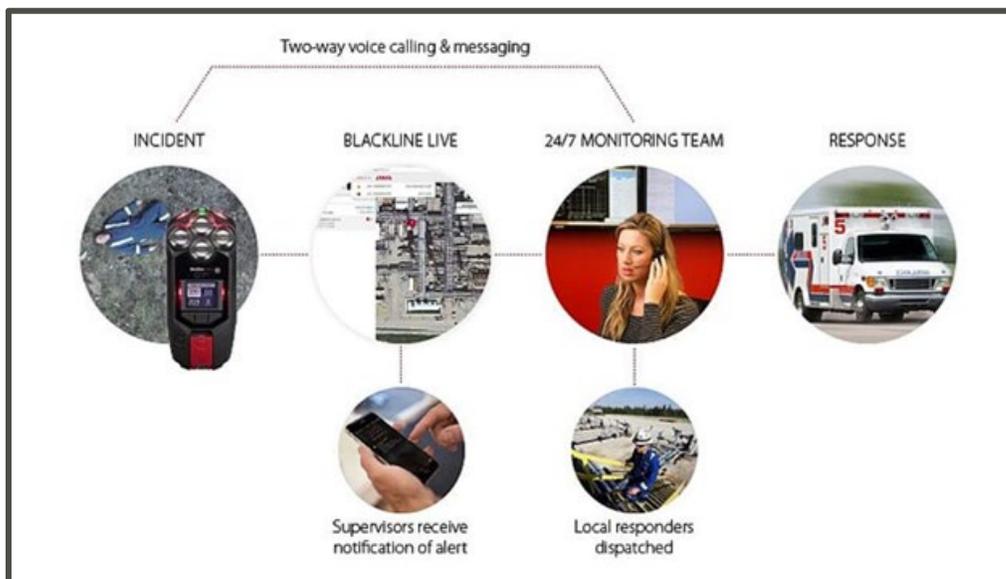


## ¿QUÉ ES BLACKLINE MONITORING?

Blackline Monitoring está disponible para cualquier cliente que adquiera la tecnología conectada de Blackline Safety. Blackline Monitoring incluye:

- Supervisión en directo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de los dispositivos Blackline Safety conectados por parte de nuestros equipos Blackline Monitoring en todo el mundo.
- Respuesta a las alertas personalizable: responderemos a las alertas según el protocolo de respuesta a emergencias que usted configure.
- Apoyo y formación, incluido el asesoramiento de expertos en gestión de alertas/protocolos.
- Acceso al historial completo de alertas y a los informes a través de Blackline Live y Blackline Analytics.



Two-way voice calling & messaging	Llamadas de voz bidireccionales y mensajería
INCIDENT	INCIDENTE
BLACKLINE LIVE	BLACKLINE LIVE
24/7 MONITORING TEAM	EQUIPO DE SUPERVISIÓN 24/7
RESPONSE	RESPUESTA
Supervisors receive notification of alert	Los supervisores reciben una notificación de alerta
Local responders dispatched	Envío de personal de respuesta local

Cuando adquiere un plan de servicio de Blackline Monitoring, está firmando un acuerdo con Blackline Safety. A continuación se detallan las responsabilidades de cada parte.

## RESPONSABILIDADES DE BLACKLINE MONITORING

Todos los clientes de Blackline Monitoring reciben una supervisión especializada de alta calidad a través de nuestro sistema de gestión de alertas Blackline Live, adaptado específicamente a las capacidades de los dispositivos Blackline Safety.

Blackline se compromete a cumplir con las siguientes responsabilidades como parte de nuestro servicio de Blackline Monitoring:

- Supervisar todos los dispositivos bajo perfiles de alerta EN DIRECTO las 24 horas del día, de acuerdo con sus respectivos ajustes de configuración.
- Seguir el protocolo de emergencia almacenado actualmente en el perfil de alerta de Blackline Live del cliente cuando los operadores de Blackline Monitoring reciben una alerta.
- Iniciar el envío de servicios de emergencia a la ubicación de un usuario de acuerdo con el protocolo de emergencia del cliente o a petición del mismo.
- Realizar todas las llamadas del dispositivo en el idioma nativo del cliente si Blackline ofrece ese idioma en su región.
- Ofrecer soporte de supervisión 24/7 a través de nuestro Centro de Operaciones de Blackline Safety.
- Proporcionar grabaciones de las llamadas a los dispositivos Blackline Safety realizadas por los operadores de Blackline Monitoring.
- Almacenar documentación detallada dentro del historial de alertas de cada alerta supervisada por Blackline.
- Intentar reconocer el 99 % de las alertas en un plazo de 60 segundos.
- Supervisar de forma rutinaria el tiempo de reconocimiento (diario, semanal, mensual y anual).
- Investigar e informar sobre todas las consultas de seguimiento recibidas y cualquier posible problema que se haya encontrado, incluidas todas las medidas correctivas y preventivas adoptadas.
- Apoyar y asesorar a los clientes sobre la supervisión durante la integración y en cualquier momento a petición del cliente.
- Ofrecer recomendaciones para los protocolos que brindarán a los usuarios de los dispositivos una mayor protección, incluido, sin carácter exhaustivo:
  - Modificaciones del protocolo
  - Cambios de configuración
  - Estructura del perfil de alerta

## RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Al adquirir un plan de servicio de Blackline Monitoring, usted se compromete a lo siguiente:

- Gestión de dispositivos actualizada, para que todos los dispositivos tengan la configuración, el perfil de alerta y el perfil de notificación (si se utiliza) correctos para la gestión de alertas. Esto incluye, entre otros, el mantenimiento completo y oportuno de lo siguiente en Blackline Live:
  - Protocolos de emergencia
  - Contactos de respuesta a emergencias y datos de contacto
  - Ajustes de configuración
  - Asignación de perfiles de alerta y configuración de los dispositivos, incluida la garantía de que todos los dispositivos que se van a supervisar se encuentran en un perfil de alerta en directo y apropiado
- Notificar a Blackline Safety cualquier cambio en la información que pueda afectar a la supervisión efectiva de la cuenta, incluidos, entre otros, cambios en lo siguiente:
  - Usuarios
  - Administradores de la organización
  - Protocolos de emergencia
  - Direcciones
- Formación exhaustiva de los usuarios del dispositivo y de los contactos de respuesta a emergencias sobre el protocolo de emergencia acordado con Blackline, incluido lo que se espera de los contactos de respuesta a emergencias si los operadores de Blackline se ponen en contacto con ellos directamente acerca de una alerta.