

**SECTOR
ALARM•)))**

Alltid til stede



**SECTOR
ALARM•)))**

Overvåkingskameraer

Brukerhåndbok

Sector Alarms

Overvåkingskameraer

Bruksanvisningen du holder i hånden, skal fungere som en støtte i den daglige bruken. Les gjerne gjennom den for tips om videotjenesten og hvordan du bruker ditt nye videosystem.

Personvern – veiledning

Sector Alarm tilbyr en videotjeneste med ulike overvåkingskameraer til våre privatkunder og næringskunder.

Det er du som kunde som er behandlingsansvarlig for videotjenesten iht. personopplysningsloven/GDPR, og velger hvordan tjenesten benyttes. Appen til videotjenesten har en rekke innstillingsmuligheter. Det omfatter bl.a. mulighet til strømming og opptak av aktiviteter, stillbilder og lyd, ev. bare video/stillbilder eller lyd, lengden på opptaket, hvor lenge opptakene lagres (maks sju dager), hvem som har tilgang til strømmingen/opptaket og hvem det sendes til / deles med. Du kan også definere området som filmes, om kameraet skal filme ved bevegelse, om det skal vises dato på videoene/stillbildene, følsomhet, mørkesyn osv.

Som behandlingsansvarlig er du ansvarlig for at videotjenesten kun benyttes i overensstemmelse med den til enhver tid gjeldende personvernlovgivning, herunder personopplysningsloven, personvernforordningen (GDPR), åndsverklovens regler om retten til eget bilde, ulovfestede regler for personvern og regler til vern av privatlivets fred. Merk at selv om et opptak kan være lovlig, så kan det likevel være ulovlig å dele, publisere eller lagre bilder/video/lyd utover sju dager, og at også annen bruk av video, stillbilder og lyd kan være forbudt. Merk også videre at utendørskameraer og ringeklokke med kamera skal innstilles slik at de ikke fanger opp deler av offentlig område eller naboenes eiendom, og at disse kameraene skal varsles ved skilting om kameraovervåkning. Kameraovervåkning fra virksomheter skal dessuten alltid skiltes med informasjon om hvem som er behandlingsansvarlig, i tillegg til at mer informasjon skal være lett tilgjengelig. Sector Alarm anbefaler dessuten videre å informere alle som jevnlig oppholder seg i de områdene som filmes/overvåkes.

Du bør også være oppmerksom på at det gjelder særlige regler for virksomheter om kontrolltiltak og kameraovervåkning. Disse er aktuelle for alle næringskunder, men som kan også være aktuelle i private hjem for privatkunder for eksempel dersom noen har hjemmet som arbeidsplass, jf. bl.a. arbeidsmiljøloven kap. 9 og forskriften om kameraovervåking i virksomhet. I Brukerhåndboken kapittel 8 kan du lese mer om reglene for virksomheter.

Sector Alarm, og våre leverandører, fraskriver seg ethvert ansvar for feil eller mangler ved videotjenesten og Mine Sider, samt skader som måtte oppstå ved montering eller demontering av utstyret. For øvrig gjelder Sector Alarms gjeldende Vilkår for alarmtjenester mv til privatpersoner/Vilkår for alarmtjenester mv til næringskunder og Brukeravtale og personvernerklæring for Sector Alarms digitale tjenester – Mine Sider.

Vilkårene finner du her: www.sectoralarm.no/vilkar og <https://minside.sectoralarm.no>.

Ta gjerne kontakt med oss dersom du har spørsmål.

Med vennlig hilsen

Sector Alarm

Tlf. 915 03 033

Innhold

1. INNENDØRS HD OVERVÅKINGSKAMERA

Oversikt	4
LED-guide	4
Tekniske spesifikasjoner	5

2. 180° HD VIDEOKAMERA

Oversikt	6
LED-guide	6
Tekniske spesifikasjoner	7

3. UTENDØRS HD OVERVÅKINGSKAMERA

Oversikt	8
LED-guide	8
Tekniske spesifikasjoner	9

4. VIDEO HD RINGEKLOKKE

Tekniske spesifikasjoner	10
--------------------------	----

5. SVR

Tekniske spesifikasjoner	11
LED-guide	11

6. SECTOR ALARMS VIDEO APP

Kameraregler og -varsler	12
Slik konfigurerer du varsler	12
Opptaksregler	13
Opprettelse av opptaksregler	13
Ny kalibrering av kameraet	14

7. FEILSØKING

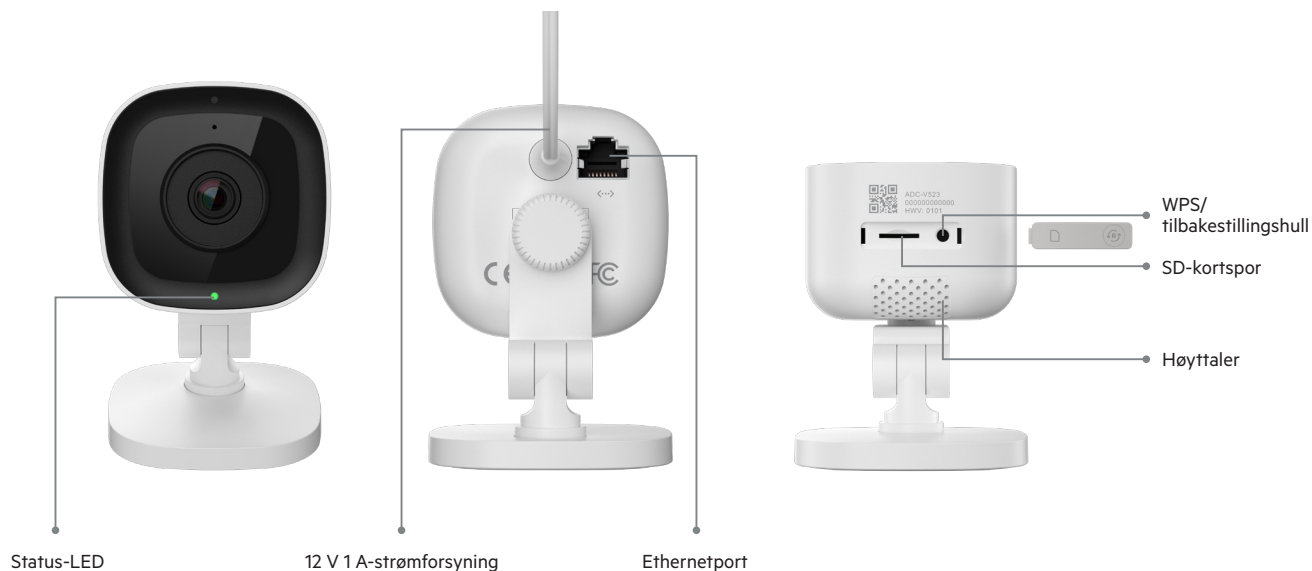
Trådløst nettverk	15
Dårlig signal i trådløst nettverk	15
Dårlig hastighet i det trådløse nettverket	15
PROBLEMER MED APPEN	16
Appen finnes ikke i appbutikken	16
Kan ikke laste ned video	16
Push-varsling fungerer ikke	16
Kan ikke høre lyd	17
Kan ikke føre toveis samtale	17
Kan ikke laste opp video	17
Kan ikke se livevideo	17
Appen slutter å fungere	18
Kan ikke beskytte video	18
Kan ikke opprette/endre opptaksregel	18
Kameraet strømmet video, men appen sier det er frakoblet	18
Kan ikke logge inn	18

8. VIDEO VEILEDER FOR VIRKSOMHETER

Regler, tips og informasjon	19
-----------------------------	----

1. Innendørs HD overvåkingskamera

Oversikt



LED-mønster

●	Av	Ingen strøm
●	Blinkende rød	Tilkoblet strøm, kamera starter
● ● ● ●	Blinkende grønn	Lokal nettverkstilkobling
● ● ● ●	Stabil grønn	Tilkoblet Sector Alarm
●	Blinkende blå	WPS-modus
● ● ● ●	Blinkende hvit	Tilgangspunktmodus
● ● ● ●	Stabil rød	Ingen lokal nettverkstilkobling eller internettilkobling
○ ○ ○ ○	Blinkende rød og grønn	Tilbakestilling til fabrikkstandard

Del	Beskrivelse
Status-LED	Indikerer nettverksstatusen eller modusen kameraet er i. Du finner mer informasjon under «LED-guide».
12 V 1 A-strømforsyning	Ledning fra kameraet til stikkontakten. Forsyner kameraet med strøm.
Ethernetport	Brukes til å koble kameraet direkte til en ruter.
WPS/tilbakestillingshull	Setter kameraet i WPS-modus eller tilbakestiller det til fabrikkstandard.
SD-kortspor	Ikke i bruk.
Høytaler	Høytaler brukt til å føre toveissamtaler med mobilbruker.

Tekniske spesifikasjoner

Egenskap	Beskrivelse
Bildesensor	1/2,7" CMOS, 2,1 MP, 1920 x 1080
Linse/synsvinkel	3,0 mm, f/2,0, 117 grader
Rekkevidde for IR	Opptil 4,6 m
Optimal kamerakalibreringsvinkel	Mellom 30 og 60 grader, med horisontlinjen jevnt med bakken
Bildejusteringer	Rotasjon, lysstyrke, kontrast, metning, skarphet, eksponering
Støttes HDR?	Ja
Videokryptering	AES 256
Bildefrekvens på lagret video	1–30 FPS
Støttes toveis lydkommunikasjon?	Ja
Nettverkstilkobling	Ethernet eller trådløst (802.11 b/g/n, 2,4 og 5 GHz)
Fungerende temperatur	0 °C – 40 °C
Fungerende fuktighet	< 95 % ikke-kondenserende
Mål	6,1 x 7,6 x 9,4 cm
Strømforsyning	12 likestrøm

2. 180° HD videokamera

Oversikt



LED-mønster		
●	Av	Ingen strøm
●	Blinkende rød	Tilkoblet strøm, kamera starter
● ● ● ●	Blinkende grønn	Lokal nettverkstilkobling
● ● ● ●	Stabil grønn	Tilkoblet Sector Alarm
●	Blinkende hvit	Tilgangspunktmodus
● ● ● ●	Stabil rød	Ingen lokal nettverkstilkobling eller internettilkobling
○ ○ ○ ○	Blinkende rød og grønn	Tilbakestilling til fabrikkstandard

Del	Beskrivelse
Status-LED	Indikerer nettverksstatusen eller modusen kameraet er i. Du finner mer informasjon under «LED-guide».
12 V 1 A-strømforsyning	Ledning fra kameraet til stikkontakten. Forsyner kameraet med strøm.
RJ-45 Ethernet-tilkobling	Ikke i bruk.
SD-kortspor	Ikke i bruk.

Tekniske spesifikasjoner

Egenskap	Beskrivelse
Videokomprimering	H.264
Bildesensor	1/2,9" CMOS, 6,8 MP, 3096 x 2202
Linse/synsvinkel	1,62 mm, f/2,3, 180 grader
Følsomhet ved lite lys	0 lux med IR
Rekkevidde for IR	Opptil 5 m
Optimal kamerakalibreringsvinkel	Mellom 30 og 60 grader, med horisontlinjen jevnt med bakken
Bildejusteringer	Rotasjon, lysstyrke, kontrast, metning, skarphet, eksponering
Videokryptering	AES 256
Støttes toveis lydkommunikasjon?	Ja
Trådløs tilkobling	802.11 b/g/n, 2,4 og 5 GHz
Ethernet-tilkobling	1/100 Mbps RJ-45, PoE mulig
Fungerende temperatur	0 °C – 40 °C
Fungerende fuktighet	Fra 20 % til 80 % (ikke-kondenserende) RH
Mål	79 x 7,9 x 13,2 cm
Strømforsyning	12 likestrøm

3. Utendørs HD overvåkingskamera

Oversikt



LED-mønster

●	Av	Ingen strøm
●	Blinkende rød	Tilkoblet strøm, kamera starter
● ● ● ●	Blinkende grønn	Lokal nettverkstilkobling
● ● ● ●	Stabil grønn	Tilkoblet Sector Alarm
●	Blinkende hvit	Tilgangspunktmodus
● ● ● ●	Stabil rød	Ingen lokal nettverkstilkobling eller internettilkobling
○ ○ ○ ○	Blinkende rød og grønn	Tilbakestilling til fabrikkstandard

Del	Beskrivelse
IR-lys for mørkesyn	Infrarøde lys som lar kameraet filme i svak belysning.
Status-LED	Indikerer nettverksstatusen eller modusen kameraet er i. Du finner mer informasjon under «LED-guide».
WPS-knapp	Setter kameraet i WPS-modus.
SD-kortspor	Ikke i bruk.
Justering	Lar montøren justere kameravinkelen.

Tekniske spesifikasjoner

Egenskap	Beskrivelse
Kapslingsgrad	IP66
Videokomprimering	H.264
Bildesensor	1/2,7" CMOS, 2,1 MP, 1920 x 1080
Linse/synsvinkel	3,0 mm, f/2,0, 117 grader
Rekkevidde for IR	Opptil 12 m
Optimal kamerakalibreringsvinkel	Mellom 30 og 60 grader, med horisontlinjen jevnt med bakken
Bildejusteringer	Rotasjon, lysstyrke, kontrast, metning, skarphet, eksponering
Videokryptering	AES 256
Støttes toveis lydkommunikasjon?	Nei
Trådløs tilkobling	802.11 b/g/n, 2,4 og 5 GHz
Fungerende temperatur	-25 °C – 45 °C
Fungerende fuktighet	< 95 % ikke-kondenserende
Mål	6,4 x 6,4 x 11,4 cm
Strømforsyning	12 likestrøm

4. Video HD ringeklokke

Tekniske spesifikasjoner

Egenskap	Beskrivelse
Oppløsning	Live: 720p, Opptak: 720p
Videokamera/synsvinkel	Automatisk skalering, full farge 180 grader
Mørkesyn	Infrarødt
Rekkevidde for bevegelsesdetektoren	2,5 m
Videokryptering	AES 256
Mikrofon	Mikrofon i alle retninger
Støttes toveis lydkommunikasjon?	Ja
Batteritid	3 – 5 år
Trådløs tilkobling	802.11 b/g/n, 2,4 GHz, opptil 150 Mbps
Fungerende temperatur	–40 °C – 60 °C
Fungerende fuktighet	100 % kondenserende, vannavstøtende
Mål	7,1 x 2,2 cm
Strømforsyning	12–36V vekselstrøm, 12V likestrøm

5. SVR

Tekniske spesifikasjoner

Egenskap	Beskrivelse
Antall opptaksspor	8
Lagringsplass	1 TB
Transkodet avspilling	MPEG4 H.264
Hastighetskontroll	1x, 4x, 8x, 16x
Antall harddiskspor	1 spor
Videokryptering	AES 256
Ethernet-tilkobling	10Base-T/100BaseTX (RJ45)
HDMI- og USB-kontakter	Du kan lokalt se på live-videoer og lagrede videoer.
Kjøling	Viftefritt termisk kjølelegeme
Fungerende temperatur	0 °C – 40 °C
Oppbevaringstemperatur	–25 °C – 70 °C
Fungerende fuktighet	Mellom 20 % og 95 % RH, ikke-kondenserende
Mål	88 x 88 x 146,7 mm
Strømforsyning	12 likestrøm

LED-plassering		LED-mønster	Beskrivelse
LED foran		Av	Ingen strøm
		Blinkende rød	Ingen tilkobling
		Blinkende grønn	Kun lokal nettverkstilkobling
		Stabil grønn	Tilkoblet Sector Alarm
		Stabil rød	Kameraene tar ikke opp, eller det er en harddiskfeil
		Blinkende rød og grønn	Tilbakestilling til fabrikkstandard
LED bak			
Kamera 1–8		Blinkende rød	Kameraet er koblet fra eller konfigurert feil
		Blinkende grønn	Kameraet er tilkoblet, og opptaket er satt på pause
		Stabil grønn	Kameraet er tilkoblet og tar opp
Harddisk		Blinkende rød hvert sekund	Konfigurasjonsfeil på harddisken
		Blinkende rød annethvert sekund	Harddisken er frakoblet
		Blinkende grønn	Harddisken er full, de eldste opptakene blir slettet
		Stabil grønn	SVR-harddisken fungerer normalt
		Stabil rød	Harddiskfeil

6. Sector Alarm Video App

Før du kan installere kameraene dine, må du laste ned Sector Alarms Video App. Appen kan lastes ned fra Apple App Store og Google Play.

Du kan gå direkte til den aktuelle nedlastingssiden ved å følge linkene nedenfor:

- » Apple App Store
- » Google Play

Kameraregler og -varsler

Regler og varsler bør konfigureres så snart kameraet er installert. Reglene og varslene arbeider sammen for å øke sikkerheten via Sector Alarms Video App.

Slik konfigurerer du varsler

Appvarsler er en praktisk måte du kan få beskjed om hendelser på, slik at du kan iverksette tiltak ved behov.

Slik konfigurerer du varsler:

1. Åpne Sector Alarms sikkerhetsapp, og trykk på linken til Sector Alarms Video App.
2. Trykk på menyknappen øverst til venstre i appen. Menyen vil da vises.
3. Trykk på **Varsler**. Skjermen for varsler vises.

MERK: Sørg for at pushvarsling er slått på. Det kan hende at du må tillate pushvarsling i mobilinnstillingene før du kan slå på funksjonen. Hvis du må slå på funksjonen i mobilinnstillingene, må du huske å slå den på i appen også.

Som standard opprettes «Systemhandlinger til overvåking» automatisk når det første kameraet installeres.

4. Trykk på + øverst til høyre. Skjermen for konfigurasjon av nye regler vises.
5. Trykk på **Systemhendelse**. Skjermen for systemhendelsesvarsler vises.
6. Gi varselet et navn.

MERK: Navnefeltet er som standard automatisk utfylt. Gi dette varselet et nytt navn, så det ikke forveksles med varselet som ble opprettet da du installerte det første kameraet ditt.

7. Merk av i boksen ved siden av hver hendelse du vil motta varsler om.
8. Klikk på + **Legg til mottakere** for å legge til kontakter som skal varsles når en hendelse utløses.
9. Velg kommunikasjonsmåten ved siden av kontaktinformasjonen.

MERK: Som standard vises opplysningene til kontoens kontaktperson. Hvis du vil legge til enda en kontaktperson, trykker du på + **Legg til kontakt** øverst til høyre og legger til kontaktinformasjonen på skjermen som vises. Sørg for at trinn 9 er fullført før du legger til nye kontaktpersoner. Hvis du ikke har fullført trinn 9, er det bare den nye kontaktpersonen som vil motta varsler.

10. Når du har valgt kommunikasjonsmåter og mottakere, trykker du på **Lukk**.
De valgte mottakerne og deres kommunikasjonsmåter vises nå under **Mottaker**.
11. Trykk på **Lagre** for å opprette det nye varselet. Det nye varselet legges til på siden for varsler.

Opptaksregler

Opptaksregler gjør at kameraet kan gjøre opptak og laste dem opp til nettskyen for sikker lagring.

I denne delen ser vi på følgende:

- Opprettelse av opptaksregler
- Ny kalibrering av kameraet

Opprettelse av opptaksregler

Slik oppretter du en opptaksregel:

1. Åpne Sector Alarms sikkerhetsapp, og trykk på linken til Sector Alarms Video App.
2. Trykk på **Video**. Da kommer du til livebildene.
3. Trykk så på **tannhjulikonet** øverst til høyre. Siden for videoinnstillinger vises.
4. Trykk på **Opptaksregel**. Siden for opptaksregler vises.
5. Trykk på + **Ny regel**. Siden for regler for å begynne opptak vises.
6. Trykk på **Videoanalyse**. På siden for videoanalyseregler ser du en liste over kameraene du kan lage regler for.
7. Trykk på kameraet du vil knytte til regelen. Da vises siden for oppsett av objektdeteksjon i videoer.
8. Klikk på **OK**. Appen begynner å konfigurere videoanalyse på kameraet.
9. Når kameraet er konfigurert, klikker du på **Lukk**. Siden for videoanalyseregler vises.
10. Trykk på kameraet du vil knytte til regelen. Siden for kamerakalibrering vises.
11. Trykk på **Fortsett**. Du blir nå bedt om å ta fem bilder.
12. Følg instruksjonene i appen for å ta de fem bildene. Etter at du har tatt bildene, trykker du på **Send inn**. Du får da beskjed om at kalibreringen er fullført.

MERK: Det er svært viktig at du følger instruksjonene i appen når du skal ta de fem bildene. Hvis du ikke gjør det, kan det hende at kameraet må kalibreres på nytt.

Hvis du bruker en iOS-enhet, må du være oppmerksom på at etter at du har klikket på Send inn, er appen opptatt med å kalibrere kameraene, selv om det ikke står noe om dette på skjermen.

13. Trykk på **Ferdig**. Siden for videoanalyseregler vises.
14. Trykk på kameraet du vil knytte til regelen.

MERK: Du kan bare tilknytte ett kamera per regel.

15. Velg regeltype:
 - A. Grunnsoner:

En grunnsone er et bestemt område som kameraet fokuserer på. Kameraet gjør opptak kun når et objekt beveger seg inn i området.
 - B. Snubletråd:

En snubletråd er en usynlig linje som kameraet fokuserer på. Kameraet begynner bare å gjøre opptak når noe krysser denne linjen.
16. Trykk på **Neste**. Konfigureringssiden for regler vises.
17. Gi regelen et beskrivende navn.
18. Trykk og dra snubletråden eller sonens hjørner for å markere området du ønsker å dekke. Dette er grensen et objekt må krysse for at kameraet skal begynne å filme.
19. Velg hvor lenge objektet må befinne seg innenfor fokusområdet. Det vil si hvor lenge objektet må oppholde seg der før kameraet begynner å gjøre opptak.
20. Angi en minimumsforsinkelse mellom klipp. Det vil si tiden som går fra ett klipp avsluttes til det neste begynner.

Videreføring av neste side

21. Angi når regelen skal gjelde.
- A. Hele tiden
 - B. Egendefinert tidsvindu
22. Velg objekttype for varselet.
- A. Person
 - B. Kjøretøy
 - C. Dyr
 - D. Ukjent
23. Velg varselstype.
- A. Push.
 - B. SMS.
 - C. E-post.
24. Trykk på **Lagre**. Regelen opprettes, og siden for opptaksregler vises.

MERK: Hvis du vil at denne regelen skal gjelde flere ganger om dagen, må du opprette en regel for hver aktuelle tidsperiode. Du kan for eksempel opprette regler med samme deteksjonsinnstillinger og velge at disse skal gjelde når du er på jobb, eller når du sover, men ikke når du er hjemme.

Ny kalibrering av kameraet

Under opprettelsen av opptaksregler kalibreres kameraet. Hvis kameraet har problemer med å oppdage objekter eller du flytter på kameraet, må kameraet kanskje kalibreres på nytt.

Slik kalibrerer du kameraet:

1. Åpne Sector Alarms sikkerhetsapp, og trykk på **linken** til Sector Alarms Video App.
2. Trykk på **Video**. Da kommer du til livebildene.
3. Trykk så på **tannhjulikonet** øverst til høyre. Siden for videoinnstillinger vises.
4. Trykk på **Kalibrer kameraer**. Da vises listen over kameraer og deres kalibreringsdatoer (gitt at de er kalibrert).
5. Trykk på **kameraet** du vil kalibrere på nytt. Siden kameraet allerede er kalibrert, vises en melding om at kalibreringen er fullført.
6. Trykk på **Begynn på nytt**. Kalibreringsprosessen starter, og du blir bedt om å ta fem bilder.
7. Følg instruksjonene i appen for å ta de fem bildene. Etter at du har tatt bildene, trykker du på **Send inn**. Du får da beskjed om at kalibreringen er fullført.

MERK: Det er svært viktig at du følger instruksjonene i appen når du skal ta de fem bildene. Hvis du ikke gjør det, kan det hende at kameraet må kalibreres på nytt.

Hvis du bruker en iOS-enhet, må du være oppmerksom på at etter at du har klikket på Send inn, er appen opptatt med å kalibrere kameraene, selv om det ikke står noe om dette på skjermen.

8. Trykk på **Ferdig**. Kameraet er nå kalibrert på nytt.

MERK: Du ser kanskje at kameraets kalibreringsdato ikke er endret i appen. Kameraet er likevel kalibrert på nytt.

7. Feilsøking

Trådløst nettverk

Dårlig signal i trådløst nettverk

Et dårlig signal i det trådløse nettverket er ofte årsaken hvis kameraet ikke fungerer som forventet. Bruk tabellen nedenfor for å feilsøke signalproblemet.

Egenskap	Detaljer
Problem	Kameraet har dårlig signal i det trådløse nettverket
Årsak	• Ruterplasseringen i boligen • Det er altfor mange forstyrrende, trådløse nettverk i nærheten • Det er altfor mange enheter koblet til ruter
Løsning	Ruterplassering: 1. Sørg for at ruter har en sentral plassering i boligen 2. Sørg for at ruter ikke står på gulvet 3. Sørg for at ruter ikke er i nærheten av store apparater eller apparater av metall ettersom de kan forstyrre signalet Det er altfor mange forstyrrende, trådløse nettverk i nærheten: 1. Endre kanalen ruter din sender ut på Det er altfor mange enheter koblet til ruter: 1. Bytt ut din eksisterende ruter med et mesh-system

Dårlig hastighet i det trådløse nettverket

Hvis hastigheten på det trådløse nettverket kameraet er koblet til, er for lav, kan videokvaliteten bli påvirket.

Egenskap	Detaljer
Problem	Lav hastighet til/fra kamera via trådløst nettverk
Årsak	• Internett hastigheten er altfor lav • Det er altfor mange enheter koblet til ruter
Løsning	Internett hastigheten er for lav: 1. Kontakt internettleverandøren for å øke hastigheten Det er altfor mange enheter koblet til ruter: 1. Bytt ut din eksisterende ruter med et mesh-system

Problemer med appen

Appen finnes ikke i appbutikken

Egenskap	Detaljer
Problem	Appen finnes ikke i appbutikken
Årsak	• Inkompatibel enhet • Inkompatibelt operativsystem
Løsning	Inkompatibel enhet: 1. Kontroller at enhetsmodellen din er kompatibel med appen MERK: Noen av de eldre enhetene oppfyller ikke minstekravene for å kjøre appen 2. Hvis enheten din er for gammel til å kjøre appen, kan du oppgradere den eller bruke en nyere enhet Inkompatibelt operativsystem: 1. Oppdater operativsystemet ditt til den nyeste versjonen gjennom enhetens innstillinger

Kan ikke laste ned video

Egenskap	Detaljer
Problem	Kan ikke laste ned video
Årsak	• Ikke mer lagringsplass • Tillatelsene på enheten er ikke stilt inn riktig
Løsning	Ikke mer lagringsplass: 1. Vis tilgjengelig lagringsplass på enheten din 2. Hvis du har brukt 99 % av lagringsplassen, må du frigjøre plass ved å fjerne apper eller slette andre multimediafiler. Tillatelsene på enheten er ikke stilt inn riktig: 3. Åpne enhetens innstillinger 4. Sørg for at appen har tillatelse til å se og lagre bilder og videoer

Push-varsling fungerer ikke

Egenskap	Detaljer
Problem	Push-varsling fungerer ikke
Årsak	• Push-varsling er ikke aktivert i appen • Tillatelsene på enheten er ikke stilt inn riktig • Telefonen er satt i strømsparemodus
Løsning	Push-varsling er ikke aktivert i appen: 1. Åpne Sector Alarms Video App 2. Gå til Varsel i menyen 3. Sørg for at varsler er aktivert 4. Sørg for at varsler er aktivert 5. Sørg for at det er opprettet systemvarsler i appen 6. Sørg for at systemvarslene i appen er aktivert Tillatelsene på enheten er ikke stilt inn riktig: 1. Åpne enhetens innstillinger 2. Sørg for at appen har tillatelse til å se og lagre bilder og videoer Telefonen er i strømsparemodus: 1. Gå til innstillinger og deaktiver strømsparemodus

Kan ikke høre lyd

Egenskap	Detaljer
Problem	Ingen lyd
Årsak	• Volumet på enheten er ikke høyt nok • Høytaleren til enheten er skadet
Løsning	Volumet på enheten er ikke høyt nok: 1. Sørg for at lyden på enheten er slått på Høytaleren til enheten er skadet: 1. Test høytaleren ved å spille av lyd i en annen app

Kan ikke føre toveis samtale

Egenskap	Detaljer
Problem	Push-varsling fungerer ikke
Årsak	• Tillatelsene på enheten er ikke stilt inn riktig
Løsning	1. Åpne enhetens innstillinger 2. Sørg for at appen har tillatelse til å bruke mikrofonen til enheten

Kan ikke laste opp video

Egenskap	Detaljer
Problem	Kan ikke laste opp video
Årsak	• Nådd månedsgrensen for opplasting • Nådd grensen for skylagring
Løsning	Nådd månedsgrensen for opplasting: 1. Kontakt kundeservice for status for opplastingskvoten Nådd grensen for skylagring: 1. Kontakt kundeservice for status for opplastingskvoten

Kan ikke se livevideo

Egenskap	Detaljer
Problem	Kan ikke se livevideo
Årsak	• Enheten er i flymodus • Kameraet er frakoblet • Datahastigheten på enheten er ikke god nok
Løsning	Enheten er i flymodus: 1. Slå av flymodus i enhetens innstillinger Kameraet er frakoblet: 1. Sørg for at kameraet er koblet til en stikkontakt 2. Hvis stikkontakten styres av en bryter, slå bryteren på Datahastigheten på enheten er ikke god nok: 1. Forsøk å koble til et pålitelig trådløst nettverk 2. Slå av og på trådløst nettverk i enheten 3. Hvis du ikke finner et trådløst nettverk, må du gå til et sted med sterkere signal

Appen slutter å fungere

Egenskap	Detaljer
Problem	Appen slutter å fungere
Årsak	• Det er ikke mer lagringsplass på enheten • Altfor mange apper er åpne
Løsning	Ikke mer lagringsplass: 1. Vis tilgjengelig lagringsplass på enheten din 2. Hvis du har brukt 99 % av lagringsplassen, må du frigjøre plass ved å fjerne apper eller slette andre multimediafiler. Altfor mange apper er åpne: 1. Lukk alle åpne apper som kjører i bakgrunnen 2. Start Sector Alarms Video App på nytt

Kan ikke opprette/endre opptaksregel

Egenskap	Detaljer
Problem	Kan ikke opprette/endre opptaksregel
Årsak	• Kameraet er frakoblet • Ikke alle feltene i regelen er fylt ut
Løsning	Kameraet er frakoblet: 1. Sørg for at kameraet som er inkludert i regelen, er koblet til en stikkontakt 2. Hvis stikkontakten styres av en bryter, slå bryteren på. Ikke alle feltene i regelen er fylt ut: 1. Sørg for at alle felt, inkludert regelnavnet, er fylt ut 2. Husk å klikke på Lagre nederst på siden

Kameraet strømmer video, men appen sier det er frakoblet

Egenskap	Detaljer
Problem	Kameraet strømmer video, men appen sier det er frakoblet
Årsak	• Kameraet var frakoblet og kom nylig tilbake på nett
Løsning	1. Sjekk meldingen i appen som sier at kameraet er frakoblet 2. Fullfør feilsøking for videoenhet i appen

Kan ikke logge inn

Egenskap	Detaljer
Problem	Kan ikke logge inn
Årsak	• Forsøk å taste brukernavn og passord på nytt • Forsøk å nullstill passordet • Det er et problem med kontoen din
Løsning	1. Kontakt kundeservice for å få hjelp med kontoen

8. Video veileder for virksomheter

Det finnes regler for når en virksomhet lovlig kan foreta kameraovervåkning. Disse reglene er aktuelle for alle Sector Alarms næringskunder, men kan i tillegg være aktuelle for privatkunder – for eksempel dersom noen har hjemmet som arbeidsplass.

Det er du som kunde som bestemmer formålet med kameraovervåkingen og velger hvordan tjenesten skal benyttes, og som dermed er å anse som «behandlingsansvarlig» iht. personopplysningsloven / GDPR. Det betyr også at det er du som er ansvarlig for å overholde den til enhver tid gjeldende personvernlovgivning, herunder personopplysningsloven, personvernforordningen (GDPR), arbeidsmiljølovens regler om kontrolltiltak, forskrift om kameraovervåking i virksomhet, åndsverklovens regler om retten til eget bilde, ulovfestede regler for personvern og regler til vern av privatlivets fred. Denne veilederen er ment å gi en oversikt, og en hjelp på veien.

Hvor er kameraovervåkning lov?

Hvorvidt kameraovervåkning i virksomhet er lov, må alltid vurderes konkret.

Men det finnes noen klare utgangspunkt:

- Aldri lov: Hjemlige eller private situasjoner. F.eks. hotellrom, utleieleiligheter, garderober, prøverom, toalett mv.
- Normalt ikke lov: Steder der man forventer diskresjon. F.eks. legekontor, treningssenter, spa, badebasseng mv. Dette gjelder også steder som brukes til avslapning, rekreasjon eller sosialt samvær som restaurant, bar, konsertlokaler mv. med mindre virksomheten har gode argumenter for overvåkning.
- Normalt lov: Steder der personer ikke har forventning om å være særlig privat. F.eks. i publikumsområder i butikker, bensinstasjoner, bank, buss, trikk, tog mv. hvor virksomheten har et behov for å beskytte seg mot ulike typer kriminalitet.

Dokumentasjon av vurderinger og informasjon

Det er krav til at virksomheter som skal foreta kameraovervåkning dokumenterer sine vurderinger og informerer:

- Virksomheten bør utforme et dokument hvor disse vurderingene fremgår. Angi formålet med kameraovervåkingen og lovlighetsvurderingen. Er formålet for eksempel hensyn til sikkerhet for liv og helse? Eller ivaretagelse av bedriftens eiendom? Husk at de angitte formålene også begrenser hva dere har lov til å bruke opptaket til, og hvor lenge opptak kan lagres. Videre er det viktig at de berettigede interessene til virksomheten og de som overvåkes dokumenteres. Overvåkning kan bare fore tas dersom virksomhetens interesser veier tyngst, og såfremt ikke mindre inngripende tiltak kan ivareta formålet.
- Kameraovervåkning må være nødvendig for å ivareta virksomhetens berettigede interesse (formålet).
- Kameraovervåkning må være godt skiltet med informasjon om hvem som er behandlingsansvarlig. Sørg også for at mer informasjon om kameraovervåkingen er lett tilgjengelig. Utarbeid gjerne et informasjonsskriv.

Dersom dere ønsker å foreta kameraovervåking av et område hvor en begrenset krets av personer ferdes jevnlig, for eksempel ansatte, stilles det enda strengere krav. Det er bare tillatt dersom det er behov for å forebygge at farlige situasjoner oppstår eller ivareta hensynet til ansattes eller andres sikkerhet eller det for øvrig er et særskilt behov for overvåkingen. Denne vurderingen må også dokumenteres. Dersom overvåkingen omfatter ansatte, må dere dessuten på forhånd drøfte dette med de tillitsvalgte.

Flere tips for lovlig kameraovervåkning

Det er mye dere kan gjøre for å redusere risiko for uønskede konsekvenser ved videoopptak.

- Sørg for god informasjonssikkerhet.
- Unngå lagring av opptak hvis det ikke er nødvendig.
- Slett opptak når formålet med opptaket er oppfylt, og senest innen syv dager.
- Ikke overvåk større områder enn nødvendig.
- Sørg for at lyden på opptaket er skrudd av. Det vil sjelden være nødvendig, og dermed lovlig å ha på lyd.
- Begrens antall enheter og personer som har tilgang til å se strømming/opptak.
- Begrens overvåkningsperioden, for eksempel til kvelder og natt.
- Begrens bruk av zoom og styrbare kameraer. Dette krever særlig begrunnelse.
- Begrens utlevering og deling av opptak. Merk at selv om et opptak kan være lovlig, så kan det være ulovlig å dele eller publisere bilder/video/lyd. Utlevering av opptak uten den avbildedes samtykke er sjeldent lov.