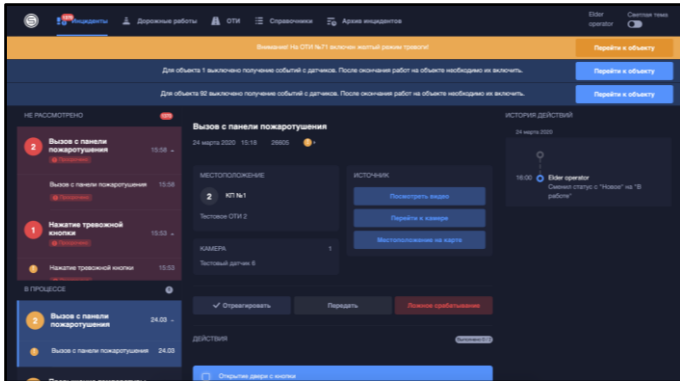


# SecurOS Dispatcher

Платформа управления инцидентами — единая служба диспетчеризации и контроля



SecurOS Dispatcher — платформа для оперативного централизованного контроля и автоматизированного управления инцидентами: тревожными событиями и процессами, связанными с обеспечением безопасности, на крупных инфраструктурных объектах.

Платформа обеспечивает эффективную работу иерархически организованных диспетчерских служб, и их оперативное взаимодействие с зависимыми структурами и автономными ведомствами через единый интерфейс.

## Назначение SecurOS Dispatcher

- Круглосуточный централизованный контроль состояния комплекса инженерно-технических средств обеспечения безопасности;
- Непрерывная регистрация Инцидентов, источником которых являются события, поступающие от видеоаналитических детекторов SecurOS, а также от любых интегрированных в SecurOS исполнительных устройств;
- Работа с Инцидентами с помощью удобного пользовательского интерфейса, включающего средства автоматизации и систему поддержки принятия решений;
- Долговременное хранение информации об Инцидентах;
- Протоколирование действий операторов при выполнении ими регламентных процедур по обработке Инцидентов;
- Формирование отчетов об Инцидентах и действиях операторов для последующего анализа и принятия управленческих решений.

Платформа располагает набором доступных через единый интерфейс инструментов, обеспечивающих следующие функции:

- Добавление новых (или настройка уже имеющихся) и редактирование типов Инцидентов (простых и составных);
- Управление статусом активности\* типов Инцидентов;
- Настройка индивидуальных сценариев обработки для каждого типа Инцидента;
- Настройка системы поддержки принятия решений: инструкции по выполнению регламентных процедур для каждого типа Инцидента (включают требования и рекомендации по выполнению операций, которые должны произвести операторы тех или иных ролей в целях обработки Инцидента);
- Назначение ролей пользователям системы;
- Оперативное управление интегрированными датчиками через план-схему объектов;
- Возможность отключить получение тревожных событий от определенных интегрированных устройств\*\*;
- Возможность переключения части интегрированных устройств или отдельных локаций в режим «повышенного внимания»\*\*\*;
- Возможность настройки списка возможных причин ложных срабатываний;
- Формирование отчетов по действиям пользователей (логирование действий пользователей);
- Формирование кратких и полных (с фото) отчетов об инцидентах.

\* Активация/деактивация типа Инцидента позволяет включать/отключать сбор событий от всех датчиков одной Локации. *Пример: при вводе в эксплуатацию системы пожарной сигнализации, в SecurOS Dispatcher можно активировать получение событий от всех новых сенсоров Локации одновременно. Нет необходимости настраивать на передачу тревожных событий каждый сенсор в отдельности.*

\*\* В период проведения на объекте определенных работ может быть полезным временное отключение сбора событий от части интегрированных устройств, чтобы избежать траты времени операторов на обработку заведомо ложных Инцидентов. *Пример: период присутствия сотрудников ремонтной бригады в зоне, в которой в штатном режиме детекция людей является Инцидентом.*

\*\*\* Существует возможность временно назначить всем датчикам Локации «повышенный» уровень тревожности. В этом режиме система будет генерировать Инциденты с более высоким уровнем тревоги для привлечения внимания оператора. *Пример: ввод режима «повышенного внимания» для датчиков открытия окон на период праздников.*

## Применение



Объекты дорожной инфраструктуры



Крупные промышленные предприятия



Объекты транспортной инфраструктуры



Территориально-разделенные объекты

Доступ к инструментарию SecurOS Dispatcher обеспечивается через html Front-end. Доступны светлая и темная цветовые схемы для удобства пользователей.

Функциональность модуля доступна в редакциях SecurOS Premium, SecurOS Enterprise, SecurOS MCC.

## Права пользователя

В SecurOS Dispatcher доступна настройка прав и ограничений на выполнение определенных действий, связанных с исполнением служебных задач:

Роли / права пользователей	Оператор	Оператор ДЦ	Старший оператор ДЦ	Оператор ГБР	Администратор*
Просмотр инцидентов	+	+	+	+	+
Назначение инцидента на ГБР	+	+	+	н/п	-
Обработка данных инцидентов	+	+	+	+	-
Повторное открытие инцидентов	-	+	+	-	-
Просмотр истории инцидента	-	+	+	-	+
Отправка инцидентов в архив	-	-	+	-	-
Архив (полностью)	-	-	+	-	+/-
Справочники (полностью)	-	-	+	-	+/-
Плановые работы (полностью)	-	-	+	-	+/-
Локации (полностью)	-	-	+	-	+/-

\* «Администратор» обладает набором прав, огранивающим его вмешательство в процесс работы с Инцидентами. Он не может принимать в работу инциденты, создавать регламентные работы, включать и выключать датчики и т.д. По сути его роль сводится к контролирующей:

- Архив — просмотр, без возможности повторного открытия. Формирование отчетов доступно.
- Справочники — просмотр, без возможности создания и редактирования компаний\сотрудников.
- Плановые работы — просмотр, без возможности создания и редактирования работ.
- Локации — просмотр датчиков, без возможности отключения получения инцидентов.

## Работа с инцидентами

### Инциденты

Источником получения событий в SecurOS Dispatcher могут являться любые интегрированные в SecurOS сторонние системы и устройства, такие как система защиты периметра, система пожарной сигнализации, а также подсистемы SecurOS. На основе этих событий, в свою очередь, SecurOS Dispatcher позволяет создавать правила генерации Инцидентов, с которыми далее работают операторы SecurOS Dispatcher.

Инциденты могут быть как простыми — состоящими из одного события, так и составными — состоящими из нескольких событий, которые должны произойти за настраиваемый интервал времени. Для каждого типа Инцидента настраивается индивидуальный сценарий его обработки, предписывающий выполнение конкретных операций в определенном порядке для тех или иных ролей пользователей.

Существуют две трехуровневые системы категоризации Инцидентов: по типу устройства («Приоритет») и по месту нахождения устройства («Зона»). По умолчанию критичность Инцидента оценивается по значению параметра «Зона», где 1 - это наиболее критичный инцидент, 3 - наименее критичный инцидент. Но если у устройства также настроен параметр «Приоритет», то он автоматически поднимает критичность Инцидента до своего значения.

*Например, «событие А» со значениями параметров «Зона 2» и «Приоритет 1» менее критично, чем «событие Б» со значениями параметров «Зона 1» и «Приоритет 3».*

### Обработка инцидента

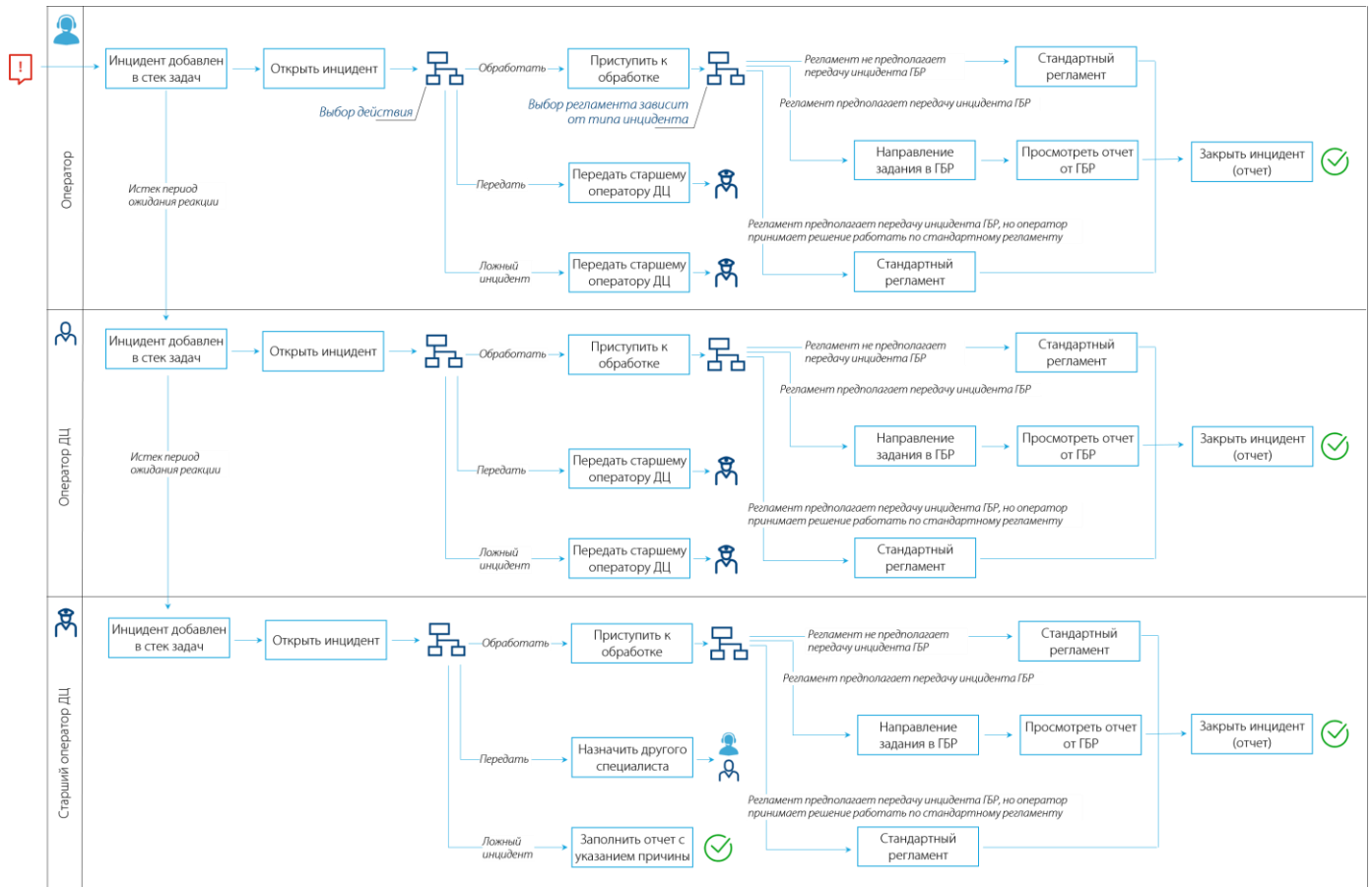
Инциденты классифицируются по типам. Для каждого типа назначается определенный регламент действий, который может также включать отправку задания в работу Группе быстрого Реагирования (ГБР). Сотрудники ГБР для получения заданий и последующей отправки отчетов используют планшеты со специальным web-клиентом SecurOS Dispatcher.

- Если инцидент обрабатывается с привлечением ГБР, оператор (после ознакомления с отчетом от ГБР) закрывает инцидент, заполняя форму причины закрытия.
- Если инцидент обрабатывается без привлечения ГБР, оператор сам составляет отчет, указывая причину закрытия.

Если оператор не принял Инцидент в обработку в течение обозначенного времени, он автоматически эскалируется на уровень выше. Например, Инцидент, не принятый вовремя в работу оператором, передается оператору ДЦ. Также есть возможность установить таймаут на обработку Инцидента старшим оператором (старшим оператором ДЦ), по истечении которого инциденты перемещаются в Архив с соответствующим статусом.

При необходимости временно покинуть рабочее место, оператор отправляет запрос старшему оператору, для чего в интерфейсе предусмотрена соответствующая кнопка. Одобряя запрос, старший оператор переназначает Инциденты на другого оператора.

Жизненный цикл инцидента (пример возможного алгоритма)



Интерфейс пользователя SecurOS Dispatcher

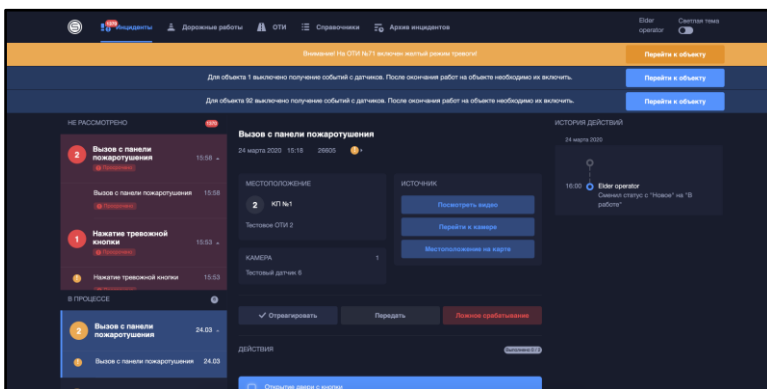
Взаимодействие пользователей с платформой поддерживается через наглядный графический интерфейс, обеспечивающий функции

- информирования об Инцидентах,
- отображения видео и событийных данных о Инцидентах,
- работы с этими данными (обработки Инцидентов с возможностями автоматизации),
- поддержки принятия решений,
- генерации отчетов.

Основной графический интерфейс операторов SecurOS Dispatcher состоит из пяти основных вкладок: Инциденты, Плановые работы, Локации, Справочники, Архив инцидентов. Помимо основного интерфейса существует также мобильное приложение для работы с помощью планшетов сотрудников групп быстрого реагирования (ГБР).

1. Инциденты

Вкладка предназначена для работы с поступающими от датчиков и камер инцидентами.



За каждым оператором закреплен один или несколько объектов, от датчиков и камер которых поступают Инциденты. Реестр Инцидентов (обновляется в режиме реального времени) сгруппирован по объектам. Поступление в реестр нового инцидента сопровождается звуковым уведомлением (если вкладка «Инциденты» открыта).

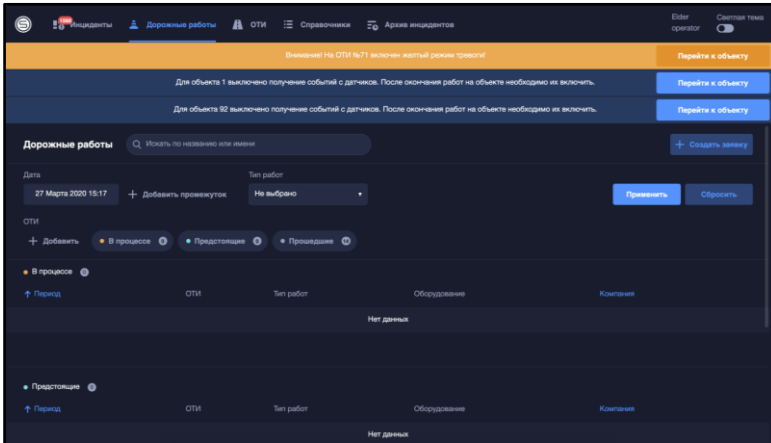
При клике на Инцидент открывается карточка Инцидента, состоящая из области взаимодействия с инцидентом и области с историей действий по Инциденту.

В области взаимодействия есть возможность:

- Посмотреть видео с объекта;
- Перейти к камере;
- Посмотреть местоположение объекта на плане;
- Поменять приоритет Инцидента;
- Отреагировать на Инцидент, т.е. приступить к его обработке;
- Перенаправить Инцидент в работу старшему оператору ДЦ;
- Отметить Инцидент как ложное срабатывание (Инцидент направляется старшему оператору ДЦ);
- Добавить комментарий к Инциденту.

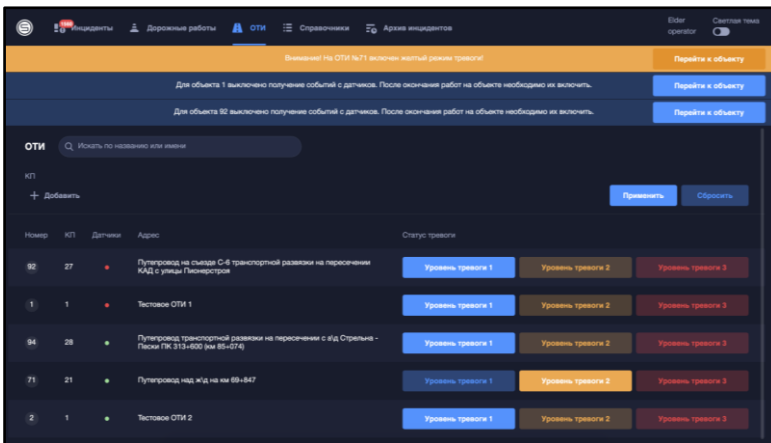
В области с историей действий находится информация по процессу выполнения действий, связанных с обработкой Инцидента.

## 2. Плановые работы



Вкладка предназначена для просмотра основных сведений о предстоящих, проводимых и завершенных плановых работах, а также для создания и редактирования заявок на их проведение.

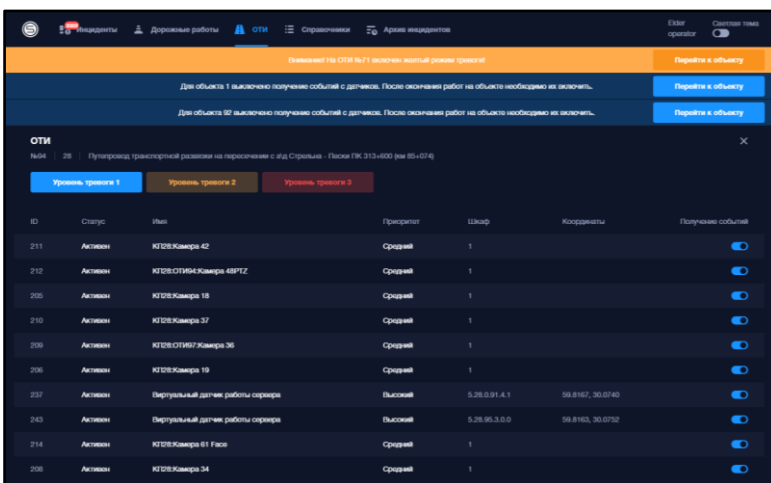
## 3. Локации



Вкладка предназначена для просмотра основных сведений по всем объектам системы, поиска нужного объекта с помощью функции «поиск по названию» и фильтра, а также для взаимодействия с конкретным объектом.

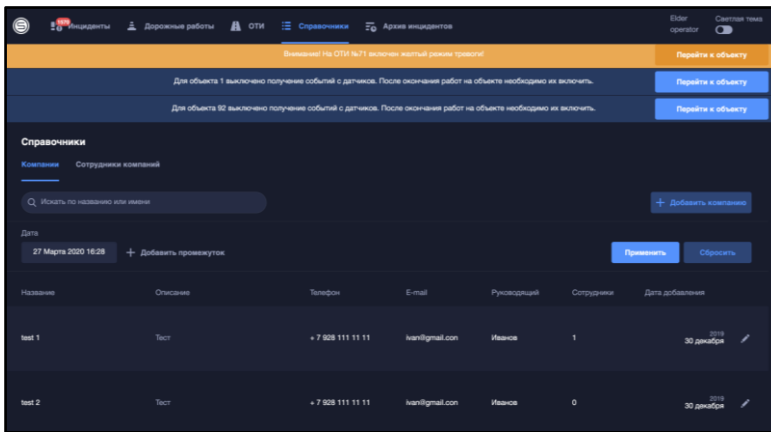
Если на объекте зафиксирована нештатная ситуация, она категоризируется по «уровню тревоги»: от 1 до 3.

Локации с повышенным «уровнем внимания» отображаются у всех операторов в верхней части вкладки в виде нотификации с кнопкой перехода к объекту. При этом карточки Инцидентов с таких локаций отображаются автоматически.



При выборе объекта из табличного списка открывается карточка объекта для возможности просмотра информации по нему, а также для подключения/отключения датчиков от сбора тревожных событий.

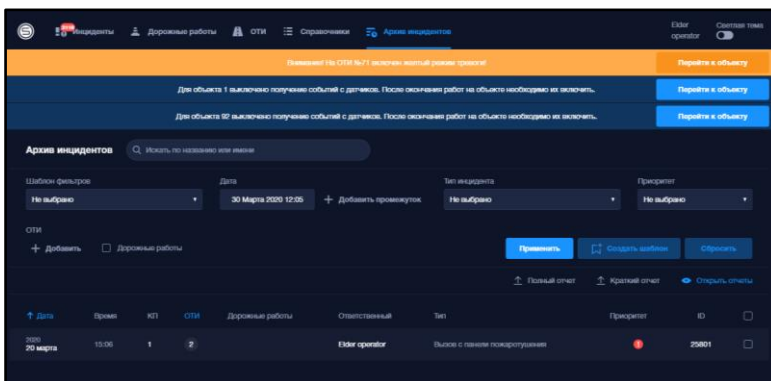
#### 4. Справочники



Во вкладке содержатся данные о компаниях и о сотрудниках компаний, допущенных к выполнению плановых работ на Локациях, сформированные в два справочника.

Поддерживаются функции просмотра, поиска (по названию или имени), фильтрации и управления (добавление, изменение, удаление) данными Справочников.

#### 5. Архив инцидентов

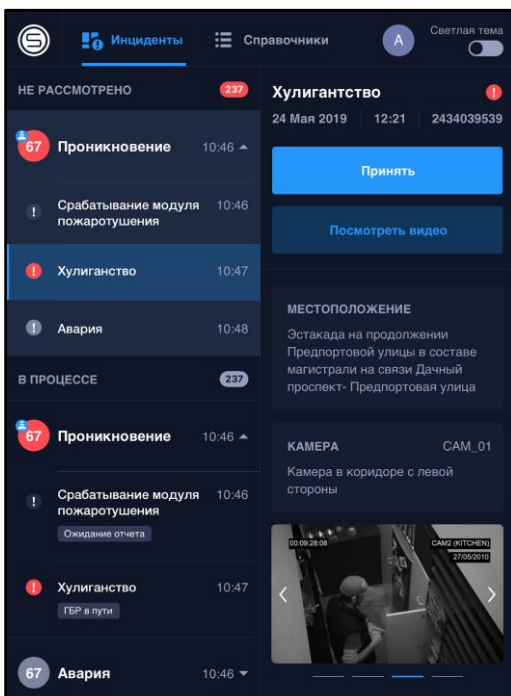


Вкладка содержит архив закрытых (полностью обработанных оператором) Инцидентов, а также архив Инцидентов, подтвержденных старшим оператором ДЦ, как «Ложное срабатывание».

Поддерживается:

- поиск завершенных Инцидентов по названию или с помощью фильтров;
- выгрузка полного или краткого отчета по всем / по выбранным с помощью фильтров / по отмеченным вручную Инцидентам.

#### Web-интерфейс оператора ГБР



Для сотрудников ГБР создан специальный web-интерфейс SecurOS Dispatcher с адаптивной версткой для работы на планшетах.

Группам быстрого реагирования, получающим задания от операторов (операторов, операторов ДЦ и старшего оператора ДЦ), доступен обновляемый в режиме реального времени список Инцидентов, которые необходимо взять в работу.

При клике на Инцидент открывается карточка Инцидента с его описанием, возможностью просмотра видео и составления отчета.

Для выполнения своей работы сотрудник ГБР выезжает на место происшествия, где далее действует согласно регламенту. По завершении работы сотрудник ГБР заполняет отчетную форму и отправляет отчет оператору, от которого он получил задание.

Web-интерфейс оператора ГБР использует возможности SecurOS WebConnect для работы с видео.

Web-интерфейс SecurOS Dispatcher доступен через любой современный web-браузер.



Интеллектуальные Системы Безопасности

123423, г. Москва, ул. Мнёвники, дом 17

+7 (495) 645-21-21

info@iss.ru | www.iss.ru