Svar gällande Bilaga 10 ITIL/LEAN Kvalitet VGR IT

'Caring for Life'

Detta är vår värdegrund och det som inspirerar alla medarbetarna inom CSAM varje dag. Vår mångsida portfölj av produkter och lösningar ger vårdgivare tillgång till relevant och kvalitetssäkrad information vid rätt tidpunkt för att kunna bedriva vård av högsta kvalitet.

1. *Beskrivning av ledarskap*
    a. *Finns kortfattat beskrivet i detta dokument samt i bilaga "B_10 - CSAM Quality Manual"*
2. *Beskrivning av företagskultur*
    a. *Finns kortfattat beskrivet i detta dokument samt finns att läsa på; https://www.csamhealth.com/investor-relations/ - Q3 rapporten 2020*
3. *Företagets vision, mål och strategier*
    a. *Finns kortfattat beskrivet i detta dokument samt finns att läsa på; https://www.csamhealth.com/investor-relations/ - Q3 rapporten 2020*
4. *Hur man arbetar med kvalitet och kvalitetsutveckling i produktutvecklingsprocessen*
    a. *Finns kortfattat beskrivet i detta dokument samt i bilaga "B_10 - CSAM Quality Manual"*
5. *Hur man arbetar med kvalitet och kvalitetsutveckling i tjänsteutvecklingsprocessen*
    a. *Finns kortfattat beskrivet i detta dokument samt i bilaga "B_10 - CSAM Quality Manual"*
6. *Hur man arbetar med återföring från egna kunder till förbättringsarbetet*
    a. *Finns kortfattat beskrivet i detta dokument samt i bilaga "B_10 - CSAM Quality Manual"*
7. *Hur man arbetar generellt med sin egen verksamhetsutveckling*
    a. *Finns kortfattat beskrivet i detta dokument samt i bilaga "B_10 - CSAM Quality Manual" samt finns att läsa på; https://www.csamhealth.com/investor-relations/ - Q3 rapporten 2020*

Inledning

CSAM är uppbyggt i en struktur som skall ge våra kunder mesta möjliga fokus och service genom alla olika faser i en kund och leverantörs relation. CSAM's tre olika verksamhetsområden har fördelats mellan försäljning, produktutveckling samt service & leverans. Varje delområde styrs i den dagliga verksamheten utifrån målet att ge både våra kunder och marknaden bästa möjliga värde av att utnyttja CSAM's programvara och tjänster.

Vår strategi är att erbjuda våra kunder programvara och lösningar inom nischade segment och arbeta aktivt med samarbete och integration för att uppnå fullt resultat.

En viktig del i CSAM's strategi är att arbeta med uppköp och inkorporering av andra bolag som kan fortsätta att utveckla företaget och ge vidare värde till våra kunder. Denna strategi styrs i enlighet med ved vår "BIB" process – Buy, Integrate & Build.

'Our Vision – Mission – People´

- ⇒ Hälsoinformation utan begränsningar
- ⇒ Möjliggöra ypperlig vård genom innovativ och nischad programvara
- ⇒ Medarbetarna är vågade, annorlunda och "störande"

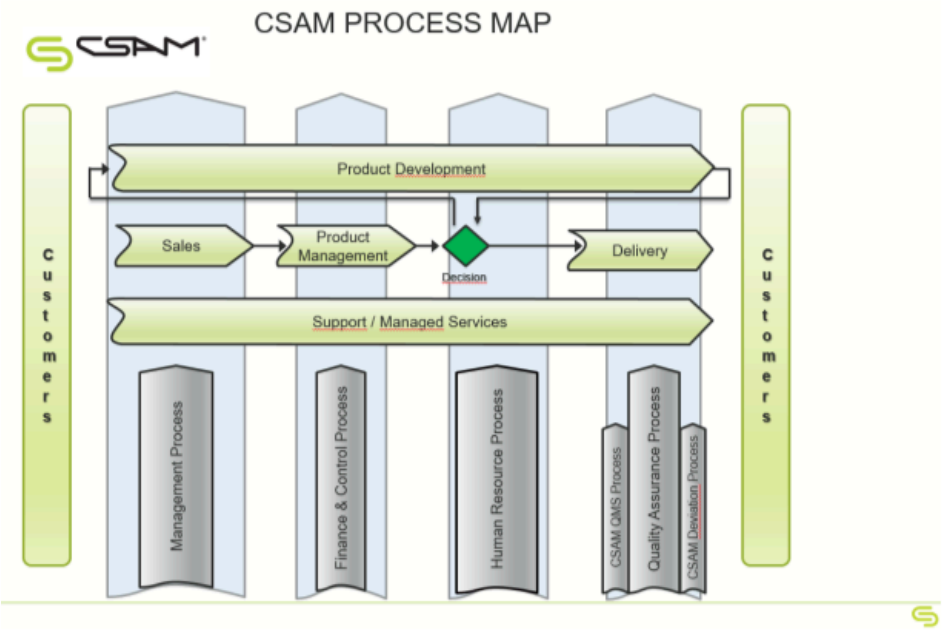
Nedan följer ett kortare utdrag från CSAM's kvalitetsmanual som är översatt till svenska för att ge en inledande bild av vårt arbete med QMS. Det finns möjlighet att delge er mer detaljerad information om det skulle efterfrågas framöver.

CSAM QMS (Quality Management System)

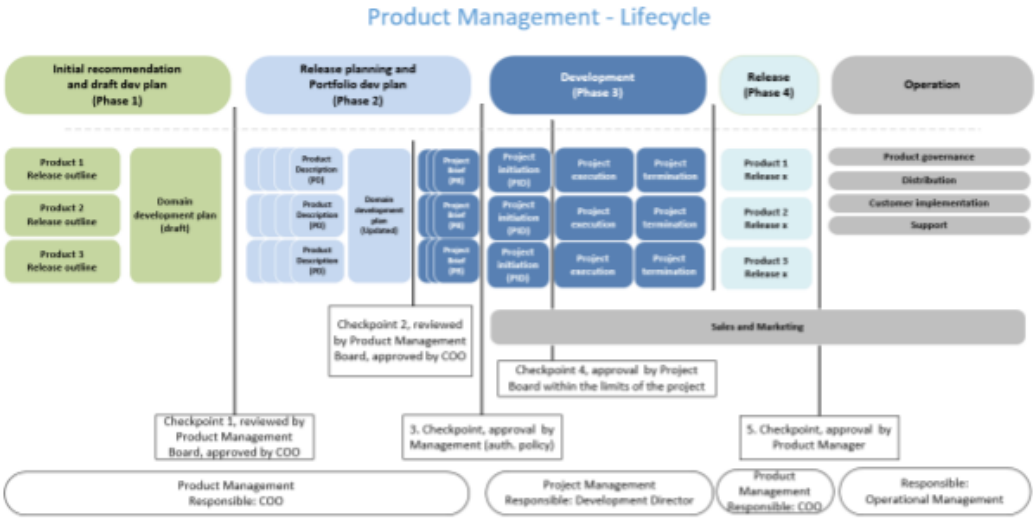
CSAM QMS innefattar alla processer och aktiviteter som är relaterat till ledning, resurshantering, produktutveckling, kundservice, uppföljning och förbättringsarbete.

CSAM QMS är uppbyggt och strukturerat i enlighet med ISO 13485:2016 och uppfyller ställda krav i enlighet med MDD/MDR. Detta gäller för alla våra produkter och tjänster som vi erbjuder till marknaden.

I figuren nedan visas den processkarta som efterföljs för CSAM's arbete inom eHälsa. De processer som visualiseras med grönt är våra huvudprocesser och övriga färger är hjälpande processer.



För att tydliggöra det arbete som CSAM bedriver inom produktutveckling och kundservice finner ni nedan en beskrivning av CSAM's livscykel.



CSAM's ledningsprocess innefattar planering, organisering, resursallokering, styrning och uppföljning för att uppnå ställda mål och krav från såväl ägare men framförallt kunder.

Det operationella arbetet är fördelat på tre olika huvudfunktioner; Försäljning - Produktutveckling - Service & Leverans. Detta för att kunna producera och supportera våra kunder på bästa möjliga sätt.

Service & Leverans är den del av organisationen som arbetar närmast mot våra kunder under en produkts hela livscykel. Denna del av organisationen är uppdelad i tre olika grupperingar;

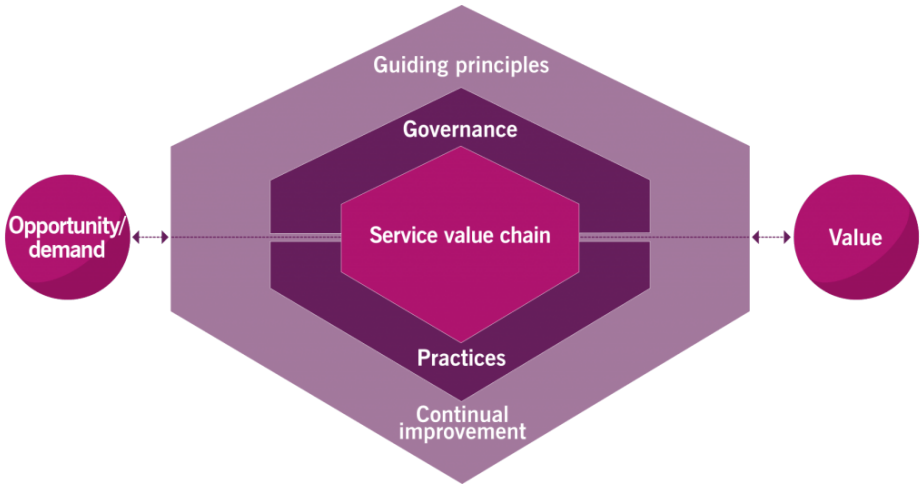
Service & Operation

- ⇒ Service desk via digitalt supportverktyg och telefon
- ⇒ Första linjen support
- ⇒ Uppföljning enligt SLA
- ⇒ Övervakning och monitorering

Delivery Service

- ⇒ Uppgraderings- och leveransprojekt
- ⇒ Konfigurering och arkitektur
- ⇒ Kundanpassningar och moduler
- ⇒ Integrationer
- ⇒ Andra linjen support

Contract Service

- ⇒ Hantering av kontrakt och avtal
- ⇒ Uppföljning av efterlevnadsgrad
- ⇒ Stöd i avtalsfrågor

Hela Service & Leveransorganisationen är uppbyggd och arbetar enligt ITIL v.3 inom support och operation samt med stöd av Prince 2 för leverans och uppgraderingsprojekt. Arbete pågår för närvarande med att planera upp en övergång till ITIL v.4 för att få en mer enhetlig hantering inom alla de olika områden och med ett gemensamt mål att generera värde för våra kunder inom alla led.