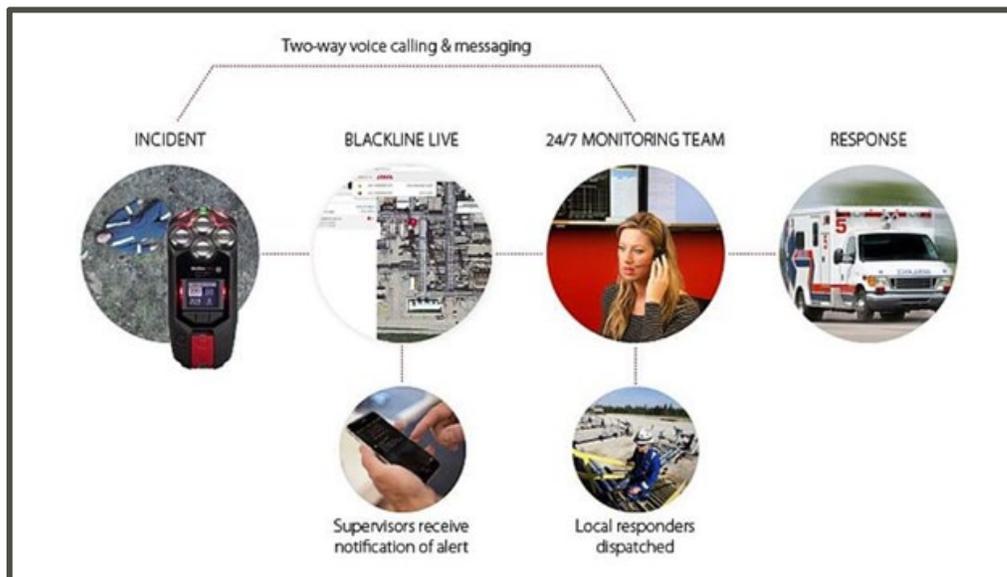


WAS IST BLACKLINE MONITORING?

Blackline Monitoring steht jedem Kunden zur Verfügung, der Blackline Safety Connected Technology kauft. Blackline Monitoring umfasst:

- 24/7 Live-Überwachung der angeschlossenen Blackline Safety-Geräte durch unsere engagierten Blackline Monitoring Teams auf der ganzen Welt.
- Anpassbare Reaktion auf Alarme - wir reagieren auf Alarme gemäß dem von Ihnen festgelegten Notfallprotokoll.
- Unterstützung und Schulung, einschließlich Beratung durch Experten für Alarmmanagement und Protokolle.
- Zugriff auf Ihren gesamten Alarmverlauf und Ihre Berichte über Blackline Live und Blackline Analytics.



Wenn Sie einen Blackline Monitoring-Serviceplan erwerben, gehen Sie eine Vereinbarung mit Blackline Safety ein. Die Verantwortlichkeiten der einzelnen Parteien werden im Folgenden beschrieben.

BLACKLINE MONITORING VERANTWORTLICHKEITEN

Alle Blackline Monitoring-Kunden erhalten eine qualitativ hochwertige, spezialisierte Überwachung über unser Blackline Live-Alarmmanagementsystem, das speziell auf die Fähigkeiten der Blackline Safety-Geräte zugeschnitten ist.

Blackline übernimmt im Rahmen des Blackline-Monitoring-Service die folgenden Verpflichtungen:

- Überwachung aller Geräte unter LIVE-Alarm-Profilen rund um die Uhr in Übereinstimmung mit den jeweiligen Konfigurationseinstellungen.
- Befolgung des Notfallprotokolls, das derzeit im Blackline Live-Alarmierungsprofil des Kunden gespeichert ist, wenn ein Alarm bei den Blackline Monitoring-Mitarbeitern eingeht.
- Initiierung der Entsendung von Notfalldiensten zum Standort eines Nutzers gemäß dem Notfallprotokoll des Kunden oder auf Anfrage.
- Alle Geräteanrufe werden in der Muttersprache des Kunden getätigt, wenn Blackline diese Sprache in seiner Region anbietet.
- Wir bieten 24/7-Überwachungsunterstützung über unser Blackline Safety Operations Centre.
- Bereitstellung von Anrufaufzeichnungen für Anrufe an Blackline Safety-Geräte, die von Blackline Monitoring-Mitarbeitern getätigt wurden.
- Hinterlassen Sie eine detaillierte Dokumentation in der Alarmhistorie jedes von Blackline überwachten Alarms.
- Wir bemühen uns, 99 % aller Alarme innerhalb von 60 Sekunden zu bestätigen.
- Routinemäßige Überwachung der Quittierungszeit (täglich, wöchentlich, monatlich und jährlich).
- Untersuchung und Berichterstattung über alle eingegangenen Überwachungsanfragen und alle gefundenen potenziellen Probleme, einschließlich aller ergriffenen Korrektur- und Präventionsmaßnahmen.
- Unterstützung und Beratung der Kunden bei der Überwachung während des Onboardings und jederzeit auf Anfrage.
- Empfehlungen für Protokolle, die Gerätenutzern mehr Schutz bieten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:
 - Änderungen des Protokolls
 - Änderungen der Konfiguration
 - Struktur des Alarmprofils

VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

Mit dem Kauf eines Blackline Monitoring-Serviceplans verpflichten Sie sich zu Folgendem:

- Aktuelle Geräteverwaltung, so dass alle Geräte über die richtige Konfiguration, das richtige Alarmprofil und das richtige Benachrichtigungsprofil (falls verwendet) für die Alarmverwaltung verfügen. Dies beinhaltet, ist aber nicht beschränkt auf die vollständige und rechtzeitige Pflege der folgenden Informationen in Blackline Live:
 - Notfallprotokolle
 - Ansprechpartner für Notfälle und Kontaktangaben
 - Konfigurationseinstellungen
 - Zuweisung von Gerätealarmprofilen und -konfigurationen, einschließlich der Sicherstellung, dass sich alle zu überwachenden Geräte in einem aktiven und geeigneten Alarmprofil befinden
- Benachrichtigung von Blackline Safety über alle Änderungen von Informationen, die sich auf die effektive Überwachung des Kontos auswirken können, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Änderungen der folgenden Punkte:
 - Nutzer
 - Organisatorische Administratoren
 - Notfallprotokolle
 - Adressen
- Umfassende Schulung der Gerätebenutzer und der Notfallkontakte über das mit Blackline vereinbarte Notfallprotokoll, einschließlich dessen, was von den Notfallkontakten erwartet wird, wenn die Blackline-Mitarbeiter sie direkt wegen eines Alarms kontaktieren.