



## 亚太区系统运维服务

结合计划性预防, 针对性响应及应急干预的综合解决方案

系统运维方案响应您的需要, 为整个亚太地区的企业提供运维操作协助。系统运维是一种量身定制的产品。无论您需要运维操作协助还是应急干预, 该服务都能借助本地SWIFT认证专家一起来满足您的实际需求。我们尽可能提供本地语言支持的系统运维服务。

服务所提供的内容是根据使用企业关键核心系统的机构量身定制的, 系统必须在尽可能短时间内恢复运行。系统运维服务提供的响应和预防性系统维护的特点, 能帮助您保持功能齐全且健康的系统运行环境。

系统运维服务包依托全天候的全球SWIFT支持组合, 并增加了多项响应及预防性服务的内容:

### 协调人和定期运营评审会

系统运维服务的客户会被分配一名协调人。该人员的主要职责是确保顺利交付服务内容。我们将根据产品发布政策, 在全年组织定期的运营评审会议中亦会规划附加的协助服务, 以便向用户提供最大的价值和利益。

### 基础设施检查

在您接纳系统运维方案的当年及此后的每年, 我们将履行SWIFT健康检查服务或标准的精简检查, 通过检查您的SWIFT基础设施, 来识别由于错误的系统或应用配置带来的相关潜在安全、可用性和性能上的风险。完成上述基础设施检查后, SWIFT将向您提供建议来配置您的系统, 令其符合SWIFT最佳实践。基础设施检查还帮助您和协调人更有效地规划使用附加的协助服务。关于SWIFT健康检查服务的更多信息, 联系我们。

### 主要功能

---

协调人和定期运营评审会

---

基础设施检查

---

附加的运维操作协助

---

应急干预

---

System Care客户受益于www.swift.com/support的自助服务便利，以及由区域支持中心通过“case管理器”、电话或电子邮件提供的无限量协助支持。我们的支持中心每周7天，每天24小时提供服务，确保全天候的支持覆盖。支持中心人员具备充足资源，可确保及时跟进和响应您的查询或问题：

- 支持人员在全球范围开展工作，了解最新的已知问题及发布更新
- 向支持中心发起的每次联系均获得独一无二的case号码，确保可追溯，并及时监控响应查询或问题的进度。

如果您有兴趣了解我们的支持包，以帮助贵组织结合使用系统运维服务，请联系您的客户经理或访问[www.swift.com/support\\_services](http://www.swift.com/support_services)。

## 附加协助

如果您需要协助安装功能或安全更新，或者需要排除故障，SWIFT可提供附加协助。该项服务由SWIFT或SWIFT认证专家提供。

附加的远程或现场工作是基于共同商定的范围，仅限于SWIFT及其应用的技术方面，譬如：

- 功能和安全更新  
(强制或可选)
- 备份或监控策略评估
- 故障排除
- 实践/理论方面的知识传递
- 配置变更

## 应急干预

倘若出现导致影响报文收发的严重情况，而区域支持中心建议SWIFT认证专家的远程或现场协助可能会加速解决问题时，我们将提供应急协助，以恢复SWIFT基础设施的正常运行。

## 主要益处

---

需要的情况下，由SWIFT认证专家提供协助

---

主动共享SWIFT 计划性发布的信息

---

提高SWIFT基础设施维护预算和规划的预见性和透明度

---

操作风险的最少化

---

---

想要了解更多信息，请联系您的SWIFT客户经理、您的本地 SWIFT 办事处 或者访问 [www.swift.com](http://www.swift.com)。