



SWIFT 高级支持和运维服务

服务说明

本文件描述“SWIFT 高级支持和运维服务”的特征、功能和管理。本文件适用于订购上述服务的所有客户。“SWIFT 高级支持和运维服务”将从 2019 年 1 月 1 日起适用。

2018 年 10 月 5 日

目录

序言	3
1 服务包	5
2 服务模块	7
2.1 服务模块 1: 远程访问	7
2.2 服务模块 2: 专职技术团队	8
2.3 服务模块 3: 主动监控和警报	8
2.4 服务模块 4: 精简检查	9
2.5 服务模块 5: 健康检查	10
2.6 服务模块 6: Case 评审和管理上报	11
2.7 服务模块 7: 在线监控工具	11
2.8 服务模块 8: 业务连续性测试	11
2.9 服务模块 9: 现场故障排查课程	11
2.10 服务模块 10: 服务管理	12
2.11 服务模块 11: 实践协助 Lite2	17
2.12 服务模块 12: 发布管理 Alliance Access - Alliance Entry	18
2.13 服务模块 13: 发布管理 Alliance Access 的附加基础设施 – Alliance Entry	20
2.14 服务模块 14: 发布和变更管理 Alliance Messaging Hub (AMH)	20
2.15 服务模块 15: 单位附加天数 (1 至 9 天)	22
2.16 服务模块 16: 附加 5 天的套餐	23
2.17 服务模块 17: 附加 10 天的套餐	24
2.18 服务模块 18: 附加 20 天的套餐	25
2.19 服务模块 19: 灾难恢复协助	26
2.20 服务模块 20: 现场应急干预	27
2.21 服务模块 21: 现场应急干预 - 24x7	28
2.22 服务模块 22: 定制	29
2.23 服务模块 23: T2S 服务模块	29
2.24 服务模块 24: NPPA 服务模块	29
3 服务管理	30
4 合同框架	32
法律声明	33

序言

文件目的

本文件描述“SWIFT 高级支持和运维服务”的特征、功能和管理。

除了“SWIFT 社群支持服务包”（即 SWIFT 为支持 SWIFT 服务和产品向全体客户提供的支持服务包）之外，客户还可选择购买本服务说明中所述的附加“SWIFT 高级支持和运维服务”。

注 本服务说明和 SWIFT 社群支持服务说明在其相应范围内取代先前描述五种旧有支持包的支持服务说明（即 *Standard*、*Standard Plus*、*Premium*、*Premium Plus* 和 *Premium Custom*）。

除了 Alliance Lite2 运维的基准服务包，根据专门服务建议书向客户持续提供的所有运维服务将继续受该等服务建议书及相关适用条款的管辖，直至 SWIFT 发出进一步通知。

对于 2019 年 1 月 1 日后订购运维服务的新客户，本服务说明将适用。

注 本服务说明连同 [SWIFT 一般条款和条件](#) 和其他相关 SWIFT 合同文件构成 SWIFT 与其客户就提供和使用 SWIFT 高级支持和运维服务达成的完整合同安排。

对象

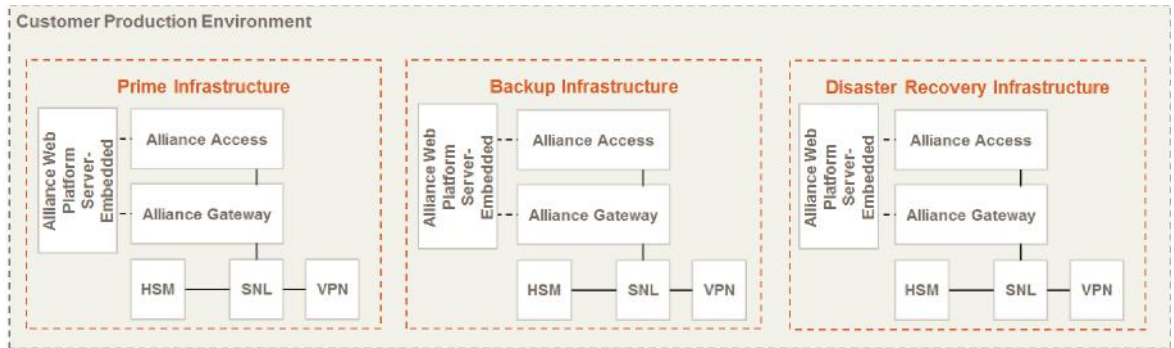
所有订购“SWIFT 高级支持和运维服务”的连线 SWIFT 客户（包括有资格享受专有免费支持服务“关键环境 Premium Plus”的 SWIFT 客户）。

某些服务模块和服务包仅提供给具备第 5 页 [服务包](#) 中“SWIFT 高级支持和运维服务”矩阵所述的特定联网接口的客户。

SWIFT 环境

“SWIFT 高级支持和运维服务”适用于根据书面协议托管 FIN、InterAct、FileAct 及/或多网络配置的客户生产环境。每个客户生产环境需要自身的“SWIFT 高级支持和运维”服务合同。客户生产环境可包括主基础设施、备份基础设施和灾难恢复基础设施。在下面详述的某些情形中，交付成果可能还覆盖 SWIFT 的测试环境（生产前环境），主要针对 SWIFT 希望应用于生产环境的变更如主基础设施、备份基础设施及/或灾难恢复基础设施，执行用户验收测试。这些基础设施可安装于一个或多个物理位置，并将活跃和多个活跃系统配置分布于多个站点。

以下提供客户环境和结构设置的样本，说明 SWIFT 高级支持和运维服务合同覆盖的范围：



除非另有书面明确商定，服务范围仅限于一个或多个物理位置安装的基础设施。

这些基础设施相关，并由客户订购的所有 SWIFT 服务和产品均属于同一支持合同，除非该等服务和产品的相关 SWIFT 合同文件另有规定。

倘若 SWIFT 接受客户就本文件支持合同下达的订单之日后，任何该等基础设施发生任何计划的迁移或环境技术变更，客户同意向 SWIFT 提供事先的书面通知。SWIFT 收到该等通知时，客户同意与 SWIFT 善意讨论该等迁移或环境技术变更后适用的相关服务和费用。

第一版

这是文件的第一版。

SWIFT 定义术语

在 SWIFT 文件的语境中，某些术语具有特定含义。这些术语称作“SWIFT 定义术语”（例如，客户、用户或 SWIFT 服务和产品）。SWIFT 定义术语的定义参见 [SWIFT 术语表](#)。

注 本文件中，注册用户和注册客户是指 swift.com 网站上注册的用户和客户。

相关文件

以下文件与“SWIFT 高级支持和运维服务”相关，获取来源为 [文档（在线用户手册）](#)：

- [SWIFT 一般条款和条件](#)
- [SWIFT 数据调用政策](#)
- [SWIFT 个人数据保护政策](#)
- [SWIFTNet 服务说明](#)
- [SWIFTNet 在线操作管理人用户指南](#)
- [SWIFT 术语表](#)
- [定价和账务 - 订购、账务和支付](#)
- [SWIFT 客户测试政策](#)
- [SWIFT 社群支持服务说明](#)
- [Alliance 管理运营服务说明](#)

1 服务包

SWIFT 提供以下服务：

- “SWIFT 高级支持服务”旨在帮助客户受益于全球支持中心提供的预防和主动服务。
- “运维服务”旨在帮助客户针对其 SWIFT 环境相关的具体任务，获取 SWIFT 的实践帮助。
- “Alliance 管理运营（AMO - 旨在帮助客户完全放心地使用我们的管理服务方案（不属于本服务说明的范畴，但遵循 [Alliance 管理运营服务说明](#)）。

“SWIFT 高级支持和运维服务”的服务模块针对“SWIFT 社群支持”之外寻求更大价值的客户。

下面的矩阵列述“SWIFT 高级支持和运维服务”组合中可提供的服务模块。这些模块采取特定服务包的结构，向客户提供最佳价值主张。

Package family	Package	Advanced Support						Care		
		T25	Priority Support for Instant Payments	Premium	Premium Plus for Critical Environments	Premium Plus Custom	Premium Plus NPPA	Lite2	SAA & SAE	AMH
	Messaging software application	T25	AGI	SAA & SAE & AMH & Proprietary On-Premises Interfaces			Lite2	SAA & SAE	AMH	
Included in the package	1 Remote access	○	○	○	○	○	○	○	○	
	2 Dedicated technical team	○	○	○	○	○	○	○	○	
	3 Proactive monitoring and alerting		○		○ [1]	○	○			
	4 Light check							○ [2]		
	5 Health check			○ [3]	○ [3]	○ [3]	○ [3]		○ [3]	
	6 Management escalation and case reviews			○	○	○	○			
	7 Operational monitoring tool (OMT)			○	○ [1]	○	○			
	8 Business continuity tests			○	○	○	○			
	9 On site troubleshooting course			○	○	○	○			
	10 Service management (incl. Command Centre attention)				○	○	○			
	11 Hands on assistance Lite2						○			
	12 Release management SAA & SAE (2 infrastructures)							○		
	14 Release and change management AMH								○	
	21 On-site emergency interventions - 24x7					○				
22 Custom						○				
23 T25 module		○								
24 NPPA module								○		
Optional packages add-ons	4 Additional light check							○		
	5 Additional health check			○	○	○			○	
	6 Management escalation and case reviews						○			
	13 Additional infrastructure for release management SAA & SAE							○		
	15 Additional days by unit (1 to 9 days)						○	○	○	
	16 5 additional days							○	○	
	17 10 additional days							○	○	
18 20 additional days							○	○		
19 Disaster recovery assistance							○ [4]	○ [4]		
20 On-site emergency interventions				○ [4]		○ [4]	○ [4]	○ [4]		
21 On-site emergency interventions - 24x7				○ [4]		○ [4]	○ [4]	○ [4]		

- [1] 如果订购的客户生产环境位于印度，并结合 SWIFT 印度的境内金融报文传送服务使用，则无法提供服务模块的某些功能
- [2] 如果按优惠价格同时订购高级支持 Premium 或 Premium Plus 和运维 SAA/SAE 套件，则由第 10 页的[服务模块 5: 健康检查](#)所取代
- [3] 如果按优惠价格同时订购高级支持 Premium Plus 和运维 AMH 服务包，则只执行一次健康检查
- [4] 是否可提供取决于地点，客户必须联系客户经理或最近的办事处以获取明确信息

Premium Plus for Critical Environments

为降低 SWIFT 社群的系统性风险，SWIFT 设计了专属支持方案 Premium Plus for Critical Environments。该支持服务免费适用于运行 SWIFT 关键生产环境的所有客户。根据 SWIFT 确定和指定的标准，当 SWIFT 关键环境发生服务失效或中断时，它们会对 SWIFT 社群产生重大运营影响。

被指定为 SWIFT 关键环境的合格标准如下：

- 央行标准：FIN 最大 25 个国家的央行，作为市场基础设施（即 RTGS）在 SWIFT 网络上运营。
- 名义网络账单（NBI）金额超过 SWIFT 总 NBI 的 1%的金融机构
 - 金融机构：单个用户，或属于共同所有人的多个用户出于报文流量汇总目的分组
 - 网络账单（NBI）：向属于金融机构的所有 SWIFT 用户开具的发票金额总和，对应重新评估前，一个年度中基于网络的 SWIFT 服务（流量）的使用量。
 - SWIFT 的总 NBI：就流量使用量向所有 SWIFT 用户开具发票收取的金额总和。

SWIFT 将每隔三年，重新评估 SWIFT 客户的资格（下一次为 2021 年，2022 年生效）。

2 服务模块

2.1 服务模块 1：远程访问

在技术条件和情形允许时，许多“SWIFT 高级支持和运维服务”可远程提供。在这种情况下，服务通过 Bomgar 远程连接软件交付。Bomgar 工具让 SWIFT 员工显示和看到屏幕，并在客户的允许下，远程控制客户的电脑，以执行安装和配置任务。

远程访问通过安全渠道，高效诊断重大问题，并排除故障。通过这种方式，可以从一台电脑直接、安全访问另一台电脑。

在客户的控制和监督下，SWIFT 进入客户的网络空间，帮助诊断和排除“SWIFT 接口”问题。

客户始终决定提供给 SWIFT 的访问级别，以便诊断问题或协助任务。每次会话均有记录，确保端对端审计轨迹。记录保存于 SWIFT，远程会话关闭后的 24 小时内，可以在网上获取记录。

SWIFT 将向客户发送链接，客户操作人员接受使用通知并批准该会话后，将启动在客户系统中安装可执行程序。远程会话关闭后，该可执行程序将被删除。要通过 SWIFT 的 MV-SIPN 执行“远程连接”会话，客户必须使用以下链接：<https://remotesupport.swiftnet.sipn.swift.com/>。所有远程会话应默认通过 SWIFT 的多供应商安全 IP 网络（MV-SIPN）执行，但作为备份解决方案（例如，客户失去与 SWIFT 的 MV-SIPN 连接），“远程连接”会话也可以通过以下链接，在互联网上执行：<https://remotesupport.swift.com/>。在设立“远程连接”会话的情形中，SWIFT 绝不会要求客户连接到上述链接之外的任何其他链接。因此，客户应确保只通过上述两个链接之一建立“远程连接”会话，拒绝通过任何其他链接进行连接请求。

远程访问客户站点始终在客户的充分控制和监督下进行。如果客户不愿向 SWIFT 授予必要的访问权，SWIFT 仍可通过其他途径提供服务。客户有权随时中断远程会话。

出于审计和质量控制目的，并为了保留证据，会话将被记录。关于记录及相关隐私条文的更多信息，请参见 [SWIFT 社群支持服务说明](#)。

互联网和 SWIFT MV-SIPN 均可提供远程连接。享受该服务无需特定设备。为使用远程连接，建议至少具备 256Kbit/s 的连接带宽。

如果通过 SWIFT MV-SIPN 使用服务，SWIFT 建议使用载荷分担功能，在 Alliance Connect Gold 服务包上运行服务。这样，应用的性能可保持良好水平。远程连接服务采用当前连接包，但可能影响使用相同电信线路的 SWIFTNet 和 FIN 流量的表现。

2.2 服务模块 2：专职技术团队

SWIFT 将客户的 case 直接转给 SWIFT 专职技术团队。影响主报文流（影响类型：影响收发和严重）的任何问题将立即得到处理。紧急程度较低的技术咨询将在该专职团队内部遵循标准上报流程。

为确保立即处理 case，“严重”和“影响报文收发”情形必须通过电话报告，而非通过在线 case 管理器。关于“影响报文收发”和“严重”的定义，请参见 [SWIFT 社群支持服务说明](#)。

2.3 服务模块 3：主动监控和警报

主动监控和跟进专线连接断开

在商定的监控时间内（不包括计划维护期间），如果具备 Alliance Connect Gold 的客户发生单点失效（即其中一条专线失效），SWIFT 也会尽最大努力，在一小时内通知该客户。SWIFT 采取商业上合理的一切努力，确保通过电话通知客户的第 1 级运营支持中心。

报文传送监控和警报

适用于特定客户的监控安排如关于日程和受监控组件的详情,记录和维护于 [myConfig](#)。

受监控组件

除了监控 SWIFTNet 永久连接之外，SWIFT 还尽可能在客户的主要生产环境中监控以下项目：

- 关键 SWIFTNet Link（SNL）连接的可用性
- 最关键 FIN 目的地（8 字符 BIC）逻辑终端的异常中止
- FIN 队列积累
- SWIFTNet “存储-转发”队列积累
- SWIFTNet “存储-转发”会话中止

SWIFT 与客户商定监控哪些关键 8 字符 BIC、SWIFTNet Link、存储-转发队列和服务。每个生产环境的各个项目最多可监控四个组件（例如，4 个 BICS、4 个 SNL 等）。客户可要求监控更多组件，但须额外付费。

监控日程

由于客户可能需要中断服务，开展本身计划的维护工作，SWIFT 将在预定监控时间监控组件。

预定监控时间之外，以及客户开展计划维护活动期间，SWIFT 将不通知客户所察觉的受监控组件问题，除非 VPN 受孤立，或者需要向客户提供协助。如果 SWIFT 在监控时间开始前未解决问题，那么 SWIFT 将通知客户的运营支持中心。

SWIFT 不在计划维护窗口期和周六 16:00GMT 与周日 05:00GMT 之前的一般维护期间监控组件。

客户必须提前 1 个月向“客户支持中心”告知受监控组件的任何变更。例如，在受监控组件列表中添加或删除 SWIFTNet Link 或关键逻辑终端。

可提供计划维护安排。如果客户计划在预定监控时间内开展维护，那么客户必须提前 1 周告知“客户支持中心”。

预先通知可帮助 SWIFT 作出相应规划，避免无谓启动管理层上报流程。

SWIFT 如何提供问题通知

如果 SWIFT 在预定监控时间内察觉客户的受监控组件存在问题，则将通过电话或电邮告知相关客户的注册用户，他们被赋予运营支持的角色。如果无法联系到主联系人，SWIFT 将电话联系后备运营支持人员。SWIFT 建议客户为各上报层级创建用户。

运营支持人员必须可以在预定监控时间内电话联系到，并且必须熟悉客户生产环境的受监控组件。

SWIFT 会让客户随时了解进程，并在必要时启动管理上报流程。

如果导致受监控组件警报的原因是服务事故，通知将通过运行状况电邮通知和短信通知，向订购该项服务的客户作出。对于服务事故导致的警报，不通过电话作出通知。

2.4 服务模块 4：精简检查

SWIFT 将每年执行一次精简检查，以根据 SWIFT 的最佳实践评估客户的基础设施。

该项服务执行快照分析，发现客户基础设施的差距，其中涵盖以下系列组件：1 个 SWIFTNet Link；1 个 Alliance Gateway；1 个 Alliance Web 平台（嵌入服务器）；1 个 SWIFT 报文接口（Alliance Access、Entry 或 Messaging Hub）及其基础操作系统。

运营检查一般是通过第 7 页的[服务模块 1：远程访问](#)执行的远程干预。客户应向 SWIFT 提供唯一联络人，以筹划和组织“精简检查”。

为便于 SWIFT 获取“运营检查”所需的全部数据和信息，客户必须在其 SWIFT 接口运行“数据采集”脚本。执行“数据采集”脚本的前提要求列述于伴随脚本的相应 README 文件中，并列述于发送给客户的电子邮件中。客户运行数据采集后，采集的数据将通过以下渠道之一上传并发送至 SWIFT：

- 直接通过 SWIFT.com 的“case 管理器”。
- 通过“SWIFTNet sendsupportinfo”命令，让客户可以通过“安全 IP 网络”，从 SWIFTNet Link 主机发送证据。SWIFT 将分析采集脚本提供的信息，记录最终报告。

评审包括：更新和发布合规；SWIFT 配置参数；操作系统配置参数；审查系统日志；审查 SWIFT 基础设施的总体健康；SWIFT 归档和备份；证书；分析与 Alliance 产品连接的后台应用及通过什么通讯渠道。

对于有关改进建议，客户负责实施变更工作，或请求 SWIFT 在本服务说明确定的工作范围内提供实践协助。

如果客户按优惠价格订购服务组合，同时包含高级支持 Premium、Premium Plus 或 Premium Plus Custom 和 Care Alliance Access/Entry 服务包，则不会执行精简检查，并代之以高级支持服务包（Premium 或 Premium Plus）中包含的健康检查。

2.5 服务模块 5：健康检查

SWIFT 每年对客户的基础设施进行健康检查，以发现潜在的安全、配置和性能风险。SWIFT 还提供实施最佳实践方面的建议。

该项服务执行快照分析，发现客户基础设施（主要、备份和灾难恢复）的差距，其中涵盖以下系列组件：1 个 SWIFTNet Link；1 个 Alliance Gateway；1 个 Alliance Web 平台（嵌入服务器）；1 个 SWIFT 报文接口（Alliance Access、Entry 或 Messaging Hub）和其他 SWIFT 组件及其基础操作系统。

实施年度健康检查相关的一切差旅和住宿成本由 SWIFT 承担。

SWIFT 通过以下方式，对客户的主要基础设施执行健康检查：

- 客户订购 SWIFT 高级支持和运维服务开始时，执行首次检查
- 此后每年执行一次检查

健康检查覆盖的领域

硬件健康检查	验证系统性能和连接；分析错误和日志文件
软件健康检查	验证版本和更新的合规状况、设置，以及与后台系统的集成
流程健康检查	验证内务和维护流程，以及客户在 2 小时内启动灾难恢复站点的能力

SWIFT 至少在数据收集流程前 1 个月，与客户商定健康检查的日期。SWIFT 规划现场或远程会议，作为分析的跟进步骤。

完成健康检查后，SWIFT 发布报告，其中载明结果，包括任何改进建议。

客户完全独自负责实施健康检查报告中建议的任何纠正行动。如果客户未在合理时间内纠正发现的风险，SWIFT 保留权利，可在预先通知客户后暂停任何主动监控，并/或采取 [SWIFT 一般条款和条件](#) 中所述的任何法律行动。

为减少 SWIFT 社群面临的风险，订购专有支持服务“Premium Plus for Critical Environments”的客户必须参加 SWIFT 的年度健康检查。例外情形必须由客户与服务经理双方商定。

如果客户按优惠价格订购服务组合，同时包含高级支持 Premium、Premium Plus 或 Premium Plus Custom 和 Care AMH 服务包，则仅执行一次年度健康检查服务。

2.6 服务模块 6: Case 评审和管理上报

SWIFT 通过每季度的 case 评审，提供客户使用 SWIFT 支持情况的概览。该评审使得客户可以发现需要应对的重复出现问题，以避免未来的问题。

如果客户报告的 case 对应的问题影响主要报文流（影响级别：影响报文收发或严重），SWIFT 将在 30 分钟内启动管理上报流程，以确保问题得到最高关注并得以解决。

2.7 服务模块 7: 在线监控工具

SWIFT 提供获取运营监控工具的通道。该工具使得客户可以近乎实时地从技术和运营角度监控客户的流量状况（流量、交换数据规模、当前队列状态等）。想要了解更多信息，请参见 [SWIFTNet 在线操作管理人用户指南](#)（[流量监控](#)和[队列状态信息](#)章节）

以下情况中，不提供上述功能：

- 所订购的客户环境位于印度，并结合 SWIFT 印度的境内金融报文传送服务使用，
- 或者该环境为 service bureau。

2.8 服务模块 8: 业务连续性测试

为帮助客户测试某些事件对客户基础设施的影响，SWIFT 每年执行客户参与的灾难测试。这些测试的参与者可以检验自身对不同中断情景的准备程度。测试让客户有机会在压力较小的情况下，演习和证实自身准备就绪程度。SWIFT 强烈建议所有客户参与上述年度社群测试。SWIFT 还建议客户将自身“灾难恢复基础设施”（DRI）测试的规划与 SWIFT 的业务连续性演练测试保持一致。

为减少 SWIFT 社群面临的风险，订购专有支持服务“关键环境 Premium Plus”的客户必须参加 SWIFT 的业务连续性测试。强烈建议所有其他 Premium Plus 客户参与测试。

2.9 服务模块 9: 现场故障排查课程

SWIFT 每年提供 1 天的现场故障排查课程。该课程提供通用建议和指导原则，帮助客户维护 SWIFT 环境，排除最常遇到的问题；在报告问题时提供相关诊断信息。

该服务使得客户的每个注册用户都能参加 1 天故障排除课程。SWIFT 将在 SWIFT 与客户商定的地点，现场讲授课程。

该课程在客户现场讲授。每年仅有一次结合年度健康检查的旅程可免差旅费用。其他差旅费用将根据“SWIFT 差旅和费用政策”向客户收取。

为充分利用该课程，我们建议客户先遵循 SWIFTSmart 提供的故障排查学习模块。关于上述模块的更多信息，请登录 [SWIFTSmart](#) - SWIFT 的电子学习平台。

2.10 服务模块 10：服务管理

SWIFT 服务经理

SWIFT 提供指定的专业的服务经理，确保通过宣导和指引，主动保持客户 SWIFT 环境的健康运营，并符合 SWIFT 最佳实践。

为遵照最高客户要求，提供预防、回应和上报服务，服务经理将与客户经理、专职支持团队、专家中心和 SWIFT 指挥中心开展协作。日常 case 处理属于专职技术支持团队的职责。

在相关情况下，服务经理将与客户现场中负责 SWIFT 咨询项目的 SWIFT 项目经理合作，以了解情况，并向相关的 SWIFT 团队传递知识。

SWIFT 服务经理是以下各项主动支持服务的主要联系人：

- 担当运维账户管理的唯一联络人
 - 设置、维护和监察相关支持服务的所有可交付成果
 - 召开定期会议，评估端对端服务交付，解决或防范任何问题。
 - 在年度服务会议中，评估客户基础设施的处理能力。如果此后需要进行调整，SWIFT 服务经理可帮助设立处理能力调整项目。该项目需要根据专业服务协议设立。
 - 以主动方式，向客户的服务经理通知 SWIFT 发起的变更，以及可能对客户产生影响的已知问题
 - 向客户的服务经理告知其机构报告的问题，包括观察到的症状及采取适当行动的建议
- 维护《上报手册》和客户的 [myConfig](#) 信息
- 组织服务管理会议和年度系统健康检查

SWIFT 委派一名主要服务经理，并提供后备服务经理的联系信息。

客户方服务经理

客户必须指派一名客户方的服务经理。这是一名客户组织内部人员，负责协调服务交付相关的所有行动。

客户方服务经理的职责如下：

- 与 SWIFT 服务经理和指定技术团队直接沟通
- 协调相关支持服务涉及的所有客户方活动
- 参加定期会议，评估端对端服务交付，提供一切必要协助，解决或防范任何问题。
- 以主动方式，向 SWIFT 通知客户的 SWIFT 环境的变动
- 向 SWIFT 提供及时信息，以便维护《上报手册》，并确保更新 [myConfig](#) 中的信息

客户必须委任主要和后备客户服务经理。如果客户未遵守委任服务经理的义务，SWIFT 无法按本文件说明提供本项服务。

服务管理会议

SWIFT 服务经理安排与客户方服务经理的服务管理会议。这些定期安排的会议至少每年举行一次，最多每月举行一次。根据 SWIFT 服务经理与客户方服务经理的约定，会议在客户处所现场召开或通过电话方式举行。

技术评审会议目的如下：

- 评审任何未解决的事项
- 评审 case 分析报告
- 规划客户基础设施的未来变动
- 通知 SWIFT 服务和产品的未来变动
- 规划测试和预防性支持活动
- 掌握客户的需求
- 应对任何疑问和顾虑
- 评审端对端服务交付的进展和满意度

账户文档库

所有账户文件均可在 [Premium 文件库](#) 中查阅。

服务实施开始时，SWIFT 和客户联合开发以下信息资源（上报流程和上报手册），作为相关支持服务账户的基准。

待监控组件和营业时间以及所有必要信息默认必须在 [myConfig](#) 中指明和维护。例外情形可记录于《上报手册》。

客户问题上报流程

应客户请求，SWIFT 通过认定“客户问题”来帮助解决支持的 case。SWIFT 将“客户问题”定义为具有以下特征的问题：

- 该问题只影响一个客户。
- 该问题使得相关客户无法使用 SWIFT 主要报文服务 30 分钟以上。
- SWIFT 已确认，SWIFT 负责调查问题的原因。
- 客户将流量导向替代的备份基础设施后，问题依然存在。

倘若发生潜在客户问题，SWIFT 或客户启动以下详述的上报流程。该上报流程确保问题得到最高优先处理，并确保沟通充分。如果客户的 case 需要上报，将应用管理上报流程。上报流程有四个级别，每个级别都预先规定了时间触发条件，以便将 case 上报给下一个级别。如果 SWIFT 无法在当前级别解决 case，那么 SWIFT 或客户可将其上报给下一个级别。无论 SWIFT 还是客户察觉问题，均适用该上报流程。

如下表所示，客户和 SWIFT 的高层经理都将积极介入上报流程。

级别	过去时间	SWIFT 联系人	客户联系人
1	立即	专业技术团队	运营支持中心
2	15 分钟	支持值班经理	运营经理
3	30 分钟	指挥中心经理	上报经理
4	90 分钟	SWIFT 危机主管	行政主管

联络信息默认公布于 swift.com 网站。《上报手册》规定更多共同商定的信息。

第 1 级

如果 SWIFT 察觉问题，那么技术团队将联系客户的运营支持中心，共同努力着手排除和解决问题。

如果客户察觉问题，而[基本故障排查指南](#)中提供的故障[排查](#)指引无法解决该问题，那么客户的注册用户将联系技术团队。

技术团队和客户的注册用户将密切合作，以实现以下目标：

1. 商定问题的定义
2. 了解客户的业务受到的影响
3. 着手排除问题

客户必须立即提供 SWIFT 索要的故障[排查](#)信息（如日志文件），以加快问题的解决。客户可以使用 case 自身附带的文件上传选中框。

技术团队和客户的注册用户将在整个过程中经常沟通。

如果时间超过 15 分钟，仍无法找到“影响报文收发”或“严重”问题的解决办法，那么 SWIFT 和客户将 case 上报给第 2 级。SWIFT 和客户将向同级联系人告知上报情况。

第 2 级

SWIFT 的支持值班经理和技术团队采取以下步骤：

- 评估技术影响
- 评估技术方案
- 如果必要，组建不同领域专家团队
- 商定行动计划

SWIFT 要求客户启动平行流程。

客户的注册用户组织适当的技术人员和专家，与 SWIFT 专家开展互动。

经理评审完成后，SWIFT 的第 2 级经理会联系客户组织中的第 2 级同行（反之亦然）。

如果时间超过 30 分钟，仍无法找到可接受的解决方案，那么第 2 级经理将 case 上报给下一级别，即相应启动 SWIFT 指挥中心。

第 3 级

SWIFT 第 3 级指挥中心经理将启动流程支持客户。

指挥中心经理领导处理可能变成客户事故的问题。处理的重点是恢复运营，而非调查问题根源。指挥中心经理直接控制 SWIFT 的跨部门团队，监督问题相关的所有活动。

在进一步处理问题的过程中，指挥中心经理可决定降低严重性，通过正常的问题管理流程进一步处理。

SWIFT 要求客户启动平行上报流程。

如果时间超过 90 分钟，仍无法找到可接受的解决方案，那么第 3 级经理将相互讨论，然后再将 case 上报给第 4 级主管关注。

客户问题总结报告

对于影响有权限客户的上报问题，SWIFT 可应客户请求适当拟定问题总结报告。问题总结报告详述事件、客户影响、调查分析和结果。SWIFT 运用商业上合理的努力，在客户报告客户问题后 48 小时内提供上述报告。

如果 48 小时后调查还在进行中，那么 SWIFT 将运用商业上合理的努力，发布以下报告：

- 《初步问题报告》，总结 48 小时后的调查结果
- 《最终问题报告》，在 5 个工作日内提供问题解决的最终结论

上报手册

《上报手册》旨在共享操作信息，记录监控关键连接组件涉及的相关 SWIFT 和客户义务。这些组件包括 VPN 连接包、存储-转发队列、SWIFTNet Link、FIN BIC，以及 SWIFT 和客户方服务经理的联系信息。对 VPN 连接包和存储-转发队列的商定业务监控时间会在线记录并维护。

SWIFT 和客户的相关上报联系信息必须存储于 swift.com 网站。

SWIFT 保留和维护《上报手册》的主文本。

myConfig

[myConfig](#) 记录客户的配置和基础设施。如本章节前文所述，上述记录可添加客户现场相关的具体信息。

SWIFTNet Link 和 FIN BIC 的商定业务监控时间在 [myConfig](#) 中设定。

客户可通过 [myConfig](#) 添加计划维护活动，以防止对计划活动的警报和跟进行动。

《上报手册》和 [myConfig](#) 内容必须反映软件或服务配置、协调人或上报联系人的任何变动。

双方每年评审账户文件。客户或 SWIFT 可随时要求提供更新。SWIFT 服务经理在评审后实施更新，客户必须随后评审和批准更新。

规划和协调活动

SWIFT 服务经理向客户方服务经理提供关于以下计划 SWIFT 变更的预先通知：

- 发布新的 SWIFT 软件或更新版本
- 新 SWIFT 标准的变更或版本发布
- Alliance Connect Gold 连接配置 VPN 盒子的计划更新

SWIFT 服务经理还协助客户规划和协调相关基础设施变更。

SWIFT 服务经理还可以协助规划客户要求的其他基础设施变更，例如：

- 客户或 SWIFT 发起的维护活动
- SWIFT 服务和产品的安装和重大升级

对于项目，SWIFT 服务经理会组建一个专家团队，协助规划工作。可能需要签订专业服务协议，以获取适当的专业能力。

SWIFT 可不时组织信息发布会，介绍 SWIFT 服务和产品新发布版本的功能和动向。可以为此设置工作小组，以进一步讨论可行的产品和服务提升方案和新功能。客户还可根据情况，具体请求召开此类信息发布会。

支持使用分析报告

SWIFT 可根据要求，提供半年度客户使用支持服务情况分析。该报告按产品、问题类型和渠道，分析 case 数量和解决时间，并作为指标实现与其他客户的基准比照。

客户可以与 SWIFT 的服务经理评审该报告。

客户可用性报告

SWIFT 提供月度连接可用性简报，其中包括客户线路和受监控 SWIFTNet Link 的可用性。报告还显示客户 FIN 监控目的地（8 字符 BIC）和逻辑终端的可用性。

上述报告在 [Premium 文档库](#) 中提供。服务经理在下次服务评审会中讨论最新报告。

通过指挥中心管理事故

SWIFT 可认定某个问题为“事故”，具体视乎问题的持续时间、影响和紧急程度。如果 SWIFT 关键环境（定义参见第 5 页的[服务包](#)）或大量客户长时间无法使用 SWIFT 的主要服务，SWIFT 则将问题归为“事故”。

倘若 SWIFT 在只有一个 SWIFT 关键环境受影响的情况下宣布事故，将考虑以下要素：

- 它只影响一个关键环境。
- 它使得相关关键环境无法使用 SWIFT 主要报文传送服务 30 分钟以上。
- 客户将流量导向替代的备份基础设施后，问题依然存在。
- SWIFT 已确认，SWIFT 对问题的原因负责。

如果具备 SWIFT 关键环境的客户有可能受可能成为事故的问题严重影响，那么 SWIFT 将在合理情况下，尽快主动联系具备 SWIFT 关键环境的客户的“客户运营支持中心”（第 1 级）。如果出现重大服务中断，SWIFT 不会作出电话通知，而是专注于恢复服务。SWIFT 将通过短信和电邮，向注册用户发送通知。

事故报告

SWIFT 运用合理的努力，在认定事故发生后 48 小时内，向所有受影响客户提供报告。如果调查仍在进行中，将提供初步报告，否则将提供最终报告。SWIFT 运用商业上合理的努力，最迟在 5 个营业日内，向受影响客户提供最终事故报告。报告总结事件、调查结果和防止再次发生的行动计划。

SWIFT 可以自行酌情决定在 [SWIFT 运行状况](#) 页面公布服务事件报告，或向受影响客户直接提供报告。

2.11 服务模块 11：实践协助 Lite2

该服务模块向 Alliance Lite2 的客户提供实践协助。协助形式包括电话或联系 SWIFT 支持中心提供 SWIFT 远程访问。由此，客户可以直接联系专家，获取关于 Alliance Lite2 使用的详细解释，并就执行频率较低的任务获取指引。除了 Lite2 订购的服务内容，服务还包括实施标准和特定配置变更的权利，详情参见 [Alliance Lite2 服务说明](#)。

实践协助涉及 Alliance Lite2 使用方面的问题，如协助创建报文，解释 NAK 代码，或协助解锁或重置安全令牌。通过 SWIFT 远程访问，SWIFT 可以代表客户或在其监督下执行变更，如创建新操作人员、创建模板或创建新的 AutoClient 实例。

更具体来讲，服务覆盖以下情形：

- 发布管理协助：为强制性 Alliance Lite2 和个人令牌软件更新提供协助
- 协助创建新用户或 AutoClient 令牌

-
- 协助解锁或重置令牌
 - 协助为令牌证书续期
 - 手动创建 FIN 报文时，应需要解释报文字段
 - 协助创建报文模板
 - 解释 NAK 代码
 - 协助创建 RMA 请求
 - 协助响应（接受/拒绝）RMA 请求
 - 其他配置变更（路由规则、权限）
 - 协助将 AutoClient 安装于其他设备
 - 协助确定报文的位置（例如，报文是否已发送给 SWIFT?）

非紧急请求可能不会得到立即处理。如果可提供经验丰富的支持工程师，将立即开始提供协助。不然，客户支持中心将与客户商定执行所请求支持的时间。这也适用于临近客户支持中心关闭时间收到的请求。

关系管理应用（RMA）

客户向 SWIFT 支持部门发出请求后，支持分析师将通过 SWIFT 远程访问，代表客户执行 RMA 管理。这需要客户现场具备获得 RMA 管理许可的用户，以便向 SWIFT 发出指令，并监督 SWIFT 的行动。

其他配置变更

客户有权根据其订购的服务，请求其他标准和特定配置变更。上述权利涵盖合理数量的配置变更，提供因应客户要求，但仍符合 Alliance Lite2 方案的 Alliance Lite2 配置。SWIFT 保留接受或拒绝任何配置变更请求的权利。

2.12 服务模块 12：发布管理 Alliance Access - Alliance Entry

该服务模块向 Alliance Entry 或 Alliance Access 的客户提供针对年度发布管理活动的实践协助。

SWIFT 每年安装一次年度规划的强制功能性 Alliance 和 SWIFTNet 产品更新，以及四次季度安全更新。同一生产环境中最多可覆盖两个基础设施。如果要覆盖更多基础设施，可使用第 20 页的附加[服务模块 13：发布管理 Alliance Access 的附加基础设施 - Alliance Entry](#)。

发布管理活动前提条件包括：

- SWIFT 根据与客户商定的安装日程指派工程师
- 客户应向 SWIFT 提供唯一联络人，以筹划和执行必要的活动
- 在商定的发布管理日期，应保证能获取技术人员、环境和文件
- 客户必须完成基础设施备份

- Alliance 和 SWIFTNet 软件更新上传至服务器

下表描述版本类型。SWIFT 根据变更范围和客户影响划分版本类型。

发布类型	
重大	重大发布引入重大变更和优化，适用于 SWIFTNet 和 Alliance 发布政策 范围内的所有服务和产品。 重大发布适用所有客户。
次要	次要发布引入少数服务和产品的重大变更和优化，或者多项服务和产品的次要变更、优化及/或安全更新，以及/或者技术变更。 次要发布往往适用于所有客户或特定客户群体。
更新	更新引入技术及/或安全变更（如修补程序），或者单个产品的次要功能变更。 更新可适用于所有客户或特定客户群体。
安全更新	安全更新仅引入单个产品的安全变更。 安全更新可适用于所有客户或特定客户群体。

将客户 SWIFT 环境升级至重大或次要发布不属于本服务说明的范围。SWIFT 当然可以根据单独的服务建议书，帮助开展这项活动。

SWIFTNet 和 Alliance 发布政策的更多信息可通过 [SWIFTNet 和 Alliance 发布政策](#) 获取。

服务协调人和协调会议

为管理本项服务，将为客户指定协调人。该人员的主要职责是确保顺利交付服务内容。每年组织两次运营评审会。

会议的范围包括：

1. 审查 SWIFT 产品应用日志以发现错误（如适用），建议纠错行动
2. 评审客户针对 SWIFT 产品的系统 / 平台变更计划。
3. 评审影响客户运营的问题，确定防止再次发生问题的措施
4. 规划精简检查、发布管理和变更管理活动（如适用）

每次会议后将提供简报。年度首次会议一般包括针对精简检查的活动。

会议的前提条件包括：

- 客户项目利益相关方在场，必要时包括安全主管和 SWIFT 环境管理员
- 客户应向 SWIFT 提供唯一联络人，以筹划会议及开展会议的必要准备活动
- 客户将在会议前协助 SWIFT 收集必要的分析数据

什么不属于协调会议的范围：

- 客户须自行负责审查非 SWIFT 提供的系统（如后台应用、网络轨迹、防火墙）生成的日志
- 创建故障切换流程 / 程序
- 针对会议中和本服务说明范围内开展的活动中发现的问题，按改进建议/解决方案的实施
- 安装更新
- 发布实施

合同第一年精简检查后的快速修复

客户可在合同第一年要求 SWIFT 提供一天服务，可根据精简或健康检查的结果，将其用于实施快速修复及/或排除故障。

2.13 服务模块 13：发布管理 Alliance Access 的附加基础设施 - Alliance Entry

针对第 18 页的[服务模块 12：发布管理 Alliance Access - Alliance Entry](#) 范围的附加基础设施，用于 Alliance Entry 或 Alliance Access 的客户。

2.14 服务模块 14：发布和变更管理 Alliance Messaging Hub (AMH)

本服务模块预计应客户要求提供 18 天的实践协助，以用于执行以下活动：AMH 更新安装和变更管理。

活动的范围和规划将在运营评审会上与服务协调人商定。客户不可将未使用的天数从一年结转至另一年。

AMH 更新安装

AMH 附带若干功能和安全更新。在客户享有的服务天数确定的服务范围约束下，实践协助可用于执行该等更新的安装。

AMH 更新安装的前提条件包括：

- SWIFT 根据与客户商定的安装日程指派工程师
- 客户应向 SWIFT 提供唯一联络人，以筹划和执行必要的活动
- 在商定的发布管理日期，应保证能获取技术人员、环境和文件
- 客户必须完成基础设施备份
- AMH 更新软件上传至服务器

下表描述发布类型。SWIFT 根据变更范围和客户影响划分发布类型。

发布类型	
重大	重大发布引入重大变更和优化，适用于 SWIFTNet 和 Alliance 发布政策范围内的 所有 服务和产品。 重大发布适用所有客户。
次要	次要发布引入少数服务和产品的重大变更和优化，或者多项服务和产品的次要变更、优化及/或安全更新，以及/或者技术变更。 次要发布往往适用于所有客户或特定客户群体。
更新	更新引入技术及/或安全变更（如修补程序），或者单个产品的次要功能变更。 更新可适用于所有客户或特定客户群体。
安全更新	安全更新仅引入单个产品的安全变更。 安全更新可适用于所有客户或特定客户群体。

将 SWIFT 环境升级至重大或次要发布不属于本服务说明的范围。SWIFT 当然可以根据单独的服务建议书，帮助开展这项活动。

AMH 发布政策的更多信息可通过“AMH 发布政策”文件获取（目前参见 [SWIFTNet](#) 和 [Alliance 发布政策](#)）。

变更管理

SWIFT 提供合理协助，执行 SWIFT 要求的配置变更。在客户享有的服务天数确定的服务范围约束下，本项功能可完成的任务包括：

- 变更实施：
 - 路由规则/工作流和选择表
 - 转换
 - 后台部门连接
 - 用户
 - 权限
 - 安全设置
- RMA 管理：
 - 更新授权记录和轨迹处理 - 从代理行收到的流程请求

为客户发起的测试活动（如回归测试）提供协助不属于该等变更管理活动的范围。

变更管理活动前提条件包括：

- SWIFT 至少应当在变更前四周接到正式的配置更改协助请求，才能预计正确的产能和资源可用性
- SWIFT 将提供详细要求

- 变更可行，并得到 AMH 的支持
- 在商定的活动日期，必须保证能获取技术人员、环境和文件

服务协调人和协调会议

为管理本项服务，将为客户指定协调人。该人员的主要职责是确保顺利交付服务内容。每年组织四次运营评审会。

会议的范围包括：

1. 审查 SWIFT 产品应用日志以发现错误（如适用），建议纠错行动
2. 评审客户针对 SWIFT 产品的系统 / 平台变更计划。
3. 评审影响客户运营的问题，确定防止再次发生问题的措施
4. 规划健康检查、发布管理和变更管理活动（如适用）

每次会议后将提供简报。年度首次会议一般包括针对健康检查的活动。

会议的前提条件包括：

- 客户项目利益相关方在场，必要时包括安全主管和 SWIFT 环境管理员
- 客户应向 SWIFT 提供唯一联络人，以筹划会议及开展会议的必要准备活动
- 客户将在会议前协助 SWIFT 收集必要的分析数据

什么不属于协调会议的范围：

- 客户须自行负责审查非 SWIFT 提供的系统（如后台应用、网络轨迹、防火墙）生成的日志
- 创建故障切换流程 / 程序
- 针对会议中和本服务说明范围内开展的活动中发现的问题，对改进建议/解决方案的实施
- 安装更新
- 发布实施

2.15 服务模块 15：单位附加天数（1 至 9 天）

客户可按天为单位订购附加高级支持服务的天数，最多为 9 天。客户可在合同期间随时订购附加天数。

根据报文接口（Alliance Lite2、Alliance Entry、Alliance Access 或 Alliance Messaging Hub (AMH)），客户可要求将附加天数用于执行以下活动：

- 实践协助
- 更新安装（相关运维服务包覆盖的年度功能和安全发布之外）

- **gpi Connector 操作协助**（仅限于 **gpi Connector 软件失效**和 用于 **gpi Connector 集成的 SWIFT Integration Layer (SIL)**）

- **变更管理**

变更管理可执行的任务包括：

- **变更实施**

- 路由规则
- 报文接口
- 用户
- 权限安全设置
- **WebPlatform 套件安装**

- **RMA 管理**

- 更新授权记录和跟踪处理
- 从代理行收到的流程请求

- **HSM 管理**

以备用 **HSM 令牌**更换 **HSM 令牌**

SWIFT 至少应当在变更前四周接到正式的配置更改协助请求，才能预计正确的产能和资源可用性。为客户发起的测试活动（如回归测试）提供协助不属于本服务的范围。

上述活动的范围取决于服务模块确定的客户接口，活动的规划在在定期运营评审会上与协调人商定。客户不可将未使用的天数从一年结转至另一年。

一般来讲，**SWIFT** 的服务天数通过第 7 页的[服务模块 1：远程访问](#)完成。**SWIFT** 运用合理努力，满足客户的现场服务要求。如果执行现场服务，**SWIFT** 保留收取差旅相关费用的权利，差旅费将根据“**SWIFT 差旅和费用政策**”，按报销成本的方式收取。

2.16 服务模块 16：附加 5 天的服务包

客户可按 5 天为单位，以优惠价格订购附加高级支持服务的天数。客户可在合同期间随时订购附加天数。

根据报文接口（**Alliance Entry**、**Alliance Access** 或 **Alliance Messaging Hub (AMH)**），客户可要求将附加天数用于执行以下活动：

- 更新安装（相关运维服务包覆盖的年度功能和安全发布之外）
- **gpi Connector 操作协助**（仅限于 **gpi Connector 软件失效**和 用于 **gpi Connector 集成的 SWIFT Integration Layer (SIL)**）
- **变更管理**

变更管理可执行的任务包括：

- 变更实施
 - 路由规则
 - 报文接口
 - 用户
 - 权限安全设置
 - WebPlatform 套件安装
- RMA 管理
 - 更新授权记录和跟踪处理
 - 从代理行收到的流程请求
- HSM 管理
 - 以备用 HSM 令牌更换 HSM 令牌

SWIFT 至少应当在变更前四周接到正式的配置更改协助请求，才能预计正确的产能和资源可用性为客户发起的测试活动（如回归测试）提供协助不属于本服务的范围。

上述活动的范围取决于服务模块确定的客户接口，活动的规划在在定期运营评审会上与协调人商定。客户不可将未使用的天数从一年结转至另一年。

一般来讲，SWIFT 的服务天数通过第 7 页的[服务模块 1：远程访问](#)完成。SWIFT 运用合理努力，满足客户的现场服务要求。如果执行现场服务，SWIFT 保留收取差旅相关费用的权利，差旅费将根据“SWIFT 差旅和费用政策”，按报销成本的方式收取。

2.17 服务模块 17：附加 10 天的服务包

客户可按 10 天为单位，以优惠价格订购附加高级支持服务的天数。客户可在合同期间随时订购附加天数。

根据报文接口（Alliance Entry、Alliance Access 或 Alliance Messaging Hub (AMH)），客户可要求将附加天数用于执行以下活动：

- 更新安装
- gpi Connector 操作协助（仅限于 gpi Connector 软件失效和用于 gpi Connector 集成的 SWIFT Integration Layer (SIL)）
- 变更管理

变更管理可执行的任务包括：

- 变更实施

- 路由规则
- 报文接口
- 用户
- 权限安全设置
- WebPlatform 套件安装

- RMA 管理

- 更新授权记录和跟踪处理
- 从代理行收到的流程请求

- HSM 管理

以备用 HSM 令牌更换 HSM 令牌

SWIFT 至少应当在变更前四周接到正式的配置更改协助请求，才能预计正确的产能和资源可用性为客户发起的测试活动（如回归测试）提供协助不属于本服务的范围。

上述活动的范围取决于服务模块确定的客户接口，活动的规划在在定期运营评审会上与协调人商定。客户不可将未使用的天数从一年结转至另一年。

一般来讲，SWIFT 的服务天数通过第 7 页的[服务模块 1：远程访问](#)完成。SWIFT 运用合理努力，满足客户的现场服务要求。如果执行现场服务，SWIFT 保留收取差旅相关费用的权利，差旅费将根据“SWIFT 差旅和费用政策”，按报销成本的方式收取。

2.18 服务模块 18：附加 20 天的服务包

客户可按 20 天为单位，以优惠价格订购附加高级支持服务的天数。客户可在合同期间随时订购附加天数。

根据报文传送接口（Alliance Entry、Alliance Access 或 Alliance Messaging Hub (AMH)），客户要求将附加天数用于执行以下活动：

- 更新安装
- gpi Connector 操作协助（仅限于 gpi Connector 软件失效和用于 gpi Connector 集成的 SWIFT Integration Layer (SIL)）
- 变更管理

变更管理可执行的任务包括：

- 变更实施
 - 路由规则
 - 报文接口
 - 用户
 - 权限安全设置
 - WebPlatform 套件安装
- RMA 管理
 - 更新授权记录和跟踪处理
 - 从代理行收到的流程请求
- HSM 管理
 - 以备用 HSM 令牌更换 HSM 令牌

SWIFT 至少应当在变更前四周接到正式的配置更改协助请求，才能预计正确的产能和资源可用性为客户发起的测试活动（如回归测试）提供协助不属于本服务的范围。

上述活动的范围取决于服务模块确定的客户接口，活动的规划在在定期运营评审会上与协调人商定。客户不可将未使用的天数从一年结转至另一年。

一般来讲，SWIFT 的服务天数通过第 7 页的[服务模块 1：远程访问](#)完成。SWIFT 运用合理努力，满足客户的现场服务要求。如果执行现场服务，SWIFT 保留收取差旅相关费用的权利，差旅费将根据“SWIFT 差旅和费用政策”，按报销成本的方式收取。

2.19 服务模块 19：灾难恢复协助

灾难恢复协助帮助客户规划和评估 SWIFT 服务和产品相关的客户灾难恢复测试情景。SWIFT 指定工程师审核客户灾难恢复文档，并提供拟测试的多个失效情景的建议。

客户开展灾难恢复测试后，SWIFT 将审核客户提供的测试结果，并提供相应建议。

典型情景有：

- Alliance Connect 失效
- Alliance Gateway 失效
- Alliance Access 或 AMH 失效
- 证书过期

本服务范围包括：

- 审核客户的灾难恢复文档
- 所提供文件的改进建议
- 分析灾难恢复测试结果和改进建议

服务的前提条件包括：

- 客户将提供灾难恢复文档，并附带详细的测试情景
- 客户将向 SWIFT 提供灾难恢复测试的结果以供审核
- 客户负责组织故障切换操练，包括：测试日程；客户自身内部组织的支持；以及必要的系统访问便利

注 本服务不包括实施 SWIFT 提供的潜在建议。SWIFT 不执行客户灾难恢复文件中描述的测试活动。
是否可提供本服务取决于地点，客户必须联系客户经理或最近的办事处以获取明确信息

2.20 服务模块 20：现场应急干预

客户可在发生影响报文收发的问题，而问题无法由 SWIFT 全球支持中心通过电话或第 7 页的[服务模块 1：远程访问](#)帮助解决时，请求提供现场应急干预。该服务根据客户运营经理与 SWIFT 间的协议启动。在此情形中，SWIFT 首先建议客户切换至灾难恢复站点，以确保运营的连续性。如果严重中断依然影响主要或灾难恢复站点，那么 SWIFT 会从指派一名技术团队成员或 SWIFT 认证工程师尽快前往客户现场。

SWIFT 尽一切合理努力，在客户要求的日期，向客户处所现场指派熟练技术人员。但是，SWIFT 也可根据人员的有无，建议其他日期。SWIFT 保留取消现场预约的权利。如果 SWIFT 取消预约，则 SWIFT 向客户提供其他日期。

在某些情况下，情形可能要求第三方专家在现场，譬如硬件供应商或 SWIFT 网络合作伙伴。到达现场后，SWIFT 将协助问题的诊断和解决，并收集信息以编写故障原因分析报告。

影响客户运营的所有问题，务必先根据[SWIFT 社群支持服务说明](#)的指引，向 SWIFT 全球支持中心报告。SWIFT 全球支持中心每周 7 天，每天 24 小时提供服务，确保全天候的支持覆盖。SWIFT 全球支持中心人员具备充足资源，可确保及时跟进和响应客户的查询或问题：

- 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；
- 与 SWIFT 支持中心的每次联络均获得一个独特的 case 编号，确保可追溯性，并及时监控响应客户查询或问题的进度。

为了获取即刻和充分的关注，客户应当通过电话联系 SWIFT 全球支持中心，报告影响报文收发的问题。

SWIFT 将影响报文收发的问题定义为生产环境中导致无法使用 SWIFT 服务或产品的问题。有关问题分类的进一步信息，请参阅[SWIFT 社群支持服务说明](#)。

服务的前提条件包括：

- 根据本服务说明的指引，将该问题报告给 SWIFT 全球支持中心。
- 根据 [SWIFT 社群支持服务说明](#) 中详述的问题分类，该问题影响客户的报文收发或严重影响其生产流量。
- 必须保证 SWIFT 指定工程师获取技术人员、环境和文件。

本服务不包含提供紧急协助，管理并非源自 SWIFT 应用或与其相关的问题。

本服务在第 30 页 [服务管理](#) 规定的营业时间内提供。SWIFT 运用合理努力，在营业时间内满足客户的要求。

是否可提供本服务取决于地点，客户必须联系客户经理或最近的办事处以获取明确信息。

2.21 服务模块 21：现场应急干预 - 24x7

SWIFT 全球支持中心无法通过电话或第 7 页的 [服务模块 1：远程访问](#) 帮助解决影响报文收发的问题时，客户可请求提供现场应急干预。该服务根据客户运营经理与 SWIFT 间的协议启动。在此情形中，SWIFT 首先建议客户切换至灾难恢复站点，以确保运营的连续性。如果严重中断依然影响主要或灾难恢复站点，那么 SWIFT 会指派一名技术团队成员或 SWIFT 认证工程师前往客户现场。

在某些情况下，情形可能要求第三方专家在现场，譬如硬件供应商或 SWIFT 网络合作伙伴。到达现场后，SWIFT 将协助问题的诊断和解决，并收集信息以编写故障原因分析报告。

影响客户运营的所有问题，务必先根据 [SWIFT 社群支持服务说明](#) 的指引，向 SWIFT 全球支持中心报告。SWIFT 全球支持中心每周 7 天，每天 24 小时提供服务，确保全天候的支持覆盖。SWIFT 全球支持中心人员具备充足资源，可确保及时跟进和响应客户的查询或问题：

- 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；
- 与 SWIFT 支持中心的每次联络均获得一个独特的 case 编号，确保可追溯性，并及时监控响应客户查询或问题的进度。

为了获取即刻和充分的关注，客户应当通过电话联系 SWIFT 全球支持中心，报告影响报文收发的问题。

SWIFT 将影响报文收发的问题定义为生产环境中导致无法使用 SWIFT 服务或产品的问题。有关问题分类的进一步信息，请参阅 [SWIFT 社群支持服务说明](#)。

服务的前提条件包括：

- 根据本服务说明的指引，将该问题报告给 SWIFT 支持中心。
- 根据 [SWIFT 社群支持服务说明](#) 中详述的问题分类，该问题影响客户的报文收发或严重影响其生产流量。

- 必须保证 SWIFT 指定工程师获取技术人员、环境和文件。

本服务不包含提供紧急协助，管理并非源自 SWIFT 应用或与其相关的问题。

根据本服务的条文，SWIFT 运用一切商业可行的努力，确保可提供 24x7 服务。

是否可提供本服务取决于地点，客户必须联系客户经理或最近的办事处以获取明确信息

2.22 服务模块 22：定制

SWIFT 向客户提供机会，以便根据客户需要添加 Premium Plus 支持服务包的某些长期服务项目。

以下非完备清单包含可以定制的项目：

- 附加逻辑终端或 SWIFTNet Link 监控
- 定制报告
- 市场基础设施的社群协助

SWIFT 与客户直接合作，提供符合特定要求的项目。上述要求（包括服务范围、内容和规划）必须在与客户的单独书面沟通中约定。

2.23 服务模块 23：T2S 服务模块

SWIFT 的 T2S VAN 解决方案服务说明详细描述和涵盖 T2S 服务模块。本服务模块仅适用于 SWIFT 的 T2S VAN 解决方案。

2.24 服务模块 24：NPPA 服务模块

SWIFT 的新支付平台解决方案澳大利亚服务说明详细描述和涵盖 NPPA 服务模块。本服务模块仅适用于 SWIFT 的 NPPA 客户解决方案。

3 服务管理

注册流程

客户组织内部希望使用支持的个人用户必须通过[如何成为 swift.com 用户](#)注册支持服务。SWIFT 不限制每个 SWIFT 客户的注册用户数量。

用户可免费注册 SWIFT 高级支持和运维服务。

SWIFT 确认注册申请，将详情转发给用户的客户组织中的管理员。如果客户的 [swift.com](#) 管理员批准注册申请，则 SWIFT 将发送确认电邮。每个注册用户将获得独一无二的注册号。

注册用户可使用[管理个人资料](#)随时终止注册。

交付模式

服务交付结合了远程和现场服务。第 7 页的[服务模块 1: 远程访问](#)是 SWIFT 的优选交付模式，因为它可以加快解决速度，并提高所执行活动的可追溯性和安全性。如果无法进行远程连接以及/或者无法使用远程连接执行业务活动或进行紧急干预，SWIFT 确保现场具备 SWIFT 的工程师或 SWIFT 认证合作伙伴。

如果需要执行现场服务，SWIFT 保留收取差旅相关费用的权利，差旅费将根据“SWIFT 差旅和费用政策”，按报销成本的方式收取。

除非另有规定，服务将在客户当地时间上午 9 点至下午 6 点的办公时间内提供。办公时间外工作将收取日费率 50% 的附加费，周末和公共假日工作将收取 100% 的附加费。

权限管理

密码维护

注册密码和标准互联网安全技术控制在线支持服务的访问权。

客户的注册用户必须经常续期密码。用户注册密码将在 [swift.com](#) 管理员规定的期限后失效；如果密码未在该期间内续期，那么 SWIFT 会敦促用户立即续期。

想要更多了解访问应用的安全指引信息，请参见[安全指引](#)。

权限维护

客户可选择和修改个人权限，具体取决于其使用 [swift.com](#) 相关工具的需要。可通过 [myProfile 请求访问](#)，应用资料更改。

不同权限及客户可以或不可以采取的相关行动如下：

无	受限	不受限
<p>可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用他们可以访问的 swift.com 工具。 	<p>可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用他们可以访问的 swift.com 工具。 直接通过电话或 Case 管理器联系 SWIFT 支持中心。 在 Case 管理器中查看他们报告的 case 或他们作为获授权联系人的 case。 	<p>可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用他们可以访问的 swift.com 工具。 直接通过电话或 Case 管理器联系 SWIFT 支持中心。 在 Case 管理器中查看本群组的所有 case。
<p>不可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通过电话直接联系 SWIFT 支持中心。 访问 Case 管理器。 	<p>不可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> 查看本群组的所有 case。 	

客户还通过[管理个人资料](#)维护联系信息。拥有适当许可的注册用户维护公司资料。

为实现最佳支持水准，以便 SWIFT 能够在出现问题时通知适当人员，注册用户务必维护准确的资料信息。具体来讲，注册用户必须做到以下几点：

- 及时更新个人联系资料
- 向自身分配适当的运营角色

关于用户通知的更多信息，参见第 8 页[服务模块 3：主动监控和警报](#)。

注册用户还可使用[管理个人资料](#)，查阅其客户机构及任何关联机构中的所有其他注册用户。

4 合同框架

条款和条件

管辖 SWIFT 服务和产品之提供和使用的条款和条件也管辖相关“SWIFT 高级支持和运维服务”的提供和使用。

但是，特定的条款和条件可能管辖本服务说明和适用的参考文件中列明的“SWIFT 高级支持和运维服务”的提供和使用。

如果 SWIFT 就第三方（包括但不限于 SWIFT 印度境内服务私人有限公司）向客户提供的产品或服务（简称“第三方服务”）提供“SWIFT 高级支持和运维服务”，客户确认 SWIFT 的责任完全仅限于根据相关服务说明执行“SWIFT 高级支持和运维服务”。倘若上述第三方服务不可用，或者执行该等服务出现违约，SWIFT 概不承担任何责任。与此相关的任何及所有申索须转达给该第三方（而非 SWIFT），而该等申索将受客户与该第三方达成的一般条款和条件的规限。

想要了解更多信息，请参见 www.swift.com 的[法律页面](#)。

责任

对于因向个别用户提供和使用“SWIFT 高级支持和运维服务”而导致的直接损害，SWIFT 的责任（无论是合约、侵权或其他责任）不超过通知申索的公历年份中为该等使用支付的年度费用的一倍。对于“关键环境 Premium Plus”，SWIFT 的责任上限不超过本来将会向受益客户收取的年度费用相等的金额，如同根据适用的 SWIFT 价目表本该向该等客户收取的服务包的费用。

SWIFT 责任的上述具体限制不适用于任何死亡或人身伤害责任，或者有形损害相关的申索责任。对 SWIFT 的任何该等责任的任何限制，均只根据 [SWIFT 一般条款和条件](#) 加以评定。

[SWIFT 一般条款和条件](#) 的其他责任条文均适用，包括排除间接损害。

客户测试

除非 [SWIFT 客户测试政策](#) 明确允许，客户不得利用或通过 SWIFT 服务和产品开展任何性能或薄弱性测试。如果客户认为自己发现了潜在的性能或薄弱性威胁，必须立即向 SWIFT 告知相关情况，并将所有相关信息、数据或材料视为 SWIFT 保密信息。

法律声明

版权

SWIFT © 2018。保留一切权利。

限制派发

请勿在本组织外部派发本出版物，除非您的订阅或订单明确授予您该项权利。在此情况下，您应确保遵守任何其他适用条件。

免责声明

本出版物中刊登的信息可能不时变动。您必须始终参考可获得的最新版本。

译文

SWIFT 文件的英文版是唯一具有法律约束力的官方版本。

商标

SWIFT 是 S.W.I.F.T.SCRL 的商标。以下是 SWIFT 的注册商标：SWIFT 标识、SWIFT、SWIFTNet、Sibos、3SKey、Innotribe、标准论坛的标识、MyStandards 和 SWIFT 学院。本文件所用其它产品、服务或公司名称是相应所有权人的商号、商标或注册商标。