

phoniro

ASSA ABLOY



PHONIRO  
CARE

# Phoniro Care som tjänst

*Säkerställer hög tillgänglighet och driftssäkerhet 24/7*

Nästan alla välfärdstekniska tjänster består av en kedja av flera systemdelar som alla är beroende av varandra. För Phoniro som leverantör är det viktigt att kunna ta fullt ansvar för att tjänsterna levereras på ett säkert och tillförlitligt sätt och vidta nödvändiga åtgärder om något inte fungerar. Genom att leverera Phoniro Care som tjänst skapar vi bäst förutsättningar för att göra detta så bra som möjligt.

När Phoniro Care levereras som tjänst övervakar vi alla ingående delar i tjänsten samtidigt, helt anpassat efter lösningens

utformning och tekniska arkitektur. På så vis kan vi snabbt identifiera om det är någon del i tjänsten som inte fungerar, oavsett om detta handlar om en komponent i brukarens hem, abonnemang för mobilkommunikation, centrala servertjänster eller något annat. Eftersom alla ingående delar i kedjan måste fungera är detta nödvändigt för att säkerställa hög tillgänglighet i tjänsterna.

Läs mer på baksidan för ännu mer information om vad Phoniro Care som tjänst kan göra för er verksamhet.

*Driftsmiljön är anpassad till Phoniro Care och ger mycket hög säkerhet, dygnet runt alla dagar på året.*

## KOMPLETT



Samlad och anpassad övervakning av hela kedjan i de välfärdstekniska tjänsterna.

## SMART



Proaktiv support genom att identifiera fel redan innan användarna upptäcker det själva.

## TRYGGT



Bemannad med rätt kompetens för övervaka tjänsterna och göra korrekta insatser om något inte skulle fungera.

## Bemanning med rätt kompetens 24/7

Tjänsteleveransen är bemannad med personal som har rätt kompetens för att övervaka systemet och göra korrekta insatser om något inte skulle fungera. Eftersom tjänsterna många gånger är komplexa så krävs det kunskap om såväl funktionaliteten i Phoniro Care som om hur de olika tjänsterna är uppbyggda. Likaså finns uppsatta rutiner och kontaktvägar till underleverantörer om fel skulle uppstå i delar som dessa ansvarar för.

## Bättre och snabbare användarsupport

När användaren behöver hjälp så behövs oftast hjälpen här och nu. Uppkopplingar mot lokala installationer är normalt tidsödande vilket ofta gör att användaren inte får sitt problem löst när det uppstår, utan först i efterhand. Genom att köpa Phoniro Care som tjänst kan vår supportpersonal omedelbart koppla upp sig till den miljö där användaren befinner sig och ge hjälp i tid. Vi kan också ge proaktiv support genom att i förväg identifiera fel som uppstått innan användarna upptäcker det själva.

## Uppgraderingar med minimerade driftsavbrott

Tjänsten säkerställer att ni kontinuerligt uppdateras till nya versioner av Phoniro Care. Genom att vår driftsmiljö är anpassad till Phoniro Care kan dessa göras med minimala driftsavbrott, vilket inte är fallet när Phoniro Care är installerad i en lokal miljö.

## Informationssäkerhet när Phoniro Care levereras som tjänst

Phoniro Care som tjänst ger kommunen en ovärderlig trygghet och kvalitetssäkring genom hela ledet. Driftsmiljön är optimalt anpassad för Phoniro Care, såväl avseende driftsäkerhet som skydd mot intrång. Tjänsten övervakas 24/7 och optimeras kontinuerligt. Vid en eventuell felsituation så åtgärdas problemet snabbt utan obehagliga överraskningar. Tjänsten har en tillgänglighet på 99,9%.

Driftstjänsten nyttjar Microsoft Azure med mycket starkt inbyggt stöd för hög säkerhet och tillgänglighet. Säkerheten är uppbyggd i flera lager mellan fysiska datacenter, infrastruktur och åtgärder. Azure har anpassad maskinvara och integrerade säkerhetskontroller i alla komponenter för maskinvara och inbyggd programvara, plus extra skydd mot hot, t.ex. DDoS. Azure övervakas av tusentals globala cybersäkerhetsexperter som arbetar tillsammans för att skydda tillgångar och data.

Azure följer externa sekretesstandarder, lagar och föreskrifter, som exempelvis: GDPR, ISO 27001, ISO 27018, EU:s standardklausuler, HIPAA, HITRUST och FERPA. Administration sker med dedikerade konton. För Azure-miljöer används tvåfaktors-autentisering.



### Backup

Backuper av data i Azure sker enligt följande:

- var 5:e minut skapas en restore punkt (backup) som sparas i 30 dagar
- separat datalagring avseende backup hanteras i Azureplattformen

### Övervakning

Övervakningen, via Phoniros övervakningstjänst och personal, sker kontinuerligt 24/7 för att möta uppsatta SLA-nivåer.

## Varför Phoniro Care som tjänst?

- Samlad och anpassad övervakning av hela kedjan i de välfärds-tekniska tjänsterna
- Bemannad med rätt kompetens för övervaka tjänsterna och göra korrekta insatser om något inte skulle fungera
- Bättre och snabbare användarsupport
- Proaktiv support genom att identifiera fel redan innan användarna upptäcker det själva
- Driftsmiljö anpassad till Phoniro Care ger mycket hög drifts- och informationssäkerhet
- Uppgraderingar kan göras med minimala driftsavbrott

## Kontakta oss för mer information:

E-mail: [kontakt@phoniro.se](mailto:kontakt@phoniro.se)  
Telefon: 010-4567 200