

# Partner54

## *Kvalitetssystem 2020*

*Datum (sen. rev.) 2020-06-02*

*Upprättad av Jonas Andersson*

*Fastställd av Tommy Carlstedt*

*Status: Stängd*

*Dokument: KVAL-2020*

## Innehåll

Sid 2	Innehållsförteckning
Sid 3	Förord – kvalitetssystem inom Partner54
Sid 4-6	Partner54s Kvalitetssystem – övergripande mål: - kvalitetspolicy - miljöpolicy - informationssäkerhetspolicy
Sid 7	Kvalitetssystemets uppbyggnad (processöversikt)
Sid 8-9	Beskrivning av försäljningsprocessen (beskrivning och processöversikt)
Sid 10-11	Beskrivning av orderprocessen (beskrivning och processöversikt)
Sid 12-13	Beskrivning av supportprocessen (beskrivning och processöversikt)
Sid 14	Kvalitetssäkring av underleverantörer
Bilagor	
Bilaga1	– Kvalitetssystemets uppbyggnad
Bilaga2	– Behovsanalys till affärsförslag
Bilaga3	– Orderprocess
Bilaga4	– Supportprocess
Bilaga5	– Miljö och Hållbarhet 2020
Bilaga6	– Omvärldsbevakning 2020

## Förord

Partner54 har tydligt uppsatta mål gällande arbete med kvalitetssystemet inom organisationen. Ledningen har tydligt kommunicerat vikten av kvalitetsarbetet inom organisationen och flera personer inom ledningen medverkar också i de olika styrgrupper som är etablerade för arbetet med det interna kvalitetsarbetet.

Partner54s kvalitetssystem som är integrerat med ISO 9000 och ISO 2700, redovisar processer och rutiner för ansvarsfördelning och aktiviteter inom organisationen.

Alla processer och rutiner är väl dokumenterade och tillgängliga inom organisationen samt är föremål för kontinuerlig granskning och uppdatering (minst en gång per år).

Tack vare möjligheten och enkelheten till att genomföra möten i processform via "teams" inom organisationen blir kvalitetsarbetet föremål för diskussion och granskning kontinuerligt.

**Kvalitetssamordnare:**

Jonas Andersson

Email: [Jonas.andersson@partner54.se](mailto:Jonas.andersson@partner54.se)

Telefon: 072-221 52 95

## Kvalitetspolicy – övergripande mål

- Lönsamheten skall bygga på kundnytta där Partner54 kvartalsvis redovisar en kostnad samt funktionsbesparing gentemot klassificerade storkunder
- Partner54 skall alltid sträva efter att överträffa kundernas förväntningar
- Partner54 skall alltid sträva efter att utifrån kundens behov leverera den mest kundanpassade, moderna och kostnadseffektivaste lösningen, både vad gäller produkter som tjänster/projektledning
- Partner54 skall uppmuntra personalen att vara delaktiga i att förbättra de interna rutinerna för Kvalitetssäkring

## Miljöpolicy – övergripande mål

- Verksamheten hos Partner54 skall bedrivas så att miljön skyddas så långt som möjligt
- Interna insatser och miljöarbete skall styras av en helhetssyn av vad som är tekniskt möjligt, ekonomiskt rimligt och ekologiskt försvarbart
- Verksamheten skall klara myndigheternas fastställda lagar och krav för att förebygga Föroreningar
- Det löpande ansvaret mot ständiga förbättringar ligger hos samtliga medarbetare i enighet med Best Practice, *Bilaga5 – Miljö och Hållbarhet 2020*
- Återanvändning av återtagna IT-produkter skall erbjudas organisationer som arbetar med ett hållbart samhälle
- Under 2020 använder samtlig personal miljövänliga hybrider

## Informationssäkerhetspolicy – övergripande mål

Målet med policyn är att ange ledningens stöd för informationssäkerhet i enlighet med organisationens verksamhetskrav och relevanta lagar och föreskrifter. Policyn skall stödja strävan mot att tillämpa uppsatta sekretesskrav, riktigheten i informationen samt tillgängligheten av densamma. Grundvalarna kommer från/följer BITS (KBM 2006:1 - basnivå för informationssäkerhet) och följer införande av ledningssystem genom ISO/IEC 27001:2006, samt styrning av informationssäkerheten genom SS-ISO/IEC 27002:2005. Stort fokus på uppföljning och revidering av informationssäkerhet gällande GDPR krav. Utbildning för all personal samt uppföljning av lagkrav sker löpande.

## Ledningens engagemang

Ledningen har kommunicerat vikten av informationssäkerhet inom organisationen och skall agera proaktivt för kontinuerligt förbättra rutinerna kring informationshanteringen. Denna fråga finns med högt upp på dagordningen och granskas med jämna mellanrum. Formellt är policyn fastställd av VD efter godkännande av säkerhetsansvarig.

Kvalitetssamordnaren ansvarar för kontroll och efterlevnad genom program för löpande säkerhetsuppföljning och förbättring. Avvikelser från gällande regelverk rapporteras till ledningsgruppen.

## Organisationen för informationssäkerheten ser i dagsläget ut enligt följande:

Systemägare: Tommy Carlstedt (CEO)  
Kvalitetssamordnare: Jonas Andersson (Försäljningschef)  
Säkerhetsansvarig: Andreas Eriksson (Servicechef)

## Långsiktiga mål

Partner54 skall inom branschen vara ledande inom kvalitetsarbete. Genom kontinuerlig granskning och uppdatering av alla processer skall man kunna erbjuda sina kunder den mest utvecklade och kvalitativa partnern/leverantören på marknaden.

## Omfattning och struktur av informationssäkerhet

Polycyn innebär att all information inom organisationen hanteras på konfidentiellt sätt enligt det regelverk som är uppsatt, som omfattar både intern som kundspecifik information.

I samverkan med ISO-standarderna läggs särskild vikt gällande informationssäkerheten för kundspecifik information gällande dokumenthantering genom tillämpandet av:

- sekretessavtal med kund
- informera nya kunder om vikten av identitetsskydd för att GDPR säkra utskrifter
- löpande säkerställa personskyddsidentiteten (GDPR) genom en försäkring från externa leverantörer och tillverkare som kan ha tillgång till Partner54:s kunders identitet.
- diversifierade behörigheter till kundinformation i Partner54:s affärssystem och andra administrativa verktyg inom organisationen.

## Informationssäkerheten har följande struktur:

- Målsättning
  - Omfång
  - Definition av informationssäkerhet
  - Ansvar och skyldigheter
  - Säkerhetsmedvetenhet
  - Informationssäkerhetskontroller
    - Allmänna kontroller
    - IT-säkerhet
    - GDPR
    - Nätverkssäkerhet
    - Personalsäkerhet
    - Lokalsäkerhet/Fysisk säkerhet
- Bilaga 1 – Kvalitetssystemets uppbyggnad*

## Försäljningsprocess – kundbearbetning

Vårt mål är att ha en duktig säljkår som hela tiden eftersträvar att ha den senaste kunskapen om dokument, hosting, it-drift, videokonferensmarknaden, affärssystem samt AV-teknik. Alla våra säljare och tekniker har genomgått och genomgår fortlöpande utbildning med certifiering hos våra leverantörer.

Vi avsätter varje månad tid för fortbildning och genomgång av nya produkter och funktioner som tillkommit hos våra leverantörer. Alla leverantörers produkter finns hos Partner54 för demonstrationer samt test för säkerställande att produkterna håller de höga krav på kvalitet som Partner54 kräver.

Partner54 skall genomföra omvärldsanalys som ett löpande arbete. Ledningsgruppen har omvärldsanalys som en stående punkt på företagets ledningsgruppsmöten som genomförs veckovis. Partner54 skall kvartalsvis genomföra strukturerade interna kvartalsmöten för hela personalen där omvärldsanalysen består av ”workshop”.

*Bilaga – Omvärldsbevakning 2020*

Säljprocessen:

- Kundkontakt för bokande av möte
- Möte hos kund för att säkerställa det behov som finns
- Demonstration av produkter som uppfyller behoven/kraven
- Utrullningsprojekt upprättas
- Förfrågan om pris och leverans mm besvaras
- Beslut tas och order signeras

All aktivitet tillsammans med kunden förs in i Partner54s säljstödsprogram (Pyramid), Partner54 har tillgång till information och status om pågående upphandlingar samt tillgång till all dokumentation inom projektet inom lagrummet för GDPR krav.

*Bilaga2 – Behovsanalys till affärsförslag*

## Order – utbildning

När kunden har bestämt sig för att investera i någon av Partner54s -tjänster, upprättas tillsammans med kunden ett projekt gällande genomförandet med beskrivning av transition, transformation projektet med tydliga kontrollpunkter.

Utrullningsprojektet består i allt från installation av utrustning, uppsättning av server struktur, framtagande av ICC-profiler, användarmanualer, utbildning, produktion av grafiska mallar utbildning och gemensam marknadsföring internt. Denna plan görs gemensamt och specifikt för varje organisation med en gemensam grund att utgå ifrån. Vid större och mer komplexa uppdrag tillsätts en projektledare och/eller en teknisk projektledare som tillsammans med kund upprättar en projektplan. Dokumentationen sker i databasbaserat system.

Vi har upprättat en digital checklista vid installation som skall godkännas av kund och därefter stänger servicechef ärendet.

Efter godkännande av utrullningsprojektet genom vidimering av upprättad styrgrupp upprättas leveransgodkännande till kund för signering. På detta sätt säkerställer vi tillsammans med kund att all levererad utrustning som tjänst håller den höga nivå på kvalitet som utlovats.

## Uppgraderingar – vidareutbildning

Genom våra serviceavtal sker kontinuerliga uppgraderingar, och då nya funktioner implementerats krävs oftast vidareutbildning för att användarna skall få del i de nya funktioner som kommit. Denna vidareutbildning sker vanligtvis med huvudansvariga som sedan vidareutbildar berörda personer internt.

Partner54 strävar även att fortbilda och informera kunder genom seminarier och andra aktiviteter, gällande produktnyheter mm.

*Bilaga3 - Orderprocess*



## Supportprocessen (följer ITIL standard)

Partner54s Service Desk jobbar enligt ITIL i stort med klara rutiner. All supporthantering loggas och får ett ärendenummer. Detta ärendenummer kan efter önskemål anpassas efter KUNDENs egna servicedesks ärendenummer om sådan finns. Återrapportering till KUNDEN sker kontinuerligt under de olika processerna. Partner54 jobbar med 'incident-', 'problem-' och 'change management' enligt ITIL/nedan.

1. Ett ärende inkommer till Partner54s first line support vid service desk, där felavhjälpning startar direkt vid svar på samtal (oavsett video- eller telefonsamtal) fax och e-mail. Vid handhavande frågor och enklare tekniska fel som kan diagnostiseras och avhjälpas på distans så görs detta direkt. Merparten av de supportärenden som inkommer till Service Desk avhjälpas direkt av first line support.
2. Om felet inte kan avhjälpas eskaleras detta till en 'incident', där Partner54s 2nd line support tar vid. Partner54s 2nd line består av specialister inom alla områden, hårdvara, nätverk mm. 2nd line support startar direkt en vidare felsökning och avhjälpning enligt uppsatta rutiner. Om felet är av sådan art att diagnos innebär att felet inte kommer att avhjälpas inom utsatt tid och där affärskritiska funktioner kommer att drabbas, eskaleras ärendet vidare till enligt Partner54s 'problem management'.
3. Ärenden som inte lösts inom utsatt SLA eller där man tidigt ser att uppsatta SLAn inte kommer kunna hållas, så sker en direkt rapportering till KUNDEN och rutiner enligt Partner54s 'problem management' vidtas. KUNDEN och Partner54 gör tillsammans en plan för att hantera problemet. Ansvar för ärendet övergår till Support & Service Manager.
4. Alla dessa ärenden som eskaleras till 'incident' eller 'problem' går igenom vid de interna servicemöten som beskrivits ovan. Upprepade 'incidents' och 'problems' analyseras i detalj för att säkerställa att vi gör allt för att undvika att problemet uppstår på nytt.
5. Alla förändringar som skall ske i plattformen för tjänsteleverans eller tillhörande komponenter så som nätverk mm måste ske enligt rutiner för 'change management'. Vi har noga dokumenterat rutiner för vem som gör vad och vem som ansvarar för dessa processer samt hur vi skall gå till väga. Vi har utpekade personer som ansvarar för olika delar inom plattformarna för tjänst, kundadministrerad hårdvara osv. Detta för att säkerställa att rätt kompetens genomför arbetet vid en förändring.

*Bilaga4 – Supportprocess (följer ITIL standard)*

## Kvalitetssäkring av underleverantörer

Alla leverantörer bistår vid beställning med bestämda leveranstider. Partner54 ställer höga krav och följer noga eventuella avvikelser samt ger förslag till eventuella förbättringsåtgärder.

Varje leverantör har genom samarbetsavtal med Partner54 anslutit sig till att verka för att Partner54s kvalitetspolicy efterlevs.

Alla nya/befintliga leverantörer skall ha en egen miljö- och kvalitetspolicy som är i enlighet med Partner54.

Partner54 tar minimum 4 ggr per år kreditupplysning på alla nya/befintliga leverantörer för att säkerställa att inga skattemässiga oegentligheter finns.

Tillsammans med nya leverantörer skapas rutiner som skall följas.

Med alla installationer följer en installationsmanual, användarmanual samt blockschema. kunden skickar in denna installationsmanual underskriven där varje delmoment skall vara genomfört och vid behov testat.

Alla underleverantörer till Partner54 genomgår utbildning. Utbildningen genomförs av specialister från tillverkarna samt eventuellt annan underleverantör. Utbildningen berör både hårdvara och mjukvara.

Partner54 har kontinuerliga samråd/avstämningsmöten med leverantörer och partners. Avvikelser delges och förbättringsåtgärder fastslås.

## Kontroll av varor och tjänster

Alla varor med tillhörande tjänster testas av Partner54s tekniska specialister innan de läggs in i sortimentet för leverans till kund. All ny mjukvara testas på samma sätt innan den distribueras till kund. Vid specialbeställningar, utanför ordinarie produktutbud, testas produkterna på plats hos kund vid installation.

Testprotokoll upprättas av respektive ansvarig tekniker som sedan finns tillgänglig för Service Desk.

Tommy Carlstedt  
CEO  
Partner54