

AWS Support Plans

Tahukah Anda salah satu hal hebat tentang AWS? Tak peduli bisnis Anda besar atau kecil, sektor swasta atau publik, AWS akan senantiasa mendukung kebutuhan Anda.

AWS menawarkan 4 *support plan* alias paket dukungan berbeda untuk membantu Anda dalam memecahkan masalah, menghemat biaya, dan menggunakan layanan AWS secara efisien. Di antaranya:

- Basic
- Developer
- Business
- Enterprise

Mari kita kupas satu per satu.

AWS Basic Support

Secara otomatis, setiap pelanggan mendapatkan paket AWS Basic Support tanpa biaya sama sekali. Dengan paket ini, Anda akan dapat mengakses beberapa fungsi dukungan, seperti:

- Akses 24/7 ke customer service.
- Dokumentasi.
- Whitepaper.
- Forum dukungan.
- AWS Trusted Advisor.
- AWS Personal Health Dashboard (layanan yang dapat memberikan peringatan dan panduan remediasi saat AWS mengalami kejadian yang dapat memengaruhi sumber daya Anda).

Fungsi-fungsi tersebut gratis untuk semua pelanggan AWS. Tetapi, jika Anda mulai menjalankan beban kerja yang lebih kritis, AWS menawarkan tingkat dukungan yang lebih tinggi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan Anda, yaitu AWS Developer Support.

AWS Developer Support

Di tingkat ini, Anda akan mendapatkan:

- Semua fitur yang ada di AWS Basic Support.
- Layanan diagnostik pada sisi klien.
- Panduan praktik terbaik.
- Dukungan arsitektur dasar yang terdiri dari panduan penggunaan penawaran, fitur, dan layanan AWS.

- Akses email ke customer support dengan waktu respons 24 jam untuk segala pertanyaan. Namun, jika sistem Anda mengalami gangguan, maka waktu respons menjadi kurang dari 12 jam.

Misalnya, Anda sedang menjelajahi layanan AWS. Anda sudah sedikit kenal dengan beberapa layanan, namun tak cukup yakin bagaimana cara penggunaannya untuk memenuhi kebutuhan. Nah, untuk masalah ini, AWS Developer Support bisa menjadi pilihan terbaik untuk Anda gunakan.

AWS Business Support

Selanjutnya, jika Anda mulai menerapkan beban kerja produksi, maka gunakanlah AWS Business Support. Tingkatan ini mendukung:

- Semua yang ada di AWS Basic Support dan AWS Developer Support.
- Seluruh rangkaian pemeriksaan AWS Trusted Advisor.
- Akses telepon langsung ke tim dukungan (cloud support engineer) yang memiliki SLA (service level agreement alias jaminan) respons 4 jam jika sistem produksi Anda mengalami gangguan dan 1 jam jika sistem Anda *down* atau tak bekerja.
- Akses ke Infrastructure Event Management dengan biaya tambahan. AWS dapat membantu Anda untuk merencanakan acara besar, seperti peluncuran produk baru atau periklanan global.
- Panduan kasus penggunaan untuk mengidentifikasi penawaran, fitur, dan layanan AWS yang paling mendukung kebutuhan spesifik Anda.
- Dukungan terbatas untuk perangkat lunak pihak ketiga, misalnya dalam proses instal, konfigurasi, dan pemecahan masalah pada sistem operasi pihak ketiga.

AWS Enterprise Support

Terakhir, jika Anda memiliki perusahaan yang menjalankan beban kerja penting, pilihlah AWS Enterprise Support. Ia memiliki:

- Segala fitur dari paket sebelumnya (Basic, Developer, Business).
- SLA 15 menit.
- Panduan arsitektur aplikasi, yaitu hubungan konsultatif yang dapat mendukung kasus penggunaan dan aplikasi spesifik Anda.
- Infrastructure Event Management.
- Technical Account Manager (TAM) yang akan mengoordinasikan akses ke program dan pakar AWS lainnya sesuai kebutuhan.

Mari kita bahas sedikit tentang TAM. Ia tak hanya memantau dan membantu pengoptimalan terhadap lingkungan AWS Anda, tetapi juga menyediakan infrastructure event management, tinjauan Well-Architected, dan review operasional.

Apa itu tinjauan Well-Architected? Sederhananya, TAM bekerja sama dengan pelanggan untuk meninjau arsitektur menggunakan Well-Architected Framework. Arsitektur AWS Anda akan diperiksa berdasarkan 5 pilar:

- Operational Excellence
- Security
- Reliability
- Performance Efficiency
- Cost Optimization

Materi tentang Well-Architected Framework ini akan kita bahas secara mendalam di modul mendatang.

Ketahuiilah! AWS Support melihat pelanggan secara keseluruhan, tidak hanya saat memiliki masalah, melainkan bagaimana dapat mendukung dan membantu pelanggan agar dapat sukses meraih tujuannya di AWS.

Untuk mempelajari selengkapnya tentang AWS Support, termasuk struktur harga dari paket tersebut, silakan kunjungi aws.amazon.com/premiumsupport.

[< Sebelumnya](#)

[Selanjutnya >](#)



Dicoding Space
Jl. Batik Kumeli No.50, Sukaluyu,
Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung
Jawa Barat 40123

Penghargaan



AFWC
ASEAN FUTURE WORKFORCE COUNCIL

Decode Ideas
Discover Potential

[> Tentang Kami](#)

[Blog](#)

[Reward](#)

[Showcase](#)

[Hubungi Kami](#)

[FAQ](#)

© 2021 Dicoding | Dicoding adalah merek milik PT Presentologics, perusahaan induk dari PT Dicoding Akademi Indonesia.

[Terms](#) • [Privacy](#)