

RESUMO DOS PLANOS DE SUPORTE AWS

INTRODUÇÃO	1
COBRANÇA	1
TAM vs CONCIERGE	2
PLANOS DE SUPORTE	2
BASIC	2
DEVELOPER	2
BUSINESS	2
ENTERPRISE ON-RAMP	3
ENTERPRISE	3
RESUMO DOS PONTOS PRINCIPAIS	4

INTRODUÇÃO

Existem cinco (05) planos de suporte na AWS:

1. **Basic** (gratuito)
2. **Developer**
3. **Business**
4. **Enterprise On-Ramp**
5. e **Enterprise**.

Seu objetivo é entender a diferença de cada plano de suporte e conseguir sugerir o melhor plano, segundo as requisições de um cliente.

Essas requisições podem ser sobre obter um plano com menor SLA (*Service Level Agreement* ou Acordo de Nível de Serviço), ter suporte a terceiros e até a quantidade de pessoas que podem abrir um chamado na AWS.

COBRANÇA

Todos os planos pagos do AWS Support são faturados mensalmente, **sem contratos** de longo prazo.

As taxas¹ mensais dos planos de suporte são calculadas com base nas cobranças brutas da AWS de cada mês (antes da aplicação de descontos ou créditos).

As taxas¹ do AWS Support serão a taxa mensal mínima especificada ou uma porcentagem de suas cobranças mensais da AWS (o que for maior).

Porém, **fique tranquilo!** Você **não será questionado** sobre:

- os **preços de suporte**;
- como fazer o **cálculo das cobranças**;

¹ exemplos de preço <https://aws.amazon.com/pt/premiumsupport/pricing/>

TAM vs CONCIERGE

O **TAM** é um gerente técnico da conta que fornece orientação proativa das melhores práticas na Nuvem e ajuda a desenvolver e executar soluções na AWS. Pode direcionar o cliente para programas e especialistas AWS.

O suporte **Concierge** ajuda a reduzir os custos na AWS, ao analisar as contas e a cobrança do cliente.

PLANOS DE SUPORTE

BASIC

- ❑ Custo: Grátis
- ❑ Recomendado para quem está conhecendo a AWS
- ❑ Serviços de nível gratuito que não expiram e serviços com 12 meses gratuitos
- ❑ Suporte limitado para serviços da conta e perguntas sobre cobranças
- ❑ Acesso na comunidade AWS (Fórum)

DEVELOPER

[tudo do nível anterior]

- ❑ Custo: Mais de 29 USD/mês **ou** % do uso mensal (o que for maior)
- ❑ Recomendado para quem está **experimentando** a AWS
- ❑ AWS Trusted Advisor: Possui sete verificações principais
- ❑ Suporte: Por e-mail, em horário comercial, sendo um contato primário, que pode abrir múltiplos tickets de suporte
- ❑ Orientação arquitetura: Geral

BUSINESS

[tudo do nível anterior]

- ❑ Custo: Mais de 100 USD/mês **ou** % do uso mensal (o que for maior)
- ❑ Recomendado se você tem cargas de trabalho no nível de **produção**

- ❑ AWS Trusted Advisor: **Acesso completo**
- ❑ Suporte: Por telefone, e-mail e chat 24x7, possuindo um número de contatos ilimitados, que podem abrir múltiplos tickets de suporte
- ❑ **SLA:** Até 1 hora para casos de sistema de produção inativo
- ❑ Orientação arquitetura: Contextual em relação ao seus casos de uso
- ❑ Suporte de API no AWS Support
- ❑ Suporte a software de terceiros: orientações de interoperabilidade

ENTERPRISE ON-RAMP

[tudo do nível anterior]

- ❑ Custo: Mais de 5.500 USD/mês **ou** % do uso mensal (o que for maior)
- ❑ Recomendado se você tem cargas de trabalho que são **essenciais**
- ❑ **SLA:** Até 30 minutos para casos de sistema essencial inativo
- ❑ Orientação arquitetura: Revisão consultiva
- ❑ Não é um TAM, mas sim um grupo de gerentes da AWS que analisam o seu caso e lhe indicam um programa ou um parceiro especialista AWS
- ❑ Contato com equipe Concierge: Suporte que auxilia análise das contas e faturas

ENTERPRISE

[tudo do nível anterior]

- ❑ Custo: Mais de 15.000 USD/mês **ou** % do uso mensal (o que for maior)
- ❑ Recomendado se você tem cargas de trabalho no nível **missão crítica**
- ❑ **SLA:** Até 15 minutos para casos de sistema crítico inativo
- ❑ Contato com um Technical Account Manager (TAM): Gerente proativo que direciona as melhores práticas e ajuda no desenvolvimento e execução de soluções AWS
- ❑ Contato com equipe Concierge: Suporte que auxilia análise das contas e faturas
- ❑ Acesso a laboratórios autoguiados online

RESUMO DOS PONTOS PRINCIPAIS

	BASIC	DEVELOPER	BUSINESS	ENTERPRISE ON-RAMP	ENTERPRISE
CUSTO	Grátis	+29 USD/mês ou % ¹	+100 USD/mês ou % ¹	+5.500 USD/mês ou % ¹	+15.000 USD/mês ou % ¹
PRÓPRIO	Iniciantes	Experimentação	Produção	Essencial	Missão crítica
AWS Trusted Advisor	7 itens	7 itens	Acesso completo	Acesso completo	Acesso completo
SUPORTE	Documentação, Whitepaper e fóruns	e-mail	telefone, e-mail e chat 24x7	telefone, e-mail e chat 24x7	telefone, e-mail e chat 24x7
ABRIR CASE	Dúvidas conta, cobrança, aumentar limite do serviço (sem suporte técnico)	01 pessoa	Múltiplas pessoas	Múltiplas pessoas	Múltiplas pessoas
SLA³	-	Até 24 horas horário comercial	Até 01 hora para sistema de produção inativo	Até 30 minutos para sistema essencial inativo	Até 15 minutos para sistema crítico inativo
Suporte terceiros	-	-	orientações de interoperabilidade	orientações de interoperabilidade	orientações de interoperabilidade
Concierge	-	-	-	SIM	SIM
Orientação arquitetura	-	-	-	SIM	SIM
TAM - Technical Account Manager	-	-	-	<i>Grupo de gerentes TAM, que indicam programas e especialistas AWS</i>	SIM

¹ exemplos de definição de preço <https://aws.amazon.com/pt/premiumsupport/pricing/>

² sem suporte técnico

³ o horário comercial é definido como das 8h às 18h no país do cliente

Fonte: <https://aws.amazon.com/pt/premiumsupport/plans/>