SWIFT高级支持和运维服务

服务说明

本文档描述了SWIFT高级支持和运维服务的特征，功能和管理。 本文档适用于所有订阅这些服务的客户。

2021年4月16日

链接到本文档：https://www2.swift.com/go/book/book200474

目录

前言 *4*

重大变化 7

1 服务包 9

2 服务模块 11

2.1 服务模块1：远程访问 11

2.2 服务模块2：专职技术团队 11

2.3 服务模块3：主动监控和警报 11

2.4 服务模块4：适用于运维服务的精简检查 13

2.5 服务模块5：适用于高级支持服务的健康检查 14

2.6 服务模块6：案例审查和管理上报 15

2.7 服务模块7：在线监控工具 15

2.8 服务模块8：业务连续性测试 16

2.9 服务模块9：故障排除课程 16

2.10 服务模块10：服务管理 16

2.11 服务模块11：实践协助Lite2 22

2.12 服务模块12：发布管理 - Alliance Entry/Alliance Access 23

2.13 服务模块13：发布管理 – Alliance Entry/Alliance Access的额外架构 25

2.14 服务模块14：发布和变更管理Alliance Messaging Hub（AMH） 25

2.15 服务单元15：单位附加的天数（1到9天） 28

2.16 服务模块16：附加5天的服务包 29

2.17 服务模块17：附加10天的服务包 30

2.18 服务模块18：附加20天的服务包 31

2.19 服务模块19：灾难恢复协助.....32
2.20 服务模块20：现场应急干预.....32
2.21 服务模块21：现场应急干预-24x7.....33
2.22 服务模块22：定制.....34
2.23 服务模块23：T2S服务模块.....35
2.24 服务模块24：高级服务论坛.....35
2.25 服务模块25：Alliance Cloud 维护和指导.....35
2.26 服务模块26：ESMIG的SWIFT支持模块。.....37

3 服务管理 38

4 合约框架 40

法律声明 42

前言

文件目的

本文档描述了SWIFT高级支持和运维服务的特征，功能和管理。

除了SWIFT社群支持服务包之外（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，客户还可以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。

> **注意** *此服务说明和SWIFT社群支持服务说明在其相应范围内取代先前描述五种已有支持包的支持服务说明（即Standard，Standard Plus，Premium，Premium Plus和Premium Custom）。*
>
> **注意** *除了Care Alliance Lite2的基准服务包，所有在2019年1月1日之前根据专门的服务提案提供的运维服务将继续受该服务提案和相关适用条款的约束，直到SWIFT另行通知为止。*
>
> **注意** *此服务说明连同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高级和运维服务达成的完整合同安排。*

对象

全部接入SWIFT并订阅了SWIFT高级支持和运维服务的客户（包括免费享有“Premium Plus for Critical Environments”的SWIFT客户）。

更多信息可以参考服务包

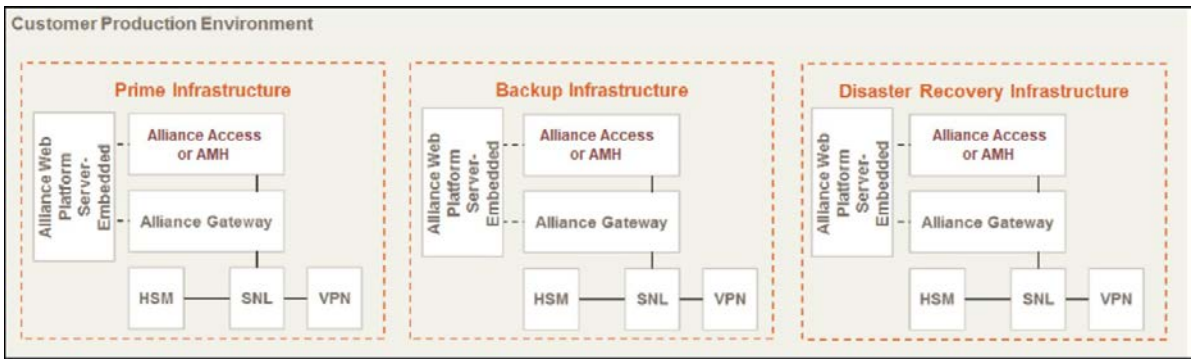
某些服务模块和服务包仅提供给具备服务包中SWIFT高级支持和运维服务矩阵所述的特定报文处理软件的客户。

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，FINPlus，InterAct，FileAct和/或多网络配置的客户生产环境。 每个客户的生产环境需要其自身的SWIFT高级支持和运维服务合同。 客户的生产环境可能由主要基础架构，备份基础架构和灾难恢复基础架构组成。在某些情况下，该服务还可能涵盖测试或预生产环境，该环境主要用于对SWIFT想要应用于其生产环境的变更做用户接受性测试。 这些基础架构可以安装在一个或多个物理位置，并且单活和多活的系统配置分散在多个站点上。

如果有多个直接对接的角色（DiCoA）共享生产环境来使用SWIFT的ESMIG解决方案，则该费用仅适用一次。 客户的*生产环境可能由主要基础架构，备份基础架构和灾难恢复基础架构组成。 这些基础架构可以安装在一个或多个物理位置，并且单活和多活的系统配置分散在多个站点上。*

以下提供客户环境和拓扑设置的例子，说明SWIFT高级支持和运维服务合同涵盖的内容：



该服务涵盖了为同一业务目的而在一个或多个位置安装的用户所拥有的基础架构。 除非另有书面明确约定，否则服务模块4：适用于运维服务的精简检查和服务模块5：适用于高级支持服务的健康检查的范围仅限于在一个地点上安装的一个基础架构。

某些服务模块的可用性取决于地理位置，并且可能无法交付给特定国家/地区。

客户订购的与这些基础架构相关联的所有SWIFT服务和产品将被同一份支持合同涵盖，除非相关SWIFT合同文件中对这些服务和产品有其他说明。

倘若SWIFT接受客户就本文件支持合同下达的订单之日后，任何该等基础架构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。

SWIFT定义的术语

在SWIFT文档的上下文中，某些术语具有特定含义。 这些术语称为SWIFT定义的术语（例如， 客户，用户，或 SWIFT服务和产品）。 SWIFT定义的术语的定义出现在SWIFT词汇表。

> **注意** *在本文档中，注册用户和注册客户指的是在swift.com上注册的用户和客户。*

相关文件

以下文档与SWIFT高级支持和运维服务有关，可从以下网站获取：知识中心（用户手册）：

- SWIFT一般条款和条件
- SWIFT数据检索策略
- SWIFT个人数据保护政策
- SWIFTNet服务说明
- SWIFTNet Online Operations Manager用户指南
- SWIFT词汇表

- 定价和开票-订购，开票和付款
- SWIFT客户测试政策
- SWIFT社群支持服务说明
- Alliance管理的运营服务说明
- SWIFT旅行和费用政策

重大变化

下表列出了自2020年2月28日以来对“*SWIFT高级支持和运维服务*”*服务说明的重大更改*。这些表不包括SWIFT为提高文档的可用性和理解而进行的编辑更改。

新信息	地点
新服务模块	服务模块25：Alliance Cloud维护和指导
新服务模块	服务模块26：ESMIG的SWIFT支持模块

更新信息	地点
增加了FINPlus	整个文件
将“服务协调员”替换为“运维经理”	整个文件
服务范围	前言
对即时付款的优先支持的说明	服务包
关于远程访问的说明	服务模块1：远程访问
更新完成部分	服务模块3：主动监视和警报
在线监控工具对服务局开放使用	服务模块7：在线监控工具
现场交付故障排除课程的费用	服务模块9：故障排除课程
上报手册的一部分 SWIFT合同文件	服务模块10：服务管理
变更管理	发布和变更管理Alliance Messaging Hub（AMH）
关于现场干预的澄清	服务模块20：现场紧急干预 服务模块21：现场紧急干预-24x7
需要获得网络合作伙伴的同意才能重启设备	服务模块20：现场紧急干预 服务模块21：现场紧急干预-24x7

删除的信息	地点
删除用于ESMIG的SWIFT支持模块	服务包
删除对Bomgar的引用	服务模块1：远程访问

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 SWIFT 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。

下面的矩阵概述了SWIFT高级支持和运维服务产品组合中可用的服务模块，这些模块以特定的服务包形式提供，向客户提供最佳的价值主张。

	Package family	Advanced Support							Care			
	Package	T2S	ESMIG	Priority Support for Instant Payments	Premium	Premium Plus	Premium Plus for Critical Environments	Premium Plus Custom	Alliance Lite2	Alliance Entry & Alliance Access	Alliance Messaging Hub (AMH)	Alliance Cloud
	Nature of service	Attached	Attached	Attached	Commercial	Commercial	Attached	Commercial	Commercial	Commercial	Commercial	Commercial
	Applicable for	T2S	ESMIG	Alliance Gateway Instant	Alliance Entry, Alliance Access, Alliance Messaging Hub (AMH) & Proprietary On-Premises solutions				Alliance Lite2	Alliance Entry & Alliance Access	Alliance Messaging Hub (AMH)	Alliance Cloud
included in the package	1 Remote Access	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
	2 Dedicated access to expertise	⊙		⊙	⊙	⊙	⊙	⊙				⊙
	3 Proactive monitoring and alerting		⊙	⊙		⊙ [1]	⊙ [1]	⊙ [1]				
	4 Light check									⊙ [3]		
	5 Health check				⊙ [4]	⊙ [4]	⊙ [4]	⊙ [4]			⊙ [4]	
	6 Management escalation and case reviews				⊙	⊙	⊙	⊙				
	7 Operational monitoring tool (OMT)				⊙ [1][2]	⊙ [1][2]	⊙ [1][2]	⊙ [1][2]				
	8 Business continuity tests				⊙	⊙	⊙	⊙				
	9 Troubleshooting course				⊙	⊙	⊙	⊙				
	10 Service management (including command centre attention)					⊙	⊙	⊙				
	11 Hands-on assistance Lite2								⊙			
	12 Updates management Entry/Access (2 infrastructures)									⊙		
	14 Release and change management AMH										⊙	
	21 On-site emergency interventions – 24x7						⊙					
	22 Custom							⊙				
	23 T2S module	⊙										
	24 Premium Services Forum				⊙	⊙	⊙	⊙				
	25 Alliance Cloud Maintenance and Handholding											⊙
	26 SWIFT Support Module for ESMIG		⊙									
optional payable add-ons	4 Additional light check									○		
	5 Additional Health check				○	○	○	○			○	
	6 Management escalation and case reviews								○			
	13 Additional infrastructure for updates management Entry/Access									○		
	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									○ [5]	○ [5]	
	20 On-site emergency interventions					○ [5]		○ [5]		○ [5]	○ [5]	
	21 On-site emergency interventions – 24x7					○ [5]		○ [5]		○ [5]	○ [5]	
	22 Custom						○					

[1] 如果订购的客户环境结合实时支付第三方网络解决方案使用，则无法提供服务模块

[2] 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

[3] 如果按优惠价格同时订购高级支持 Premium 或 Premium Plus 和运维 Alliance Entry/Access 服务包，则由的服务模块 5：适用于高级支持服务的健康检查所取代

[4] 如果按优惠价格同时订购高级支持 Premium Plus 和运维 AMH 服务包，则只执行一次适用于高级支持服务的健康检查

[5] 可用性视位置而定， 客户必须与他们的客户经理或就近的办事处联系以获取明确信息

◉ 服务包中包含

○ 可选的付费服务

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。此支持服务是免费的，是对所有设计客户的补充。

被指定为SWIFT关键环境的合格标准如下：

- 中央银行的标准：在SWIFT网络上经营市场基础架构（即RTGS）使用FIN的前25个国家的中央银行。
- 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出于报文流量汇总目的分组的多个用户。
  - 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NBI总额：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年上半年，2022 年生效）。

优先支持即时付款

Alliance Gateway Instant具有特定的附加功能。

如果有以下情况，则必须使用此服务包：客户订阅TIPS和/或任何其他清算和结算机制。 如果客户只订阅TIPS，那么ESMIG的SWIFT支持模块已经涵盖了该功能，并且不强制订阅即时付款的优先支持。

以下特定功能可用于Alliance Gateway Instant 的客户：

- 服务模块1：远程访问。

- 服务模块2：专职技术团队。
- 服务模块3：主动监控和警报。

2 服务模块

2.1 服务模块1：远程访问

由SWIFT酌情决定并与客户商定在技术条件和情况允许的情况下，可以远程提供SWIFT高级支持和运维服务。在这种情况下，服务可以通过远程连接软件交付。它使SWIFT员工可以显示和查看屏幕，并且在客户允许远程控制情况下执行安装和配置任务。

远程访问带来的安全渠道，可以有效地排除故障并诊断关键问题。 它使一台计算机直接安全地访问另一台计算机成为可能。

在客户的控制和监督下，SWIFT进入了其网络区域，以帮助诊断和排除SWIFT接口问题。

SWIFT决定远程访问是否是解决运营问题或交付预先计划的活动的最有效渠道。客户决定授予SWIFT诊断问题或完成任务的访问级别。如果需要，以记录每个会话，并确保端到端的审计跟踪。

在客户端不需要特殊设备来使用远程连接工具。远程访问到客户端始终在客户的完全控制和监督下进行。
客户有权利随时暂停或终止远程会话。除此之外客户可以决定使用该工具内置的功能来记录会话。
有关技术细节，请参见 KB 5024497。

建议SWIFT和客户在执行约定好的服务前先测试远程连接工具。

客户不愿意向SWIFT授予所需的远程访问权限仍然可以通过其他方式从服务中受益，但是可行性取决于服务本身。

注意 *SWIFT不会使用由客户提供的远程连接工具或任何其他第三方提供的工具。*

2.2 服务模块2：专职技术团队

为了提高问题解决效率，客户的电话和案件由专业团队中的SWIFT专家处理。 无论问题的影响类别如何都将优先分配。

所有影响主消息流的问题（影响分类：阻塞和严重）将立即得到处理。为确保立即处理案件，必须通过电话而不是通过电子邮件或Case Manager将严重和阻塞案件报告给SWIFT客户支持中心。

有关阻塞和严重的定义，请参阅SWIFT社区支持服务说明。

2.3 服务模块3：主动监控和警报

接下来的部分将涵盖如何给适用于监视和警报服务的客户安排监控事宜，例如具体的监控时间（如适用），被监控组件的详细信息。这些安排需要客户和SWIFT服务经理达成共识。如有必要，服务经理负责相应地更新内部数据库。

注意 *客户的环境与实时第三方支付网络解决方案结合使用时，此服务模块不可用*

SWIFT如何提供问题的通知

如果SWIFT在商定的监控时段内检测到受监控组件有问题时，SWIFT会通过电话或电子邮件（如后面的监控组件表所述）通知那些被分配了“operational helpdesk”角色的注册用户。 如果主要联系人不可达，则SWIFT将与备用联系人联系。为了确保该服务的顺利交付，SWIFT建议客户为所有上报层级创建用户。

在约定的监控时间内，operational helpdesk角色的用户必须能够通过电话找到，并且必须了解生产环境中受监控组件的信息。如果出于任何原因未满足这些要求，SWIFT将无法保证对受监控的组件进行适当的警报，并且对未能接收到的通知不负责。

在调查期间，SWIFT将尝试与客户同步最新进展。客户也可以随时联系SWIFT客户支持中心获取最新状态。针对订阅了Premium Plus / Premium Plus Custom支持包的客户，如有需要，将会根据上报指南启动上报流程。

如果SWIFT基础架构出现一般性的运营问题，则SWIFT发送的运营通知电子邮件（作为SWIFT运营服务通知服务的一部分）将取代各个监控和警报。客户有责任在swift.com上订阅这些通知。

监控时间表

SWIFT在预定的时间内监控组件，但Alliance Gateway Instant除外，该组件将被持续监控。

在预先约定的监控时间之外，以及在客户计划的维护活动中，SWIFT不会通知客户被监控组件检测到的问题。

如果在监控时间开始时仍未解决检测到的问题，则SWIFT会通知客户的operational helpdesk用户。

在SWIFT计划的维护时段，以及周六16：00 GMT到周日04：00 GMT的常规维护期间，SWIFT不会监控任何组件。 SWIFT建议客户订阅SWIFT运营通知，以了解有关状态的信息。

如果客户计划在预定的监控时间内做维护，那么客户必须至少提前一周通知SWIFT。方法是更新myConfig的“计划维护”页面
要求提前通知是因为它可以使SWIFT进行相应的计划，并避免不必要的管理上报过程。

在对被监控的组件进行任何更改之前，客户必须提前通知SWIFT客户支持中心或其SWIFT服务经理。 例如添加或删除受监控组件列表中的SWIFTNet Link或logical terminal。

受监控的组件

受监控的组件 (1)	电子邮件通知	电话通知 (2) (3)	资格标准
SWIFTNet Link	SNL已断开连接，并在5分钟内重新连接	SNL断开连接超过5分钟	Premium Plus及更高版本，ESMIG的SWIFT支持模块
Alliance Gateway Instant(AGI)	当一个AGI出现故障时	当两个（或多个）AGI同时出现故障	用于ESMIG的SWIFT支持模块和对即时付款的优先支持
Logical terminal	Logical terminal在5分钟内中止并重新连接	Logical terminal中止超过5分钟	Premium Plus及以上
FIN 目标队列	FIN目标队列阈值溢出超过5分钟	没有电话通知	Premium Plus及以上
SWIFTNet存储转发队列	• 存储转发队列中止并在5分钟内重新连接 • 超过存储转发队列阈值溢出超过5分钟	存储转发队列中止了5分钟以上	Premium Plus及以上
专线	• 对于Alliance Connect Gold：在单点故障的情况下：2条线中的1条故障（10分钟后） • 对于Alliance Connect Silver：如果专线线路断开（10	Alliance Connect的金牌或银牌链接已阻断	• Premium Plus及以上 • 用于ESMIG的SWIFT支持模块，对即时付款的优先支持（与Alliance Connect金牌或银牌组合使用时）

(1) SWIFT和客户商定监控哪些关键的8位BIC，SWIFTNet Link，存储转发队列和服务。 每个生产环境最多可以监视每个项目的四个组件（例如4个BIC，4个SNL等）。 可应要求提供额外组件的监控，但需要支付额外费用。 例外：将监控为生产环境订购的所有AGI实例。

(2) 万一 无法通过电话与客户 指定的L1和L2管理人员联系，SWIFT将发送电子邮件以通知客户。

(3) 电话通知不能总是得到保证，并且会尽力而为。

2.4 服务模块4：适用于运维服务的精简检查

SWIFT每年都会进行一次精简检查，根据SWIFT的最佳实践来审查客户基础架构。
该服务执行快照分析，以识别客户基础架构存在的不足，最多包含以下一组组件：1个SWIFTNet Link，1个Alliance Gateway，1个Alliance Web Platform Server-Embedded，1个SWIFT报文传递接口（Alliance Access，Entry或Alliance Messaging Hub）及其底层操作系统。

操作检查通常是通过以下方式进行的远程干预 服务模块1：远程访问
上。 客户应该提供与SWIFT的单一联系人，以计划和组织精简检查。

为了让SWIFT获得进行检查所需的所有数据和信息，客户必须在其SWIFT界面上运行数据收集器脚本。 执行数据收集器脚本的前提条件在脚本随附的README文件中列出，并由电子邮件发给客户。
当客户已经运行了数据收集器，则可以通过以下任何一种方式将收集的数据上传到SWIFT：

- 直接通过SWIFT.com上的case manager
- 通过“ swiftnet sendsupportinfo”命令，客户将数据通过安全IP网络从SWIFTNet Link主机发送。SWIFT分析来自数据收集器脚本的信息，并将调查结果记录在最终报告中。

该检查包括：更新和发布合规性，SWIFT配置参数、操作系统配置参数、系统日志审查、SWIFT基础架构运行状况的一般审查、SWIFT存档和备份、证书、与该应用程序链接的后台应用程序分析Alliance产品以及通过什么渠道通信。

客户负责实施所给建议，或要求SWIFT在服务描述所定义的工作量限制内提供协助。

如果客户以优惠价格订购包含Advanced Support Premium，Premium Plus或Premium Plus Custom and Care Alliance Entry / Alliance Access套餐的产品，不执行精简检查，而执行Advanced Support套餐中包含的健康检查（Premium或Premium Plus）。

2.5 服务模块5：适用于高级支持的健康检查

SWIFT每年都会对客户的架构进行一次健康检查，以识别潜在的运营、配置和性能风险。 SWIFT还为实施最佳实践提供了建议。

该服务执行快照分析，以识别 客户的基础架构（首要，备份或灾备）的不足，包含以下一组组件：1个SWIFTNet Link，1个Alliance Gateway，1个Alliance Gateway Instant，1个Alliance Web Platform Server-Embedded，1个SWIFT报文传递接口（Alliance Access，Entry或Alliance Messaging Hub），CREST及其底层操作系统。

SWIFT承担与年度健康检查有关的所有旅行和酒店费用。

SWIFT对客户的首要、备份或灾备架构的健康检查基于以下情况：

- 客户初始订阅SWIFT高级支持和运维服务
- 此后每年

健康检查所涵盖的区域

硬件健康检查	SWIFT验证系统性能和连接性，并分析错误和日志文件。
软件健康检查	SWIFT验证发布和更新的合规性，设置以及与后台系统的集成。
流程健康检查	SWIFT验证内部管理和维护程序，并验证客户在2小时内激活灾难恢复站点的能力。

SWIFT与客户至少要在数据收集前一个月商定执行健康检查日期。 SWIFT计划进行一次会议（现场或远程）作为分析的后续活动。

完成运行状况检查后，SWIFT会发布一份包含结果的报告，其中包括改进建议。

客户对执行健康检查报告中建议的纠正措施承担全部责任。 如果客户不能在合理的时间内纠正发现的风险，SWIFT保留事先通知客户并根据“SWIFT一般条款和条件”暂停任何主动监控和/或采取行动的权利

为了降低SWIFT社群的风险，拥有Premium Plus for Critical Environments的客户必须参加SWIFT的年度健康检查。例外情况需要客户和服务经理双方之间共同商定。

如果客户结合使用Advanced Support Premium，Premium Plus或Premium Plus Custom和Care AMH套餐的优惠价订购产品，仅执行一项年度健康检查服务。

2.6 服务模块6：案例审查和管理上报

SWIFT提供了有关以下方面的报告： 通过对案例的季度审查，了解客户对SWIFT支持的使用情况。这项审查帮助客户确定需要解决的会重复出现的问题，以避免将来再次出现。

如果客户报告了一个影响主要报文流的问题（影响分类：阻塞或严重），SWIFT会在30分钟内激活管理上报流程，以确保问题得到了最高的关注。

2.7 服务模块7：在线监控工具

SWIFT提供对运营监控工具的访问。 该工具允许客户几乎实时地从技术和运营角度来监控（吞吐量，交换的数据大小，当前队列状态等）流量。 有关更多信息，请参见SWIFTNet在线

Operations Manager 用户指南（流量监控和队列状态信息）。

以下情况，不提供上述功能:

- 当订阅客户环境在印度，并且与SWIFT印度的境内金融报文传递服务结合使用
- 当订阅客户环境与第三方实时支付网络解决方案结合使用

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架构的影响，SWIFT每年进行客户参与的灾难测试。这些测试的参与者可以检验他们针对不同中断情况的准备水平。测试让客户有机会在压力较小的情况下演习并证实其准备就绪程度。 SWIFT强烈建议所有客户参加这些年度社群测试。 SWIFT还建议客户将灾难恢复基础架构测试的计划与SWIFT的业务连续性演练测试保持一致。

如需要，在适当的情况下，SWIFT可以在事先通知客户的情况下做出如下决定，其年度灾难恢复基础架构测试将不需要客户的参与或此类测试将受特定条件的约束。

除非SWIFT另行通知，否则为了降低SWIFT社群的风险，订购专有支持服务的关键环境Premium Plus的客户必须参与SWIFT的业务连续性测试。 对于所有其他Premium Plus客户，强烈建议参与。

2.9 服务模块9：故障排除课程

SWIFT在本地区域提供为期1天的年度故障排除课程。本课程提供通用的建议和指南，帮助客户维护其报文接口和SWIFT基础架构的其他组件（例如，SAG / SNL / AWP），以解决最常见的问题，并在报告问题时提供相关的诊断信息。

该服务使得客户的每个注册用户参加为期1天的故障排除课程。SWIFT将远程或在SWIFT与客户商定的地点现场讲授课程。

如现场交付，则当与每年的健康检查合并安排时，不收取差旅费用。其他任何行程均需根据SWIFT差旅和费用政策向客户收取。

为了充分利用本课程，我们建议客户先遵循SWIFTSmart上提供的故障排除学习模块。关于上述模块的更多信息，请登录到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提供了指定的专业人员，即服务经理，确保宣导和指引，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，客户支持和SWIFT指挥中心合作。日常案件处理属于专业团队的职责。

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：

- 担当运维帐户管理的唯一联系人
- 设置、维护和监督相关支持服务的所有可交付成果
- 组织定期会议，评估端对端服务交付，并解决或防范任何问题
- 提醒并鼓励客户每年对其基础架构处理能力进行一次评估。如果在这次评估中有迹象表明需要进行调整，服务经理可以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强制进行的变更，以及已知的可能会影响SWIFT顾客的问题
- 向客户的服务经理告知其机构报告的问题，包括观察到的症状和采取适当措施的建议
- 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
- 委派一名主要服务经理并提供后备服务经理的联系方式

客户服务经理

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，负责协调与服务交付有关的所有行动。

客户方服务经理的职责如下：

- 与SWIFT服务经理和专业团队直接沟通
- 协调相关支持服务涉及的所有客户方活动
- 参加例行会议，评估端对端服务交付，并提供所有必要的帮助来解决或防范任何问题
- 主动向SWIFT通知客户的SWIFT环境变动
- 及时向SWIFT提供信息，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。如果客户未遵守委命服务经理的义务，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。这些定期会议通常每季度一次，最少每年两次，最多每月一次。 根据SWIFT服务经理与客服方服务经理的约定，会议在客户处所现场、在

SWIFT或通过电话方式举行。

技术评审会议目的如下:

- 评审任何未解决的问题
- 评审案例分析报告
- 规划客户基础架构的未来变动
- 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
- 掌握客户需求
- 应对任何问题和疑虑
- 评审端到端服务交付的进度和满意度

帐户文档库

所有帐户文档可在以下位置获得：运营服务文档库。

在服务实施之初，SWIFT和客户共同开发以下信息资源（上报过程和上报手册），作为相关支持服务帐户的基准。

默认情况下，待监控的组件和营业时间以及所有必要信息必须在myConfig中指明和维护。例外情况可以记录于上报手册。

客户问题上报流程

根据客户的要求，SWIFT通过认定“客户问题”来帮助解决支持案例。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主要报文服务超过30分钟以上。
- SWIFT已确认SWIFT负责调查问题的原因。
- 该问题在客户将其流量导向到备份基础架构后依然存在。

倘若发生潜在客户问题，SWIFT或客户启动以下详细介绍的上报过程。此上报过程确保问题得到最高优先级处理，并确保充分的沟通。如果客户的案例需要上报，则应用管理上报流程。上报流程分为四个级别，每个级别都有预先规定了时间触发条件，可将案件上报给下一个级别。 如果SWIFT无法在当前级别解决案件，则SWIFT或客户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	SWIFT专业知识团队	Operational helpdesk
2	15分钟	支持值班经理	Operational manager
3	30分钟	指挥中心经理	Escalation manager
4	90分钟	SWIFT危机执行官	Executive

联络信息默认公布于swift.com网站。上报手册规定更多其他共同商定的信息 。

第1级

如果SWIFT察觉问题，则专业团队将与客户运行服务台共同着手故障排除和解决问题。

如果客户察觉问题，而基本故障排除指南中提供的故障排查指引无法解决改问题，则客户的注册用户将联系专业团队。

专业团队和客户的注册用户将紧密合作，以实现以下目标：

1. 商定问题的定义
2. 了解客户的业务收到的影响
3. 着手排查问题

客户必须立即提供SWIFT要求的故障排除信息（例如日志和日志文件），以加快问题解决的速度。客户可以使用案例自身附带的文件上传选中框。

专业团队和客户的注册用户在整个过程中定期进行沟通。

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方法，则SWIFT和客户将案件上报给第2级。 SWIFT和客户将向同级联系人告知上报情况。

第2级

SWIFT的支持值班经理和专业团队会采取以下步骤：

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

SWIFT要求客户启动平行流程。

客户的注册用户需要具备适当的技能和专业知识，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）。

如果经过的时间超过30分钟，仍找不到可接受的解决方案，则第2级经理将案例上报给下一个级别，即相应启动SWIFT指挥中心。

第3级

在上报之前，指挥中心有以下期望：

- 客户拥有一个具有恢复能力的基础架构，且灾难恢复站点正常运行，
- 在灾难恢复站点接管之后，该问题仍然存在，
- 根本原因与SWIFT服务和/或产品有关

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成为客户事故的问题。处理优先考虑恢复运营，而非调查问题的根本原因。指挥中心经理直接控制SWIFT的跨部门团队，并监督与该问题有关的所有活动。

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

SWIFT要求顾客启动平行上报过程。

如果时间超过90分钟，仍无法找到可接受的解决方案，则第3级经理将相互讨论，然后再将案例上报个第4级主管关注。

客户问题总结报告

对于影响客户的上报问题，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会在商业上合理的努力下，在客户报告客户问题后48小时内提

供此报告。

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

- *初步问题总结报告*，总结了48小时后的调查结果
- *最终问题总结报告*，总结了五个工作日内有关问题解决的最终结论

上报手册

上报手册旨在共享运营信息，记录监视关键连接组件涉及的相关SWIFT和客户的义务。这些组件包括VPN连接包，存储-转发队列，SWIFTNet链接，FIN，FINPlus BIC以及SWIFT和客户方服务经理联系信息。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保留并维护上报手册的主文本。*上报手册*是SWIFT合同文件不可或缺的一部分。

myConfig

myConfig记录客户的配置和基础架构。如本节前面所述，上述记录可以添加有关客户站点的特定信息来进行丰富。

SWIFTNet链接、FIN和FINPlus BIC的商定业务监控时间可在myConfig中设定。

客户可以通过myConfig添加计划维护活动，以免需对计划活动进行跟进。
上报手册和myConfig内容必须反映对软件或服务配置、协调或上报联系人的任何变动。

双方每年评审帐户文档。客户或SWIFT可以随时要求提供更新。SWIFT服务经理在评审后实施更新，客户必须随后评审并批准更新。

规划与协调活动

SWIFT服务经理向客户方服务经理提供以下计划SWIFT变更的预先通知:

- 发布新的SWIFT软件或更新版本
- 新的SWIFT标准变更或版本发布
- Alliance Connect Gold VPN盒子连接配置的计划更新

SWIFT服务经理还协助客户规划和协调相关的基础架构变更。

SWIFT服务经理还可以协助规划客户要求的其他基础架构变更，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来协助规划工作。可能需要签订专业服务协议来确保获取适当的专业知识。

SWIFT可以不定期组织信息发布会，概述SWIFT服务和产品新版本的功能和动向。可以为此成立一个工作组来进一步讨论可行的产品和服务提升方案以及新功能。客户还可以根据需要专门请求召开

此类信息发布会。

支持使用情况分析报告

SWIFT可以根据要求提供半年度客户使用服务情况分析。该报告按产品、问题类型和渠道分析了案例数量和解决时间，并作为指标实现与其他客户的基准比照。

客户可以与SWIFT服务经理一起评审报告。

客户可用性报告

SWIFT提供每月的连接可用性简报，其中包括客户线路和定制的SWIFTNet Links。 报告还显示客户的FIN和FINPlus目的地（8个字符的BIC）和已同意报告的逻辑终端。

报告位于运营服务文档库。 SWIFT服务经理可在下次服务评审会议上讨论最新报告。

通过指挥中心管理事故

SWIFT可以根据问题的持续时间以及影响和紧迫程度来定义某个问题为“事故”。如果SWIFT关键环境（定义参见的服务包）或大量客户长时间内无法使用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SWIFT宣布事件，将考虑以下因素：

- 它仅影响一个关键环境。
- 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。
- 该问题在客户将其流量导向替代的备份基础架构后，问题依然存在。
- SWIFT已确认SWIFT对问题原因负责。

如果具备SWIFT关键环境的客户有可能会受到可能成为事件的问题的严重影响，那么SWIFT将在合理可行的范围内，尽快主动联系具备SWIFT关键环境的客户的运营服务台（第1级）。如发生重大故障，SWIFT将不进行调拨，而将专注于恢复服务。 SWIFT将通过短信和电子邮件向注册用户发送通知。

事故报告

SWIFT采取合理的措施在认定事故发生后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，则将提供初步报告，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可以自行决定在SWIFT运行状态页面公布事故报告，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支持中心提供服务模块1：远程访问，请参阅。 由此，客户可以直接与专家联系，获取有关Alliance Lite2使用的详细说明，以及就执行频率较低的任务获取指引。该服务还包括对标准配置和特定配置变更的权利，

详情参见Alliance Lite2服务说明。

实践协助涉及与Alliance Lite2使用有关的问题，例如协助创建报文，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，如创建新的操作人员、创建模板或创建新的AutoClient实例。

客户向SWIFT支持部门提出请求后，支持分析师将代表客户通过SWIFT远程访问执行RMA管理。这需要拥有RMA管理权限的用户到达客户现场，以便SWIFT下达指示，并监督SWIFT的操作。

客户有权要求在服务说明中增添标准和特定配置变更。该项权利涵盖合理数量的配置变更，提供符合客户要求的Alliance Lite2配置，但仍遵守Alliance Lite2方案。SWIFT保留接受或拒绝任何配置变更请求的权利。
更具体来讲，服务涵盖以下情形:

- 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或FINPlus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
- 其他配置更改（路由规则、配置）
- 协助AutoClient安装于其他设备
- 协助确定报文的位置（例如，报文是否已发送到SWIFT？）

非紧急请求可能不会得到立即处理。 如果有经验丰富的支持工程师，将立即开始提供协助。 否则，SWIFT客户支持中心将与客户商定执行所请求的支持时间。这也适用于SWIFT客户支持中心关闭时间之前收到的请求。

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

该服务模块提供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每年执行一次年度规划的强制功能性Alliance和SWIFTNet产品更新的安装，以及四个季度的

安全更新。同一生产环境中最多可涵盖两个基础架构。Entry/Acess基础架构包括报文软件以及Alliance Gateway，SWIFTNet Link和HSM连接组件。有关更多信息，请客户需参考上服务包的图片。SWIFT估计需要4天的时间来安装更新。超过4天的时间，SWIFT保留要求客户通过以下方式增加SWIFT的工作量的权利：服务模块15：单位附加的天数（1到9天），服务模块16：附加5天的服务包，服务模块17：附加10天的服务包，服务模块18：附加20天的服务包。如要覆盖更多的基础架构，可使用的附加服务模块13：发布管理Alliance Entry/Alliance Access的额外架构。

发布管理活动的先决条件包括：

- SWIFT根据与客户商定的安装日程指派工程师
- 客户应该向SWIFT提供唯一联系人，以计划和执行必要的活动
- 在商定的发布管理日期，应保证能获得技术人员、环境和文档
- 客户必须完成基础架构备份
- Alliance和SWIFTNet更新软件已上传到服务器

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	重大版本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SWIFT服务和产品。 重大版本适用于所有客户。
次要	次要版本引入少数SWIFT服务和产品的重大变更和优化，或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。 次要版本通常适用于所有客户或特定客户群体。
更新	更新引入单个产品的技术及/或安全变更（例如修补程序）或次要功能变更。 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版本不在此服务模块的范围内。另外，SWIFT当然可以在服务模块15、16、17和18“ SWIFT附加工作日”下提供帮助，通过SWIFT专业服务提出的单独的一次性服务提议。

有关SWIFTNet和Alliance版本政策的更多信息，可以在以下网址中找到：SWIFTNet和Alliance发布政策。

通常，发布管理活动是通过上的服务模块1：远程访问实现。 SWIFT采取了合理的努力来满足客户的现场交付请求。如果执行现场交付，SWIFT保留收取差旅相关费用的权利，该费用将遵照SWIFT差旅和费用政策，按成本报销的原则收取。

运维经理和协调会议

为管理本项服务，将为客户指定运维经理。该人员的主要职责是确保服务内容的顺利交付。每年至少组织两次接触点会议。

会议范围包括：

1. 查看SWIFT应用程序日志中是否有错误（如适用），建议纠错行动
2. 评审客户针对SWIFT服务和产品的系统/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。年度首次会议通常包括精简检查的活动。
会议的前提条件包括：

- 客户项目利益相关方在场，必要时包括安全员和SWIFT环境管理员
- 客户必须向SWIFT提供唯一联系人，以筹划会议及开展会议的必要活动
- 客户必须在会议之前协助SWIFT收集所需的分析数据

超出协调会议的范围：

- 客户须自行负责审查非SWIFT提供的系统（例如，后台应用程序，网络轨迹，防火墙）的日志
- 创建故障切换流程/程序
- 针对会议期间发现的问题或本服务说明范围内进行的活动实施改进建议/解决方案
- 安装更新
- 发布实施

2.13 服务模块13：发布管理Alliance Entry/Alliance Access的额外架构

针对服务模块12：发布管理-Alliance Entry或Alliance Access范围的额外架构，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）

该服务模块预计要求提供20天的实践协助，可以根据需要提供服务执行以下活动：AMH基础架构更

新安装和变更管理。 AMH基础架构包括报文传递软件以及Alliance Gateway，SWIFTNet Link和HSM连接组件。有关更多信息，客户须参考图中的上的服务包。

活动的范围和计划是将在接触点会议上与运维经理商定。客户不可将未使用的天数从一年结转至另一年。

AMH发布和更新安装

AMH附带若干版本、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此类更新的安装。

安装AMH更新的先决条件包括:

- SWIFT根据与客户商定的安装日程指派工程师
- 客户应该向SWIFT提供唯一联系人，以计划和执行必要的活动
- 在商定的发布管理日期，应保证能获得技术人员、环境和文档
- 客户必须完成基础架构备份
- AMH更新软件已上传到服务器

下表描述了发行类型。SWIFT根据变更范围和客户影响划分版本类型。

发布类型	
重大	重大版本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SWIFT服务和产品。 重大版本适用于所有客户
次要	次要版本引入少数SWIFT服务和产品的重大变更和优化，或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。 次要版本通常适用于所有客户或特定客户群体。
更新	更新引入单个产品的技术及/或安全变更（例如修补程序）或次要功能变更。 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。

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：

- 变更实施，与配置相关的任何更改，例如:

- 工作流和选择表
- 转换
- 汇报
- 整装/散装
- 后台连接
- 用户
- 权限
- 安全设置

- RMA管理：
  - 更新授权记录并轨迹处理
  - 处理从代理行收到的请求
- 可能需要其他AMH专业服务帮助的支持案例：
  - 帮助客户评估支持部门要求或建议的与AMH配置相关的任何更改的影响
  - 帮助客户实施任何保修后AMH配置更改

为客户发起的测试活动（例如，回归测试）提供协助不属于此类变更管理活动的范围。

变更管理活动的先决条件包括：

- SWIFT至少应在进行变更前至少4周收到正式的配置更改协助请求，以使SWIFT能够预见正确的产能和资源可用性
- SWIFT将提供详细要求
- 变更可行的，并得到AMH的支持
- 在商定日期，必须保证能获取技术人员，环境和文档

运维经理和协调会议

为管理本项服务，将为客户指定运维经理。该人员的主要职责是确保服务内容的顺利交付。每年至少组织四次接触点会议。

会议范围包括：

1. 查看SWIFT应用程序日志中是否有错误（如适用），建议纠错行动
2. 评审客户针对SWIFT服务和产品的系统/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（如果适用）
5. 每次会议后将提供简报。年度首次会议通常包括健康检查的活动。

会议的先决条件包括：

- 客户项目利益相关方在场，必要时包括安全员和SWIFT环境管理员
- 客户必须向SWIFT提供唯一联系人，以筹划会议及开展会议的必要活动
- 客户必须在会议之前协助SWIFT收集所需的分析数据

超出协调会议的范围：

- 客户须自行负责审查非SWIFT提供的系统（例如，后台应用程序，网络轨迹，防火墙）的日志
- 创建故障切换流程/程序
- 针对会议期间发现的问题或本服务说明范围内进行的活动实施改进建议/解决方案
- 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。

根据报文传递接口（Alliance Lite2，Alliance Entry，Alliance Access或Alliance Messaging Hub（AMH））的不同，客户可以需要使用附加天数进行以下活动：

- 重大或次要版本和/或更新安装（除基础Care服务包所涵盖的年度功能和安全更新之外）
- 知识分享会议，包含专有的运维/辅助教学
- 特殊事件/时段的运营支持
- 变更管理

  变更管理可执行的任务包括：

  - 变更实施
    - 路由规则
    - Message Partner
    - 用户
    - 权限
    - 安全设置
    - WebPlatform软件包安装
  - RMA管理
    - 更新授权记录并跟踪处理
    - 处理从代理行收到的请求

- HSM管理
  - 使用备用HSM令牌替换HSM令牌
  - 业务指导/传递知识协助

SWIFT应该在需要协助之前至少4周收到正式的协助请求，以使SWIFT能够预见正确的产能和资源可用性。为客户发起的测试活动（例如，回归测试）提供协助不属于此服务的范围。

上述活动的范围取决于客户根据服务模块的接口，并在定期接触点会议上与运维经理商定活动计划。 客户不可将未使用的天数从一年结转至另一年。这些额外的天数以固定价格计费，不会按比例分配。

通常，SWIFT的服务天数是通过的服务模块1： 远程访问完成。SWIFT采取了合理的努力来满足客户的现场交付要求。 如果执行现场交付，SWIFT保留收取差旅相关费用的权利，该费用将根据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：

- 重大或次要版本和/或更新安装（除基础Care服务包所涵盖的年度功能和安全更新之外）
- 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)）
- 知识分享会议，包含专有的运维/辅助教学
- 特殊事件/时间的运营支持
- 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
    - 个人配置
    - 安全设置
    - 安装WebPlatform软件包

- RMA管理（密押管理）
  - 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令牌替换HSM令牌
  - 协助运营/传递知识协助SWIFT

SWIFT 至少应当在需要协助前四周接到正式的协助请求，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 人天为单位，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：

- 重大或次要版本和/或更新安装（除基础Care服务包所涵盖的年度功能和安全更新之外）
- 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)）
- 知识分享会议，包含专有的运维/辅助教学
- 特殊事件/时间的运营支持
- 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
    - 个人配置
    - 安全设置

- 安装WebPlatform软件包

- RMA管理（密押管理）
  - 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令牌替换HSM令牌
  - 协助运营/传递知识协助SWIFT

SWIFT 至少应当在需要协助前四周接到正式的协助请求，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人天为单位，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：

- 重大或次要版本和/或更新安装（除基础Care服务包所涵盖的年度功能和安全更新之外）
- 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)）
- 知识分享会议，包含专有的运维/辅助教学
- 特殊事件/时间的运营支持
- 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
    - 个人配置

- 安全设置
- 安装WebPlatform软件包

- RMA管理（密押管理）
  - 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令牌替换HSM令牌
  - 协助运营/传递知识协助SWIFT

SWIFT 至少应当在需要协助前四周接到正式的协助请求，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

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

客户可在严重或阻塞问题，而问题无法由 SWIFT 支持中心通过电话或的 服务模块 1：远程访问帮助解决，且现场干预可以帮助解决技术应用程序问题或帮助收集错误和日志文件以进行更快速的案例调查时，请求提供现场应急干预。该服务在客户运营经理与 SWIFT 的同意下启动。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SWIFT认证专家中指派一名技术团队成员或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保留重新安排或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。在某些情况下，网络合作伙伴可能会要求客户重启设备。这些要求有且仅有当网络合作伙伴提出后，方可进行，客户不可以在没有获得网络合作伙伴同意的情况下擅自重启设备。在到达现场后，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。

如果SWIFT 断定现场工程师无法对事件的解决起到帮助作用，SWIFT将会从专业服务团队中指派一位专业工程师去和SWIFT Support团队远程监管问题的解决方案。 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支持中心报告。SWIFT 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和更新；
- 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 支持中心，报告阻塞问题。

SWIFT 将阻塞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：

- 根据本服务描述的指引，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，该问题分类为严重或阻塞问题。
- 必须保证SWIFT指定的工程师可以访问技术人员，环境和文档，必须为SWIFT工程师提供可靠的

互联网连接和工作台。

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，在营业时间外满足客户的要求。

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

客户可在严重或阻塞问题，而问题无法由 SWIFT 支持中心通过电话 服务模块 1：远程访问帮助解决，且现场干预可以帮助解决技术应用程序问题或帮助收集错误和日志文件以进行更快速的案例调查时，请求提供现场应急干预。该服务在客户运营经理与 SWIFT 的同意下启动。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SWIFT认证专家中指派一名技术团队成员或认证工程师尽快前往客户现场。

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。在某些情况下，网络合作伙伴可能会要求客户重启网络设备。这些要求有且仅有当网络合作伙伴提出后，方可进行，客户不可以在没有获得网络合作伙伴同意的情况下擅自重启设备。在到达现场后，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。

如果SWIFT 断定派遣现场工程师无法对事件的解决起到帮助作用，SWIFT将会从专业服务团队中指派一位专业工程师去和SWIFT Support团队远程监管问题的解决方案。 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 支持中心 报告。SWIFT 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 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和更新；
- 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 支持中心，报告阻塞问题。

SWIFT 将阻塞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：

- 根据本服务描述的指引，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，分类为严重或阻塞问题。
- 必须保证SWIFT指定的工程师可以访问技术人员，环境和文档，必须为SWIFT工程师提供可靠的互联网连接和工作台。

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，以另付费方式，定制 Premium Plus 或 Premium Plus for Critical Environments 支持服务包范围之外的支持功能。

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
- 市场基础架构的社群协助

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服务建议书中约定。

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 的解决方案。

2.24 服务模块24：高级服务论坛

作为Premium（Plus）服务的一部分，顾客将被邀请与同行业专家进行交流，讨论挑战和交流做法以继续提高运营安全性和效率水平的论坛。为了实现全球范围的覆盖，论坛将会按照地理区域（美洲地区，亚太地区，欧洲地区）进行组织。

2.25 服务模块25：Alliance Cloud的维护和指导

Alliance Cloud维护和操作模块利用SWIFT运维的专业知识，减少运维人员的操作风险。 针对SWIFT环境的运维服务不仅适用于技术层面，还适用于相关流程和人员。

为了涵盖这些方面，SWIFT主动执行一系列有计划性的，有重复性的活动来确保客户的SWIFT环境在SWIFT的最佳实践下进行运维。

这项服务有助于客户的环境面对突发事件的韧性，并能最大程度地缩短解决问题时间。此外，它还帮助SWIFT和客户建立紧密的工作关系。这也包括为新的客户联系人带来更高效地联系。

一般而言，客户将会受益于提高产品意识以及针对产品路线影响的开放式讨论，突出重点问

题，和商讨业务需求。

运维经理

为每一位使用Alliance Cloud的客户委派一位专业的运维经理，作为服务交付的单点联络人。运维经理负责规划及协调一些重复性工作，在下述的指定时间点与客户对接，以及确保及时和高质量的可交付成果。

季度会议

为客户提供互动式的问答去提供反馈，识别重复出现的问题，讨论SWIFT和客户对运维的规划及建议， 以及SWIFT对如使用附加的额外人天（1-9天） 或通过单独的专业服务介入的一些规划及建议。另外，客户可以与运维经理一起对提交到SWIFT支持中心的case进行审查。

SWIFT使用这些信息确保对所有未清项目进行跟进，并确定需要改进的领域以符合SWIFT最佳实践。

Alliance Cloud 内务

SWIFT每年将审查以下客户信息是否正确且及时更新。并在必要时进行更正:

- 联系人信息，尤其是针对Alliance Cloud服务可交付成果的信息（例如，SIL升级）
- 在swift.com上四位的联系人信息 （即，operational helpdesk, operational manager, escalation manager, and executive）
- 安全官信息
- 安全密保卡可用性检查
- 访问SWIFTNet O2M
- swift.com case manager 的角色检查

此外，还将执行以下活动:

- 审查RMA清单
- 证书维护（清除不相关的证书，验证SWIFTNet O2M报告设置）
- 远程连接测试

配置变更

客户有权要求标准和特定配置变更。该权利每年最多涵盖4次配置变更请求，以提供与客户需求相对应的Alliance Cloud配置。如果客户需求不符合最佳实践，SWIFT保留拒绝任何配置更改请求的权利。如果顾客需要额外的其他配置变更，可以使用上的附加的额外人天（1-9天） 。

涵盖的变更类型为:

- 角色变化
- 工作流程变更

- 添加/删除用户

SIL实例的升级

在适用的情况下，SWIFT将通过远程连接的方式为客户安装所有的强制性或者可选的功能性补丁。本服务涵盖了同一环境中的至多3个基础架构（即主，备和灾备）。 如果有额外的环境或者架构需要升级，可以使用上的附加的额外人天（1-9天）。

SWIFT的目标与期望是让所有Care Alliance Cloud客户使用最新的SIL版本和更新。

2.26 服务模块26：ESMIG的SWIFT支持模块

在 SWIFT的ESMIG服务描述解决方案中，针对ESMIG的SWIFT支持模块进行了详细描述。 该服务模块仅适用于SWIFT的ESMIG解决方案的客户。

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。除非具体的服务另有规定，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 运用合理努力，满足客户请求 SWIFT 的工程师或 SWIFT 认证合作伙伴提供现场服务的要求。 对于需要现场服务的活动，SWIFT 至少应当在需要协助前四周接到正式的协助请求，才能预计正确的产能和资源可用性。

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

可以: • 使用他们可以访问的swift.com 工具。	可以: • 使用他们可以访问的swift.com 工具。 • 直接通过电话或case manager联系SWIFT支持中心。 • 在case manager中查看他们所报告的case，或者他们作为授权联系人的case。	可以: • 使用他们可以访问的swift.com 工具。 • 直接通过电话或case manager联系SWIFT支持中心。 • 在case manager中查看本群组的所有case。
不可以: • 通过电话直接联系SWIFT支持中心 • 访问case manager。	不可以: • 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
- 为自身分配适当的运营角色

关于用户通知的更多信息，参见服务模块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 合约框架

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”的获取和使用。

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”的获取和使用。

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。

数据处理

SWIFT保留使用因提供SWIFT服务和产品而访问或获取到的数据或资料去支持客户的权利。其中包括通过支持所提供的信息，以及客户使用SWIFT服务和产品的信息，有关已安装的补丁或版本更新的信息，基本配置和/或使用SWIFT产品的功能和特性的信息。该信息将被用于支持服务，更具体地将用于以下数据保护条款中具体说明。

数据保护

在SWIFT根据SWIFT高级支持和运维服务和SWIFT社群支持的范围提供服务时，SWIFT可能以数据控制者和数据处理者的身份处理客户有关的个人信息。 在SWIFT社群支持服务说明书中提到的数据保护条款也适用于SWIFT高级支持和运维服务。

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©2021。 版权所有。

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

本出版物中的信息可能会不时变动。 您必须始终参考最新的可用版本。

译文

SWIFT文档的英文版是唯一的正式版本和具有约束力的版本。

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 gpi标识、带有 标识的SWIFT gpi、SWIFT、 SWIFTNet、Sibos、3SKey、Innotribe、标准论坛的标识、UETR、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