

05.AWS Support

domingo, 26 de novembro de 2023 16:41

AWS Trusted Advisor - Ferramenta da AWS que monitora e faz recomendações em melhoria na estrutura Cloud para reduzir custo e melhoria de performance - Disponível em todos os tipos de planos

Developer

Suporte técnico aprimorado

- Acesso aos associados do Cloud Support pela Web em horário comercial
- Número ilimitado de casos com 1 contrato primário
- Respostas prioritárias no AWS re:Post

Orientações de arquitetura

- Respostas generalizadas

Gravidade do caso/tempos de resposta

- Orientações gerais: menos de 24 horas
- Sistema afetado: menos de 12 horas

Programas proativos e autoatendimento

- Acesso ao Support Automation Workflows com os prefixos AWSsupport

Verificações de práticas recomendadas do AWS Trusted Advisor

- Service quota e verificações básicas de segurança

Business

Gravidade do caso/tempos de resposta

- Orientações gerais: menos de 24 horas
- Sistema afetado: menos de 12 horas
- Sistema de produção afetado: menos de 4 horas
- Sistema de produção inativo: menos de 1 hora

Orientações de arquitetura

- Contextual em relação aos seus casos de uso

Programas proativos e autoatendimento

- Acesso ao infrastructure Event Management mediante taxa adicional
- Acesso ao Support Automation Workflows com os prefixos AWSsupport e AWSpremiumsupport

Verificações de práticas recomendadas do AWS Trusted Advisor

- Conjunto completo de verificações

Suporte técnico aprimorado

- Acesso aos engenheiros de suporte de nuvem por telefone, Web e conversas 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Casos ilimitados e números ilimitados de contatos (Com suporte do IAM)
- Respostas prioritárias no AWS re:Post
- Acesso ao App do AWS Support no Slack

Gerenciamento programático de casos

- API do AWS Support

Suporte a software de terceiros

- Interoperabilidade e solução de problemas e orientações de configuração

Enterprise on-ramp

Gravidade do caso/tempo de resposta

- Orientações gerais: menos de 24h
- Sistema afetado: menos de 12h
- Sistema de produção afetado: menos de 4h
- Sistema de produção inativo: menos de 1h
- Sistema essencial aos negócios inativo: menos de 30 min

Orientações de arquitetura

- Análise consultiva e orientações de acordo com as aplicações (limitado)

Programas proativos e autoatendimento

- Gerenciamento de eventos de infraestrutura (limitado)
- Acesso ao Support Automation Workflows com os prefixos AWSsupport e AWSpremiumsupport.

Gerenciamento de contas técnico

- Um grupo de gerentes técnicos de contas para fornecer orientação proativa e coordenar o acesso a programas e a especialistas da AWS

Verificações de práticas recomendadas do AWS Trusted Advisor

- Conjunto completo de verificações

Suporte técnico aprimorado

- Acesso aos engenheiros de suporte de nuvem por telefone, Web e conversas 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Casos ilimitados e número ilimitado de contatos (com suporte do IAM)
- Respostas prioritárias no AWS re:Post
- Acesso ao App do AWS Support no Slack

Assistência de faturamento

- Acesso incondicional (conciierge) a problemas de faturamento

Gerenciamento programático de casos

- API do AWS Support

Suporte a software de terceiros

- Interoperabilidade e solução de problemas e orientações de configuração

Enterprise

Gravidade do caso/tempo de resposta

- Orientações gerais: menos de 24h
- Sistema afetado: menos de 12h
- Sistema de produção afetado: menos de 4h
- Sistema de produção inativo: menos de 1h
- Sistema essencial aos negócios inativo: menos de 15 min

Orientações de arquitetura

- Análise consultiva e orientações de acordo com as aplicações (ilimitado)

Programas proativos e autoatendimento

- Infrastructure Event Management
- Acesso a análises proativas, workshops e análises profundas

- Acesso ao Support Automation Workflows com os prefixos AWSsupport e AWSpremiumsupport

Gerenciamento de contas técnico

- Um gerente técnico de contas (TAM) designado para fornecer orientações arquitetônicas e operacionais consultivas fornecidas no contexto de suas aplicações e casos de uso que ajudam a obter o maior valor da AWS

Verificações de práticas recomendadas do AWS Trusted Advisor

- Conjunto completo de verificações e recomendações priorizadas organizadas pela sua equipe de contas da AWS com o AWS Trusted Advisor Priority

Suporte técnico aprimorado

- Acesso aos engenheiros de suporte de nuvem por telefone, Web e conversas 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Casos ilimitados e número ilimitado de contatos (com suporte do IAM)
- Respostas prioritárias no AWS re:Post
- Acesso ao App do AWS Support no Slack

Assistência de faturamento

- Suporte proativo no gerenciamento do faturamento, incluindo otimização proativa de custos, suporte a FinOps, análise de custos e respostas priorizadas a perguntas sobre faturamento

Gerenciamento programático de casos

- API do AWS Support

Suporte a software de terceiros

- Interoperabilidade e solução de problemas e orientações de configuração

Deteção e resposta de incidentes a AWS

- Acesse Deteção e resposta a incidente da AWS por uma taxa adicional. Deteção e resposta a incidente da AWS é um complemento do Enterprise Support que oferece monitoramento proativo 24 horas por dia, 7 dias por semana e gerenciamento de incidentes para workloads selecionadas. O AWS Incident Detection and response aproveita os recursos operacionais comprovados de monitoramento aprimorado e gerenciamento de incidentes usados internamente pelas equipes da AWS e externamente pelo AWS Managed Services (AMS).