



# Premium Plus和Premium Custom

为高业务量、高可用的SWIFT基础设施提供支持

Premium Plus是Premium产品组合的第二级支持，适合高业务量，-要求达到高度可用性和可靠性的复杂基础设施机构的特定需要。Premium Plus补充Standard Plus支持服务内容，提供比Premium更高的支持水平。Premium Plus客户受益于针对性事故管理，连接监控，和报文平台警报。



## 预防

### 年度健康检查

SWIFT对您的SWIFT基础设施开展健康检查，以发现潜在安全、可用性和性能风险，并提供建议以实现最佳实施规范。专属技术服务经理将在整个年度跟踪贵公司实施建议的进展。

想要了解更多信息，请访问

[www.swift.com/support\\_services](http://www.swift.com/support_services)，参阅关于“年度健康检查”的详细介绍。

### 故障排除课程

该年度课程提供建议和指引，帮助您维护自身SWIFT环境，修复最常见问题，并在报告问题时提供相关诊断信息。该课程对技术专家特别有用。

该课程在客户现场讲授。为获得最大收益，客户应当首先学习SWIFT Smart提供的“故障排除”单元。想要了解这些单元的更多信息，请参阅以下网址的详细介绍：[www.swift.com/our-solutions/services/centre](http://www.swift.com/our-solutions/services/centre)。

### 业务连续性测试

为帮助您测试基础设施受到的影响，SWIFT每年实施需要您参与的灾难故障恢复测试。

## 电话和问题管理

### 专职技术团队

SWIFT 确保客户可联系区域支持中心，优先获得专职技术团队的服务。

### 更快速的技术和管理上报

影响主要报文流的任何问题都会得到专业工程师的立即处理，并迅速上报，确保问题得到最充分关注。

### 事故管理流程

倘若出现导致影响报文收发的严重情况，管理上报流程会主动涉及双方，即贵公司和SWIFT的高层经理。该流程会启动快速解决方案，确保相关各方的高效沟通。

## 收益

事故管理

更快速解决问题

专属的、主动的信息共享

主动的系统监控

尽量减少运营风险

专属的报告

## 定制化服务

在Premium Plus支持服务基础上，SWIFT还提供Premium Custom。这项最高水平支持服务让客户有机会根据个别需要，挑选相关特定功能，定制支持包。有意购买Premium Custom服务的客户必须将具体要求告知SWIFT。各项要求的定价与客户商定。

## 监控和报告

### 主动监控

SWIFT监控SWIFTNet和FIN连接的可用性，察觉问题后会以电话方式告知贵公司。

### 报文传送警报

SWIFT 统一监控 FIN 队列积累和FIN 会话中断，并在达到预定临界值时主动通知贵公司。SWIFT 还监控“存储-转发”队列积累，并在出现这种情况时向贵公司发出警报。

### 单点失效警报

SWIFT统一监察客户Alliance Connect Gold，并在客户的连接发生单点失效时发出通知。发生失效时，SWIFT 将在分析纠正行动后通知贵公司。

### 在线监控工具

利用该工具，Premium服务包的客户可以近乎实时地从技术和运营角度监控客户的报文流状况（流量、交换数据规模、当前队列状态等）。

### 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连接情形的可用性。报告还显示FIN 目的地（8个字符的BIC）和逻辑终端的可用性。

### 支持使用报告

SWIFT可根据要求，提供半年度客户使用支持服务情况分析。该报告根据产品、问题类型和渠道，以及参照其他用户的评估指数，分析个案数量和解决时间。客户可以与SWIFT的服务经理评审报告。

## 操作账户管理

### 专职服务经理

身为Premium Plus客户，我们将向您配备一名SWIFT服务经理，以便设置、维护和监察支持服务的所有可交付成果，担当运营关系管理的唯一联络人。服务经理将协助解决和预防可能对贵公司产生影响的任何事项。

### Case评审

服务经理将定期与您评审提交的所有Case。这样将有助于您发现可以通过故障排除培训改善操作技能的领域。

## 紧急支持

倘若出现导致影响报文收发的严重情况，且区域支持中心建议SWIFT认证专家在场可能会加速解决问题，SWIFT认证专家将远程或现场提供应急协助，以恢复SWIFT主基础设施的正常运行。

## Premium服务论坛 (PSF)

“Premium 服务论坛”专门向SWIFT Premium支持包的订购者开放。这项活动为您提供绝佳机会，便于您建立同行人脉、讨论挑战、交流经验，以持续提升您的卓越运营水平。

## 远程支持

SWIFT提供远程支持，作为低成本付费方案补充现有支持包。远程支持可以随时启用，使得SWIFT可以快速访问关键诊断数据，从而提高SWIFT诊断复杂或对时间要求严格的问题的能力。对贵公司系统的访问有安全保障，可审计并须通过许可。如果贵公司的政策禁止远程访问，可禁用这项功能。

## 更多协助

如果贵公司需要安装功能及/或安全更新、转移知识或配置变更方面的实践帮助，可以选择付费运维方案，以补充Premium Plus支持合同。该项服务须签署单独“服务建议书”，并由SWIFT或SWIFT认证专家提供。

想要了解更多信息，请访问[www.swift.com/support\\_services](http://www.swift.com/support_services)，参阅关于“远程支持”的详细介绍。

---

想要更多了解如何利用上述工具，在Premium Plus服务中保护和提升贵公司的SWIFT基础设施，请访问[www.swift.com/support](http://www.swift.com/support)。

如果您对我们的任何支持包感兴趣，请联系您的客户经理或访问[www.swift.com/support\\_services](http://www.swift.com/support_services)。