

RESUMO DOS PLANOS DE SUPORTE AWS

Existem quatro planos de suporte: **Basic**, **Developer**, **Business** e **Enterprise**.

Dependendo do plano selecionado, você recebe diferentes recursos de suporte.

Por exemplo, apenas no plano de nível Enterprise é fornecido o acesso ao gerente técnico de contas (**TAM**) e ao suporte concierge (**Support Concierge**). Enquanto o **TAM** fornece orientação proativa das melhores práticas na Nuvem e ajuda a desenvolver e executar soluções da AWS, o suporte concierge ajuda a reduzir os custos, ao analisar as contas e a cobrança do cliente.

PLANOS

BASIC

- ❑ Custo: Grátis
- ❑ Recomendado para quem está conhecendo a AWS
- ❑ Serviços de nível gratuito que não expiram e serviços com 12 meses gratuitos
- ❑ Suporte limitado para serviços da conta e perguntas sobre cobranças
- ❑ Acesso na comunidade AWS (Fórum)

DEVELOPER

[tudo do nível anterior]

- ❑ Custo: Mais de 29 USD/mês ou 3% do uso mensal
- ❑ Recomendado para quem está experimentando a AWS
- ❑ AWS Trusted Advisor: Possui sete verificações principais
- ❑ Suporte: Por e-mail, em horário comercial, sendo um contato primário, que pode abrir múltiplos tickets de suporte
- ❑ Orientação arquitetura: Geral

BUSINESS

[tudo do nível anterior]

- ❑ Custo: Mais de 100 USD/mês **ou** entre 3% a 10% do uso mensal
- ❑ Recomendado se você tem cargas de trabalho no nível de produção
- ❑ AWS Trusted Advisor: Acesso completo
- ❑ Suporte: Por telefone, e-mail e chat 24x7, possuindo um número de contatos ilimitados, que podem abrir múltiplos tickets de suporte
- ❑ **SLA:** Menos de 1 hora para casos de sistema de produção inativo
- ❑ Orientação arquitetura: Contextual em relação ao seus casos de uso
- ❑ Suporte de API no AWS Support
- ❑ Suporte a software de terceiros: orientações de interoperabilidade

ENTERPRISE

[tudo do nível anterior]

- ❑ Custo: Mais de 15.000 USD/mês **ou** entre 3% a 10% do uso mensal
- ❑ Recomendado se você tem cargas de trabalho no nível missão crítica
- ❑ **SLA:** Menos de 15 minutos para casos de sistema crítico inativo
- ❑ Orientação arquitetura: Revisão consultiva
- ❑ Análises do Well-Architected e revisões de operações
- ❑ Contato ao Technical Account Manager (TAM): Gerente proativo que direciona melhores práticas e ajuda no desenvolvimento e execução de soluções AWS
- ❑ Contato com equipe Concierge: Suporte que auxilia análise das contas e faturas
- ❑ Acesso a laboratórios autoguiados online

RESUMO DOS PONTOS PRINCIPAIS

	BASIC	DEVELOPER	BUSINESS	ENTERPRISE
CUSTO	Grátis	29 USD/mês ou % ¹	100 USD/mês ou % ¹	15.000 USD/mês ou % ¹
PRÓPRIO	Iniciantes	Experimentação	Produção	Missão crítica
AWS Trusted Advisor	7 itens	7 itens	Acesso completo	Acesso completo
SUPORTE	Limitado ²	e-mail	telefone, e-mail e chat 24x7	telefone, e-mail e chat 24x7
ABRIR TICKETS	Nenhum	01 pessoa	Múltiplas pessoas	Múltiplas pessoas
SLA	-	Até 24 horas horário comercial ³	Até 01 hora para sistema de produção inativo	Até 15 minutos para sistema crítico inativo
Suporte terceiros	-	-	orientações de interoperabilidade	orientações de interoperabilidade
TAM e Concierge	-	-	-	SIM
Revisão de operação e Well Architected	-	-	-	SIM

¹ exemplos de definição de preço <https://aws.amazon.com/pt/premiumsupport/pricing/>

² fórum, whitepapers, documentação e dúvidas da conta e cobrança; não de suporte técnico.

³ o horário comercial é definido como das 8h às 18h no país do cliente

Fonte: <https://aws.amazon.com/pt/premiumsupport/plans/>