Добрый день, уважаемые студенты! Я рад вас всех видеть на очередной сессии Демо. Сегодня мы с вами поговорим подробнее про AWS Support plans, какие виды бывают, чем они отличаются, на какие места обратить внимание. Вопросы, связанные с AWS Support plans очень часто приходят на реальном AWS экзамене, и идея этого Демо в том, чтобы предоставить вам в одном месте, в табличном виде всю структурированную информацию, связанную с AWS Support plans. После прохождения этого Демо, я очень надеюсь, что у вас не возникнет никаких проблем с успешным ответом на вопросы, связанные с AWS Support plans на реальном экзамене AWS. Итак давайте начнём.

Для того чтобы открыть необходимую нам страницу, нам необходимо в поисковике вбить AWS Support plans. Самая первая не рекламная ссылка, это та страница, которая нам нужна. После того как вы перейдёте на эту страницу, вы увидите несколько вкладок, каждая из которых может быть вам полезна. В рамках нашего Демо, мы будем разбирать первую основную страницу, которая называется Support plans. Ещё одна страница, которая вам может быть интересна – это вкладка Pricing, с которой вы можете ознакомиться позже самостоятельно. Сейчас давайте прокрутим страницу ниже, для того чтобы спозиционироваться на сравнительной таблице Support plan-ов. Таблица организована следующим образом: колонки – это наши Support plan-ы, первая колонка – это Developer Support plan, дальше – Business, следующая – Enterprise On-Ramp, это новый Support plan, который появился в 2022 году, и самый последний – это Enterprise. Следует также помнить, что есть бесплатный Support plan, который включён по умолчанию, он называется Basic. Почему-то этот Support plan не включили в сравнительную таблицу. Но там где необходимо я буду упоминать некоторые моменты, связанные с Basic plan-ом. Всего у нас есть 5 Support plan-ов.

Хорошо, давайте начнём. Мы сейчас пройдёмся по каждому из пунктов таблицы и посмотрим, что предоставляется для каждого из Support plan-ов. Самое первое это – AWS Trusted Advisor Best Practice Checks. Если открыть страницу этого сервиса, AWS Trusted Advisor, это тот сервис, который даёт нам рекомендации и помогает нам следовать Best Practices AWS. Каждая рекомендация относится к одной из групп, это: Cost Optimization, Performance, Security, Fault Tolerance и Service Limits. Каждая рекомендация может быть в одной из трёх состояний: первое – это зелёное, т.е. соответствует, наш аккаунт соответствует этому best practice-у. Второе состояние – оранжевое, это значит, что есть некоторое несоответствие best practice-у, но оно не является критичным. И третий – красный, это говорит о том, что есть какая-то проблема в нашем аккаунте, которая противоположна или которая опасна и не следует best practice-ам AWS. В этом случае, необходимо, рекомендуется посмотреть, что не так и оперативно исправить. Например, если у нас есть красные рекомендации, красный пункт в Security группе, это говорит о том, что у нас есть серьёзная дыра в безопасности, и следует её устранить, чтобы не было проблем с безопасностью. Если мы говорим, как пример, Cost Optimization, есть красный пункт, это говорит о том, что у нас есть какие-то затраты внутри AWS, которые можно исключить, и сэкономить на этом. На примере, на картинке мы видим, что для Cost Optimization также отображается информация сколько мы могли бы сэкономить, если все рекомендации, все best practise-ы удовлетворены. В этом случае, ни одна из рекомендации не удовлетворена, и все 9 проверок в состоянии «нужно обратить внимание». Таким образом, когда мы исправим все эти моменты, то мы ежемесячно можем экономить до 7,5 тысяч $.

Давайте вернёмся обратно на нашу таблицу, мы с вами увидим, что для Developer-а, также это относится к Basic support plan-у, есть проверки Service Quota и Basic Security checks. Для всех остальных support plan-ов, начиная от Business-а и дальше, все проверки в рамках AWS Trusted Advisor доступны. Чтобы было нагляднее, для Basic и Developer support plan-ов доступны следующие группы: это Security и Service Limits.

Следующий пункт также относится к AWS Trusted Advisor, называется AWS Trusted Advisor Priority. Идея в том, что подключается человек с Suppport команды для того, чтобы помочь разобрать все рекомендации и соответствовать best practice-ам от AWS. Эта опция доступна только для Enterprise support plan-ов.

Следующий пункт – это Enhanced Technical Support, в котором расписываются, какого плана поддержка предоставляется в рамках каждого support-a. Если мы говорим про Developer и Basic, то для нас доступна только web access support. Это когда мы создаём кейс, расписываем сообщение о нашей проблеме и отправляем в support в виде ticket-a. Как только подключается человек, он на этот ticket отвечает и уже после асинхронно мы получаем ответ. Для всех support plan-ов, начиная от Business далее Enterprise On-Ramp и Enterprise, доступна поддержка по телефону, а также через чат. Чат – это когда вы создаёте ticket, и можете запустить опцию «чат». Открывается всплывающее окно и в этом окне подключается человек для того, чтобы онлайн в текстовом режиме, в чате решить вашу проблему. Если же чат не подходит, есть возможность созвониться, и по телефону решить устно какие-то проблемы, получить какие-то рекомендации от Support команды.

Следующий пункт в рамках Enhanced Technical Support, на который я хотел обратить внимание, это то, что в Basic и Devoloper support plan-e вы можете создавать ваши кейсы под Root account-ом. Для всех других Support plan-ов выше есть возможность также создавать кейсы IAM пользователями.

Следующий пункт, это Case Severity / Response Times. Простыми словами, это критичность ваших проблем, ваших кейсов, а также информация о времени, в течение которого вы гарантированно получите ответ от AWS support. Вы видите, что для каждого support plan-a доступен определённый набор Case Severity, т.е. возможность пометки вашего кейса определённым уровнем критичности. Самый первый – это General Guidance, т.е. общая информация, которая поможет как-то направить, но за вас проблему никто не решает, вы можете получить информацию в целом о сервисах, куда смотреть, где попробовать найти ошибку, если у вас есть проблема. Здесь следует также отметить, что вне зависимости от того, o каком support plan-e мы говорим, General Guidance это тот уровень критичности, когда вам отвечают в течение 24 часов, т.е. вы видите, что даже для Enterprise plan-а, если вы помечаете вашу проблему, заявку, ticket как General Guidance, то ответ придёт только в течение 24 часов. Обычно по опыту, это 23 часа плюс-минус. Здесь также следует отметить касательно General Guidance, это единственный пункт срочности доступный для Basic support plan-a.

Следующий уровень критичности вашего кейсa – это System impaired, т.е. какая-то проблема внутри вашей инфраструктуры в облаке. Если вы отмечаете ваш кейс как System impaired, то вне зависимости от support plan-a вам ответ придёт в течение 12 часов. System impaired доступна только для четырёх указанных support plan-ов и недоступна для basic support plan-а.

Следующие два уровня критичности – это Production system impaired и Production system down, доступны для последних трёх support plan-ов, т.е. это Business, Enterprise on-ramp, a также Enterprise. Идея в том, что, начиная от Business-a, подразумевается, что у вас есть работающий бизнес, он приносит деньги, у вас есть клиенты, соответственно у вас есть так называемые Production нагрузки, которые должны все время работать, чтобы ваша компания получала деньги и могла существовать. Поэтому это важно. Когда в вашей системе какая-то проблема в одном каком-то месте, но в целом система функционирует, вы можете пометить ваш кейс как Production system impaired, таким образом, менее чем за 4 часа вы получите ответ. Если же у вас Production system down, в этом случае вы также можете её отметить и вам уже ответят в течение часа.

Следующие два уровня критичности относятся к самым последним Support plan-ам, самым дорогим. Первый – это Business-critical system down, доступный для Enterprise on-ramp support plan-a, в котором вы получаете гарантированный ответ в течение 30 минут. Следующий, самый последний, самый критичный уровень проблемы – это Business/Mission-critical system down, доступный только для Enterprise support plan-a, и в котором вы получаете ответ в течение 15 минут.

Хорошо, мы двигаемся дальше, следующий пункт – это уровень рекомендации по архитектурной части, т.е. Architectural Guidance. Этот пункт недоступен для Basic support plan-а. Он становится доступным начиная с Developer support plan-a и доступен в виде General Guidance, т.е. предоставляется общая информация, какие сервисы могут быть применены, но в целом AWS support не вникает в вашу задачу, ваш бизнес, а даёт вам шаблонный ответ.

Если мы говорим про следующий Support plan – это Business, в этом случае даётся Contextual to your use-cases, т.е. уже есть подготовленная от use case-a ответ, опять же шаблонный, но в этом случае AWS support чуть более подробно уточняет, в какой сфере работает ваш бизнес, какого вида нагрузки у вас есть, для того чтобы в зависимости от ваших ответов, найти необходимый пункт и дать опять же шаблонный ответ, но с более конкретными рекомендациями.

И самый последний уровень, который возможен, он равнозначен для Enterprise on-ramp и Enterprise support plan. Идея в том, что человек с support-а, он полностью вникает в суть вашей проблемы, он получает информацию о доступных приложениях, как они работают, как построена архитектура и любую другую информацию, которая может быть полезна. Далее он эту информацию обрабатывает и уже даёт предметные рекомендации конкретно для вашего случая, как, каким образом построить, улучшить архитектуру в облаке AWS.

Следующий пункт – это Programmatic Case Management. Этот пункт доступен для сервис планов начиная от Business и заканчивая Enterprise. Идея в том, что вам предоставляется возможность обращаться к AWS support API, для того чтобы программно генерировать, отвечать на ticket-ы. Это может быть удобно, если у вас большое количество аккаунтов и процесс создания шаблонных ticket-ов может быть автоматизирован, для этого пишите дополнительные script-ы и есть возможность использовать этот API.

Следующий пункт – это Third-Party Software Support, он доступен также начиная от Business и выше. Идея её в том, что есть много сторонних сервисов, продуктов, с которыми вы интегрируете вашу инфраструктуру в облаке AWS и в случае каких-то проблем с интеграцией с этими сервисами, вам может быть предоставлена помощь в решении этой проблемы.

Следующий пункт он новый и для меня тоже. Я без этих знаний успешно сдал все экзамены, получил необходимые для меня сертификаты, поэтому это та информация, которую не лишним будет запомнить, но очень маловероятно, что придёт на реальном AWS экзамене. О чем этот пункт? Это Proactive Programs and Self Service. Идея в том, что есть так называемые Support Automation Workflows, когда в зависимости от вашей задачи в облаке, подготовили script-ы, которые запускаются, и та работа, которая достаточно часто встречается, проделывается автоматически. Приведу пример: есть такой Workflow, например, для переноса Amazon EC2 инстанса из одного subnet-a в другой. В этом случае вы открываете соответствующий Automation Workflow, это сервис AWS Systems Manager, и запускаете так называемый ресурс Workflow. Для того чтобы его запустить, вам необходимо предоставить входные данные. В случае с переносом Amazon EC2 инстанса, вам нужно указать какой инстанс вы переносите, в каком subnet-e он сейчас находится, на какой subnet вам нужно его перенести и другую необходимую информацию для этих действий. Таким образом, введя все входные данные, запустив этот процесс, AWS за вас автоматически перенесёт. Эта опция доступна для Support plan-ов начиная от Developer-a, oтличается от префикса, т.е. чем выше уровень Support plan-а тем больший Workflow для вас доступен.

Другой интересный пункт, про который я тоже не знал, но у меня не было необходимости её использовать. Представьте, что у вас есть бизнес, и в определённые дни в течение года, в течение месяца, у вас наплыв ваших клиентов, и вы проходите через пиковые нагрузки. Идея Infrastructure Event Management в том, что, зная эти определенные дни, вы можете предупредить AWS support, для того чтобы они были наготове и в случае необходимости оперативно подключились к решению вашей проблемы, если она будет. Когда её можно использовать? Если перейти на эту страницу и посмотреть официальное видео, пример компании, которая занимается разработкой игр. Два-три раза в течение года она анонсируют новую игру, в этот момент происходит большой наплыв пользователей и это те дни, когда максимально что-то может пойти не так. В этом случае, эта компания пользуется этой возможностью Infrastructure Event Management, для того чтобы знать, что AWS Support рядом, и в случае чего и именно в эти дни она оперативно может подключиться, чтобы помочь. Я проведу аналог в нашей жизни. Как мы с вами знаем, когда проходят оффлайн активности, большой концерт, например, либо что-либо другое, то вы всегда можете заметить, что где-то в стороне есть машина скорой помощи, либо пожарная машина. Это нужно для того, чтобы в случае чего, оперативно получить эту помощь и, таким образом, возможно, спасти жизни. Здесь идея такая же, но связано с нагрузками на нашу инфраструктуру в облаке.

Следующий пункт – это AWS Incident Detection and Response, эта опция доступна для Support plan-a верхнего Enterprise уровня. Идея этого пункта в том, что выделяется команда, либо человек с AWS support поддержки, для того чтобы помочь вам с мониторингом и выявлением инцидентов внутри вашей AWS инфраструктуры.

Схожий пункт, это – AWS Managed Services, который уже доступен для трёх последних Support plan-ов – Business, Enterprise on-ramp и Enterprise. Идея в том, что за дополнительную плату выделяется человек из Support поддержки и предоставляет какой-то определённый вид услуг, это может быть, например, Cloud Service Delivery Manager (CSDM), Cloud Architect (CA) или любой другой человек, который может вам подсказать с теми или иными задачами в рамках вашей облачной инфраструктуры.

Следующий пункт, который может прийти как вопрос на AWS экзамене, это TAM, сокращённая версия от Technical Account Management, либо Manager. Идея в том, что на уровне Enterprise on-ramp, либо Enterprise, для вас выделяется отдельный человек внутри Support команды, который выступает в виде единого окна, т.е. все проблемы связанные с AWS, которые у вас возникают, вы можете направить этому человеку, а он дальше уже самостоятельно оперативно поможет вам найти необходимого эксперта уже внутри AWS. Это не обязательно только человек с Support, возможно, это может быть человек с команды, которая занимается разработкой определённого сервиса. Идея в том, что он быстрее находит этого человека и помогает решить вашу проблему.

Другой пункт – это Training, тоже больше пункт, как и несколько предыдущих, для галочки, в котором говорится, что у нас есть некоторые разработанные лабораторные работы для аккаунтов на уровне Enterprise. На самом деле много компании, которые занимаются разработкой курсов, лабораторных работ, естественно на платной основе и преимущественно на английском языке, которыми вы можете воспользоваться для повышения вашей квалификации.

Следующий пункт – это Account Assistance, Concierge Support Team. Она также доступна для Enterprise on-ramp и Enterprise support plan-ов. Идея в том, что Concierge Support Team, это определённый человек внутри AWS Support, который помогает ответить на любые вопросы, связанные с вашим Billing-ом, оплатами и вашим аккаунтом. Например, вы этого человека можете спросить: какой самый большой сервис, где мы оплачиваем, но при этом мы можем сделать некоторые оптимизации в рамках этого сервиса. В этом случае подключается этот человек и даёт различного рода рекомендации, как лучше контролировать ваш Billing, т.е. счета на оплату.

Самый последний пункт – это касательно цен, краткая информация. Ещё раз повторюсь, более подробную информацию вы можете найти на соответствующей вкладке Pricing. Здесь я хотел бы привести этот слайд, эту информацию, для того чтобы у вас была целостная картина. Это последний пункт в нашей сравнительной таблице и здесь вы можете увидеть, как происходит оплата на соответствующий Support plan. Я лишь расскажу вам идею, как она формируется. Если мы возьмём, как пример, Developer, самый простой: выбирается «больше, либо 29$ в месяц», либо «3% от ваших месячных расходов» на AWS. Приведу пример, представим, что у вас есть инфраструктура в AWS, которая стоит 100$ ежемесячно. В этом случае, 3% от 100 долларов, это 3$ в месяц. Если сравнить 29$ и 3$, 29$ больше, соответственно, перейдя на Developer, вы будете оплачивать как минимум 29$. Если же у вас нагрузки, например, на 10000$ в месяц, то 3%, в этом случае, будет 300$, и в этом случае, выбирается та опция, версия, которая больше, в нашем случае, 300$ больше, чем 29$ и вам в рамках Developer support plan-а с этими затратами в месяц нужно будет оплачивать 300$. Подобным образом и рассчитываются все оставшиеся support plan-ы. Это нужно больше для дополнительной информации и конкретно с Pricing вы уже будете работать, когда устроитесь на работу в качестве облачного инженера.

На этом мы рассмотрели все основные моменты, связанные с AWS support plan-ами. Я очень надеюсь, что на любой вопрос, который придёт по support plan-ам, вы сможете успешно ответить, и у вас не возникнет никаких проблем. На этом я с вами прощаюсь, и мы увидимся с вами на следующих наших активностях. До встречи!