



AWS를 처음 사용하는 고객과 애플리케이션을 개발하고 비즈니스 솔루션을 구축하면서 서비스 도입을 확장해가는 고객 모두에게 성공을 지원할 수 있는 적절한 리소스를 제공해 드리기 위해서 지원센터를 운영하고 있습니다. 상황과 필요에 따라 알맞은 support plan 을 통해서 필요한 지원을 받으실 수 있습니다.

Support Plan 안내

지원 내용	Basic	Developer	Business	Enterprise
고객 서비스 및 커뮤니티	고객 서비스, 설명서, 백서 및 지원포럼에 24시간 액세스			
지원 영역	Account and Billing Service Limit Increase	Account and Billing Service Limit Increase	Account and Billing Service Limit Increase	Account and Billing Service Limit Increase
		Technical Support	Technical Support	Technical Support
				전담 기술 지원 담당자 및 컨시어지
기술 지원	-	업무 시간 내 클라우드 지원 어소시에이트와 이메일로 액세스	연중무휴 24시간 클라우드 지원 엔지니어와 이메일, 채팅 및 전화 액세스	연중무휴 24시간 선임 클라우드 지원 엔지니어와 이메일, 채팅 및 전화 액세스
무료	포함	월별 29 USD 이상 요금 세부 정보	월별 100 USD 이상 요금 세부 정보	월별 15,000 USD 이상 요금 세부 정보

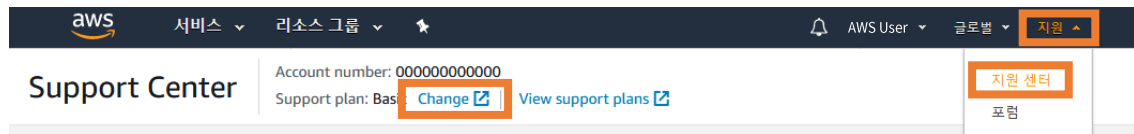
Support Plan을 이용하시기 전 꼭 참고해주세요!

- 모든 AWS고객은 기본적으로 **Basic Support**가 제공됩니다. (무료)
Basic Support에서는 계정 및 결제, 서비스 한도해제 문의를 할 수 있습니다.
Basic Support 이상의 plan들은 모두 유료입니다.
- AWS의 서비스는 self-service 를 위한 기술자료 (서비스 안내, 사용설명서, FAQ 등) 를 모두 온라인으로 제공하고 있습니다. 기술적인 문의사항은 **Developer Support 이상의 플랜(유료)** 이상에서만 지원되는 서비스이기 때문에, 기술적 문의를 위해서는 다음과 같이 유료 Support Plan으로 upgrade하셔야 합니다.
- 업무 시간은 내 계정 콘솔에 설정된 바와 같이 일반적으로 고객 국가 기준으로 휴일과 주말을 제외한 오전 8시부터 오후 6시까지로 정의됩니다. 여러 시간대를 가진 국가에서는 이 시간이 달라질 수 있습니다.
- Support 요금 계산은 모든 플랜에 대해 **계정별로** 수행됩니다. **Enterprise Support Plan**고객은 총 월별 요금 계산에 여러 활성화된 계정을 포함할지 선택할 수 있습니다.
- 개발자, 비즈니스 및 엔터프라이즈 Support 플랜에 대한 월별 요금은 **그달의 AWS 사용 요금을 기준으로** 부과되며, **월별 최소 요금이 적용되고, 미리 청구됩니다.**
- 유료 Support Plan을 해지하게 되면, 해당 월의 남은 일 수에 따라 남은 비용이 환불됩니다.



Support Plan을 구매하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [Support Plan 링크](#)를 클릭하신 후, 로그인 해주세요.
또는 [지원] - [지원센터]에 들어가셔서, **Change**를 누르셔도 됩니다.



- 2 **[Change plan]** 버튼을 클릭합니다.

Support plans

[Return to Support Center](#)

All customers receive Basic Support included with your AWS account. All plans, including Basic Support, provide 24x7 access to customer service, AWS documentation, whitepapers, and support forums. For access to technical support and additional Support resources, we offer plans to fit your unique needs.

Current support plan: Basic

[Change plan](#)

- 3 **Change support plan**에서 현재의 support plan과 변경하려는 support plan을 클릭합니다.
클릭하면 해당 plan의 안내를 볼 수 있습니다.

Change support plan

Select a new support plan. If you want more information before you decide, visit [AWS Support](#).

Current plan: Basic

New plan:

- ☒ Developer
- ☐ Business
- ☐ Enterprise

- 4 선택한 support plan에 따라 발생하는 요금을 확인해주세요. 요금은, plan의 시작일부터 그 달 종료일까지의 기간을 고려해서 과금됩니다.

[Change plan] 버튼을 클릭하면, 선택한 plan이 적용됩니다. 작업 후, 시스템에 반영되기 까지 시간이 소요될 수 있습니다.

Pricing

Here are the projected one-time charges for your new plan for this month.



Upgrade amount is prorated for current month

The minimum monthly charge for developer level support is \$29, which you pay at the beginning of each month. At the end of each month, you are responsible for any additional usage-based charges.

[Pricing example](#)

Prorated monthly charge for March	\$6.55
Tax	\$0.00*
Total	\$6.55

We will also refund your credit card directly for this month's remaining fees on your old plan (and any applicable taxes), which you previously paid. You are obligated to pay for a minimum of thirty (30) days of support each time you register to receive the service. AWS Support terms of service can be found [here](#). While you may see a pro-rated refund when you cancel the service, your account will be charged again at the end of the month to account for the minimum subscription fee.

* For US customers, additional tax may apply.

[Cancel](#) [Change plan](#)

- 5 **Developer Support** 이상의 플랜으로 변경 후, 기술질의 (Technical support)가 가능합니다.
콘솔에 로그인 후, [지원] - [지원센터]에 들어가셔서, **[Create case]**버튼을 클릭하거나, [Create case 링크](#)를 클릭하시면 우측의 Create case 페이지로 이동합니다.

Create case [Info](#)

Account and billing ☐ support

Assistance with account and billing-related enquiries

Service limit ☐ increase

Requests to increase the service limit of your AWS resources

Technical support ☒

Service-related technical issues and third-party applications
Unavailable under the Basic Support Plan