



关键任务支持，
个性化的事件
和危机管理

优势

- 事件和危机管理
- 更快地解决问题
- 个性化且主动的信息共享
- 主动监控您的系统
- 预防性系统维护
- 将运营风险降至最低
- 远程支持
- 个性化报告

Premium Plus 和 Premium Custom 支持大流量和高度可复原的 SWIFT 基础 设施

Premium Plus – 我们的 Premium 产品组合的第二个支持级别 – 满足那些管理复杂基础设施（要求高可用性和可靠性）的大流量机构的特定需求。

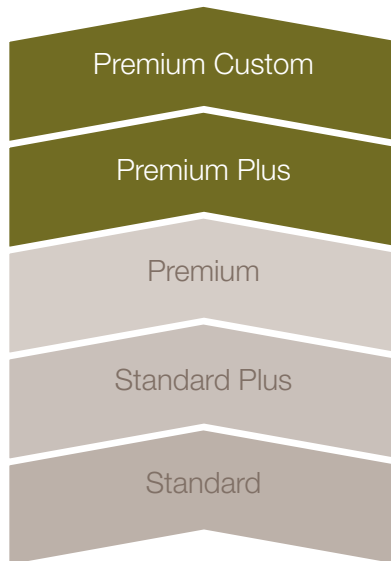
Premium Plus 通过提供高级主动支持以及个性化的事件和危机管理，补充了我们的 Premium 产品。

除了 Premium 提供的优势之外，如果出现服务事件、主动连接监控、报文传送告警、自动状况检查以及远程支持等情况，Premium Plus 客户还可从个人 SMS 通知中获益。

提供的服务

请求和问题管理

- 专业的技术团队
SWIFT 保证当您联系地区支持中心时，可得到专业技术团队的帮助。
- 更快的技术和管理升级
专业工程师会立即处理影响您的主要报文流的任何问题并迅速上报，以确保该问题受到高度关注。
- 事件管理流程
如果出现阻断情况，管理升级流程会主动引起双方高级管理层的关注；即贵机构和 SWIFT 的高级管理层。此流程可促使快速解决问题并确保双方之间高效沟通。
- SMS 事件通知
除了我们的 swift.com 运行状态和电子邮件通知之外，此服务还向您提供接收事件通知的额外渠道。



- 远程支持
通过快速访问重要诊断数据，此功能提高了 SWIFT 诊断复杂问题或时间紧迫问题的能力。对您的系统的访问是安全的、可审核的并且必须得到授权。您的政策应当防止远程访问，可禁用此功能。

监控

- 主动监控
SWIFT 监控您的 SWIFTNet 和 FIN 连接的可用性，并在检测到问题时通过电话通知您。
- 报文传送告警
SWIFT 集中监控 FIN 队列增长情况和 FIN 会话下降情况，当达到预定义的阈值时主动通知您。如果存转队列增加，SWIFT 还将监控并通知您。
- 单点故障告警
SWIFT 集中监控生产 Dual-p 是否进入单点故障状况。发生此状况时，SWIFT 将在分析完纠正措施之后通知您。

报告

- 可用性报告
SWIFT 提供每月连接可用性摘要报告，它包括线路可用性和您的受监控的 SNL 的可用性。报告还显示您的 FIN BIC 和 LT 的可用性。
- 支持使用报告
此报告显示每个重要、严重和阻断事件的摘要状态信息，并由 SWIFT 服务部经理审核。

预防措施

- 年度状况检查
SWIFT 会指导您的 SWIFT 基础设施的状况检查，以发现潜在的安全、可用性和性能风险，并提供实施最佳方法的建议。SWIFT 还提供一个可自动化状况检查的功能。

- 业务连续性测试
T 为了能够让您测试对您的基础设施的影响，SWIFT 会开展您参与在内的年度灾难故障恢复测试。
- 故障排除培训
此年度课程提供建议和指南，以帮助您维护您的 SWIFT 环境，解决最常遇到的问题，并在报告问题时提供相关诊断信息。

运营账户管理

- 专业的服务经理
作为 Premium Plus 客户，在您的营业期间，将向您指派一名 SWIFT 服务经理，他将安装、维护和监视所有支持服务的交付使用，并作为单点联系人来管理运营关系。您的服务经理将帮助解决和预防可能对您造成影响的所有问题。
- 订购简单
SWIFT 为您准备了订单草稿，然后提交该草稿以得到您的批准。
- 能力审核
SWIFT 服务经理每年会审核您的基础设施的能力计划，并提供指导和先进的系统要求信息。

现场支持

- 紧急现场支持
对于严重影响您的生产环境中 SWIFT 服务或产品使用的关键问题，您可请求紧急现场支持。

托管服务

除了 Premium Plus 支持服务之外，SWIFT 还提供 Premium Custom – 最高级别的支持，通过选择与每个需求相关的特定功能，客户可利用它自定义支持包。对 Premium Custom 感兴趣的客户必须向 SWIFT 提出他们的请求。将与客户议定请求报价。

有关 Premium Plus 和其相关优势的更多信息，请联系贵机构的 SWIFT 客户经理或访问 www.swift.com/support。

如果对我们的 Premium Custom 支持级别感兴趣，请联系贵机构的 SWIFT 客户经理。