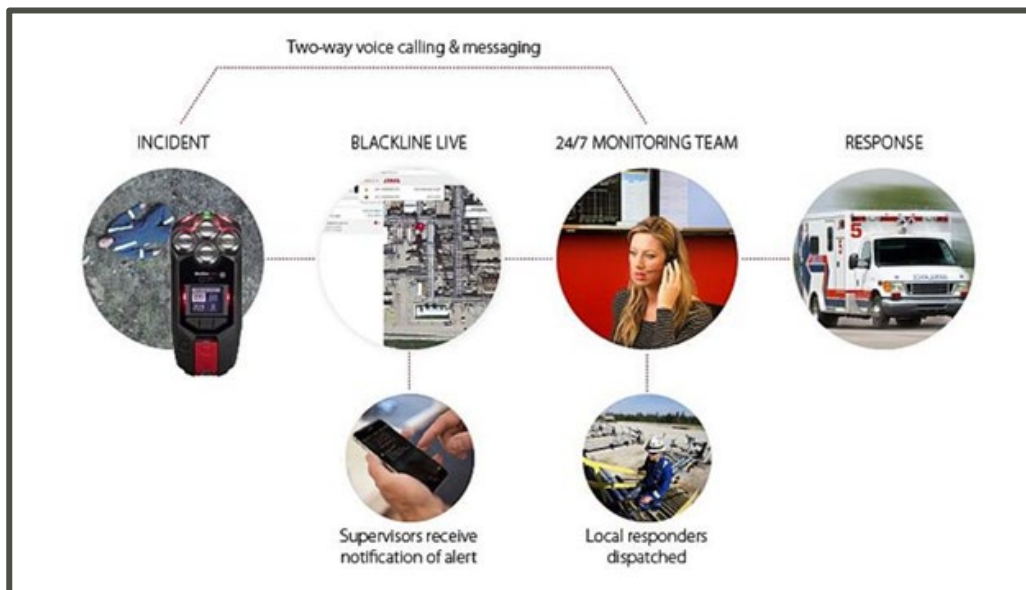


QU'EST-CE QUE BLACKLINE MONITORING ?

Blackline Monitoring est disponible pour tout client qui achète la technologie connectée de Blackline Safety. Blackline Monitoring comprend :

- la surveillance en directe, 24h/24 7j/7, des dispositifs Blackline Safety connectés par nos équipes Blackline Monitoring dans le monde entier.
- Réponse aux alertes personnalisable : nous répondrons aux alertes conformément au protocole d'intervention d'urgence que vous aurez défini.
- Assistance et formation, y compris des conseils d'experts en matière de gestion/protocole d'alertes.
- Accès à votre historique d'alertes complet et rapports via Blackline Live et Blackline Analytics.



Two-way voice calling & messaging	Appel vocal bidirectionnel et messages
INCIDENT	INCIDENT
BLACKLINE LIVE	BLACKLINE LIVE
24/7 MONITORING TEAM	ÉQUIPE DE SURVEILLANCE 24H/24 7J/7
RESPONSE	INTERVENTION
Supervisors receive notification of alert	Les superviseurs reçoivent une notification d'alerte
Local responders dispatched	Envoi d'intervenants locaux

Lorsque vous achetez un abonnement Blackline Monitoring, vous concluez un accord avec Blackline Safety. Les responsabilités de chaque partie sont décrites ci-dessous.

RESPONSABILITES DE BLACKLINE MONITORING

Tous les clients de Blackline Monitoring bénéficient d'une surveillance spécialisée de haute qualité via notre système de gestion d'alertes Blackline Live, conçu spécifiquement pour les capacités des dispositifs de Blackline Safety.

Blackline s'engage à assumer les responsabilités suivantes dans le cadre de notre service Blackline Monitoring :

- Surveiller tous les dispositifs sous les profils d'alerte LIVE 24h/24 7j/7 conformément à leurs paramètres de configuration respectifs.
- Suivre le protocole d'urgence actuellement enregistré dans le profil d'alerte Blackline Live du client lorsqu'une alerte est reçue par les opérateurs de Blackline Monitoring.
- Initier l'envoi de services d'urgence au site de l'utilisateur conformément au protocole d'urgence du client ou sur demande.
- Réaliser tous les appels aux dispositifs dans la langue maternelle du client si Blackline offre cette langue dans leur région.
- Offrir une assistance de surveillance 24h/24 7j/7 via notre centre d'opérations de Blackline Safety.
- Fournir des enregistrements des appels aux dispositifs de Blackline Safety réalisés par les opérateurs de Blackline Monitoring.
- Laisser une documentation détaillée dans l'historique de chaque alerte surveillée par Blackline.
- S'efforcer d'accuser réception de 99 % de toutes les alertes dans les 60 secondes.
- Contrôler régulièrement le délai d'accusé de réception (quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement et annuellement).
- Enquêter et faire un rapport sur toutes les demandes de surveillance reçues, et sur tous les problèmes potentiels découverts, y compris toutes les mesures correctives et préventives prises.
- Assister et conseiller les clients sur la surveillance durant l'intégration et à tout moment sur demande.
- Fournir des recommandations pour les protocoles qui offriront une plus grande protection aux utilisateurs de dispositifs, y compris, sans s'y limiter :
 - Modifications de protocoles
 - Changements de configurations
 - Structure de profil d'alerte

RESPONSABILITES DU CLIENT

En achetant un plan de service Blackline Monitoring, vous vous engagez à ce qui suit :

- Gestion de dispositifs à jour, de sorte que tous les dispositifs aient la configuration, le profil d'alerte et le profil de notification corrects pour la gestion des alertes. Ceci inclut, sans y être limité, la mise à jour complète et opportune des éléments suivants dans Blackline Live :
 - Protocoles d'urgence
 - Contacts et coordonnées pour les interventions d'urgence
 - Paramètres de configuration
 - Affectation des profils d'alertes et des configuration de dispositifs, y compris l'assurance que tous les dispositifs à surveiller ont un profil d'alerte actif et approprié
- Notification de Blackline Safety de toute modification des informations qui pourrait impacter a surveillance efficace du compte, y compris, mais sans s'y limiter, les modifications des éléments suivants :
 - Utilisateurs
 - Administrateurs de l'organisation
 - Protocoles d'urgence
 - Adresses
- Formation approfondie des utilisateurs des dispositifs et des contacts d'intervention d'urgence sur le protocole d'urgence convenu avec Blackline, y compris ce qui est attendu des contacts d'intervention d'urgence si les opérateurs de Blackline les contactent directement au sujet d'une alerte.