

クラウドジャーニーを支えるAWS サポート



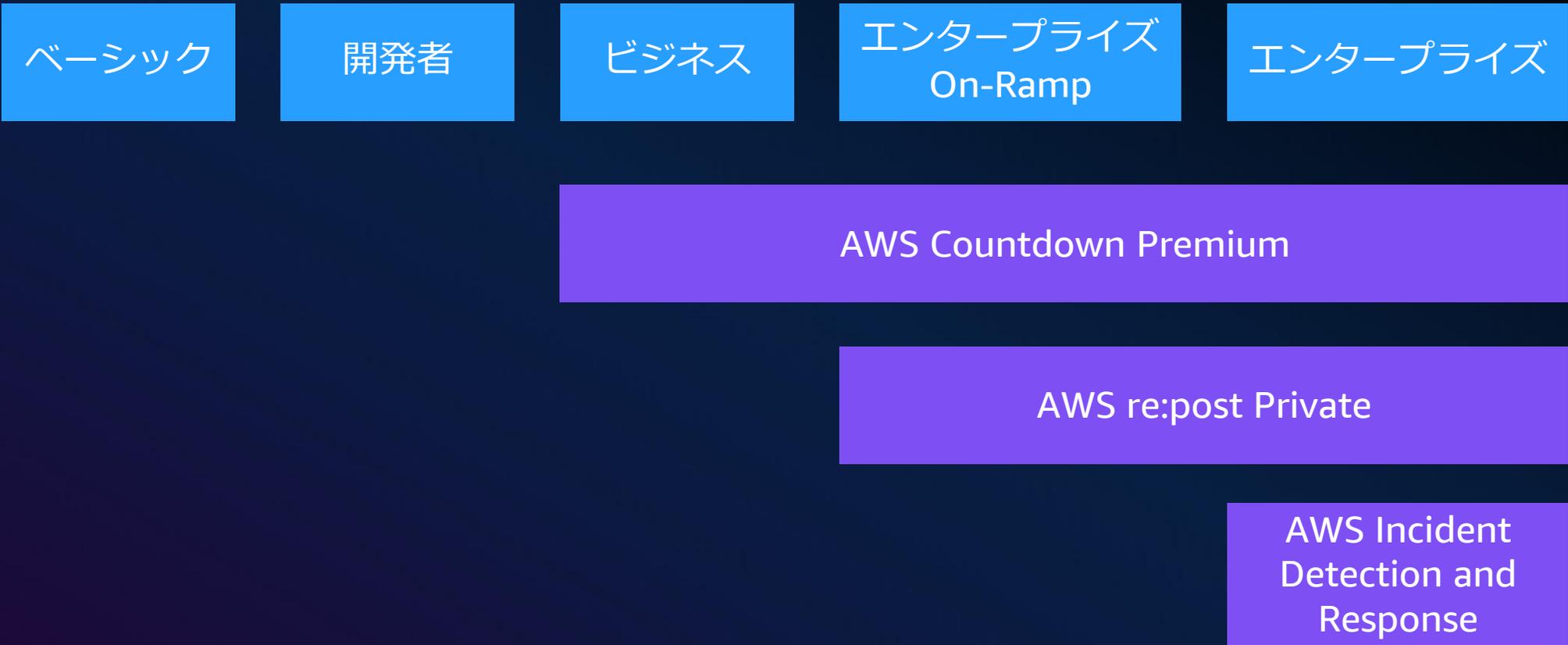
本資料について

- 本資料は、AWS Japan Summit 2024 における AWS Premium Support ブースにおけるお客様説明に使用したものであり、2024 年 6 月時点の情報に基づいています。最新の情報は、AWS の WEB サイト (<https://aws.amazon.com/jp/premiumsupport/>) をご参照ください。

AWS サポートの全体像

サポートプラン

有償
オプション



サポートプラン

ベーシック（無償）

- アカウントに無償で付与するプラン
- 請求・アカウントに関する問い合わせのみ（技術的な問い合わせは不可）

開発者

- 技術的な問い合わせができる有償サポートプラン
- 平日、9-18時対応のため、テスト環境や個人的な学習環境向け

ビジネス

- 本番ワークロード向けの基本的なプラン
- 24時間365日、日本語エンジニアが最短1時間の初回応答※
- お客様のユースケースを踏まえたアーキテクチャガイダンス
- AWS Trusted Advisor や AWS Support API 等の便利機能が利用できる

サポートプラン

エンタープライズ On-Ramp

- ミッションクリティカルなワークロード向けのプラン
- 最短30分の初回応答※
- プール制のテクニカルアカウントマネージャー（TAM）の AWS Trusted Advisor レビュー等、運用改善に向けたスポット支援

エンタープライズ

- 大規模なミッションクリティカルなワークロード向けのプラン
- 最短15分の初回応答※
- テクニカルアカウントマネージャー（TAM）のアサイン。お客様のコンテキストを踏まえた改善提案など、TAMの伴走型支援

AWS Countdown Premium (有償オプション)

- お客様の重要なシステムイベント（移行、ローンチ、ピーク対応など）を成功させるために、AWS のエキスパートが支援するサービス。
- ユースケースに応じた専門家をアサインし、設計段階における技術支援からイベント期間中の手厚いサポート体制の構築まで行います。

プランニングを最適化

移行計画、テスト、カットオーバー、ハイパーケアにおける積極的な技術ガイダンス

専門知識を活用

プラットフォームと移行機能を対象としたテクニカルワークショップ

トラブルシューティングを加速

カウントダウンエンジニアによる技術的な問題の迅速なトラブルシューティングと解決、およびサービスチームとの連携

自信を持ってイベントを開始

マイグレーションやモダニゼーションを支援

AWS Incident Detection and Response (有償オプション)

- お客様システムに障害が発生した際に、AWS がプロアクティブに初動対応を行うことで障害からの早期復旧を支援するサービス。
- AWS が 24 時間 365 日体制でお客様システムをモニタリング。アラーム発生時は Incident Manager がお客様と電話会議で連携し、対応を行います。

オブザーバビリティの向上

アプリケーション層でクリティカルアラームを定義

AWS のインフラとサービスのオブザーバビリティ

24 時間 365 日モニタリング

より速い障害復旧

5分間の応答目標

お客様ごとの障害対応計画

サービスチームへのアクセス

AWS 障害への対応

障害発生時の連絡

AWS 障害中のインシデントマネジメント

障害発生の可能性の低減

継続的レジリエンス監査 (AWS Resilience Hub)

プロアクティブサービス

インシデント後のレビュー

AWS re:post Private (有償オプション)

- メール、チャットなどに分散している AWS に関するナレッジを 1 か所に蓄積し、共有するためのお客様専用のプラットフォーム。
- 投稿された質問は、AWS のエキスパートが回答・レビューし、お客様社内に共有されます。AWS サポートへの質問（サポートCase）も蓄積可能です。

クラウドコミュニティ を作る

社内および AWS とのコラボレーションと知識共有を効率化

ナレッジを集約

一元化されたスケーラブルなナレッジへのアクセスによる生産性の向上

チームを早く トレーニング

AWS が厳選したトレーニングと技術コンテンツへのアクセス

AWS サポートとの やり取りを再活用

AWS サポートケースをチームにとって再利用可能な知識に変換

Thank you!

