

Presionar las letras en rojo para conocer más del tema

AWS Support

(1 de 2)

Proporciona una combinación única entre herramientas y experiencia:

- AWS Support
- Planes de AWS Support

Se brinda soporte para lo siguiente:

- Experimentación con AWS
- Uso de AWS en producción
- Uso de AWS crítico para la empresa



AWS Support

(2 de 2)



Orientación proactiva:

- Director técnico de cuenta (TAM)

Prácticas recomendadas:

- AWS Trusted Advisor

Asistencia para cuentas:

- AWS Support Concierge

Planes

de soporte

AWS Support ofrece cuatro planes:

- Basic Support, acceso al centro de recursos, Service Health Dashboard, las preguntas frecuentes sobre productos, los foros de discusión y el soporte para comprobaciones de estado
- Developer Support, soporte para el desarrollo inicial en AWS
- Business Support, soporte para clientes que ejecutan cargas de trabajo de producción
- Enterprise Support, soporte para clientes que ejecutan cargas de trabajo críticas para la empresa

Severidad de los casos y tiempo de respuesta

Severidad de los casos y tiempo de respuesta

	Critical	Urgent	High	Normal	Low
Basic	No Case Support				
Developer Plan (Business hours)				12 hours or less	24 hours or less
Business Plan (24/7)		1 hour or less	4 hours or less	12 hours or less	24 hours or less
Enterprise Plan (24/7)	15 minutes or less	1 hour or less	4 hours or less	12 hours or less	24 hours or less

AWS Support (1 de 2)

Tanto si es nuevo como si continúa adoptando los servicios y aplicaciones de AWS como sus soluciones empresariales, AWS quiere ayudarlo a hacer cosas increíbles con AWS. AWS Support puede proporcionar una combinación única de herramientas y experiencia basada en sus casos prácticos actuales o futuros previstos.

AWS Support se desarrolló para proporcionar un soporte completo y los recursos necesarios para ayudar a los clientes en su camino al éxito. Queremos apoyar a todos nuestros clientes, incluidos los clientes que podrían estar experimentando con AWS, los que buscan usos de producción de AWS y también los clientes que utilizan AWS como un recurso crítico para el negocio. AWS Support puede variar el tipo de soporte que provee en función de las necesidades y los objetivos del cliente.

AWS Support (2 de 2)

Con AWS, los clientes pueden planificar, implementar y optimizar con confianza.

Si un usuario desea obtener una orientación proactiva, AWS Support cuenta con directores técnicos de cuenta (TAM, Technical Account Managers) que son designados como el punto de contacto principal para ese usuario. El TAM puede proporcionar orientación, revisión de la arquitectura y comunicación continua para mantenerlo informado y preparado mientras planifica, implementa y optimiza sus soluciones.

Si un usuario quiere asegurarse de que se sigan las prácticas recomendadas para aumentar el rendimiento y la tolerancia a errores en el entorno de AWS, AWS Support cuenta con AWS Trusted Advisor . AWS Trusted Advisor funciona como un experto en la nube personalizado. Se trata de un recurso en línea que busca oportunidades para reducir los gastos mensuales y aumentar la productividad.

Para obtener asistencia con la cuenta, el Support Concierge es un equipo experto en cuentas y facturación que proporcionará análisis rápidos y eficaces de los problemas con las cuentas de facturación. El equipo Concierge responde todas las preguntas de facturación y cuentas que no sean de carácter técnico.

[Página inicial](#)

Planes de soporte

AWS quiere que los clientes puedan planificar, implementar y optimizar con confianza. Desarrolla planes de asistencia específicos para los usuarios: Basic, Developer, Business y Enterprise.

1. El plan **Basic Support** ofrece lo siguiente:

- Acceso ininterrumpido al servicio de atención al cliente, documentación, documentos técnicos y foros de asistencia.
- Acceso a seis comprobaciones principales de Trusted Advisor.
- Acceso a Personal Health Dashboard.

2. El plan **Developer Support** ofrece recursos para clientes que están realizando pruebas o desarrollo inicial en AWS y para los clientes que:

- Desean acceso a orientación y soporte técnico.
- Están explorando cómo poner rápidamente AWS a trabajar.
- Utilizan AWS para cargas de trabajo o aplicaciones que no sean de producción.

3. El plan **Business Support** ofrece recursos para clientes que ejecutan cargas de trabajo de producción en AWS, y cualquier cliente que:

- Ejecute una o más aplicaciones en entornos de producción
- Tenga múltiples servicios activados, o utilicen servicios clave de forma extensiva.
- Dependan de que sus soluciones empresariales estén disponibles y sean escalables y seguras

4. El plan **Enterprise Support** ofrece recursos para clientes que ejecutan cargas de trabajo empresariales y de misión crítica en AWS, y para cualquier cliente que lo desee:

- Centrarse en la administración proactiva para aumentar la eficiencia y la disponibilidad.
- Crear y utilizar cargas de trabajo que sigan las prácticas recomendadas de AWS.
- Utilizar la experiencia de AWS para respaldar lanzamientos y migraciones.
- Utilizar un director técnico de cuenta (TAM), que proporciona conocimientos técnicos para toda la gama de servicios de AWS y obtiene una comprensión detallada de su caso práctico y arquitectura tecnológica. El director técnico de cuenta es el principal punto de contacto para las necesidades de asistencia continuas

[Página inicial](#)

Severidad de los casos y tiempo de respuesta

Además de comprender los costos asociados a los distintos planes de asistencia, es fundamental que conozca los niveles de servicio asociados a cada plan. Además del plan de ayuda que seleccione el cliente, la severidad del caso determinará el tipo de respuesta que reciba. Existen cinco niveles de severidad diferentes:

- **Crítico:** el negocio está en riesgo. Las funciones críticas de la aplicación no se encuentran disponibles.
- **Urgente:** la empresa del cliente se ve afectada de forma significativa. Funciones importantes de la aplicación no se encuentran disponibles.
- **Alta:** las funciones importantes de la aplicación del cliente se han dañado o deteriorado.
- **Normal:** las funciones no críticas de la aplicación del cliente se comportan de manera anormal, o el cliente tiene una duda urgente sobre desarrollo.
- **Baja:** el cliente tiene una duda general sobre desarrollo o desea solicitar una función.

Tenga en cuenta que no hay soporte de casos con el plan de Basic Support.

Estos tiempos de respuesta deben tenerse en cuenta a la hora de determinar qué plan de soporte es mejor para su organización.

Para obtener más información sobre los planes de AWS Support, consulte y compare los [planes de AWS Support](#).

Por accesibilidad: tiempos de respuesta a la severidad de los casos para los cuatro niveles de soporte diferentes (Basic, plan Developer, plan Business y plan Enterprise), cada uno con más soporte respectivamente.

[Página inicial](#)