

PRECIOS Y SOPORTE EN AWS

CONTENIDO

PRECIOS Y SOPORTE EN AWS	2
¿CÓMO FUNCIONAN LOS PRECIOS DE AWS?.....	2
CALCULADORA DE PRECIOS DE AWS.....	2
Ejemplos de precios de AWS	3
AWS ORGANIZATIONS	7
AWS COST EXPLORER	11
Ejemplo Explorador de costos de AWS.....	13
TAGS O ETIQUETAS.....	14
Etiquetar los recursos para facturación.....	14
PLANES DE SOPORTE EN AWS	16
Basic Support	16
Developer Support.....	16
Business Support.....	17
Enterprise On-Ramp Support.....	18
Enterprise Support.....	18
DIRECTOR TÉCNICO DE CUENTA (TECHNICAL ACCOUNT MANAGER) - TAM	19

PRECIOS Y SOPORTE EN AWS

AWS proporciona muchas herramientas gratuitas que ayudan a planificar y analizar los presupuestos para los entornos de AWS.

¿CÓMO FUNCIONAN LOS PRECIOS DE AWS?

AWS ofrece una gama de servicios de cómputo en la nube con precios de pago por uso.

A continuación, vamos a ver el funcionamiento de precios de AWS, en tres categorías:

- **Pague por lo que usa:** Por cada servicio, pagamos exactamente la cantidad de recursos que utilizamos realmente, sin necesidad de contratos a largo plazo ni licencias complejas.
- **Pague menos al reservar:** Algunos servicios proporcionan opciones de reserva que ofrecen un descuento significativo en comparación con los precios de las instancias bajo demanda.

Por ejemplo, imagine que su empresa utiliza instancias de Amazon EC2 para una carga de trabajo que debe ejecutarse de forma continua. Puede optar por ejecutar esta carga de trabajo en los Amazon EC2 Instance Savings Plans (Planes de ahorro de instancias de Amazon EC2), porque el plan permite ahorrar hasta un 72% con respecto a la capacidad de instancia bajo demanda equivalente.

- **Pague menos gracias a descuentos basados en volumen, si utiliza más almacenamiento:** Algunos servicios ofrecen precios por capas o niveles, por lo que el costo por unidad es cada vez menor con un mayor uso.

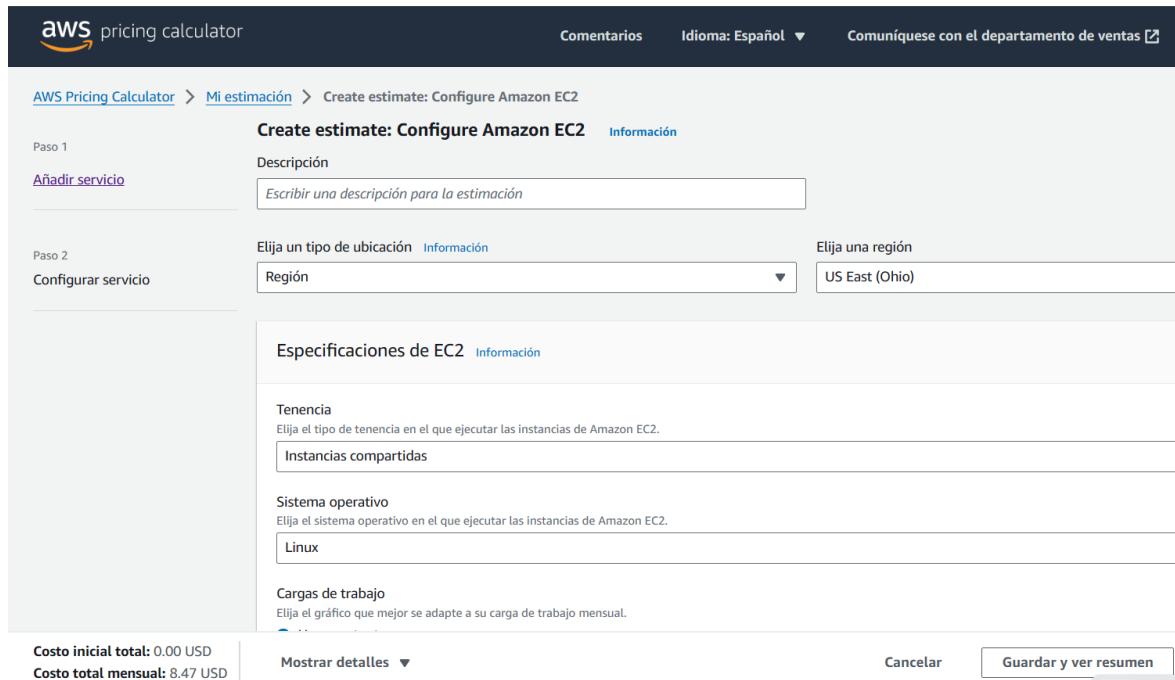
Por ejemplo, cuanto más espacio de almacenamiento de Amazon S3 utilice, menos pagará por GB.

CALCULADORA DE PRECIOS DE AWS

La calculadora de precios de AWS (<https://calculator.aws/#/>) nos permite explorar los servicios de AWS y crear una estimación del costo de los casos prácticos en AWS. Podemos organizar las estimaciones de AWS por grupos que definamos. Un grupo puede reflejar cómo está organizada la empresa, por ejemplo, al proporcionar estimaciones por centro de costos.

Cuando creamos una estimación, podemos guardarla y generar un enlace para compartirlo con otras personas.

Supongamos que su empresa está interesada en utilizar Amazon EC2. Sin embargo, aún no está seguro de qué región o tipo de instancia de AWS sería la más rentable para su caso práctico. En la calculadora de precios de AWS, puede ingresar los detalles como el tipo de sistema operativo que necesita, los requisitos de memoria y los requisitos de entrada y salida (E/S). Mediante la calculadora de precios de AWS, puede revisar una comparación estimada de los distintos tipos de instancias de EC2 en todas las regiones de AWS.



The screenshot shows the AWS Pricing Calculator interface. At the top, there are links for 'Comentarios', 'Idioma: Español', and 'Comuníquese con el departamento de ventas'. Below that, the breadcrumb navigation shows 'AWS Pricing Calculator > Mi estimación > Create estimate: Configure Amazon EC2'. The main form is titled 'Create estimate: Configure Amazon EC2' with an 'Información' link. It has two sections: 'Paso 1' (Descripción: 'Escribir una descripción para la estimación') and 'Paso 2' (Configurar servicio: 'Elija un tipo de ubicación' dropdown set to 'Región' with 'US East (Ohio)' selected, and 'Elija una región' dropdown also set to 'US East (Ohio)'). Below these are sections for 'Especificaciones de EC2' (Tenencia: 'Instancias compartidas', Sistema operativo: 'Linux', Cargas de trabajo: 'None'), 'Costo inicial total: 0.00 USD' and 'Costo total mensual: 8.47 USD', and buttons for 'Mostrar detalles', 'Cancelar', and 'Guardar y ver resumen'.

Ejemplos de precios de AWS

A continuación, presentamos algunos ejemplos de precios de los servicios de AWS:

- AWS Lambda

En el caso de AWS Lambda, se cobra en función del número de solicitudes de las funciones y del tiempo que tardan en ejecutarse.

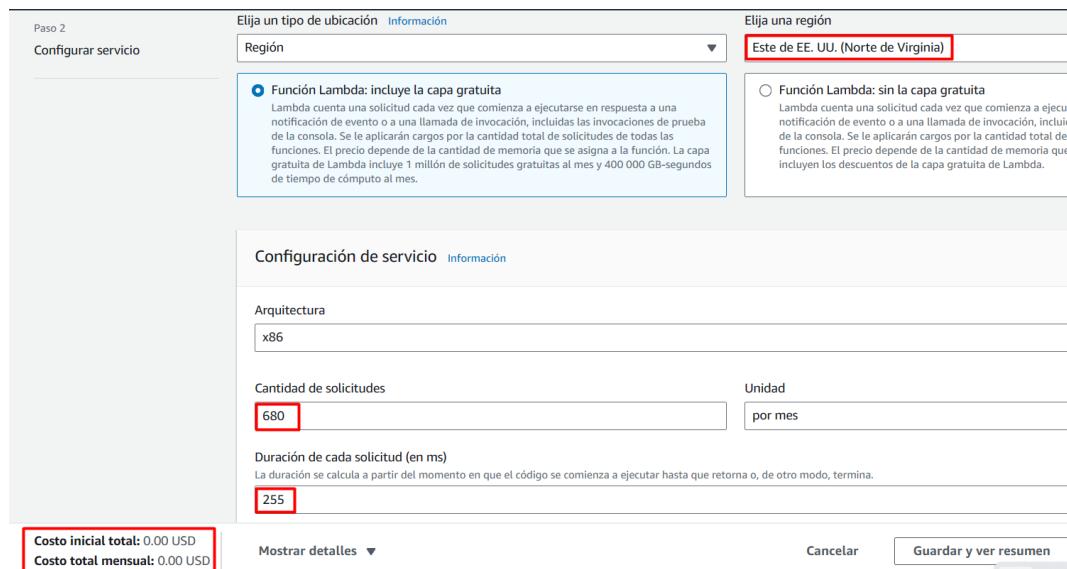
AWS Lambda permite realizar 1 millón de solicitudes gratuitas y disponer de hasta 3,2 millones de segundos de tiempo de cómputo al mes.

Puede ahorrar en los costos de AWS Lambda si se suscribe a un plan de ahorro de cómputo. Un plan de ahorro de cómputo ofrece costos de cómputo más bajos a cambio de comprometerse a una cantidad constante de uso durante un periodo de 1 o 3 años. Este es un ejemplo del concepto de pagar menos cuando reserve.

Si utilizamos AWS Lambda en varias regiones de AWS, podemos ver los cargos detallados por región en la factura.

En esta estimación de ejemplo, todo el uso de AWS Lambda se produjo en la región Norte de Virginia. En la factura se incluyen los cargos por separado para el número de solicitudes de funciones y su duración. Hubo 680 solicitudes para una función y la función se ejecutó durante aproximadamente 255 segundos.

Tanto el número de solicitudes como la duración total de las solicitudes de este ejemplo están por debajo de los umbrales del nivel gratuito de AWS, por lo que el propietario de la cuenta no tendría que pagar ningún uso de AWS Lambda durante este mes:



The screenshot shows the AWS Lambda configuration interface. In Step 2, 'Configurar servicio', the user has selected the 'Este de EE. UU. (Norte de Virginia)' region. They have chosen the 'Función Lambda: incluye la capa gratuita' option, which applies to their usage. The service configuration section shows an x86 architecture, 680 requests, and a duration of 255 ms. The cost summary indicates an initial total and monthly total of 0.00 USD, both highlighted with red boxes.

- Amazon EC2

Con Amazon EC2, solo paga por el tiempo de cómputo que utiliza mientras las instancias funcionan.

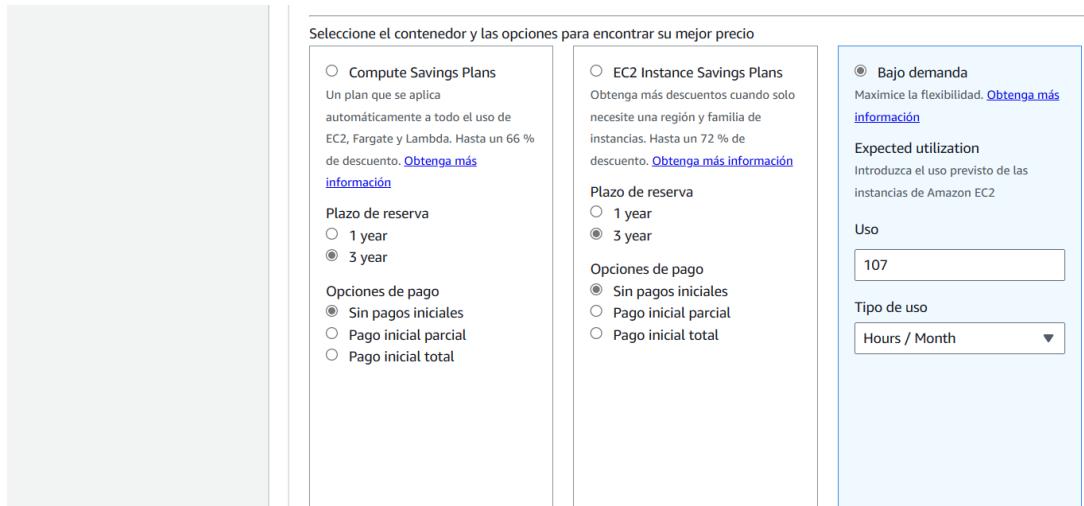
Para algunas cargas de trabajo, puede reducir significativamente los costos de Amazon EC2 mediante el uso de instancias de spot. Por ejemplo, supongamos que

está ejecutando un trabajo de procesamiento por lotes capaz de soportar interrupciones. El uso de una instancia de spot le proporcionaría un ahorro de costos de hasta un 90 % sin dejar de cumplir los requisitos de disponibilidad de su carga de trabajo.

Puede obtener ahorros de costos adicionales para Amazon EC2 si considera Savings Plans y las instancias reservadas.

Tomemos como ejemplo esta instancia de Amazon EC2 que se implementó en la región Norte de Virginia. Los cargos por servicio incluyen detalles de los siguientes elementos: Una instancia de Amazon EC2 que se ejecutó durante aproximadamente 107 horas y la cantidad de espacio de almacenamiento de EBS que se ha aprovisionado es aproximadamente 11 GB.

En este ejemplo, el propietario de la cuenta tendría que pagar 1.37 USD por el uso de Amazon EC2 y EBS durante este mes:



The screenshot shows the 'Find a better price' calculator for AWS. It's set up to calculate costs for an EC2 instance and EBS storage. The configuration includes:

- Compute Savings Plans**: Selected as the option for finding the best price.
- EC2 Instance Savings Plans**: Described as getting more discounts when using specific regions and families of instances.
- Plazo de reserva**: Set to 3 years.
- Opciones de pago**: Set to "Sin pagos iniciales" (No initial payments).
- Plazo de reserva**: Set to 3 years.
- Opciones de pago**: Set to "Sin pagos iniciales" (No initial payments).
- Uso**: Set to 107 hours.
- Tipo de uso**: Set to "Hours / Month".

At the bottom, it shows the total monthly cost:

Costo de instancias bajo demanda de Amazon EC2 (Mensual): 1.24
Costo total de Amazon Elastic Block Store (EBS) (Mensual): 0.13

Costo inicial total: 0.00 USD
Costo total mensual: 1.37 USD

Mostrar detalles ▲ Cancelar Guardar y

- Amazon S3

Para los precios de Amazon S3, tenga en cuenta los siguientes componentes de costos:

Almacenamiento: Solo paga por el almacenamiento que utiliza. Se le cobra la tarifa para almacenar objetos en los buckets de Amazon S3 en función del tamaño de los

objetos, las clases de almacenamiento y el tiempo que almacenó cada objeto durante el mes.

Solicitudes y obtención de datos: Paga por las solicitudes realizadas a sus objetos y buckets de Amazon S3. Por ejemplo, imagine que almacena archivos de fotos en buckets de Amazon S3 y los aloja en un sitio web. Cada vez que un visitante solicita el sitio web que incluye estos archivos de fotos, esto cuenta para las solicitudes por las que debe pagar.

Transferencia de datos: La transferencia de datos entre distintos buckets de Amazon S3 o de Amazon S3 a otros servicios de la misma región de AWS es gratuita. Sin embargo, paga por los datos que transfiere dentro y fuera de Amazon S3, con algunas excepciones. Los datos transferidos a Amazon S3 desde internet o a Amazon CloudFront no tienen ningún costo. Los datos transferidos a una instancia de Amazon EC2 en la misma región de AWS que el bucket de Amazon S3 tampoco tienen ningún costo.

Administración y replicación: Paga por las funciones de administración de almacenamiento que habilitó en los buckets de Amazon S3 de su cuenta. En estas funciones se incluyen el inventario, el análisis y el etiquetado de objetos de Amazon S3.

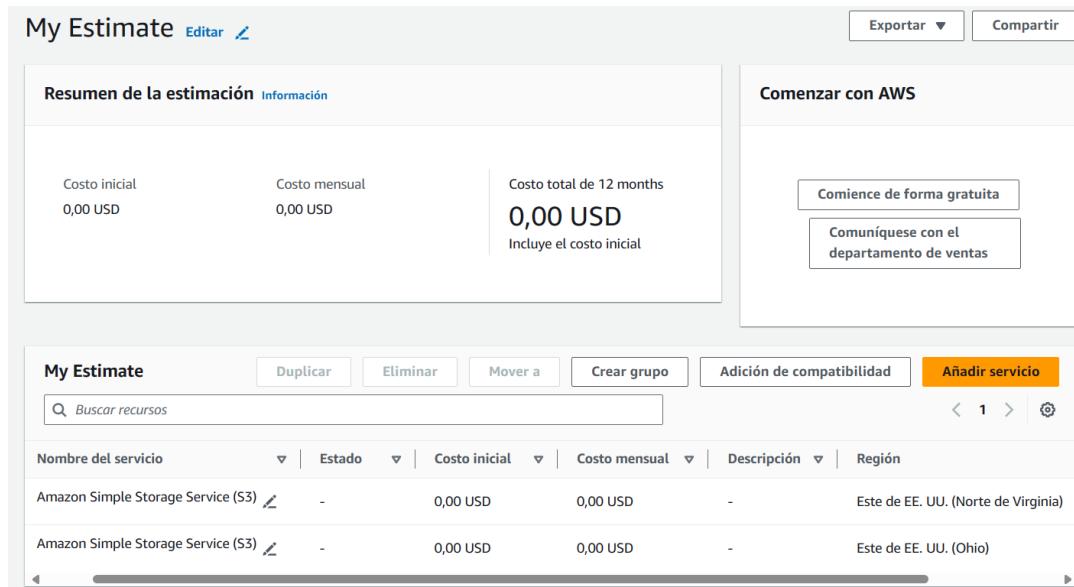
Veamos un ejemplo de una cuenta de AWS que utilizó Amazon S3 en dos regiones: Norte de Virginia y Ohio. Para cada región, los cargos desglosados se basan en los siguientes factores:

- Número de solicitudes para agregar o copiar objetos en un bucket: Específicamente, esos comandos se conocen como PUT, COPY, POST o LIST.
- Número de solicitudes para recuperar objetos de un bucket: Este comando también se conoce como GET.
- La cantidad de espacio de almacenamiento utilizado.

Estimación para la región Norte de Virginia: Hubo 185 solicitudes para agregar o copiar objetos en un bucket, no hubo solicitudes para recuperar objetos de un bucket y se utilizó 0.159 GB de espacio de almacenamiento.

Estimación para la región Ohio: Hubo cuatro solicitudes para recuperar objetos de un bucket y se utilizó 0,000001 GB de espacio de almacenamiento, no hubo solicitudes para agregar o copiar objetos en un bucket.

Todo el uso de Amazon S3 en este ejemplo se encuentra por debajo de los límites del nivel gratuito de AWS, por lo que el propietario de la cuenta no tendría que pagar ningún uso de Amazon S3 durante este mes:



The screenshot shows the AWS Cost Explorer interface. At the top, there's a summary section titled 'Resumen de la estimación' with tabs for 'Información' and 'Costo'. It displays three values: 'Costo inicial' (0,00 USD), 'Costo mensual' (0,00 USD), and 'Costo total de 12 months' (0,00 USD, which includes the initial cost). To the right, there's a sidebar titled 'Comenzar con AWS' with buttons for 'Comience de forma gratuita' and 'Comuníquese con el departamento de ventas'. Below the summary is a table titled 'My Estimate' with columns for 'Nombre del servicio', 'Estado', 'Costo inicial', 'Costo mensual', 'Descripción', and 'Región'. Two rows are listed: 'Amazon Simple Storage Service (S3)' in the 'Este de EE. UU. (Norte de Virginia)' region and another 'Amazon Simple Storage Service (S3)' entry in the 'Este de EE. UU. (Ohio)' region.

AWS ORGANIZATIONS

Es muy común que las empresas tengan varias cuentas de AWS, por ejemplo, cuenta por ambiente (dev, test y pdn), cuenta por área (infraestructura, innovación, desarrollo de software), etcétera, para facilitar la administración de varias cuentas AWS ofrece el servicio gratuito Organizations.

AWS Organizations es un servicio de gestión de cuentas que nos permite consolidar varias cuentas de AWS en una organización que nosotros mismos creamos, administramos y controlamos de forma centralizada.

Con AWS Organizations podemos aplicar políticas de seguridad, consolidar recursos de AWS y asegurar nuestras cuentas.

El número máximo predeterminado de cuentas permitidas para una organización es de 4, pero podemos crear un caso de soporte a AWS para aumentar la cuota, si es necesario.

Algunas de las características de AWS Organizations son las siguientes:

- **Administración centralizada de todas las cuentas de AWS:** Permite combinar las cuentas existentes en una organización para poder administrar las cuentas de forma centralizada.

Podemos crear cuentas que se conviertan automáticamente en parte de nuestra organización y podemos invitar a otras cuentas a que se unan a dicha organización. También podemos asociar políticas que afecten a algunas o a todas las cuentas.

- **Agrupar jerárquicamente todas las cuentas para satisfacer las necesidades presupuestarias, de seguridad y de conformidad:** Podemos agrupar las cuentas en unidades organizativas y asociar diferentes políticas de acceso a cada una de ellas. Por ejemplo, si tenemos cuentas que deben tener acceso solo a los servicios de AWS que cumplan determinados requisitos normativos, podemos incluirlas en una unidad organizativa. A continuación, podemos asociar una política a esa unidad organizativa que bloquee el acceso a los servicios que no cumplen los requisitos normativos.

Podemos anidar unidades organizativas en otras unidades organizativas, hasta un máximo de cinco niveles de profundidad, lo que proporciona flexibilidad en el modo de estructurar los grupos de cuentas.

- **Facturación unificada para todas las cuentas miembro:** Permite utilizar la cuenta de administración de la organización para consolidar y pagar los gastos de todas las cuentas miembro.

Una de las características más útiles de AWS Organizations es la facturación unificada. Al final de cada mes, en lugar de tener que pagar una factura de AWS por cada cuenta, podemos juntarlas en una sola factura que pertenece al propietario de la organización. Así se facilita el seguimiento de las facturas, no recibimos 100 facturas si tenemos 100 cuentas de AWS.

De esta forma, podemos ver cómo gastó cada cuenta, pero todo va a una ubicación central para facilitar la visualización.

Utilizar esta función también tiene otros beneficios, uno de ellos es que el uso de los recursos de AWS se acumula a nivel de organización. AWS ofrece precios por volumen, cada cuenta individual puede tener solo una pequeña cantidad de uso, pero puede obtener el precio de descuento por volumen debido al agregado en todas las cuentas de la organización. Además, si tenemos un plan de ahorro o utilizamos instancias reservadas para EC2, se pueden compartir entre las cuentas de AWS de la organización.

La mejor parte es que la función es gratuita y fácil de usar, es decir, AWS Organizations simplifica el proceso de facturación, permite compartir los ahorros entre cuentas y no cuesta dinero extra.

Para entender el concepto, vamos a analizar un ejemplo de facturación unificada:

Supongamos que es el líder empresarial que supervisa la facturación de AWS de su empresa.

La empresa tiene tres cuentas de AWS que se utilizan para departamentos independientes. La cuenta 1 debe 19,64 USD, la cuenta 2 debe 19,96 USD y la cuenta 3 debe 20,06 USD. En lugar de pagar por separado la factura mensual de cada ubicación, decide crear una organización y agregar las tres cuentas.

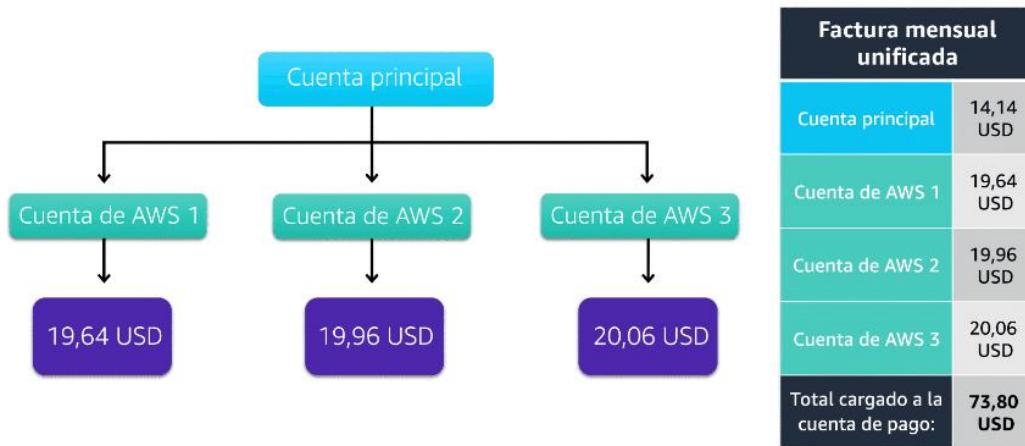
Administra la organización a través de la cuenta principal:



Siguiendo con el ejemplo, AWS cobra todos los meses a la cuenta del pagador principal por todas las cuentas vinculadas en una factura unificada. A través de la cuenta principal, también puede obtener un informe de costos detallado de cada cuenta vinculada.

La factura unificada mensual también incluye los costos de uso de la cuenta en los que incurre la cuenta principal, en este caso, la cuenta principal incurre 14,14 USD.

Muestra los costos asociados a cualquier acción de la cuenta principal (como almacenar archivos en Amazon S3 o ejecutar instancias de Amazon EC2). El total facturado a la cuenta de pago, incluidas la cuenta principal y las cuentas de la uno a la tres, es 73,80 USD:

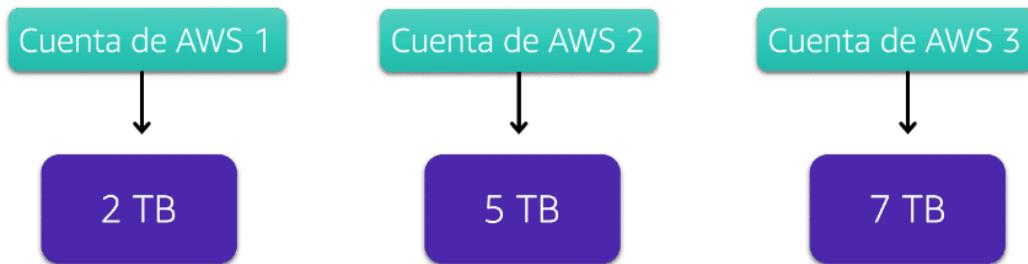


La facturación unificada también permite compartir descuentos por volumen de precios entre cuentas.

Algunos servicios de AWS, como Amazon S3, proporcionan descuentos de precios por volumen que ofrecen precios más bajos cuanto más se utilice el servicio. En Amazon S3, una vez que los clientes han transferido 10 TB de datos en un mes, pagan un precio de transferencia por GB más bajo por los próximos 40 TB de datos transferidos.

En este ejemplo, hay tres cuentas de AWS independientes que transfirieron diferentes cantidades de datos en Amazon S3 durante el mes en curso: La cuenta 1 transfirió 2 TB de datos, la cuenta 2 transfirió 5 TB de datos y la cuenta 3 transfirió 7 TB de datos.

Debido a que ninguna cuenta superó el umbral de 10 TB, ninguna de ellas es elegible para el precio de transferencia por GB más bajo para los próximos 40 TB de datos transferidos:

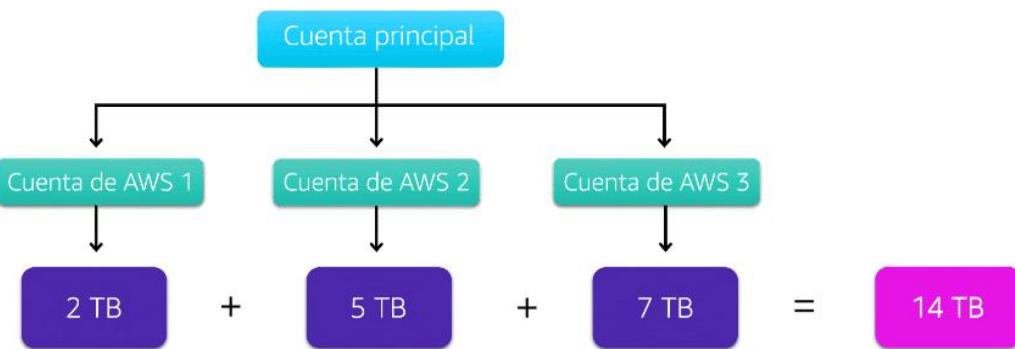


Ahora, imagine que estas tres cuentas independientes se agrupan como cuentas vinculadas dentro de una única organización de AWS y utilizan la facturación unificada.

Cuando se combina el uso de Amazon S3 para las tres cuentas vinculadas ($2 + 5 + 7$), se obtiene una transferencia de datos combinada de 14 TB. Esto supera el umbral de 10 TB.

Con la facturación unificada, AWS combina el uso de todas las cuentas para determinar qué niveles de precios por volumen se deben aplicar, lo que le ofrece un precio general más bajo siempre que sea posible. A continuación, AWS asigna a cada cuenta vinculada una parte del descuento por volumen total en función del uso de la cuenta.

En este ejemplo, la cuenta 3 recibiría una mayor parte del descuento por volumen general porque, con 7 TB, transfirió más datos que la cuenta 1 (2 TB) y la cuenta 2 (5 TB).



AWS COST EXPLORER

Como ya lo vimos, AWS tiene un modelo de costo variable y solo pagamos por lo que usamos, no se factura un monto fijo al final de cada mes, en cambio, fluctúa con los recursos que usamos y cómo los usamos.

Debido a este modelo de costos, es muy importante que podamos examinar a fondo nuestra factura y ver cómo gastamos el dinero. AWS tiene un servicio llamado AWS Cost Explorer. Es un servicio basado en consola que permite observar y analizar visualmente cómo gastamos el dinero en AWS.

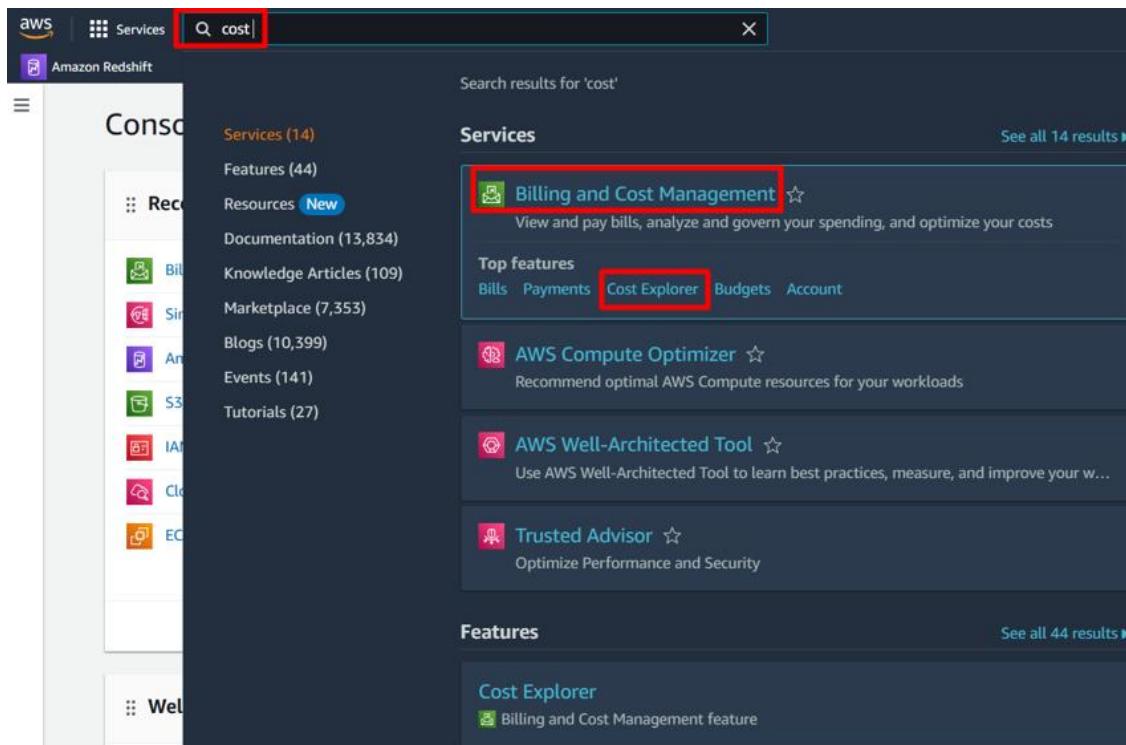
AWS Cost Explorer nos mostrará en qué servicios estamos gastando más dinero y nos da 12 meses de datos históricos para que podamos hacer un seguimiento de gastos a lo largo del tiempo. De esa manera, si vemos un aumento en el gasto, por ejemplo, en EC2 de octubre a diciembre, podemos usar esos datos para averiguar por qué sucedió exactamente.

El explorador de costos ofrece algunos informes relevantes por defecto, pero también podemos crear reportes personalizados. Esto ayudará a identificar los factores de costo y a tomar medidas cuando sea necesario frenar el gasto. La optimización de costos es una prioridad a la que debemos prestar mucha atención y podemos usar el explorador de costos para que nos ayude a ir por el camino correcto.

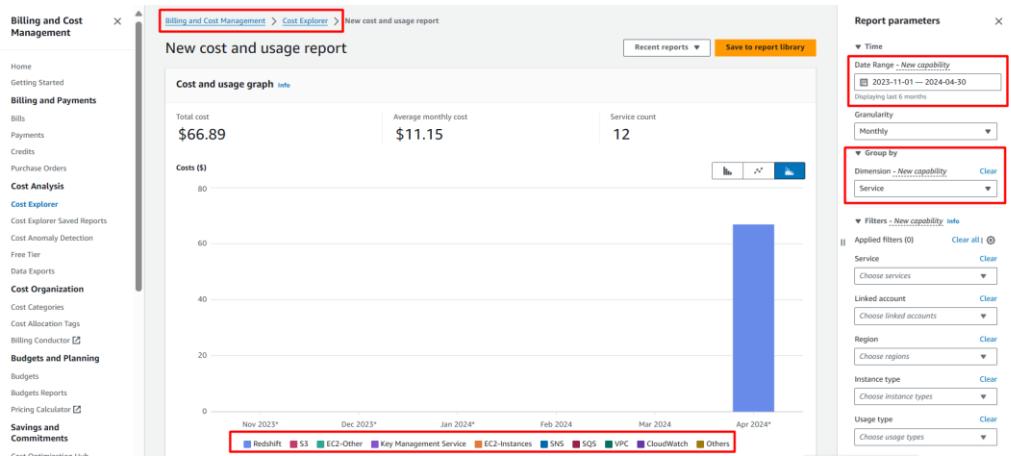
El explorador de costos de AWS es una herramienta que permite visualizar, comprender y administrar los costos y el uso de AWS a lo largo del tiempo.

Incluye un informe predeterminado de los costos y el uso de los cinco servicios de AWS de mayor costo acumulados. Podemos aplicar filtros y grupos personalizados para analizar los datos. Por ejemplo, podemos ver el uso de recursos por hora.

Para ver el explorador de costos desde la cuenta de AWS, iniciamos sesión en la consola, en el campo de búsqueda escribimos Cost y seleccionamos Cost Explorer en Billing and Cost Management. Desde aquí nos lleva al panel de administración de costos:

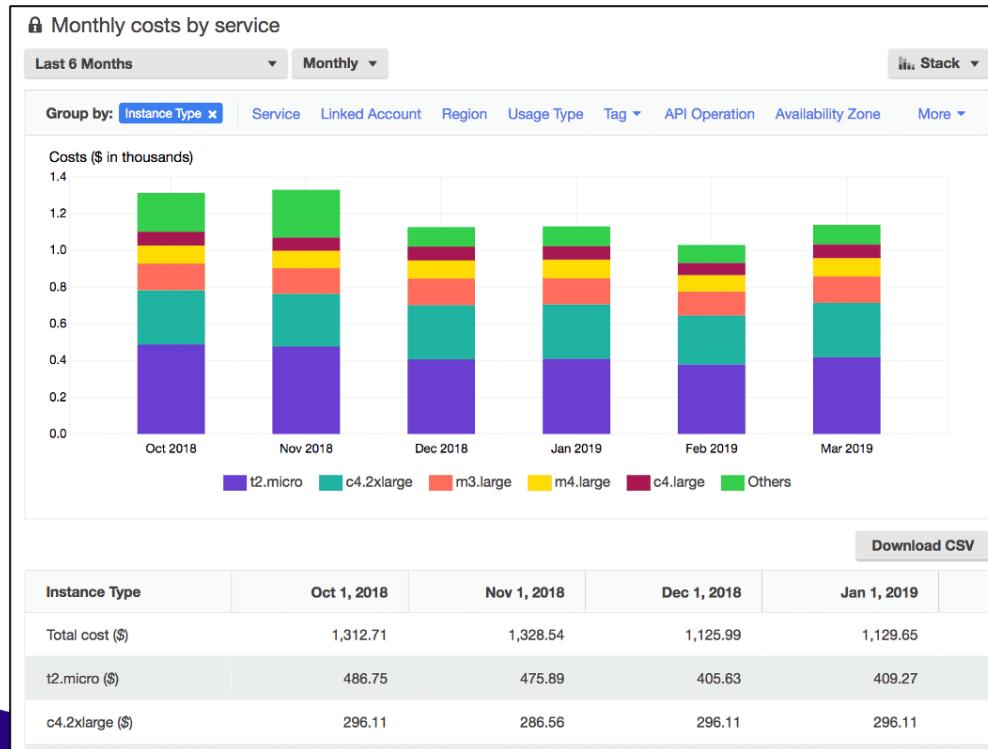


Nos muestra los últimos seis meses del costo asociado a la cuenta y además lo agrupa por servicio. Podemos cambiar el periodo que nos muestra, simplemente seleccionamos el periodo, damos click en aplicar y el informe de uso y costo se va a ajustar a lo que hemos seleccionado:



Ejemplo Explorador de costos de AWS

En este ejemplo se muestran los costos mensuales de las instancias de Amazon EC2 durante un periodo de seis meses. En la barra de cada mes, los costos de los diferentes tipos de instancias de Amazon EC2 (como t2.micro o m3.large) están separados:



También podemos agrupar por otras dimensiones, no solamente el servicio, podemos agrupar por región o incluso por etiquetas.

Si se analizan los costos de AWS a lo largo del tiempo, se pueden tomar decisiones fundamentadas sobre los costos futuros y el modo de planificar los presupuestos.

TAGS O ETIQUETAS

Una etiqueta es una marca que se asigna a un recurso de AWS. Cada etiqueta está formada por una clave y un valor, ambos definidos por el usuario.

Muchos recursos de AWS se pueden etiquetar, las etiquetas son básicamente pares de clave-valor definidos por el usuario.

Las etiquetas nos permiten clasificar los recursos de AWS de diversas maneras, por ejemplo, según su finalidad, propietario o entorno. Por ejemplo, podríamos definir un conjunto de etiquetas para las instancias Amazon EC2 de nuestra cuenta que nos ayude a realizar un seguimiento del propietario y el costo de cada instancia.

AWS recomienda idear un conjunto de claves de etiqueta que cumpla nuestras necesidades para cada tipo de recurso. Mediante el uso de un conjunto coherente de claves de etiquetas, podremos administrar los recursos más fácilmente, además podemos buscar y filtrar los recursos en función de las etiquetas que agreguemos.

Las etiquetas no tienen ningún significado semántico para Amazon EC2, por lo que se interpretan estrictamente como cadenas de caracteres. Además, las etiquetas no se asignan a los recursos automáticamente. Podemos editar las claves y los valores de las etiquetas y también podemos eliminar etiquetas de un recurso en cualquier momento.

Etiquetar los recursos para facturación

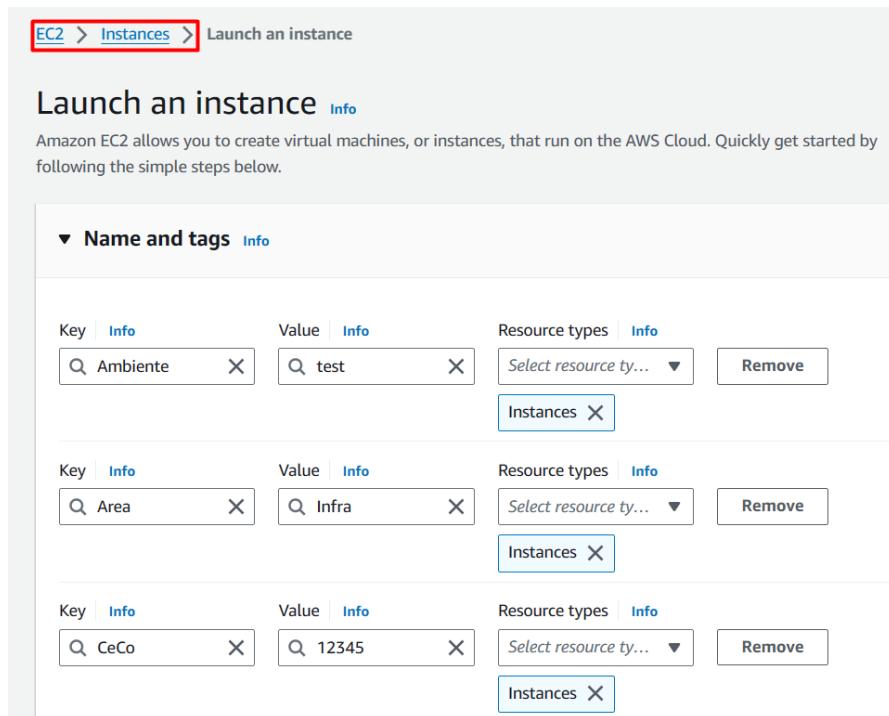
Podemos usar etiquetas para organizar la factura de AWS de modo que refleje nuestra propia estructura de costos. Para ver el costo de los recursos combinados, podemos organizar la información de facturación basada en los recursos que tienen los mismos valores de clave de etiqueta. Por ejemplo, podemos etiquetar varios recursos con un nombre de aplicación específico y luego organizar la información de facturación para ver el costo total de la aplicación en distintos servicios.

También podemos etiquetar una instancia de EC2 con el nombre de un proyecto específico o una base de datos con el mismo nombre de proyecto. Luego, acceder al explorador de costos de AWS, filtrar por etiqueta y ver todos los gastos asociados con dicha etiqueta.

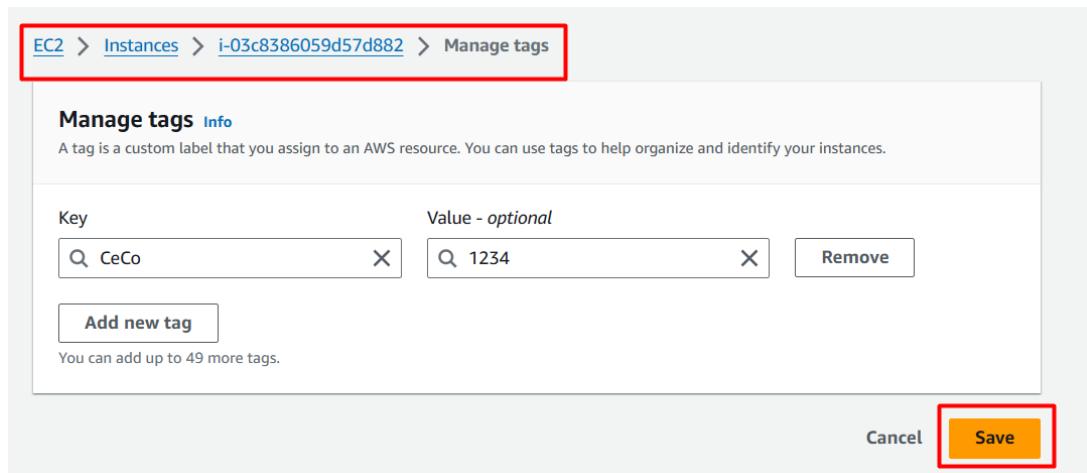
La mayoría de los recursos de AWS se pueden etiquetar.

El proceso de etiquetado se puede llevar a cabo desde la creación del recurso por la consola de administración, por la AWS CLI o por AWS SDK, y también se puede etiquetar un recurso ya creado, de forma manual:

Ejemplo del etiquetado manual de una instancia EC2 antes de lanzarla:



Ejemplo del etiquetado manual de una instancia EC2 ya creada:



En resumen, las etiquetas son una herramienta valiosa para organizar y gestionar los recursos en AWS.

PLANES DE SOPORTE EN AWS

Una de las grandes cosas de AWS es que no importa cuán grande o pequeña sea su empresa, nunca estará solo. Desde pequeños startups hasta grandes empresas del sector privado y público, todas tienen opciones de soporte disponibles que están diseñadas para adaptarse a sus necesidades específicas.

AWS ofrece cuatro planes de soporte diferentes para ayudarlo a solucionar problemas, reducir los costos y utilizar los servicios de AWS de forma eficiente.

Puede elegir entre los siguientes planes de soporte para satisfacer las necesidades de nuestra empresa:

Basic Support: Es gratuito para todos los clientes de AWS. Incluye acceso a documentos técnicos, documentación, foros y comunidades de soporte. Con Basic Support, también puede ponerse en contacto con AWS si tiene preguntas sobre facturación y aumentos del límite de servicio.

Con Basic Support, tiene acceso a una selección limitada de verificaciones de AWS Trusted Advisor. Además, puede utilizar AWS Personal Health Dashboard, una herramienta que proporciona alertas y orientación sobre correcciones cuando AWS experimenta eventos que pueden afectarle.

Si la empresa necesita soporte más allá del nivel básico, podría considerar la posibilidad de adquirir los planes Developer, Business, Enterprise On-Ramps y Enterprise Support.

Los planes Developer, Business, Enterprise On-Ramps y Enterprise Support incluyen todos los beneficios de Support básico, además de la capacidad de abrir un número ilimitado de casos de soporte técnico. Estos tres planes de Support tienen un precio de pago mensual y no requieren contratos a largo plazo.

En general, para los planes de soporte pagos, el plan Developer tiene el costo más bajo, los planes Business y Enterprise On-Ramp están en el medio y el plan Enterprise tiene el costo más alto.

Developer Support: El soporte de Desarrolladores de AWS incluye todo lo del nivel de soporte básico y, además, puede enviar directamente un correo electrónico de atención

al cliente con un tiempo de respuesta de 24 horas para cualquier duda que tenga y respuestas en menos de 12 horas en caso de que los sistemas estén dañados.

Es un plan excelente para las empresas que están experimentando con AWS o configurando pruebas de concepto.

Los clientes del plan Developer Support tienen acceso a funciones tales como:

- Orientación de prácticas recomendadas.
- Herramientas de diagnóstico del lado del cliente.
- Soporte para la arquitectura de bloque de creación, que consiste en una guía sobre cómo utilizar las ofertas, las características y los servicios de AWS en conjunto.

Por ejemplo, imagine que su empresa está explorando los servicios de AWS y ha oído hablar de algunos servicios de AWS diferentes, sin embargo, no está seguro de cómo utilizarlos juntos para crear aplicaciones que puedan satisfacer las necesidades de su empresa. En este escenario, el soporte para la arquitectura de bloque de creación, incluido en el plan de soporte Developer podría ayudarle a identificar oportunidades para combinar servicios y características específicos.

Business Support: A medida que empieza a poner en marcha las cargas de trabajo de producción, los clientes tienen más éxito cuando avanzan a soporte de Negocio de AWS. Se le da acceso telefónico al equipo de soporte de AWS y tiene un tiempo de respuesta de cuatro horas si el sistema de producción se ve afectado y de una hora para cuando el sistema de producción no funciona.

Los clientes con un plan Business Support tienen acceso a todo lo de los planes anteriores, más las siguientes características adicionales:

- Orientación de casos prácticos para identificar ofertas, características y servicios de AWS que mejor se adapten a sus necesidades específicas.
- Todas las verificaciones de AWS Trusted Advisor.
- Soporte limitado para software de terceros, como sistemas operativos comunes y componentes de pila de aplicaciones.

Imagine que su empresa cuenta con el plan Business Support y desea instalar un sistema operativo de terceros común en sus instancias Amazon EC2. Puede ponerse en contacto con AWS Support para obtener ayuda sobre la instalación, configuración y solución de problemas del sistema operativo. Para temas avanzados como la optimización del rendimiento, el uso de scripts personalizados o la solución de problemas de seguridad, es posible que tenga que ponerse en contacto directamente con el proveedor de software de terceros.

Enterprise On-Ramp Support: Para las empresas que migran cargas de trabajo de producción y esenciales para el negocio a AWS, se recomienda AWS Enterprise On-Ramp, que tiene todas las funcionalidades incluidas en los planes anteriores más un tiempo de respuesta de 30 minutos para cargas de trabajo esenciales para la empresa y acceso a un grupo de administradores técnicos de cuentas, o Technical Account Managers, quienes proporcionan orientación proactiva y coordinan el acceso a programas y expertos de AWS según sea necesario.

Además de todas las funciones incluidas en los planes Basic, Developer y Business Support, los clientes con el plan Enterprise On-Ramp Support tienen acceso a:

- Un grupo de directores técnicos de cuentas para suministrarle orientación proactiva y coordinar el acceso a programas y expertos de AWS.
- Un taller de optimización de costos (uno al año).
- Un equipo de apoyo de Concierge para facturación y asistencia de cuenta.
- Herramientas para supervisar los costos y el rendimiento mediante Trusted Advisor y API de AWS/Panel.

El plan Enterprise On-Ramp Support también ofrece acceso a un conjunto de servicios de soporte proactivo específico proporcionados por un grupo de directores técnicos de cuenta:

- Revisión consultiva y orientación de la arquitectura (una al año).
- Soporte de la administración de eventos de infraestructura (uno al año).
- Soporte de la automatización de flujos de trabajo.
- 30 minutos o menos de tiempo de respuesta para problemas críticos para la compañía.

Enterprise Support: Por último, para las empresas que ejecutan cargas de trabajo esenciales, se recomienda el soporte de empresa de AWS, que tiene todo lo de los planes anteriores más un tiempo de respuesta de 15 minutos para cargas de trabajo empresariales y esenciales y un TAM designado.

Además de todas las funciones incluidas en los planes Basic, Developer, Business y Enterprise On-Ramp Support, los clientes con el plan Enterprise Support tienen acceso a:

- Un director técnico de cuenta designado para suministrarle orientación proactiva y coordinar el acceso a programas y expertos de AWS.
- Un equipo de apoyo de Concierge para facturación y asistencia de cuenta.
- Revisión de operaciones y herramientas para supervisar el estado del ambiente.
- Días de formación y de juego para impulsar la innovación.
- Herramientas para supervisar los costos y el rendimiento mediante Trusted Advisor y API de API/panel.

El plan Enterprise también ofrece acceso a servicios proactivos proporcionados por un grupo de directores técnicos de cuenta:

- Revisión de consultoría y orientación de la arquitectura.
- Soporte de la administración de eventos de infraestructura.
- Taller de optimización de costos y herramientas.
- Soporte de la automatización de flujos de trabajo.
- 15 minutos o menos de tiempo de respuesta para problemas críticos para la empresa.

DIRECTOR TÉCNICO DE CUENTA (TECHNICAL ACCOUNT MANAGER) - TAM

Los planes Enterprise On-Ramp y Enterprise Support incluyen acceso a un director técnico de cuenta (TAM).

El TAM es el punto de contacto principal con AWS. Si su empresa se suscribe a Enterprise Support o a Enterprise On-Ramp, el TAM educa, potencia y evoluciona el traspaso a la nube a través de todos los servicios de AWS. Los TAM ofrecen orientación experta sobre ingeniería, le ayudan a diseñar soluciones que integran con eficacia los servicios de AWS, asisten con arquitecturas rentables y resilientes, y ofrecen acceso directo a los programas de AWS y a una amplia comunidad de expertos.

Por ejemplo, imagine que le interesa desarrollar una aplicación que utiliza varios servicios de AWS juntos. El TAM podría proporcionar información sobre cómo utilizar mejor los servicios juntos, puede hacer esto, a la vez que se alinea con las necesidades específicas que su empresa espera abordar a través de la nueva aplicación.

Los TAM forman parte del equipo de soporte de Concierge que se incluye con las dos opciones de soporte Enterprise.

Proporcionan la administración de los eventos de infraestructura, las revisiones de Well-Architected y las revisiones de operaciones. En Enterprise On-Ramp, el compromiso con los TAM está limitado por tarifas, mientras que los límites de tarifas no se aplican en AWS Enterprise Support.

¿Qué es una de revisión de Well-Architected? Dicho de forma sencilla, los TAM trabajan con los clientes para revisar arquitecturas utilizando el Marco de Well-Architected. Las arquitecturas se comprueban en relación con los seis pilares del Marco de Well-Architected: Excelencia operativa, Seguridad, Fiabilidad, Eficiencia en el rendimiento, Optimización de costos y Sostenibilidad.



El trabajo de un TAM es mucho más que manejar tickets de problemas. AWS Support analiza al cliente de manera integral, no solo si tiene problemas, sino que piensa en cómo puede ayudar a tener éxito. Esa es la misión de AWS Support.