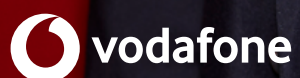




# Árs- og samfélagsskýrsla

2020





# Efnisyfirlit

## Árið 2020

|                          |    |
|--------------------------|----|
| ■ Stjórnskipulag         | 2  |
| ■ Ávarp stjórnarformanns | 15 |
| ■ Ávarp forstjóra        | 17 |
| ■ Gengi á markaði        | 21 |
| ■ Lykiltölur             | 24 |

## Starfsemin

|                            |    |
|----------------------------|----|
| ■ Við                      | 29 |
| ■ Fréttir af okkur         | 32 |
| ■ Nýtt upphaf              | 44 |
| ■ Sterkir innviðir         | 48 |
| ■ Endor                    | 55 |
| ■ Mannauður                | 57 |
| ■ Öryggi persónuupplýsinga | 67 |

## Samfélagsábyrgð

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| ■ Samfélagsábyrgð í verki       | 69 |
| ■ Áherslusvið samfélagsábyrgðar | 78 |
| ■ Umhverfismál í okkar rekstri  | 85 |
| ■ Sjálfbærniuppgjör             | 91 |

## Samfélagsábyrgð

|                            |    |
|----------------------------|----|
| ■ Rekstur                  | 90 |
| ■ Efnahagur og sjóðstreymi | 93 |

Skýrslan er birt með fyrirvara um villur. Komi í ljós innsláttarvillur, misræmi eða aðrar villur áskilur Sýn hf. sér rétt til að leiðrétta slíkar villur.







ÁRIÐ 2020

# Stjórn

Stjórn félagsins ásamt forstjóra fer með æðsta vald í málefnum félagsins milli hluthafafunda og ber meginábyrgð á rekstri þess. Ásamt forstjóra hefur hún forystu um að móta stefnu, setja markmið og áhættuviðmið félagsins, bæði til skemmri og lengri tíma.







## STJÓRNARFORMAÐUR

# Hjörleifur Pálsson

Hjörleifur Pálsson, stjórnarformaður er fæddur árið 1963. Hann var fyrst kosinn í stjórn félagsins 11. apríl 2013. Hjörleifur er viðskiptafræðingur, útskrifaður með Cand Oecon gráðu frá Háskóla Íslands 1988. Hann hlaut löggildingu til endurskoðunarstarfa árið 1989 og starfaði sem endurskoðandi til 2001. Hann var framkvæmdastjóri fjármálasviðs Össurar hf. frá 2001 til 2013. Hjörleifur er formaður stjórnar og formaður háskólaráðs Háskólans í Reykjavík. Hann situr í fjárfestingarráði Akurs fjárfestinga slhf., í stjórn Brunns vaxtarsjóðs slhf., Lotus Pharmaceutical Co., Ltd í Taiwan og Ankra ehf. Hann er jafnframt formaður tilnefningarnefndar Icelandair Group hf. og á sæti í endurskoðunarnefnd Landsbankans hf. Hjörleifur átti 250.000 hluti í félaginu í árslok 2020.







## STJÓRNARMAÐUR

# Hilmar Þór Kristinsson

Hilmar Þór er fæddur árið 1966. Hann hefur frá árinu 2013 starfað sem framkvæmdastjóri Reir ehf. eignarhalds- og fjárfestingafélags, en hann er jafnframt stofnandi og eigandi félagsins. Hann starfaði áður sem ráðgjafi einkabankþjónustu og síðar fyrirtækjasviðs Auðar Capital, sem ráðgjafi einkabankþjónustu Landsbanka Íslands og forstöðumaður IT mála Icelandair hótela. Hann hefur lokið BS prófi í tölvunarfræði ásamt MBA prófi frá Háskóla Íslands. Hilmar Þór er einn af eigendum Frostaskjól ehf. sem á beint eða óbeint 20.150.000 eignarhlut í Sýn hf. Hann á einnig 1.500.000 hlut í Sýn hf. í gegnum eigið félag, Fasta eignarhaldsfélag ehf. Það er mat tilnefningarnefndar, út frá leiðbeiningum Viðskiptaráðs Íslands um góða stjórnarhætti, að Hilmar Þór Kristinsson sé óháður félaginu og daglegum stjórnendum þess. Hilmar Þór er ekki óháður stórum hluthöfum í félaginu.







## STJÓRNARMAÐUR

# Petrea Ingileif Guðmundsdóttir

Petrea Ingileif er fædd árið 1974. Hún hefur 13 ára reynslu sem stjórnandi og sérfræðingur hjá fjarskipta- og afþreyingarfyrirtækjum. Hún starfaði m.a. sem framkvæmdastjóri sölu-, þjónustu- og markaðssviðs 365 á árunum 2014 til 2016 og sem forstjóri Tals frá 2013 til 2014. Hún starfaði einnig sem framkvæmdastjóri markaðssviðs Símans og markaðsstjóri Símans og Skjás Eins. Petrea Ingileif hefur lokið BS prófi í viðskiptafræði frá Háskóla Íslands. Petrea Ingileif situr í dag í stjórnnum Icepharma, Terra, og Allianz ásamt því að sinna ráðgjafastörfum. Hún var stjórnarformaður Símafélagsins árin 2017 og 2018. Petrea Ingileif á ekki eignarhlut í félaginu. Það er mat tilnefningarnefndar, út frá leiðbeiningum Viðskiptaráðs Íslands um góða stjórnarhætti, að Petrea Ingileif Guðmundsdóttir sé óháð félaginu, daglegum stjórnendum þess og stórum hluthöfum í félaginu.







## STJÓRNARMAÐUR

# Sigríður Vala Halldórsdóttir

Sigríður Vala Halldórsdóttir er fædd árið 1983. Hún var kjörin sem varamaður í stjórn Sýnar hf. í mars 2019 og tók sæti í stjórn félagsins í apríl 2019. Hún hefur frá árinu 2016 starfað sem forstöðumaður Hagdeildar hjá Sjóvá, ásamt því að sitja í fjárfestinganefnd félagsins og sinna hlutverki fjárfestatengils. Af öðrum stjórnarstörfum má nefna að hún er aðalmaður í stjórn HS Veitna frá árinu 2014. Sigríður Vala er með B.Sc. gráðu í iðnaðarverkfræði frá Háskóla Íslands 2006 og M.Sc. gráðu í iðnaðarverkfræði frá University of Minnesota 2008. Löggiltur verðbréfamiðlari frá 2009. Sigríður Vala starfaði hjá fyrirtækjaráðgjöf Íslandsbanka 2008-2015 sem sérfræðingur og síðar verkefnastjóri. Hún var forstöðumaður viðskiptastýringar Creditinfo 2015-2016.







## STJÓRNARMAÐUR

# Tanya Zharov

Tanya Zharov, er fædd árið 1966. Hún starfar sem aðstoðarforstjóri Alvotech. Hún var fyrst kosin í varastjórn 16. mars 2017 og síðan í aðalstjórn Sýnar á aðalfundi 2019. Tanya hefur lokið Cand. jur. prófi frá Háskóla Íslands. Hún starfaði sem aðstoðarforstjóri Íslenskrar erfðagreiningar frá 2016-2020. Hún var framkvæmdarstjóri lögfræðisviðs Auðar Capital, síðar Virðingar hf., 2008-2015. Tanya er formaður stjórnar Íslandssjóða hf. Hún situr í stjórn Skólavegs ehf. og Talna ehf. Tanya á hlutafé í Sýn í gegnum eignarhaldsfélag Tölur ehf. Fjöldi hluta er 3.472.







ÁRIÐ 2020

# Framkvæmdastjórn

Framkvæmdastjórn félagsins ber ábyrgð á daglegum rekstri þess og fylgni við rekstraráætlanir.







## FORSTJÓRI

# Heiðar Guðjónsson

Heiðar er forstjóri Sýnar og tók við starfinu vorið 2019. Heiðar kom inn í stjórn félagsins í apríl 2013 og var stjórnarformaður frá 2014 til 2019. Áður starfaði Heiðar sem framkvæmdastjóri eigin fjárfestingarfélags. Hann er hagfræðingur frá Háskóla Íslands og hefur frá árinu 1996 einkum starfað á alþjóðlegum fjármálamörkuðum, lengst af í New York, London og Zürich. Hann hefur m.a. komið að stórum alþjóðlegum fjárfestingum í fjarskiptafélögum, s.s. næststærsta símafyrirtæki Finnlands og stærsta símafyrirtæki Búlgaríu. Heiðar situr einnig í stjórn Ursus ehf., Köldukvíslar hf., Innviða fjárfestinga slhf. og HS Veitna.







## AÐALLÖGFRÆÐINGUR

# Páll Ásgrímsson

Páll Ásgrímsson er aðallögfræðingur félagsins en undir hann heyra einnig gæða- og öryggismál, samskiptamál, aðfangastýring og verkefnastýring. Páll kom til starfa hjá félaginu 2014 en áður var hann einn af eigendum lögfræðistofunnar Juris. Hann er reynslumikill lögmaður á sviði félagaréttar, auk þess að hafa sérhæft sig á sviði fjarskipta-, upplýsingatækni- og samkeppnisréttar. Um árabil starfaði Páll sem forstöðumaður og síðar framkvæmdastjóri lögfræðisviðs Símans (síðar Skipta) auk þess að búa að reynslu frá EFTA og ESA í Brussel og Samkeppnisstofnun. Páll hefur auk þess setið í stjórnnum ýmissa fyrirtækja innan fjarskiptageirans, t.d. Símans hf., Mílu ehf., FARICE hf. og Skjásins ehf.







## FJÁRMÁLASTJÓRI

# Signý Magnúsdóttir

Signý Magnúsdóttir er fjármálastjóri Sýnar hf. frá 1. júní 2019. Signý lauk meistaranámi í reikningsskilum og endurskoðun við Háskóla Íslands árið 2007 og hlaut löggildingu til endurskoðunar árið 2011. Signý hóf störf hjá Deloitte árið 2006 og varð meðeigandi á endurskoðunarsviði félagsins árið 2013. Hjá Deloitte sinnti Signý einna helst endurskoðun og ráðgjöf á sviði reikningsskila fyrir meðalstór og stór fyrirtæki, þar á meðal skráð fyrirtæki og fyrirtæki sem starfa í alþjóðlegu umhverfi. Signý situr í Reikningsskilaráði.





## FRAMKVÆMDASTJÓRI REKSTRARSVIÐS

# Yngvi Halldórsson

Yngvi Halldórsson er fæddur árið 1977. Yngvi er með B.S. gráðu í viðskiptafræði frá Háskóla Íslands og sat í stjórn félagsins árin 2014-2019. Fyrst í varastjórn til 2017 þegar hann tók sæti í aðalstjórn. Á árunum 2000 til 2005 starfaði Yngvi sem ERP ráðgjafi í Dynamics Nav hjá Maritech ehf. Árin 2006 til 2008 var Yngvi sjóðsstjóri erlendra hlutabréfasjóða hjá Landsvaka ehf. Hann starfaði síðan hjá Össur hf. frá árinu 2008 til 2018 og gegndi þar ýmsum störfum, síðast sem CIO og VP of Global Business Services. Yngvi varð í byrjun árs 2018 meðeigandi í fjárfestingarfélaginu Alfa Framtak ehf. sem rekur m.a. framtakssjóðinn Umbreytingu. Yngvi er fyrir hönd Umbreytingar stjórnarformaður hjá Borgarplast hf. og situr í stjórn Nox Health.







## FRAMKVÆMDASTJÓRI MIÐLA

# Þórhallur Gunnarsson

Þórhallur Gunnarsson er framkvæmdastjóri Miðla frá 22. maí 2019. Þórhallur er með meistaragráðu í sjónvarpsþáttagerð frá Goldsmiths, University of London og hefur undanfarin 6 ár verið framkvæmdastjóri sjónvarps- og kvikmyndadeildar Sagafilm. Þar áður var hann dagskrárstjóri RÚV, ritstjóri Kastljóss, auk þess sem hann hefur stýrt fjölmörgum sjónvarpsþáttum af öllu tagi, m.a. Íslandi í dag á Stöð 2. Þórhallur hefur átt sæti í framkvæmdastjórn RÚV og stjórn Sagafilm. Hann hefur undanfarin ár verið framleiðandi margra stærstu sjónvarpsþátta á Íslandi, hvort sem um er að ræða leiknar sjónvarpsþáttaseríur, heimildarmyndir, fræðsluefni eða skemmtipætti. Þórhallur kennir miðlun upplýsinga við MBA nám Háskóla Íslands.





## ÁRIÐ 2020

# Heldur betur!

Hvað stendur upp úr á árinu 2020 hjá Sýn? Mitt svar er þrautseigja og kjarkur stjórnenda og starfsfólks. Við héldum okkar striki og stefndum fúmlaust áfram í að gjörbreyta fyrirtækinu til betri vegar. Stefnan er skýr, við erum til fyrir viðskiptavinum okkar. Við viljum tengja þá saman, skemmta þeim og segja þeim fréttir, betur en aðrir. Við viljum auðvelda fólki og fyrirtækjum lífið með því að nýta nýjustu tæki og einfalt viðmót í fjarskiptum og afþreyingu. Við viljum verðlauna tryggð og þetta raðirnar. Að þessu hefur allt starfsfólk unnið af miklum dugnaði á liðnu ári við vægast sagt óvenjulegar aðstæður.







Við glönsum í innlendri dagskrárgerð, við sáum það aftur og aftur á árinu 2020 og við vorum enn betri en við vorum árið 2019. Heillandi dagskrárgerð, stjórnur með þétt lið af hversdagshetjum að baki sér. Við erum stolt af fréttastofunni okkar. Hún segir fréttir á faglegan og hlutlausan hátt. Samvinna einstakra miðla er nú meiri og okkur miðaði vel í að miðla fréttunum á fjölbreyttari hátt en fyrr.

Það skína engar stjórnur ef þær hafa ekki braut. Sú braut er mynduð af hversdagslegum hlutum eins og ferlum, kerfum og samvinnu. Þar miðaði okkur líka vel og eftir áætlun. Við erum á fullri ferð við að einfalda málin fyrir viðskiptavinum og okkur sjálf. Við erum að ljúka við fyrsta áfangann í nýju reikningakerfi. Það hljómar skrítið að nefna þetta í ársskýrslu, en staðreyndin er sú að reikningakerfið hefur staðið fyrirtækinu fyrir þrifum. Það hefur hamlað sveigjanleika í sölu og valdið óánægju meðal viðskiptavina.

Þess vegna skiptir þessi áfangi miklu máli. Við höfum líka náð góðum árangri í innleiðingu framlegðargreiningarkerfis, sem skiptir höfuðmáli til að við getum forgangsraðað og beitt okkur þar sem augljóslega eru viðskiptalegar forsendur til staðar. Við erum líka að vinna í sölu innviða til að endurfjármagna félagið og skerpa línurnar. Það mun gera okkur kleift að vera í fararbroddi í innleiðingu nýrrar tækni og halda keik og fjárhagslega sjálfstæð inn í framtíðina.

Við vinnum af krafti með það sem við getum haft stjórn á en beitum okkur eins og við getum til að hafa áhrif á starfsumhverfi okkar. Það er með ólíkindum að við þurfum að keppa í hörðu samkeppnisumhverfi við starfsmenn á auglýsingamarkaði sem eru fjármagnaðir með sköttum á almenning. Það er líka með ólíkindum að stjórnámálamenn geri harðar kröfur til íslenskra fyrirtækja varðandi dagskrárgerð, en fari bónarveg að erlendum keppinautum með

sömu mál. Þetta verður að breytast. Lausnin er ekki ríkisvæðing einkafyrirtækja með styrkjum sem gera, beint eða óbeint, allar fréttastofur háðar fjárframlögum frá stjórnámálamönnum. Það er hættulegt. Við elskum að keppa, en þurfum auðvitað sanngjarnar keppnisreglur, annað ber feigðina í sér fyrir okkur öll.

**„Á þessu ári munum við sjá enn fleiri áfanga raðast saman í eina heild og á árinu 2022 munum við skína.“**

**HJÖRLEIFUR PÁLSSON,  
STJÓRNARFORMAÐUR**

Fyrir hönd stjórnar Sýnar vil ég þakka viðskiptavinum, hluthöfum og öllum starfsmönnum fyrir liðið ár. Við hlökkum til framtíðarinnar.



ÁRIÐ 2020

# Ár viðsnúnings

Ef ekki hefði verið fyrir heimsfaraldurinn hefði síðasta ár skilað hagnaði. Fyrir tæpum 18 mánuðum hófst stefnumótun í öllu fyrirtækinu. Sú vinna var unnin þvert á allar deildir og var algjörlega sjálfsprottin, án utanaðkomandi aðstoðar. Út kom ný stefna þar sem ánægja viðskiptavinarins er í fyrirrúmi. Alger einhugur var hjá starfsmönnum um það. Í framhaldi af því var skipuriti fyrirtækisins breytt. Millistjórnendum var fækkað og boðleiðir voru styttrar. Ný vörumerkjastefna var tekin upp og ný þjónustustefna. Við ýttum þessu úr vör á síðasta ári í miðjum heimsfaraldi. Viðtökurnar hafa samt ekki látið á sér standa.







## Ánægðari viðskiptavinir

Það er hægt að horfa á uppgjör fyrirtækis á hverjum ársfjórðungi fyrir sig og reyna að sjá hvert það stefnir. Mikilvægustu vegvísar til lengri tíma (e. leading indicators) eru hins vegar meðmælavísitala viðskiptavina (NPS). Vísitalan segir gríðarmikið um árangur í samkeppni, um framtíðarávinning, enda vinnst traust viðskiptavina og ánægja aðeins á lengri tíma. Við vorum mjög ánægð að sjá hversu mikið stökk Vodafone tók í íslensku ánægjuvuginni.

Við töpuðum hátt í milljarði vegna áhrifa heimsfaraldursins. Ef við leiðréttum fyrir því er ljóst að árangur af nýrri stefnu hefði skilað okkur hagnaði á árinu 2020. Við ætlum okkur auðvitað að geta mætt óvæntum ytri áföllum og erum í því augnamiði að straumlínulaga reksturinn enn frekar. Því er svo við að bæta að ánægja starfsmanna fyrirtækisins hefur aldrei mælst meiri.

## Fjölmiðlahlutinn nær alltaf til fleiri

Með breytingum á vöruframboði hefur okkur tekist að fjölga viðskiptavinum í sjónvarpi. Þeim fjölgaði um rúm 14,1% á árinu 2020. Við höfum stöðugt lækkað verð frá því að við tókum yfir fjölmiðlareksturinn. Verð á Stöð 2 Sport hefur helmingast á síðustu 3 árum og nú er hægt að skipta vörunni í innlent og erlent efni sem býður uppá áður óþekktar verðpunkta á 3.990 kr.

Nýja efnisveitan okkar Stöð 2+ er í miklum vexti og á síðasta ári fjölgaði áskrifendum um rúm 9%. Þetta er stærsta efnisveitan með íslenskt efni og hefur algera sérstöðu á markaði.

Samkeppnin við erlendar efnisveitur er ekki sanngjörn, þær eru undanþegnar þýðingum, talsetningu og textun efnis. Við eigum ekki möguleika á að tryggja okkur vinsælustu erlendu þáttaraðirnar, því þær eru löngu fráteknar af risunum á markaði. En þessi íslenska sérstaða

sem við höfum, með Stöð 2, Stöð 2+ sem er stærsta íslenska efnisveitan og Stöð 2 Sport íslenskt er starfsemi sem á framtíðina fyrir sér.

Í byrjun þessa árs lokuðum við fréttaglugganum, enda er ómögulegt að reka metnaðarfulla fréttastofu á auglýsingatekjum, þegar Ríkisútvarpið tekur alltaf stærri og stærri hlut og erlendir samfélagsmiðlar, sem starfa utan skatta og reglna, nálgast helming markaðarins. Ef Alþingi jafnar ekki leikinn, með því að láta alla starfa eftir sömu reglum, er ljóst að stærstu einkareknu auglýsingamiðlarnir munu hverfa.

Bylgjan er stærsta útvarpsstöð landsins og FM957 og X-ið halda sínu. Þá er Vísir orðinn stærsti vefur landsins. Ég bind miklar vonir við Vísi og tel að hann eigi mikið inni á komandi árum.



## Að skilja frá innviði

Í ársskýrslu 2018 fjallaði ég, og þá sem formaður stjórnar, um hvernig fyrirtækið væri að breytast úr því að vera drifið áfram af innviðauppbýggingu og tækni í að verða þjónustumiðað. Þessa þróun má greina um allan heim og hún er jákvæð. Ástæðan er sú að efnahagsreikningur fyrirtækisins léttist, það verður sveigjanlegra og betur í stakk búið að takast á við samkeppni, bæði innlenda og alþjóðlega. Þetta eru því bæði hagsmunir hluthafa og viðskiptavina.

Í ársskýrslu ársins 2019 fjallaði ég um hve miklu skiptir í nútímasamfélagi að minnka sóun. Við höfðum á því ári skrifað undir viljayfirlýsingu við Símann og Nova um að skoða sameiginlega uppbyggingu 5G kerfis til að minnka fjárbindingu, efla öryggi kerfisins og bæta þjónustuna, neytendum til góða.

Á árinu 2020 stigum við mikilvæg skref í þessa veru. Með aðskilnaði óvirkra innviða fjarskiptakerfisins eykst skilvirknin. Við getum gert meira fyrir minna. Þá aukast líka tækifærin til sameiginlegrar uppbyggingar á 5G. Á sama tíma gefst tækifæri til að losa um fé og greiða upp skuldir sem stofnað var til við kaup á fjölmiðlaeignum árið 2017. Allt miðar þetta í sömu átt, að gera fyrirtækið sveigjanlegra, hluthöfum og viðskiptavinum til hagsbóta.

## Framtíð fjarskipta

Það er oft sagt að 5G geri það sama fyrir tæki og heimili og 4G gerði fyrir einstaklinginn. 4G færði háhraða fjarskiptanet í hendur almennings sem gat óhikað streymt, tekið á móti streymi og nánast stundað vinnu með snjallsíma einan að vopni, eins og glögglega hefur komið á síðustu misserum. Hlutanet (e. Internet of Things, IoT) er einn angi af fjarskiptum framtíðar. Þar náðust miklir áfangar á árinu 2020.

Við höfum unnið með Controlant í yfir áratug. Við bjuggum til fyrstu sérhæfðu kortin sem fyrirtækið gat notað í mæla sína. Með samningi Controlant við Pfizer hefur vöxtur okkar í IoT verið ævintýrlegur. Við höfum gert Ísland að eina landi heims sem hefur fleiri útistandandi símkort fyrir tæki en fyrir fólk. Við þetta bætist að við erum að fara tengja alla nýja snjallmæla Veitna á um 160.000 stöðum. Einnig hefur samstarf okkar við Vodafone Global gert það að verkum að nánast allir nýir bílar sem koma til landsins frá og með þessu ári munu tengjast við símkerfi okkar, sem aftur léttir á viðhaldi bíla, minnkar kostnað við bilanagreiningu og eykur öryggi allra. Þarna eru við í algerum fararbroddi í uppbyggingu fjarskiptakerfis framtíðar.

Við kveiktum á fyrsta sendinum fyrir 5G í farsíma í september 2020. Við höfum farið mun hægar en við ætluðum okkur í þá uppbyggingu





Því skilmálar stjórnvalda varðandi úthlutun varanlegra tíðniheimilda liggja ekki fyrir. Þar finnst okkur eðlilegt að úrelt utanríkisstefna Donalds Trump gagnvart Kínverjum ráði ekki ferðinni, heldur viðskiptahagsmunir þjóðarinnar. Vodafone Global, sem er stærsta farsímafyrirtæki heims, fyrir utan China Mobile, og hefur þúsundir fjarskiptaverkfræðinga, segir ekkert hæft í ásökunum Bandaríkjamanna á hendur Huawei.



„Fjórða iðnbyltingin ræðst að mestu leyti af uppbyggingu fjarskiptakerfa og því er þetta stórmál fyrir Ísland og alls engin skiptimynt í viðskiptastríði stórvelda.“

HEIÐAR GUÐJÓNSSON, FORSTJÓRI



ÁRÍÐ 2020

# Gengi á markaði

## Gengi félagsins

Í lok ársins 2019 var gengi félagsins 35,0 en í lok árs 2020 var það 39,0 og hafði því hækkað um 11,4% á milli ára. Fyrstu mánuði ársins 2020 lækkaði gengi bréfa í félaginu og fór það lægst í 22,85 um miðjan júlí. Frá ágústlokum hefur gengi félagsins hækkað stöðugt og var það hæst undir lok árs.

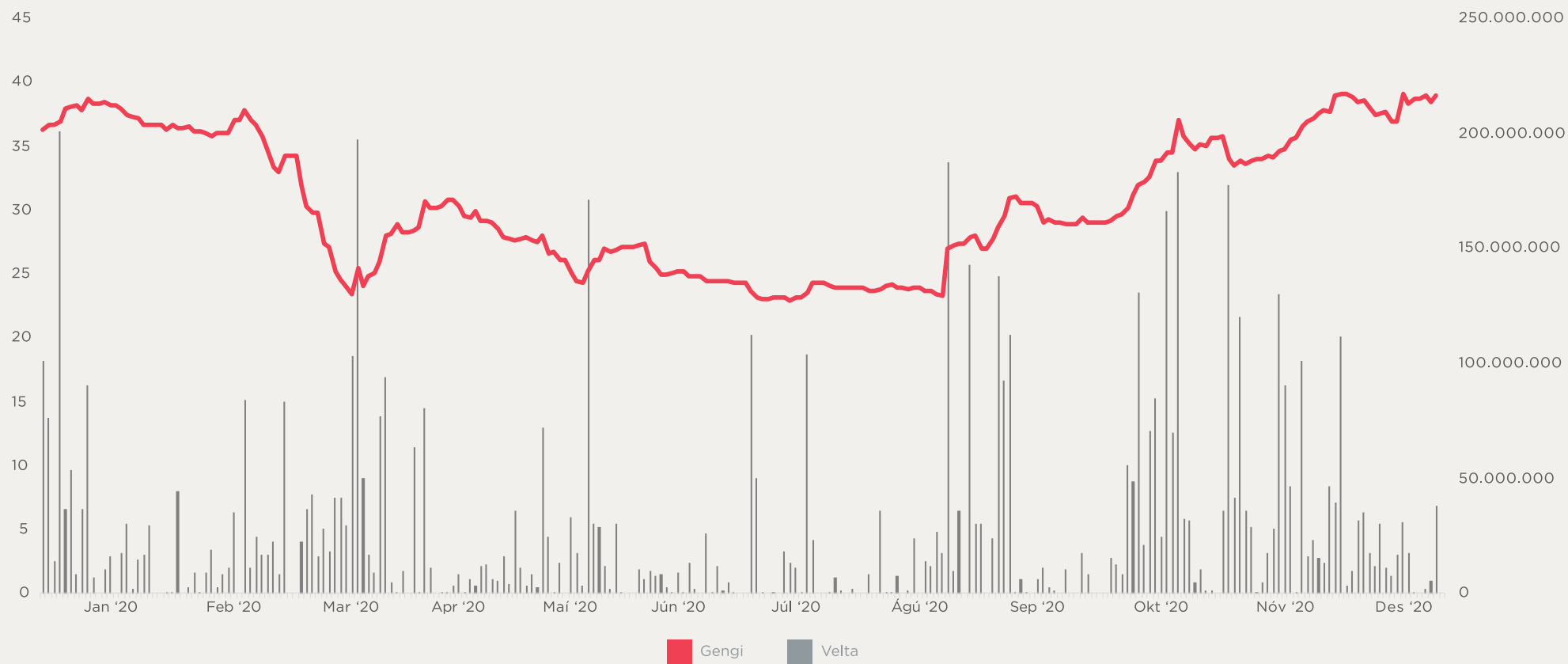
Á árinu 2020 nam velta með bréf í félaginu rúmlega 6,5 milljörðum króna í alls 1.404 viðskiptum og er fjöldi viðskipta að aukast um 54,5% á milli ára. Mest var velta með bréf félagsins í október en heildarvelta þess mánaðar nam 979 milljónum króna.

Útgefið hlutafé félagsins í upphafi árs nam 2.964 m.kr. og stóð óbreytt í árslok. Félagið á engin eigin bréf og er útistandandi hlutafé því það sama og útgefið.





## Gengi á markaði





## 10 stærstu hluthafar við árslok 2020

| NAFN                                        | HLUTUR% |
|---------------------------------------------|---------|
| Gildi lífeyrissjóður                        | 12,73%  |
| Lífeyrissjóður verslunarmanna               | 10,73%  |
| Kvika banki hf.                             | 9,27%   |
| Birta lífeyrissjóður                        | 9,23%   |
| Ursus ehf.                                  | 9,16%   |
| Arion banki hf.                             | 6,32%   |
| Lífeyrissjóður starfsmanna ríkisins A deild | 6,27%   |
| Stapi lífeyrissjóður                        | 4,93%   |
| Festa - lífeyrissjóður                      | 2,91%   |
| Frotaskjól ehf.                             | 2,53%   |





**Núvitund**

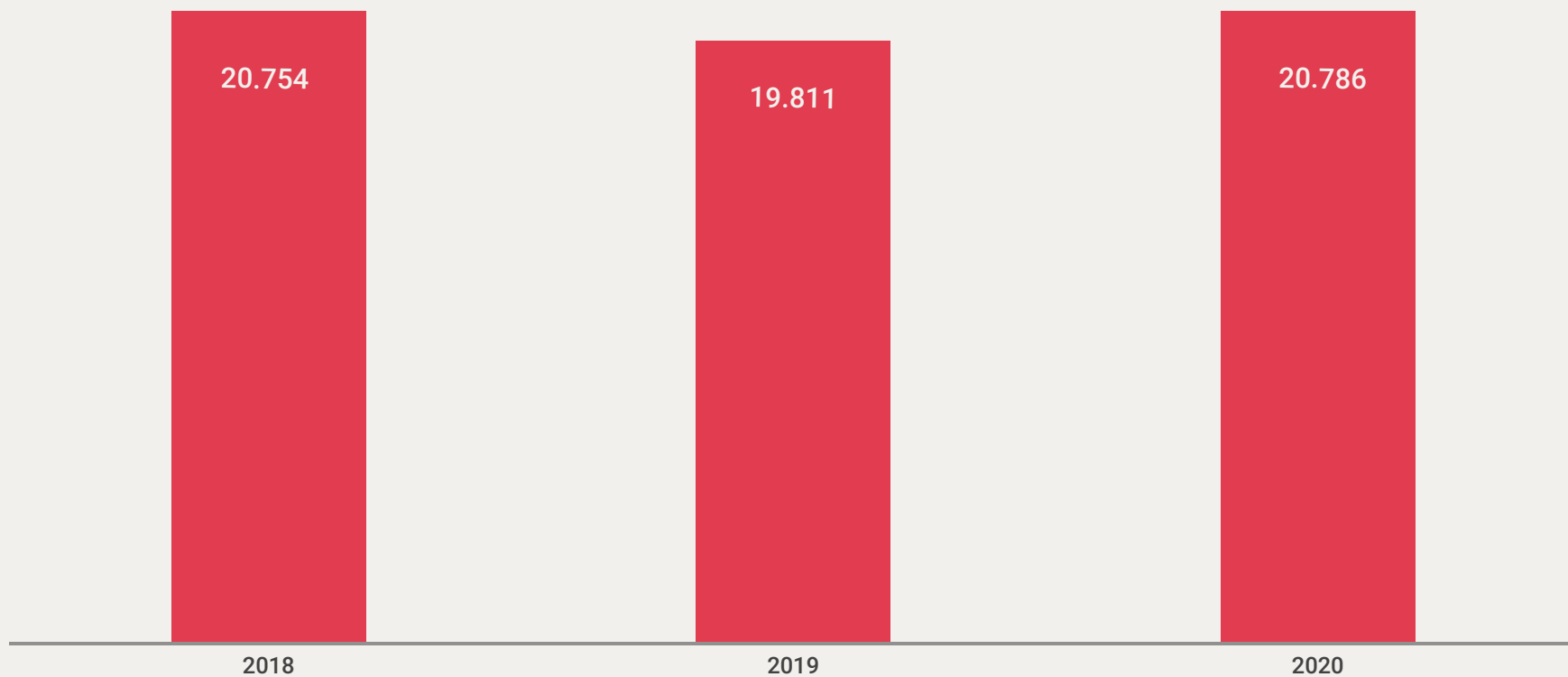
ÁRÍÐ 2020

# Lykiltölur



# Heildartekjur

Milljónir króna

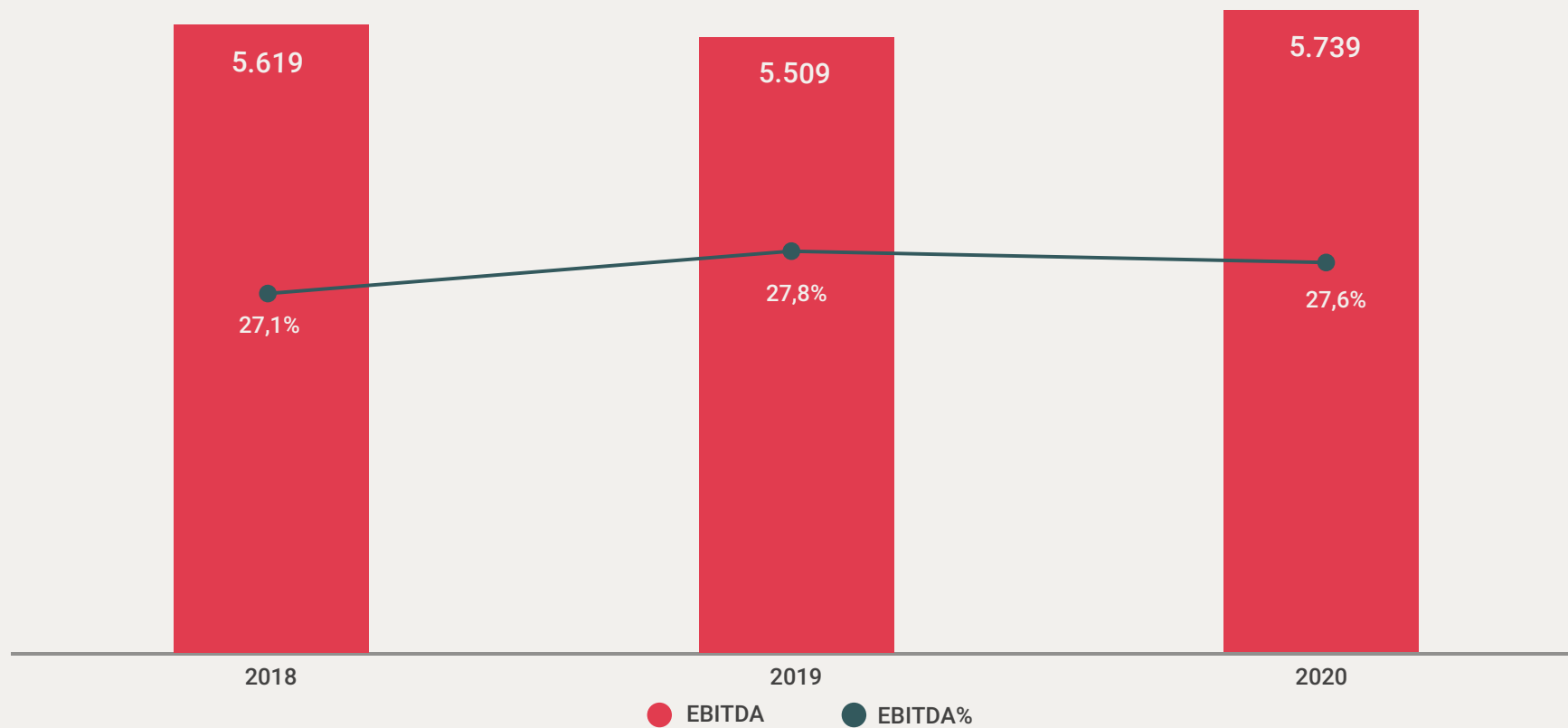






# EBITDA

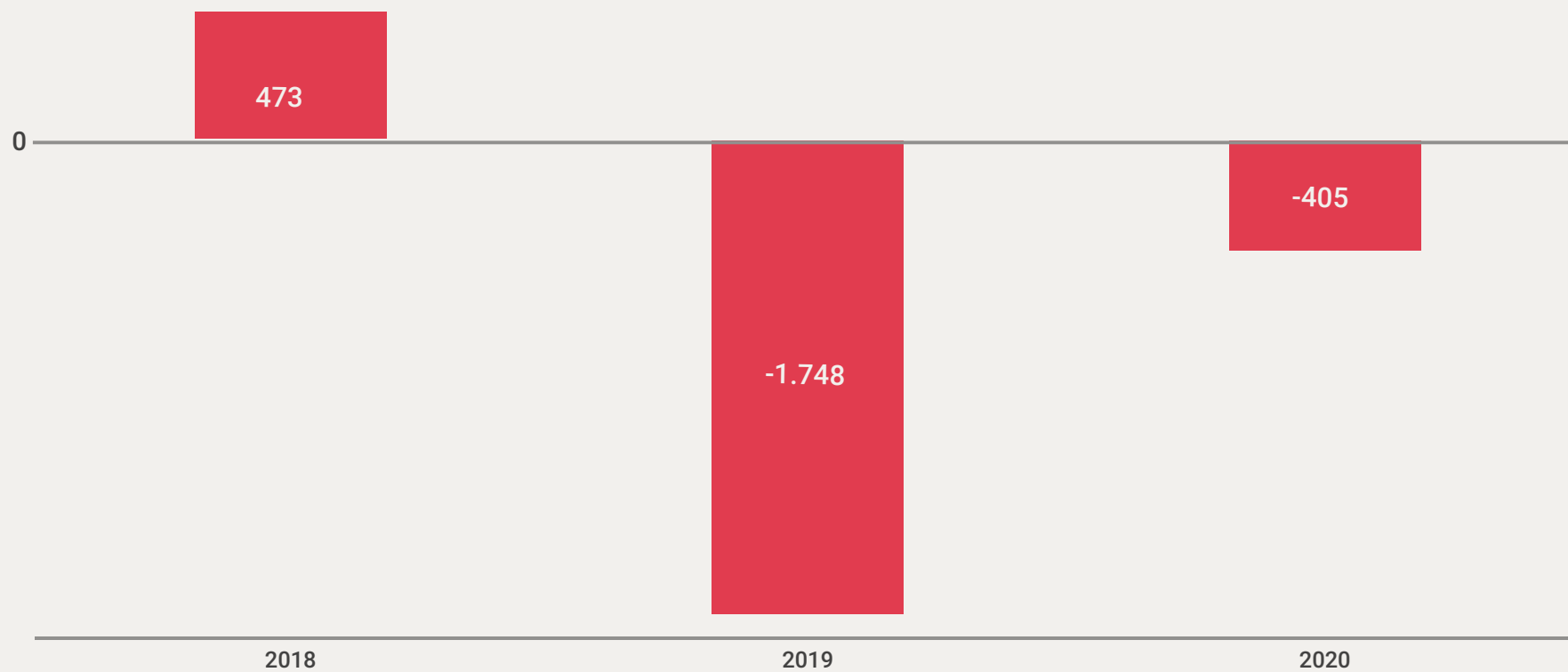
%





# Afkoma

Milljónir króna

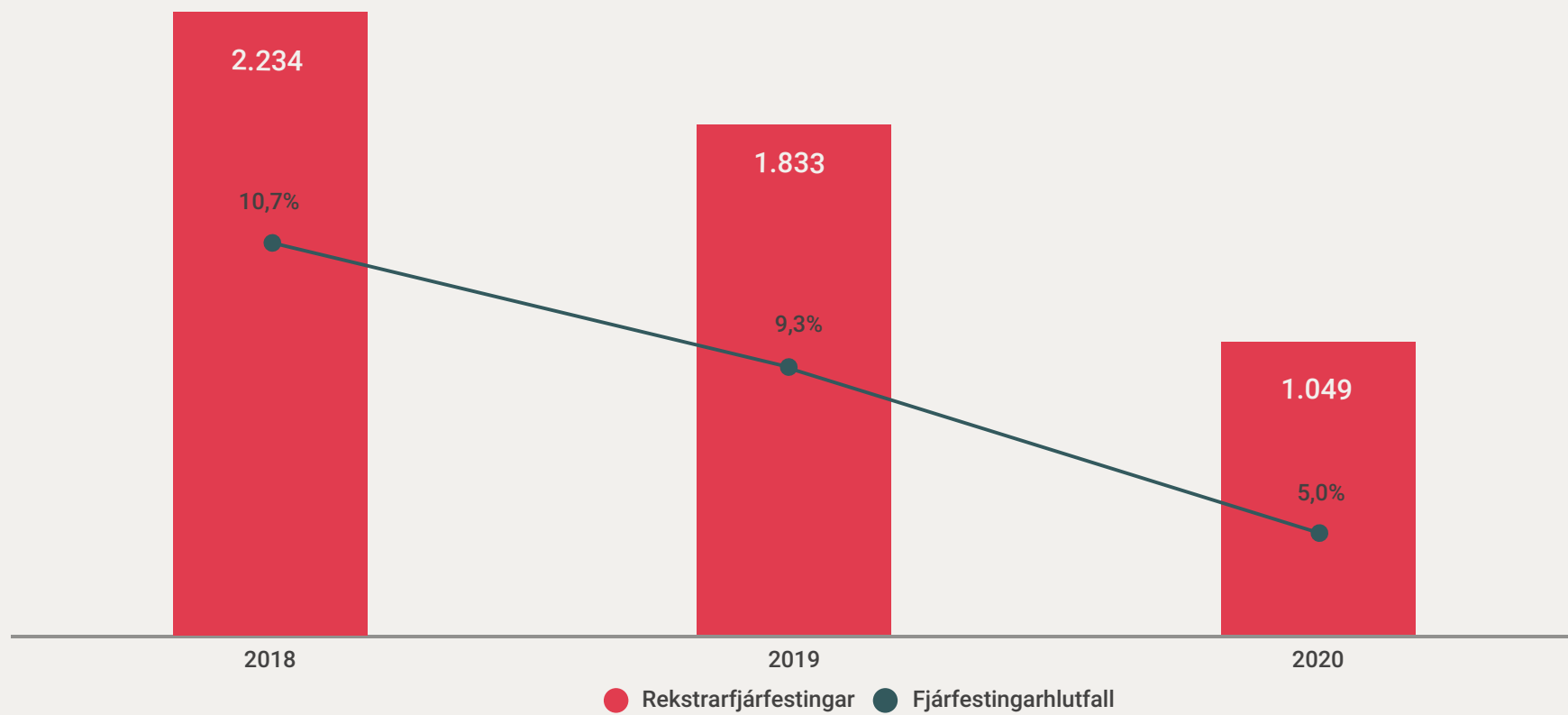






# Fjárfestingar

%





## STARFSEMIN

# Við

Við erum alhliða þjónustufyrirtæki sem veitir einstaklingum, fyrirtækjum og opinberum aðilum upp á fjarskipta-, fjölmiðla- og tækniþjónustu í gegnum vörumerkin Vodafone, Stöð 2, Stöð 2 Sport, Vísi, Bylgjuna, FM957, X977 og dótturfélagið Endor ehf.



Stefna félagsins er að skipuleggja og nýta innviði félagsins til veita viðskiptavinum virðisaukandi þjónustu og bæta arðsemi. Kjarninn í stefnunni er ánægja viðskiptavina, traust og virðing. Þessu verður náð með auknum skilningi á þörfum viðskiptavina, umbreytingu á rekstrarmódelinu og betri nýtingu eigna. Stefna félagsins endurspeglast í nálgun okkar á sjálfbærni í rekstri, góða stjórnarhætti, áhættustýringu, ánægju starfsmanna og menningu.

Markmið okkar er að vaxa með því að koma til móts við þarfir okkar viðskiptavina og rækta langtímasamband við þá. Ánægja viðskiptavina er í fyrsta sæti.

Við munum umbreyta rekstrarmódeli okkar með því að sjálfvirknivæða ferla, þróa öflugar stafrænar lausnir og nýta okkur tækniþróun viðskiptavina okkar til góðs. Þá munum við auka sveigjanleika í rekstri með sölu eigna og úthýsingu á þjónustu. Með slíkum breytingum getum við betur veitt viðskiptavininum góða og gagnsæja upplifun af viðskiptasambandinu og aukið ánægju viðskiptavina.

Reynsla okkar og breidd setur okkur í lykilstöðu til að gera breytingar á rekstrarmódelinu og framfylgja okkar stefnu. Grunnkerfi okkar tengja saman fjölskyldur, vini, fyrirtæki og stjórnvöld líkt og Covid -19 hefur svo skýrlega sýnt fram á þá

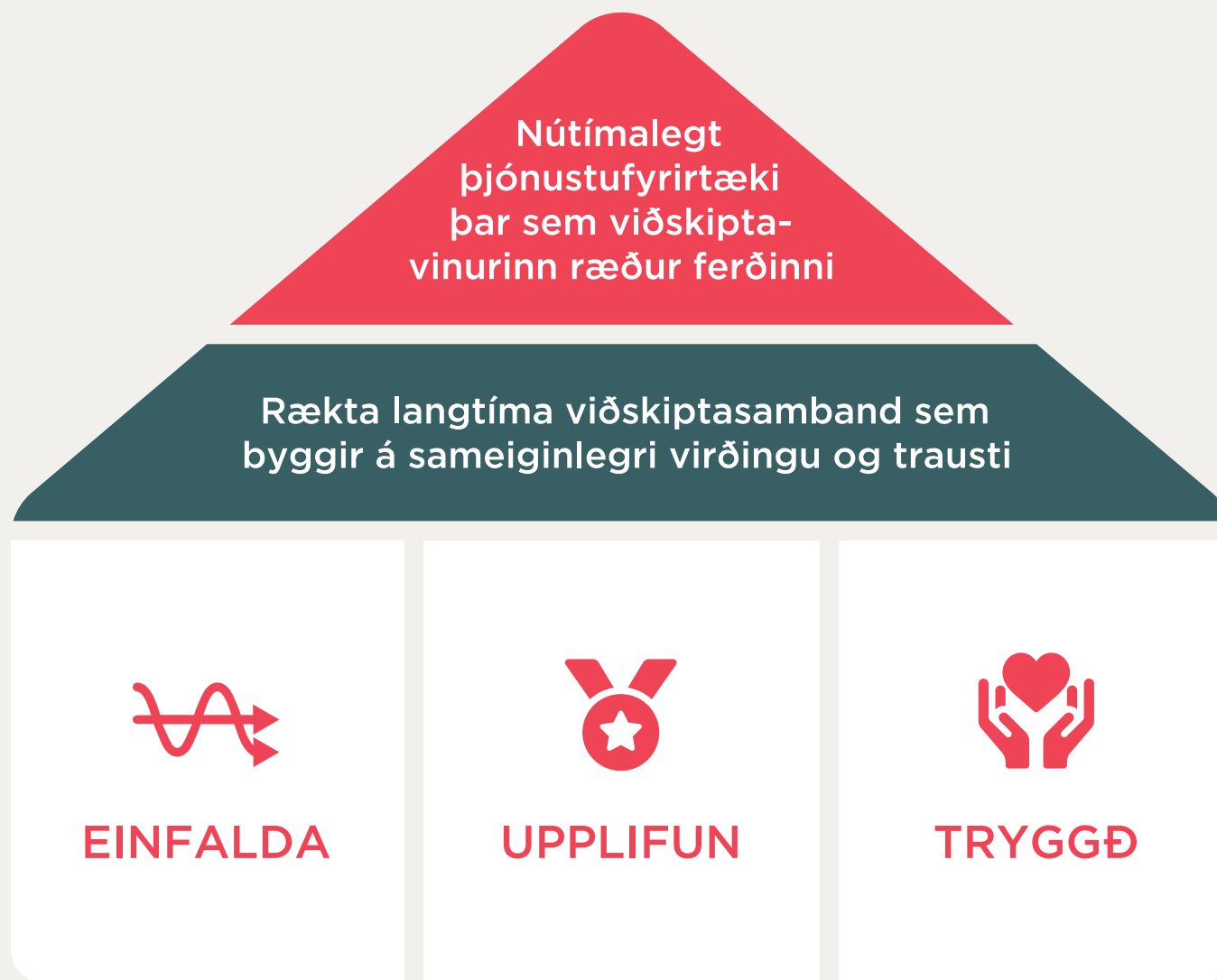
leikum við lykilhlutverk í því að halda lykilstoðum efnahagslífsins gangandi. Við teljum að tækni og samskipti séu framtíðar máttarstólpar samfélagsins, þættir sem munu hafa mikil áhrif á það að auðvelda líf fólks. Við ætlum að vera mikilvægur þátttakandi í þeirri vegferð.







# Stefna félagsins





## STARFSEMIN

# Fréttir af okkur

Árið 2020 verður lengi í minnum haft enda hefur það verið bæði eftirminnilegt, erfitt og viðburðaríkt. Eins og hjá flestum stofnunum og fyrirtækjum hafði kórónuveirufaraldurinn mikil áhrif á starfsemi okkar, en við brugðumst fljótt við breyttum aðstæðum og gerðum fjölmargar breytingar á okkar starfsemi til að halda áfram að upplýsa, skemmta og tengja landsmenn alla.





## JANÚAR

### Allir geta dansað

Annarri seríu af Allir geta dansað lauk í janúar en þar kepptu 10 þjóðþekktir Íslendingar í dansi, paraðir saman við tíu fagdansara. Þáttaröðin var gríðarlega vinsæl, líkt og fyrri þáttaröð en um 1.200 manns fylgdust með í sjónvarpssal, 1.000 klukkustundir fóru í að útbúa búninga keppenda og hvert par æfði að meðaltali um 4 klukkustundir á dag. Allur ágóði af símakosningu í þáttunum rann til góðgerðarfélaga og nutu alls sjö góðgerðarfélög góðs af. Í loka þættinum söfnuðust tæpar fjórar milljónir sem Stöð 2 færði Ljósinu, endurhæfingarmiðstöð fyrir krabbameinsgreinda.

## FEBRÚAR

### Origo í grænt gagnaver Reykjavík DC

Origo samdi við Vodafone um að hýsa hluta af upplýsingatæknikerfum sínum í gagnaveri Reykjavík DC. Áhersla Reykjavík DC er á umhverfisvæna orku og öryggi og er gagnaverið leiðandi á Íslandi hvað varðar gæði, öryggi og staðsetningu, en um leið hagkvæmt og umhverfisvænt. Gagnaverið nýtir rafmagn úr 100% endurnýjanlegum orkugjöfum og uppfyllir Tier3-staðal, sem tryggir m.a. lágmarks niðritíma með varaafslausnum. Ásamt hýsingarþjónustu tryggir Vodafone öruggar háhraðatengingar til og frá gagnaverinu fyrir Origo. Vodafone er einn af eigendum Reykjavík DC.







## FEBRÚAR

### Kompás vinnur til blaðamannaverðlauna

Fréttamenn Kompáss á fréttastofu Stöðvar 2 unnu til blaðamannaverðlauna 2020 fyrir fyrir viðtal ársins fyrir viðtal sitt við Margréti Lilly Einarsdóttur, sem ólst upp hjá veikri móður sinni. Að baki Kompás þáttanna er frábært teymi fagfólks en þau Erla Björg Gunnarsdóttir, Nadine Guðrún Yaghi, og Jóhann K. Jóhannsson stýra þættinum. Arnar Már Jónmundsson er bakvið tjöldin og er bæði framleiðandi og klippari þáttanna. Kompáss þættirnir hafa fengið mikið áhorf og alls fengu þættirnir yfir 400 þúsund spilarir á Vísi.is.

## MARS

### Tilnefning til íslensku vefverðlaunanna

Veflausnin Klipparinn sem þróuð var hjá okkur var tilnefnd til íslensku vefverðlaunana í flokknum stafrænar lausnir. Klipparinn sér um upptökur á öllu útvarps og sjónvarps efni sem er aðgengilegt á Vísi. Þar er líka umsjón með öllu sjónvarps-, útvarps- og hlaðvarpsafninu sem nær aftur til ársins 2007. Í Klipparanum er hægt að klippa þætti niður í búta, halda utanum sjálfvirka upptökudagskrá og margt, margt fleira.



Fréttir - mán. 11. 1. 2021 06:27 Klippa

| Titill                                              | Innfelling | Þversköðun | Valin mynd | Lengd    | Staða      |
|-----------------------------------------------------|------------|------------|------------|----------|------------|
| Kvöldfréttir                                        |            | LOKID      |            | 00:17:26 | Í BIRTINGU |
| Átakanlegt að heyra af ákvörðun heilbrigðisfyrvalda |            | LOKID      |            | 00:02:23 | Í BIRTINGU |
| Mikil dánaranga meðal slökkviliðsmanna              |            | LOKID      |            | 00:01:56 | Í BIRTINGU |



## MARS

### Stöð 2 eSports fór í loftið

Í mars fór í loftið ný sjónvarpsstöð, Stöð 2 eSports sem sýnir beinar útsendingar frá keppnum í rafíþróttum. Þar er sýnt frá Vodafone deildinni, en þar keppa lið á borð við Fylki, Dusty, KR og FH í leikjunum Counter Strike og League of Legends. Á Stöð 2 eSports eru einnig sýndir sjónvarpsþættir sem tengjast eða fjalla um rafíþróttir. Markmið Stöð 2 eSports er að kynna og byggja upp umhverfi rafíþróttar á Íslandi í samstarfi við Rafíþróttasamtök Íslands. Rafíþróttir eru mest vaxandi íþróttagrein í sjónvarpi og er Stöð 2 eSports fyrsta sjónvarpsstöðin sem fjallar um rafíþróttir hér á landi og er öllum opin.

## MARS

### Eddutilnefningar

Stöð 2 fagnaði þrettán tilnefningum til Eddu verðlauna fyrir dagskrágerð bæði á Stöð 2 og Stöð 2 Sport. Upphaflega var ráðgert að halda hátíðina með hefðbundnum hætti í en fresta þurfti hátíðinni vegna COVID-19 faraldursins og því voru verðlaunin ekki afhent fyrr en í október. Þá sigruðu Domino's Körfuboltakvöld verðskuldaðan sigur í flokki sjónvarpsefni ársins, en þetta er í fyrsta skipti sem íþróttæfni er valið sjónvarpsefni ársins.





## APRÍL

### Styttum landsmönnum stundir í samkomubann

Stöð 2 og Vodafone glöddu landsmenn alla á meðan samkomubanni stóð með opnum aðgangi að Stöð 2 Krakkar, Stöð 2 Bíó og Stöð 3. Einnig bauð Vodafone viðskiptavinum sínum ótakmarkað gagnamagn á heimatengingum svo viðskiptavinir gætu notað heimatenginguna áhyggjulaust til að styttu sér stundir. Framtakið vakti mikla lukku meðal viðskiptavina sem og landsmanna allra og var mikið áhorf á miðla Stöðvar 2 á meðan samkomubanni stóð.

## MAÍ

### Nýtt upphaf Vodafone

Í maí setti Vodafone í loftið herferð sem bar heitið nýtt upphaf. Nafnið vísaði til þeirra innri breytinga og nýrra viðmiða hvað varðar upplifun og ánægju viðskiptavina Vodafone. Verkefnið snéri að miklu leyti að núverandi viðskiptavinum og hvernig bæta mætti upplifun og ánægju þeirra. Hluti af því verkefni var m.a. að tryggja að viðskiptavinir séu í réttum þjónustuleiðum en í lok árs höfðu þjónustuleiðir yfir 25.000 heimila verið yfirfarnar. Verkefnið hlaut góðar viðtökur hjá viðskiptavinum sem birtist meðal annars í aukinni ánægju í mælingum okkar en einnig í Ánægjuvuginni fyrir árið 2020.







**MAÍ**

## Ný útvarpsstöð fór í loftið - Íslenska Bylgjan

Skemmtileg viðbót við Bylgjuna fór í loftið á vormánuðum er Íslenska Bylgjan var stofnuð. Útvarpsstöðin hefur þá sérstöðu að spila aðeins íslenska tónlist eða tónlist eftir íslenskt tónlistarfólk. Útvarpsstöðin hefur hlotið frábærar viðtökur og var stöðin verðlaunuð fyrir sitt framlag til íslenskrar tónlistar er hún vann til nýsköpunarverðlauna á Degi íslenskrar tónlistar.

**JÚNÍ**

## Innlend dagskrárgerð í aðalhlutverki

Þegar ljóst var að Íslendingar gætu ekki ferðast erlendis þetta sumarið blés Stöð 2 til sóknar í innlendri þáttagerð á landsbyggðinni til að kynna fólk fyrir því sem Ísland hefur upp á að bjóða. Fjallað var um þá nýsköpun og þjónustu sem boðið er upp á á Íslandi og Íslendingar hvattir til að velja íslenskt. Dæmi um þætti sem framleiddir voru eru: Bibba flýgur, Ferðalangur í eigin landi, FC Ísland, Um land allt, Áttavíllt og Matarbíll Evu.





## ÁGÚST

### Tónskáldasjóður Bylgjunnar og Stöðvar 2

Tónskáldasjóður Bylgjunnar og Stöðvar 2 í samvinnu við STEF úthlutaði í ár alls 7,8 milljónum til 42 listamanna. Sjóðurinn hefur það markmið að styrkja tónskáld og textahöfunda til nýsköpunar. Meðal þeirra sem hlutu hæstu styrkina í ár voru Moses Hightower, Auður, Árstiðir, BSÍ, Elín Ey, Flóni, Helgi Sæmundur, Svala Björgvins, Ragnheiður Gröndal, Mr. Silla og Valdimar. Eitt af meginmarkmiðum miðla Stöðvar 2 og Bylgjunar er að efla að efla þáttagerð í útvarpi og sjónvarpi þar sem íslensk tónlist er í öndvegi og með stuðningi við íslenskt tónlistarfólk með þessum hætti eflum við og auðgum íslenska menningu sem og fjölmiðlastarfsemi.

## SEPTEMBER

### 5G

Vodafone setti formlega í loftið 5G þann 1. september sl. og er fyrsti sendir fyrstækisins staðsettur við höfuðstöðvar á Suðurlandsbraut. 5G er fimmta kynslóð farsímakerfa sem býður upp á allt að tíu sinnum meiri hraða en 4G með meðalhraða upp á 150-200 mb á sekúndu. Í tilefni dagsins hélt Vodafone kynningu á 5G og tengdri tækni fyrir viðskiptavinum sína. Stefnt er á öflugna uppbyggingu á 5G fjarskiptatækni hér á landi á næstu árum, m.a í gegnum Sendafélagið sem er í sameiginlegri eigu Vodafone og Nova.





Takk

fyrir að styrkja stúlkur og konur í Líbanon.  
Saman náðum við að safna 12 milljónum!



## SEPTEMBER

### Fokk Ofbeldi

Vodafone hefur um árabil verið stoltur samstarfsaðili UN Women á Íslandi og þann 3. september hófst sala á FO bol UN Women í verslunum Vodafone og seldist bolurinn upp á rúmum tveimur sólahringum. Það söfnuðust alls 12 milljónir króna sem koma til með að renna beint til verkefna UN Women sem miða að því að uppræta ofbeldi gegn konum og stúlkum í Líbanon.

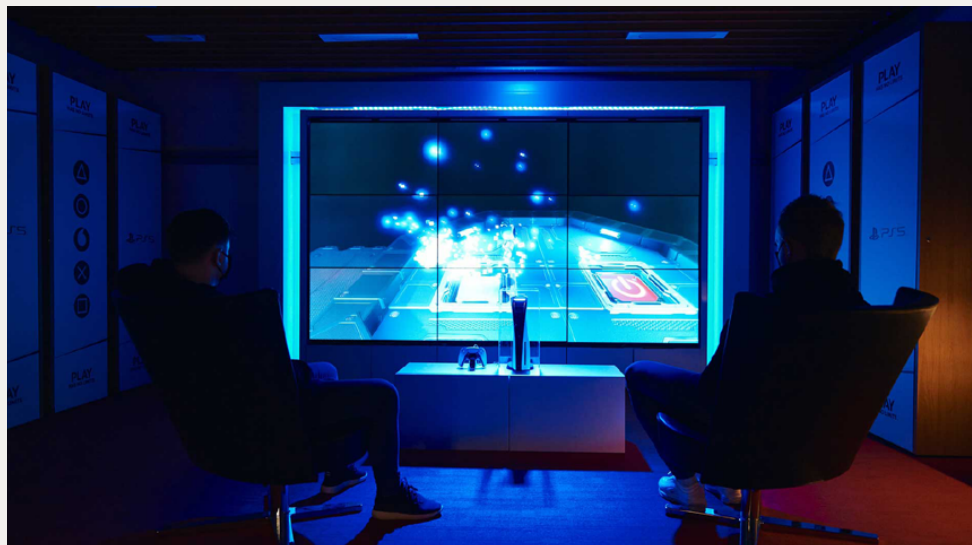
## OKTÓBER

### Nýir möguleikar í framleiðslu

Vísir og Stöð 2+ stóðu saman að framleiðslu nokkurra sjónvarpsþátta á árinu og heppnaðist samstarfið einkar vel. Meðal þeirra má nefna Skreytum hús, vinsælan þátt þar sem heimili Íslendinga eru tekin í gegn, og RAX: Augnablik, þar sem ljósmyndarinn þekkti segir sögurnar á bak við stórfenglegar myndir sínar.







## NÓVEMBER

### Fyrstu PlayStation 5 vélarnar afhentar hér á landi

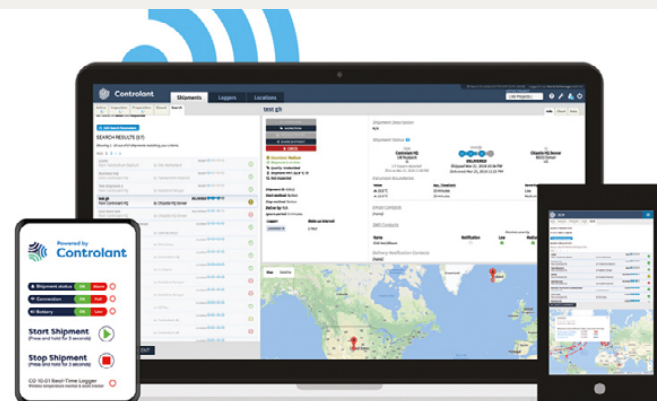
Mikil eftirvænting var í loftinu þegar Vodafone afhenti á miðnætti þann 19. nóvember sl. fyrstu Playstation 5 vélarnar hérlandis. Playstation 5 er eitt eftirsóknasta tæki veraldar og seldist vélin upp á örfáum klukkustundum er forsale hófst. Lukkulegir viðskiptavinir voru leystir út með gjafapoka af þessu tilefni sem innihélt glaðning og viðskiptavinir með fjarskipti sín hjá Vodafone fengu frían stýripinna að auki.

## NÓVEMBER

### Samstarf Vodafone og Controlant tekur flugið

Samstarf Vodafone og Controlant tekur flugið

Undanfarin ár hefur Vodafone verið í nánú samstarfi við íslenska fyrirtækið Controlant um alþjóðlegt fjarskiptasamband á mælum á vegum fyrirtækisins. Controlant mælir gæði hitastigs lyfjasendinga um allan heim í rauntíma og með mælum Controlant fæst mun betri nýting á lyfjasendingum en áður hefur þekkst. Fyrirtækið leikur lykilhlutverk í dreifingu á Covid-19 bóluefni sem hófst í nóvember og sér Vodafone fyrirtækinu fyrir stöðugu og traustu sambandi í flestum ríkjum heims og tryggir þannig áreiðanleika mælinga. Einnig hefur hlutverk Vodafone verið að styrkja og byggja upp innviði um allan heim í samstarfi við Vodafone Global og önnur fjarskiptafyrirtæki til þess að tryggja stöðugt samband á mælum fyrirtækisinsenda um viðkvæmar vörur að ræða.



Controlant





## DESEMBER

### Lestur á Vísi sjaldan mælst meiri

Mörg lestrarmet voru slegin á Vísi á árinu og var miðillinn sá stærsti á Íslandi þegar horft er á vikulega notendur. Sterk staða miðilsins sést glögglega á yfirliti yfir dekkun netmiðla á fjórða ársfjórðungi en þar kemur fram að 91% Íslendinga á aldrinum 18-65 ára lesa miðilinn vikulega.

## DESEMBER

### Samningur við Orkuveituna

Vodafone hélt áfram að leiða snjallvæðingu samfélagsins en þann 1. desember sl. var tilkynnt um samning Veitna við Iskraemeco um kaup á framsækinni lausn til að snjallvæða mæla raf-, hita- og vatnsveitu. Lausnin mun byggja á léttbands (e. Narrowband) samskiptatækni sem verður veitt af Vodafone. Aðkoma Vodafone að verkefni Veitna byggir á áralangri reynslu félagsins á þessu sviði, aðgangi þess að sérfræðipækkingu og hagstæðum samningum í gegnum samstarf við Vodafone Group. Mikill vöxtur er í ýmskonar snjalllausnum hjá fjölda viðskiptavina Vodafone en samstarf við Veitur tengir um 160.000 snjallmæla sem byggja á léttbandstækni við þjónustur félagsins.





## DESEMBER

### Aurflóð á Seyðisfirði

Þann 15. desember var lýst yfir óvissustigi Almannavarna á Seyðisfirði eftir hamfararigningar. Næstu vikuna fóru aurskriður yfir hluta bæjarins. Sunna Karen Sigurþórsdóttir og Egill Aðalsteinsson fréttamenn Fréttastofu Stöð 2 voru í bænum í sex daga og fjölluðu ýtarlega um náttúruhamfarirnar. Í ljósi atburða vildu Vodafone og Stöð 2 létta undir með íbúum Seyðisfjarðar og varð því úr að feldir voru niður reikningar hjá viðskiptavinum Vodafone og Stöð 2 og einnig var öllum íbúum Seyðisfjarðar boðin aðgangur að öllu sjónvarpsefni endurgjaldslaust.





## STARFSEMIN

# Svipmyndir frá árinu





„Nýtt upphaf var lykilverkefni hjá Vodafone á liðnu ári. Herferðin og þjónustustefnan sem hún byggði á var í takt við ný markmið félagsins hvað varðar þjónustu og upplifun viðskiptavina.“

„Um er að ræða langtímaverkefni og er það er því sérstaklega ánægjulegt að sjá þau einstöku viðbrögð sem við höfum upplifað nú þegar frá okkar viðskiptavinum.“

#### STARFSEMIN

## Nýtt upphaf

MAGNÚS HAFLÍÐASON, FORSTÖÐUMAÐUR  
MARKAÐS- OG SAMSKIPTAVIÐS

Í maí setti Vodafone loftið herferð sem bar heitið **Nýtt upphaf**. Nafnið vísaði til þeirra innri breytinga og nýrra viðmiða hvað varðar upplifun og ánægju viðskiptavina Vodafone. Verkefnið snéri að miklu leyti að núverandi viðskiptavinum og hvernig bæta mætti upplifun og ánægju þeirra. Hluti af því verkefni var m.a. að tryggja að viðskiptavinir séu í réttum þjónustuleiðum en í lok árs höfðu þjónustuleiðir yfir 25.000 heimila verið yfirfarnar. Sumir fengu meira gagnamagn, aðrir minna. Sumir fleiri sjónvarpsstöðvar en aðrir færri sjónvarpsstöðvar. Allir eiga það þó sameiginlegt að vera í pakkanum sem hentar þeim best. Verkefnið hlaut frábærar viðtökur hjá viðskiptavinum sem birtist meðal annars í aukinni ánægju í mælingum okkar en einnig í Ánægjuvoginni fyrir árið 2020.





#### Loforð 1

## Segjum það eins og það er

Við ætlum að tala skýrt og á mannamáli. Við ætlum að vera gagnrýnin á okkur sjálf, setja markið hátt og gera viðskiptavini okkar ánægðari.

#### Loforð 2

## Við pössum að þú sért alltaf í rétta pakkanum

Margir eru í þjónustuleiðum sem henta þeim ekki eða að borga fyrir eitthvað sem þeir eru ekki að nota. Við ætlum að hafa samband við viðskiptavini og finna betri leiðir.







#### Loforð 3

## Viðskiptavinir geta breytt þjónustunni sjálfir á netinu

Á Mínum síðum á Vodafone.is getur þú nú keypt afþreyingu, breytt áskrift, flutt áskrift á milli myndlykla, sagt upp áskrift, sett upp netvörn og heilan helling í viðbót. Við munum halda áfram að gera viðskiptin á netinu betri.

#### Loforð 4

## Við höfum stækkað 4G netið okkar svo um munar

Við munum flest ferðast innanlands í sumar. Þá kemur sér vel að við höfum stækkað 4G kerfið okkar gríðarlega síðastliðin ár sem nær í dag til 99.7% íbúa.





#### Loforð 5

## Betra verð á 4G netáskrift

Þú borgar bara fyrir það sem þú notar. Grunnáskrift kostar aðeins 2.990 kr. á mánuði og við færum þig sjálfkrafa í hagkvæmasta þrep eftir notkun. Hvort sem þú notar netið lítið eða mikið þá er besta verðið hjá Vodafone. Ótakmörkuð notkun er aðeins 7.490 kr.



## STARFSEMIN

# Sterkir innviðir

Hjá okkur hefur 4G farsímakerfið verið í stöðugri þróun til að koma á móts við þarfir viðskiptavina. Afkastageta og útbreiðsla var aukin til muna á árinu með uppfærslum á um 80 sendastöðum, víðsvegar um landið. Mikið hefur verið lagt upp úr því að bæta þjónustu og gæði farsímakerfa. Þá hafa boðleiðir innan félagsins verið styrktar til að vinna hraðar úr vandamálum viðskiptavina sem hafa áhrif á gæði og upplifun þjónustu.

Hlutverk fjarskipta í samfélaginu hefur sjaldan eða aldrei verið jafn mikilvægt og núna á tímum heimsfaraldurs Covid 19, þar sem að m.a. fjarfundalausnir og önnur samskipti byggja

á öruggu og góðu fjarskiptasambandi, hvort sem um er að ræða ljósleiðara eða farsímakerfi. Fjarskiptin gegna því enn mikilvægara og fjölbættara hlutverki en áður.

Við höfum verið í umbótaverkefnum í tengslum við átaksverkefni stjórnvalda í kjölfar óveðurs sem skall á landinu í desember 2019. Verkefnið er samvinnuverkefni allra fjarskiptafélaganna í að tryggja uppitíma á fjarskiptum. Fjarskiptastöðum var forgangsraðað miðað við mikilvægi innviða ásamt því að varaafli var eftir á um 60 fjarskiptastöðum, reiknað er með að taka til viðbótar 20 staði á þessu ári og má þá segja að verkefninu sé lokið.

Vodafone setti formlega í loftið 5G þann 1. september sl. og var það vel við hæfi að fyrsti sendir fyrirtækisins yrði staðsettur við höfuðstöðvar okkar að Suðurlandsbraut 8. 5G er fimmta kynslóð farsímakerfa sem býður upp á allt að tíu sinnum meiri hraða en 4G. Í tilefni dagsins hélt Vodafone kynningu á 5G og tengdri tækni fyrir viðskiptavinum sína.



**„Stefnt er að öflugri uppbyggingu á 5G fjarskiptataekni hér á landi á næstu árum, m.a. í gegnum Sendafélagið sem er í sameiginlegri eigu Vodafone og Nova.“**

**SIGURBJÖRN EIRÍKSSON, FORSTÖÐUMAÐUR INNVIÐIR**

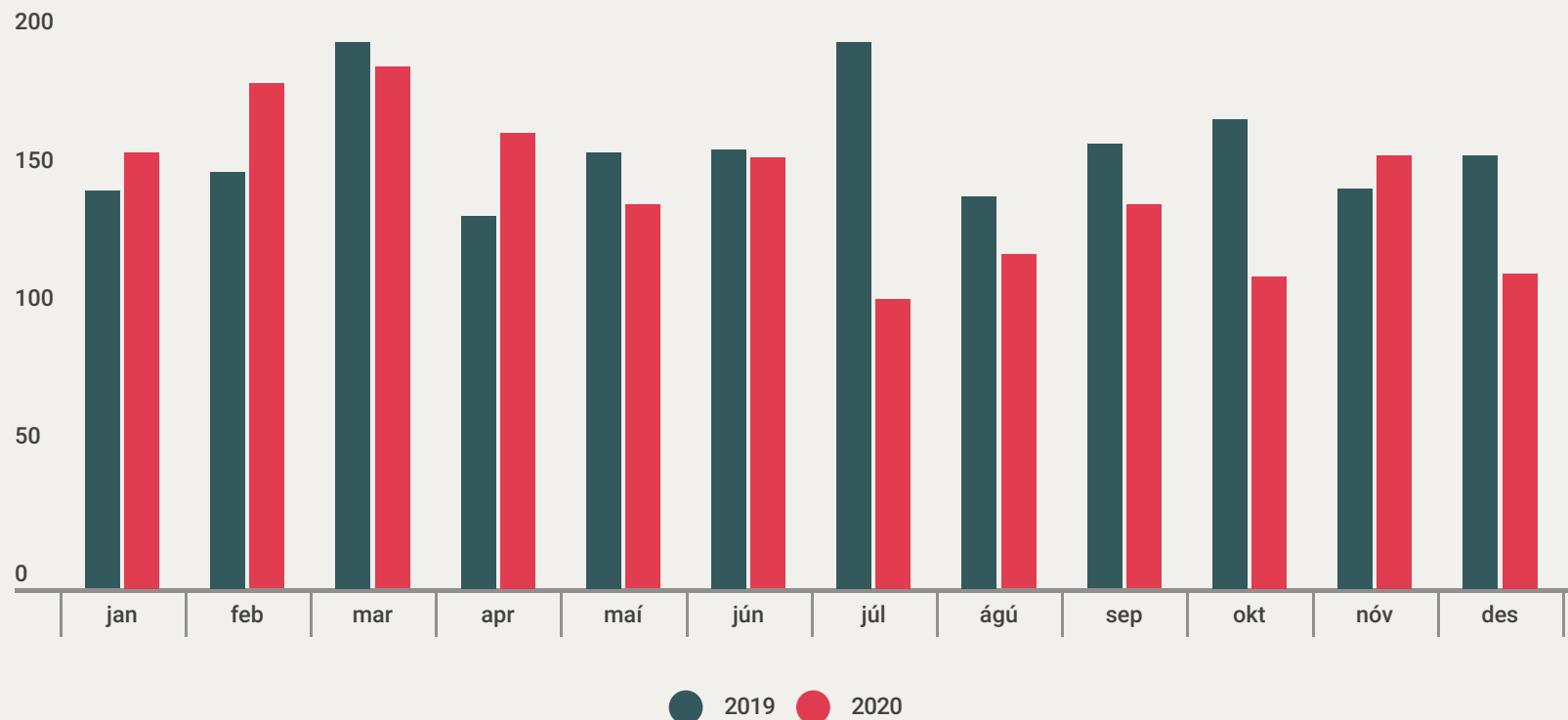




# Rekstrartruflanir

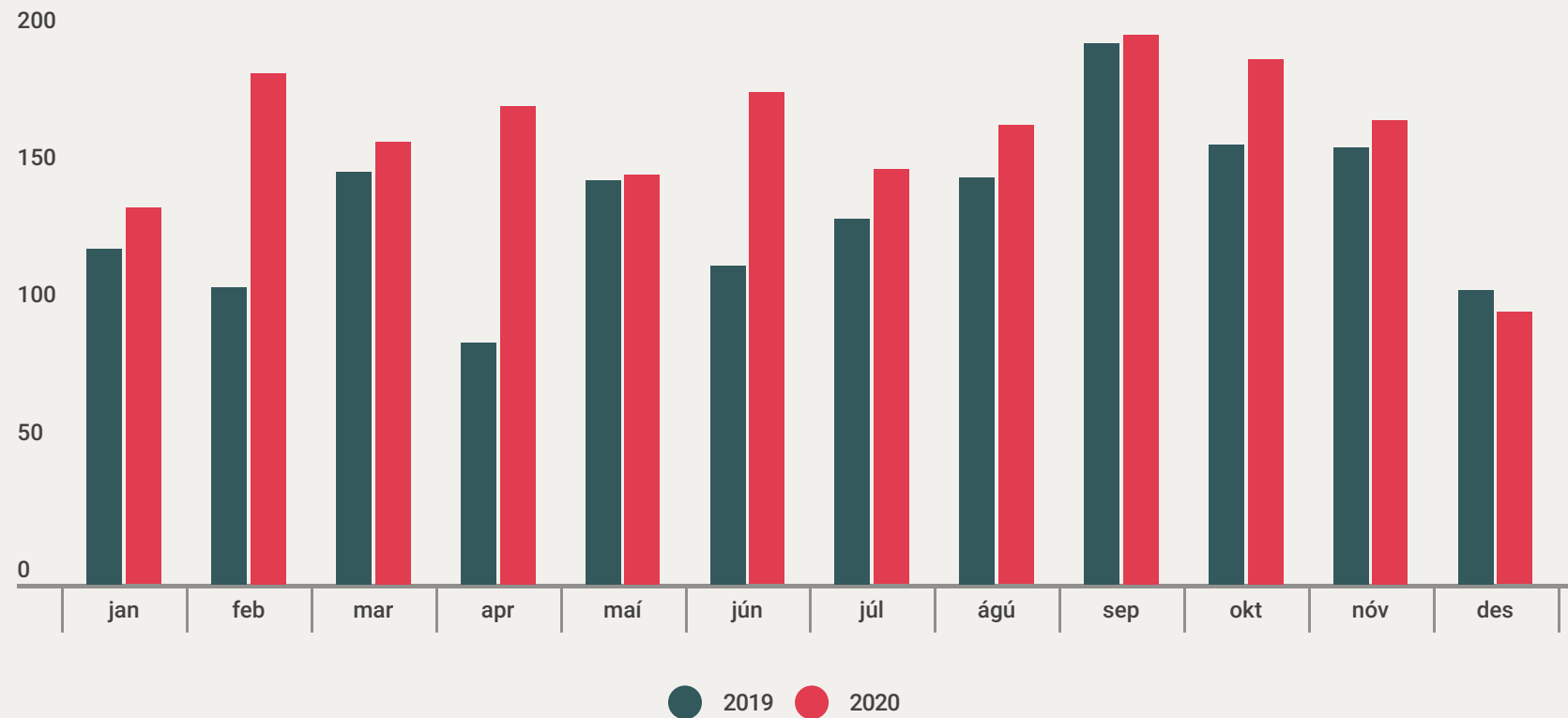
Við skráningu er notast við skilgreiningar úr neyðaráætlun Sýnar. Stjórnborð Vodafone vaktar öll kerfi og skráir rekstrarmál á öll atvik og alla viðhaldsvinnu sem tengist rekstri Sýnar. Atvikum og viðhaldsvinnu er skipt í flokka eftir uppruna, umfangi og alvarleika.

## Þróun á fjölda rekstrartruflana hjá Sýn





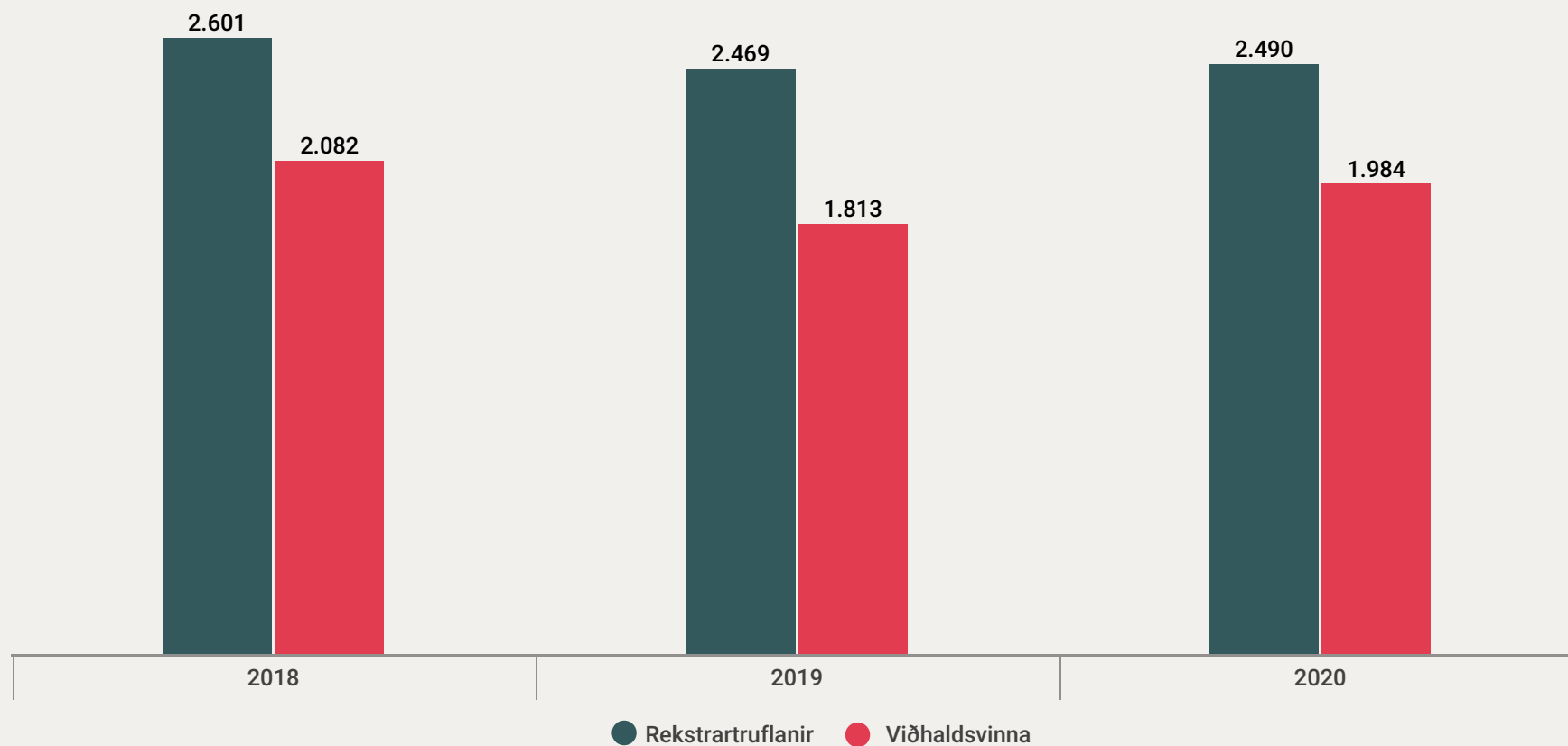
## Þróun á fjölda rekstrartruflana hjá ytri aðila





## Fjöldi rekstrartruflana og viðhaldsvinna

Skipting milli skipulagðrar viðhaldsvinnu og atvika þar sem verður truflun eða útfall á þjónustu.

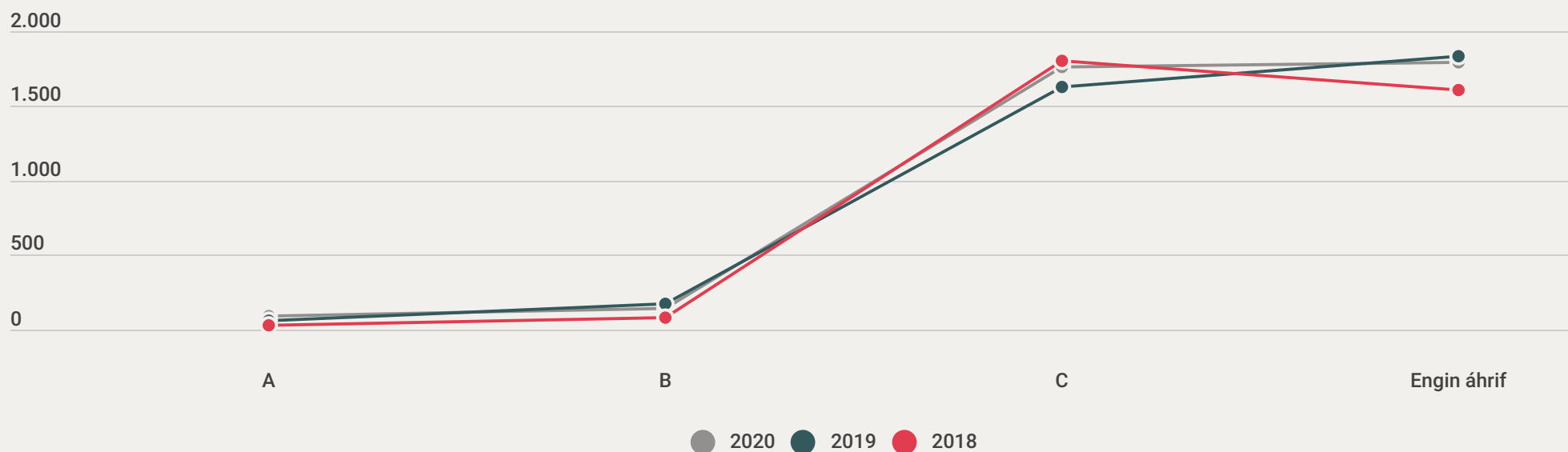






## Stærð útfalla

Öll atvik sem flokkuð sem A-útföll fara í sérstakan feril sem kallar á tafarlausa úrvinnslu mála, þannig er aðgerðarstjóri kallaður út í öllum tilfellum sem sér um stýringu aðgerða, vinnslu og eftirfylgni þar til lausn hefur verið fundin. Eftirfylgni fundir eru haldnir fyrir öll A-útföll og umbótaverk listuð upp. Af 89 A-atvikum urðu til 97 umbótaverk til að tryggja að samskonar atvik komi ekki upp.



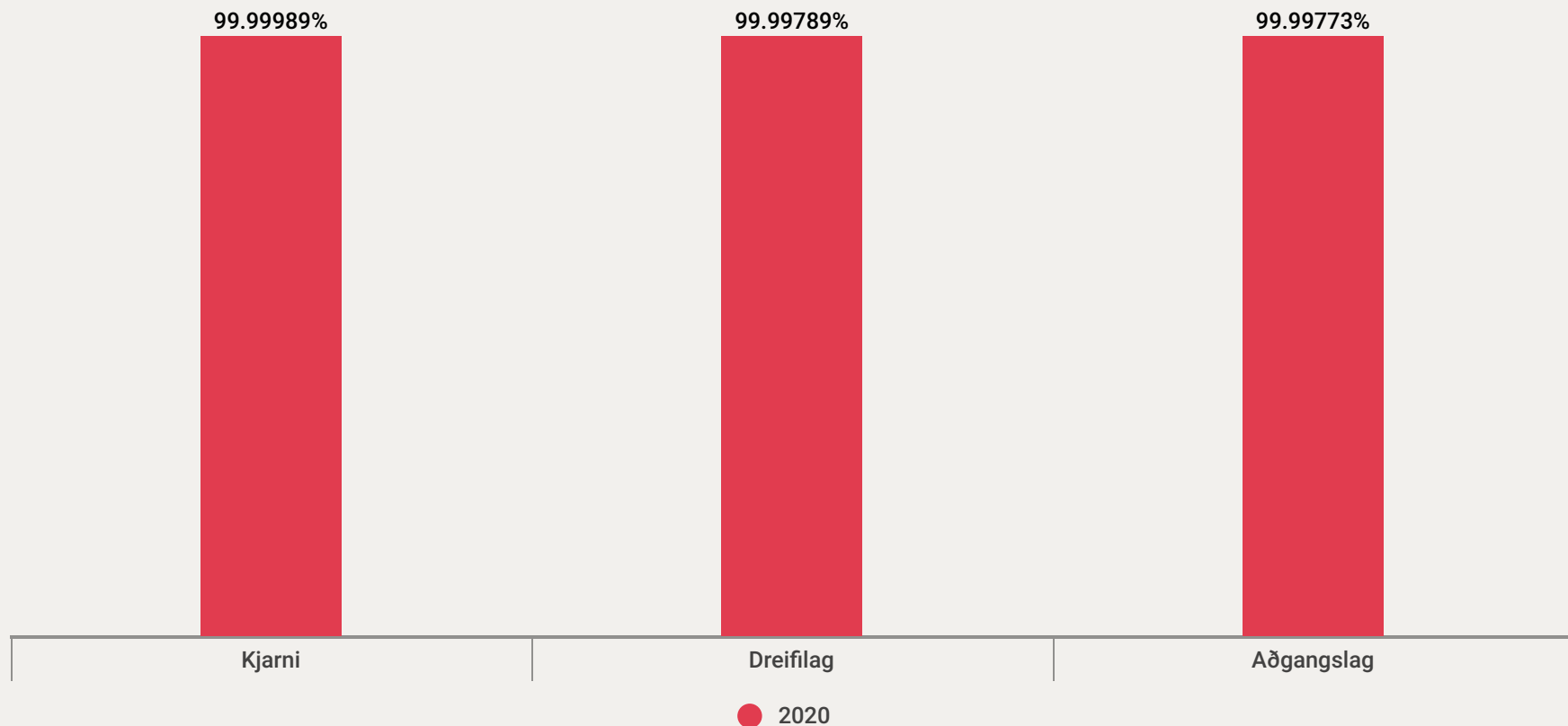
Stærð atvika eru metin út frá skilgreiningu í neyðaráætlun: A, B eða C þar sem A er hæsta alvarleikastigið. Í neyðaráætlun er getið til um hvenær A útfall verður út frá fjölda og tegund þjónustu ásamt því hvenær sólahringsins útfall er.



# Uppitími kerfa

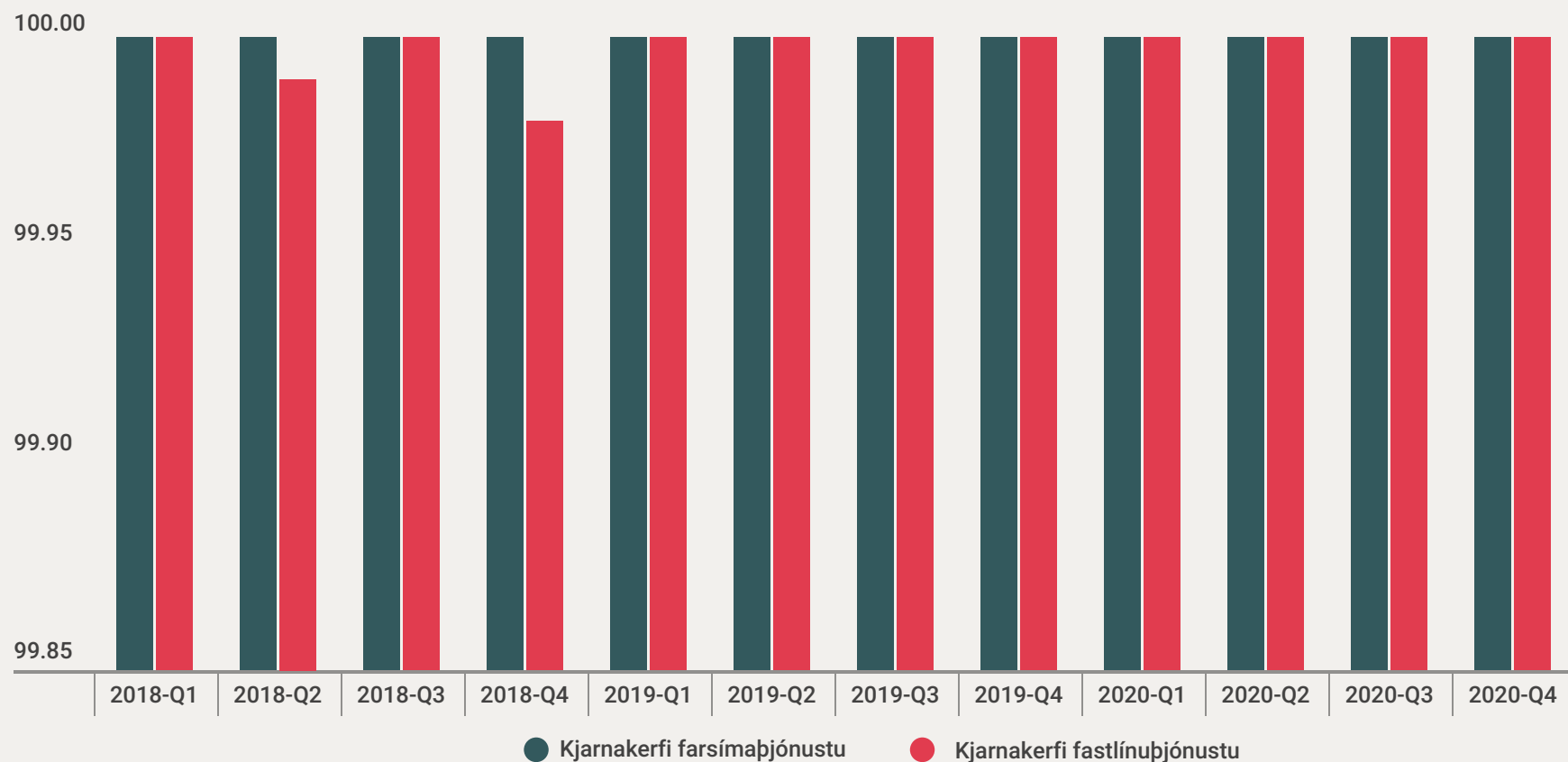
- Uppitími stoðkerfa er skipt upp í annars vegar flutningskerfi og hins vegar símkerfi.
- Flutningskerfi skiptast svo upp í kjarna-, dreifilags- og aðgangskerfi og símkerfi skiptast upp í fastlínu- og farsímakerfi.

## Uppitími burðarnets





## Uppitími símakerfa



Stefnt skal að því að uppitími kjarnakerfa fjarskiptaþjónustu sé að lágmarki 99.999% (niðritími utan skipulagðra útfalla að hámarki 5 mín á ári) og uppitími framlínukerfa sé að lágmarki 99.99% milli kl. 8-21 alla daga vikunnar.





## STARFSEMIN

# Endor

## Hámarka rekstrarhagkvæmni fjárfestinga viðskiptavina

Árið 2020 var lærdómsríkt og krefjandi þar sem ytri aðstæður útheimtu aðlögunarhæfni og aga. Árið var líka sérstakt að því leyti að þetta var fyrsta heila rekstrarár Endor sem hluti af samstæðu Sýnar. Því fylgdu fjölbreytileg og gefandi verkefni sem gefa tilefni til ánægjulegrar vegferðar til framtíðar.

Sérhæfing Endor er að veita ráðgjöf og þjónustu í rekstri upplýsingakerfa og þá sérstaklega áskorunum tengdum hagkvæmni reikniafls og meðhöndlun sívaxandi gagnamagns. Lausnaáherslum má skipta í þrennt:

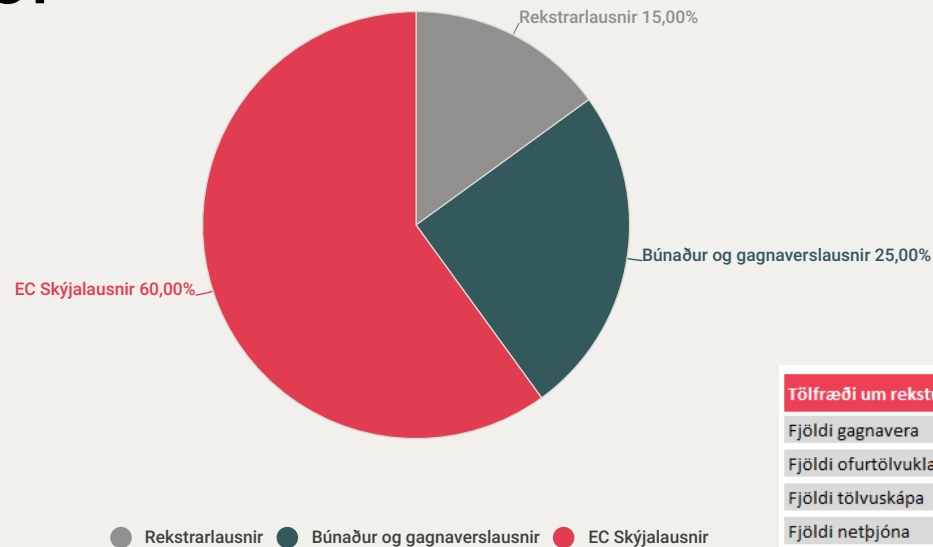
- Búnaðar og gagnaverslausnir – Innifela m.a. sérhæfða sölu og þjónustu miðlægra lausna sem og ráðgjöf og þjónustu við gagnaverstengda starfsemi.
- Rekstrarlausnir - Innifela m.a. hvers kyns útvistun verkefna sbr. alrekstur, hýsing, fjarskiptasambönd, rekstrarþjónusta, fagleg verkefnastjórn og fínstilling afmarkaðra hluta upplýsingatækniúmhverfa.
- EC skýjalausnir (Endor Cloud) – Innifela sjálfvirknivæðingu á þjónustuafhendingu þar sem teknar eru lausnir frá sérhæfðum framleiðendum, þær staðfærðar og samþættar í þjónustur sem afhentar eru í áskriftarfyrirkomulagi.



# Skipting veltu Endor

Félagið rekur í dag tvö dótturfélög, EC Sweden AB (stofnað 2019) og EC Germany GmbH (stofnað 2020). Starfsemi EC Sweden er umtalsverður hluti af umfangi Endor og margt spennandi þar í farvatninu. Þótt starfsemi EC Germany sé nýrri þá tókst félagið á við mjög stórt verkefni þar í samstarfi við þýska samstarfsaðila. Verkefnið var innleiðing einnar stærstu ofurtölvu Þýskalands. Ofurtölvan kemst inn á Top50 lista yfir stærstu ofurtölvur í heiminum. Aukreitis við starfsemi í þessum löndum þá er Endor einnig með þjónustuverkefni og virkt samtal víðar í Evrópu.

Flest markmið ársins náðust og mikið þakklæti ríkir til óeigingjarns framlags starfsmanna og þess trausts sem viðskiptavinir sýndu félaginu á skringilegum tímum. Mest erum við stolt hafa með hnitmiðuðum verkefnum náð að skapa ávinning og hagræðingu í rekstri hjá viðskiptavinum. Viðskiptavinir félagsins eru fáir og góðir en af um 100 viðskiptavinum er rúmlega helmingur í reglulegum viðskiptum og stór hluti



| Tölfræði um rekstur ofurtölvu verkefnis |        |
|-----------------------------------------|--------|
| Fjöldi gagnavera                        | 3      |
| Fjöldi ofurtölvuklása                   | 28     |
| Fjöldi tölvuskápa                       | 164    |
| Fjöldi netþjóna                         | 4075   |
| Orkunotkun í MW                         | 2      |
| Fjöldi verkbeiðna                       | 800    |
| Uppitími                                | 99,99% |

þeirra viðskipta er bundinn í langtímasamninga og skapa þannig fyrirsjáanleg verkefni og framtíðartekjur.

Áherslur Endor snúast um að hámarka rekstrarhagkvæmni fjárfestinga viðskiptavina og nýta til þess það afl og auðlindir sem félagið hefur aðgang að. Með það að leiðarljósi er ljóst að vaxtamöguleikar félagsins aukast verandi hluti af samstæðu Sýnar. Markaðir hafa kallað

á samþættingu þjónustuaðila og Sýn hefur fjölmarga sterka eiginleika sem smærri félög skortir og að sama skapi hafa smærri einingar margt spennandi fram að færa sem fellur vel að vegferðinni. Tækifærið er stórt hvort sem horft er til breytilegra þarfa viðskiptavina, umbreytinga í lausnaáherslum, öryggissjónarmiða, fjarskipta og flutningsleiða, sívaxandi gagnamagns eða vegferð í orkufrekari upplýsingatæknivinnslu.



## STARFSEMIN

# Mannauður

Í [starfsmannastefnu](#) okkar er lögð áhersla á að starfsfólk upplifi vellíðan í vinnu. Stefnan miðar að því að búa starfsfólki framúrskarandi vinnuaðstöðu, huga að líkamlegri og andlegri heilsu þess og gefa því möguleika á sveigjanleika í vinnu. Einblínt er á jafnvægi milli vinnu og einkalífs sem og öryggi og heilsu starfsfólks. Við gætum jafnréttis á öllum sviðum. Í [jafnréttisstefnu](#) okkar kemur fram að leitast er við að gæta fyllsta jafnréttis kynjanna og þess er gætt að starfsfólki sé ekki mismunað. Lögð er áhersla á að allt starfsfólk sé metið að verðleikum og umburðarlyndi sé ríkjandi þáttur í samskiptum. Stuðlað er að fjölbreytileika í starfsmannahópi til að endurspegla stóran viðskiptavinahóp okkar, með það að markmiði að nýta sem best hæfileika hvers og eins.





Meðalstarfsaldur í árum

**7**



Fjöldi stöðugilda

**457**



Meðalaldur í árum

**36**



# COVID áhrif á mannauð

Árið 2020 var krefjandi mannauðsár, COVID-19 kom í öllu sínu veldi. Við brugðumst hratt við og skiptum félaginu upp. Þrátt fyrir mikinn sveigjanleika í flestum störfum fyrir COVID-19 reyndi sannarlega á að breyta vinnumenningunni í takt við aðstæðurnar í samfélaginu. Við vorum vel undirbúin fyrir fjarvinnu þar sem innleiðing á Office 365 lausninni hafði átt sér stað árið 2018. Við notum TEAMS sem er eitt öflugasta verkfærið hvort heldur sem er fyrir samskipti, hópavinnu, fjarfundir eða fjarvinnu. Það má því segja að við höfum verið tæknilega undirbúin fyrir heimsfaraldur sem gerði það að verkum að við gátum einbeitt okkur að mannauðnum og hvernig best væri að hlúa að honum á þessum krefjandi tímum.

Sveigjanleikinn sem er innbyggður í menningu okkar kom bersýnilega í ljós þegar bregðast þurfti hratt við heimsfaraldrinum. Krafturinn fór í að vinna að nýrri fjarvinnumenningu og vera í sífelldri breytingarstjórnun.

Við buðum starfsfólki búnað að láni til heimavinnu (skjái, lyklaborð o.fl), en flestir eru með fartölvu og því tiltölulega auðvelt að færa vinnuaðstöðu starfsfólks úr höfuðstöðvunum. Við gáfum starfsfólki einnig kost á að taka heim skrifstofustóla til að auka þægindi.

Ekki fór allt starfsfólk í heimavinnu og við nýttum okkur það svigrúm sem okkur var sett af yfirvöldum. Við náðum að halda verslunum að mestu opnum fyrir utan skammtímalokun í verslun Vodafone í Smáralind. Með hagsmuni starfsfólks okkar að leiðarljósi var vel passað upp á allar sóttvarnir í verslunum og skrifstofurýmum, notkun á grímum og sótthreinsiefni var mikil eins og annarsstaðar og aukaprif á öllum snertiflötum voru gerð með reglulega millibili.

Starfsfólk var hvatt til þess að láta mannauð vita af veikindum og öllum var haldið upplýstum um stöðu mála hverju sinni. Starfsfólk slapp að mestu við smit, en aðeins 5 starfsmenn smituðust af veirunni og hafa þeir allir náð góðum bata.

Það þarf að vera skemmtilegt í vinnunni þó starfsfólk sé í heimavinnu. Við nýttum okkar frábæra mannauð og buðum upp á ýmsa viðburði í gegnum TEAMS: Bakað í beinni með Evu Laufeyju, KAHOOT spurningakeppni með morgunþætti FM957, fjölskyldubingó með Völu Eiríks svo eitthvað sé nefnt.

Starfsfólki gafst kostur á að sækja sér dögurðar pakka fyrir alla fjölskylduna ásamt því að fá gjafabréf í Sælkerabúðina. Andleg og líkamleg heilsa starfsfólks var okkur mikilvæg árið 2020 eins og önnur ár og buðum við upp á rafræna tíma í sjálfsnuddi (Happy Hips) og fyrirlestur um hvernig gott væri að sigrast á kvíða í tengslum við Covid veiruna. Við hvöttum starfsfólk til hreyfingar og fjöldi þeirra setti sér það markmið að hlaupa eða ganga 100km í hverjum mánuði, allt frá því að samkomubann hófst með góðum árangri.



# Líðan starfsfólks í fjarvinnu

Við sendum út tvær kannanir í tengslum við fjarvinnu, fyrri könnunin fór út á vormánuðum og sú seinni í þriðju bylgjunni í lok árs 2020. Markmiðið var að kanna líðan starfsfólks í fjarvinnu, stuðning frá stjórnendum og árangur í fjarvinnu.

Niðurstöðurnar benda til þess að fjarvinna sé að mörgu leyti komin til að vera. Fjarvinna hafi í flestum tilfellum gengið vel og samþætting vinnu og einkalífs sé í mörgum tilfellum auðveldari með þessum hætti. Starfsfólk upplifði í flestum tilfellum stuðning bæði frá sínum stjórnendum

og samstarfsfólki og var andleg líðan þeirra heilt yfir á pari við það sem áður var. Starfsfólk hlakkar til að hafa kost á því að snúa aftur á vinnustaðinn en geta í flestum tilfellum vel hugsað sér að vinna fjarvinnu að hluta til framtíðar.







# UNI

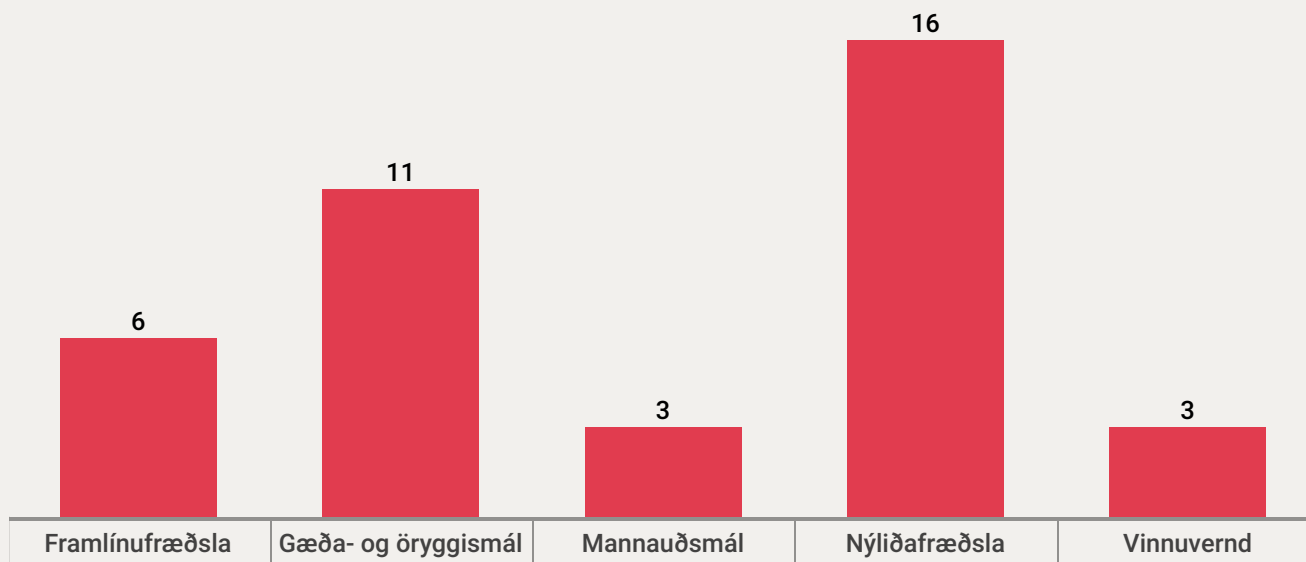
Við höfum það að markmiði að allt starfsfólk fái þá þjálfun sem er okkur til framdráttar með bættem innri samskiptum og þjónustu við viðskiptavinum. UNI er regnhlífarhugtak sem nær yfir allt fræðslustarf innan Sýnar. Með UNI viljum við tryggja góða og samræmda grunnþjálfun starfsfólks um leið og við veitum sérhæfða þjálfun og fræðslu sem hentar starfi hvers og eins.

Fræðsla UNI fer ýmist fram með staðnámi eða með rafrænum hætti í gegnum fræðslukerfi þar sem starfsfólk hefur aðgang að margskonar fræðslu hvar og hvenær sem eru. Allir nýliðar fara í gegnum sama nýliðanámskeiðið þar sem stjórnendur og helstu sérfræðingar okkar kynna starfseminu, skipulag og verklag fyrir nýliðum. Nýliðanámskeiðið var í fyrsta sinn rafrænt á haustdögum 2020 vegna samkomutakmarkana.

Nýliðum og fyrirlesurum fannst vel til takast og getum við stolt sagt frá því að fræðsla hafi verið í forgangi hjá okkur árið 2020 líkt og árin á undan. Grunnnámskeið UNI fer fram fjórum sinnum á ári og hefur mælst afar vel meðal nýrra starfsmanna.

Árið 2020 var þungamiðju fræðslunnar beint að öryggi framlinustarfsmanna og andlegri- og líkamlegri líðan alls starfsfólks okkar í heimsfaraldri.

## Fjöldi námskeiða





# Vinnustaðamenning í heimsfaraldri

Það var mikil áskorun að vinna í mannauðsmálum árið 2020. Í árslok var vinnustaðagreining lögð fyrir allt starfsfólk okkar. Það var mikið gleðiefni að sjá niðurstöðurnar en þær sýndu marktæka hækkun á nær öllum spurningum milli ára.

Starfsánægja og meðmælaskor (eNPS) starfsfólk mældist 4,4 af 5 mögulegum. Þetta sýnir að það vinnulag sem við stundum og okkar sveigjanlega menning hafi sannarlega skilað sér í heimsfaraldri.

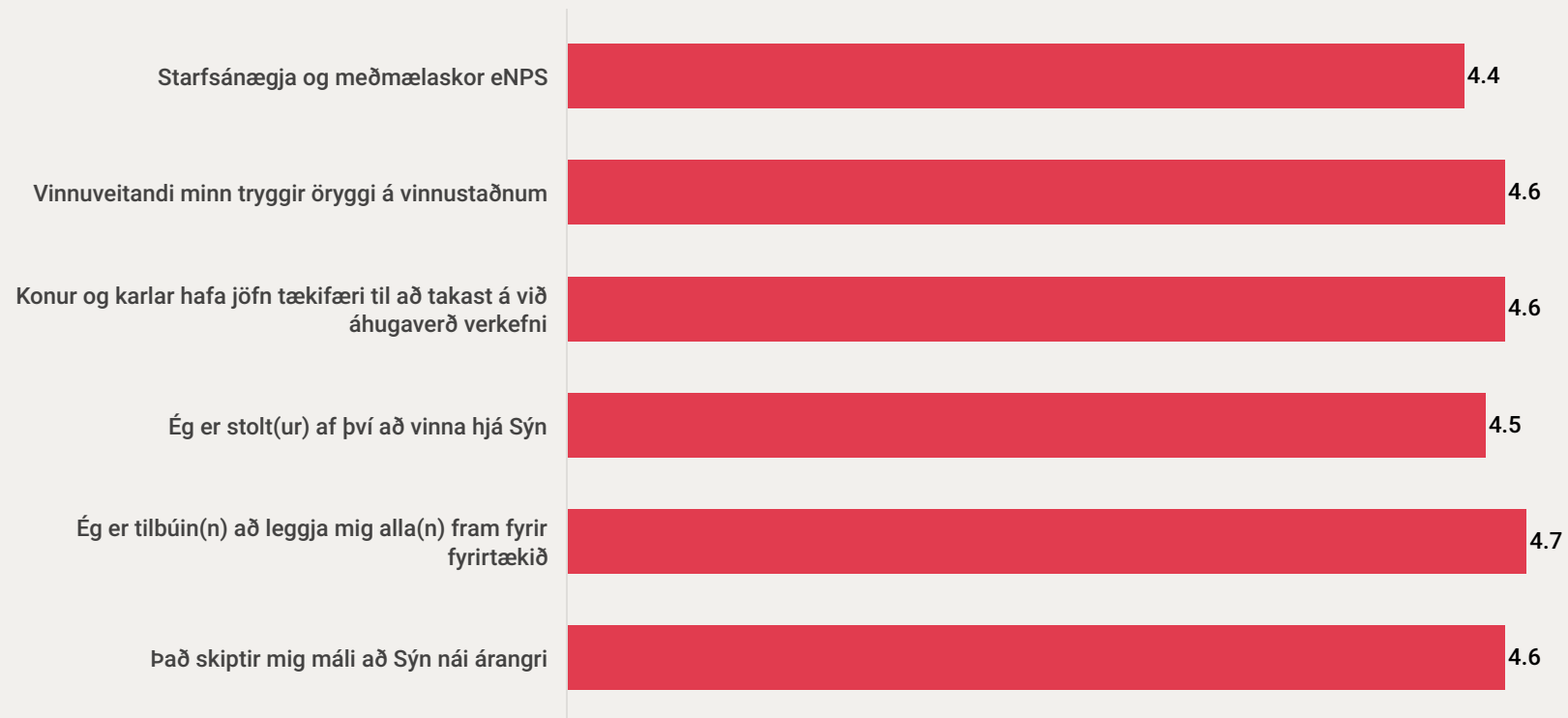
Þær spurningar sem snúa að helgun starfsfólks, þ.e. hversu stolt við erum af vinnustaðnum okkar og hversu mikið við erum tilbúin að leggja okkur fram til að fyrirtækið nái árangri voru allar yfir 4,6 af 5 mögulegum. Þetta sýnir kraftinn og samheldnina sem ríkir meðal okkar.

Jafnréttismál eru okkur hugleikin og enn og aftur sýnir niðurstaða vinnustaðagreiningarinnar fram á að jafnréttismál séu stór hluti af menningunni okkar. Það er í samræmi við niðurstöður úr VR fyrirtæki ársins sem gerð var snemma árs 2020.





## Úr vinnustaðagreiningu







**Besti** vinnustaður  
á Íslandi

Vel hugsað um  
**starfsmenn**

**Frábær**  
samstarfsfélagar

**Fjölbreytt**  
fyrirtæki

Mikið **líf og fjör**

**Samheldni**

Haldið **vel** utan um  
starfsmenn

Besti maturinn á  
**BESTA** Bistro

Vinnuumhverfið til  
**fyrirmyndar**

**Skemmtileg** vinna

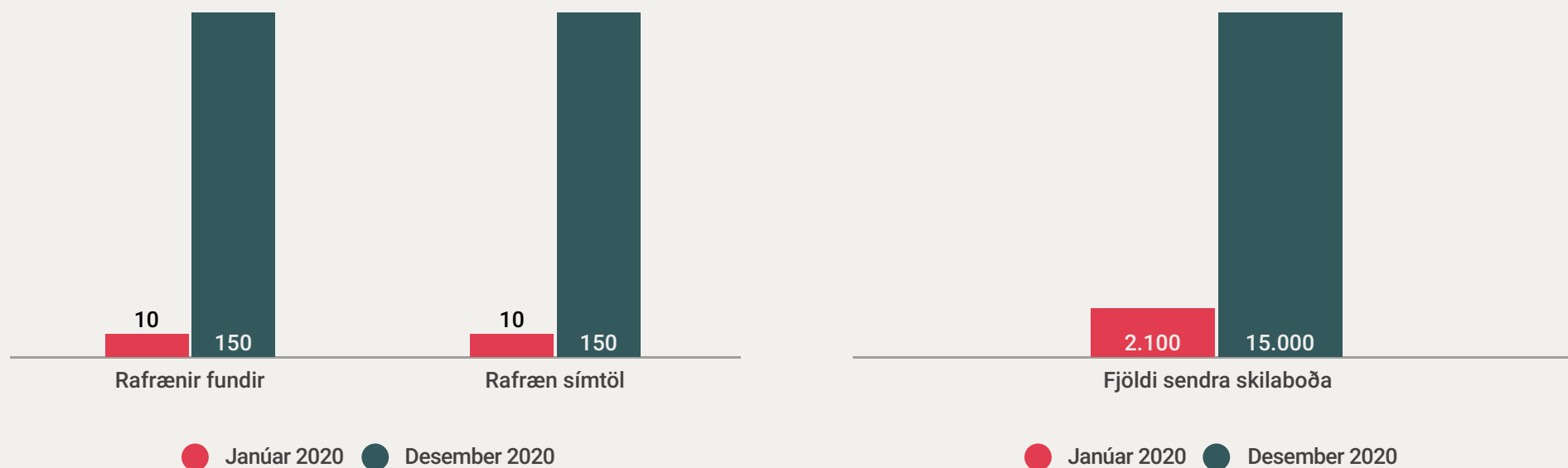
Mikil **jákvæðni** í loftinu

Frábær  
**vinnustaðamenning**



# Teams í tölum

Þrátt fyrir að hafa verið vel á veg komin með innleiðingu á samskiptaforritinu Teams í upphafi árs, sáu við daglega notkun aukast jafnt og þétt eftir því sem leið á árið. Mikil aukning varð á öllum helstu mælikvörðum eins og sjá má hér að neðan.



Yfir **400** starfsmenn nota TEAMS daglega



# Á döfinni

Á vormánuðum er stefnt að því að fara af stað með vinnustofu á vegum Stöðvar 2, Vísis og Bylgjunnar fyrir ungt fólk sem hefur áhuga á störfum í fjölmiðlum. Þar gefst þátttakendum einstakt tækifæri til að skyggjast inn í heim fjölmiðla á Íslandi, fá fræðslu og leiðsögn frá fagfólki á hverju sviði

og spreyta sig á hinum fjölmörgu verkefnum sem felast í fjölmiðlum á sviði fréttu, íþróttu, útvarps og sjónvarps.

Markmið vinnustofunnar er að gefa ungu fólki tækifæri til að spreyta sig í fjölmiðlum og búa til framtíðar starfsmenn.

Þessi vinnustofa var upphaflega áætluð í mars 2020 en vegna heimsfaraldursins þurfti að færa hana.



**Ert þú  
fjölmiðlastjarna  
framtíðarinnar?**





STARFSEMIN

# Öryggi persónuupplýsinga

## Upplýsingaöryggi og persónuvernd

Sýn leggur ríka áherslu á að varðveita persónuupplýsingar viðskiptavina og starfsfólks. Félagið hefur sett sér persónuverndarstefnu sem hægt er að nálgast á [vef félagsins](#).

Í hjarta persónuverndar félagsins er stjórnkerfi upplýsingaöryggis samkvæmt alþjóðlega ISO 27001 staðlinum sem hefur verið vottað og í rekstri síðan 2014.

### STEFNA Í UPPLÝSINGAÖRYGGI



Félagið hefur frá upphafi lagt áherslu á að allt rekstrar- og þjónustuumhverfi félagsins sé öruggt og að þekking, hæfi og fagmennska starfsmanna sé til fyrirmyndar þegar kemur að upplýsingaöryggi og persónuvernd. Meðal starfsmanna eru sérfræðingar í upplýsingaöryggi sem hlotið hafa sértæka öryggisþjálfun bæði hvað

varðar rekstur upplýsingatæknikerfa og ferla upplýsingaöryggis.

Félagið notar við það viðurkenndar og vottaðar aðferðir við að lágmarka ógnir og áhættur sem kunna að steðja að upplýsingatæknikerfum þess.

Framkvæmdar eru fjölmargar prófanir á ári hverju sem snúa að öryggi innviða en einnig eru gerðar prófanir á þeim innviðum, umhverfi og kerfum sem félagið á, þjónustar og rekur.



## Samvinna á sviði upplýsingaöryggis

Á sviði upplýsingaöryggis leitast félagið einnig við að sækja sér þekkingu þar sem hún er best. Við höfum í mörg ár unnið með helstu sérfræðingum landsins í upplýsingaöryggi ásamt því að njóta góðs af samstarfinu við Vodafone Group. Sérfræðingar félagsins hafa unnið náið með samstarfsaðilum á sviði upplýsingaöryggis með það fyrir augum að þróa öryggismál félagsins áfram og samkvæmt bestu aðferðum.

Á seinni hluta síðasta árs var í fyrsta sinn lýst yfir óvissustig fjarskiptageirans á Íslandi. Íslenskt fyrirtæki varð þá fyrir álagsárás (DDoS) sem var fylgt eftir með fjárkúgunarpósti. Í þeim pósti var því hótáð að mun stærri árás yrði gerð ef greiðsla berst ekki fyrir tiltekinn tíma. DDoS árásin sem íslenska fyrirtækið lenti í var stór, faguð og stóð yfir í nokkuð langan tíma en þökk sé góðum vörnum og góðum verkferlum varð ekki sjáanlegt útfall á þjónustu fyrirtækisins.

Fulltrúar félagsins ásamt fulltrúum annarra fjarskiptafélaga undir forystu netöryggissveitar Póst og fjarskiptastofnunar CERT-IS fóru fyrir samræmdum aðgerðum. Þegar óvissustigi er lýst yfir eru haldnir reglulegir fundir milli lykilaðila og staðan metin á hverjum degi hvort grípa þurfi til frekari aðgerða. Unnið var samkvæmt neyðaráætlun fyrir fjarskiptageirann. Ljóst er að slíkt samstarf kemur til með að aukast næstu misseri með eflingu netöryggissveitar og samstarfi milli bæði fjarskiptafélaga og einnig aðra geira s.s. fjármálageira.



## SAMFÉLAGSÁBYRGÐ

# Samfélagsábyrgð í verki

Við sýnum samfélagsábyrgð í verki með því að sinna hlutverki okkar sem fjarskipta- og fjölmiðlafyrirtæki af fagmennsku og ábyrgð.

## Stoltir bakhjarlar

Við látum gott af okkur leiða og tökum þátt í fjölbreyttum verkefnum sem stuðla að uppbyggingu og framþróun samfélagsins.

### UN WOMEN

Vodafone hefur verið helsti bakhjarl FO-herferða UN Women frá upphafi verkefnisins og á síðustu árum hafa safnast 59 milljónir króna til verkefna UN Women sem miða að því að uppræta ofbeldi gegn konum og stúlkum í fátækari ríkjum heims. Vodafone hefur frá upphafi verkefnisins greitt allan kostnað við framleiðslu söluvarnings fyrir FO-herferðir ásamt því að styðja við markaðsstarf verkefnisins. Með framlagi og stuðningi Vodafone hefur allur ágóði af sölu FO-varnings runnið beint til mikilvægra verkefna UN Women.







## KSÍ

Vodafone á Íslandi er einn af stærstu bakhjörllum Knattspyrnusambands Íslands (KSÍ), sem hafa það sameiginlega markmið að auka áhuga á knattspyrnu, styðja við starfsemi landsliða karla og kvenna og efla grasrótastarf um land allt. Vodafone annast meðal annars fjarskiptabjónustu KSÍ og veitir sambandinu tæknilega aðstoð. Þetta á meðal annars við á ferðalögum landsliðsins erlendis þar sem Vodafone á Íslandi tryggir öflugt og gott samband í samstarfi við Vodafone Group.

## RÍSÍ

Vodafone er bakhjarl RÍSÍ sem leitast eftir því að styðja við grasrótastarf á sviði rafíþróttar á Íslandi og samstarfi við stjórnvöld, foreldra og kennara þegar kemur að málefnum rafíþróttar á Íslandi. Vodafone hefur síðustu misseri tekið virkan þátt í ýmskonar viðburðum tengdum rafíþróttum, m.a. með Vodafone deildinni í CS:OG auk stuðnings við dagskrárgerð Stöð 2 eSports. Einnig hefur Vodafone boðið upp á námskeið og fræðslu þátttakendum að kostnaðarlausu þar sem áhersla er lögð á ábyrga þátttöku í rafíþróttum og heilsu leikmanna en rafíþróttir hafa reynst mörgum vel síðustu mánuði þegar ýmsar takmarkanir hafa verið á samkomum og þátttöku fólks í viðburðum af ýmsu tagi.





## LANDSBJÖRG

Vodafone hefur verið bakhjarl Slysavarnarfélags Landsbjargar í 12 ár og hefur fyrirtækið einnig átt afar farsælt samstarf við félagið á sviði fjarskiptamála. Með samstarfinu vill Vodafone tryggja að starfsfólk félagsins og björgunarsveitir landsins hafi aðgang að bestu mögulegu fjarskiptaþjónustu. Samstarfið hefur í gegnum árin komið báðum aðilum til góða því björgunarsveitir Landsbjargar hafa reglulega upplýst Vodafone um svæði hér og þar á landinu þar sem bæta þurfi samband og Vodafone brugðist við ábendingum. Við erum stolt af því að vera treyst fyrir því mikilvæga verkefni að annast fjarskipti Landsbjargar og annarra viðbragðsaðila og tökum þeirri ábyrgð alvarlega. Við erum jafnframt þakklát fyrir ómetanlegt framlag sjálfbóðaliða og hvetjum alla landsmenn til að styðja við mikilvægt starf Landsbjargar.



## Önnur góð málefni sem við styrktum árið 2020



Allur ágóði símakosningu í skemmtipáttunum Allir geta dansað, sem sýndir voru á Stöð 2 við góðan orðstír, rann til góðgerðarmála. Þau félög sem nutu góðs af eru Líf, Vildarbörn, Hjálpræðisherinn, Minningarsjóður Einars Darra, Landsbjörg og Ljónshjarta. Í lokabættinum söfnuðust tæplega fjórar milljónir sem Stöð 2 færði Ljósinu sem er endurhæfingarmiðstöð fyrir krabbameinsgreinda.



Í desember 2020 tók Vodafone þátt í söfnunarbætti SÁÁ, Fyrir fjölskylduna sem sýndur var á Ríkissjónvarpinu. Vodafone sá söfnuninni fyrir traustri og áreiðanlegri fjarskiptabjónustu og sinnti starfsfólk okkar því mikilvæga hlutverki að taka á móti söfnunarsímtölum ásamt sjálfboðaliðum frá SÁÁ. Um tveggja tíma útsending var frá þjónustuveri Vodafone, margir þjóðþekktir einstaklingar komu í heimsókn til okkar og var sóttvarnareglum fylgt til hins ýtrasta. Fólk og fyrirtæki um allt land sýndu stuðning sinn í verki og lögðu sitt af mörkum til stuðnings SÁÁ, okkur öllum til heilla og alls söfnuðust um 43,4 milljónir króna.





Stöð 2 Sport auk KSÍ, HSÍ og KKÍ tóku höndum saman í fjáröflun fyrir íþróttafélögin í landinu. Með hverri áskrift að Stöð 2 Sport rann 1.078 kr á mánuði til félags að eigin vali á samningstímanum sem náði yfir yfirstandandi keppnistímabil. Tóku viðskiptavinir Stöð 2 Sport og íþróttanendur afar vel í þetta framtak og úr varð að alls runnu 9,5 milljónir til íþróttafélaganna í landinu.



Í janúar 2020 var Stöð 2 Sport með viðhafnar útsendingu fyrir leik Njarðvíkur og Keflavíkur þar sem öll upphitun fyrir leikinn tengdist körfuboltamanninum Örlygi Sturlusyni. Tekin voru viðtöl við hina ýmsu samstarfsmenn hans á körfuboltavellinum. Allur aðgangseyrir af leiknum rann beint í minningarsjóð Ölla og safnaðist í kringum leik og útsendingu alls 2,1 milljónir króna.



Í þáttunum FC Ísland sem sýndir voru á Stöð 2 sumarið 2020 ferðuðust margir af þekktustu fyrrverandi knattspyrnumönnum Íslands um landið og skoruðu á knattspyrnulið á landsbyggðinni í góðgerðaleikjum til styrktar málefnum í hverju sveitarfélagi. Liðið gerir meira en bara að spila fótbolta en ýmsar skemmtilegar þrautir verða lagðar fyrir liðið með það að markmiði að safna áheitum. Til dæmis gaf Akranesbær 500.000 kr. í minningarsjóð Lovísu Huldar og í Vestmannaeyjum var 600.000 kr safnað fyrir Góðgerðarfélagið Ufsaskallar sem runnu til Krabbameinsfélagsins.



## Markmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun

17 Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun tóku gildi árið 2016 og gilda til ársins 2030. Þessi víðtæku markmið, sem ríki heims hafa komið sér saman um, stefna að því að tryggja velmegun og mannréttindi um allan heim. Markmiðunum er ætlað að vera ákveðinn leiðarvísir fyrir samfélög og fyrirtæki um hvar áherslurnar ættu að liggja þegar litið er til velmegunar og mannréttinda.

Heimsmarkmiðin eru samþætt og órjúfanleg og mynda jafnvægi milli þriggja stoða sjálfbærrar þróunar; hinnar efnahagslegu, félagslegu og umhverfislegu.

Hér má sjá hvernig Sýn tengir starfsemi sína við nokkur Heimsmarkmið.







Vinnuvernd, Samgöngustyrkir, Íþróttastyrkir, Búningsaðstaða, Núvitundarrými, Góð hjólageymsla, Heilsustefna í mötuneyti, BESTA vinnuumhverfið, Heilsuleikar Sýnar, Samstarf við Kara Connect.



Jafnlaunavottun, Jafnréttisstefna, Stefna Sýnar að auka hlut kvenna í fjölmiðlum.



Eingöngu er notast við endurnýjanlega orku í skrifstofuhúsnæði Sýnar. Notast er eingöngu við græna og sjálfbæra orka í Gagnaverinu (DC) okkar sem skilur eftir sig lítið sem ekkert kolefnisspor.



Áhersla á góðan rekstur, Sýn er fyrirmyndarfyrirtæki með rúmlega 500 starfsmenn.



Samstarf við viðskiptavinum um þróun á vöru og þjónustu, samstarf við háskóla í þróun og kennslu, þátttaka í þróun nýsköpunarfyrirtækja, þróun á nýrri götuljósastýringu, snjallari sorphirða, snjallir vatns- og rafmagnsmælar.



Samgöngusamningar við starfsmenn, styðjum við betra upplýsingaflæði fyrir sjálfbæran rekstur.



Áhersla á umhverfisvænar lausnir, kolefnisjöfnun í rekstri.



Mannauðsstefna, Jafnréttisstefna, Siðareglur, Stefna gegn einelti og áreitni, Stefna gegn peningabætti og mútum, Vottun í upplýsingaöryggi, Reglur um vernd persónuupplýsinga.



## SAMFÉLAGSÁBYRGÐ

# Áherslusvið samfélagsábyrgðar

Við sýnum samfélagsábyrgð í verki með því að sinna hlutverki okkar sem fjarskipta- og fjölmiðlafyrirtæki af fagmennsku og ábyrgð.





## Sameiginlegt virði

### Sköpum snjallara samfélag

- Við leggjum okkur fram við að hafa jákvæð áhrif á umhverfið sem við störfum í og samfélagið allt og skapa þannig snjallara samfélag.
- Hlutverk okkar er að auka lífsgæði einstaklinga og samkeppnishæfni fyrirtækja með snjöllum lausnum og framúrskarandi þjónustu.
- Við veitum víðtæka þjónustu sem skiptir miklu máli fyrir innviði samfélagsins, samskipti fólks ásamt rekstri fyrirtækja og stofnana.
- Við trúum á mikilvægi sköpunar og þróunar og ætlum að vera leiðtogar í að skapa framtíð snjallra fjarskiptalausna og fjölmiðlunar í gegnum breiða starfsemi sterkra vörumerkja.





# Hlítni

## Með hagsmuni samfélagsins að leiðarljósi

- Við höfum komið okkur upp gildum, ferlum og skipulagi til að koma í veg fyrir að félagið valdi skaða með starfsemi sinni.
- Við stundum ábyrga stjórnarhætti með það að markmiði að styrkja innviði okkar og auka gagnsæi.
- Við fylgjum viðurkenndum leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja sem gefnar eru út af Viðskiptaráði Íslands í samstarfi við Samtök atvinnulífsins og NASDAQ OMX Iceland. Stjórnarhættir Sýnar taka mið af lögum nr. 3/2006 um ársreikninga, lögum nr. 108/2007 um verðbréfavíðskipti, lögum nr. 81/2003, um fjarskipti, öðrum almennum lögum sem gilda um starfsemina, reglum um útgefendur fjármálagerninga, samþykktum félagsins, starfsreglum stjórnar og einstakra undirnefnda stjórnar.
- Við vinnum eftir skýrum siðareglum með hagsmuni viðskiptavina, starfsfólks, hluthafa sem og samfélagsins alls að leiðarljósi. Siðareglur okkar fela í sér siðferðisleg viðmið starfsmanna og leiðbeiningar um viðbrögð við siðferðislegum álitamálum. Við virðum einkalíf viðskiptavina í einu og öllu og hefur persónuverndarsjónarmið í huga þegar vörur og þjónustur eru þróaðar.
- Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti hefur veitt Sýn viðurkenningu sem fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum frá árinu 2014. Sýn var fyrst fyrirtækja í Kauphöll til að setja á stofn tilhefninganefnd, árið 2014.





# Sjálfbærni

Sjálfbærni er hluti af kjarnastarfseminni

- Við leggjum áherslu á sjálfbærni með tilliti til mannauðs, umhverfis og efnahags ásamt stuðningi og samstarfi við samfélagið.
- Þetta er málefni sem við teljum mikilvægara en nokkru sinni fyrr miðað við áframhaldandi COVID-19 stöðu í heiminum öllum og hlutverk okkar í stuðningi við samfélagið á þessu tímum óvissu og breytinga.
- Síðustu ár höfum við gefið út, með árs- og samfélagsskýrslu félagsins, heildstætt sjálfbærniuppgjör í samstarfi við Klappir Grænar Lausnir fyrir. Umhverfisuppgjorið er unnið í samræmi við Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) og ESG leiðbeiningar NASDAQ og hefur Sýn kolefnisjafnað rekstur sinn fyrir árið 2020 að fullu með samstarfi við Kolviður (Iceland Carbon Fund).
- Við notumst við stafræna tækni til að tryggja rekjanleika, gagnsæi og skilvirkni við söfnun gagna og miðlun upplýsinga sem tengjast samfélagslegri ábyrgð.





# Mannauður

## Lögð er áhersla á að starfsfólk upplifi vellíðan í vinnu

Starfsmannastefna okkar miðar að því að búa starfsfólki framúrskarandi vinnuaðstöðu, huga að líkamlegri og andlegri heilsu þess og gefa því möguleika á sveigjanleika í vinnu. Einblínt er á jafnvægi milli vinnu og einkalífs sem og öryggi og heilsu starfsmanna. Gætt er jafnréttis starfsmanna

á öllum sviðum. Í jafnréttisáætlun okkar kemur fram að leitast er við að gæta fyllsta jafnréttis kynjanna og þess er gætt að starfsmönnum sé ekki mismunað. Við leggjum áherslu á að allir starfsmenn séu metnir að eigin verðleikum og að umburðarlyndi sé ríkjandi þáttur í samskiptum.

Hjá okkur er stuðlað að fjölbreytileika í starfsmannahópnum til að endurspegla stóran viðskiptavinahóp félagsins, með það að markmiði að nýta sem best hæfileika hvers og eins.







# Umhverfi

## Lágmarka áhrif á umhverfið



Við höfum sett formlega [umhverfisstefnu](#) og ákveðin markmið í umhverfis- og loftslagsmálum sem eru til þess fallin að draga úr mengun og hafa þannig jákvæð áhrif á vistspor félagsins. Við erum staðráðin í því að vernda umhverfið og höfum einsett okkur að efla vistvænar samgöngur, draga úr myndun úrgangs og stuðla að betri orkunýtingu. Við ætlum að ganga um landið af virðingu, með umhverfisvernd að leiðarljósi. Þannig er ávallt leitast við að

framkvæmdir á vegum félagsins valdi sem minnstu umhverfisraski. Við leitumst við að lágmarka notkun á óendurnýjanlegum auðlindum og losun skaðlegra efna út í umhverfið eins og kostur er.

Við vinnum með viðskiptavinum, birgjum og verktökum við að þróa vörur og þjónustu til að lágmarka áhrifin sem við höfum á umhverfið.

Við birtum ítarlegt sjálfbærniuppgjör ár hvert sem er að finna undir sjálfbærniuppgjör í Árskýrslum félagsins. Í umhverfisuppgjöri okkar hefur náðst góður árangur í að safna saman gögnum með rafrænum gagnastraumum í gegnum kerfi Klappir Core.



## Efnahagur

Hámarka virði, lækka fjárfestinga- og rekstrarkostnaður, lágmarka áhættu og hagnaður aukinn



Fyrirtæki þurfa að tileinka sér það viðhorf að þau geti haft jákvæð áhrif á samfélagið á sama tíma og viðskiptalegum árangri er náð. Samfélagsábyrgð snýst því ekki eingöngu um það hvernig fyrirtæki ráðstafa hagnaði sínum heldur einnig hvernig þau starfa, til að ná fram tilteknum hagnaðarkröfum.

Það er markmið okkar að félagið sé rekið með hagnaði og ráðdeild. Mikil áhersla er lögð á fyrirtækið sé rekið á sem skilvirkastan hátt og að ávallt sé leitað bestu tilboða í þær auðlindir sem notaðar eru án þess þó að það komi niður á gæðum. Notaðar eru samræmdar innkaupaaðferðir fyrir heildina til að tryggja yfirsýn og njóta stærðarhagkvæmni. Þannig

er virði samninga hámarkað, fjárfestinga- og rekstrarkostnaður lækkaður, áhætta lágmarkuð og hagnaður þannig aukinn. Vodafone hefur enn fremur notið góðs af því að geta gengið að og notið kjara sem Vodafone Group hefur náð á alheimsvísu.



## SAMFÉLAGSÁBYRGÐ

# Umhverfismál í okkar rekstri

Árið 2015 skrifuðum við, ásamt 102 öðrum fyrirtækjum, undir Loftslagsyfirlýsingu Sameinuðu þjóðanna og höfum í því samhengi sett okkur ákveðin markmið í loftslagsmálum. Miðast þau að því að draga úr mengun og hafa þannig jákvæð áhrif á vistspor okkar. Verkefnið

er hluti af aðgerðaáætlun í tengslum við Parísarfundinn um loftslagsbreytingar og felst í því að fyrirtækin skuldbinda sig til að setja sér markmið og aðgerðaáætlun í samfélagsábyrgð til 10 ára.

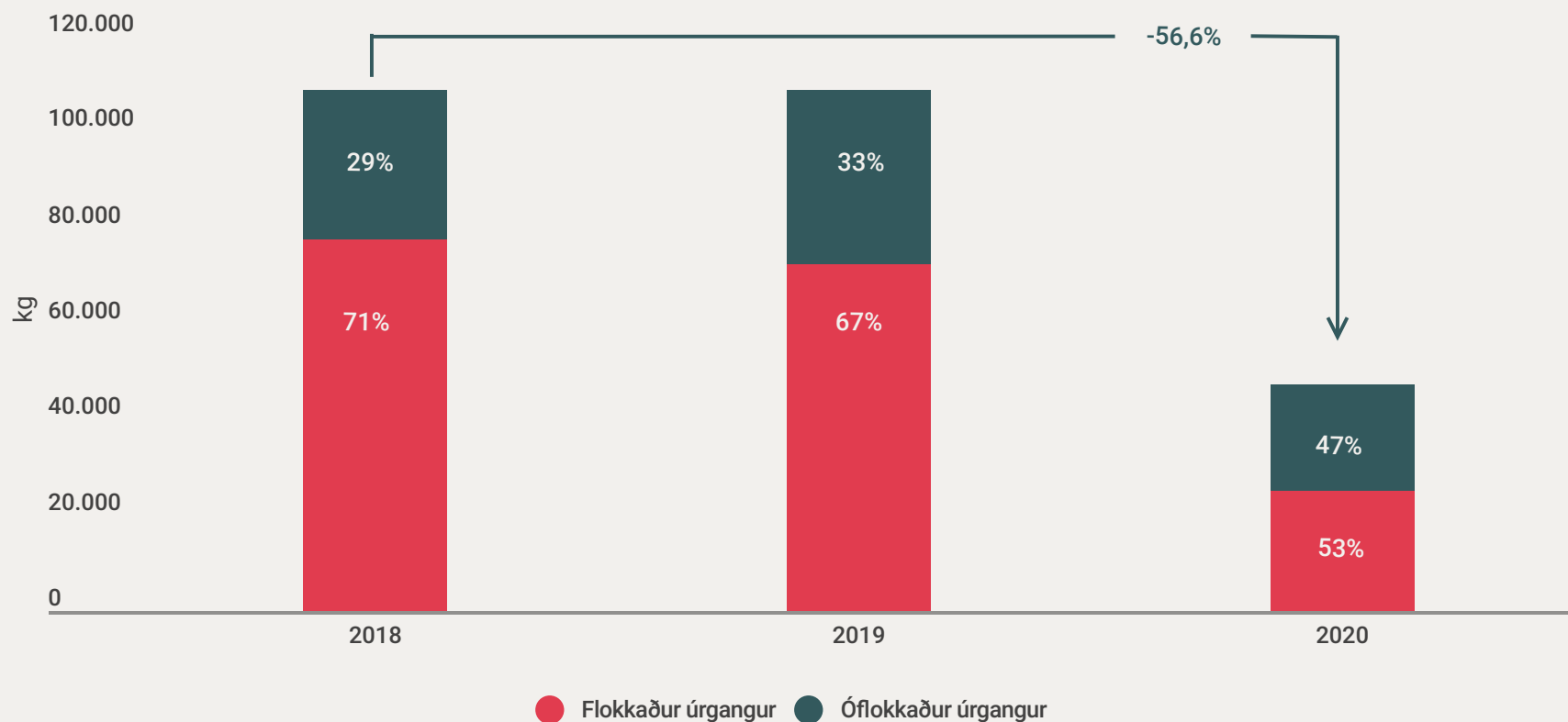




## Flokkaður úrgangur

Við höfum unnið að því að bæta flokkun sorps á starfsstöðvum okkar, bættum við tunnum fyrir lífrænan úrgang ásamt því að setja upp leiðbeiningar um flokkun úrgangs. Markmiðið okkar er að vera nær eingöngu með flokkaðan

úrgang eftir 5 ár. Við settum einnig vigt í mótuneytið okkar þar sem við vigtum matarsóun á hverjum degi frammi fyrir starfsfólkinu okkar. Markmið okkar var að koma hlutfalli flokkaðs sorpsúrgangs í 70% á árinu 2020.

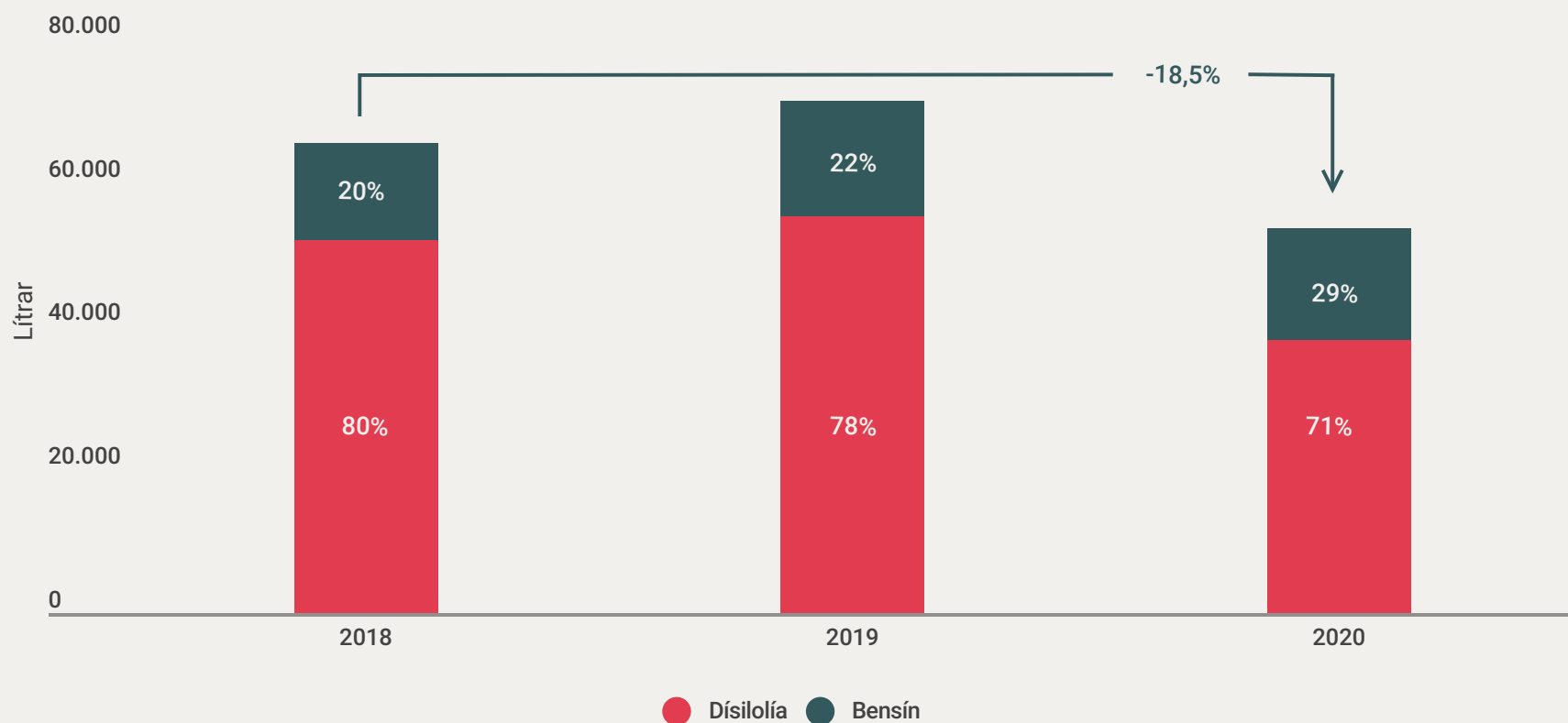






## Þróun eldsneytisnotkunar

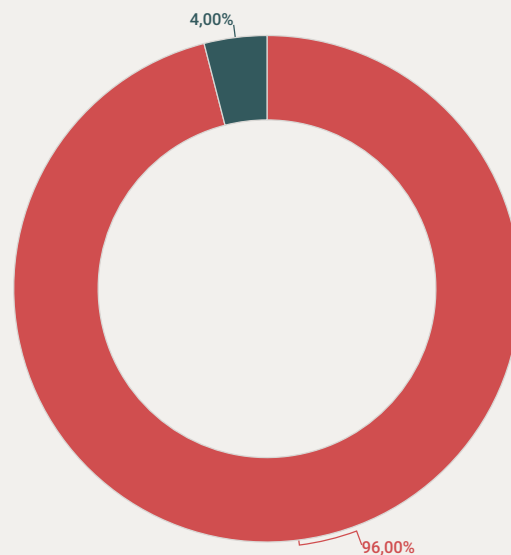
Frá árinu 2018 höfum við fækkað bílum í rekstri félagsins úr 61 (2018) í 49 (2019) og nú árið 2020 erum við með 40 bíla í rekstri, 23 eldsneytisbílar og 17 rafknúnir. Við settum okkur það markmið að minnka eldsneytisnotkun félagsins um 10%.





## Útsending á reikningum

Markmið okkar var að senda alla reikninga rafræna á árinu 2020 og hætta útsendingu á reikningum á pappírsmi. 96% reikninga voru sendir rafrænt árið 2020 4% á pappír.

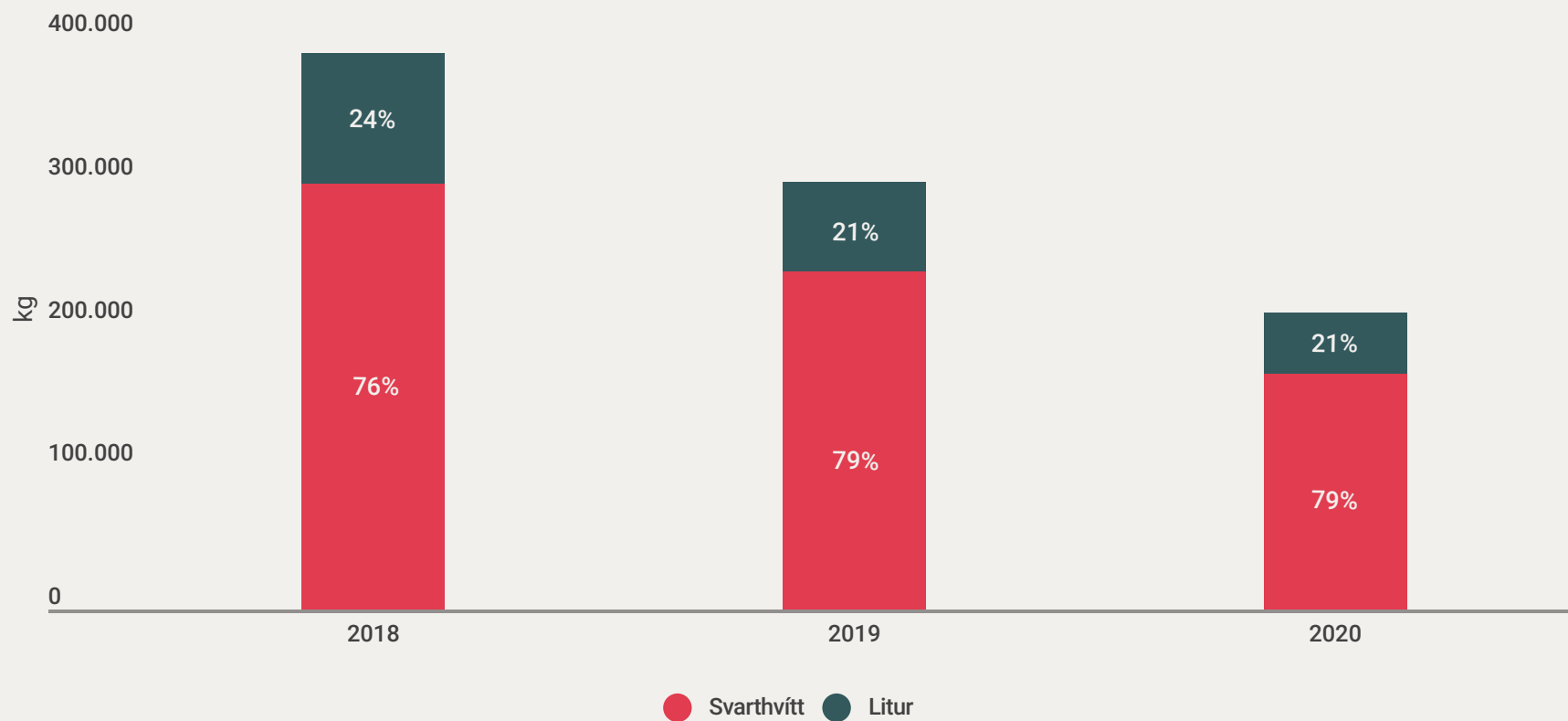


● Rafrænt ● Pappír



## Meðhöndlun pappírs

Heildarmagn prentaðs pappírs hefur minnkað töluvert á milli ára. Hlutfall svarthvítrar prentunar stendur í stað milli ára.





## Fjárfest í sjálfbærni

Þegar við fluttum í nýjar höfuðstöðvar árið 2017 fjárfestum við í LED lýsingu í öllu skrifstofuhúsnæðinu og höfum hafið þá

vegferð að skipta út heitri lýsingu fyrir kalda í upptökuverum okkar. Raforkunotkun hefur minnkað töluvert undanfarin ár.







## SAMFÉLAGSÁBYRGÐ

# Sjálfbærniuppgjör

Sjálfbærniuppgjör Sýnar fyrir árið 2020 var yfirfarið og vottað af Klöppum Grænum Lausnum en uppgjórið byggir á þeim upplýsingum sem umhverfshugbúnaður félagsins, Klappir EnviroMaster, hefur safnað saman yfir árið. Við notum stafræna tækni til að tryggja rekjanleika, gagnsæi og skilvirkni við söfnun gagna og miðlun upplýsinga sem tengjast samfélagslegri ábyrgð.

Sjálfbærniuppgjórið hefur að geyma allar helstu upplýsingar um umhverfismál, félagslega þætti og stjórnarhætti Sýnar í samræmi við UFS-leiðbeiningar Nasdaq frá 2019.

Bornar eru saman niðurstöður ársins 2018, 2019 og 2020 þar sem að 2018 var fyrsta heila rekstrarárið í sameinuðu fjölmiðla- og fjarskiptafyrirtæki.

## SJÁLFBÆRNIUPPGJÖR





## Kolefnisjöfnun

Sýn kolefnisjafnaði rekstur sinn að fullu með mótvægisaðgerðum Kolvið, heildarkolefnisjöfnun nam 240 tCO<sub>2</sub>i árið 2020.

KOLVIÐUR SKÍRTEINI



## Upprunaábyrgð ON

Sýn notaði vottað rafmagn frá endurnýjanlegum orkulindum Orku náttúrunnar á árinu 2020.

UPPRUNAÁBYRGÐ ON





## ÁRSREIKNINGUR

# Rekstraryfirlit 2020

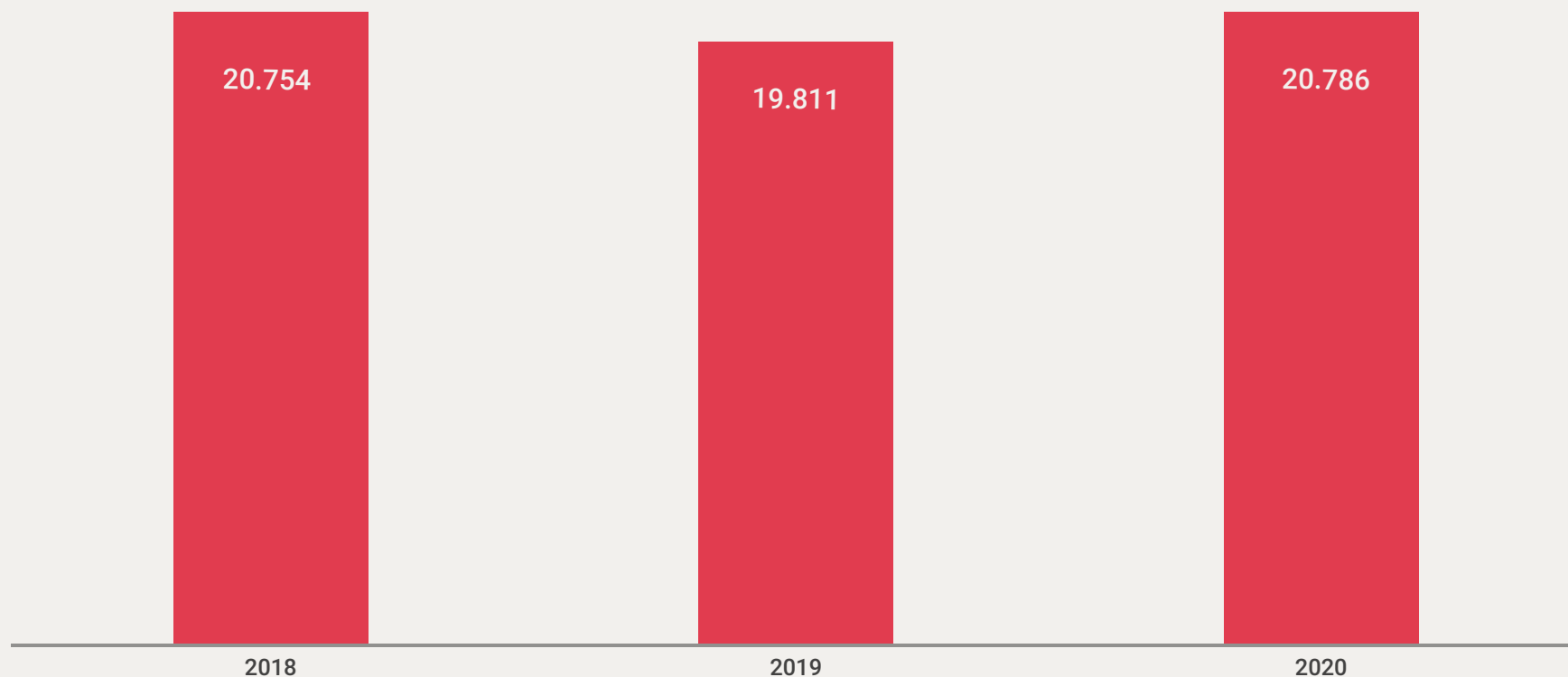
Heimsfaraldurinn hafði töluverð áhrif á reksturinn á árinu. Ef við leiðréttum fyrir því er ljóst að árangur af nýrri stefnu hefði skilað okkur hagnaði á árinu 2020. Við höfum unnið hart að því að framfylgja þeirri stefnu sem við settum okkur á árinu 2019, að rækta langtíma viðskiptasamband við okkar viðskiptavinum sem byggir á virðingu og trausti. Í maí settum við herferð í loftið sem bar heitið Nýtt upphaf. Hluti af þessu verkefni var að tryggja að allir okkar viðskiptavinir væru í réttum þjónustuleiðum. Skemmst er að segja frá því að í lok árs höfðu þjónustuleiðir 25.000 heimila verið yfirfarnar. Verkefnið hlaut frábærar viðtökur hjá viðskiptavinum okkar, sem birtist meðal annars í aukinni ánægju í mælingum okkar, þeim hæstu í sögu fyrirtækisins, en einnig í Ánægjuvoginni fyrir árið 2020. Þessi aðgerð leiðir til lækkunar á tekjum til skemmri tíma en við trúum því að til lengri tíma skili þetta okkur betri árangri. Við ætlum okkur auðvitað að geta mætt óvæntum ytri áföllum og erum í því augnamiði að straumlínulaga reksturinn enn frekar.



## Heildartekjur

Tekjur jukust um 5% á milli ára. Áhrif heimsfaraldurs hefur mest áhrif á reikitekjur og auglýsingatekjur félagsins. Framlegð lækkar töluvert á milli ára sem skýrist helst af því að framlegð af þjónustu og sölu Endor ehf. er mun lægri en framlegð móðurfélagsins.

Veiking krónunnar hefur áhrif á kostnaðarverð ásamt því að hagræðingaraðgerðir skila sér í lækkun rekstrarkostnaðar.



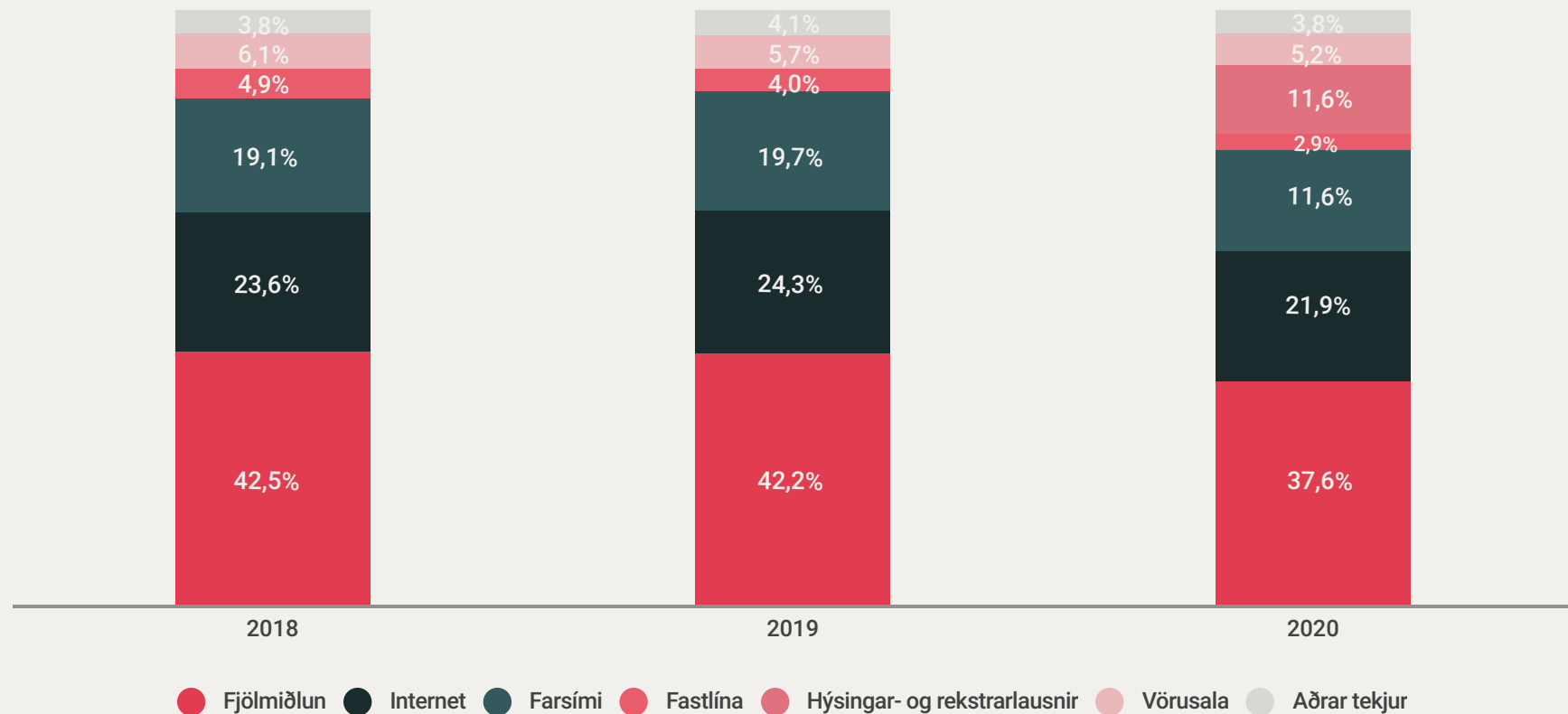




# Skipting tekjustrauma

Með kaupum á dótturfélaginu Endor ehf. bættist við sjöundi tekjustraumurinn, hýsingar og rekstarlausnir. Fjölmiðlun er stærsti einstaki tekjustraumurinn en tekjurnar voru 37,6% af heildartekjum félagsins.

Veiking krónunnar hefur áhrif á kostnaðarverð ásamt því að hagræðingaraðgerðir skila sér í lækkun rekstrarkostnaðar.

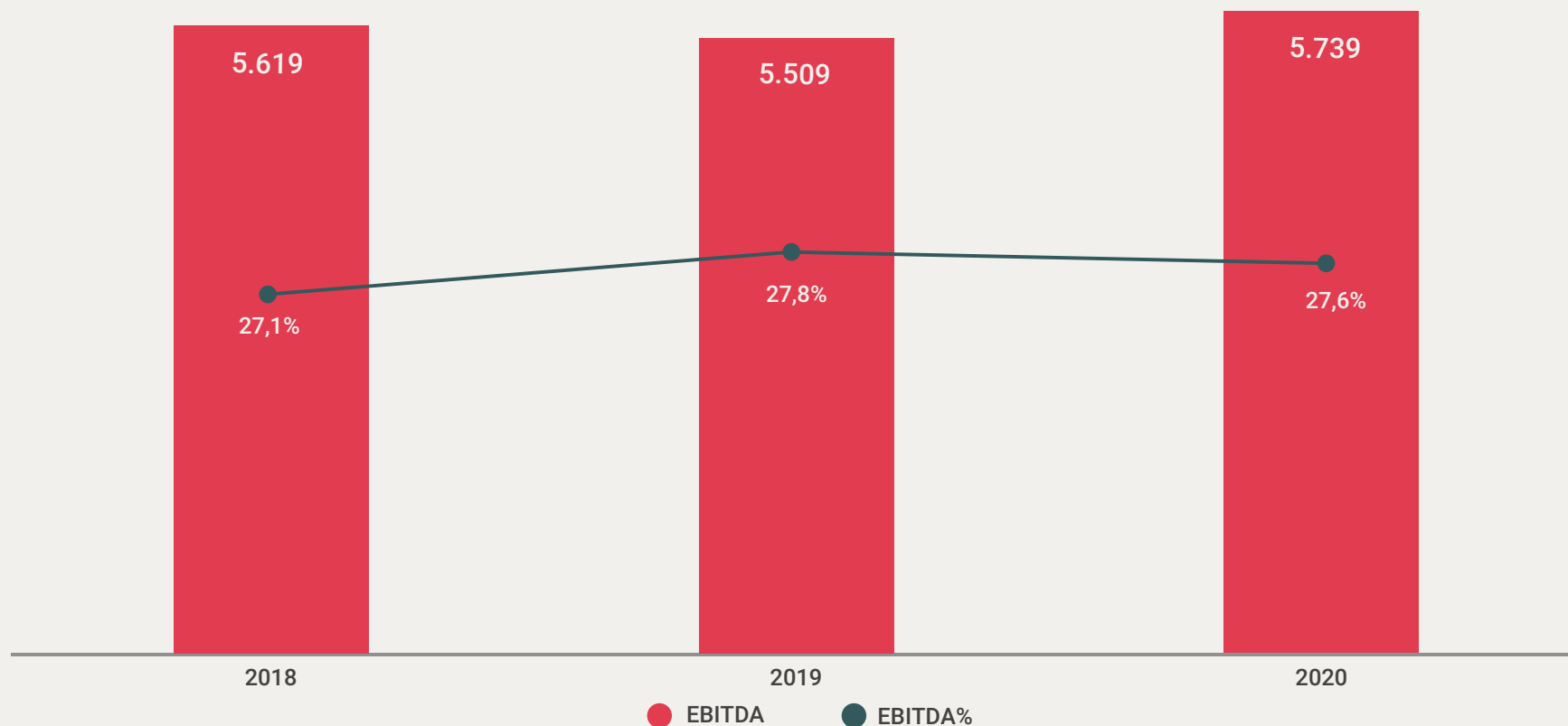




# EBITDA

Með kaupum á dótturfélaginu Endor ehf. bættist við sjöundi tekjustraumurinn, hýsingar og rekstarlausnir. Fjölmíðlun er stærsti einstaki tekjustraumurinn en tekjurnar voru 37,6% af heildartekjum félagsins.

Veiking krónunnar hefur áhrif á kostnaðarverð ásamt því að hagræðingaraðgerðir skila sér í lækkun rekstrarkostnaðar.





ÁRSREIKNINGUR

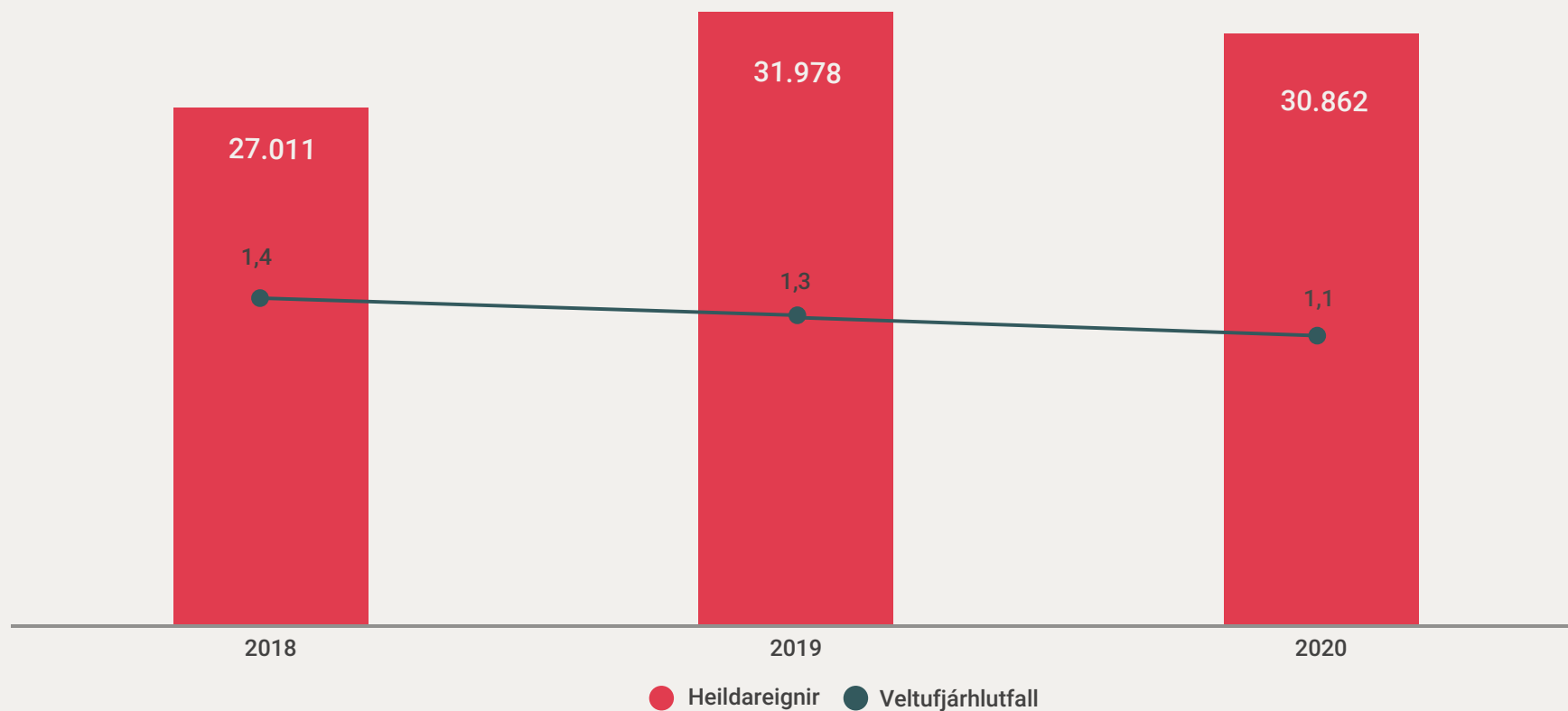
# Efnahagur og sjóðstreymi

Hér vantar texta



## Heildareignir og veltufjárhlutfall

Heildareignir samstæðunnar námu 30.862 í árslok og lækkuðu um 3,5% á milli ára. Veltufjárhlutfall var 1,1 í lok árs 2020 samanborið við 1,3 í lok árs 2019.

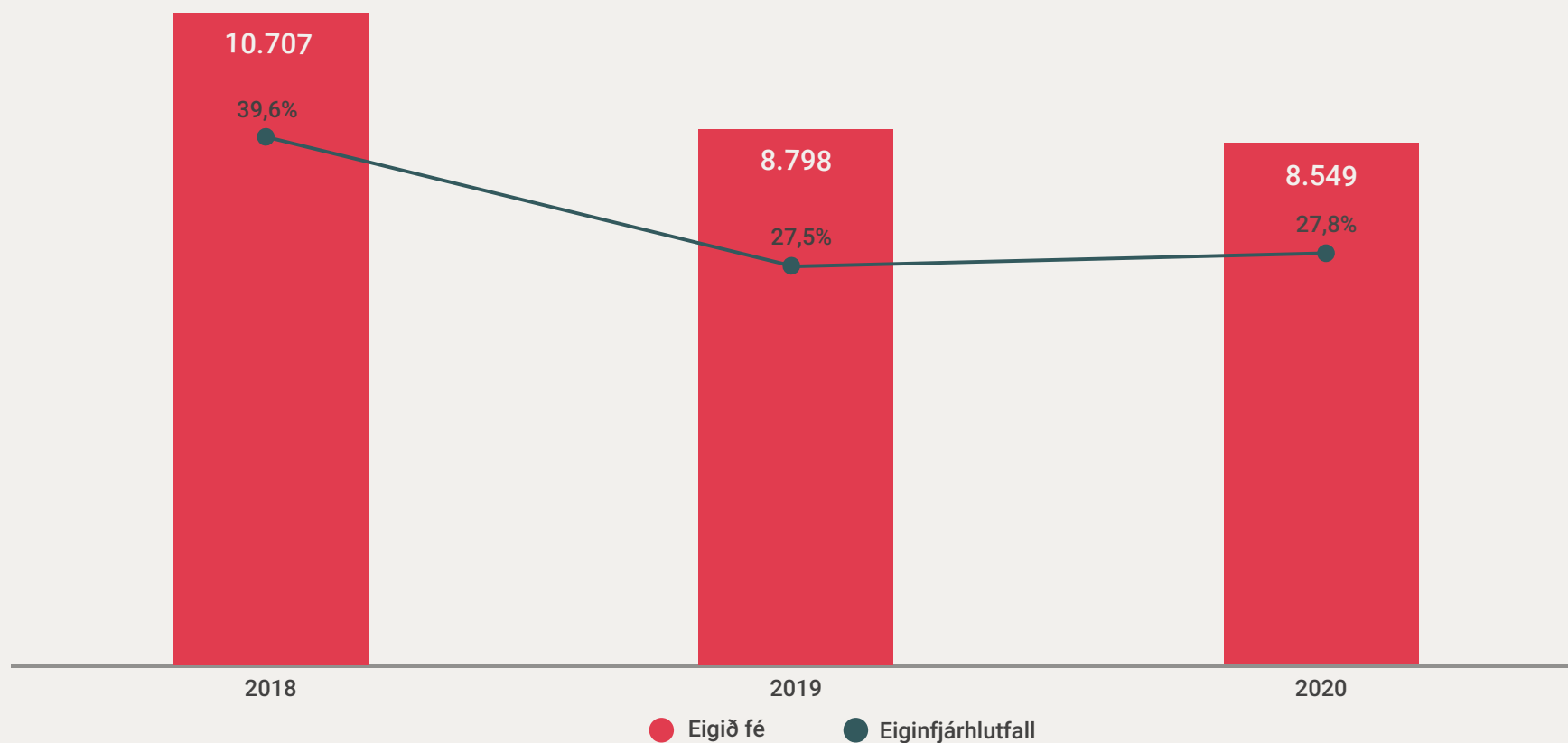






## Eigið fé og eiginfjárlutfall

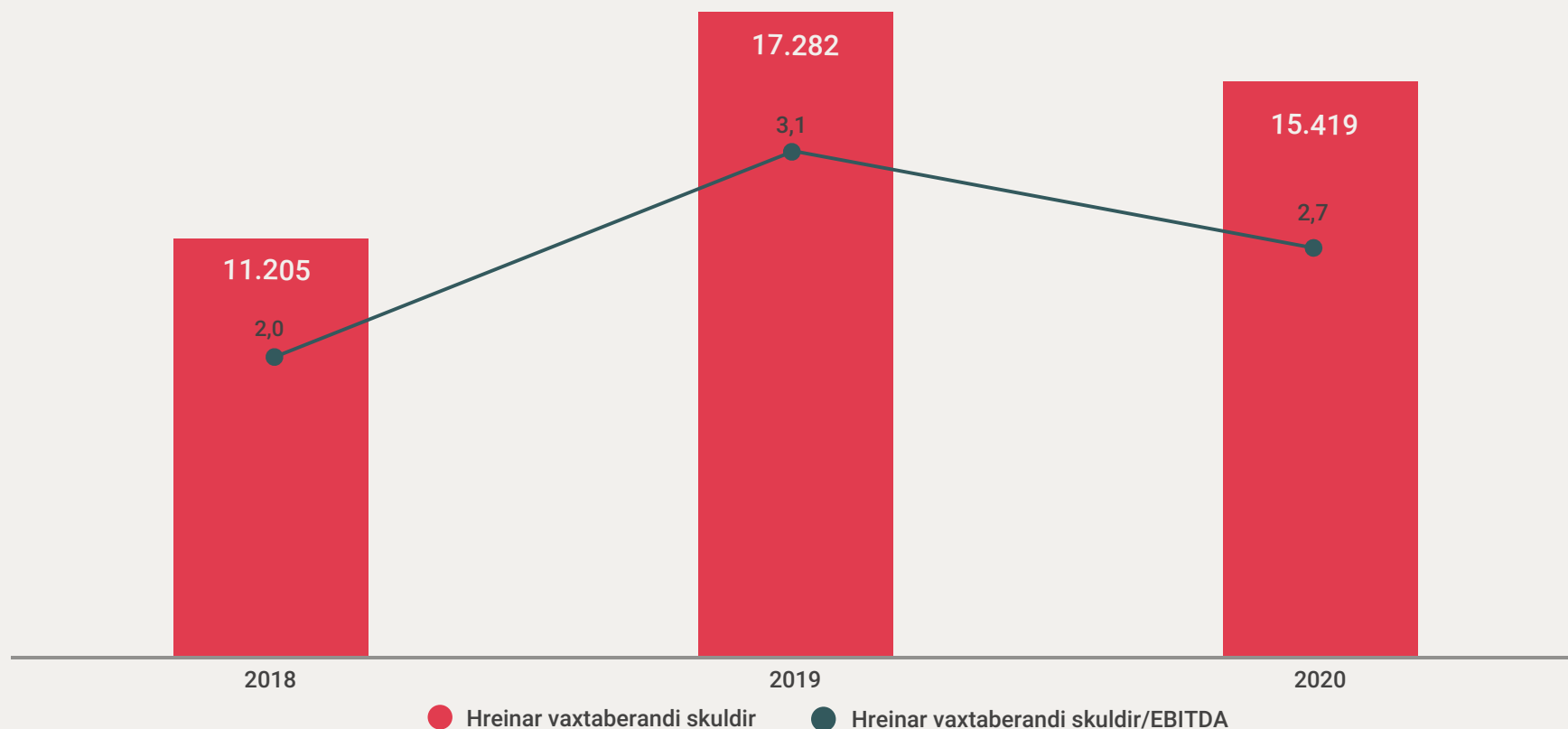
Í lok ársins 2020 var eigið fé 8.549 m. kr. og eiginfjárlutfall var 27,8%. Útistandandi hlutafé í lok tímabilsins nam 2.964 m.kr. og stóð óbreytt frá árslokum 2019.





## Hreinar vaxtaberandi skuldir/EBITDA

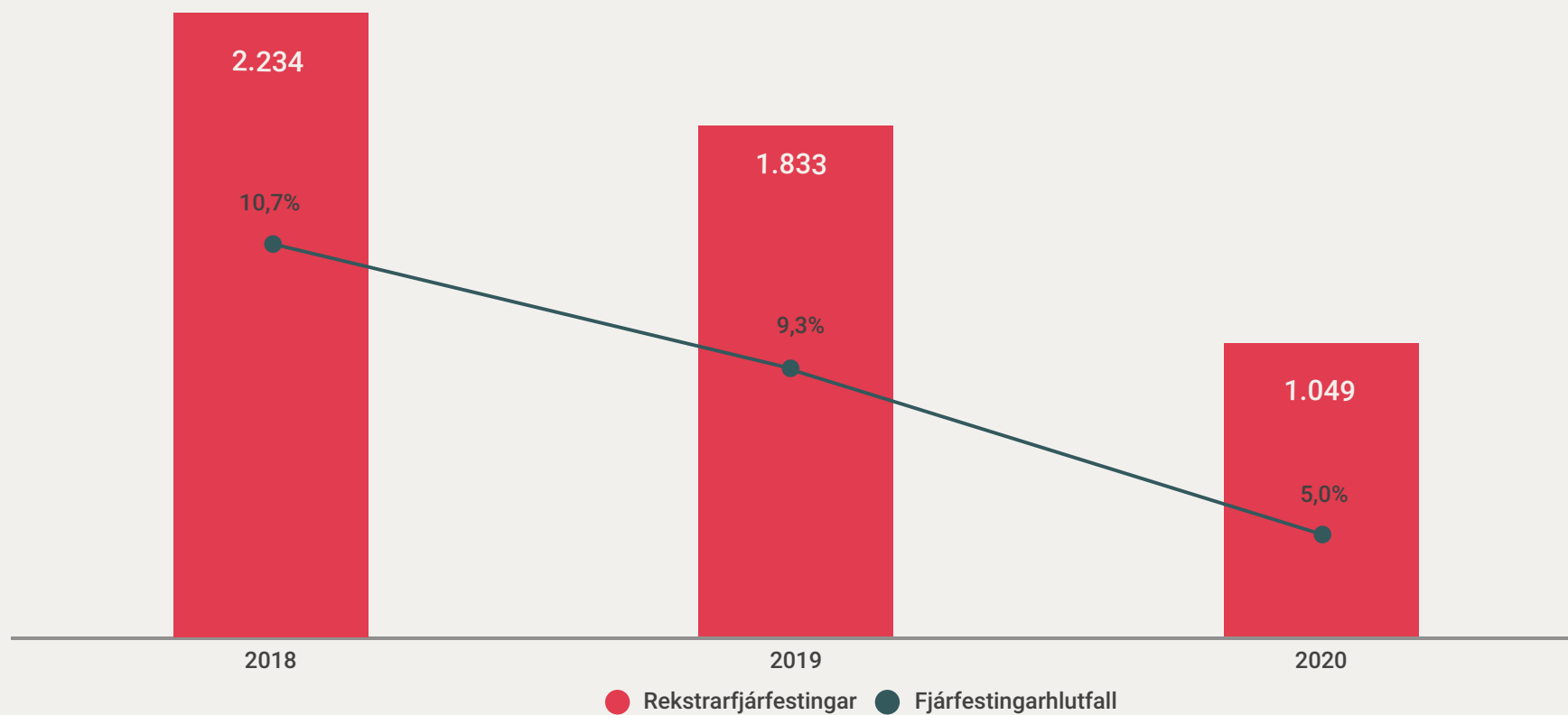
Hreinar vaxtaberandi skuldir námi 15.419 m.kr í árslok 2020 og var hlutfall þeirra á móti EBITDA hagnaði sl. 12 mánaða 2,7. Reikningshaldslegri meðferð sýningarétta var breytt á árinu 2019, afturvirkar breytingar voru gerðar á fjárhæðum vegna ársins 2018. Nýr staðall um leigusamninga (IFRS 16) var innleiddur á árinu 2019 en ekki voru færðar leiðréttingar afturvirkar.





## Fjárfestingar

Rekstarfjárfestingar námu 1.049 m.kr. á árinu 2020 og lækkuðu um 43% á milli ára. Hlutfall fjárfestinga af tekjum var 5%.





## Frjálst fjárflæði

Frjálst fjárflæði félagsins á árinu 2020 var 3.210 m.kr. en á fyrra ári nam það 1.682 m.kr.

