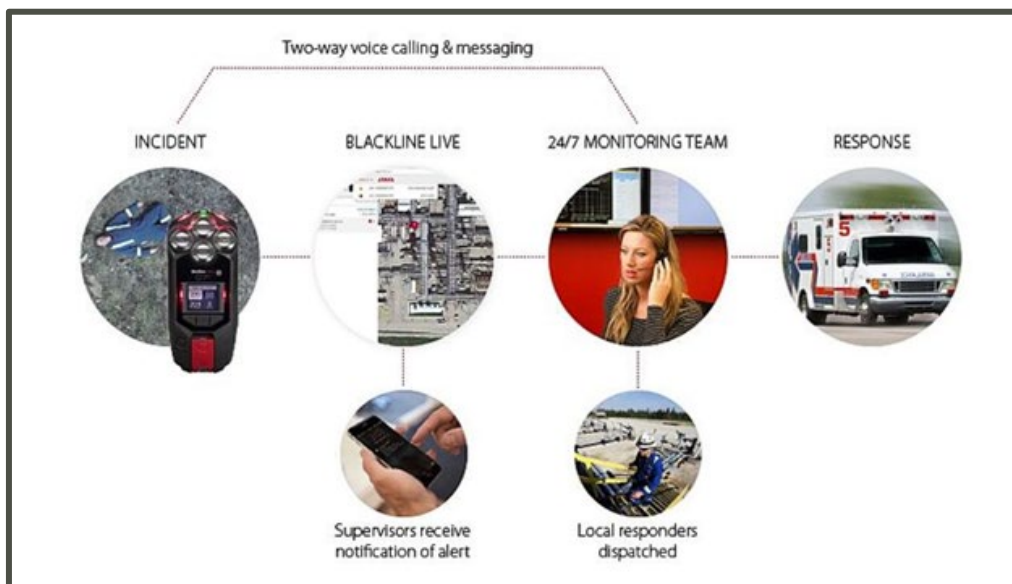


¿QUÉ ES BLACKLINE MONITORING?

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.



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.