Қайырлы күн, құрметті студенттер! Мен сіздердің барлығыңызды келесі Демо сессиясында көргеніме қуаныштымын. Бүгін біз AWS support plans туралы сөйлесеміз, қандай түрлері бар, олар қалай ерекшеленеді және қандай мәселелерге зейін салу керек. AWS support plans-қа қатысты сұрақтар нақты AWS емтиханында жиі кездеседі, сондықтан осы Демоның мақсаты – сізге AWS support plans-пен байланысты барлық құрылымдық ақпаратты бір жерде, кестелік түрде беру болып табылады. Осы Демоны аяқтағаннан кейін, сізде нақты AWS емтиханында AWS support plans-қа қатысты сұрақтарға жауап беруде еш қиындықтар болмайды деп үміттенемін. Сонымен, бастайық.

Бізге қажет парақшаны ашу үшін біз AWS support plans деп іздеу жолағына тере бастайық. Ең алғашқы жарнамалық емес сілтеме – бұл бізге қажет парақша. Осы парақшаға кіргеннен кейін, сіз бірнеше қосымша парақшаларды көресіз, олардың әрқайсысы сізге болашақта пайдалы болады. Біздің Демо аясында біз AWS support plans деп аталатын бірінші басты парақшаны талдаймыз. Сізді қызықтыруы мүмкін тағы бір парақша – Pricing қойындысы, оны кейінірек өзіңіз қарап шығуыңызға болады. Енді AWS support plans-тарды салыстыру кестесін өзімізге ыңғайлы болу үшін төмен қарай жылжытып көрейік. Кесте келесідей ұйымдастырылған: бағаналар – біздің Support plan-дарымыз, бірінші бағана – Developer support plan, содан кейін – Business, келесісі – Enterprise On-Ramp, бұл 2022 жылы іске қосылған жаңа support plan, ал ең соңғысы – Enterprise. Сондай-ақ, Basic деп аталатын әдепкі бойынша қосылған тегін support plan бар екенін есте ұстаған жөн. Кейбір себептермен бұл support plan салыстыру кестесіне кірмеді. Бірақ қажет болған жағдайда мен Basic support plan-ға қатысты кейбір тармақтарды атап өтемін. Бізде барлығы 5 support plans бар.

Жарайды, бастайық. Енді біз кестедегі пункттердің әрқайсысынан өтіп, support plan-дардың әрқайсысында не ұсынылатынын көрейік. Ең бірінші – AWS Trusted Advisor Best Practice Checks. AWS Trusted Advisor – бұл бізге ұсыныстар беретін және AWS-тің Best Practices-терін ұстануға көмектесетін сервис. Әрбір ұсыныс топтардың біреуіне жатады: Cost Optimization (шығындарды оңтайландыру), Performance (өнімділік), Security (қауіпсіздік), Fault Tolerance (ақауларға төзімділік) және Service Limits (сервистің лимиттері). Әрбір ұсыныс үш жағдайдың бірінде болуы мүмкін: біріншісі – жасыл, демек, біздің аккаунт осы best practice-ке сәйкес келеді. Екінші жағдай – қызғылт сары, демек, best practice-ке кішкене сәйкессіздік бар, бірақ бұл өте маңызды емес. Үшіншісі – қызыл, демек, біздің аккаунтымызда қауіпті проблема бар және AWS-тің best practice-теріне сәйкес емес. Бұл жағдайда мәселені тез арада түзету қажет. Мысалы, Security тобында қызыл пункт болса, демек, бізде қауіпсіздіктe бір ақау бар және қауіпсіздікке қатысты проблемалар болмауы үшін оны түзету керек деген сөз. Мысал ретінде, Cost optimization туралы айтатын болсақ, онда да қызыл пункт бар, демек, бұл бізге AWS ішінде жоюға болатын немесе үнемдеуге болатын кейбір шығындар бар екенін көрсетеді. Мысалы, суретте, Cost optimization пунктінде, егер барлық ұсыныстар мен best practice-тер қанағаттандырылған жағдайда, қанша үнемдей алатынымызды көре аламыз. Қазір ұсыныстардың ешқайсысы қанағаттандырылмаған және барлық 9 тексерулер «назар аудару керек» жағдайында тұр. Осылайша, біз осы тармақтардың барлығын түзеткенде, айына 7,5 мың $-ға дейін үнемдей аламыз.

Біздің кестемізге қайта оралайық, және біз Devepoler және Basic support plan үшін Service quotas және Basic security checks бар екенін көреміз. Барлық басқа support plan-дар үшін, Business-тен бастап, барлық AWS Trusted Advisor аясындағы тексерулер қол жетімді. Basic және Devepoler support plan-дары үшін келесі топтар қол жетімді: Security және Service limits.

Келесі AWS Trusted Advisor-ге қатысты пункт – AWS Trusted Advisor Priority деп аталады. Мақсаты – барлық ұсыныстарды сұрыптауға көмектесу үшін және AWS-тің best practice-теріне сәйкестікті бақылау үшін Support-тан (қолдау орталығынан) арнайы адам қосылады. Бұл опция тек Enterprise support plan үшін ғана қол жетімді.

Келесі тармақ – Enhanced technical support (Жақсартылған техникалық қолдау), онда әрбір support аясында қандай қолдау жоспарының көмегі тиісті екені көрсетілген. Devoloper және Basic туралы айтатын болсақ, бізге тек Web access support қана қол жетімді. Бұл жағдайда, біз кейс құрамыз, проблемамыз туралы хабарлама жазып, оны Ticket (билет) ретінде support-қа жібереміз. Support-тағы адам қосылғаннан кейін, ол осы Ticket-ке жауап береді, содан кейін біз асинхронды түрде жауап аламыз. Телефон және чат арқылы қолдау барлық support plan-дар Business, Enterprise On-Ramp және Enterprise үшін қол жетімді. Чат дегеніміз – сіз Ticket құрасыз, кейін «чат» опциясын іске қосасыз. Қалқымалы терезе ашылады және Support-тағы адам осы терезеде онлайн мәтіндік режимінде мәселеңізді шешу үшін қосылады. Егер чат арқылы қолайлы болмаса, қоңырау шалып, телефон арқылы мәселені ауызша шешуге және Support командасынан ұсыныстар алуға болады.

Сіздің назарыңызды аударғым келетін Enhanced technical support-тың келесі мүмкіндігі – Basic және Devoloper support plan-дарында сіз өзіңіздің кейстарыңызды Root account арқылы құра аласыз. Осыдан жоғарыдағы барлық басқа support plan-дар үшін кейстарды IAM пайдаланушысы арқылы жасауға болады.

Келесі пункт – Case Severity / Response times. Қарапайым тілмен айтқанда, бұл сіздің проблемаларыңыз қаншалықты критикалық және AWS support-ынан жауапты қанша уақыт аралығында алатыныңыз жайлы. Әрбір support plan үшін нақты Case Severity жиынтығы қол жетімді екенін көре аласыз, яғни сіздің ісіңізді белгілі бір критикалық деңгеймен белгілеу мүмкіндігі. Ең біріншісі – General Guidance, яғни сізді қандай да бір жолмен бағыттауға көмектесетін жалпы ақпарат, бірақ сіз үшін мәселені ешкім шешіп бермейді, жалпы сервистер туралы ақпарат ала аласыз, қайда іздеу керек екенін, егер сізде проблема болса, қатені қалай табуға болатыны жайлы айтылады. Сондай-ақ, мұнда біз қандай support plan туралы айтып отырғанымызға қарамастан, General Guidance бойынша AWS Support 24 сағат ішінде жауап береді, яғни сіз тіпті Enterprise plan үшін, егер сіз өзіңіздің проблемаңызды, сұранысты, ticket-іңізді осы General Guidance деп белгілесеңіз, сіз жауапты тек 24 сағат ішінде аласыз. Тәжірибе бойынша, бұл әдетте плюс-минус 23 сағат. Сондай-ақ, бұл – Basic support plan үшін қол жетімді жеделдіктің жалғыз деңгейі.

Сіздің жағдайыңыздағы келесі критикалық деңгей – System impaired, яғни сіздің бұлтты инфрақұрылымыңызда белгілі бір проблема бар дегенді білдіреді. Егер сіз өзіңіздің кейсіңізді System impaired деп белгілесеңіз, сіздің support plan-ыңызға қарамастан 12 сағат ішінде жауап аласыз. System impaired тек төрт support plan-дары үшін ғана қол жетімді және Basic support plan үшін қол жетімсіз.

Жеделдіктің келесі екі деңгейі Production System impaired және Production System Down, соңғы үш support plan үшін қол жетімді, яғни Business, Enterprise On-Ramp және Enterprise. Мағынасы келесідей, Business-тен бастап, сізде жұмыс істейтін белгілі бір бизнес бар дегенді білдіреді, ол ақша табады, сізде клиенттер бар, сондықтан сізде Production жүктемелер бар, сіздің компанияңыз олардан ақша алады және осылайша жұмыс істей алады. Сондықтан бұл маңызды. Сіздің жүйеңізде бір жерде проблема болған кезде, бірақ жүйе әдеттегідей жұмыс істесе, сіз өзіңіздің кейсіңізді Production System impaired деп белгілей аласыз, осылайша 4 сағаттан аз уақыт ішінде жауап аласыз. Егер Production System down деп белгілесеңіз, онда сізге бір сағат ішінде жауап беріледі.

Келесі екі критикалық деңгей, ең соңғы support plan-дарына қатысты және ең қымбаттары болып табылады. Біріншісі – Business-critical system down, Enterprise on-ramp support plan-ы үшін қол жетімді, онда сіз 30 минут ішінде кепілді жауап аласыз. Келесі, соңғы және ең маңызды деңгейі – Business/Mission-critical system down, тек Enterprise support plan-ы үшін ғана қол жетімді және ол бойынша 15 минут ішінде жауап аласыз.

Жарайды, біз алға жылжимыз, келесі пункт – бұл архитектуралық бөлігі бойынша ұсыныстардың деңгейі, яғни Architectural Guidance. Бұл тармақ Basic support plan-ы үшін қол жетімсіз, яғни Developer support plan-ынан бастап, General Guidance ретінде қол жетімді болады, яғни ол қандай сервистерді қолдануға болатындығы туралы жалпы ақпарат береді, бірақ AWS support сіздің тапсырмаңызға, бизнесіңізге толық зейін салмай, тек жалпы жауап береді.

Келесі support plan туралы айтатын болсақ, ол – Business, бұл жағдайда Contextual to your use-cases беріледі, яғни use-case-тен дайындалған жалпы жауап бар, бірақ бұл жағдайда AWS support сіздің бизнесіңіздің қандай салада жұмыс істейтінін, сізде қандай жұмыс жүктемесі бар екенін нақтылайды, жауаптарыңызға байланысты дұрыс пунктті табуға тырысады және сізге нақты ұсыныстармен жалпы жауап береді.

Мүмкін болатын ең соңғы деңгей Enterprise on-ramp және Enterprise support plan-дарына теңдей қол жетімді. Мағынасы, Support-тағы адам сіздің мәселеңізді толық түсінуге тырысады, ол пайдалы болуы мүмкін кез келген ақпаратты қолданады, мысалы, қолжетімді қосымшалар туралы, архитектураңыз қалай салынғаны жайлы, олар қалай жұмыс істейтіні және тағыда басқа. Содан кейін ол осы ақпаратты өңдейді және AWS бұлтында архитектураны қалай құруға және жақсартуға қатысты нақты жағдайыңыз үшін нақты ұсыныстар береді.

Келесі пункт – Programmatic case management (Бағдарламалық жағдайларды басқару). Бұл тармақ Busines-тен Enterprise-ке дейінгі support plan-дар үшін қол жетімді. Мағынасы, сіз AWS support API-ді бағдарламалы түрде жасау және Ticket-терге жауап беру үшін пайдалана аласыз. Егер сізде аккаунттарыңыз көп болса және ticket жасау процесі автоматтандырылуы мүмкін болса, бұл ыңғайлы болады. Ол үшін қосымша script жазасыз, осылайша осы API-ді қолдану мүмкіндігі пайда болады.

Келесі пункт – Third-Party Software Support, ол Business және одан жоғары support plan-дар үшін қол жетімді. Оның идеясы – AWS бұлтында сіздің инфрақұрылымыңызды біріктіретін көптеген үшінші тарап сервистері мен өнімдері бар және егер сізде осы сервистермен интеграциялану проблемалары болса, сізге бұл мәселені шешуге көмек көрсетілуі мүмкін.

Келесі пункт мен үшін де жаңа. Бұл ақпаратсыз да мен барлық емтихандарды сәтті тапсырдым және маған қажет сертификаттарды алдым, бірақ бұл есте сақтау артық болмайтын мәліметтер, сонда да нақты AWS емтиханына келуі екіталай. Бұл не туралы? Бұл Proactive Programs and Self Service. Идея мынада, Support Automation Workflows деген бар, бұл бұлттағы жасалынатын тапсырмаңызға байланысты іске қосылатын script-тер арнайы дайындалған және әдеттегі жұмыс автоматты түрде жасалуы үшін керек. Мысал келтірсек, Amazon EC2 instance-ты бір subnet-тен екіншісі subnet-ке көшіретін Workflow бар. Бұл жағдайда сіз тиісті Automation Workflow-ді ашасыз, бұл AWS Systems Manager сервисі, және Workflow ресурсын іске қосасыз. Оны іске қосу үшін, сіз кіріс деректерін беруіңіз керек. Егер сіз Amazon EC2 instance-ын тасымалдап жатсаңыз, сіз нақты қай instance-ты тасымалдап жатқаныңызды, қазіргі уақытта қандай subnet-те орналасқанын, оны қай subnet-ке тасымалдайтыныңыз туралы және осы әрекеттерге арналған кез келген басқа қажетті ақпаратты көрсетуіңіз керек. Осылайша, барлық кіріс деректерін енгізгеннен кейін және осы процесті бастағаннан кейін, AWS оны автоматты түрде сіз үшін тасымалдайды. Бұл опция Developer support plan-ынан бастап қол жетімді және префикске байланысты ерекшеленеді, яғни support plan-ның деңгейі неғұрлым жоғары болса, соғұрлым көбірек Workflow сізге қол жетімді болады.

Мен де білмеген тағы бір қызықты мәселе, бірақ мен үшін оның қажеті болмады. Елестетіп көріңіз, сізде белгілі бір бизнес бар және жыл ішінде белгілі бір күндерде, бір ай ішінде сіздің клиенттеріңіздің үлкен ағыны болады және сол кезде сіз ең жоғары жүктемелерден өтесіз. Infrastructure Event Management идеясы – осы нақты күндерді біле отырып, сіз AWS Support-ты ескертуіңізге болады, осылайша олар дайындалып, қандайда бір мәселе туындаса, тез арада шешіп беруге дайын болады. Оны қашан қолдануға болады? Егер сіз осы парақшаға кіріп, ресми видеоны ашсаңыз, ойын әзірлеуші ​​компанияның мысалын көресіз.. Ол жылына екі-үш рет жаңа ойын туралы хабарлайды, сол кезде пайдаланушылардың үлкен ағыны келеді және бұл күндерде қандайда бір проблемалардың пайда болу мүмкіндігі мол болады. Бұл жағдайда, бұл компания Infrastructure Event Management мүмкіндігін пайдалана алады және егер бір мәселе туындаса, AWS Support осы күндері көмектесу үшін тез байланысқа қосыла алады. Мен өмірге қатысты мысал келтірейін. Бәрімізге белгілі, оффлайн іс-шаралар, мысалы, үлкен концерт, немесе басқа іс-шара болған кезде, сіз әрқашан шетте жедел жәрдем немесе өрт сөндіру көлігі бар екенін байқай аласыз. Бұл бір нәрсе болған жағдайда, көмекті тез арада алу үшін қажет және осылайша, біреудің өмірін сақтап қалуымыз әбден мүмкін. Мұндағы идея осы, бірақ бұл бұлттағы инфрақұрылымыңыздың жүктемесіне байланысты.

Келесі пункт – AWS Incident Detection and Response, ол жоғарғы деңгейдегі Enterprise support plan-ы үшін қол жетімді. Мағынасы – сіз үшін арнайы AWS Support командасы немесе адамы сіздің AWS инфрақұрылымыңыздағы әрекеттерді бақылауға және анықтауға көмектеседі.

Ұқсас пункт – AWS Managed Services болып табылады, ол соңғы үш Support plan үшін қол жетімді – Business, Enterprise on-ramp, және Enterprise. Идеясы – сізге қосымша ақыға Support адамы бөлінеді, ол Cloud Service Delivery Manager (CSDM), Cloud Architect (CA) болуы мүмкін және ол бұлт инфрақұрылымындағы белгілі бір тапсырмаларды орындауға көмектеседі.

Келесі пункт AWS емтиханында сұрақ ретінде келуі мүмкін, ол TAM болып табылады, Technical Account Management, немесе Manager. Идеясы, Enterprise on-ramp немесе Enterprise деңгейінде сізде бір терезе ретінде әрекет ететін Support командасының ішінде жеке адам бөлінеді, яғни егер сізде AWS-ке байланысты мәселе туындаса, сіз осы адамға сілтеме жасайсыз, содан кейін ол сізге AWS ішіндегі қажетті сарапшыны табуға көмектеседі. Бұл міндетті түрде Support-тың адамы болуы міндетті емес, бұл белгілі бір сервисті әзірлейтін команданың адамы да болуы мүмкін. Осылайша, ол бұл адамды тезірек тауып, сіздің проблемаңызды шешуге көмектеседі.

Тағы бір мәселе – Traning, бізде Enterprise деңгейіндегі account-тар үшін жасалған зертханалық жұмыстар бар екені туралы айтылады. Шын мәнінде, курстар мен зертханалық жұмыстарды дамытатын көптеген компаниялар бар, әрине, ақылы негізде және негізінен ағылшын тілінде, сіз өзіңіздің дағдыларыңызды жақсарту үшін осыларды пайдалана аласыз.

Келесі пункт – Account Assistance, Concierge Support Team. Ол Enterprise on-ramp және Enterprise support plan-дары үшін қол жетімді. Идея мынада, Consierge Support Team – AWS Support ішіндегі белгілі бір адам, ол сіздің аккаунтыңыз туралы, Billing және төлемдерге қатысты кез-келген сұрақтарға жауап бере алады. Мысалы, сіз бұл адамнан сұрай аласыз: біз ең үлкен төлем жасайтын сервис қандай, және сәйкесінше біз осы сервис аясында кейбір оңтайландырулар жасай аламыз ба? Бұл жағдайда бұл адам қосылып, сіздің Billing-іңізді қалай жақсырақ басқаруға болатындығы туралы түрлі ұсыныстар береді.

Соңғы пункт – бағаларға қатысты қысқаша ақпарат. Тағы да қайталайын, сіз толығырақ ақпаратты тиісті Pricing қосымша бетінен таба аласыз. Мұнда сізге түсінікті болу үшін, мен осы слайдты және осы ақпаратты ұсынғым келеді. Бұл біздің салыстыру кестесіндегі соңғы пункт және мұнда сіз тиісті support plan-ға қалай төлем жасалынатынын көре аласыз. Мен сізге тек оның қалай саналатыны туралы айтқым келеді. Егер Developer мысал ретінде алсақ, ең қарапайым: AWS-те «айына 29$ немесе жоғары» немесе «ай сайынғы шығындарыңыздың 3%» таңдалынады. Мысалы, сізде AWS-те айына 100$ тұратын инфрақұрылым бар делік. Бұл жағдайда 100$-дың 3%-ы – айына 3$ құрайды. Егер сіз 29$ мен 3$ салыстырсаңыз, 29$ үлкен, сәйкесінше, сіз Developer-ге ауыссаңыз, кем дегенде 29$ төлейсіз. Егер сізде жүктеме айына 10,000$ болса, оның 3%-ы, бұл жағдайда 300$ болады, және бұл жағдайда сіз үлкенін таңдайсыз, яғни 29 доллар 300$-дан үлкен емес және сіз осы шығындармен Developer support plan аясында айына 300$ төлеуіңіз керек болады. Барлық қалған support plan-дар үшін баға бірдей есептелінеді. Бұл тек қосымша ақпарат үшін қажет және сіз бұлт инженері ретінде жұмысқа орналасқанда Pricing-пен арнайы жұмыс жасайсыз.

Осымен біз AWS support plan-дарына қатысты барлық негізгі мәселелерді қарастырдық. Support plan бойынша кез-келген сұраққа сәтті жауап бересіздер және ешқандай проблема туындамайды деп үміттенемін. Сіздермен қоштасамын, келесі белсенділіктерде кездескенше. Сау болыңыздар!