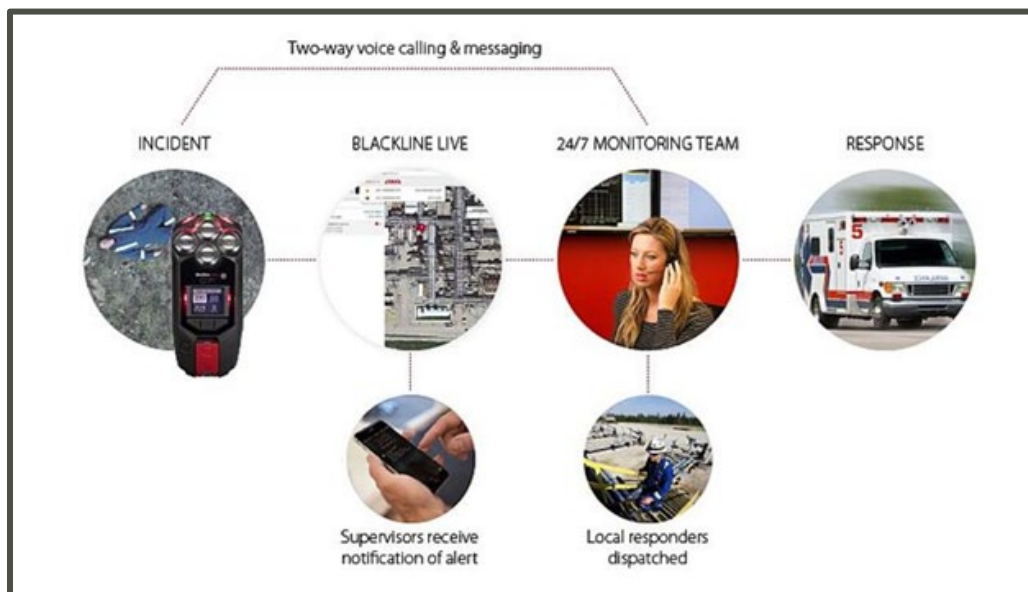


WAT IS BLACKLINE MONITORING?

Blackline Monitoring is beschikbaar voor elke klant die de aangesloten Blackline Safety-technologie heeft gekocht. Blackline Monitoring omvat:

- 24/7 live monitoren van aangesloten Blackline Safety-apparaten door onze Blackline Monitoring Teams over de hele wereld.
- Aanpasbare alarmopvolging - we reageren op waarschuwingen volgens het door u ingestelde noodprotocol.
- Ondersteuning en training, inclusief deskundig alarmbeheer/protocoladvies.
- Toegang tot uw volledige meldingsgeschiedenis en rapportage via Blackline Live en Blackline Analytics.



Wanneer u een Blackline Monitoring serviceplan aanschaft, gaat u een overeenkomst aan met Blackline Safety. Hieronder staan de verantwoordelijkheden van elke partij beschreven.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR BLACKLINE MONITORING

Alle Blackline Monitoring-klanten ontvangen specialistische opvolging van hoge kwaliteit via ons Blackline Live-meldingsbeheersysteem, specifiek afgestemd op de mogelijkheden van Blackline Safety-apparaten.

Blackline heeft de volgende verantwoordelijkheden als onderdeel van onze Blackline Monitoring-service:

- Alle apparaten 24/7 monitoren onder LIVE-meldingsprofielen in overeenstemming met hun respectievelijke configuratie-instellingen.
- Het volgen van het actuele noodprotocol dat is opgeslagen in het Blackline Live-meldingsprofiel van de klant wanneer een waarschuwing wordt ontvangen door Blackline Monitoring-operators.
- Het initiëren van het uitsturen van noodhulpdiensten naar de locatie van een gebruiker in overeenstemming met het noodprotocol van de klant of op verzoek.
- Alle telefoongesprekken in de moedertaal van de klant voeren als Blackline die taal in hun regio aanbiedt.
- 24/7 monitoringondersteuning bieden via ons Blackline Safety Operations Center.
- Het verstrekken van gespreksopnames voor gesprekken naar Blackline Safety-apparaten gemaakt door Blackline Monitoring-operators.
- Gedetailleerde documentatie in de meldingsgeschiedenis van elke door Blackline bewaakte waarschuwing.
- Ernaar streven om 99% van alle meldingen binnen 60 seconden te bevestigen.
- Routinematig bewaken van de bevestigingstijd (dagelijks, wekelijks, maandelijks en jaarlijks).
- Het onderzoeken en rapporteren van alle ontvangen bewakingsvragen en eventuele gevonden problemen, inclusief alle genomen corrigerende en preventieve maatregelen.
- Het ondersteunen en adviseren van klanten betreffende bewaking tijdens onboarding en op elk moment op verzoek.
- Aanbevelingen maken voor protocollen die apparaatgebruikers betere bescherming bieden, waaronder, maar niet beperkt tot:
 - Protocolwijzigingen
 - Configuratiewijzigingen
 - Structuur van waarschuwingsprofiel

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN GEBRUIKERS

Door een Blackline Monitoring-serviceplan aan te schaffen, verbindt u zich tot het volgende:

- Up-to-date apparaatbeheer, zodat alle apparaten de juiste configuratie, waarschuwingsprofiel en meldingsprofiel (indien gebruikt) hebben voor meldingsbeheer. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, volledig en tijdig onderhoud van het volgende in Blackline Live:
 - Noodprotocollen
 - Contacten en contactgegevens voor noodgevallen
 - Configuratie-instellingen
 - Apparaatwaarschuwingsprofiel en configuratietoewijzingen, inclusief ervoor zorgen dat alle te bewaken apparaten zich in een live en geschikt waarschuwingsprofiel bevinden
- Blackline Safety op de hoogte stellen van wijzigingen in informatie die van invloed kunnen zijn op de effectieve controle van het account, inclusief, maar niet beperkt tot, wijzigingen in het volgende:
 - Gebruikers
 - Organisatiebeheerders
 - Noodprotocollen
 - Adressen
- Uitgebreide training van apparaatgebruikers en noodcontactpersonen over het met Blackline overeengekomen noodprotocol, inclusief wat wordt verwacht van contactpersonen voor noodhulp als Blackline-operators rechtstreeks contact met hen opnemen over een melding.