør nominel værdi med fradrag af nedskrivning til imødegåelse af tab.

Igangværende arbejder for fremmed regning

Igangværende arbejder for fremmed regning vedrørende serviceydelser måles til salgsværdien af det udførte arbejde opgjort på grundlag af færdiggørelsesgraden. Færdiggørelsesgraden opgøres som andelen af de afholdte kontraktomkostninger i forhold til kontraktens forventede samlede omkostninger. Når det er sandsynligt, at de samlede kontraktomkostninger vil overstige de samlede indtægter på en kontrakt, indregnes det forventede tab i resultatopgørelsen.

Når salgsværdien ikke kan opgøres pålideligt, måles salgsværdien til medgåede omkostninger eller en lavere nettorealisationsværdi.

Modtagne acontobetalinge fragår i salgsværdien. De enkelte kontrakter klassificeres som tilgodehavender, når nettoværdien er positiv, og som forpligtelser, når nettoværdien er negativ.

Omkostninger i forbindelse med salgsarbejde og opnåelse af kontrakter indregnes i resultatopgørelsen i takt med, at de afholdes.

Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter indregnet som aktiver omfatter afholdte forudbetalte omkostninger vedrørende husleje, forsikringspræmier, sponsorater og licenser.

Egenkapital

Udbytte

Udbytte, som ledelsen foreslår uddelt for regnskabsåret, vises som en særskilt post under egenkapitalen.

Udskudte skatteaktiver og -forpligtelser

Udskudt skat måles efter den balanceorienterede gælds metode af midlertidige forskelle mellem regnskabsmæssig og skattemæssig værdi af aktiver og forpligtelser, opgjort på grundlag af den planlagte anvendelse af aktivet, henholdsvis afvikling af forpligtelsen.

Udskudte skatteaktiver måles til den værdi, hvortil aktivet forventes at kunne realiseres, enten ved udligning i skat af fremtidig indtjening eller ved modregning i udskudte skatteforpligtelser inden for samme juridiske skatteenhed.

Udskudt skat måles på grundlag af de skatteregler og skattesatser, der med balancedagens lovgivning vil være gældende, når den udskudte skat forventes

udløst som aktuel skat. Ændring i udskudt skat, som følge af ændringer i skattesatser, indregnes i resultatopgørelsen eller i egenkapitalen, når den udskudte skat vedrører poster, der er indregnet i egenkapitalen.

Aktuelle skattetilgodehavender og -forpligtelser

Aktuelle skatteforpligtelser og tilgodehavende aktuel skat indregnes i balancen som beregnet skat af årets skattepligtige indkomst reguleret for skat af tidligere års skattepligtige indkomster samt for betalte acontoskatte. Tillæg og godtgørelse under acontoskatteordningen indregnes i resultatopgørelsen under finansielle poster.

Finansielle gældsforpligtelser

Gældsforpligtelser måles til amortiseret kostpris, der i al væsentlighed svarer til nominal værdi.

Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter opført som forpligtelser vedrører indtægter i de efterfølgende regnskabsår.

18 Anvendt regnskabspraksis (fortsat)

Forklaring af nøgletal

| | | |
|----------------------------|---|---|
| Bruttomargin | = | $\frac{\text{Bruttoresultat} \times 100}{\text{Nettoomsætning}}$ |
| EBITDA-margin | = | $\frac{\text{Resultat før afskrivninger (EBITDA)} \times 100}{\text{Nettoomsætning}}$ |
| Overskudsgrad | = | $\frac{\text{Resultat før finansielle poster (EBIT)} \times 100}{\text{Nettoomsætning}}$ |
| Afkastningsgrad | = | $\frac{\text{Resultat før finansielle poster (EBIT)} \times 100}{\text{Samlede aktiver}}$ |
| Soliditetsgrad | = | $\frac{\text{Egenkapital ultimo} \times 100}{\text{Samlede aktiver ultimo}}$ |
| Forrentning af egenkapital | = | $\frac{\text{Resultat efter skat} \times 100}{\text{Gennemsnitlig egenkapital}}$ |

PÅ- TEGNINGER

- 81 Ledespåtegning
- 82 Den uafhængige revisors revisionspåtegning



Ledelses- påtegning

Bestyrelse og direktion har dags dato behandlet og godkendt årsrapporten for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2020 for IT Relation A/S.

Årsrapporten er aflagt i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

Årsregnskabet giver efter vores opfattelse et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2020 samt af resultatet af selskabets aktiviteter for 2020.

Ledelsesberetningen indeholder efter vores opfattelse en retvisende redegørelse for de forhold, beretningen omhandler.

Årsrapporten indstilles til generalforsamlingens godkendelse.

Herning, den 1. juli 2021

Direktion

Henrik Vestergaard Kastbjerg

Bestyrelse

Nicholas David Lloyd Jordan

Henrik Vestergaard Kastbjerg

Stig Bundgaard

Mikael Kjærgaard

Den uafhængige revisors revisionspåtegning

Til kapitalejeren i IT Relation A/S

Konklusion

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2020 samt af resultatet af selskabets aktiviteter for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2020 i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

Vi har revideret årsregnskabet for IT Relation A/S for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2020, der omfatter resultatopgørelse, balance, egenkapitalopgørelse og noter, herunder anvendt regnskabspraksis ("regnskabet").

Grundlag for konklusion

Vi har udført vores revision i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark. Vores ansvar ifølge disse standarder og krav er nærmere beskrevet i revisionspåtegningens afsnit "Revisors ansvar for revisionen af regnskabet". Vi er uafhængige af selskabet i overensstemmelse med internationale etiske regler for revisorer (IESBA's Etiske regler) og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, ligesom vi har opfyldt vores øvrige etiske forpligtelser i henhold til disse regler og krav. Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

Udtalelse om ledelsesberetningen

Ledelsen er ansvarlig for ledelsesberetningen.

Vores konklusion om regnskabet omfatter ikke ledelsesberetningen, og vi udtrykker ingen form for konklusion med sikkerhed om ledelsesberetningen.

I tilknytning til vores revision af regnskabet er det vores ansvar at læse ledelsesberetningen og i den

forbindelse overveje, om ledelsesberetningen er væsentligt inkonsistent med regnskabet eller vores viden opnået ved revisionen eller på anden måde synes at indeholde væsentlig fejlinformation.

Vores ansvar er derudover at overveje, om ledelsesberetningen indeholder krævede oplysninger i henhold til årsregnskabsloven.

Baseret på det udførte arbejde er det vores opfattelse, at ledelsesberetningen er i overensstemmelse med årsregnskabet og er udarbejdet i overensstemmelse med årsregnskabslovens krav. Vi har ikke fundet væsentlig fejlinformation i ledelsesberetningen.

Ledelsens ansvar for regnskabet

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af et årsregnskab, der giver et retvisende billede i overensstemmelse med årsregnskabsloven. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser for nødvendig for at udarbejde et regnskab uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl.

Ved udarbejdelsen af regnskabet er ledelsen ansvarlig for at vurdere selskabets evne til at fortsætte driften; at oplyse om forhold vedrørende fortsat drift, hvor dette er relevant; samt at udarbejde regnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift, medmindre ledelsen enten har til hensigt at likvidere selskabet, indstille driften eller ikke har andet realistisk alternativ end at gøre dette.

Revisors ansvar for revisionen af regnskabet

Vores mål er at opnå høj grad af sikkerhed for, om regnskabet som helhed er uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, og at afgive en revisionspåtegning med en konklusion. Høj grad af sikkerhed er et højt niveau af sikkerhed, men er ikke en garanti for, at en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale

standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, altid vil afdække væsentlig fejlinformation, når sådan findes. Fejlinformationer kan opstå som følge af besvigelser eller fejl og kan betragtes som væsentlige, hvis det med rimelighed kan forventes, at de enkeltvis eller samlet har indflydelse på de økonomiske beslutninger, som brugerne træffer på grundlag af regnskabet.

Som led i en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, foretager vi faglige vurderinger og opretholder professionel skepsis under revisionen. Herudover:

- Identificerer og vurderer vi risikoen for væsentlig fejlinformation i regnskabet, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, udformer og udfører revisionshandlinger som reaktion på disse risici samt opnår revisionsbevis, der er tilstrækkeligt og egnet til at danne grundlag for vores konklusion. Risikoen for ikke at opdage væsentlig fejlinformation forårsaget af besvigelser er højere end ved væsentlig fejlinformation forårsaget af fejl, idet besvigelser kan omfatte sammensværgelser, dokumentfalsk, bevidste udeladelser, vildledning eller tilsidesættelse af intern kontrol.
- Opnår vi forståelse af den interne kontrol med relevans for revisionen for at kunne udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke for at kunne udtrykke en konklusion om effektiviteten af selskabets interne kontrol.
- Tager vi stilling til, om den regnskabspraksis, som er anvendt af ledelsen, er passende, samt om de regnskabsmæssige skøn og tilknyttede oplysninger, som ledelsen har udarbejdet, er rimelige.
- Konkluderer vi, om ledelsens udarbejdelse af regnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift er passende, samt om der på grundlag af det opnåede revisionsbevis er væsentlig usikkerhed forbundet med begivenheder eller forhold, der kan skabe betydelig tvivl om selskabets evne til at fortsætte driften. Hvis vi konkluderer, at der er

en væsentlig usikkerhed, skal vi i vores revisionspåtegning gøre opmærksom på oplysninger herom i regnskabet eller, hvis sådanne oplysninger ikke er tilstrækkelige, modificere vores konklusion. Vores konklusioner er baseret på det revisionsbevis, der er opnået frem til datoen for vores revisionspåtegning. Fremtidige begivenheder eller forhold kan dog medføre, at selskabet ikke længere kan fortsætte driften.

- Tager vi stilling til den samlede præsentation, struktur og indhold af regnskabet, herunder noteoplysningerne, samt om regnskabet afspejler de underliggende transaktioner og begivenheder på en sådan måde, at der gives et retvisende billede heraf.

Vi kommunikerer med den øverste ledelse om blandt andet det planlagte omfang og den tidsmæssige placering af revisionen samt betydelige revisionsmæssige observationer, herunder eventuelle betydelige mangler i intern kontrol, som vi identificerer under revisionen.

Hellerup, den 1. juli 2021
PricewaterhouseCoopers
Statsautoriseret Revisionspartnerselskab
CVR-nr. 33 77 12 31

| | |
|--------------------------|--------------------------|
| Jacob Fromm Christiansen | Henrik Junker Andersen |
| statsautoriseret revisor | statsautoriseret revisor |
| mne18628 | mne42818 |



+45 7026 2988
info@itrelation.dk
www.itrelation.dk

ITRelation[®]
HVERDAGENS IT SUPERHELTE

PENNEO

The signatures in this document are legally binding. The document is signed using Penneo™ secure digital signature. The identity of the signers has been recorded, and are listed below.

"By my signature I confirm all dates and content in this document."

Mikael Kjærgaard

Bestyrelsesmedlem

On behalf of: IT Relation AS

Serial number: PID:9208-2002-2-249649064558

IP: 91.142.xxx.xxx

2021-07-01 10:46:19Z

NEM ID 

Henrik Vestergaard Kastbjerg

Direktør

On behalf of: IT Relation AS

Serial number: PID:9208-2002-2-868371953052

IP: 217.61.xxx.xxx

2021-07-01 11:10:03Z

NEM ID 

Henrik Vestergaard Kastbjerg

Bestyrelsesmedlem

On behalf of: IT Relation AS

Serial number: PID:9208-2002-2-868371953052

IP: 217.61.xxx.xxx

2021-07-01 11:10:03Z

NEM ID 

Stig Bundgaard

Bestyrelsesmedlem

On behalf of: IT Relation AS

Serial number: PID:9208-2002-2-977583099111

IP: 85.203.xxx.xxx

2021-07-01 15:13:40Z

NEM ID 

Nicholas David Lloyd Jordan

Bestyrelsesmedlem

On behalf of: IT Relation AS

Serial number: nick.jordan@hgcapital.com

IP: 85.255.xxx.xxx

2021-07-01 19:15:18Z



Jacob Fromm Christiansen

Statsautoriseret revisor

On behalf of: PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret...

Serial number: PID:9208-2002-2-280994644017

IP: 83.136.xxx.xxx

2021-07-01 19:18:05Z

NEM ID 

Henrik Junker Andersen

Statsautoriseret revisor

On behalf of: PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret...

Serial number: CVR:33771231-RID:25091391

IP: 83.136.xxx.xxx

2021-07-01 19:29:28Z

NEM ID 

Henrik Vestergaard Kastbjerg

Dirigent

Serial number: PID:9208-2002-2-868371953052

IP: 217.61.xxx.xxx

2021-07-02 19:40:44Z

NEM ID 

This document is digitally signed using Penneo.com. The digital signature data within the document is secured and validated by the computed hash value of the original document. The document is locked and timestamped with a certificate from a trusted third party. All cryptographic evidence is embedded within this PDF, for future validation if necessary.

How to verify the originality of this document

This document is protected by an Adobe CDS certificate. When you open the

document in Adobe Reader, you should see, that the document is certified by **Penneo e-signature service** <penneo@penneo.com>. This guarantees that the contents of the document have not been changed.

You can verify the cryptographic evidence within this document using the Penneo validator, which can be found at <https://penneo.com/validate>