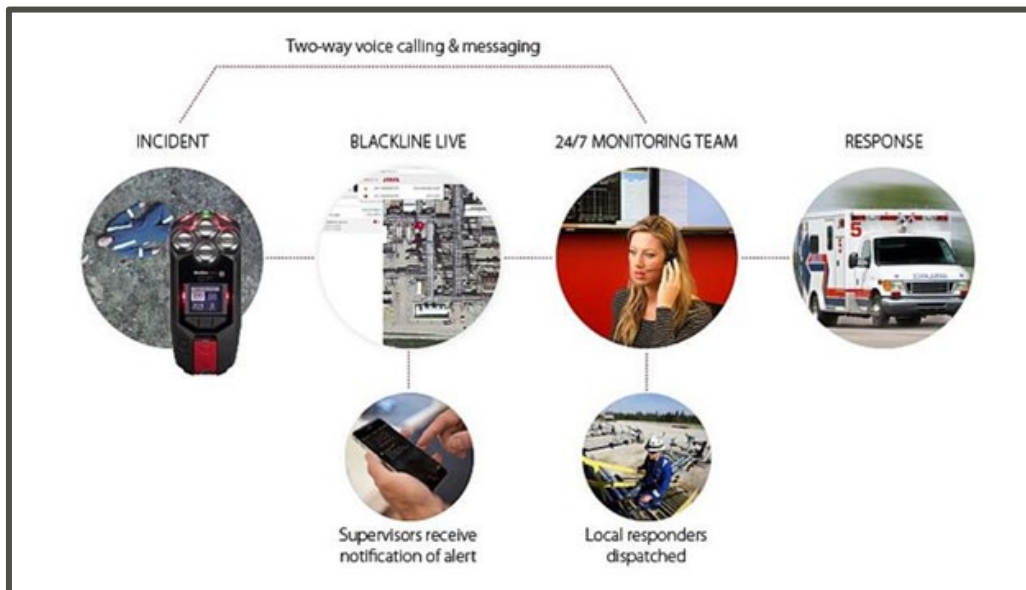


## COS'È BLACKLINE MONITORING?

Blackline Monitoring è disponibile per ogni cliente che acquista una tecnologia connessa Blackline Safety. Blackline Monitoring include:

- Monitoraggio in tempo reale 24/7 dei dispositivi Blackline Safety connessi a cura dei nostri team di monitoraggio dedicati in tutto il mondo.
- Risposta agli avvisi personalizzabile: risponderemo agli avvisi in base al protocollo di risposta di emergenza da te impostato.
- Supporto e formazione, inclusa la consulenza di esperti per la gestione degli avvisi e dei protocolli.
- Accesso alla tua cronologia degli avvisi completa attraverso Blackline Live e Blackline Analytics.



Quando acquisti un piano di assistenza Blackline Monitoring, stai stipulando un accordo con Blackline Safety. Le responsabilità di ciascuna parte sono descritte di seguito.

## RESPONSABILITÀ DI BLACKLINE MONITORING

Tutti i clienti Blackline Monitoring ricevono un servizio di monitoraggio specializzato e di alta qualità attraverso il nostro sistema di gestione degli avvisi su Blackline Live, pensato appositamente per le capacità dei dispositivi di Blackline Safety.

Come parte del nostro servizio Blackline Monitoring, Blackline si prende carico delle seguenti responsabilità:

- Monitorare tutti i dispositivi nel quadro dei profili di avviso in tempo reale 24/7 in base alle rispettive impostazioni di configurazione.
- Seguire il protocollo di emergenza attualmente salvato all'interno del profilo di avviso del cliente di Blackline Live, quando si riceve un avviso dagli operatori di Blackline Monitoring.
- Predisporre l'invio di servizi di emergenza presso la posizione dell'utente in base al protocollo di emergenza del cliente o su richiesta.
- Effettuare tutte le chiamate al dispositivo nella lingua nativa del cliente se Blackline offre quella lingua nella sua regione.
- Offrire un supporto di monitoraggio 24/7 attraverso il Safety Operations Center di Blackline.
- Fornire le registrazioni delle chiamate ai dispositivi Blackline Safety effettuate dagli operatori di Blackline Monitoring.
- Conservare la documentazione dettagliata all'interno della cronologia degli avvisi di ogni avviso monitorato da Blackline.
- Puntare al riconoscimento del 99% degli avvisi entro 60 secondi.
- Monitorare regolarmente il tempo di riconoscimento (giornalmente, settimanalmente, mensilmente e annualmente).
- Studiare e segnalare tutte le richieste di monitoraggio ricevute e qualsiasi potenziale problema riscontrato, includendo tutte le azioni intraprese a livello correttivo o preventivo.
- Supportare e offrire consulenza sul monitoraggio ai clienti durante l'onboarding e in qualsiasi momento su richiesta.
- Fornire consigli per i protocolli che possono offrire una maggiore sicurezza agli utenti dei dispositivi, tra cui:
  - Modifiche di protocollo
  - Modifiche di configurazione
  - Struttura del profilo di avviso

## RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Acquistando un piano di assistenza Blackline Monitoring, il cliente si prende carico delle seguenti responsabilità:

- Gestione aggiornata dei dispositivi, in modo che tutti i dispositivi dispongano di configurazione, profilo di avviso e profilo di notifica (se in uso) corretti per la gestione degli avvisi. Ciò include, ma non si limita a, la manutenzione completa e tempestiva di quanto segue su Blackline Live:
  - Protocolli di emergenza
  - Contatti di emergenza e recapiti
  - Impostazioni di configurazione
  - Assegnazione del profilo di avviso e della configurazione del dispositivo, anche garantendo che tutti i dispositivi da monitorare dispongano di un profilo di avviso appropriato e funzionante
- Segnalazione a Blackline Safety in merito a qualsiasi modifica delle informazioni che potrebbe avere un impatto sull'efficacia del monitoraggio dell'account, tra cui modifiche a quanto segue:
  - Utenti
  - Amministratori dell'organizzazione
  - Protocolli di emergenza
  - Indirizzi
- Formazione completa degli utenti dei dispositivi e dei contatti di emergenza in merito al protocollo di emergenza concordato con Blackline, incluso ciò che ci si aspetta dai contatti di emergenza se gli operatori Blackline li contattano direttamente per un avviso.