

Allegato Tecnico VideoNet

[Nota di lettura](#)

[Definizioni ed Acronimi](#)

[1 Descrizione del Servizio](#)

[1.1 Descrizione generale](#)

[1.2 Descrizione dei servizi offerti](#)

[1.2.1 Visualizzazione in real time dei flussi video live](#)

[1.2.2 Archiviazione dei flussi video](#)

[1.2.3 Visualizzazione e reperimento on demand delle registrazioni](#)

[1.2.4 Profilazione utenti](#)

[2 Attivazione dei Servizi](#)

[2.1 Prerequisiti per l'attivazione dei servizi](#)

[2.1.1 Documentazione per il trattamento dei dati](#)

[2.1.2 Telecamere](#)

[2.1.3 Postazione Client](#)

[Sistema Operativo](#)

[Browser](#)

[Altri software](#)

[2.1.4 Accesso al servizio](#)

[2.2 Processi di attivazione](#)

[2.2.1 Documentazione per il trattamento dei dati](#)

[2.2.2 Configurazione delle telecamere nella piattaforma VideoNet](#)

[2.2.3 Integrazione degli utenti nella piattaforma VideoNet](#)

[2.3 Formazione](#)

[2.4 Livelli di servizio per l'attivazione](#)

[3 Esercizio del servizio](#)

[3.1 Disponibilità del servizio](#)

[3.2 Servizio di Help Desk](#)

[3.3 Manutenzione Correttiva](#)

[3.4 Livelli di servizio per l'esercizio](#)

[3.4.1 Disponibilità del servizio](#)

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Giulia Angeli

verifica documento: Giuliano Franceschi

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Nota di lettura

Lepida ScpA si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il sistema conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento.

Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

Definizioni ed Acronimi

- **FedERa:** piattaforma di Regione Emilia-Romagna per l'autenticazione federata.
- **Titolare del trattamento:** il soggetto cui competono le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza.
- **Responsabile del trattamento:** la persona fisica o giuridica preposta dal titolare al trattamento dei dati personali.
- **Incaricato del trattamento:** la persona fisica autorizzata a compiere operazioni di trattamento dal titolare o dal responsabile.
- **ONVIF (Open Network Video Interface Forum):** è un'organizzazione che ha come scopo quello di favorire la compatibilità tra le apparecchiature impiegate nella videosorveglianza, basate sul protocollo di comunicazione IP.
- **H.264:** formato standard di compressione video digitale.

1 Descrizione del Servizio

1.1 Descrizione generale

Le seguenti condizioni definiscono le modalità di erogazione all'Ente (*di seguito denominato anche Cliente*) del servizio VideoNet ed offerti da Lepida ScpA.

VideoNet è un servizio di videomanagement che consente:

- Visualizzazione in real time dei flussi video live;
- Archiviazione dei flussi video;
- Visualizzazione on demand delle registrazioni;
- Profilazione utenti;
- Documentazione per il trattamento dei dati.

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Giulia Angeli

verifica documento: Giuliano Franceschi

approvazione documento: Gianluca Mazzini

1.2 Descrizione dei servizi offerti

Il servizio VideoNet viene erogato tramite una piattaforma software centralizzata, che mette a disposizione principalmente quattro funzionalità: visualizzazione in real time dei flussi video live; archiviazione dei flussi video; visualizzazione on demand delle registrazioni; profilazione utenti. Tali funzionalità sono fruibili attraverso interfaccia web di un browser da sedi collegate alla rete Lepida, previa autenticazione tramite il sistema di autenticazione regionale FedERa.

1.2.1 Visualizzazione in real time dei flussi video live

L'interfaccia web della piattaforma fornisce al Cliente la possibilità di:

- Visualizzare in real time il flusso proveniente da ciascuna delle proprie telecamere;
- Visualizzare in real time i flussi provenienti da più telecamere contemporaneamente nella stessa schermata;
- Comandare opportunamente telecamere come PTZ (Pan/Tilt/Zoom) per tipologie di telecamere supportate.

1.2.2 Archiviazione dei flussi video

La piattaforma software consente l'archiviazione dei flussi video provenienti dalle telecamere del Cliente, limitandone la conservazione in ottemperanza a quanto specificato al riguardo nel Provvedimento in materia di videosorveglianza del Garante per la Protezione dei Dati Personali. In particolare, per i Comuni e nelle sole ipotesi in cui l'attività di videosorveglianza sia finalizzata alla tutela della sicurezza urbana, tale limite è pari a sette giorni.

Il sistema VideoNet consente sia la registrazione dei flussi video h24 sette giorni su sette sia la possibilità di definire opportune fasce giornaliere ed orarie di registrazione per ciascuna telecamera.

1.2.3 Visualizzazione e reperimento on demand delle registrazioni

L'interfaccia web della piattaforma software fornisce al Cliente la possibilità di:

- Visualizzare i filmati registrati nell'arco di periodo previsto dal sistema di archiviazione, raccolti in filmati della durata di dieci minuti ciascuno.
- Effettuare il download dei filmati registrati nell'arco del periodo previsto dal sistema di archiviazione, raccolti in filmati della durata di dieci minuti ciascuno o in un singolo file aggregato composto da più ore consecutive di registrazioni.

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Giulia Angeli

verifica documento: Giuliano Franceschi

approvazione documento: Gianluca Mazzini

1.2.4 Profilazione utenti

La piattaforma supporta un sistema di profilazione utenti che consente al Cliente di poter specificare per ciascun utente quali funzionalità egli possa eseguire nel sistema (visualizzazione dei filmati, download dei filmati, etc) a livello di singola telecamera.

Il servizio prevede, per ciascun Ente, la possibilità di attivare, di norma, fino a venti utenti.

La piattaforma conserva i log di tutte le attività che ciascun utente svolge sull'interfaccia applicativa del software di video management, per un periodo di tempo congruo secondo le normative vigenti.

2 Attivazione dei Servizi

2.1 Prerequisiti per l'attivazione dei servizi

2.1.1 Documentazione per il trattamento dei dati

In ottemperanza a quanto specificato al riguardo nel Provvedimento in materia di videosorveglianza del Garante per la Protezione dei Dati Personali, occorre che il Cliente provveda alla nomina delle seguenti figure:

- Titolare dei dati
- Responsabili al trattamento dei dati
- Incaricati al trattamento dei dati.

2.1.2 Telecamere

La piattaforma software che eroga il servizio VideoNet è compatibile con telecamere IP che presentino le seguenti caratteristiche tecniche minime:

- Codifica video dei flussi video:
 - compressione standard H.264
- Protocolli di trasporto dei flussi video:
 - TCP/IP
 - HTTP
 - RTP/RTSP
- Interfaccia di rete:

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Giulia Angeli

verifica documento: Giuliano Franceschi

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- Ethernet almeno 10/100 M
- Disponibilità (gratuita o comunque inclusa nella fornitura delle telecamere) di SDK per sviluppo con terze parti. Le SDK devono consentire l'utilizzo delle relative API di interfacciamento su architetture Linux open source e devono essere corredate da opportuna manualistica.
- Compatibilità ONVIF.

Il sistema attualmente integra solamente alcuni modelli di telecamere, con descrizione a disposizione di ogni Cliente. L'integrazione di ulteriori modelli che rispecchino le caratteristiche minime sopra descritte sarà regolata dai seguenti principi:

- l'implementazione delle funzionalità di streaming live, di registrazione dei flussi video e di reperimento delle registrazioni richiede un'analisi preliminare per definire la fattibilità tecnica e i tempi di implementazione, comunque senza alcun onere aggiuntivo;
- l'integrazione di funzionalità esportate attraverso particolari SDK per sviluppo terze parti (esempio, controlli Pan/Tilt/Zoom) potrà essere valutata a valle di un'analisi preliminare per definire la fattibilità tecnica e i tempi di implementazione, comunque senza alcun onere aggiuntivo.

2.1.3 Postazione Client

Le funzionalità offerte dalla piattaforma software prevedono la presenza dei seguenti sistemi operativi e software installati nel computer che il Cliente utilizzerà come postazione di visualizzazione dei flussi live e delle registrazioni on demand. Sarà cura di Lepida ScpA notificare l'eventuale compatibilità con release successive a quelle qui descritte.

Sistema Operativo

- Windows XP;
- Windows Vista;
- Linux Ubuntu.

Browser

- FireFox.

Altri software

- VLC versione 1.1.x;
- Flash Player versione 11.1 o 11.4.

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Giulia Angeli

verifica documento: Giuliano Franceschi

approvazione documento: Gianluca Mazzini

2.1.4 Accesso al servizio

L'accesso al pannello web del servizio VideoNet è integrato con FedEra, il servizio che permette di accedere ai servizi online federati erogati degli Enti della regione Emilia-Romagna mediante un meccanismo di federazione dell'autenticazione. Pertanto le credenziali di accesso sono quelle registrate presso uno dei gestori di identità federata nel sistema FedERa. L'utenza federata deve avere un livello di affidabilità alto per gestione di dati personali.

2.2 Processi di attivazione

2.2.1 Documentazione per il trattamento dei dati

Il servizio VideoNet offre, qualora necessaria, al Cliente il supporto per la predisposizione di tutta la documentazione necessaria ad un corretto trattamento dei dati, in ottemperanza a quanto specificato al riguardo nel Provvedimento in materia di videosorveglianza del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

2.2.2 Configurazione delle telecamere nella piattaforma VideoNet

La configurazione delle telecamere nella piattaforma VideoNet è realizzata dal personale di Lepida ScpA.

Lepida ScpA specificherà al Cliente gli indirizzi IP da assegnare alle telecamere e la porta del PAL alla quale collegare le telecamere da integrare nel sistema VideoNet, opportunamente configurata da Lepida ScpA.

Il Cliente deve fornire informazioni riguardo la url di prelievo del flusso di streaming delle telecamere da integrare nel sistema VideoNet.

2.2.3 Integrazione degli utenti nella piattaforma VideoNet

La configurazione degli utenti nella piattaforma VideoNet, con relativa profilazione applicativa, è realizzata dal personale di Lepida ScpA.

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Giulia Angeli

verifica documento: Giuliano Franceschi

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Il Cliente deve specificare, per ciascun utente, i permessi da assegnare per ciascuna telecamera (visualizzazione live, visualizzazione registrazioni, download registrazioni).

2.3 Formazione

A supporto dell'utilizzo del sistema VideoNet è disponibile un manuale utente.

2.4 Livelli di servizio per l'attivazione

Lepida ScpA garantisce i seguenti livelli di servizio (SLA) dal momento in cui Lepida ScpA dispone di tutte le informazioni necessarie. I valori temporali sono al netto del tempo necessario all'Ente per fornire ulteriori informazioni, documentazione mancante o chiarimento su aspetti inizialmente non specificati.

Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo di lavorazione di una richiesta di configurazione di una telecamera di modello appartenente alla lista di modelli già integrati nel sistema	10 giorni lavorativi	90% dei casi
Tempo di lavorazione di una richiesta di configurazione di un utente	10 giorni lavorativi	90% dei casi

3 Esercizio del servizio

3.1 Disponibilità del servizio

Il servizio è reso disponibile H24. Lepida ScpA procede ad effettuare operazioni di manutenzione programmata, anche durante le ore di attività del servizio.

3.2 Servizio di Help Desk

Lepida ScpA fornisce un servizio di help-desk agli Enti di natura tecnica e funzionale sul sistema VideoNet in relazione ai servizi attivati. L'Ente, dopo aver fatto una diagnostica per individuare

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Giulia Angeli

verifica documento: Giuliano Franceschi

approvazione documento: Gianluca Mazzini

la fonte dell'anomalia, e verificato che l'anomalia sia imputabile ai sistemi VideoNet potrà rivolgersi all'Help Desk Servizi di Lepida ScpA. Le segnalazioni relative a malfunzionamenti di VideoNet, devono essere fatte al Help Desk Servizi di Lepida ScpA, contattabile via email all'indirizzo: helpdesk@lepida.it oppure telefonando al numero: 051/6338833.

Le fasce orarie di disponibilità del servizio sono:

- da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18:30
- sabato dalle 8:30 alle 13:00

3.3 Manutenzione Correttiva

Per manutenzione correttiva si intendono gli interventi di correzione di malfunzionamenti del sistema su segnalazione dell'Ente che non possono essere risolti attraverso semplici operazioni di configurazione, ma necessitano di operazioni di sviluppo software o aggiornamento di una o più componenti del sistema, purché inerenti funzionalità già previste dal sistema. Non rientrano nella manutenzione correttiva le richieste di nuove funzionalità non previste dal sistema. Le segnalazioni di malfunzionamenti che potrebbero necessitare di manutenzione correttiva devono pervenire a Lepida ScpA attraverso il servizio di Help Desk unificato. Lepida ScpA non garantisce gli SLA di servizio per segnalazioni inoltrate secondo sistemi diversi da quelli sopra elencati. Al momento della ricezione della segnalazione, la stessa verrà tracciata e verrà assegnato ad ogni segnalazione un livello di priorità secondo la gravità desumibile dalla descrizione della segnalazione stessa.

3.4 Livelli di servizio per l'esercizio

I valori di SLA riportati in questo documento si riferiscono alle attività gestite direttamente da Lepida ScpA e relativamente al solo servizio VideoNet. Sussistono, tuttavia, delle dipendenze con altri servizi, che possono determinare SLA apparenti inferiori rispetto a quanto esplicitato e la cui disponibilità non è sempre garantita direttamente dal personale di Lepida ScpA. Qui di seguito sono riepilogate le relazioni e dipendenze della piattaforma VideoNet rispetto ad altri sistemi.

Dipendenze (si indicano con questo termine i sistemi il cui eventuale malfunzionamento o indisponibilità temporanea inibisce totalmente la possibilità di fruizione del sistema):

- Connettività
- Datacenter

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Giulia Angeli

verifica documento: Giuliano Franceschi

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Relazioni (si indicano con questo termine i sistemi il cui eventuale malfunzionamento o indisponibilità temporanea inibisce la possibilità di fruizione di solo alcune funzioni del sistema):

- FedERa

Di seguito le tabelle riepilogative degli SLA assicurati.

3.4.1 Disponibilità del servizio

I suddetti SLA si intendono solo per segnalazioni giunte attraverso i canali previsti. L' help-desk di primo livello, se non è in grado di risolvere il problema in autonomia, attiva il secondo livello interno a Lepida ScpA, secondo le modalità standard previste dal contratto di help-desk.

Tipo di attività	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Disponibilità del servizio di help-desk di primo livello dedicato agli utenti/enti	da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18:30 sabato dalle 8:30 alle 13:30	90% del tempo
Tempo di presa in carico da parte dell'help-desk di primo livello, durante gli orari di servizio, di una segnalazione inviata in modalità telematiche	1 ora lavorativa	95% dei casi

release: 100

data: 05.02.2019

redazione documento: Giulia Angeli

verifica documento: Giuliano Franceschi

approvazione documento: Gianluca Mazzini