

Support-абай

В этом номере журнала RUBEЖ специалисты техподдержки представительств и компаний в Казахстане поделились своими наблюдениями о специфике работы в регионе и местных заказчиков. Кроме этого, мы предлагаем ознакомиться с последними тенденциями на казахстанском рынке систем безопасности — постепенным переходом от аналоговых систем пожарной сигнализации к адресным и от аналоговых камер к IP-видеонаблюдению.

Переломный год в процессе перехода Казахстана с аналога на IP



Адил Каримов,
технический директор
компании Pulsar
Systems, официального
дистрибьютора
продукции Beward в
Казахстане

Если 3–4 года назад клиент звонил нам и просил продать ему камеры, то нам приходилось проводить краткий ликбез, чем отличаются IP-камеры от аналоговых. Сегодня клиент уже целенаправленно делает заказ на IP-камеру. Думаю, 2014 год станет переломным в процессе перехода рынка видеонаблюдения Казахстана с аналога на IP. Весомое значение в этом процессе имеет Таможенный союз.

Конечно, объемы рынков России и Казахстана несопоставимы, однако благодаря тому, что огромная территория наших стран находится в северных широтах, у российского и казахстанского заказчика систем безопасности возникают схожие запросы. Речь идет прежде всего о требованиях к морозоустойчивости видеокамер. Именно такими техническими характеристиками мы и привлекаем клиентов в Казахстане. Очень часто клиенты приносят на диагностику камеры, купленные 2–3 года назад и не выдержавшие перепадов температур. Таким образом, климат диктует предпочтения в выборе продукции для систем видеонаблюдения.

Среди интересных проектов, которые были основаны именно на соблюдении требований к морозоустойчивости, можно вспомнить проект для госкомпа-

нии «Казатомпром». На юге нашей страны находятся небольшие поселки, жители которых работают в уранодобывающей отрасли. Корпорация стремится создать максимально комфортные условия для своих сотрудников. В четырех поселках были построены детские сады, которые решили оборудовать видеокамерами. Система видеонаблюдения состоит примерно из 200 устройств. В проекте использованы камеры как в купольном исполнении для внутренних помещений, так и уличные. Именно для уличных камер было очень важно учесть требования к температурному режиму. В этой местности температура бывает от -40°C до $+40^{\circ}\text{C}$. Были выбраны именно IP-камеры, потому что они позволяют решить задачу удаленного доступа. В центральном офисе компании в Астане в

Наш клиент, корпоративный или частное лицо, нуждается в удаленной поддержке. Я активно применяю в своей практике удаленное подключение. С помощью такого инструмента я провожу диагностику, помогаю в настройке.

любой момент специалист может подключиться к этим камерам и оценить ситуацию. Удаленный контроль производился на расстоянии более 1,5 тыс. км.

Наш клиент, корпоративный или частное лицо, нуждается в удаленной поддержке. Я активно применяю в своей практике удаленное подключение. С помощью тако-

го инструмента я провожу диагностику, помогаю в настройке.

Большая часть вопросов, с которыми обращаются к нам клиенты, связана с функциональными характеристиками видеокамер. Конечно, проще и удобнее позвонить и уточнить ответ на интересующий вопрос у конкретного человека, чем изучать объемную документацию. Самые частые вопросы поступают от IT-подразделений — именно они отвечают за монтаж видеонаблюдения и СКУД. Прямо по телефону приходится проводить для отдаленных районов ликбез по работе с IP-камерами. У них есть техническое образование, но с такими камерами они не работали. Это те ребята, кому нужно сделать первый шаг навстречу и помочь. Такие обращения составляют около 20% от общего числа.

Еще один сегмент обращений связан с проектированием систем видеонаблюдения и расчетом пропускной способности сети.

Другая группа вопросов касается человеческого фактора. Например, на камеру подают большее питание, чем требуется, и камера сгорает. Были и другие случаи обращения в нашу техподдержку. Клиент приобрел видеокамеру в качестве видеонаблюдения и установил оборудование рядом с детской кроваткой, чтобы с помощью гаджета наблюдать за ребенком. Чаще всего такие клиенты, конечно, не связаны с системами безопасности, и они пытаются настроить камеры самостоятельно. Приходится по телефону вслепую консультировать пользователя, что называется, с нуля. На такие запросы приходится 20–30% всех обращений.



Адресные системы: индивидуальные сценарии для каждого объекта



Сергей Уткин,
ведущий технический
специалист
ТД «Рубеж»

Сейчас казахстанский рынок противопожарных систем проявляет особенное внимание к адресным системам. Система нашей компании существует на рынке около четырех лет, и к нам обращаются с самым широким спектром вопросов. Около 80% обращений — это инсталляции с нуля, когда монтажным компаниям нужны подробные консультации, потому что они не выполняли раньше подобные работы. Такой большой процент обусловлен тем, что казахстанский рынок имеет свои особенности. Среди них — постоянное увеличение количества новых компаний. Если в России уже есть свои крупные интеграторы, то в Казахстане все еще только развивается, и число монтажных организаций постоянно растет. С этим обстоятельством и связан их пристальный интерес к неизвестной им адресной системе. Вторая особенность заключается в том, что каждая монтажная организация из того множества, которое представлено в республике, стремится максимально заработать. Исполни-

тели получают деньги за количество установленных точек. Адресные системы сокращают количество необходимых точек примерно в два раза, поэтому до недавнего времени они не были так широко востребованы. Сейчас наметилась тенденция в пользу увеличения количества проектов на подобных системах, так как у «адрески» есть ряд преимуществ: большая информативность, полная визуализация объекта с планировкой, удобство обслуживания и, чаще всего, меньшая стоимость проекта, чем у аналоговой системы.

В основном к технической службе обращаются за помощью в программировании системы, потому что ее подключение происходит достаточно просто, если работать по паспорту оборудования, и это не вызывает особых вопросов. А вот при программировании инженеры иногда сталкиваются с неординарными задачами по организации сложной логики подключения пожаротушения.

Например, для одного из последних проектов заказчик попросил обеспечить защиту от ложного запуска насосной станции. При этом были поставлены два условия: насосная станция должна запускаться при открытии пожарного крана и падении давления в системе; должно произойти падение давления в системе для срабатывания пожарной сигнала.

Специалисты монтажной организации не могли понять, как организовать данную логику. Настройка логики выполняется с использованием программного обеспечения FireSec. В нем имеется возможность настройки этой логики через создание сценариев. В данном случае их требуется два: в одном указываются условия падения давления и открытия пожарного крана, а во втором — падение давления в сплинкерно-воздушной системе и срабатывание пожарной сигнализации. Событие этих условий было необходимо для заказчика, потому что объект реконструировался, а система водяного пожаротушения оказалась изношенной, что могло вызвать ложное срабатывание из-за прорыва.

Второй пример связан с популярными на сегодняшний день жилыми комплексами выше десяти этажей. В таких зданиях имеется система дымоудаления. Во многих из этих зданий есть специальные незадымляемые комнаты. Задача стоит в организации системы подпора воздуха на этаж, в шахты лифтов, на лестничную клетку и независимого отдельного подпора воздуха, который включается только после того, как в этих комнатах закрываются двери. Такой сценарий также можно создать с помощью программного обеспечения.



Пользователь не любит читать



Анатолий Рудь,
технический
консультант
компании Instant

Сегодня в Казахстане многие заказчики активно переходят с аналогового видеонаблюдения на IP-системы. Это тренд последнего времени. На объектах существующая система меняется на новую с широкими возможностями аналитики. Можно привести в пример парковку любого предприятия. Если раньше аналоговая видекамера обеспечивала только картинку, то при помощи IP-видеонаблюдения можно реализовать многие другие функции. По моим прогнозам, в скором времени 70–80% рынка систем видеонаблюдения займет IP. Наша компания реализовывала интересный проект для Нац-

банка Казахстана. Нужно было построить систему контроля доступа, которая должна была быть связана с Active Directory. После отметки сотрудника банка на входе магнитной картой его рабочее место должно было активизироваться — включение электричества, компьютера. Нужно было подобрать оборудование, которое способно работать с Active Directory. Были выбраны продукты PERCo и HID. Сложность заключалась также и в том, чтобы связать на программном уровне разные программы, заставить их общаться на одном языке. Для этого был написан уникальный сценарий.

Большинство обращений по IP от частных клиентов связано с отсутствием багажа знаний в отрасли сетевых технологий. Для корректной настройки оборудования нужно понимание работы специфических вещей. Однако число непрофессиональных обращений уменьшается с каждым годом.

Если в 2013 году их было примерно 50–60%, то сейчас показатель снизился до 30–40%. Уровень грамотности в сфере систем безопасности повышается даже среди обычных пользователей.

Так сложилось, что пользователи разных видов систем безопасности в Казахстане не любят читать, хотя к каждому продукту обязательно прилагается инструкция. 70% вопросов — о том, как настроить то или иное оборудование. Ведь всегда проще позвонить и все узнать лично.

Монтажные организации в Казахстане делятся на две категории. К первой группе относятся те монтажники, которые устанавливают оборудование «лишь бы моргало». Другие всеми силами стремятся к достижению корректной работы системы, чтобы предупредить возможные проблемы в будущем. Пока таких настоящих профессионалов среди монтажников 65–70%.

Расчет сервера — камень преткновения для IP-видеонаблюдения



Андрей Новиков,
инженер компании
Novisam
в Казахстане

Рост казахстанского рынка систем безопасности происходит гораздо медленнее, чем российского. В Казахстане иная специфика регионального развития: в отдельных районах сегмент частного рынка больше, чем промышленного, в других — наоборот.

Переход от аналогового к IP-видеонаблюдению напрямую затрагивает коммерческий сектор клиентов: промышленные зоны, производства, бизнес-центры, торговые центры, розничные точки продаж. IP-видеонаблюдение рассчитано на компании,

которые постоянно расширяются или имеют развернутую филиальную сеть. Именно в этом случае IP-технологии дают возможность удаленного наблюдения за объектами. Если заказчику нужно максимальное невмешательство в существующие сети, а также масштабируемость, выполнение задач по фиксации автомобильных номеров, распознаванию лиц, то в таких случаях однозначно устанавливается IP-система.

В Мангистауской области нами был реализован нестандартный проект — комплексная система, состоящая из камер видеонаблюдения и GPS-датчиков слежения. Система устанавливалась на транспортные средства для компании нефтеперерабатывающей промышленности «Тенгизшевройл». Задача состояла в том, чтобы обойтись без кабелей. Устанавливалось оборудование в виде 3G-модема. Для того транспорта, который отправлялся в труднодоступные районы, ставилась усиливающая антенна, подключался видеорегистратор и записывался видеоряд ситуации в кабине водителя.

По моим наблюдениям, пока аналоговые системы видеонаблюдения занимают 70% казахстанского рынка. Связано это с тем, что они более доступны по цене и, что немаловажно, работают надежнее.

Если говорить об обращениях частных лиц, то чаще всего приходят за технической помощью в установке систем видеонаблюдения для охраны частных владений, защиты от несанкционированного проникновения и просто спокойствия. Частные заказчики, которые долгое время проводят за границей или сдают недвижимость в аренду, заинтересованы в функциях удаленного доступа.

Очень часто нас спрашивают о доступности облачного сервиса. Есть определенные технические работы, которые периодически выполняются на сервере. Пользователи

пытаются удаленно подключиться к камерам и не могут. После окончания обновлений в системе облачный сервис вновь начинает функционировать.

Если составлять топ самых наивных вопросов, то среди них можно озвучить, например, «Сколько будет стоить система видеонаблюдения для моего дома?». В таких обращениях нет, как правило, никакой конкретики, а именно — какие функции клиент хочет получить в результате. Еще вопрос: «На какое расстояние эта камера будет видеть?» — без уточнения, какого размера объект, каковы его технические особенности и т.д. Другие вопросы начального уровня: «Что такое разрешение? Чем отличается ТВ-линия от мегапикселей? Что лучше — 600 или 700 ТВ-линий, увижу ли я разницу? Что такое монофокальный объектив?». Этот ряд можно продолжать.

Уровень профессионализма монтажных организаций в Казахстане достаточно высок, однако и у них порой возникают сложности. Например, в создании серверной части масштабных систем видеонаблюдения. В монтажных организациях не всегда есть квалифицированный инженер, который может корректно рассчитать сервер, выбрать правильное программное обеспечение под нужды заказчика. Чтобы грамотно организовать крупную систему IP-видеонаблюдения, нужно обратиться к трем компаниям — производителям видеокамер, серверов и софта. Именно с этим обстоятельством я и связываю отсутствие стремительного роста сегмента IP-видеонаблюдения в Казахстане.

Типичной ошибкой, с которой к нам обращаются в таких случаях, является неправильный расчет мощности сервера, то есть количество одновременно обрабатываемых каналов. Связано это с неизменным желанием заказчика сэкономить. Другая ошибка — закладывают хабы между сервером и камерами без поддержки PoE (англ. Power over Ethernet, «питание через Ethernet»). — Прим. ред.), в то время как видеокамера поддерживает эту функцию. В итоге для исправления ситуации приходится значительно увеличивать бюджет. Кроме того, неправильный расчет питания может стать причиной крупных проблем в системе видеонаблюдения — маломощный блок питания не справляется с системой.

Если говорить об обращениях частных лиц, то чаще всего приходят за технической помощью в установке систем видеонаблюдения для охраны частных владений, защиты от несанкционированного проникновения и просто спокойствия.