

## Premium Plus y Premium Custom

*Soporte para grandes volúmenes e infraestructuras SWIFT muy sólidas*



*Soporte para las misiones principales, gestión personalizada de incidentes y crisis*

### Ventajas

- Gestión de incidentes y crisis
- Mayor rapidez en la resolución de problemas
- Información compartida proactiva y personalizada
- Supervisión proactiva de su sistema
- Cuidado preventivo del sistema
- Reducción de los riesgos operativos
- Asistencia a distancia
- Informes personalizados

Premium Plus – el segundo nivel de soporte para nuestra cartera Premium – ideal para las necesidades específicas de las instituciones con gran volumen que gestionan infraestructuras complejas que exigen una gran disponibilidad y fiabilidad.

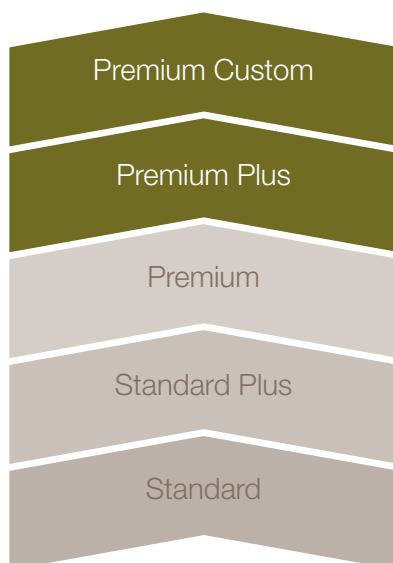
Premium Plus complementa nuestra oferta Premium ofreciendo altos niveles de soporte proactivo y una gestión personalizada de los incidentes y crisis.

Además de las ventajas ofrecidas por Premium, los clientes de Premium Plus pueden recibir avisos personales por SMS ante cualquier incidente del servicio, un control proactivo de la conectividad, un servicio de alertas de mensajes, comprobaciones automáticas del estado y un soporte a distancia.

### Oferta

#### Gestión de llamadas y problemas

- Un equipo técnico dedicado  
SWIFT garantiza un acceso prioritario a un equipo técnico dedicado cuando se ponga en contacto con los centros de asistencia regional.
- Mayor rapidez en la comunicación técnica y de gestión  
Cualquier problema que afecte a su flujo de mensaje principal será tratado de inmediato por un ingeniero especializado que transmitirá rápidamente su problema para garantizar que reciba la mayor atención.
- Proceso de gestión de incidentes  
Ante una situación de bloqueo, el proceso de comunicación de gestión solicita activamente la participación de la gestión principal en ambas partes: su gestión y la de SWIFT. Este proceso favorece una rápida resolución del problema y garantiza una comunicación eficaz entre las partes implicadas.
- Aviso de incidentes por SMS  
Además del estado operativo de nuestra página [swift.com](http://swift.com) y de los avisos por correo electrónico, este servicio le ofrece un medio adicional para recibir avisos de incidentes.



- Soporte a distancia  
Esta función mejora la capacidad de SWIFT de cara a la realización de diagnósticos sobre problemas complejos o urgentes, facilitando un rápido acceso a los datos críticos del diagnóstico. El acceso a sus sistemas está asegurado, controlado y limitado por las autorizaciones. Si sus políticas no aceptan el acceso remoto, esta función podrá desactivarse.

### Supervisión

- Supervisión proactiva  
SWIFT controla la disponibilidad de su SWIFTNet y la conectividad de FIN, y le informa por teléfono si se detectase algún problema.
- Alerta de mensajes  
SWIFT controla de forma centralizada la formación de colas en FIN y las bajadas de sesiones en FIN, y le avisa de forma proactiva cuando se alcanzan los límites predefinidos. Del mismo modo, SWIFT le avisa cuando se formen colas de almacenamiento y reenvío.
- Un único punto de alertas de fallos  
SWIFT controla centralmente si el Dual-p de producción se activa en un único punto de situación de fallos. Cuando esto ocurra, SWIFT le avisará tras haber analizado las acciones correctivas.

### Informes

- Informes de disponibilidad  
SWIFT ofrece un informe mensual de resumen sobre la disponibilidad de la conexión, que incluye la disponibilidad de la línea y la disponibilidad de sus SNL controlados. Del mismo modo, el informe le indica la disponibilidad de sus BIC y LT de FIN.
- Informe sobre el uso de la asistencia  
Este informe le muestra un resumen de la información de estado para cada caso de bloqueo importante, y es revisado con el gerente de servicio de SWIFT.

### Prevención

- Comprobaciones anuales de estado  
SWIFT realiza comprobaciones de estado de su infraestructura SWIFT para identificar los riesgos potenciales que afecten a la seguridad, la disponibilidad y el rendimiento, y para ofrecer recomendaciones con vistas a implantar las mejores prácticas. Del mismo modo, SWIFT también ofrece una función para automatizar las comprobaciones de estado.

- Prueba de continuidad de negocio  
Para permitirle que pueda probar el impacto en su infraestructura, SWIFT realiza cada año pruebas de fallos desastrosos que implican su participación.
- Formación sobre la resolución de problemas  
Este curso anual ofrece recomendaciones y directivas que le ayudarán a mantener su entorno de SWIFT, solucionar los problemas más frecuentes y ofrecer información importante de diagnóstico cuando establezca un informe sobre el problema.

### Gestión de cuentas operacionales

- Gerente de servicio dedicado  
Como cliente Premium Plus, se le atribuirá un gerente de servicio SWIFT durante sus horarios de apertura, que establecerá, mantendrá y controlará todas las entregas de su servicio de asistencia, y actuará como un único punto de contacto para gestionar las relaciones operativas. Su gerente de servicio le ayudará a resolver y a evitar cualquier problema que pueda afectarle.
- Facilidad de pedidos  
SWIFT le ofrece la posibilidad de preparar pedidos provisionales en su nombre y presentárselos para que Vd. los apruebe.
- Revisión de capacidades  
El gerente de servicio de SWIFT revisa los planes de capacidad de su infraestructura cada año, y le ofrece una orientación e información sobre los requisitos avanzados del sistema.

### Asistencia in situ

- Asistencia in situ de emergencia  
Podrá solicitar asistencia in situ de emergencia para los problemas principales que supongan un gran impacto en el uso del servicio o del producto SWIFT en su entorno de producción.

solicitud a SWIFT. Las solicitudes se evalúan en un acuerdo con los clientes.

*Para más información acerca de Premium Plus y de sus ventajas correspondientes, póngase en contacto con su gestor de cuentas de SWIFT o visite la página [www.swift.com/support](http://www.swift.com/support).*

*Si está interesado en nuestro nivel de asistencia Premium Custom, le rogamos que se ponga en contacto con su gestor de cuentas de SWIFT.*

### Servicios personalizados

Con base al servicio de asistencia Premium Plus, SWIFT también ofrece el servicio Premium Custom - el nivel más alto de asistencia que ofrece al cliente la oportunidad de personalizar su paquete de asistencia seleccionando características específicas con base a sus necesidades individuales. Los clientes interesados por la solución Premium Custom deberán enviar su