

Leistungsbeschreibung Swisscom Video Insider



Abkürzungsverzeichnis

FW	Firewall
HD	High Definition
KPI	Key Performance Indicator (Schlüsselindikator)
NAS	Network Attached Storage
PoC	Proof of Concept
SBC	Swisscom Broadcast AG
SD	Standard Definition
HD	High Definition
SI	Security Intelligence
SLA	Service Level Agreement
VM	Virtual Machine
VPN	Virtual Private Network

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	5
1.1	Mehrwert mit Swisscom.....	5
2	Basisleistungen	5
2.1	Basis-Service bis zur Inbetriebnahme	7
2.1.1	Projektleitung während der Realisierungsphase	7
2.1.2	Engineering und Consulting der Anlage	7
2.1.3	Inbetriebnahme und Systemtest	8
2.1.4	Abnahmeprotokoll	8
2.1.5	Beratung vor dem Entscheid (Site Survey)	8
2.2	Basis-Service im Betrieb	8
2.2.1	Equipment	8
2.2.2	Video Insider Plattform	9
2.2.3	Netzwerkarchitektur	9
2.2.4	Dashboard	10
2.2.5	Lizenzen	10
2.2.6	Support-Dienstleistung	10
2.2.6.1	Entgegennahme von Störungsmeldungen	10
2.2.6.2	1st Level Support	10
2.2.6.3	Intervention Best Effort	11
2.3	Optionale Services zur Inbetriebnahme	12
2.3.1	Optionale Services durch Swisscom Group	12
2.3.1.1	Installation.....	12
2.3.1.2	Connectivity Internet Access.....	12
2.4	Optionale Services im Betrieb.....	12
2.4.1	Option Change Request	12
2.4.2	Option Präventive Wartung	13
3	Security Intelligence	13
3.1	Basispaket	13
3.1.1	Zugriff auf Dashboard für Kunden	13
3.1.2	Ereignisbezogene Aufzeichnung	14
3.1.3	Cloudspeicherung in SD	14
3.1.4	Gesicherter Video-Tresor	14
3.1.4.1	Video-Clips exportieren	15
3.1.4.2	Video-Clip archivieren	17
3.1.4.3	Archivierter Video-Clip suchen.....	18
3.1.4.4	Video-Clip herunterladen	18
3.1.4.5	Video-Clip teilen.....	18
3.1.4.6	Video-Clip auf Integrität verifizieren	19
3.1.5	Alarm-Management	20
3.2	Optionen Security Intelligence	20
3.2.1	Option Einbruchserkennung (Intrusion Detection)	20
3.2.2	Option Aufzeichnung HD in Cloud	21
3.2.3	Option Aufzeichnung Full-HD	21

3.2.4	Option Aufzeichnung bis zu 90 Tage	21
3.2.5	Option Aufzeichnung auf NAS	21
3.2.6	Option Aufzeichnung auf SD-Speicherkarte	21
3.2.7	Option Audio Alarmierung	21

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Allgemeine Übersicht über das VlaaS-Modell	5
Abbildung 2: Leistungsübersicht von Video Insider	6
Abbildung 3: Optionenübersicht des SBC-Angebots	6
Abbildung 4: Dienstleistungen im Basis-Service bis zur Inbetriebnahme	7
Abbildung 5: Dienstleistungen im Basis-Service während des Betriebs	8
Abbildung 6: Grundarchitektur	9
Abbildung 7: Modell des Störungsbehebungsprozesses	11
Abbildung 8: Dienstleistungsoptionen durch Swisscom Group	12
Abbildung 9: Dienstleistungsoptionen während des Betriebs	12
Abbildung 10: Beispiel Videoüberwachungsfunktion iPad-App	14
Abbildung 11: Beispiel Videoüberwachungsfunktion iPhone-App	14
Abbildung 12: Übersicht aller exportierten Clips des jeweiligen Kunden	17
Abbildung 13: Weiterleiten eines Video-Clips via Email	18
Abbildung 14: Einbruchserkennung	20

1 Einleitung

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist eine Dienstleistung von Swisscom Broadcast AG (nachstehend «Swisscom» genannt), ein moderner, individuell ausbaubarer Videoüberwachungsservice aus der Cloud, der – im Rundum-Sorglos-Paket – wertvolle Dienste leistet bei der Überwachung und beim Schutz von Immobilien und öffentlichen Räumen.

Die Dienstleistung kann periodisch abonniert werden. Support und Störungsbehebung werden in auf das jeweilige Kundenbedürfnis ausgerichteten vordefinierten Paketen angeboten.

In diesem Bericht wird die männliche Form verwendet, dabei sind beide Geschlechter gemeint.

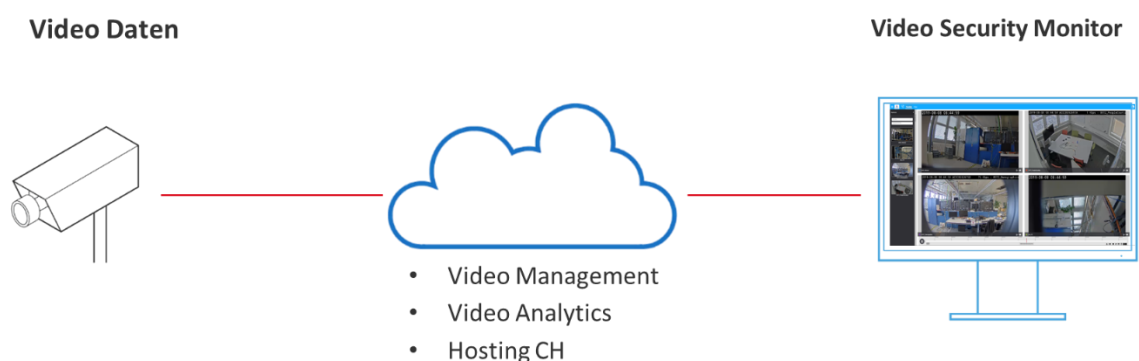


Abbildung 1: Allgemeine Übersicht über das VlaaS-Modell

1.1 Mehrwert mit Swisscom

In vielen Bereichen unterstützen Videoüberwachungssysteme und -Applikationen Menschen bei Entscheidungen. Swisscom sorgt dafür, dass die Bilder und Informationen jederzeit auf dem Computer, Tablet und/oder Smartphone verfügbar sind und als Grundlage für die richtigen Entscheidungen dienen. Swisscom plant, realisiert und betreibt professionelle Videoüberwachungslösungen auf der Basis neuester Technologien. Die Kunden profitieren von unserem hochspezialisierten Know-how und unserer langjährigen Erfahrung im Lösungsumfeld und im Betrieb von kritischen Infrastrukturen. Alle Mitarbeiter von Swisscom wurden durch das VBS (Eidgenössisches Departement für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport) sicherheitsüberprüft.

2 Basisleistungen

Das VlaaS-Angebot setzt sich aus den Elementen «Hardware», «webbasierte Applikation», «Betrieb», «Support» sowie «Wartung» zusammen. Der Zugriff auf das Dashboard kann von einem Smartphone, Tablet oder Computer (webbasiert) aus erfolgen. Im Fall mehrerer Personen lassen sich die Zugriffsrechte so konfigurieren, dass nur bestimmte Personen zum Beispiel die sicherheitsrelevante Information sehen können.

Der Kunde schliesst mit Swisscom einen Vertrag ab, in dem der Bau und die Inbetriebnahme sowie die anschließende Nutzung, Wartung und Störungsbehebung über eine optimale Laufzeit von 60 Monaten geregelt sind. Die einzelnen Elemente sind zusätzlich zur Basisleistung durch den Kunden unter Berücksichtigung seiner Bedürfnisse als Optionen wählbar.

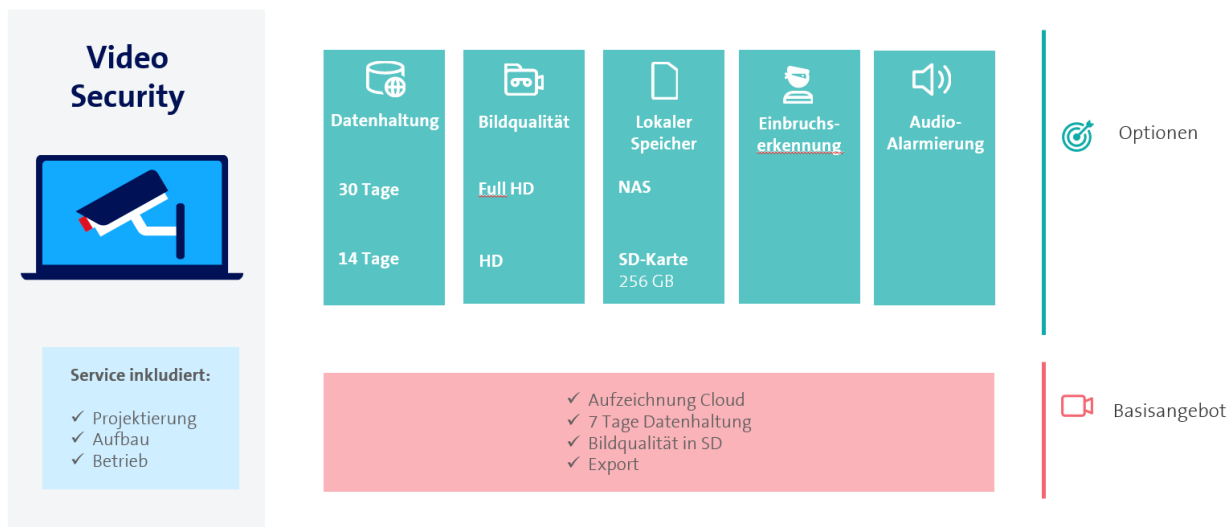


Abbildung 2: Leistungsübersicht von Video Insider

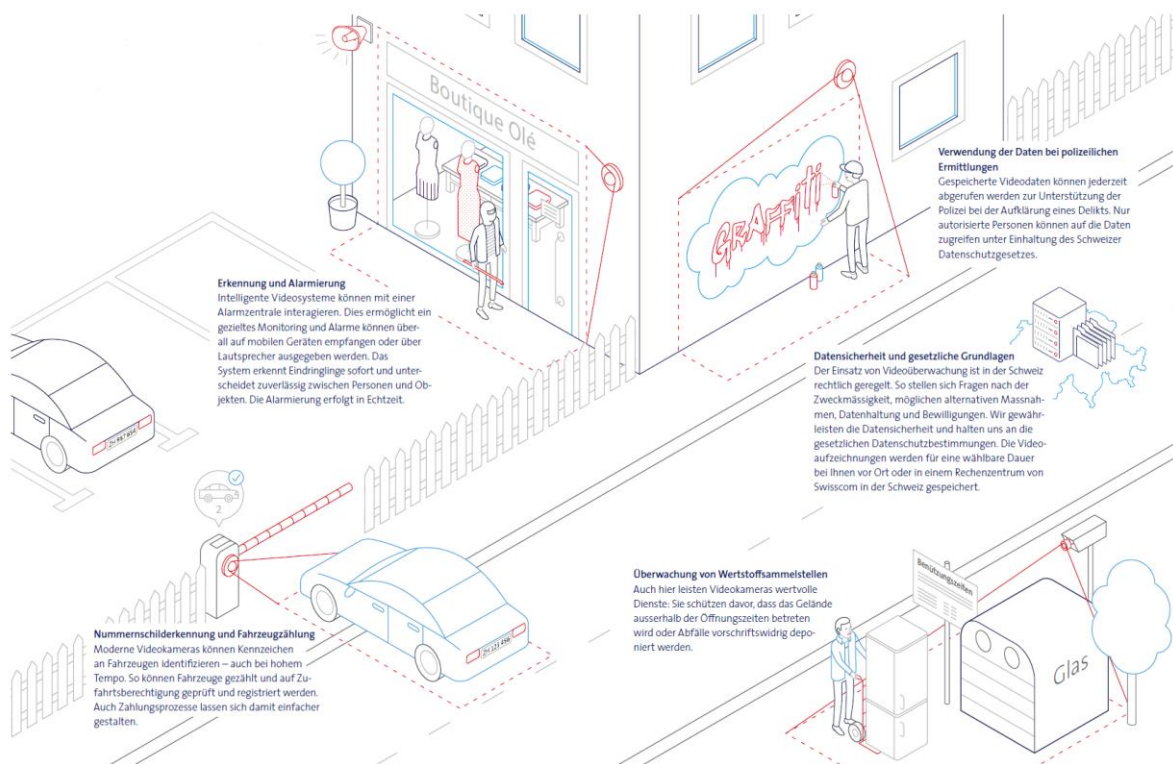


Abbildung 3: Use Cases des Angebots

2.1 Basis-Service bis zur Inbetriebnahme

Im Basis-Service bis zur Inbetriebnahme sind folgende Dienstleistungen enthalten:

Dienstleistungen im Basis-Service inbegriffen
> Projektleitung während der Realisierungsphase
> Engineering und Consulting der Anlage
> Zurverfügungstellung des notwendigen Equipments
> Inbetriebnahme und Systemtest
> Erstellen der finalen Unterlagen und Schulung zur Übergabe an den Kunden
> Beratung vor dem Entscheid (Site Survey)

Abbildung 4: Dienstleistungen im Basis-Service bis zur Inbetriebnahme

2.1.1 Projektleitung während der Realisierungsphase

Die Gesamtprojektleitung und Koordination obliegen unabhängig der vom Kunden gewählten Pakete Swisscom.

2.1.2 Engineering und Consulting der Anlage

Folgende Dienstleistungen werden geboten:

- Bestimmen der Sensorstandorte (in Absprache mit Kunde)
- Ausarbeiten des Lösungskonzepts
- Erarbeiten der Schemata
- Berechnen des Bandbreitenbedarfs
- Abklären der Netzwerkanbindung mit Swisscom Schweiz
- Koordination des Elektroinstallateurs
- Betreuung der Realisierung
- Koordinationssitzungen
- Zusammenstellen des Anlagedossiers für Service & Unterhalt

2.1.3 Inbetriebnahme und Systemtest

Nach der Installation aller Geräte und der dazugehörigen Software führt Swisscom einen Funktionstest sämtlicher Netzwerkkomponenten durch. Nach erfolgreichem Test wird die Inbetriebnahme mittels beidseitiger Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls durch den Kunden abgenommen.

- Montage und Inbetriebnahme der Komponenten inkl. Konfiguration nach den Vorgaben des Kunden (User rights) und den Datenschutzrichtlinien
- Integrierter Systemtest

2.1.4 Abnahmeprotokoll

Nach der Systemanfertigung wird ein integrierter Systemtest durchgeführt und anschliessend wird die Anlage mit dem Abnahmeprotokoll an den Kunden übergeben.

2.1.5 Beratung vor dem Entscheid (Site Survey)

Der Kunde erhält durch einen Swisscom Spezialisten eine Abklärung zu einem System für Video-Insider-Dienstleistungen. Die Leistungen beinhalten:

1. Eine umfassende Bedarfs -und IST-Analyse mit dem Kunden vor Ort
2. Aufzeigen der Möglichkeiten, ideale Platzierung der Sensoren
3. Erhebung für das Video-Insider-System mit Netzelementen, Sensoren und Verkabelung

2.2 Basis-Service im Betrieb

Im Basis-Service während des Betriebs sind folgende Dienstleistungen enthalten:

Dienstleistungen im Basis-Service inbegriffen	
>	Verfügbarkeit Equipment und Cloud Plattform
>	Lizenzkosten für Updates der Video Insider, Cloud & Equipment
>	Service Best Effort
>	Störungsentgegennahme Customer Contact Center (CCC) 7x24h
>	Reaktionszeit: typischerweise 60 Minuten
>	Intervention: i.d.R. ≤ 2 AT, Störungsbehebung i.d.R. ≤ 5 AT

Abbildung 5: Dienstleistungen im Basis-Service während des Betriebs

2.2.1 Equipment

In der Dienstleistung ist die Nutzung des gesamten Equipments wie Sensoren, Recorder und Netzwerk enthalten. Das Equipment wird durch SBC ausgewählt und setzt sich zusammen aus:

1. Sensoren (für Security und Business Intelligence)
2. Recording Server (SBC Datacenter/Cloud)
3. PoE-Switch
4. SD-Speicherkarte (wenn erforderlich)

Die Verfügbarkeit des Equipments wird über die gesamte Vertragsdauer gewährt. Bei einem Equipmentausfall ist Swisscom dafür verantwortlich, innerhalb der vereinbarten Austauschzeiten adäquaten Ersatz

zu gewährleisten. Bei unsachgemässer Behandlung des Equipments durch den Kunden lehnt Swisscom jegliche Garantieansprüche ab und behält sich eine Schadenersatzforderung vor. Für Firewall und Verkabelung der Sensoren ist der Kunde verantwortlich.

2.2.2 Video Insider Plattform

Die Video Insider Plattform ist zentral im Rechenzentrum von Swisscom installiert und wird dort durch Swisscom Mitarbeiter verwaltet und betrieben.

Datenaufbereitung und Verfügbarkeit:

- Die Verfügbarkeit der Video-Insider-Plattform liegt bei 99.8%
- Die Bereitschaftszeit beträgt 7 × 24 h
- Die Time-to-Restore beträgt maximal 8 h

Bei einem Ausfall (geplante und ungeplante Ereignisse) eines Kundenstandorts muss ein Neustart (Reboot) einer der oder aller virtuellen Maschinen (VM) in Kauf genommen werden. Dieser Unterbruch gilt nicht als Ausfallzeit (Down time).

2.2.3 Netzwerkarchitektur

In der folgenden Abbildung wird die Grundarchitektur erkennbar.

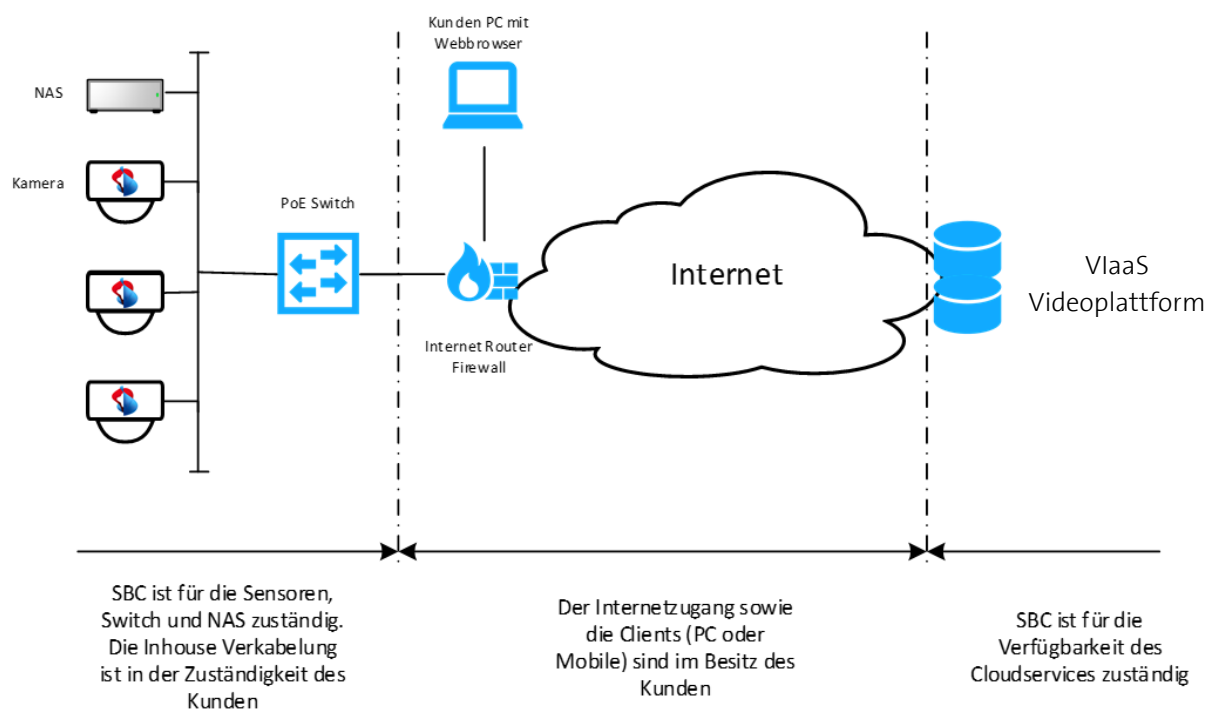


Abbildung 6: Grundarchitektur

2.2.4 Dashboard

Die GUI hat ein Responsive Design und passt sich automatisch an die verschiedenen Auflösungen und Bildschirmgrößen (PC, Mobile, Tablet) an, um dem Nutzer eine einwandfreie Bedienung zu gewährleisten.

Die Anzeige ist in den Sprachen Deutsch, Französisch und Englisch verfügbar. Es ist erkennbar, ob sich die Kamera im Live- oder Archivmodus befindet.

Für eine optimale Darstellung wird die Verwendung von Google Chrome als Browser empfohlen.

Weitere Angaben zum Dashboard finden sich im Dokument «Morphean_User_EN_66».

2.2.5 Lizenzen

Die Updates und Upgrades von Video-Insider-, Cloud- & Plattformlizenzen sind über die gesamte Vertragslaufzeit inbegriffen.

2.2.6 Support-Dienstleistung

2.2.6.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Der Kunde kann sich bei Störungen von Swisscom Video Insider 7×24 h im Operation Control Center (OCC) von Swisscom melden.

- Gratisnummer: 0800 817 620, Deutsch und Französisch
- Das OCC leitet bei Bedarf die Störungsmeldung zur Diagnose an den 1st Level Support weiter.

Die Störungsbearbeitung erfolgt während der regulären Arbeitszeit: Mo.–Fr., 8.00–17.00 Uhr. Die Intervention erfolgt per Telefon oder nach Rücksprache mit dem Kunden mittels Vor-Ort-Besichtigung.

2.2.6.2 1st Level Support

- 1st Level Support via Remote-Zugriff ist in der Grundleistung des Servicemodells enthalten.
- Der 1st Level Support übernimmt die Störungsmeldung vom Customer Contact Center (CCC).
- Führt Erstdiagnose durch (während der Bürozeiten Mo.–Fr., 8.00–17.00 Uhr).

Das Diagramm zeigt den zeitlichen Ablauf eines Serviceprozesses auf einer Zeitachse. Der Prozess beginnt mit einem 'Störungseintritt' (blauer Kasten), gefolgt von einer 'Alarm- oder Störungsmeldung durch Kunden' (roter Pfeil). Ein 'Störungsticket' wird erstellt ('<< Start >>', grauer Kasten). Dann erfolgt die 'Kontaktaufnahme mit dem Kunden -> Erste Analyse' (blauer Kasten). Der 'Interventionszeit' (dunkelblauer Pfeil) beginnt, der mit 'i. d. R. ≤ 2 Arbeitstage' angegeben ist. Es folgt der 'Lösungsvorschlag & Intervention' (blauer Kasten). Der 'Störungsbehebungszeit' (dunkelblauer Pfeil) beginnt, der mit 'i. d. R. ≤ 5 Arbeitstage' angegeben ist. Danach erfolgt die 'Start Wiederherstellung' (blauer Kasten), gefolgt von einem weiteren 'Störungsticket' ('<< Resolved >>', grauer Kasten). Der Prozess endet mit 'Störung behoben & Funktion wiederhergestellt' (blauer Kasten). Ein grüner Pfeil mit einem Checkmark-Symbol markiert das Ende des Prozesses. Ein Blitz-Symbol markiert den Beginn. Ein Icon oben zeigt ein Dreieck mit einem Schlüssel. Die Zeitachse ist mit 'Zeit' beschriftet.

Störungseintritt

Alarm- oder Störungsmeldung durch Kunden

Störungsticket << Start >>

Kontaktaufnahme mit dem Kunden -> Erste Analyse

Interventionszeit
i. d. R. ≤ 2 Arbeitstage

Lösungsvorschlag & Intervention

Störungsbehebungszeit
ggf. Austausch
i. d. R. ≤ 5 Arbeitstage

Start Wiederherstellung

Störungsticket << Resolved >>

Störung behoben & Funktion wiederhergestellt

Zeit

*i. d. R. = in der Regel

* Die Entgegennahme einer Störungsmeldung kann rund um die Uhr an jedem Tag der Woche erfolgen. Der Kunde wird beim Auftreten einer Störung nach 15 Minuten informiert bzw. es wird ein Ticket eröffnet. Über Unterbrüche mit einer Dauer von weniger als 15 Minuten wird nicht informiert.

- Reaktionszeit: i. d. R. 60 Minuten
- Interventionszeit: i. d. R. ≤ 2 Arbeitstage
- Störungsbehebungszeit: i. d. R. ≤ 5 Arbeitstage

Für den Austausch von Sensoren geht Swisscom davon aus, dass der Hausinstallateur des Kunden innerhalb von 5 Arbeitstagen kostenlos zur Unterstützung zur Verfügung gestellt werden kann, dies sofern die Elektroinstallation nicht über Swisscom organisiert wird.

- › Reaktionszeit ist der Zeitraum vom Eingang der Meldung einer Störung bei Swisscom oder Erkennung einer Störung (sofern Monitoring eingerichtet ist) bis zur Ticketeröffnung.
- › Interventionszeit ist definiert als die Zeit, die vergeht, bis der Anbieter auf eine Störung hin dem Auftraggeber proaktiv einen Lösungsvorschlag unterbreitet.
- › Störungsbehebungszeit ist die Zeitspanne ab Intervention bzw. Unterbreitung eines Vorschlags bis zur Störungsbehebung.
- › Time-to-Repair (TTR) ist die Gesamtwiederherstellungszeit ab Erkennung der Störung bis zur Behebung der Störung, abzüglich «ON HOLD»-Zeiten; die Störung kann endgültig oder mit einer Übergangslösung (Workaround) behoben sein.

2.3 Optionale Services zur Inbetriebnahme

2.3.1 Optionale Services durch Swisscom Group

Die folgenden Dienstleistungen werden dem Kunden von Swisscom Group angeboten.

Optionen durch Swisscom Group
> Elektro Installation (via Cablex / Swisscom Partner)
> Connectivity Internet Access (via Swisscom Schweiz)

Abbildung 8: Dienstleistungsoptionen durch Swisscom Group

2.3.1.1 Installation

Die Installation der Sensoren sowie des Netzwerk- und Server-Equipments kann durch einen Elektropartner von SBC (z. B. Cablex) oder einen kundenseitig beauftragten lokalen Installateur ausgeführt werden. Die Kosten werden dem Endkunden direkt berechnet. Die Installationen wie auch die Abnahme erfolgen beim Kunden vor Ort. Der beauftragte Installateur montiert die Sensoren und schliesst sie ans Netz an. Anschliessend werden die Sensoren unter Anweisung eines Spezialisten von Swisscom ausgerichtet. Die Koordination der Sensoreninstallation und -ausrichtung erfolgt auf Verantwortung von Swisscom.

2.3.1.2 Connectivity Internet Access

SBC stellt bei Bedarf an Dienstleistungen die Kontaktmöglichkeit mit dem Internet Provider zur Verfügung. Die Kosten werden über den Internet Provider direkt dem Endkunden verrechnet, das heisst, der Kunde regelt den Vertrag direkt mit dem entsprechenden Internet Provider.

Das Angebot von Swisscom enthält keine Connectivity, bei Bedarf stellt Swisscom den Kontakt zum Internet Provider (z. B. Swisscom Schweiz AG) her. Swisscom kann dem Kunden auf Wunsch Empfehlungen für die Internetverbindung geben.

Auflösung	Pixel × Pixel	Datenrate pro Sensor	Bildrate	Aufzeichnung pro Tag
Standard Definition (SD)	640 × 480	175–500 kbit/s	8 FPS	2–5 GB
High Definition (HD)	1280 × 720	750–1500 kbit/s	8 FPS	6–15 GB
Full High Definition	1920 × 1080	kbit/s	8 FPS	GB

* Datenströme für Business Intelligence können quasi vernachlässigt werden, da nur Metadaten übertragen werden.

2.4 Optionale Services im Betrieb

Die folgenden Dienstleistungen werden dem Kunden von SBC angeboten. Weitere Dienstleistungen wie Insights Workshop und Service Plus können dem Angebot vielleicht im späteren Verlauf hinzugefügt werden.

Optionen durch SBC
> Change Request
> Jährliche präventive Wartung

Abbildung 9: Dienstleistungsoptionen während des Betriebs

2.4.1 Option Change Request

Diese Leistung wird optional angeboten und wird nach Aufwand verrechnet. Sie beinhaltet Änderungen der Videoanlage durch Nachrüstung, Erhöhung der Sensorenanzahl, Adjustierung der Sensoren und Neukonfigurationen von Sensorenfeatures. Wird während der Vertragsdauer kundenseitig eine Anpassung der Services gewünscht, wird eine einmalige Pauschale nach Aufwand verrechnet.

2.4.2 Option Präventive Wartung

Die Wartung der Videoüberwachungsanlage erfolgt mindestens einmal pro Jahr oder nach Bedarf des Kunden. Für die Re-Kalibrierung von Sensoren geht Swisscom davon aus, dass der Hausinstallateur des Kunden sowie bei Bedarf eine Hebebühne zur Unterstützung kostenlos zur Verfügung gestellt werden, dies sofern die Re-Kalibrierung nicht über Swisscom organisiert wird.

Wartungsinhalte:

- Überprüfung des Systems auf seine Funktionstüchtigkeit und Qualität (z. B. Kameraausrichtung und Bildqualität)
- Kalibrierung der Sensoren bei Bedarf
- Kontrolle des Equipments (Netzwerk und optionale Speicherelemente)
- Überprüfung der Archivbilder/Archivfunktionen
- Überprüfung der Bedienungsinterfaces
- Erstellung eines Wartungsprotokolls inklusive Angebot für die Optimierung des Systems

3 Security Intelligence

SBC bietet für den Bereich Security Intelligence ein Basispaket mit Optionen an. Dieses umfasst folgende Dienstleistungen:

3.1 Basispaket

Die Basispakete beinhalten den Zugriff auf das webbasierte Dashboard, ereignisbezogene Aufzeichnung für maximal 7 Tage sowie Alarmmanagement. Die Basispakete gibt es in der Ausprägung «Aufzeichnung in SD».

3.1.1 Zugriff auf Dashboard für Kunden

SBC bietet dem Nutzer eine einfache Bedienoberfläche, auf der die Live-Kamerabilder als auch zwischengespeicherte Ereignisse wie zum Beispiel Perimeter-Übertretung angeschaut werden können.

Es können mehrere Kameraaufzeichnungen gleichzeitig auf dem Dashboard dargestellt werden. Für eine gute Reaktionsfähigkeit wird eine Maximalanzahl von 6 Kameras empfohlen. Über die Kameraliste besteht mithilfe des Suchfelds die Möglichkeit, eine Kamera zu suchen oder die Kameras nach Gruppen zu filtern. Der Nutzer kann zwischen Aufnahmen, Ereignissen und den Livebildern navigieren. Die erkannten Ereignisse werden mit farbigen Hinweisen angezeigt. Jede Farbe entspricht einer bestimmten Kameraansicht. Das Dashboard ermöglicht es, Videoausschnitte von der Timeline zu exportieren. Die Quelle des Exports kann nach Funktionen der Kamera ausgewählt werden. Das voraussichtliche Datenvolumen für den Export wird angezeigt. Sobald ein Export einmal validiert ist, können durch Anklicken des Knopfs «Clips» oder die direkte Auswahl des Pop-up-Fensters der Status und die Informationen abgerufen werden.

Weitere Angaben zum Dashboard finden sich im Dokument «Benutzerdokumentation: «Morphean_U-ser_EN_66».

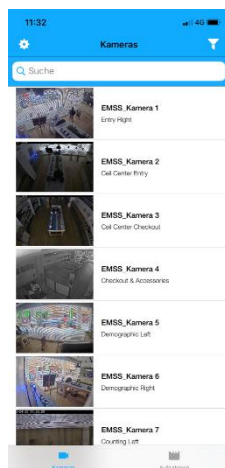


Abbildung 11: Beispiel Videoüberwachungsfunktion iPhone-App

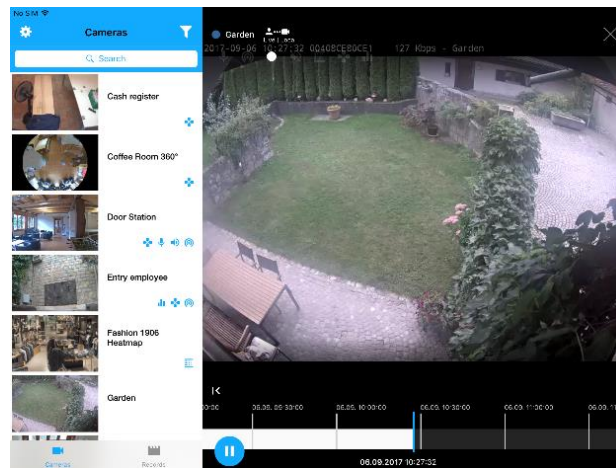


Abbildung 10: Beispiel Videoüberwachungsfunktion iPad-App

3.1.2 Ereignisbezogene Aufzeichnung

Sobald im Bild ein Ereignis erscheint, wird es aufgezeichnet. Auf dem Dashboard steht eine Liste der Ereignisse zum schnellen Überblick zur Verfügung. Zugleich sind die Ereignisse mit dem entsprechenden Symbol (Tag) in der Timeline eingetragen.

Um nach einem bestimmten Ereignis zu suchen, kann man Suchkriterien wie Datum, Zeit und Stichwort angeben. Der Nutzer hat die Möglichkeit, die Ereignisse nach verschiedenen Kategorien einzuteilen.

Weitere Angaben zum Dashboard finden sich im Dokument «Benutzerdokumentation: «Morphean_U-ser_EN_48».

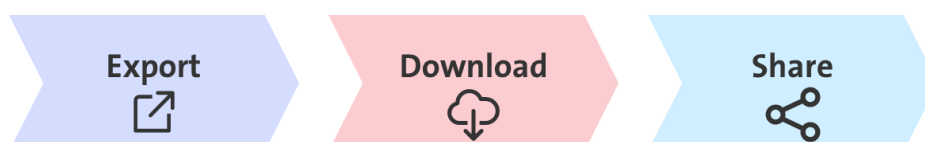
3.1.3 Cloudspeicherung in SD

Im Basispaket stehen Aufzeichnung für 7 Tage und Speicherung in der Swisscom Cloud (d. h. kein lokaler Speicher) in Standard-Definition-Qualität (SD) zur Verfügung. Für den reibungslosen Datentransfer zur Cloud ist ein entsprechend dimensionierter Internet-Breitbandanschluss notwendig. Der Swisscom Berater unterstützt bei der allfälligen Anpassung oder Neuinstallation des Internetanschlusses.

Bei diesem Basisangebot werden die Videodaten im SD (Standard Definition) gespeichert. Dies genügt, wenn keine grössere Anforderung an das Erkennen von Objekten besteht.

3.1.4 Gesicherter Video-Tresor

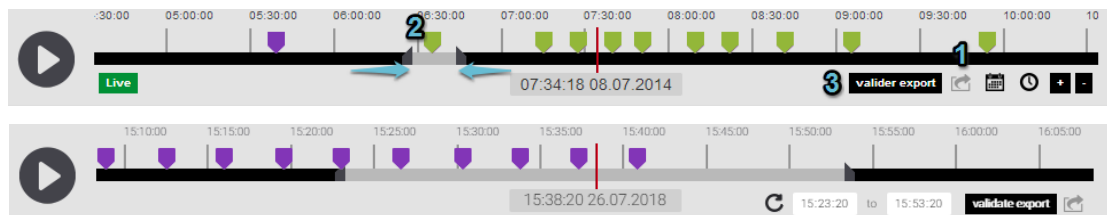
Wichtige Videobeweise können auf eine fix definierte oder unbestimmte Zeit in einem gesicherten Tresor exportiert und dort zu einem späteren Zeitpunkt heruntergeladen werden.



Soll ein im Tresor gespeicherter Video-Clip für jemanden außerhalb des Systems freigegeben werden, kann dies über einen E-Mail-Link mit konfigurierbarer Gültigkeitsdauer erfolgen.

3.1.4.1 Video-Clips exportieren

Video Insider ermöglicht es, Extrakte von Videos aus der Timeline für eine maximale Dauer von 4 Stunden zu exportieren.



1. Um eine Aufzeichnung oder ein Ereignis zu exportieren, klicken Sie zuerst auf die Schaltfläche Export
2. Verschieben Sie den grauen Start- und Endpunkt, um das Teil auszuwählen, das Sie exportieren möchten. Oder füllen Sie die gewünschte Zeit im Eingabefeld aus. Maximal 4 Stunden
3. Klicken Sie auf "Export bestätigen", um den Export zu validieren, oder auf die Schaltfläche "Export", um sie abzubrechen.
4. Wenn Sie mehr als eine Kamera auf Ihrem Dashboard haben, werden Sie gefragt, welche Sie exportieren möchten.

Select the camera to export this video

From 12.11.2019 12:35:01 To 12.11.2019 12:42:56

Camera

☒ Cloud (~9.2MB)
 ☒ Edge (~84.4MB)

Total size ~93.6MB

☒ Strong encryption
 ☐ Standard encryption
 ☐ No encryption

Comment

☐ Save Permanently

Die Quelle für den Export kann entsprechend der Aufnahmekapazität der Kamera gewählt werden und entweder lokal oder Cloud-Speicher im Swisscom Rechenzentrum sein. Eine Schätzung der Länge des exportierten Clips wird angezeigt. Der Export aus lokalem Speicher erfordert eine höhere Netzwerkbandbreite und wir bitten Sie, die Internetverbindung vor dem Export zu überprüfen.

Die Verschlüsselung des Exports kann ausgewählt werden, je nachdem, wie Ihr Konto von Ihrem Dienstleister konfiguriert wird.

Verschlüsselungsmöglichkeiten sind:

- **Starke Verschlüsselung:** Basierend auf dem stärksten Standard, erfordert das Öffnen auf einem Extraktionstool wie 7Zip oder WinRaR
- **Standardverschlüsselung:** Standardmethode, die Windows, Mac und Linux standardmäßig extrahieren können
- **Keine Verschlüsselung:** Die ZIP-Datei ist nicht durch Passwort geschützt, nicht verschlüsselt

In diesem Schritt können Sie dem exportierten Clip auch einen Kommentar hinzufügen, um ihn später auf der Clipseite einfacher wiederzufinden.

Bevor Sie den Clip in der Exportwarteschlange hinzufügen, können Sie diesen Clip für immer in der Video Insider Plattform zu behalten.

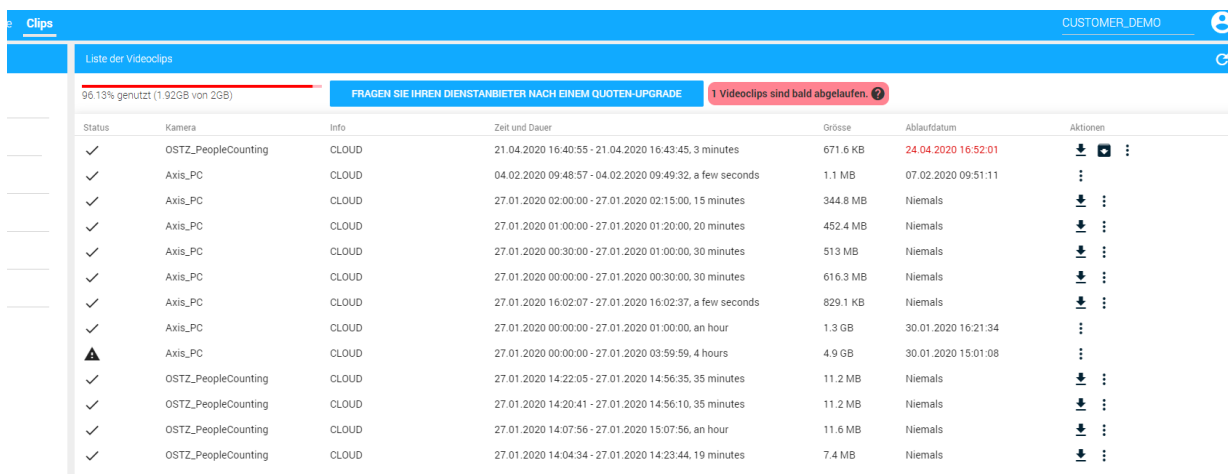
Sobald der Export validiert ist, können Sie den Fortschritt des Exports einsehen, indem Sie auf "Clips" klicken.

3.1.4.2 Video-Clip archivieren

Alle exportierten Clips können temporär oder permanent gespeichert werden. Standardmäßig wird ein Clip 72 Stunden auf der Plattform aufbewahrt. Während dieses Zeitraums kann nur ein Benutzer das Archiv herunterladen und dann wird die Datei von der Plattform gelöscht. Wenn niemand die Datei innerhalb von 72 Stunden herunterlädt, wird die Datei automatisch gelöscht. Wenn Sie den Clip dauerhaft speichern möchten, bleibt der Videobeweis beim Exportschritt oder später auf der Clipseite zum Download verfügbar.

Jeder permanente Clip kann per E-Mail mit jeder Person geteilt werden. Der Zugriff auf die Freigabekonfiguration erfolgt über die 3 Punkte rechts in der Clip-Zeile.

Auf dieser Seite finden Sie alle exportierten Clips des Kunden und haben die Möglichkeit zu suchen, herunterzuladen, zu teilen und zu löschen.



Status	Kamera	Info	Zeit und Dauer	Grösse	Ablaufdatum	Aktionen
✓	OSTZ_PeopleCounting	CLOUD	21.04.2020 16:40:55 - 21.04.2020 16:43:45, 3 minutes	671.6 KB	24.04.2020 16:52:01	⬇️ 📄 ⋮
✓	Axis_PC	CLOUD	04.02.2020 09:48:57 - 04.02.2020 09:49:32, a few seconds	1.1 MB	07.02.2020 09:51:11	⋮
✓	Axis_PC	CLOUD	27.01.2020 02:00:00 - 27.01.2020 02:15:00, 15 minutes	344.8 MB	Niemals	⬇️ ⋮
✓	Axis_PC	CLOUD	27.01.2020 01:00:00 - 27.01.2020 01:20:00, 20 minutes	452.4 MB	Niemals	⬇️ ⋮
✓	Axis_PC	CLOUD	27.01.2020 00:30:00 - 27.01.2020 01:00:00, 30 minutes	513 MB	Niemals	⬇️ ⋮
✓	Axis_PC	CLOUD	27.01.2020 00:00:00 - 27.01.2020 00:30:00, 30 minutes	616.3 MB	Niemals	⬇️ ⋮
✓	Axis_PC	CLOUD	27.01.2020 16:02:07 - 27.01.2020 16:02:37, a few seconds	829.1 KB	Niemals	⬇️ ⋮
✓	Axis_PC	CLOUD	27.01.2020 00:00:00 - 27.01.2020 01:00:00, an hour	1.3 GB	30.01.2020 16:21:34	⋮
⚠️	Axis_PC	CLOUD	27.01.2020 00:00:00 - 27.01.2020 03:59:59, 4 hours	4.9 GB	30.01.2020 15:01:08	⋮
✓	OSTZ_PeopleCounting	CLOUD	27.01.2020 14:22:05 - 27.01.2020 14:56:35, 35 minutes	11.2 MB	Niemals	⬇️ ⋮
✓	OSTZ_PeopleCounting	CLOUD	27.01.2020 14:20:41 - 27.01.2020 14:56:10, 35 minutes	11.2 MB	Niemals	⬇️ ⋮
✓	OSTZ_PeopleCounting	CLOUD	27.01.2020 14:07:56 - 27.01.2020 15:07:56, an hour	11.6 MB	Niemals	⬇️ ⋮
✓	OSTZ_PeopleCounting	CLOUD	27.01.2020 14:04:34 - 27.01.2020 14:23:44, 19 minutes	7.4 MB	Niemals	⬇️ ⋮

Abbildung 12: Übersicht aller exportierten Clips des jeweiligen Kunden

Clips werden zwischen temporären und permanenten Clips unterschieden. Ein gleicher Clip kann von temporär in permanent konvertiert werden, nicht Inverse.

Jeder Kunde hat eine verfügbare Speicherkapazität, der es ihm ermöglicht, dauerhaft eine bestimmte Menge an Videobeweise zu speichern. Der Vorteil eines permanenten Clips ist, dass er für immer zum Herunterladen und Teilen zur Verfügung steht, um den Videobeweis an einem sicheren Ort für eine weitere Nutzung zu halten.

Die zur Verfügung stehende Speicherkapazität wird oben in der Liste mit der Anzahl der temporären Clips angezeigt. Es besteht jederzeit die Möglichkeit, ein temporärer Clip in eine dauerhaft Archivierung umzuwandeln.

Ist 80% der Speicherkapazität des Tresors erreicht, erfolgt eine Warnung und der Kunde kann mittels Anfrage eine Erhöhung der Kapazität bei Swisscom beantragen.

Eine Anfrage zur Aktualisierung Ihrer Quote wurde an Ihren Dienstleister gesendet. Wenn Sie in den nächsten Tagen keine Antwort erhalten, versuchen Sie es bitte erneut oder kontaktieren Sie Ihren Anbieter über einen anderen Kanal.

3.1.4.3 Archivierter Video-Clip suchen

Da eine große Menge Clip für den Kunden gespeichert werden kann, steht auf der linken Seite eine Suchmaschine zur Verfügung. Beachten Sie, dass das Feld "Keyword" im Kameranamen und im Kommentar sucht.

3.1.4.4 Video-Clip herunterladen

Mit dem Download-Button kann jeder Benutzer das Archiv auf seinem Computer herunterladen. Der Downloadverlauf ist im Audit-Protokoll ersichtlich.

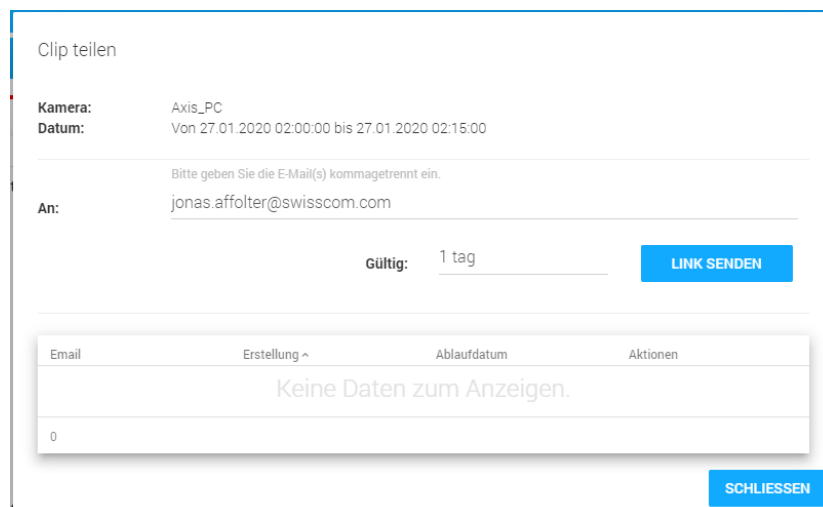
Für kennwortgeschützte Clips erhalten Sie zusätzlich eine Mitteilung per Popup, welche das Kennwort der exportierten Datei angibt, sowie ein Hinweis auf ein mögliches Exportier-Tool (z.B. Winzip, WinRAR), das zum Öffnen der Datei verwendet werden soll. Der Browser wird dann mit dem Download in Ihren Download-Verzeichnis auf Ihrem Computer fortfahren.

Durch Anklicken des Infozeichens "3 Punkte Menü" und "Informationen" gelangen Sie zu detaillierten Informationen des Clips, einschließlich archiviertem Kennwort, Dateiname, Dauer, Größe, Hashcode des exportierten Clips.

3.1.4.5 Video-Clip teilen

Jeder permanente Clip kann per E-Mail mit jeder Person geteilt werden. Der Zugriff auf die Freigabekonfiguration erfolgt über die 3 Punkte rechts in der Clip-Zeile.

- Ein Clip wird für einen definierten Zeitraum (1 Tag bis dauerhaft) mit einer E-Mail-Adresse geteilt.
- Der E-Mail-Empfänger erhält einen persönlichen eindeutigen Link zum Herunterladen des Archivs innerhalb der zulässigen Gültigkeitsdauer.
- Jeder Download wird im Audit-Protokoll gespeichert, mit der Information, wem der Link dank der E-Mail gehört.
- Der Link kann erneut gesendet und aus der Freigabeliste entfernt werden



Clip teilen

Kamera: Axis_PC
Datum: Von 27.01.2020 02:00:00 bis 27.01.2020 02:15:00

Bitte geben Sie die E-Mail(s) kommagetrennt ein.
An: jonas.affolter@swisscom.com

Gültig: 1 tag **LINK SENDEN**

Email	Erstellung	Ablaufdatum	Aktionen
Keine Daten zum Anzeigen.			
0			

SCHLIESSEN

Abbildung 13: Weiterleiten eines Video-Clips via Email

3.1.4.6 Video-Clip auf Integrität verifizieren

Im Abschnitt unten im "Clips"-Bereich können Sie die Funktion zur Überprüfung der Clipdateiintegrität verwenden. Diese Funktion ermöglicht es, die Integrität einer Datei zu überprüfen. Durch Überprüfen der Integrität können Sie nachweisen, dass die Datei seit dem Export aus dem System nicht geändert wurde.

Überprüfen Sie die Integrität der Clip-Datei

Datei hier einfügen oder klicken, um auszuwählen

Um die Integrität der Clipdatei zu überprüfen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Öffnen Sie einen Dateinavigator auf Ihrem Computer
2. Wählen Sie die Clip-Datei auf Ihrem Computer
3. Ziehen Sie die Datei im Abschnitt "Datei hier ablegen oder wählen Sie aus" auf der Clip-Seite Ihres Browsers.
4. Alternativ können Sie auf den Abschnitt "Datei hier ablegen oder auswählen" in der Clip-Seite Ihres Browsers klicken und die Clip-Datei in Ihrem Browser auswählen.

Falls die Clipdatei keiner exportierten Datei entspricht, wird eine rote Meldung angezeigt:

Verify clip file integrity

Integrity check Failed!
No matching file in the system!

File name: Change_Log.txt
Hash: 9c49087a3abdf10959fd24c8f87e75c360fd366a

Wenn die Clipdatei einer bereits exportierten Datei entspricht, wird eine grüne Meldung angezeigt:

Verify clip file integrity

Integrity successfully verified!

File name: export_Entry employee_27-09-2017_115003_27-09-2017_124430.zip
Hash: 31d24db793bb9a1fc199f189a4d510926eabfc08

Camera: Entry employee
27.09.2017 11:50:03 - 27.09.2017 12:44:30, an hour

Wenn die Integrität der Clipdatei überprüft wird, sich jedoch nur der Dateiname geändert hat. Eine orange Meldung wird angezeigt:

Verify clip file integrity

Integrity check Warning!
The verified clip has a known hash but the filename is different!

File name: export_Entry employee_27-09-2017_115003_27-09-2017_124430 - Copy.zip
Hash: 31d24db793bb9a1fc199f189a4d510926eabfc08
System file name: export_Entry employee_27-09-2017_115003_27-09-2017_124430.zip

3.1.5 Alarm-Management

Das System stellt eine Standardschnittstelle für Alarm-Management zur Verfügung. Individuelles Alarm-Management wird dem Kunden einmalig für die Implementierung und dann wiederkehrend für die Dienstleistung verrechnet.

Das System erlaubt benutzerspezifische Alarmer wie Tampering, Motion und Tripwire. Die Alarmer werden im Client angezeigt und können per Workflow abgearbeitet werden. Das Monitoring auf dem Dashboard kann über die Alarm-Empfangszentrale ferngesteuert werden.

3.2 Optionen Security Intelligence

Zum Basispaket Security Intelligence können folgende zusätzliche Optionen gewählt werden.

3.2.1 Option Einbruchserkennung (Intrusion Detection)

Intrusion Detection ist eine Videoanalyse für die Echtzeit-Alarmierung bei Eindringlingen in gesicherte Aussenbereiche. Mit ihrem Zonenkonzept erlaubt sie eine exakte Freund-Feind-Erkennung. Zusätzlich lässt sie sich optimal an ihre Umwelt anpassen. Die Analytik kann einige Sicherheitsszenarios wie Eindringlinge erkennen und kann zwischen Personen, Fahrzeugen und anderen Objekten unterscheiden. Damit ermöglicht sie die zuverlässige Detektion von unerlaubten Zutritten auch bei schwierigen Witterungsverhältnissen. Sie erfordert geringen Bedieneraufwand und geringe Bedieneraufmerksamkeit, ist einfach zu installieren sowie zu konfigurieren und für Aussenanwendungen geeignet.

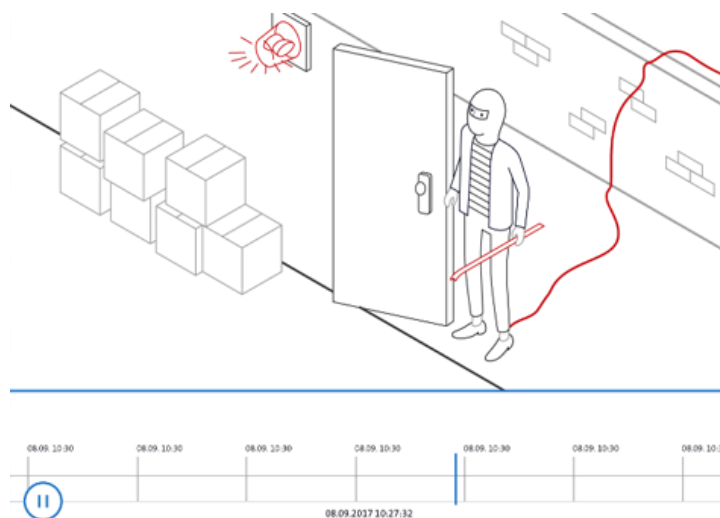


Abbildung 14: Einbruchserkennung

3.2.2 Option Aufzeichnung HD in Cloud

Mit der Option «Aufzeichnung in High Definition (HD)» besteht die Möglichkeit, in HD-Qualität in der Swisscom Cloud zu archivieren. Der Kunde ist dafür zuständig, dass die notwendige Breitbandgeschwindigkeit zur Verfügung steht.

3.2.3 Option Aufzeichnung Full-HD

Mit der Option «Aufzeichnung in Full-HD» besteht die Möglichkeit in Full-HD-Qualität in der Swisscom Cloud zu archivieren. Der Kunde ist dafür zuständig, dass die notwendige Breitbandgeschwindigkeit zur Verfügung steht.

3.2.4 Option Aufzeichnung bis zu 90 Tage

Nach Wunsch kann die Aufbewahrungszeit der Videoaufnahmen bis zu 90 Tage verlängert werden.

3.2.5 Option Aufzeichnung auf NAS

Bei Anwendungen mit eingeschränkter Bandbreite oder zu Redundanz-Zwecken kann ein Network Attached Storage (NAS) am Standort eingebaut und dieses mit den Kameras verbunden werden. Die Bedingungen und Vorgaben werden von SBC definiert.

3.2.6 Option Aufzeichnung auf SD-Speicherkarte

Bei Anwendungen mit eingeschränkter Bandbreite oder zu Redundanz-Zwecken kann lokal pro Kamera eine AXIS Surveillance Card 256 GB (Standard) eingesetzt werden. Weitere Speichergrossen auf Anfrage.

3.2.7 Option Audio Alarmierung

Auf den Kameras mit Tag/Nachtschaltung läuft ein intelligenter Algorithmus, welcher in einer definierten Zone einen Alarm auslösen kann. Dieser Alarm kann für eine Durchsage vor Ort weiterwendet werden. Die Durchsage erfolgt über einen Axis Kameralautsprecher oder Netzwerkhornlautsprecher.

Standardmässig steht eine Audio-Datei mit folgendem gesprochenem Text zur Ausgabe zur Verfügung: *"Verlassen Sie sofort das Areal. Der Sicherheitsdienst ist alarmiert. Eine Missachtung des Arealverbots kann rechtliche Folgen haben."*

Weitere kundenspezifische Texte können bei Swisscom angefragt werden. Diese werden nach Aufwand verrechnet.