aws

ユーザーガイド

Incident Manager

Copyright © 2026 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Incident Manager: ユーザーガイド

Copyright © 2026 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Amazon の商標およびトレードドレスは Amazon 以外の製品およびサービスに使用することはできません。また、お客様に誤解を与える可能性がある形式で、または Amazon の信用を損なう形式で使用することもできません。Amazon が所有していないその他のすべての商標は Amazon との提携、関連、支援関係の有無にかかわらず、それら該当する所有者の資産です。

Table of Contents

..... viii
とは AWS Systems Manager Incident Manager 1
主なコンポーネントと機能 1
Incident Manager を使用する利点 3
関連サービス 5
Incident Manager へのアクセス 5
Incident Manager のリージョンとクォータ 5
Incident Manager の価格 5
インシデントライフサイクル 6
アラートとエンゲージメント 7
トリアージ 8
調査と緩和 9
インシデント後分析 10
AWS Systems Manager Incident Manager 可用性の変更 11
移行ガイド 11
AWS Systems Manager OpsCenter への移行 12
Jira Service Management への移行 25
ServiceNow への移行 26
PagerDuty への移行 27
Incident Manager データのエクスポート 28
エクスポートできる内容 28
前提条件 29
必要な IAM 許可 29
エクスポート構造 30
エクスポートスクリプトの実行 30
出力ファイル構造 32
Incident Manager リソースのクリーンアップ 34
レプリケーションセットの削除 34
Incident Manager 関連のリソースの削除 22
設定 36
にサインアップする AWS アカウント 36
管理アクセスを持つユーザーを作成する 37
プログラム的なアクセス権を付与する 38
Incident Manager のセットアップに必要なロール 40

開始方法 41
前提条件 41
準備ウィザード 41
AWS アカウント および リージョン間のインシデントの管理 48
クロスリージョンのインシデント管理 48
クロスアカウントインシデント管理 49
ベストプラクティス 49
クロスアカウントインシデント管理のセットアップと設定 49
制限事項 51
インシデントへの準備 53
モニタリング 55
レプリケーションセットと結果の設定 56
レプリケーションセット 56
レプリケーションセットのタグの管理 57
検出結果機能の管理 58
連絡先の作成と設定 59
問い合わせチャネル 59
エンゲージメント計画 61
連絡先を作成 61
連絡先の詳細をアドレス帳にインポートする 62
オンコールスケジュールによるレスポンダーローテーションの管理 62
オンコールスケジュールとローテーションの作成 63
既存のオンコールスケジュールの管理 68
レスポンダーエンゲージメントのエスカレーション計画の作成 74
Stages 74
エスカレーション計画を作成する 75
レスポンダーのチャットチャネルの作成と統合 76
タスク 1: チャットチャネルの Amazon SNS トピックを作成または更新する 76
タスク 2: チャットアプリケーションで Amazon Q Developer にチャットチャネルを作成する 78
タスク 3: Incident Manager の対応計画にチャットチャネルを追加する 81
チャットチャネルを通じた対話 81
インシデント修復のための Systems Manager Automation ランブックの統合 82
ランブックワークフローの開始と実行に必要な IAM アクセス許可 83
ランブックパラメータの使用 86
ランブックを定義する 88

Incident Manager ランブックテンプレート ... 89
対応計画の作成と設定 ... 91
対応計画の作成 ... 91
他の サービスからのインシデントの潜在的な原因を特定する ... 98
検出結果を使用するためのサービスロールの有効化と作成 ... 99
クロスアカウント検出結果サポートのための許可の設定 ... 100
自動または手動でインシデントを作成する ... 101
CloudWatch アラームでインシデントを自動的に作成する ... 102
EventBridge イベントでインシデントを自動的に作成する ... 103
SaaS パートナーイベントを使用したインシデントの作成 ... 103
AWS サービスイベントを使用したインシデントの作成 ... 105
インシデントを手動で作成する ... 106
インシデントを手動で開始するために必要な IAM アクセス許可 ... 107
コンソールでのインシデントの詳細の表示 ... 110
コンソールでのインシデントリストの表示 ... 110
コンソールでのインシデントの詳細の表示 ... 110
トップバナー ... 111
インシデントのメモ ... 112
タブ ... 112
概要: ... 112
診断 ... 113
タイムライン ... 115
ランブック ... 115
エンゲージメント ... 116
関連項目 ... 117
プロパティ ... 117
インシデント後分析の実行 ... 119
分析の詳細 ... 119
概要 ... 119
メトリクス ... 119
タイムライン ... 120
Questions ... 120
アクション ... 121
チェックリスト ... 121
分析テンプレート ... 121
AWS 標準テンプレート ... 121

分析テンプレートを作成する 122
分析の作成 122
フォーマット済みインシデント分析の印刷 123
チュートリアル 124
Incident Manager でのランブックの使用 124
タスク 1: ランブックを作成する 125
タスク 2: IAM ロールの作成 128
タスク 3: ランブックを対応計画に接続する 130
タスク 4: CloudWatch アラームを対応計画に割り当てる 131
タスク 5: 結果の検証 132
セキュリティインシデントの管理 133
リソースのタグ付け 136
セキュリティ 138
データ保護 139
データ暗号化 140
Identity and Access Management 142
オーディエンス 142
アイデンティティを使用した認証 143
ポリシーを使用したアクセスの管理 144
が IAM と AWS Systems Manager Incident Manager 連携する方法 146
アイデンティティベースのポリシーの例 153
リソースベースのポリシーの例 157
サービス間の混乱した代理の防止 159
サービスにリンクされたロールの使用 160
AWS Incident Manager の マネージドポリシー 163
トラブルシューティング 169
Incident Manager での共有連絡先と対応計画の操作 171
連絡先と対応計画を共有するための前提条件 171
関連サービス 172
連絡先または対応計画を共有する 172
共有連絡先または対応計画の共有を停止する 173
共有連絡先または対応計画を特定する 173
連絡先と対応計画の共有許可 174
請求と使用量測定 174
インスタンス制限 174
コンプライアンス検証 174

耐障害性 175
インフラストラクチャセキュリティ 175
VPC エンドポイント (AWS PrivateLink) の操作 176
Incident Manager VPC エンドポイントに関する考慮事項 176
Incident Manager 用のインターフェイス VPC エンドポイントの作成 177
Incident Manager 用の VPC エンドポイントの作成 177
設定と脆弱性の分析 178
セキュリティのベストプラクティス 178
Incident Manager の予防的セキュリティのベストプラクティス 179
Incident Manager の検出に関するセキュリティのベストプラクティス 180
モニタリング 182
Amazon CloudWatch によるメトリクスのモニタリング 182
CloudWatch コンソールでの Incident Manager のメトリクスの表示 185
メトリクスのディメンション 185
を使用した API コールのログ記録 AWS CloudTrail 186
CloudTrail の Incident Manager 管理イベント 187
Incident Manager イベントの例 188
製品およびサービスの統合 190
との統合 AWS のサービス 190
その他の製品やサービスとの統合 195
PagerDuty アクセス認証情報を AWS Secrets Manager シークレットに保存する 201
トラブルシューティング 207
エラーメッセージ: `ValidationException – We were unable to validate the AWS Secrets Manager secret` 207
その他の問題のトラブルシューティング 209
ドキュメント履歴 210

AWS Systems Manager Incident Manager は新規顧客に公開されなくなりました。既存のお客様は、通常どおりサービスを引き続き使用できます。詳細については、「AWS Systems Manager Incident Manager 可用性の変更」を参照してください。

翻訳は機械翻訳により提供されています。提供された翻訳内容と英語版の間で齟齬、不一致または矛盾がある場合、英語版が優先します。

とは AWS Systems Manager Incident Manager

のツールである Incident Manager は AWS Systems Manager、 でホストされているアプリケーションに影響を与えるインシデントを軽減し、復旧するのに役立つように設計されています AWS。

インシデントとは AWS、事業運営に大きな影響を与える可能性のある、サービスの品質の計画外の中断または低下を指します。したがって、組織にとって、インシデントを効率的に軽減して回復するための対応戦略を確立し、将来のインシデントを防ぐための措置を実行することが重要です。

Incident Manager は、以下の方法でインシデント解決にかかる時間を短縮できます。

- インシデント対応の責任者を効率的にエンゲージさせるための自動計画を提供する。
- 関連するトラブルシューティングデータを提供する。
- 定義済みのオートメーションランブックを使用して、自動対応アクションを有効にする。
- すべてのステークホルダーと協力し連絡を取る方法を提供する。

Incident Manager に組み込まれている機能とワークフローは、Amazon がほぼ設立当初から開発してきたインシデント対応のベストプラクティスに基づいています。Incident Manager は、Amazon CloudWatch、 AWS CloudTrail、Amazon EventBridge AWS Systems Manager AWS のサービス などの と統合されます。

主なコンポーネントと機能

このセクションでは、インシデント対応計画のセットアップに使用する Incident Manager の機能について説明します。

対応計画

対応計画は、インシデント発生時に何を準備する必要があるかを定義するテンプレートとして機能します。これには以下のような情報が含まれます。

- インシデント発生時に対応を求められるのは誰か。
- インシデントを軽減するための確立された自動対応。
- 応答者が連絡を取り、インシデントに関する自動通知を受け取るために使用する必要があるコラボレーションツール。

インシデント検知

Amazon CloudWatch アラームと Amazon EventBridge イベントを設定して、 AWS リソースに影響する条件や変更が検出されたときにインシデントを作成できます。

ランブックオートメーションサポート

Incident Manager 内からオートメーションランブックを開始して、インシデントへの重要な対応を自動化し、最初の応答者に詳細なステップを提供します。

エンゲージメントとエスカレーション

エンゲージメント計画は、一意のインシデントが発生するたびに全員に通知するように指定します。Incident Manager に追加した個々の連絡先を指定することも、Incident Manager で作成したオンコールスケジュールを指定することもできます。また、エンゲージメント計画は、エスカレーションパスを指定して、ステークホルダーの間での可視性およびインシデント対応プロセスへの積極的な参加を確保できるようにします。

オンコールスケジュール

Incident Manager のオンコールスケジュールは、そのスケジュール用に作成する 1 つ以上のローテーションで構成されます。各ローテーションには、最大 30 個の連絡先を含めることができます。オンコールスケジュールは、エスカレーション計画または対応計画に追加すると、応答者の介入が必要なインシデントが発生した場合に誰が通知を受けるかを定義します。オンコールスケジュールは、インシデント対応に必要な完全かつ冗長な 24 時間 365 日のカバレッジを確保するのに役立ちます。

アクティブコラボレーション

インシデント応答者は、チャットアプリケーションクライアントで Amazon Q Developer との統合を通じてインシデントに積極的に対応します。チャットアプリケーションの Amazon Q Developer はSlack、、Microsoft Teams、または Amazon Chime を使用する Incident Manager のチャットチャネルの作成をサポートしています。応答者は、互いに直接連絡を取り合ったり、インシデントに関する自動通知を受け取ることができます。また、Slack および Microsoft Teams では、一部の Incident Manager のコマンドラインインターフェイス (CLI) オペレーションを直接実行できます。

インシデント診断

応答者は、インシデント発生時に、Incident Manager コンソールで最新情報を表示できます。その後、応答者は情報の変更に基づき、オートメーションランブックを使用してフォローアップ項目を作成し、それらを修正できます。

他のサービスからの検出結果

応答者のインシデント診断をサポートするために、Incident Manager の検出結果機能を有効にできます。検出結果とは、インシデントの発生前後に発生した AWS CodeDeploy デプロイと AWS CloudFormation スタックの更新に関する情報であり、インシデントに関連する可能性のある 1 つ以上のリソースが関係しています。この情報があると、潜在的な原因の評価に必要な時間が短縮され、インシデントからの平均回復時間 (MTTR) を短縮できます。

インシデント後分析

インシデントが解決されたら、インシデント後分析を使用して、検出および緩和までの時間など、インシデント対応を改善するための改善点を特定します。分析は、インシデントの原因を理解するのに役立ちます。Incident Manager は、インシデント対応を改善するために使用できる推奨フォローアップアクション項目を作成します。

Incident Manager を使用する利点

インシデント検出および対応業務に Incident Manager を使用することの利点について説明します。

このセクションでは、Incident Manager 対応計画を実装することで組織が得られる利点について説明します。

問題を効率的かつ即時に診断する

設定した Amazon CloudWatch アラームおよび Amazon EventBridge イベントは、サービスの計画外の中断または品質の低下が発生した場合に、自動的にインシデントを作成することができます。

CloudWatch アラームは、複数の期間にわたってしきい値を基準としたメトリクスまたは式の値に変化があった場合、検出して報告します。EventBridge イベントは、EventBridge ルールで指定した環境、アプリケーション、またはサービスの変更の結果として作成されます。アラームまたはイベントを作成する場合、Incident Manager で作成するインシデントのアクション、およびインシデントのエンゲージメント、エスカレーション、緩和を円滑に進めるための適切な対応計画を指定できます。

Incident Manager は、CloudWatch メトリクスを使用して、インシデントに関連するメトリクスを自動的に収集および追跡する機能を提供します。CloudWatch アラームによってインシデントが作成されたときに生成される自動メトリクスに加えて、メトリクスをリアルタイムで手動で追加して、インシデントの応答者に追加のコンテキストおよびデータを提供できます。

Incident Manager インシデントタイムラインを使用して、POI を時系列で表示します。応答者は、タイムラインを使用してカスタムイベントを追加し、自分が何をしたのか、何が起こったのかを説明することもできます。自動化された POI は次のとおりです。

- CloudWatch アラームまたは EventBridge ルールはインシデントを作成します。
- インシデントメトリクスは Incident Manager に報告されます。
- 応答者はエンゲージしています。
- ランブックのステップは正常に完了しました。

効果的にエンゲージさせる

Incident Manager は、連絡先、オンコールスケジュール、エスカレーション計画、チャットチャネルを使用して、インシデント応答者をまとめます。Incident Manager で個々の連絡先を直接定義し、連絡先設定 (E メール、SMS、音声) を指定します。オンコールスケジュールのローテーションに連絡先を追加して、特定の期間に誰をインシデントにエンゲージさせるかを決定します。定義された連絡先およびオンコールスケジュールを使用して、インシデント中に適切なタイミングで必要な応答者をエンゲージさせるエスカレーション計画を作成します。

リアルタイムで協力する

インシデント中のコミュニケーションは、より迅速な解決の鍵です。Slack、、Microsoft Teamsまたは Amazon Chime を使用するようにセットアップされたチャットアプリケーションクライアントで Amazon Q Developer を使用すると、応答者を任意の接続チャットチャネルにまとめ、インシデントと相互に直接やり取りできます。また、Incident Manager は、チャットチャネル内のインシデント応答者のリアルタイムアクションを表示し、他のユーザーにコンテキストを提供します。

サービスの復旧を自動化する

Incident Manager では、オートメーションランブックを使用することで、応答者はインシデントの解決に必要な主要タスクに集中できます。Incident Manager では、ランブックは、インシデントを解決するために実行される事前定義された一連のアクションです。必要に応じて、自動タスクの力と手動ステップを組み合わせて、応答者が影響を分析して対応できるようにします。

将来のインシデントを防ぐ

Incident Manager によるインシデント後分析により、チームはより強固な対応計画を策定し、アプリケーション全体で変更を反映させて、将来のインシデントおよびダウンタイムを防ぐことができます。インシデント後分析は、ランブック、対応計画、およびメトリクスの反復学習および改善も提供します。

関連サービス

Incident Manager は、インシデントを検出 AWS のサービス して解決し、API オペレーションと間接的にやり取りしてインフラストラクチャを管理するのに役立つ、他の およびサードパーティーのサービスとツールと統合されています。詳細については、「Product and service integrations with Incident Manager」 を参照してください。

Incident Manager へのアクセス

Incident Manager には、次のいずれかの方法でアクセスできます。

- Incident Manager コンソール
- AWS CLI – 一般的な情報については、「AWS Command Line Interface ユーザーガイド」の「AWS CLIの開始方法」を参照してください。Incident Manager の CLI コマンドの詳細については、「AWS CLI Command Reference」の「ssm-incidents」および「ssm-contacts」を参照してください。
- Incident Manager API - 詳細については、「AWS Systems Manager Incident Manager API Reference」を参照してください。
- AWS SDKs「構築するツール AWS」を参照してください。

Incident Manager のリージョンとクォータ

Incident Manager は、Systems Manager で AWS リージョン サポートされているすべての でサポートされているわけではありません。

Incident Manager のリージョンおよびクォータに関する情報を確認するには、「Amazon Web Services 全般のリファレンス」の「AWS Systems Manager Incident Manager エンドポイントとクォータ」を参照してください。

Incident Manager の価格

Incident Manager の使用には料金がかかりますか。詳細については、「AWS Systems Manager の料金」を参照してください。

> **Note**
>
> このサービスに関連して提供されるその他の AWS のサービス AWS コンテンツやサードパーティーのコンテンツには、別途料金がかかり、追加の条件が適用される場合があります。

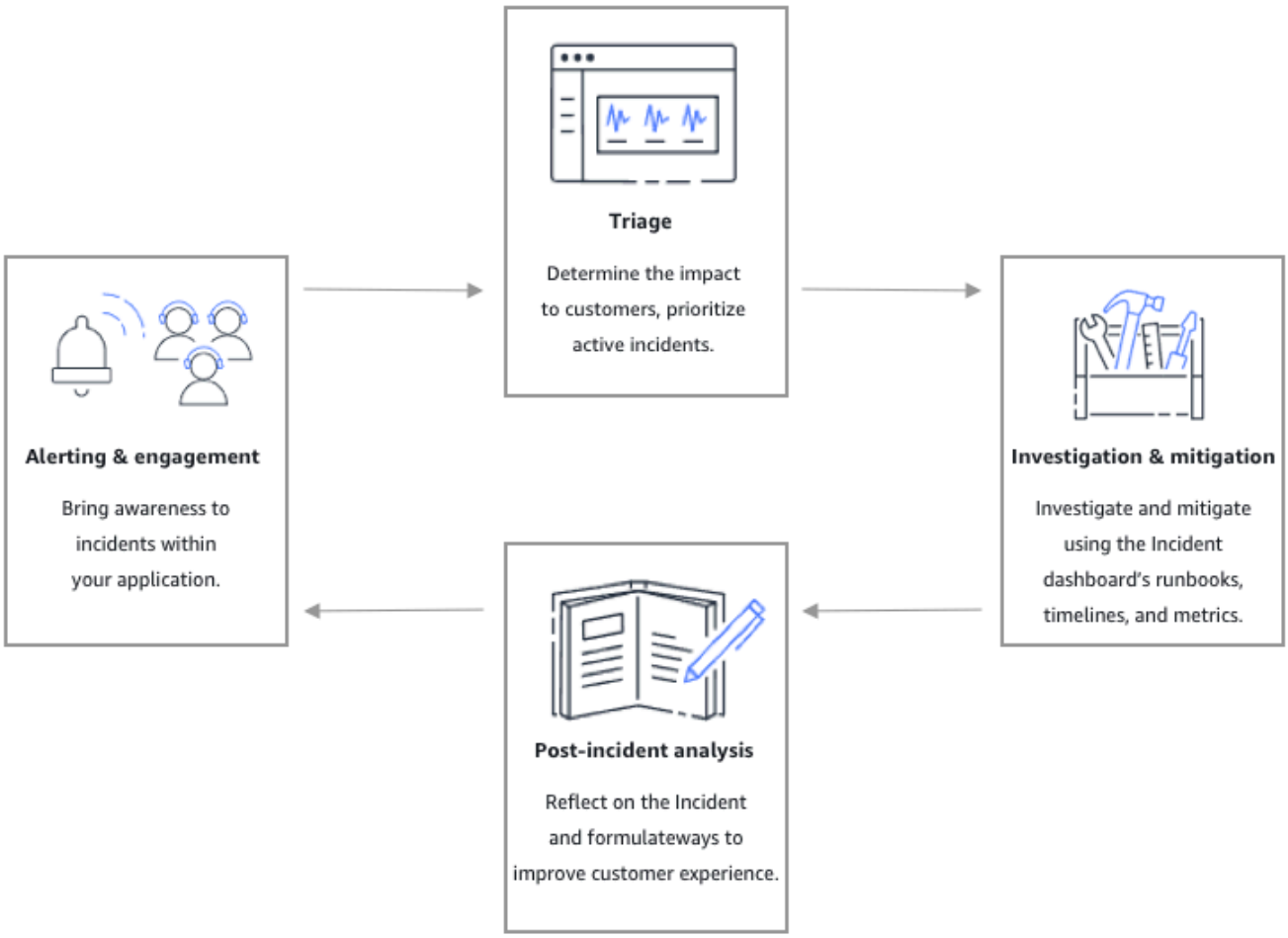
AWS 環境のコスト Trusted Advisor、セキュリティ、パフォーマンスの最適化に役立つサービスの概要については、 AWS サポート ユーザーガイドのAWS Trusted Advisor「」を参照してください。

Incident Manager のインシデントライフサイクル

AWS Systems Manager Incident Manager は、サービスの停止やセキュリティの脅威などのインシデントを特定して対応するためのベストプラクティスに基づくstep-by-stepフレームワークを提供します。Incident Manager の主な目的は、完全なインシデントライフサイクル管理ソリューションを通じて、影響を受けたサービスやアプリケーションをできるだけ早く正常に戻すことです。

次の図に示すように、Incident Manager はインシデントライフサイクルのすべてのフェーズでツールとベストプラクティスを提供します。

- アラートとエンゲージメント
- トリアージ
- 調査と緩和
- インシデント後分析



アラートとエンゲージメント

インシデントライフサイクルのアラートとエンゲージメントフェーズでは、アプリケーションおよびサービス内のインシデントに対する認識の提供に重点を置いています。このフェーズは、インシデントが検出される前に開始され、アプリケーションを深く理解する必要があります。Amazon CloudWatch メトリクスを使用してアプリケーションのパフォーマンスに関するデータをモニタリングしたり、Amazon EventBridge を使用してさまざまなソース、アプリケーション、サービスからのアラートを集計したりできます。アプリケーションのモニタリングを設定したら、履歴基準外のメトリクスに関するアラートを開始できます。モニタリングのベストプラクティスについては、「モニタリング」を参照してください。

応答者のインシデント診断をサポートするために、Incident Manager の検出結果機能を有効にできます。検出結果は、インシデントの発生前後に発生した AWS CodeDeploy デプロイと AWS

CloudFormation スタックの更新に関する情報です。この情報があると、潜在的な原因の評価に必要な時間が短縮され、インシデントからの平均回復時間 (MTTR) を短縮できます。

アプリケーションのインシデントをモニタリングしているので、インシデントの際に使用するインシデント 対応計画 を定義できます。対応計画の作成の詳細については、「Incident Manager での対応計画の作成と設定」を参照してください。Amazon EventBridge イベントまたは CloudWatch アラームは、テンプレートとして対応計画を使用してインシデントを自動的に作成できます。インシデントの作成の詳細については、「Incident Manager でインシデントを自動または手動で作成する」を参照してください。

対応計画では、関連する エスカレーション計画 および最初の応答者をインシデントに参加させるための エンゲージメント計画 を開始します。エスカレーションプランの設定の詳細については、エスカレーション計画を作成する を参照してください。同時に、チャットアプリケーションの Amazon Q Developer は、インシデントの詳細ページに誘導するチャットチャネルを使用して応答者に通知します。チャットチャネルと インシデントの詳細を使用すると、チームはインシデントを通信し、トリアージすることができます。Incident Manager でのチャットチャネルのセットアップの詳細については、「タスク 2: チャットアプリケーションで Amazon Q Developer にチャットチャネルを作成する」を参照してください。

トリアージ

トリアージとは、最初の応答者が顧客への影響を判断しようとする場合です。Incident Manager コンソールのインシデント詳細ビューには、応答者がインシデントを評価するのに役立つタイムラインとメトリクスが表示されます。インシデントの影響を評価することは、インシデントの対応時間、解決、コミュニケーションの基盤にもなります。応答者は、1 (重大) から 5 (影響なし) までの影響度評価を使用してインシデントに優先順位を付けます。

組織は、各影響度評価の正確な範囲を自由に定義できます。次の表に、各影響レベルの一般的な定義の例を示します。

影響コード	影響名	サンプルの定義スコープ
1	Critical	ほとんどのお客様に影響するアプリケーション全体の障害。
2	High	一部のお客様に影響するアプリケーション全体の障害。

影響コード	影響名	サンプルの定義スコープ
3	Medium	お客様に影響する部分的なアプリケーション障害。
4	Low	お客様への影響は限定的な断続的な障害。
5	No Impact	お客様は現在影響を受けていないものの、影響を回避するための緊急のアクションが必要。

調査と緩和

インシデント 詳細ビューでは、チームに Runbook、タイムライン、およびメトリクスが提供されます。インシデントの取り扱い方法については、「コンソールでのインシデントの詳細の表示」を参照してください。

Runbooks 一般的に調査ステップを提供し、データを自動的に取得したり、一般的に使用されるソリューションを試すことができます。Runbooks は、チームがインシデントの緩和に役立つと判断した、明確で反復可能なステップも提供します。Runbook タブは現在の Runbook ステップに焦点を当て、過去と将来のステップを表示します。

Incident Manager は、Systems Manager 自動化と統合して Runbook を構築します。Runbook を使用して、以下のいずれかを実行します。

- インスタンスと AWS リソースを管理する
- スクリプトの自動実行
- CloudFormation リソースを管理する

サポートされるアクションタイプの詳細については、「AWS Systems Manager ユーザーガイド」の「Systems Manager Automation アクションのリファレンス」を参照してください。

[タイムライン] タブには、実行されたアクションが表示されます。タイムラインには、タイムスタンプと自動的に作成された詳細が記録されます。タイムラインにカスタムイベントを追加するには、このユーザーガイドの インシデントの詳細 ページの タイムライン セクションを 参照してください。

[診断] タブには、自動的に入力されたメトリクスと手動で追加されたメトリクスが表示されます。このビューは、インシデント中のアプリケーションのアクティビティに関する貴重な情報を提供します。

[エンゲージメント] タブでは、インシデントに連絡先を追加することができ、インシデントに関与したエンゲージメント中の連絡先に、対応を迅速化するためのリソースを提供するのに役立ちます。連絡先は、定義済みのエスカレーション計画、または個人のエンゲージメント計画に従ってエンゲージします。

チャットチャネルを使用すると、直接インシデントを操作したりチームの他の応答者と対話したりできます。チャットアプリケーションで Amazon Q Developer を使用すると、、Slack、Microsoft Teamsおよび Amazon Chime でチャットチャネルを設定できます。Slack および Microsoft Teams チャネルでは、応答者は、多くの `ssm-incidents` コマンドを使用して、チャットチャネルから直接インシデントを操作できます。詳細については、「チャットチャネルを通じた対話」を参照してください。

インシデント後分析

Incident Manager は、インシデントを検証し、インシデントの今後の再発を防止するために必要な措置を講じ、インシデント対応活動全体を改善するためのフレームワークを提供します。改善には以下が含まれます。

- インシデントに関連したアプリケーションの変更。チームはこの時間を使用してシステムを改善し、耐障害性を高めることができます。
- インシデント対応計画への変更。時間をかけて学んだ教訓を取り入れます。
- ランブックの変更。チームは、解決に必要なステップと、自動化できるステップについて深く掘り下げることができます。
- アラートの変更。インシデント後、チームはインシデントについてより早くチームに警告するために使用できるメトリクスのクリティカルポイントに気づくことができます。

Incident Manager は、インシデントタイムラインと並んでインシデント後分析の質問とアクション項目を使用して、これらの潜在的な改善を容易にします。分析による改善の詳細については、「Incident Manager でのインシデント後分析の実行」を参照してください。

AWS Systems Manager Incident Manager 可用性の変更

慎重に検討した後、 AWS は 2025 年 11 月 7 日以降、 AWS Systems Manager Incident Manager への新規顧客の受け入れを停止することを決定し、今後は Incident Manager に新機能や機能を追加しません。 AWS は Incident Manager のセキュリティと可用性に引き続き投資し、既存の Incident Manager のお客様は Incident Manager が既に有効になっているアカウントで通常どおりサービスを使用できるようになります。

Incident Manager は新機能を追加しなくなるため、インシデント管理の代替案を理解することが重要です。代替方法の詳細については、「」を参照してください移行ガイド。

Incident Manager から代替ソリューションに移行する場合は、さらなる分析またはアーカイブの目的でインシデントデータをエクスポートすることをお勧めします。詳細については、「Incident Manager データのエクスポート」を参照してください。

移行が完了したら、残りの Incident Manager リソースをクリーンアップして、継続的な料金が発生しないようにすることをお勧めします。詳細については、「Incident Manager リソースのクリーンアップ」を参照してください。

サポートの詳細については、テクニカルアカウントマネージャーに問い合わせるか、 のサポートセンターでサポートケースを作成してください AWS マネジメントコンソール。

移行ガイド

は新機能を追加 AWS Systems Manager Incident Manager しなくなるため、インシデント管理の代替案を理解することが重要です。このセクションでは、Incident Manager から代替ソリューションへの移行に役立つ移行ガイドを提供します。

AWS インフラストラクチャの運用上の問題を管理するには、AWS Systems Manager OpsCenter を使用することをお勧めします。ページングとレスポンスの自動機能については、 AWS パートナーネットワークパートナーが提供するソリューションをお勧めします。 AWS ソリューションアーキテクトとテクニカルアカウントマネージャーは、特定の要件に基づいて最適なオプションを案内できます。

パートナーソリューションとの統合については、以下の移行ガイドも参照してください。

- AWS Systems Manager OpsCenter への移行

- Jira Service Management への移行
- ServiceNow への移行
- PagerDuty への移行

AWS Systems Manager OpsCenter への移行

このガイドは、Incident Manager と OpsCenter の主な違いを理解し、OpsCenter が運用ニーズに適しているかどうかを判断し、 AWS Systems Manager Incident Manager から OpsCenter に移行する方法を提供するのに役立ちます。

の一機能である AWS Systems Manager OpsCenter は AWS Systems Manager、オペレーションエンジニアや IT プロフェッショナルが AWS リソースに関連する運用作業項目 (OpsItems) を表示、調査、解決できる一元的な場所を提供します。OpsCenter は、 AWS リソースに影響を与える問題の平均解決時間 (MTTR) を短縮するように設計されています。OpsCenter では、各 OpsItem、関連する OpsItems、関連リソースに関するコンテキスト調査データを提供しながら、サービス全体で OpsItems を集約および標準化します。OpsCenter は Systems Manager Automation と統合されているため、Automation ランブックを使用して問題を調査および解決できます。OpsItems に関する自動生成された概要レポートをステータスとソース別に表示できます。OpsCenter のクロスアカウント機能を使用して、アカウント間で OpsItems を一元管理することもできます。

> **Note**
>
> OpsCenter の使用には料金がかかります。詳細については、AWS Systems Manager 料金表ページを参照してください。

Incident Manager と同様に、OpsCenter は Amazon CloudWatch および Amazon EventBridge と統合されています。つまり、CloudWatch アラームが ALARM状態になったとき、または EventBridge がイベントを発行 AWS のサービス する からイベントを処理するときに、OpsCenter で OpsItem OpsItem を自動的に作成するようにこれらのサービスを設定できます。OpsItems を自動的に作成するように CloudWatch アラームと EventBridge イベントを設定すると、単一のコンソールから AWS リソースの問題をすばやく診断して修正できます。

違いを理解する

AWS Systems Manager Incident Manager は、自動対応計画、応答者のエンゲージメントとエスカレーション、オンコールローテーション管理、ランブック自動化、チャットオペレーション統合

(Slack、Microsoft Teams、Amazon Chime)、インシデント後分析などのインシデント対応機能を提供します。これらの機能は、 AWSホストされたアプリケーションに影響する重要で時間的制約のあるインシデントを組織が調整および解決するのに役立ちます。

対照的に、 AWS Systems Manager OpsCenter は、セキュリティアラート、パフォーマンスの低下、リソースの障害、ヘルス通知、状態の変化などのday-to-day運用上の問題に対する運用作業項目 (OpsItems) の管理に焦点を当てています。OpsCenter は、Amazon CloudWatch と Amazon EventBridge を介して AWS リソースと統合され、Systems Manager Automation ランブックを使用した OpsItem の自動作成と修復を可能にします。OpsCenter は、リージョン内の OpsItems のクロスアカウント管理をサポートしているため、運用チームは複数の AWS アカウントにわたる問題を表示、調査、解決できます。ただし、OpsCenter にはページングまたはオンコールローテーション機能は含まれません。

これら 2 つの AWS サービスの主な違いは、その焦点と範囲にあります。Incident Manager は重要で時間的制約のあるインシデント対応向けに設計されており、OpsCenter はより広範な運用タスクと作業項目の管理を目指しています。

次の表は、Incident Manager と OpsCenter の主な機能を比較したものです。この比較を使用して、OpsCenter が運用ニーズに適しているかどうかを判断します。

機能	AWS Systems Manager Incident Manager	AWS Systems Manager OpsCenter
主な目的	重要で時間的制約のあるインシデント対応と調整	Day-to-dayの作業項目管理
ユースケース	アプリケーションに影響するインシデント、セキュリティ違反、サービス停止、重大なシステム障害	セキュリティアラート、パフォーマンスの低下、リソースの障害、ヘルス通知、状態の変更
自動ページング	はい - 組み込みのページングとレスポンダーエンゲージメント	いいえ - サードパーティーの統合が必要 (PagerDuty、ServiceNow、Jira)
通話中のローテーション管理	はい - ネイティブのオンコールスケジュールとローテーション	いいえ - サポートされていません

機能	AWS Systems Manager Incident Manager	AWS Systems Manager OpsCenter
エスカレーションポリシー	はい - 自動エスカレーションチェーン	いいえ - 手動エスカレーションが必要
Chat-Ops の統合	はい - Slack、Microsoft Teams、Amazon Chime	制限あり - 手動統合が必要
ランブックの自動化	はい - 対応計画による自動実行	はい - Systems Manager Automation ランブックの手動実行
クロスアカウント管理	はい - クロスアカウントインシデント共有	はい - リージョン内のクロスアカウント OpsItem 管理

移行オプション

Incident Manager と統合された既存の CloudWatch アラームと EventBridge ルールがある場合は、それらを更新して OpsCenter と統合する必要があります。次のいずれかのアプローチを使用して移行できます。

ランブックを使用した自動移行

Systems Manager Automation ランブックを使用して、CloudWatch アラームと EventBridge ルールを Incident Manager から OpsCenter に自動的に移行します。このアプローチには、バックアップ、設定可能な承認ワークフロー、詳細なログ記録が含まれます。移行前に手動承認を要求するか、自動大規模移行の承認ステップをスキップするかを選択できます。手順については、「the section called “OpsCenter での移行ランブックの使用”」を参照してください。

手動統合

CloudWatch アラームと EventBridge ルールを手動で設定して、OpsCenter と統合します。手順については、Systems Manager ユーザーガイドのOpsItems を作成する CloudWatch アラームの設定」およびOpsItems を作成する EventBridge の設定」を参照してください。

関連リソース

- AWS Systems Manager OpsCenter ユーザーガイド

- the section called “Incident Manager データのエクスポート”
- the section called “Incident Manager リソースのクリーンアップ”

OpsCenter での移行ランブックの使用

このガイドでは、自動移行ランブックを使用してAmazon CloudWatch アラームと Amazon EventBridge ルールを AWS Systems Manager Incident Manager から AWS Systems Manager OpsCenter に移行するstep-by-stepについて説明します。

OpsCenter 機能の概要と Incident Manager と OpsCenter の違いについては、「」を参照してくださいthe section called “AWS Systems Manager OpsCenter への移行”。

移行の概要

移行プロセスでは、Systems Manager Automation ランブックを使用して、既存の CloudWatch アラームと EventBridge ルールを OpsCenter と統合します。このプロセスには、以下のステップが含まれます。

- インフラストラクチャのデプロイ - CloudFormation スタックをデプロイして、移行ランブックに必要なリソースを作成します。
- CloudWatch アラームと EventBridge ルールの移行 - オートメーションランブックを実行して、リソースを OpsCenter に移行します。
- リソースのクリーンアップ - オプションで、レプリケーションセットとその他の Incident Manager リソースを削除します。

> **Note**
>
> ランブックは、単一のアカウントとリージョンのペアの移行をサポートします。複数のアカウントまたはリージョンにリソースがある場合は、アカウントとリージョンの組み合わせごとに個別に移行を実行する必要があります。

ステップ 1: CloudFormation テンプレートをデプロイする

CloudFormation テンプレートをデプロイして、移行ランブックに必要な IAM ロール、Amazon S3 バケット、Amazon SNS トピックを作成します。

必要な IAM 許可

この CloudFormation テンプレートをデプロイするには、 CloudFormation スタックオペレーション (cloudformation:CreateStack、cloudformation:DescribeStacks)、IAM ロール管理 (iam:CreateRole、iam:PutRolePolicy、iam:PassRole)iam:AttachRolePolicy、Amazon S3 バケットの作成と設定 (s3:CreateBucket、s3:PutBucket*)、および Amazon SNS トピックオペレーション (sns:CreateTopic、sns:Subscribe、) の IAM アクセス許可が必要ですsns:SetTopicAttributes。

アクセス CloudFormation 許可の詳細については、「 CloudFormation ユーザーガイド」の「 アクセスCloudFormation 許可リファレンス」を参照してください。

コンソールを使用して CloudFormation テンプレートをデプロイするには

1. AWS-IncidentManager-MigrationResources.yaml テンプレートを含む AWS-IncidentManager-MigrationResources.zip ファイルをダウンロードして抽出します。
2. https://console.aws.amazon.com/cloudformation で CloudFormation コンソールを開きます。
3. [スタックの作成] を選択してください。
4. [テンプレートの指定] セクションで、[テンプレートファイルのアップロード] を選択します。
5. ファイルの選択を選択し、AWS-IncidentManager-MigrationResources.yamlファイルを選択します。
6. [次へ] を選択します。
7. スタックの詳細を指定ページで、次のように入力します。
   - スタック名 - 名前を入力します (例: im-migration-infrastructure)
   - ApprovalEmail - 承認通知を受信する E メールアドレスを入力します (RequireManualApproval ランブックパラメータが true に設定されている場合にのみ使用されます) 。
   - IsPrimaryMigrationRegion - スタックをデプロイするアカウント内の最初のリージョンtrueの場合は を選択し、それ以外の場合は を選択します。 false
8. [次へ] を選択します。
9. [スタックオプションの設定] ページで、[次へ] を選択します。
10. レビューページで、下にスクロールし、 がカスタム名で IAM リソースを作成する CloudFormation 可能性があることを承認します。
11. [Submit] を選択してください。

CloudFormation にCREATE_IN_PROGRESSステータスが表示されます。スタックの準備が完了すると、ステータスは CREATE_COMPLETE に変わります。

> **Note**
>
> 複数のリージョンに CloudWatch アラームまたは EventBridge ルールがある場合は、移行を実行する各リージョンにこの CloudFormation スタックをデプロイします。
> AWS Organizations 間でマルチアカウントデプロイを行う場合は、次の 2 つの CloudFormation StackSets を使用します。
>
> - プライマリ StackSet - アカウントごとに 1 つのリージョンで IsPrimaryMigrationRegion を true に設定します
> - セカンダリ StackSet - 他のすべてのリージョンで IsPrimaryMigrationRegion を false に設定します
>
> 手順については、「 CloudFormation ユーザーガイド」のCloudFormation StackSets の使用」を参照してください。

を使用して CloudFormation テンプレートをデプロイするには AWS CLI

アカウントの最初のリージョンでは、次のコマンドを使用します。

```
aws cloudformation create-stack \
    --stack-name im-migration-infrastructure \
    --template-body file://AWS-IncidentManager-MigrationResources.yaml \
    --parameters ParameterKey=ApprovalEmail,ParameterValue=your-email@example.com \
    ParameterKey=IsPrimaryMigrationRegion,ParameterValue=true \
    --capabilities CAPABILITY_NAMED_IAM \
    --region us-east-1
```

同じアカウント内の追加のリージョンについては、 IsPrimaryMigrationRegionを に設定しますfalse。

```
aws cloudformation create-stack \
    --stack-name im-migration-infrastructure \
```

```
    --template-body file://AWS-IncidentManager-MigrationResources.yaml \
    --parameters ParameterKey=ApprovalEmail,ParameterValue=your-email@example.com \
    ParameterKey=IsPrimaryMigrationRegion,ParameterValue=false \
    --capabilities CAPABILITY_NAMED_IAM \
    --region us-west-2
```

スタックのステータスを確認するには:

```
aws cloudformation describe-stacks \
    --stack-name im-migration-infrastructure \
    --query 'Stacks[0].StackStatus' \
    --output text
```

コマンドが戻るまで待ってCREATE_COMPLETEから、次のステップに進みます。

ステップ 2: CloudWatch アラームと EventBridge ルールを移行する

Systems Manager Automation ランブックを使用して、CloudWatch アラームと EventBridge ルールを Incident Manager から OpsCenter に移行します。

移行ランブック

- AWS-MigrateIncidentManagerCloudWatchAlarms
- AWS-MigrateIncidentManagerEventBridgeRules

詳細なステップの説明、入力パラメータ、出力など、これらのランブックの動作の詳細については、ランブックのドキュメントを参照してください。

ランブックの仕組み

どちらの移行ランブックも同じワークフローに従います。

- 検出とバッチ処理 - Incident Manager 対応計画アクションで設定されたすべての CloudWatch アラームまたは EventBridge ルールを検出し、設定可能なバッチに整理します。
- 手動承認 (オプション) - デフォルトでは、移行に進む前に 24 時間のタイムアウトで明示的な承認が必要です。Amazon SNS 通知は、 CloudFormation デプロイ中に指定された E メールアドレス

に送信されます。すべての設定は Amazon S3 にバックアップされ、移行するリソースの完全なリストは手動レビューのために保存されます。このステップは、RequireManualApproval を false に設定することでスキップできます。

- バックアップと移行 - 手動承認が true に設定されている場合、 は承認を待ってから各設定を Amazon S3 にバックアップし、移行を実行します。false に設定すると、 は直接バックアップと移行に進みます。

入力パラメータ

どちらのランブックにも次のパラメータが必要です。

AutomationAssumeRole (必須)

CloudFormation スタックによってIM-Migration-Automation-Role作成された の ARN。

ApproverArn (必須)

移行を確認して承認できる IAM ロールまたはユーザーの ARN。

S3BucketName (必須)

CloudFormation スタックによって作成された Amazon S3 バケットの名前。

SNSTopicArn (必須)

CloudFormation スタックによって作成された Amazon SNS トピックの ARN。

MaxNumberOfAlarmsToMigrate または MaxNumberOfRulesToMigrate (オプション)

1 回の実行で移行するリソースの最大数。有効な値:
1、5、10、50、100、500、5000、10000、25000、50000。デフォルト：10000

BatchSize (オプション)

各バッチで処理するリソースの数。有効な値:
25、50、100、200、250、300、350、400、450、500。デフォルト: 100。ランブックは、実行ごとに最大 100 × BatchSize リソースをサポートします。

RequireManualApproval (オプション)

移行前に手動承認が必要かどうかを制御するブール値。true (デフォルト) に設定すると、リソースリストの Amazon S3 の場所と、承認、拒否、またはキャンセルする自動化実行コンソールへのリンクが記載された Amazon SNS 通知メールが送信されます。 Amazon S3 false に設定する

と、ランブックは検出とバックアップの後に自動的に処理されます。有効な値: true、false。デフォルト: true。

コンソールを使用して移行するには

1. https://console.aws.amazon.com/ Systems Manager で Systems Manager コンソールを開きます。
2. ナビゲーションペインで [オートメーション] を選択します。
3. ランブック名 (`AWS-MigrateIncidentManagerCloudWatchAlarms` または `AWS-MigrateIncidentManagerEventBridgeRules`) を検索します。
4. [Execute automation (自動化の実行)] を選択してください。
5. CloudFormation スタック出力のパラメータ値を入力します。
6. (オプション) 手動承認ステップをスキップ`false`する場合は、RequireManualApproval を に設定します。
7. [実行] を選択してください。
8. `RequireManualApproval` が true (デフォルト) に設定されている場合、実行が手動レビューを待つと E メール通知が送信されます。E メールには、自動化実行コンソールページへの承認リンクが含まれています。Amazon S3 バケットのリソースリストを確認し、E メールリンクまたはコンソールページから 24 時間以内に承認、拒否、またはキャンセルします。移行は承認後にのみ続行されます。false に設定すると、バックアップ後に移行が自動的に続行されます。
9. 実行ステータスが成功に変わるまで待ちます。

を使用して移行するには AWS CLI

CloudWatch アラームの場合:

```
aws ssm start-automation-execution \
    --document-name "AWS-MigrateIncidentManagerCloudWatchAlarms" \
    --parameters '{
        "AutomationAssumeRole": ["arn:aws:iam::123456789012:role/IM-Migration-
Automation-Role"],
        "ApproverArn": ["arn:aws:iam::123456789012:role/Admin"],
        "S3BucketName": ["im-migration-logs-123456789012-us-east-1"],
        "SNSTopicArn": ["arn:aws:sns:us-east-1:123456789012:Automation-IM-Migration-
Approvals"],
```

```
        "RequireManualApproval": ["false"]
    }' \
    --region us-east-1
```

EventBridge ルールの場合:

```
aws ssm start-automation-execution \
    --document-name "AWS-MigrateIncidentManagerEventBridgeRules" \
    --parameters '{
        "AutomationAssumeRole": ["arn:aws:iam::123456789012:role/IM-Migration-
Automation-Role"],
        "ApproverArn": ["arn:aws:iam::123456789012:role/Admin"],
        "S3BucketName": ["im-migration-logs-123456789012-us-east-1"],
        "SNSTopicArn": ["arn:aws:sns:us-east-1:123456789012:Automation-IM-Migration-
Approvals"],
        "RequireManualApproval": ["false"]
    }' \
    --region us-east-1
```

Amazon S3 でリソースリストを確認するには:

```
# For CloudWatch alarms
aws s3 cp s3://im-migration-logs-123456789012-us-east-1/review/CloudWatch/
review_CW_alarms_to_migrate_123456789012_us-east-1.json ./

# For EventBridge rules
aws s3 cp s3://im-migration-logs-123456789012-us-east-1/review/EventBridge/
review_EB_rules_to_migrate_123456789012_us-east-1.json ./
```

RequireManualApproval が true に設定されている場合は、リソースリストを確認し、E メール通知の承認リンクをクリックするか、オートメーション実行コンソールページから移行を承認します。false に設定すると、バックアップ後に自動的に移行が続行されます。

ステップ 3: 移行を検証する

移行が完了したら、リソースが正しく機能していることを確認します。

- テストアラームまたはイベントをトリガーする - 移行した CloudWatch アラームまたは EventBridge ルールのいずれかをアクティブ化してテスト通知を生成します。
- OpsItem の作成を確認する - アラームまたはイベントがトリガーされたときに OpsCenter で OpsItem が自動的に作成されることを確認します。 OpsCenter
- 重要度マッピングを検証する - 元の Incident Manager 設定の重要度レベルが OpsItem に正しく保持されていることを確認します。(CloudWatch アラームにのみ適用されます) 。

ステップ 4: Incident Manager リソースをクリーンアップする

CloudWatch アラームと EventBridge ルールを正常に移行したら、オプションで Incident Manager リソースをクリーンアップして、サービスから完全にオフボードできます。

レプリケーションセット、対応計画、連絡先、ランブック、その他の Incident Manager リソースを削除する詳細な手順については、「」を参照してくださいthe section called “Incident Manager リソースのクリーンアップ”。

CloudFormation スタックの削除 (オプション)

CloudFormation スタックを削除して、移行用に作成された IAM ロール、Amazon SNS トピック、および Amazon S3 バケットを削除できます。

> **Important**
>
> 移行されたすべてのリソースのバックアップを含む Amazon S3 バケットは、スタックを削除する前に空にする必要があります。 オブジェクトを含む Amazon S3 バケット CloudFormation は削除できません。

CloudFormation スタックを削除するには

```
aws cloudformation delete-stack --stack-name <your-stack-name>
```

モニタリングとトラブルシューティング

CloudWatch Logs - 移行アクティビティは CloudWatch Logs に記録されます。

- CloudWatch アラーム: `/aws/ssm/incidentmanager/cwmigration`

- EventBridge ルール: `/aws/ssm/incidentmanager/ebmigration`

Amazon S3 バックアップ構造 - 移行前にすべての設定が Amazon S3 にバックアップされます。

```
migration-logs-{AccountId}-{Region}/
### backups/
#   ### CloudWatch/
#   #   ### {AccountId}/
#   #       ### {Region}/
#   #           ### {AlarmName}_backup.json
#   ### EventBridge/
#       ### {AccountId}/
#           ### {Region}/
#               ### {RuleName}_backup.json
### review/
    ### CloudWatch/
    #   ### review_CW_alarms_to_migrate_{AccountId}_{Region}.json
    ### EventBridge/
        ### review_EB_rules_to_migrate_{AccountId}_{Region}.json
```

一般的な問題:

- Amazon SNS 通知が受信されない (RequireManualApproval=true の場合) - Amazon SNS トピックサブスクリプションを確認します。

  ```
  aws sns list-subscriptions-by-topic --topic-arn <sns-topic-arn>
  ```

- 部分的な移行の失敗 - CloudWatch Logs で詳細なエラーメッセージを確認し、バッチサイズを小さくして自動化を再試行します。

ロールバック手順:

移行をロールバックする必要がある場合:

- Amazon S3 からバックアップを取得します。

```
aws s3 sync s3://im-migration-logs-123456789012-us-east-1/backups/ ./backups/
```

- リソースの復元:

```
# For CloudWatch alarms
aws cloudwatch put-metric-alarm --cli-input-json file://backups/
CloudWatch/123456789012/us-east-1/MyAlarm_backup.json

# For EventBridge rules
aws events put-targets --rule MyRule --targets file://backups/
EventBridge/123456789012/us-east-1/MyRule_backup.json
```

よくある質問

Q: 承認中にオートメーションがタイムアウトした場合どうなりますか?

A: 承認を受け取らない場合、自動化は 24 時間後にタイムアウトします。同じパラメータを使用してオートメーションを再起動できます。

Q: リージョン間でリソースを移行できますか?

A: いいえ。各リージョンは、リージョン固有のオートメーション実行を使用して個別に移行する必要があります。

Q: 移行にはどれくらいの時間がかかりますか?

A: 移行時間はリソースの数によって異なります。

- ~100 アラーム/ルール: 5 ~ 10 分
- ~ 1000 アラーム/ルール: 30 ~ 60 分
- ~10,000 アラーム/ルール: 2 ~ 4 時間

Q: 重要度は OpsCenter への移行後も保持されますか?

A: はい。Incident Manager 対応計画の影響レベルで設定された重要度は保持され、CloudWatch アラームの移行中に適切な OpsCenter 重要度レベルに自動的にマッピングされます。これは EventBridge ルールには適用されません。

Q: オートメーションランブックの実行に対して課金されますか?

A: いいえ。移行自動化ランブックには実行料金はかかりません。ただし、移行後の OpsCenter の使用には料金が発生します。詳細については、Systems Manager の料金ドキュメントを参照してください。

関連リソース

- the section called “AWS Systems Manager OpsCenter への移行”
- AWS Systems Manager OpsCenter ユーザーガイド
- Systems Manager の自動化
- the section called “Incident Manager データのエクスポート”
- the section called “Incident Manager リソースのクリーンアップ”

Jira Service Management への移行

Jira Service Management (JSM) は、チームが E メール、チャット、ヘルプセンター、ウィジェットなどの複数のチャネルを通じて従業員および顧客のリクエストを受信、追跡、管理、解決するのに役立つ IT サービス管理 (ITSM) ソリューションです。Jira プラットフォーム上に構築された Jira Service Management は、開発から IT、人事まで、組織全体のチームがリクエストを受け取り、アラートやインシデントに対応し、変更をデプロイし、アセットを追跡し、知識を深め、ワークフローを自動化できるようにします。Jira Service Management には、DevOps ワークフロー用に設計されたオンコールスケジューリング、アラート、主要なインシデント管理、変更管理、責任のない事後分析 (PIR) 機能などのインシデント管理機能が含まれており、既存の CI/CD パイプラインと自動化を活用して手動作業を削減します。

Jira Service Management は Amazon CloudWatch および Amazon EventBridge と統合されているため、CloudWatch アラームが ALARM状態になったとき、または EventBridge がイベントを発行 AWS のサービス する からイベントを処理するときに、Jira Service Management アラートを自動的に作成できます。Jira Service Management アラートを自動的に作成するように CloudWatch アラームと EventBridge イベントを設定すると、単一のプラットフォームから AWS リソースの問題をすばやく診断して修正できます。Jira Service Management はディスパッチャーとして機能し、オンコールスケジュールとエスカレーションポリシーに基づいて、複数のチャネル (E メール、SMS、電話、モバイルプッシュ) を通じて適切なユーザーに通知します。

既存の CloudWatch アラームと EventBridge ルールが と統合されている場合は AWS Systems Manager Incident Manager、代わりに Jira Service Management を使用するようにこれらの統合を

更新することをお勧めします。Atlassian の公式ドキュメントには、Jira Service Management と CloudWatch の統合と Jira Service Management と EventBridge の統合に関する詳細な手順が記載されています。

Jira Service Management は、自動アラート作成に加えて、オンコールスケジューリング、エスカレーションポリシー、自動化ルールなど、インシデント管理を合理化するためのさまざまな機能を提供します。これらの機能の設定の詳細については、次の Atlassian ドキュメントを参照してください。

- アラートとオンコールの検出
- オンコールスケジュールを作成する
- エスカレーションポリシーの作成
- チームおよび人材をセットアップする
- 問い合わせ方法の設定
- 通知ルールの設定
- SMS および音声通知を設定する
- 自動化ルールの設定
- インシデントステークホルダーの設定と管理

サポートの詳細については、テクニカルアカウントマネージャーまたは Atlassian 販売担当者にお問い合わせください。

ServiceNow への移行

ServiceNow Incident Management は、ビジネスへの影響を最小限に抑えながら、予期しない中断後に通常のサービスオペレーションを復元するように設計されたコア ITSM モジュールです。Incident Manager と同様に、ServiceNow Incident Management は、自動優先順位付けや組み込みエスカレーションプロセスなどの機能を使用して、IT インシデントを表示、調査、解決するための構造化された自動化されたシステムを提供します。

インシデント管理とイベント管理を備えた ServiceNow サービスオペレーションモジュールは Amazon CloudWatch と統合されているため、CloudWatch アラームが ALARM状態になったときに ServiceNow イベント/アラートとインシデントを自動的に作成できます。ウェブフックから AIOps イベント管理への ServiceNow インシデントを自動的に作成するように CloudWatch アラームを設定すると、単一のプラットフォームから AWS リソースの問題をすばやく診断して修正できます。

既存の CloudWatch アラームが と統合されている場合は AWS Systems Manager Incident Manager、代わりに ServiceNow Incident Management と AIOps イベントインテリジェンスプラットフォームを使用するようにこれらの統合を更新することをお勧めします。ServiceNow の公式ドキュメントには、ServiceNow を Amazon CloudWatch と統合するための詳細な手順が記載されています。

ServiceNow Incident Management は、自動インシデント作成に加えて、インシデントコミュニケーション管理、オンコールスケジューリング、エスカレーションポリシーなど、インシデント管理を改善するさまざまな機能を提供します。これらの機能の設定の詳細については、次の ServiceNow ドキュメントを参照してください。

- インシデント管理ドキュメント
- サービスの信頼性管理
- インシデントコミュニケーションの管理と連絡先
- オンコールスケジュール
- エスカレーションプロセス

サポートの詳細については、テクニカルアカウントマネージャーまたは ServiceNow 販売担当者にお問い合わせください。

PagerDuty への移行

PagerDuty は、組織がインシデントを検出、対応、さらには防止するのに役立つインシデント管理プラットフォームです。Incident Manager と同様に、PagerDuty は運用チームが AWS リソースに関連する重要な作業に取り組む一元的な場所を提供し、顧客への影響を軽減します。

PagerDuty は Amazon CloudWatch および Amazon EventBridge と統合されているため、CloudWatch アラームが ALARM状態になったとき、または EventBridge がイベントを発行 AWS のサービス する からイベントを処理するときに、PagerDuty インシデントを自動的に作成できます。PagerDuty インシデントを自動的に作成するように CloudWatch アラームと EventBridge イベントを設定することで、単一のプラットフォームからリソースの問題をすばやく診断して修正 AWS できます。

既存の CloudWatch アラームと EventBridge ルールが と統合されている場合は AWS Systems Manager Incident Manager、代わりに PagerDuty を使用するようにこれらの統合を更新することをお勧めします。PagerDuty の公式ドキュメントには、PagerDuty と CloudWatch の統合および PagerDuty と EventBridge の統合に関する詳細な手順が記載されています。

PagerDuty は、自動インシデント作成に加えて、オンコールスケジューリング、エスカレーションポリシー、700 を超えるout-of-boxプラットフォーム統合など、インシデント管理を改善するさまざまな機能を提供します。また、通知ルールのカスタマイズ、チャットサーフェスの設定、PagerDuty プラットフォーム内の AI とオートメーションを活用して、インシデントの解決を高速化することもできます。

- ユーザーを管理する
- チームの作成
- 問い合わせ方法の設定
- 通知ルールの設定
- オンコールローテーションのセットアップ
- エスカレーションポリシーの作成
- Slack 統合を設定する
- 自動化アクションのセットアップ

サポートの詳細については、テクニカルアカウントマネージャーまたは AWS-IM-help@pagerduty.com にお問い合わせください。

Incident Manager データのエクスポート

このトピックでは、Python スクリプトを使用してインシデントレコードとインシデント後の分析をエクスポートする方法について説明します AWS Systems Manager Incident Manager。このスクリプトは、さらなる分析またはアーカイブの目的で、構造化された JSON ファイルにデータをエクスポートします。

エクスポートできる内容

スクリプトは次のデータをエクスポートします。

- 以下を含むインシデントレコードを完了します。
  - タイムラインイベント
  - 関連項目
  - エンゲージメント
  - 自動化の実行

- セキュリティの検出結果
- タグ

- Systems Manager からのインシデント後分析ドキュメント

前提条件

開始する前に、以下の準備が整っていることを確認します。

- Python 3.7 以降がインストールされている
- AWS CLI 適切な認証情報で設定されている
- 次の Python パッケージがインストールされています。

```
pip install boto3 python-dateutil
```

必要な IAM 許可

このスクリプトを使用するには、次のアクセス許可があることを確認してください。

Systems Manager Incidents のアクセス許可

```
{
    "Version": "2012-10-17",
    "Statement": [
        {
            "Effect": "Allow",
            "Action": [
                "ssm-incidents:ListIncidentRecords",
                "ssm-incidents:GetIncidentRecord",
                "ssm-incidents:ListTimelineEvents",
                "ssm-incidents:GetTimelineEvent",
                "ssm-incidents:ListRelatedItems",
                "ssm-incidents:ListEngagements",
                "ssm-incidents:GetEngagement",
                "ssm-incidents:BatchGetIncidentFindings",
                "ssm-incidents:ListTagsForResource"
            ],
            "Resource": "*"
        }
    ]
```

```
}
```

Systems Manager のアクセス許可

```
{
    "Version": "2012-10-17",
    "Statement": [
        {
            "Effect": "Allow",
            "Action": [
                "ssm:ListDocuments",
                "ssm:GetDocument",
                "ssm:GetAutomationExecution"
            ],
            "Resource": "*"
        }
    ]
}
```

エクスポート構造

スクリプトは、エクスポートされたデータの次のディレクトリ構造を作成します。

```
incident_manager_export_YYYYMMDD_HHMMSS/
### incident_records/
#   ### 20250309_102129_IAD_Service_A_Lambda_High_Latency.json
#   ### 20250314_114820_SecurityFinding_SecurityHubFindings.json
#   ### ...
### post_incident_analyses/
    ### 20250310_143022_Root_Cause_Analysis_Service_A.json
    ### 20250315_091545_Security_Incident_Review.json
    ### ...
```

エクスポートスクリプトの実行

基本的な使用法

Incident Manager データエクスポートスクリプトは で提供されますhere。スクリプトをダウンロードし、次の手順を使用してスクリプトを実行してください。

デフォルト設定でスクリプトを実行するには:

```
python3 export-incident-manager-data.py
```

利用可能なオプション

エクスポートは、次のコマンドラインオプションを使用してカスタマイズできます。

オプション	説明	デフォルト
`--region`	AWS リージョン	`us-east-1`
`--profile`	AWS プロファイル名	デフォルトプロファイル
`--verbose ,-v`	詳細ログ記録を有効にする	FALSE
`--limit`	エクスポートするインシデントの最大数	無制限
`--timeline-events-limit`	インシデントあたりのタイムラインイベントの最大数	100
`--timeline-details-limit`	インシデントあたりのタイムラインイベントの最大詳細	100
`--related-items-limit`	インシデントあたりの関連項目の最大数	50
`--engagements-limit`	インシデントあたりの最大エンゲージメント数	20
`--analysis-docs-limit`	エクスポートする分析ドキュメントの最大数	50

例

カスタムプロファイルを使用して特定のリージョンからエクスポートします。

```
python3 export-incident-manager-data.py --region us-east-1 --profile my-aws-profile
```

詳細なログ記録とテストの制限を使用してエクスポートします。

```
python3 export-incident-manager-data.py --verbose --limit 5 --timeline-events-limit 10
```

大規模なデータセットの保守的な制限でエクスポートする:

```
python3 export-incident-manager-data.py --timeline-events-limit 50 --timeline-details-
limit 25
```

出力ファイル構造

インシデントレコードの JSON 構造

各インシデントレコードファイルには、次の構造が含まれています。

```
{
    "incident_record": {
        // Complete incident record from get-incident-record
    },
    "incident_summary": {
        // Incident summary from list-incident-records
    },
    "incident_source_details": {
        "from_incident_record": {},
        "from_incident_summary": {},
        "enhanced_details": {
            "created_by": "arn:aws:sts::...",
            "source": "aws.ssm-incidents.custom",
            "source_analysis": {
                "source_type": "manual",
                "creation_method": "human_via_console",
                "automation_involved": false,
                "human_created": true
            }
        }
    },
    "timeline_events": {
        "detailed_events": [
            {
                "summary": {}, // From list-timeline-events
                "details": {}  // From get-timeline-event
            }
        ],
        "summary_only_events": [],
```

```
        "metadata": {
            "total_events_found": 45,
            "events_with_details": 25,
            "limits_applied": {}
        }
    },
    "related_items": {
        "items": [],
        "metadata": {}
    },
    "engagements": {
        "engagements": [],
        "metadata": {}
    },
    "automation_executions": [],
    "findings": [],
    "tags": [],
    "post_incident_analysis": {
        "analysis_reference": {},
        "metadata": {}
    },
    "export_metadata": {
        "exported_at": "2025-09-18T...",
        "region": "us-east-*",
        "incident_arn": "arn:aws:ssm-incidents::..."
    }
}
```

インシデント後分析の JSON 構造

各分析ドキュメントファイルには以下が含まれます。

```
{
    "document_metadata": {
        // Document metadata from list-documents
    },
    "document_details": {
        "Name": "037fc5dd-cd86-49bb-9c3d-15720e78798e",
        "Content": "...", // Full JSON content
        "DocumentType": "ProblemAnalysis",
        "CreatedDate": 1234567890,
        "ReviewStatus": "APPROVED",
        "AttachmentsContent": [],
```

```
        // ... other fields from get-document
    },
    "export_metadata": {
        "exported_at": "2025-09-18T...",
        "region": "us-east-*",
        "document_name": "..."
    }
}
```

Incident Manager リソースのクリーンアップ

を使用しなくなった場合は AWS Systems Manager Incident Manager、残りの Incident Manager リソースをクリーンアップすることをお勧めします。これにより、サービスから完全にオフボードされ、継続的な料金が発生しなくなります。詳細については、AWS Systems Manager 料金ページを参照してください。

レプリケーションセットの削除

レプリケーションセットは、Incident Manager の主要なコンポーネントであり、複数の AWS リージョンにまたがるインシデントデータのレプリケーションを容易にします。Incident Manager が不要になった場合は、レプリケーションセットを削除する必要があります。

レプリケーションセットを削除するには:

1. AWS Systems Manager コンソールを開く
2. ナビゲーションペインで、Incident Manager を選択します。
3. 「レプリケーションセット」で、削除するレプリケーションセットを見つけます。
4. レプリケーションセット名をクリックして詳細ページを開きます。
5. レプリケーションセットの詳細ページで、「削除」ボタンをクリックします。
6. 確認ダイアログで、情報を確認し、「レプリケーションセットの削除」をクリックして削除を続行します。

> **Note**
>
> レプリケーションセットを削除すると、Incident Manager に保存されているすべてのインシデントデータが完全に削除されます。削除を続行する前に、過去のインシデント情報へのアクセスが不要になったことを確認します。

Incident Manager 関連のリソースの削除

レプリケーションセットに加えて、対応計画、連絡先、ランブックなど、他の Incident Manager 関連のリソースがある場合があります。これらのリソースが不要になった場合は、それらを削除して Incident Manager から完全にオフボードすることを検討できます。

Incident Manager 関連のリソースを削除するには:

1. AWS Systems Manager コンソールを開く
2. ナビゲーションペインで、Incident Manager を選択します。
3. 適切なセクション (「対応計画」、「連絡先」、「ランブック」など) に移動し、削除するリソースを見つけます。
4. リソースを選択し、「削除」ボタンをクリックしてリソースを削除します。

AWS Systems Manager Incident Manager のセットアップ

オペレーションの管理に使用するアカウントで AWS Systems Manager Incident Manager を設定することをお勧めします。Incident Manager を初めて使用する場合は、事前に以下のタスクを完了します。

トピック

- にサインアップする AWS アカウント
- 管理アクセスを持つユーザーを作成する
- プログラム的なアクセス権を付与する
- Incident Manager のセットアップに必要なロール

にサインアップする AWS アカウント

がない場合は AWS アカウント、次の手順を実行して作成します。

にサインアップするには AWS アカウント

1. https://portal.aws.amazon.com/billing/signup を開きます。
2. オンラインの手順に従います。

   サインアップ手順の一環として、電話またはテキストメッセージを受け取り、電話キーパッドで検証コードを入力します。

   にサインアップすると AWS アカウント、 AWS アカウントのルートユーザー が作成されます。ルートユーザーには、アカウントのすべての AWS のサービス とリソースへのアクセス権があります。セキュリティベストプラクティスとして、ユーザーに管理アクセス権を割り当て、ルートユーザーアクセスが必要なタスクの実行にはルートユーザーのみを使用するようにしてください。

AWS サインアッププロセスが完了すると、 から確認メールが送信されます。https://aws.amazon.com/ の [マイアカウント] をクリックして、いつでもアカウントの現在のアクティビティを表示し、アカウントを管理することができます。

管理アクセスを持つユーザーを作成する

にサインアップしたら AWS アカウント、日常的なタスクにルートユーザーを使用しないように AWS アカウントのルートユーザー、 を保護し AWS IAM アイデンティティセンター、 を有効にして管理ユーザーを作成します。

を保護する AWS アカウントのルートユーザー

1. ルートユーザーを選択し、 AWS アカウント E メールアドレスを入力して、アカウント所有者AWS マネジメントコンソールとして にサインインします。次のページでパスワードを入力します。

   ルートユーザーを使用してサインインする方法については、「AWS サインイン ユーザーガイド」の「ルートユーザーとしてサインインする」を参照してください。
2. ルートユーザーの多要素認証 (MFA) を有効にします。

   手順については、IAM ユーザーガイドの AWS アカウント 「ルートユーザー (コンソール) の仮想 MFA デバイスを有効にする」を参照してください。

管理アクセスを持つユーザーを作成する

1. IAM アイデンティティセンターを有効にします。

   手順については、「AWS IAM アイデンティティセンター ユーザーガイド」の「AWS IAM アイデンティティセンターの有効化」を参照してください。
2. IAM アイデンティティセンターで、ユーザーに管理アクセスを付与します。

   を ID ソース IAM アイデンティティセンターディレクトリ として使用する方法のチュートリアルについては、AWS IAM アイデンティティセンター 「 ユーザーガイド」の「デフォルトを使用してユーザーアクセスを設定する IAM アイデンティティセンターディレクトリ」を参照してください。

管理アクセス権を持つユーザーとしてサインインする

- IAM アイデンティティセンターのユーザーとしてサインインするには、IAM アイデンティティセンターのユーザーの作成時に E メールアドレスに送信されたサインイン URL を使用します。

IAM Identity Center ユーザーを使用してサインインする方法については、AWS サインイン「 ユーザーガイド」の AWS 「 アクセスポータルにサインインする」を参照してください。

追加のユーザーにアクセス権を割り当てる

1. IAM アイデンティティセンターで、最小特権のアクセス許可を適用するというベストプラクティスに従ったアクセス許可セットを作成します。

   手順については、「AWS IAM アイデンティティセンター ユーザーガイド」の「アクセス許可セットを作成する」を参照してください。
2. グループにユーザーを割り当て、そのグループにシングルサインオンアクセス権を割り当てます。

   手順については、「AWS IAM アイデンティティセンター ユーザーガイド」の「グループを追加する」を参照してください。

プログラム的なアクセス権を付与する

ユーザーが の AWS 外部で を操作する場合は、プログラムによるアクセスが必要です AWS マネジメントコンソール。プログラムによるアクセスを許可する方法は、 がアクセスするユーザーのタイプによって異なります AWS。

ユーザーにプログラムによるアクセス権を付与するには、以下のいずれかのオプションを選択します。

プログラムによるアクセス権を必要とするユーザー	目的	方法
IAM	(推奨) コンソール認証情報を一時的な認証情報として使用して AWS CLI、、 AWS SDKs、または AWS APIs。	使用するインターフェイスの指示に従ってください。 • については AWS CLI、AWS Command Line Interface「 ユーザーガイド」のAWS「ローカル開発のための口グイン」を参照してください。

プログラムによるアクセス権を必要とするユーザー	目的	方法
		• AWS SDKs「 SDK およびツールリファレンスガイド」のAWS 「ローカル開発のためのログイン」を参照してください。 AWS SDKs
ワークフォースアイデンティティ (IAM アイデンティティセンターで管理されているユーザー)	一時的な認証情報を使用して AWS CLI、、 AWS SDKs、または AWS APIs。	使用するインターフェイスの指示に従ってください。 • については AWS CLI、「 AWS Command Line Interface ユーザーガイド」の「 を使用する AWS CLI ように AWS IAM アイデンティティセンターを設定する」を参照してください。 • AWS SDKs、ツール、API については、 AWS APIs「 SDK およびツールリファレンスガイド」の「IAM アイデンティティセンター認証」を参照してください。 AWS SDKs
IAM	一時的な認証情報を使用して AWS CLI、、 AWS SDKs、または AWS APIs。	「IAM ユーザーガイド」の「 AWS リソースでの一時的な認証情報の使用」の手順に従います。

プログラムによるアクセス権を必要とするユーザー	目的	方法
IAM	(非推奨) 長期認証情報を使用して、AWS CLI、 AWS SDKs、または AWS APIs。	使用するインターフェイスの指示に従ってください。 • については AWS CLI、「 AWS Command Line Interface ユーザーガイド」の「IAM ユーザー認証情報を使用した認証」を参照してください。 • AWS SDKs「 SDK とツールリファレンスガイド」の「長期認証情報を使用した認証」を参照してください。 AWS SDKs • API AWS APIs「IAM ユーザーのアクセスキーの管理」を参照してください。

Incident Manager のセットアップに必要なロール

開始する前に、アカウントに IAM アクセス許可 `iam:CreateServiceLinkedRole` が必要です。Incident Manager は、この許可を使用して、アカウントに `AWSServiceRoleforIncidentManager` を作成します。詳細については、「Incident Manager のサービスリンクロールの使用」を参照してください。

Incident Manager の使用開始

このセクションでは、Incident Manager コンソールでの 準備 について説明します。コンソールをインシデント管理に使用する前に、コンソールで準備ウィザードを完了する必要があります。このウィザードに従って、レプリケーションセット、少なくとも 1 つの連絡先と 1 つのエスカレーション計画、および最初の対応計画を設定します。以下は、Incident Manager とインシデントのライフサイクルを理解するのに役立つガイドです。

- とは AWS Systems Manager Incident Manager
- Incident Manager のインシデントライフサイクル

前提条件

Incident Manager を初めて使用する場合は、「AWS Systems Manager Incident Manager のセットアップ」を参照してください。オペレーションの管理に使用するアカウントで Incident Manager を設定することをお勧めします。

Incident Manager の準備ウィザードを開始する前に、Systems Manager の高速セットアップを完了することをお勧めします。Systems Manager 高速セットアップ を使用して、頻繁に使用するサービスや機能を推奨されるベストプラクティスで設定します。Incident Manager は Systems Manager の機能を使用して、 に関連するインシデントを管理し AWS アカウント 、Systems Manager を最初に設定することの利点があります。

準備ウィザード

Incident Manager を初めて使用する際には、Incident Manager サービスのホームページから準備ウィザードにアクセスできます。初回設定の完了後に準備ウィザードにアクセスするには、インシデントリストページで [準備] を選択します。

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. Incident Manager サービスのホームページで、準備を選択します。

全般設定

1. [全般設定] で、[ファイル] を選択します。

2. 利用規約を読みます。Incident Manager の利用規約に同意する場合は、「私は Incident Manager の利用規約を読み、同意します」を選択し、[次へ] を選択します。
3. リージョン領域では、現在の がレプリケーションセットの最初のリージョンとして AWS リージョン 表示されます。レプリケーションセットにリージョンを追加するには、リージョンのリストから選択します。

   2 つ以上のリージョンを含めることをお勧めします。1 つのリージョンが一時的に利用できなくなった場合に、インシデント関連のアクティビティを別のリージョンに転送できます。

   > **Note**
   >
   > レプリケーションセットを作成すると、アカウントに `AWSServiceRoleforIncidentManager` サービスリンクロールが作成されます。このロールの詳細については、Incident Manager のサービスリンクロールの使用を参照してください。

4. レプリケーションセットの暗号化をセットアップするには、以下のいずれかを実行します。

   > **Note**
   >
   > すべての Incident Manager リソースは暗号化されます。データ暗号化の詳細については、「Incident Manager でのデータ保護」を参照してください。Incident Manager レプリケーションセットの詳細については、「Incident Manager レプリケーションセットの設定」を参照してください。

   - AWS 所有キーを使用するには、 AWS 所有キーを使用するを選択します。
   - 独自の AWS KMS キーを使用するには、既存の を選択する AWS KMS keyを選択します。ステップ 3 で選択したリージョンごとに、 AWS KMS キーを選択するか、 AWS KMS Amazon リソースネーム (ARN) を入力します。

     > **Tip**
     >
     > 使用可能な がない場合は AWS KMS key、「 の作成 AWS KMS key」を選択します。

5. (オプション) [タグ] 領域で、1 つ以上のタグをレプリケーションセットに追加します。タグには、キーと、オプションで値が含まれます。

タグは、リソースに割り当てるオプションのメタデータです。タグを使用すると、目的、所有者、環境などのさまざまな方法でリソースを分類できます。詳細については、「Incident Manager でのリソースのタグ付け」を参照してください。

6. (オプション) サービスアクセスエリアで、検出結果機能を有効にするには、このアカウントで検出結果のサービスロールを作成するチェックボックスをオンにします。

   検出結果とは、インシデントが作成されたのとほぼ同時期に発生したコードのデプロイまたはインフラストラクチャの変更に関する情報です。検出結果は、インシデントの潜在的な原因として調査できます。これらの潜在的な原因に関する情報は、インシデントのインシデント詳細ページに追加されます。こうしたデプロイや変更に関する情報がすぐに手元にあれば、対応者はこの情報を手動で検索する必要がありません。

   > **Tip**
   >
   > 作成するロールに関する情報を表示するには、アクセス許可の詳細を表示するを選択します。

7. [作成] を選択します。

   レプリケーションセットと回復性の詳細については、「の耐障害性 AWS Systems Manager Incident Manager」を参照してください。

連絡先 (準備中のオプション)

Incident Manager は、インシデント中にお問い合わせにエンゲージします。お問い合わせの詳細については、「Incident Manager での問い合わせの作成と設定」を参照してください。

1. 問い合わせの作成 を選択します。
2. [名前] には、連絡先の名前を入力します。
3. [一意のエイリアス] には、この連絡先を識別するエイリアスを入力します。
4. [連絡先チャネル] セクションで、次の手順を実行し、インシデント発生時の連絡先のエンゲージ方法を定義します。

   a. [タイプ] には、[E メール]、[SMS]、または [音声] を選択します。

   b. [チャネル名] には、チャネルを識別するのに役立つ一意の名前を入力します。

   c. [詳細] には、連絡先の E メールアドレスまたは電話番号を入力します。

電話番号は 9～15 文字で、+ の後に国コードとサブスクライバー番号を続ける必要があります。

d. 別の問い合わせチャネルを作成するには、問い合わせチャネルの追加を選択します。連絡先ごとに少なくとも 2 つのチャネルを定義することをお勧めします。

5. [エンゲージメントプラン] 領域では、以下の手順を実行し、連絡先への通知に使用するチャネルと、各チャネルで承認を待機する時間を定義します。

> **Note**
>
> エンゲージメントプランでは、少なくとも 2 つのチャネルを定義することをお勧めします。

a. [連絡先チャネル名] には、[連絡先チャネル] 領域で指定したチャネルを選択します。

b. [エンゲージメント時間 (分)] には、連絡先チャネルにエンゲージするまでの待ち時間を分単位で入力します。

エンゲージメントの開始時にエンゲージするデバイスを少なくとも 1 つ選択し、待機時間を **0** (ゼロ) 分に指定することをお勧めします。

c. エンゲージメント計画に問い合わせチャネルを追加するには、エンゲージメントを追加するを選択します。

6. (オプション) [タグ] 領域で、連絡先に 1 つ以上のタグを追加します。タグには、キーと、オプションで値が含まれます。

タグは、リソースに割り当てるオプションのメタデータです。タグを使用すると、目的、所有者、環境などのさまざまな方法でリソースを分類できます。詳細については、「Incident Manager でのリソースのタグ付け」を参照してください。

7. 問い合わせレコードを作成し、定義された問い合わせチャネルにアクティベーションコードを送信するには、作成を選択します。

8. (オプション) 連絡先チャネルのアクティベーションページで、各チャネルに送信されたアクティベーションコードを入力します。

すぐにコードを入力できない場合は、後で新しいアクティベーションコードを生成できます。

9. 連絡先を追加するには、連絡先の作成を選択し、前述のステップを繰り返します。

(準備中のオプション) エスカレーション計画

1. エスカレーション計画の作成を選択します。

   エスカレーション計画は、インシデント中にお問い合わせを通じてエスカレーション し、Incident Manager がインシデント中に正しい応答者をエンゲージできるようにします。エスカレーション計画の詳細については、「Incident Manager でのレスポンダーエンゲージメントのエスカレーション計画の作成」を参照してください。
2. [名前] にエスカレーション計画の一意の名前を入力します。
3. [エイリアス] には、エスカレーション計画の識別に役立つ一意のエイリアスを入力します。
4. [ステージ 1] 領域で、以下を実行します。

   a. エスカレーションチャネルでは、エンゲージする問い合わせチャネルを選択します。
   b. 連絡先がエスカレーション計画のステージの進行を停止できるようにする場合は、[プランの進行停止を承認] を選択します。
   c. ステージにチャネルをさらに追加するには、[エスカレーションチャネルを追加してください] を選択します。
5. エスカレーション計画に新しいステージを作成するには、[ステージの追加] を選択し、ステージの詳細を追加します。
6. (オプション) [タグ] 領域で、1 つ以上のタグをエスカレーション計画に追加します。タグには、キーと、オプションで値が含まれます。

   タグは、リソースに割り当てるオプションのメタデータです。タグを使用すると、目的、所有者、環境などのさまざまな方法でリソースを分類できます。詳細については、「Incident Manager でのリソースのタグ付け」を参照してください。
7. エスカレーション計画の作成を選択します。

対応計画

> **Note**
>
> Incident Manager の開始ページに戻り、続行するには準備を選択する必要があります。

1. 対応計画の作成を選択します。

   対応計画を使用して、作成した連絡先とエスカレーション計画をまとめます。

この開始ウィザード中、特に対応計画を初めて設定する場合は、以下のセクションは省略可能です。

- チャットチャネル
- ランブック
- エンゲージメント
- サードパーティ統合

これらの要素を後で対応計画に追加する方法については、「Incident Manager でのインシデントへの準備」を参照してください。

2. [名前] に、この対応計画の一意の識別可能な名前を入力します。この名前は、対応計画 ARN の作成、または表示名のない対応計画に使用されます。
3. (オプション) [表示名] に、インシデントを作成するときにこの対応計画を識別するのに役立つ名前を入力します。
4. [タイトル] に、この対応計画に関連するインシデントのタイプを識別するのに役立つタイトルを入力します。

   指定する値は、各インシデントのタイトルに含まれます。インシデントを発生させたアラームまたはイベントもタイトルに追加されます。
5. [影響] では、この対応計画に関連するインシデントが及ぼすことが想定される影響レベル (**`Critical`** や**`Low`** など) を選択します。
6. (オプション) [概要] に、インシデントの概要を示す簡単な説明を入力します。Incident Manager は、インシデント中に概要に関連情報を自動的に入力します。
7. (オプション) [重複排除文字列] は、重複排除文字列を入力します。Incident Manager は、この文字列を使用して、同じ根本原因が同じアカウントに複数のインシデントを作成しないようにします。

   重複排除文字列は、システムがインシデントの重複をチェックするために使用する用語またはフレーズです。重複排除文字列を指定すると、Incident Manager はインシデントを作成するときに `dedupeString` フィールドに同じ文字列が含まれる未解決のインシデントを検索します。重複が検出されると、Incident Manager は新しいインシデントを既存のインシデントに重複排除します。

> **Note**
>
> デフォルトでは、Incident Manager は同じ Amazon CloudWatch アラームまたは Amazon EventBridge イベントによって作成された複数のインシデントを自動的に重複排除します。これらのリソースタイプの重複を避けるために、独自の重複排除文字列を入力する必要はありません。

8. (オプション) Incident Tags エリアで、対応計画に 1 つ以上のタグを追加します。タグには、キーと、オプションで値が含まれます。

   タグは、リソースに割り当てるオプションのメタデータです。タグを使用すると、目的、所有者、環境などのさまざまな方法でリソースを分類できます。詳細については、「Incident Manager でのリソースのタグ付け」を参照してください。
9. [エンゲージメント] ドロップダウンから、インシデントに適用する連絡先とエスカレーション計画を選択します。
10. 対応計画の作成を選択します。

対応計画を作成したら、Amazon CloudWatch アラームまたは Amazon EventBridge イベントを対応計画に関連付けることができます。これにより、アラームまたはイベントに基づいてインシデントが自動的に作成されます。詳細については、「Incident Manager でインシデントを自動または手動で作成する」を参照してください。

Incident Manager での AWS アカウント および リージョン 間のインシデントの管理

のツールである Incident Manager は AWS Systems Manager、複数の AWS リージョン および アカウントで動作するように設定できます。このセクションでは、クロスリージョンおよびクロスアカウントのベストプラクティス、セットアップ手順、既知の制限事項について説明します。

トピック

- クロスリージョンのインシデント管理
- クロスアカウントインシデント管理

クロスリージョンのインシデント管理

Incident Manager は、複数の AWS リージョン で自動および手動によるインシデント作成をサポートしています。[準備] ウィザードを使用して Incident Manager で初めてオンボードする場合、レプリケーションセットには最大 3 つの AWS リージョン を指定できます。Amazon CloudWatch アラームまたは Amazon EventBridge イベントによって自動的に作成されたインシデントの場合、Incident Manager はイベントルールまたはアラーム AWS リージョン と同じ でインシデントを作成しようとします。Incident Manager がそのリージョンで停止している場合、CloudWatch または EventBridge は、データがレプリケートされている別のリージョンにインシデントを自動的に作成します。

> **Important**
>
> 次の重要な詳細に留意してください。
>
> - レプリケーションセット AWS リージョン には少なくとも 2 つの を指定することをお勧めします。リージョンを少なくとも 2 つ指定しないと、Incident Manager が使用できない間、システムはインシデントを作成できません。
> - クロスリージョンフェイルオーバーによって作成されたインシデントは、対応計画で指定されているランブックを呼び出しません。

Incident Manager を使用したオンボーディングおよび追加リージョンの指定の詳細については、「Incident Manager の使用開始」を参照してください。

クロスアカウントインシデント管理

Incident Manager は AWS Resource Access Manager (AWS RAM) を使用して、管理アカウントとアプリケーションアカウント間で Incident Manager リソースを共有します。このセクションでは、クロスアカウントのベストプラクティス、Incident Manager のクロスアカウント機能の設定方法、および Incident Manager でのクロスアカウント機能の既知の制限について説明します。

管理アカウントは、オペレーション管理を実行するアカウントです。組織のセットアップでは、管理アカウントが対応計画、連絡先、エスカレーション計画、ランブック、その他の AWS Systems Manager リソースを所有します。

アプリケーションアカウントは、アプリケーションを構成するリソースを所有するアカウントです。これらのリソースは、Amazon EC2 インスタンス、Amazon DynamoDB テーブル、または AWS クラウドでアプリケーションを構築するために使用するその他のリソースです。アプリケーションアカウントは、Incident Manager でインシデントを作成する Amazon CloudWatch アラームと Amazon EventBridge イベントも所有しています。

AWS RAM はリソース共有を使用してアカウント間でリソースを共有します。対応計画と連絡先リソースは、 AWS RAMのアカウント間で共有できます。これらのリソースを共有することで、アプリケーションアカウントと管理アカウントはエンゲージメントやインシデントと対話できます。対応計画を共有すると、その対応計画を使用して作成された過去と今後のインシデントがすべて共有されます。連絡先の共有は、連絡先または対応計画の過去と今後のすべてのエンゲージメントを共有します。

ベストプラクティス

アカウント間で Incident Manager リソースを共有する場合は、次のベストプラクティスに従います。

- 対応計画と連絡先を使用して、リソース共有を定期的に更新します。
- リソース共有プリンシパルを定期的に確認します。
- 管理アカウントで Incident Manager、ランブック、チャットチャネルを設定します。

クロスアカウントインシデント管理のセットアップと設定

次のステップでは、Incident Manager リソースを設定· 構成し、クロスアカウント機能に使用する方法について説明します。過去に、クロスアカウント機能用にいくつかのサービスとリソースを設定し

たことがあるかもしれません。クロスアカウントリソースを使用して最初のインシデントを開始する前に、このステップを要件のチェックリストとして使用してください。

1. (オプション) を使用して組織と組織単位を作成します AWS Organizations。「AWS Organizations ユーザーガイド」の「チュートリアル: 組織の作成と設定」のステップに従います。
2. (オプション) のツールであるクイックセットアップを使用して AWS Systems Manager、クロスアカウントランブックを設定するときに使用する正しい AWS Identity and Access Management ロールを設定します。詳細については、「AWS Systems Manager ユーザーガイド」の「 Quick Setup」を参照してください。
3. 「 ユーザーガイド」の「複数の AWS リージョン および アカウントでオートメーションを実行する」に記載されている手順に従って、Systems Manager オートメーションドキュメントにランブックを作成します。 AWS Systems Manager ランブックは、管理アカウントまたはアプリケーションアカウントのいずれかで実行できます。ユースケースに応じて、インシデント中にランブックを作成および表示するために必要なロールに適した AWS CloudFormation テンプレートをインストールする必要があります。
   - 管理アカウントでランブックを実行します。管理アカウントは、AWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRole CloudFormation テンプレートをダウンロードしてインストールする必要があります。AWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRoleをインストールする際には、すべてのアプリケーションアカウントのアカウント ID を指定してください。このロールにより、アプリケーションアカウントはインシデントの詳細ページからランブックのステータスを読み取ることができます。アプリケーションアカウントは、AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationReadOnlyRole CloudFormation テンプレートをインストールする必要があります。インシデントの詳細ページでは、このロールを使用して、管理アカウントから自動化ステータスを取得します。
   - アプリケーションアカウントでランブックを実行します。管理アカウントは、AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationReadOnlyRole CloudFormation テンプレートをダウンロードしてインストールする必要があります。このロールは、管理アカウントがアプリケーションアカウント内のランブックのステータスを読み取ることを許可します。アプリケーションアカウントは、AWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRole CloudFormationテンプレートをダウンロードしてインストールする必要があります。AWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRoleをインストールする際には、管理アカウントやその他のアプリケーションアカウントのアカウント ID を指定してください。管理アカウントおよびその他のアプリケーションアカウントは、ランブックのステータスを読み取るために、このロールを引き受けます。

4. (オプション) 組織の各アプリケーションアカウントで、AWS-SystemsManager-IncidentManagerIncidentAccessServiceRole CloudFormation テンプレートをダウンロードしてインストールします。AWS-SystemsManager-IncidentManagerIncidentAccessServiceRole をインストールする際には、管理アカウントのアカウント ID を指定してください。このロールは、Incident Manager がデプロイと CloudFormation スタックの更新に関する情報 AWS CodeDeploy にアクセスするために必要なアクセス許可を提供します。検出結果機能が有効になっている場合、この情報はインシデントの検出結果として報告されます。詳細については、「Incident Manager で他のサービスからのインシデントの潜在的な原因を「検出結果」として特定する」を参照してください。
5. 連絡先、エスカレーションプラン、チャットチャネル、および応答プランを設定して作成するには、「Incident Manager でのインシデントへの準備」で説明されているステップに従います。
6. 連絡先や対応計画のリソースを既存のリソース共有または新規のリソース共有に AWS RAMで追加できます。詳細については、「AWS RAM ユーザーガイド」の「AWS RAMの使用開始」を参照してください。に対応計画を追加すると AWS RAM 、アプリケーションアカウントは対応計画を使用して作成されたインシデントとインシデントダッシュボードにアクセスできます。また、アプリケーションアカウントは、CloudWatch のアラームや EventBridge のイベントを対応計画に関連付けることができるようになります。連絡先とエスカレーション計画を に追加すると AWS RAM 、アプリケーションアカウントはインシデントダッシュボードからエンゲージメントを表示し、連絡先をエンゲージできるようになります。
7. クロスアカウントクロスリージョン機能を CloudWatch コンソールに追加します。ステップおよび情報については、「Amazon CloudWatch ユーザーガイド」の「クロスアカウントクロスリージョン CloudWatch コンソール」を参照してください。この機能を追加すると、作成したアプリケーションアカウントと管理アカウントが、インシデントと分析ダッシュボードのメトリクスの表示と編集ができるようになります。
8. クロスアカウントの Amazon EventBridge イベントバスを作成します。ステップと情報については、AWS 「アカウント間の Amazon EventBridge イベントの送受信」を参照してください。次に、このイベントバスを使用して、アプリケーションアカウントのインシデントを検出し、管理アカウントにインシデントを作成するイベントルールを作成できます。

制限事項

Incident Manager のクロスアカウント機能の既知の制限事項を次に示します。

- インシデント後分析を作成したアカウントが、その分析を表示および変更できる唯一のアカウントです。アプリケーションアカウントを使用してインシデント後分析を作成した場合、そのアカウン

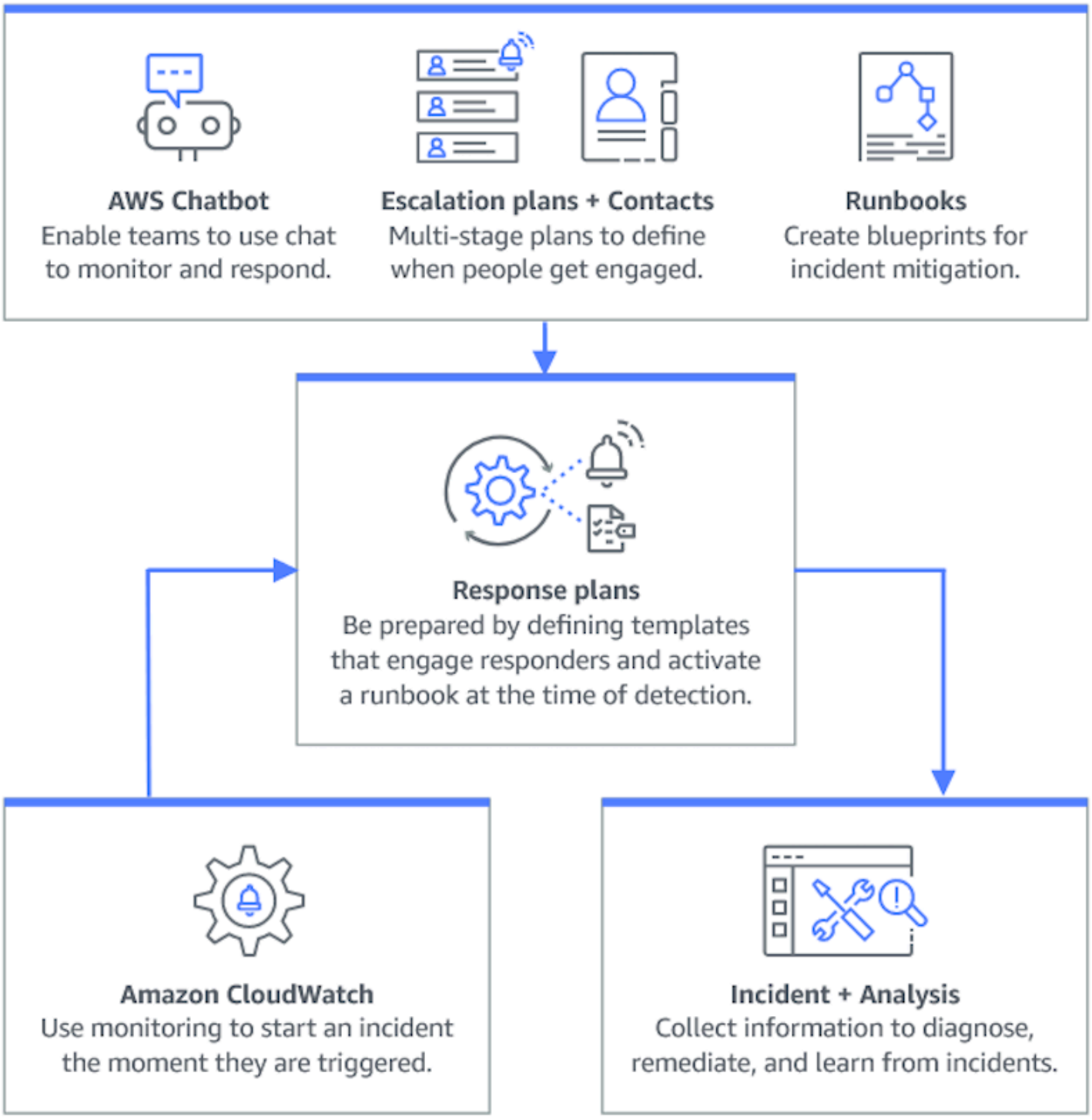
トのメンバーだけがその分析を表示および変更できます。管理アカウントを使用してインシデント後分析を作成した場合も同様です。

- アプリケーションアカウントで実行されるオートメーションドキュメントでは、タイムラインイベントは入力されません。アプリケーションアカウントで実行されるオートメーションドキュメントの更新は、インシデントの [ランブック] タブに表示されます。

- Amazon Simple Notification Service トピックは、クロスアカウントで使用できません。Amazon SNS トピックは、それを使用する対応計画と同じリージョンおよびアカウントで作成する必要があります。管理アカウントを使用して、すべての SNS トピックと対応計画を作成することをお勧めします。
- エスカレーション計画は、同じアカウントの連絡先を使用してのみ作成できます。共有されている連絡先は、アカウントのエスカレーション計画に追加できません。
- 対応計画、インシデントレコード、連絡先に適用されたタグは、リソース所有者アカウントからのみ表示および変更できます。

Incident Manager でのインシデントへの準備

インシデントの計画は、インシデントのライフサイクルのずっと前に始まります。次の図に示すように、インシデントへの対応を開始する前に、チャットチャネルの設定、エスカレーション計画の作成、連絡先の指定、インシデント対応に使用するオートメーションランブックの決定を行うことで、準備を整えることができます。次に、モニタリングの実行方法とレスポンスが自動化されているかどうかを指定する対応計画を使用します。修復が完了したら、インシデントとインシデント対応を分析して、今後のインシデントに対する対応計画をさらに絞り込むことができます。



トピック

- モニタリング
- Incident Manager でのレプリケーションセットと検出結果の設定
- Incident Manager での問い合わせの作成と設定

- Incident Manager でのオンコールスケジュールによるレスポンダーローテーションの管理
- Incident Manager でのレスポンダーエンゲージメントのエスカレーション計画の作成
- Incident Manager でのレスポンダーのチャットチャネルの作成と統合
- インシデント修復のために Systems Manager Automation ランブックを Incident Manager に統合する
- Incident Manager での対応計画の作成と設定
- Incident Manager で他のサービスからのインシデントの潜在的な原因を「検出結果」として特定する

モニタリング

AWS ホストされたアプリケーションの状態をモニタリングすることは、アプリケーションの稼働時間とパフォーマンスを確保する上で重要です。モニタリングソリューションを決定するときは、次の点を考慮してください。

- 機能の重要度 — システムに障害が発生した場合、ダウンストリームユーザーへの影響はどの程度重要になるか。
- エラーの共通性 - システムが故障する頻度はどの程度か。頻繁な介入を必要とするシステムは注意深くモニタリングする必要があります。
- レイテンシーの増加 — タスクを完了するための時間がどれだけ増加または減少したか。
- クライアント側とサーバー側のメトリクス — クライアントとサーバー上の関連メトリック間に不一致があるか。
- 依存関係障害 — チームで準備できる、また準備すべき障害。

応答計画を作成した後、モニタリングソリューションを使用して、環境内でインシデントが発生したときにインシデントを自動的に追跡できます。インシデントの追跡と作成の詳細については、「Incident Manager コンソールでのインシデントの詳細の表示」を参照してください。

安全で高性能、耐障害性、効率的なインフラストラクチャアプリケーションとワークロードの設計の詳細については、AWS 「 Well-Architected」を参照してください。

Incident Manager でのレプリケーションセットと検出結果の設定

Incident Manager の準備ウィザードを完了したら、設定ページで特定のオプションを管理できます。これらのオプションには、レプリケーションセット、レプリケーションセットに適用されたタグ、および検出結果機能が含まれます。

トピック

- Incident Manager レプリケーションセットの設定
- レプリケーションセットのタグの管理
- 検出結果機能の管理

Incident Manager レプリケーションセットの設定

Incident Manager レプリケーションセットは、以下を実行する AWS リージョン ためにデータを多くの にレプリケートします。

- クロスリージョンの冗長性を高める
- Incident Manager がさまざまなリージョンのリソースにアクセスし、ユーザーのレイテンシーを短縮できるようにします。
- AWS マネージドキー または独自のカスタマーマネージドキーを使用してデータを暗号化します。

  すべての Incident Manager リソースは、デフォルトで暗号化されます。リソースの暗号化の詳細については、「Incident Manager でのデータ保護」を参照してください。

Incident Manager を使用するには、まず 準備 ウィザードを使用してレプリケーションセットを作成します。Incident Manager での準備の詳細については、準備ウィザード を参照してください。

レプリケーションセットの編集

Incident Manager の設定ページを使用して、レプリケーションセットを編集できます。リージョンの追加、リージョンの削除、およびレプリケーションセットの削除保護の有効化または無効化を行うことができます。データの暗号化に使用されるキーは編集できません。キーを変更するには、レプリケーションセットを削除して再作成します。

リージョンの追加

1. Incident Manager コンソールを開き、左のナビゲーションペインから [設定] を選択します。

2. [リージョンの追加] を選択します。
3. リージョンを選択します。
4. [Add] (追加) を選択します。

リージョンの削除

1. Incident Manager コンソールを開き、左のナビゲーションペインから [設定] を選択します。
2. 削除するリージョンを選択します。
3. [削除] を選択します。
4. テキストボックスに「削除」と入力し、[削除] を選択します。

レプリケーションセットの削除

レプリケーションセットの最後のリージョンを削除すると、レプリケーションセット全体が削除されます。最後のリージョンを削除する前に、設定ページで削除保護をオフにして削除保護を無効にします。レプリケーションセットを削除した後、準備ウィザードを使用して新しいレプリケーションセットを作成できます。

レプリケーションセットからリージョンを削除するには、そのリージョンを作成してから 24 時間待ちます。作成後 24 時間以内にレプリケーションセットからリージョンを削除しようとすると失敗します。

レプリケーションセットを削除すると、Incident Manager のすべてのデータが削除されます。

レプリケーションセットを削除する

1. Incident Manager コンソールを開き、左のナビゲーションペインから [設定] を選択します。
2. レプリケーションセットの最後のリージョンを選択します。
3. [削除] を選択します。
4. テキストボックスに「削除」と入力し、[削除] を選択します。

レプリケーションセットのタグの管理

タグは、リソースに割り当てるオプションのメタデータです。タグを使用して、目的、所有者、環境などのさまざまな方法でリソースを分類します。

レプリケーションセットのタグを管理するには

1. Incident Manager コンソールを開き、左のナビゲーションペインから [設定] を選択します。
2. [タグ] 領域で [編集] を選択します。
3. タグを追加するには、次の操作を行います。
   a. [新しいタグを追加] をクリックします。
   b. タグのキーと、オプションで値を入力します。
   c. [保存] を選択します。
4. タグを削除するには、次の操作を行います。
   a. 削除するタグの下にある [削除] を選択します。
   b. [保存] を選択します。

検出結果機能の管理

検出結果機能は、インシデント発生後すぐに、組織内の応答者がインシデントの潜在的な根本原因を特定するのに役立ちます。現在、Incident Manager は AWS CodeDeploy デプロイと AWS CloudFormation スタックの更新に関する検出結果を提供しています。

検出結果をクロスアカウントでサポートするには、この機能を有効にした後に、組織内の各アプリケーションアカウントで追加の設定手順を完了する必要があります。

この機能を使用するには、ユーザーの代わりにデータにアクセスするために必要なアクセス許可を含むサービスロールを Incident Manager で作成します。

検出結果機能を有効にするには

1. Incident Manager コンソールを開き、左のナビゲーションペインから [設定] を選択します。
2. [検出結果] 領域で、[サービスロールを作成] を選択します。
3. 作成するサービスロールに関する情報を確認してから、[作成] を選択します。

検出結果機能を無効にするには

検出結果機能の使用を停止するには、`IncidentManagerIncidentAccessServiceRole` ロールが作成された各アカウントからこのロールを削除します。

1. IAM コンソール (https://console.aws.amazon.com/iam/) を開きます。
2. 左のナビゲーションペインで、[ロール] を選択してください。
3. 検索ボックスに「**IncidentManagerIncidentAccessServiceRole**」と入力します。
4. ロールの名前を選択し、[削除] を選択します。
5. ダイアログボックスにロール名を入力してロールを削除することを確認したら、[削除] を選択します。

Incident Manager での問い合わせの作成と設定

AWS Systems Manager Incident Manager 連絡先はインシデントへの応答者です。連絡先は、Incident Manager がインシデント中に関与できる複数のチャネルを持つことができます。連絡先のエンゲージメント計画を定義して、Incident Manager が連絡先をエンゲージする方法とタイミングを定義できます。

トピック

- 問い合わせチャネル
- エンゲージメント計画
- 連絡先を作成
- 連絡先の詳細をアドレス帳にインポートする

問い合わせチャネル

問い合わせチャネルは、Incident Manager がお問い合わせをエンゲージするために使用するさまざまな方法です。

Incident Manager は、次の問い合わせチャネルをサポートしています。

- E メール
- ショートメッセージサービス (SMS、Short Message Service)
- 音声

問い合わせチャネルのアクティベーション

プライバシーとセキュリティを保護するために、Incident Manager はお問い合わせを作成するときにデバイスアクティベーションコードを送信します。インシデント中にデバイスを操作するには、まず

デバイスをアクティベーションする必要があります。これを行うには、お問い合わせの作成ページでデバイスのアクティベーションコードを入力します。

Incident Manager の特定の機能には、問い合わせチャネルに通知を送信する機能が含まれます。これらの機能を使用することにより、このサービスがサービスの中断やその他のイベントに関する通知を、指定されたワークフローに含まれる連絡先チャネルに送信することに同意したものとみなされます。これには、オンコールスケジュールのローテーションの一環として連絡先に送信される通知が含まれます。通知は、連絡先の詳細の指定どおりに、E メール、SMS メッセージ、または音声通話で送信されることがあります。これらの機能を使用して、Incident Manager に提供した連絡先チャネルを追加する権限があることを確認します。

オプトアウト

これらの通知は、モバイルデバイスを問い合わせチャネルとして削除することで、いつでもキャンセルできます。個々の通知受信者は、お問い合わせからデバイスを削除することで、いつでも通知をキャンセルできます。

お問い合わせから問い合わせチャネルを削除するには

1. Incident Manager コンソール に移動し、左のナビゲーションから お問い合わせ を選択します。
2. 削除する問い合わせチャネルをがあるお問い合わせを選択し、 編集を選択します。
3. 削除する問い合わせチャネルの横にある 削除 を選択します。
4. [Update] (更新) を選択します。

問い合わせチャネルの非アクティブ化

デバイスを非アクティブ化するには、UNSUBSCRIBEと返信します。UNSUBSCRIBE と返信すると、Incident Manager はデバイスを操作できなくなります。

問い合わせチャネルの再アクティベーション

1. Incident Manager からのメッセージに START と返信します。
2. Incident Manager コンソール に移動し、左のナビゲーションから お問い合わせ を選択します。
3. 削除する問い合わせチャネルをがあるお問い合わせを選択し、 編集を選択します。
4. サービスのアクティベーションを選択します。
5. Incident Manager からデバイスに送られてきた アクティベーションコード を入力します。
6. [有効化] を選択します。

エンゲージメント計画

エンゲージメント計画は、Incident Manager が問い合わせチャネルをいつエンゲージメントするかを定義します。問い合わせチャネルは、エンゲージメントの開始から異なる段階で複数回エンゲージメントできます。エンゲージメント計画は、エスカレーション計画または対応計画で使用できます。エスカレーション計画の詳細については、「Incident Manager でのレスポンダーエンゲージメントのエスカレーション計画の作成」を参照してください。

連絡先を作成

連絡先を作成するには、以下のステップを使用します。

1. Incident Manager コンソール を開き、左のナビゲーションから お問い合わせ を選択します。
2. 問い合わせの作成 を選択します。
3. お問い合わせのフルネームを入力し、一意で識別可能なエイリアスを指定します。
4. 問い合わせチャネルを定義します。2 つ以上の異なるタイプの問い合わせチャネルを使用することをおすすめします。
   a. タイプ (E メール、SMS、音声) を選択します。
   b. 問い合わせチャネルの識別可能な名前を入力します。
   c. E メール: arosalez@example.com のような問い合わせチャネルの詳細を提供してください。
5. 複数の問い合わせチャネルを定義するには、問い合わせチャネルの追加を選択します。追加された新しい問い合わせチャネルごとに、ステップ 4 を繰り返します。
6. エンゲージメント計画を定義します。

> **Important**
> 連絡先をエンゲージするには、エンゲージメント計画を定義する必要があります。

   a. 問い合わせチャネル名を選択します。
   b. Incident Manager がこの問い合わせチャネルに参加するまでのエンゲージメントの開始から待機する分数を定義します。
   c. 別の問い合わせチャネルを追加するには、エンゲージメントの追加を選択します。

7. エンゲージメント計画を定義してから、作成を選択します。Incident Manager は、定義された各問い合わせチャネルにアクティベーションコードを送信します。
8. (オプション) 問い合わせチャネルをアクティベーションするには、Incident Manager が定義した各問い合わせチャネルに送信したアクティベーションコードを入力します。
9. (オプション) 新しいアクティベーションコードを送信するには、新しいコードを送信するを選択します。
10. [Finish] を選択してください。

お問い合わせを定義し、その問い合わせチャネルをアクティベーションしたら、エスカレーション計画にお問い合わせを追加して、エスカレーションのチェーンを形成できます。エスカレーション計画の詳細については、「Incident Manager でのレスポンダーエンゲージメントのエスカレーション計画の作成」を参照してください。直接エンゲージメントの対応計画にお問い合わせを追加できます。対応計画の作成の詳細については、「Incident Manager での対応計画の作成と設定」を参照してください。

連絡先の詳細をアドレス帳にインポートする

インシデントが作成されると、Incident Manager は音声通知または SMS 通知を使用して応答者に通知できます。呼び出しまたは SMS 通知が Incident Manager からのものであることを応答者に確認してもらうため、すべての応答者が Incident Manager の仮想カード形式 (.vcf) ファイルをモバイルデバイスのアドレス帳にダウンロードすることをお勧めします。ファイルは Amazon CloudFront でホストされており、 AWS 商用パーティションで利用できます。

Incident Manager .vcf ファイルをダウンロードするには

1. モバイル端末で、以下の URL を選択または入力します: https://d26vhuvd5b89k2.cloudfront.net/aws-incident-manager.vcf。
2. ファイルをモバイルデバイスのアドレス帳に保存またはインポートします。

Incident Manager でのオンコールスケジュールによるレスポンダーローテーションの管理

Incident Manager のオンコールスケジュールでは、オペレータの介入が必要なインシデントが発生した場合に通知するユーザーを定義します。オンコールスケジュールは、そのスケジュール用に作成する 1 つまたは複数のローテーションで構成されます。各ローテーションには、最大 30 個の連絡先を含めることができます。

オンコールスケジュールを作成したら、エスカレーション計画にエスカレーションとして含めることができます。そのエスカレーション計画に関連するインシデントが発生すると、Incident Manager はスケジュールに従ってオンコールのオペレータに通知します。その後、この連絡先はエンゲージメントを確認できます。エスカレーション計画では、エスカレーションの複数のステージにわたって、1 つ以上のオンコールスケジュールおよび 1 つ以上の個別の連絡先を指定できます。詳細については、「Incident Manager でのレスポンダーエンゲージメントのエスカレーション計画の作成」を参照してください。

> **Tip**
>
> ベストプラクティスとして、エスカレーション計画のエスカレーションチャネルとして連絡先およびオンコールスケジュールを追加することをお勧めします。次に、対応計画のエンゲージメントとしてエスカレーション計画を選択する必要があります。このアプローチは、組織内のインシデント対応に対して最大限のカバレッジを提供します。

各オンコールスケジュールは最大 8 つのローテーションをサポートします。ローテーションは重複させることも、同時に実行することもできます。これにより、インシデント発生時に対応するよう通知されるオペレータの数が増えます。連続して実行するローテーションを作成することもできます。これにより、同じサービスをサポートするグループが世界中に存在する「フォローザサン」インシデント管理のようなシナリオが可能になります。

このセクションのトピックは、インシデント対応業務のオンコールスケジュールの作成と管理に役立ちます。

トピック

- Incident Manager でのオンコールスケジュールとローテーションの作成
- Incident Manager での既存のオンコールスケジュールの管理

Incident Manager でのオンコールスケジュールとローテーションの作成

連絡先のローテーションを 1 つ以上含むオンコールスケジュールを作成し、シフト中にインシデントに対応できるようにします。

[開始する前に]

オンコールスケジュールを作成する前に、スケジュールのローテーションに追加する連絡先を事前に作成していることを確認してください。詳細については、「Incident Manager での問い合わせの作成と設定」を参照してください。

夏時間 (DST、Daylight Savings Time) 変更の考慮

ローテーションを作成するときは、このローテーションに指定するシフトカバレッジ時間および日付の基準となるグローバルタイムゾーンを指定します。Internet Assigned Numbers Authority (IANA) によって定義された任意のタイムゾーンを使用できます。例えば、America/Los_Angeles、UTC、および Asia/Seoul のようになります。オンコールスケジュールに複数のローテーションを追加できます。ただし、各ローテーションの応答者が地理的に異なるタイムゾーンにいる場合は、各ローテーションが DST の変更の対象となる可能性があることに注意してください。

例えば、America/Los_Angeles と Europe/Dublin では異なる DST スケジュールが適用されます。そのため、これら 2 つのゾーンの時差は、その年の時期によって 6 時間から 8 時間まで変動する可能性があります。例えば、フォローザサンオンコールスケジュールでは、America/Los_Angeles および Europe/Dublin タイムゾーンにそれぞれ 1 つのローテーションがあるとします。この例では、DST の変更により、1 時間のシフトギャップまたは 1 時間のシフト重複がスケジュールに含まれることがあります。

このような状況を避けるため、以下のアプローチを推奨します。

1. オンコールスケジュールでのローテーションすべてに 1 つのタイムゾーンを使用します。
2. 特定のタイムゾーン外の応答者を割り当てる場合は、現地時間を計算します。

各ローテーションをローカルタイムゾーンに割り当てる場合は、DST の前にスケジュールを確認してください。次に、必要に応じてローテーションシフト時間を調整して、DST の変更が有効になる前に、オンコールカバレッジに意図しないギャップや重複が生じないようにします。

オンコールスケジュールを作成するには

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. 左のナビゲーションで [オンコールスケジュール] を選択します。
3. [オンコールスケジュールを作成] を選択します。
4. [スケジュール名] には、スケジュールを識別するのに役立つ名前 (**MyApp Primary On-call Schedule** など) を入力します。
5. スケジュールエイリアスには、 など AWS リージョン、現在の で一意のこのスケジュールの エイリアスを入力します**my-app-primary-on-call-schedule**。

6. (オプション) [タグ] 領域で、1 つ以上のタグキーの名前および値のペアをオンコールスケジュールに適用します。

   タグは、リソースに割り当てるオプションのメタデータです。タグを使用すると、目的、所有者、環境などのさまざまな方法でリソースを分類できます。例えば、スケジュールにタグを付けて、実行期間、含まれるオペレータのタイプ、サポートするエスカレーション計画を識別できます。Incident Manager リソースへのタグ付けの詳細については、「Incident Manager でのリソースのタグ付け」を参照してください。

7. 続いて、オンコールスケジュールに 1 つ以上のローテーションを追加します。

Incident Manager でオンコールスケジュールのローテーションを作成する

オンコールスケジュールのローテーションは、シフトがいつ有効になるかを指定します。また、シフト交代制の連絡先も指定します。1 つのオンコールスケジュールに最大 8 つのローテーションを含めることができます。

Incident Manager で連絡先として作成した任意の個人をローテーションに追加できます。連絡先の管理については、「Incident Manager での問い合わせの作成と設定」を参照してください。

ローテーションを設定すると、ページ右側の [プレビュー] カレンダーで全体のスケジュールがどのように表示されるかを確認できます。

オンコールスケジュールのローテーションを作成するには

1. [オンコールスケジュールの作成] ページの [ローテーション 1] セクションで、[ローテーション名] に、ローテーションを識別する名前 (**`00:00 - 7:59 Support`** または **`Dublin Support Group`**) を入力します。
2. [開始日] には、このローテーションが有効になる日付を YYYY/MM/DD 形式 (`2023/07/14` など) で入力します。
3. [タイムゾーン] には、このローテーションで指定したシフトカバレッジ時間および日付の基準となるグローバルタイムゾーンを選択します。

   Internet Assigned Numbers Authority (IANA) によって定義された任意のタイムゾーンを使用できます。例:「America/Los_Angeles」、「UTC」、または「Asia/Seoul」。詳細については、IANA ウェブサイトの「タイムゾーンデータベース」を参照してください。

> **Warning**
>
> 各ローテーションは独自のタイムゾーンに基づくことができます。ただし、選択したタイムゾーンで夏時間が変更されると、意図したカバレッジウィンドウに影響する可能性があります。詳細については、このトピックで先述した「夏時間 (DST、Daylight Savings Time) 変更の考慮」を参照してください。

4. [ローテーション開始時刻] には、このローテーションの開始時刻を 24 時間 hh:mm 形式 (16:00 など) で入力します。

   指定したタイムゾーンと異なるタイムゾーンにいる連絡先の現地時間の違いに注意してください。例えば、America/Los_Angeles をタイムゾーンとして、00:00 をローテーション開始時間としてそれぞれ選択した場合、アイルランドのダブリンでは 08:00、インドのムンバイでは 13:30 になります。

5. [ローテーション終了時刻] には、このローテーションの終了時刻を 24 時間 hh:mm 形式 (23:59 など) で入力します。

> **Note**
>
> ローテーションの開始から終了までの時間は 30 分以上でなければなりません。

6. (オプション) ローテーションの長さを 24 時間に設定するには、[24 時間カバレッジ] を選択し、[ローテーション開始時刻] フィールドにこのローテーションの開始時刻を入力します。[ローテーション終了時刻] の値は自動的に更新されます。

   例えば、オンコールを 24 時間カバレッジにして、午前 11 時にシフトを変更する場合は、[24 時間カバレッジ] を選択し、開始時間として **11:00** を入力します。

7. [有効日数] には、このローテーションが有効な曜日を選択します。例えば、オンコール計画に週末のカバレッジを含めない場合は、[日曜日] と [土曜日] を除くすべての日を選択します。

8. 続けて連絡先をローテーションに追加します。

Incident Manager でオンコールスケジュールのローテーションに連絡先を追加する

オンコールスケジュールのローテーションごとに、1 人以上の連絡先を合計 30 人まで追加できます。Incident Manager の設定で設定されている連絡先から選択します。

連絡先をローテーションに追加すると、その連絡先はオンコール業務の一環として通知を受け取ることがあります。通知は、連絡先の詳細の指定どおりに、E メール、SMS、または音声通話で送信されることがあります。

連絡先の管理および連絡先の通知オプションについては、「Incident Manager での問い合わせの作成と設定」を参照してください。

オンコールスケジュールのローテーションに連絡先を追加するには

1. [オンコールスケジュールの作成] ページのローテーションの [連絡先] セクションで、[連絡先を追加または削除する] を選択します。
2. [連絡先の追加または削除] ダイアログボックスで、ローテーションに含める連絡先のエイリアスを選択します。

   連絡先を選択する順序は、ローテーションスケジュールで最初にリストされた順序です。連絡先を追加した後で順序を変更できます。
3. [確認] を選択します。
4. 連絡先の順序を変更するには、そのユーザーのラジオボタンを選択し、Up
   ( )
   ボタンと Down
   ( )
   ボタンを使用して連絡先の順序を更新します。
5. 続けて、ローテーションに対して個々のシフトの繰り返しおよび長さを指定してください。

Incident Manager でシフトの繰り返しと長さを指定し、ローテーションにタグを追加する

シフト繰り返しは、ローテーション内の連絡先がオンコールに出入りする頻度を指定します。繰り返しの長さは、日数、週数、または月数で指定できます。

シフトの繰り返しと長さを指定し、ローテーションにタグを追加するには

1. [オンコールスケジュールの作成] ページのローテーションの [繰り返し設定] セクションで、以下の操作を行います。

   - [シフトの繰り返しタイプ] では、Daily、Weekly、および Monthly から選択して、各オンコールのシフトの継続期間が日単位、週単位、または月単位のいずれかであるかを指定します。

- [シフトの長さ] には、シフトの継続日数、週数、または月数を入力します。

  例えば、`Daily` を選択して **1** を入力した場合、各連絡先のオンコールシフトは 1 日続きます。`Weekly` を選択して **3** を入力した場合、各連絡先のオンコールシフトは 3 週間続きます。

2. (オプション) [タグ] 領域で、1 つ以上のタグキーの名前と値のペアをローテーションに適用します。

   タグは、リソースに割り当てるオプションのメタデータです。タグを使用すると、目的、所有者、環境などのさまざまな方法でリソースを分類できます。例えば、ローテーションにタグを付けて、割り当てられた連絡先の場所、提供される予定のカバレッジのタイプ、サポートするエスカレーション計画を特定できます。Incident Manager リソースへのタグ付けの詳細については、「Incident Manager でのリソースのタグ付け」を参照してください。

3. (推奨) カレンダーのプレビューを使用して、オンコールスケジュールのカバレッジに意図しないギャップがないことを確認します。

4. [作成] を選択します。

オンコールスケジュールをエスカレーション計画のエスカレーションチャネルとして追加できるようになりました。詳細については、「エスカレーション計画を作成する」を参照してください。

Incident Manager での既存のオンコールスケジュールの管理

このセクションの内容は、作成済みのオンコールスケジュールの操作に役立ちます。

トピック

- オンコールスケジュールの詳細を表示する
- オンコールスケジュールの編集
- オンコールスケジュールのコピー
- オンコールスケジュールローテーションに対する上書きの作成
- オンコールスケジュールを削除する

オンコールスケジュールの詳細を表示する

[オンコールスケジュールの詳細を表示] ページでは、オンコールスケジュールの概要をひとめで確認できます。このページには、現在誰がオンコールで、次に誰がオンコールになるかについての情報も

含まれています。このページには、特定の時間にどの連絡先がオンコールであるかを示すカレンダービューがあります。

オンコールスケジュールの詳細を表示するには

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. 左のナビゲーションで [オンコールスケジュール] を選択します。
3. オンコールスケジュールを表示する行で、以下のいずれかを実行します。

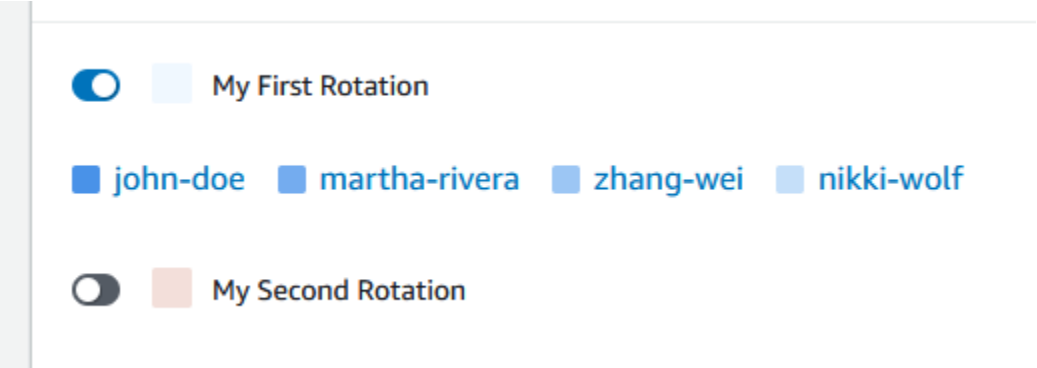
   - カレンダーの概要ビューを開くには、スケジュールエイリアスを選択します。

     -または-

     行のラジオボタンを選択し、[表示] を選択します。
   - スケジュールのカレンダービューを開くには、[カレンダーを表示]

     を選択します。

     カレンダービューで、スケジュールの特定の日付の連絡先の名前を選択すると、割り当てられたシフトの詳細を確認したり、上書きを作成したりできます。
   - カレンダー内の特定のローテーションの表示をオンまたはオフにするには、ローテーションの名前の横にあるトグルを選択します。



オンコールスケジュールの編集

オンコールスケジュールおよびそのローテーションの設定を更新できますが、以下の詳細は更新できません。

- スケジュールエイリアス
- ローテーション名

- ローテーション開始日

これらの値を変更できる新しいカレンダーの基礎として既存のカレンダーを使用するには、代わりにカレンダーをコピーできます。詳細については、「オンコールスケジュールのコピー」を参照してください。

オンコールスケジュールを編集するには

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. 左のナビゲーションで [オンコールスケジュール] を選択します。
3. 次のいずれかを行います。
   - 編集するオンコールスケジュールの行にあるラジオボタンを選択し、[編集] を選択します。
   - オンコールスケジュールのスケジュールエイリアスを選択して [オンコールスケジュールの詳細を表示] ページを開き、[編集] を選択します。
4. オンコールスケジュールおよびそのローテーションに必要な変更を加えます。開始時刻、終了時刻、連絡先、および繰り返しなどのローテーション設定オプションを変更できます。必要に応じて、スケジュールのローテーションを追加または削除できます。変更を加えると、カレンダーのプレビューに反映されます。

   ページ上のオプションの使用方法については、「Incident Manager でのオンコールスケジュールとローテーションの作成」を参照してください。
5. [更新] を選択します。

> **Important**
>
> 上書きを含むスケジュールを編集すると、変更内容が上書きに影響する可能性があります。上書きが期待どおりに設定されていることを確認するには、スケジュールを更新した後、シフト上書きを注意深く見直すことをお勧めします。

オンコールスケジュールのコピー

既存のオンコールスケジュールの設定を新しいスケジュールの出発点として使用するには、カレンダーのコピーを作成し、必要に応じて変更することができます。

オンコールスケジュールをコピーするには

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. 左のナビゲーションで [オンコールスケジュール] を選択します。
3. コピーするオンコールスケジュールの行にあるラジオボタンを選択します。
4. [コピー] を選択します。
5. カレンダーおよびそのローテーションに必要な変更を加えます。ローテーションは必要に応じて変更、追加、または削除できます。

   > **Note**
   >
   > 既存のスケジュールをコピーする場合、ローテーションごとに新しい開始日を指定する必要があります。コピーしたスケジュールは、開始日が過去のローテーションをサポートしていません。

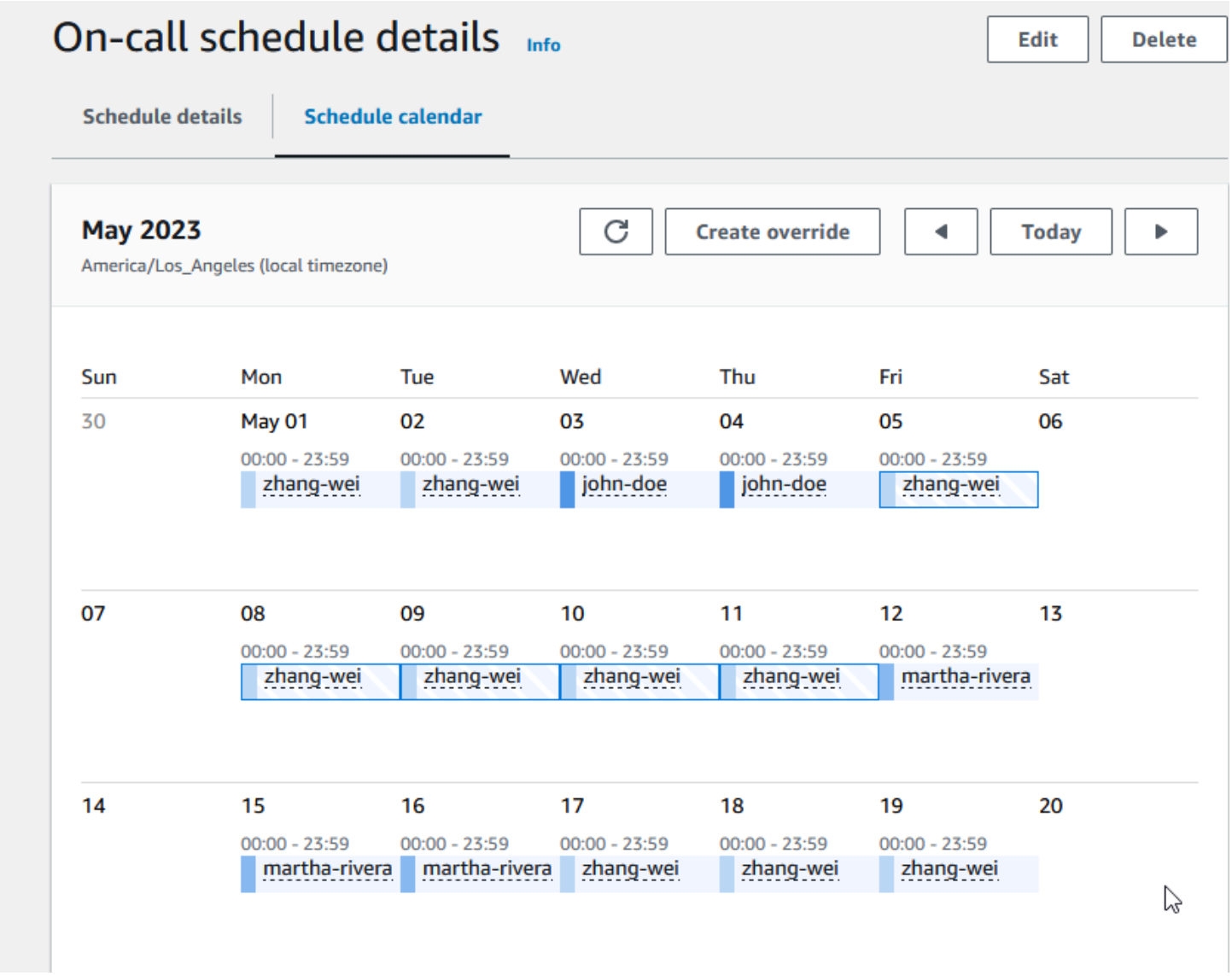
   ページ上のオプションの使用方法については、「Incident Manager でのオンコールスケジュールとローテーションの作成」を参照してください。
6. [Create copy] (コピーを作成) を選択します。

オンコールスケジュールローテーションに対する上書きの作成

既存のローテーションスケジュールに 1 回限りの変更を加える必要がある場合は、上書きを作成できます。上書きにより、連絡先のシフトのすべてまたは一部を別の連絡先に置き換えることができます。複数のシフトにまたがる上書きを作成することもできます。

連絡先は、ローテーションに既に割り当てられているもののみ上書きに割り当てることができます。

カレンダープレビューでは、上書きされたシフトは、単色の背景ではなく縞模様の背景で表示されます。次の図は、Zhang Wei という名前の連絡先がオーバーライドで通話中であることを示しています。オーバーライドには、5 月 5 日から 5 月 11 日までの John Doe と Martha Rivera のシフトの一部が含まれます。



オンコールスケジュールに対して上書きを作成するには

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. 左のナビゲーションで [オンコールスケジュール] を選択します。
3. オンコールスケジュールを表示する行で、以下のいずれかを実行します。
   - スケジュールエイリアスを選択し、次に [スケジュールカレンダー] タブを選択します。
   - [カレンダーを表示]

     を選択します。
4. 次のいずれかを行います。
   - [上書きを作成] を選択します。

- カレンダープレビューで連絡先の名前を選択し、[シフトを上書き] を選択します。

5. [シフト上書きの作成] ダイアログボックスで、以下の操作を実行します。

> **Note**
>
> 上書きの長さは少なくとも 30 分である必要があります。上書きは、6 か月以内に発生するシフトに対してのみ指定できます。

   a. [ローテーションを選択] では、上書きを作成するローテーションの名前を選択します。
   b. [開始日] には、上書きを開始する日付を選択または入力します。
   c. [開始時刻] には、上書きを開始する時刻を hh:mm フォーマットで入力します。
   d. [終了日] には、上書きが終了する日付を選択または入力します。
   e. [終了時刻] には、上書きが終了する時刻を hh:mm フォーマットで入力します。
   f. [上書き連絡先を選択] では、上書き期間中にオンコールのローテーション連絡先の名前を選択します。

6. [上書きを作成] を選択します。

上書きを作成すると、縞模様の背景で識別できます。上書きされたシフトの連絡先名を選択すると、そのシフトが上書きされたシフトであることが情報ボックスに表示されます。[上書きを削除] を選択して上書きを削除し、元のオンコール割り当てに復元することができます。

オンコールスケジュールを削除する

特定のオンコールスケジュールが不要になった場合は、Incident Manager から削除できます。

現在、オンコールスケジュールをエスカレーションチャネルとして使用しているエスカレーション計画または対応計画がある場合は、スケジュールを削除する前にそれらの計画からスケジュールを削除する必要があります。

オンコールスケジュールを削除するには

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. 左のナビゲーションで [オンコールスケジュール] を選択します。
3. 削除するオンコールスケジュールの行にあるラジオボタンを選択します。
4. [削除] を選択します。

5. [オンコールスケジュールを削除しますか?] ダイアログボックスで、テキストボックスに **`confirm`** を入力します。
6. [Delete] (削除) をクリックします。

Incident Manager でのレスポンダーエンゲージメントのエスカレーション計画の作成

AWS Systems Manager Incident Manager は、定義された問い合わせまたはオンコールスケジュールを通じてエスカレーションパスを提供します。まとめてエスカレーションチャネルと呼ばれます。複数のエスカレーションチャネルを同時に 1 つのインシデントに取り込むことができます。エスカレーションチャネルに指定されている連絡先が応答しない場合、Incident Manager は次の連絡先にエスカレーションします。ユーザーがエンゲージメントを承認した後、計画のエスカレーションを停止するかどうかを選択することもできます。エスカレーション計画を対応計画に追加して、インシデントの開始時にエスカレーションが自動的に開始されるようにできます。アクティブなインシデントにエスカレーション計画を追加することもできます。

トピック

- Stages
- エスカレーション計画を作成する

Stages

エスカレーション計画では、各ステージが定義された分数を持続するステージを使用します。各ステージには次の情報があります。

- 期間 - 次のステージを開始するまで計画が待機する時間。エスカレーション計画の第 1 ステップは、エンゲージメントが開始されると開始されます。
- エスカレーションチャネル — エスカレーションチャネルとは、単一の連絡先、または定義済みのスケジュールに従って責任をローテーションする複数の連絡先で構成されるオンコールスケジュールです。エスカレーション計画では、定義されたエンゲージメント計画を使用して、各チャネルをエンゲージメントします。次のステージに進む前に、エスカレーション計画の進行を停止するように各エスカレーションチャネルを設定できます。各ステージには、複数のエスカレーションチャネルを含めることができます。

個別の連絡先のセットアップについては、「Incident Manager での問い合わせの作成と設定」を参照してください。オンコールスケジュールの作成については、「Incident Manager でのオンコールスケジュールによるレスポンダーローテーションの管理」を参照してください。

エスカレーション計画を作成する

1. Incident Manager コンソール を開き、左のナビゲーションから エスカレーション計画 を選択します。
2. エスカレーション計画の作成を選択します。
3. [名前] にエスカレーション計画の一意の名前 (**`My Escalation Plan`**など) を入力します。
4. [エイリアス] には、計画の識別に役立つエイリアス (など**`my-escalation-plan`**) を入力します。
5. [ステージの期間] には、Incident Manager が次のステージに進むまでに待機する分数を入力します。
6. エスカレーションチャネルでは、この段階でエンゲージする連絡先またはオンコールスケジュールを 1 つ以上選択します。
7. (オプション) 連絡先がエンゲージメントを承認したときにエスカレーション計画を停止させるには、[プランの進行停止を承認] を選択します。
8. このステージに別のチャネルを追加するには、[エスカレーションチャネルを追加してください] を選択します。
9. エスカレーション計画に別のステージを追加するには、[ステージを追加] を選択します。
10. このエスカレーション計画に必要なエスカレーションチャネルとステージの追加が完了するまで、手順 5 ~ 9 を繰り返します。
11. (オプション) [タグ] 領域で、1 つ以上のタグキーの名前と値のペアをエスカレーション計画に適用します。

    タグは、リソースに割り当てるオプションのメタデータです。タグを使用すると、目的、所有者、環境などのさまざまな方法でリソースを分類できます。例えば、エスカレーション計画にタグを付けて、この計画を使用するインシデントの種類、この計画に含まれるエスカレーションチャネルの種類、この計画がサポートするエスカレーション計画を識別できます。Incident Manager リソースへのタグ付けの詳細については、「Incident Manager でのリソースのタグ付け」を参照してください。
12. エスカレーション計画の作成を選択します。

Incident Manager でのレスポンダーのチャットチャネルの作成と統合

のツールである Incident Manager は AWS Systems Manager、インシデント対応者がインシデント中にチャットチャネルを介して直接通信できるようにします。チャットチャネルは、チャットアプリケーションで Amazon Q Developer で設定したチャットルームです。次に、このチャネルを Incident Manager の対応計画に接続します。

インシデント中に、応答者はチャットチャネルを使用してインシデントについて互いに連絡を取ります。また、Incident Manager は、インシデントに関する更新や通知をチャットチャネルに直接プッシュします。Incident Manager は、これらの通知をチャットルーム設定で指定した 1 つ以上の Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS) トピックを使用して送信します。

チャットアプリケーションの Amazon Q Developer と Incident Manager は、次のアプリケーションでチャットチャネルをサポートしています。

- Slack
- Microsoft Teams
- Amazon Chime

インシデントで使用するチャットチャネルをセットアップするプロセスは、3 つの異なる Amazon Web Services サービスのタスクで構成されています。

タスク

- タスク 1: チャットチャネルの Amazon SNS トピックを作成または更新する
- タスク 2: チャットアプリケーションで Amazon Q Developer にチャットチャネルを作成する
- タスク 3: Incident Manager の対応計画にチャットチャネルを追加する
- チャットチャネルを通じた対話

タスク 1: チャットチャネルの Amazon SNS トピックを作成または更新する

Amazon SNS は、パブリッシャーからサブスクライバー (生産者および消費者とも呼ばれます) へのメッセージ配信を提供するマネージドサービスです。発行者は、論理アクセスポイントおよび通信チャネルであるトピックにメッセージを送信することで、受信者と非同期的に通信します。Incident

Manager は、ユーザーが対応計画に関連付けた 1 つ以上のトピックを使用して、インシデントに関する通知をインシデント応答者に送信します。

対応計画では、1 つ以上の Amazon SNS トピックをインシデント通知に含めることができます。ベストプラクティスとして、レプリケーションセットに追加 AWS リージョン した各 に SNS トピックを作成する必要があります。

> **Tip**
>
> より線形なセットアップワークフローを実現するには、まず Amazon SNS トピックを Incident Manager で使用するように設定することをお勧めします。設定が完了したら、チャットチャネルを作成できます。

チャットチャネルの Amazon SNS トピックを作成または更新するには

1. 「Amazon Simple Notification Service デベロッパーガイド」の「Amazon SNS トピックを作成」の手順を行います。

   > **Note**
   >
   > トピックを作成した後、トピックを編集してアクセスポリシーを更新します。

2. 作成したトピックを選択し、トピックの Amazon リソースネーム (ARN) を `arn:aws:sns:us-east-2:111122223333:My_SNS_topic` などの形式でメモするかコピーします。
3. [編集] を選択し、[アクセスポリシー] セクションを展開して、デフォルト以外の追加のアクセス許可を設定します。
4. 以下のステートメントをポリシーの [ステートメント] 配列に追加します。

```
{
    "Sid": "IncidentManagerSNSPublishingPermissions",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
        "Service": "ssm-incidents.amazonaws.com"
    },
    "Action": "SNS:Publish",
    "Resource": "sns-topic-arn",
    "Condition": {
        "StringEqualsIfExists": {
```

```
            "AWS:SourceAccount": "account-id"
        }
    }
}
```

*##########*を以下のように置き換えます。

- *sns-topic-arn* は、このリージョン用に作成したトピックの Amazon リソースネーム (ARN) で、形式は `arn:aws:sns:us-east-2:111122223333:My_SNS_topic` です。
- *account-id* は、 など、作業 AWS アカウント している の ID です111122223333。

5. [Save changes] (変更の保存) をクリックします。
6. レプリケーションセットに含まれる各リージョンでこの処理を繰り返します。

タスク 2: チャットアプリケーションで Amazon Q Developer にチャットチャネルを作成する

チャットチャネルは、Slack、Microsoft Teams、または Amazon Chime で作成できます。対応計画ごとに必要なチャットチャネルは 1 つだけです。

チャットチャネルについては、最小特権のプリンシパルに従うことをお勧めします (タスクを完了するために必要以上のアクセス許可をユーザーに与えない)。また、チャットアプリケーションのチャットチャネルで Amazon Q Developer のメンバーシップを定期的に確認する必要があります。レビューは、適切な応答者および他のステークホルダーのみがチャットチャネルにアクセスできることを確認するのに役立ちます。

チャットアプリケーションで Amazon Q Developer で作成されたSlackチャネルおよびMicrosoft Teamsチャネルでは、インシデント対応者は Slackまたは Microsoft Teamsアプリケーションから直接多数の Incident Manager CLI コマンドを実行できます。詳細については、「チャットチャネルを通じた対話」を参照してください。

> **Important**
>
> チャットチャネルに追加するユーザーは、エスカレーション計画または対応計画に記載されている連絡先と同じである必要があります。また、ステークホルダーおよびインシデントオブザーバーなどのユーザーをチャットチャネルに追加することもできます。

チャットアプリケーションの Amazon Q Developer に関する一般的な情報については、「Amazon Q Developer in chat applications Administrator Guide」の「What is Amazon Q Developer in chat applications」を参照してください。

チャネルを作成するアプリケーションを以下から選択してください。

Slack

この手順のステップでは、すべてのチャネルユーザーが Incident Manager でチャットコマンドを使用できるようにするために、推奨されるアクセス許可設定を示します。サポートされているチャットコマンドを使用すると、インシデント対応者はSlackチャットチャネルから直接インシデントを更新して操作できます。詳細については、「チャットチャネルを通じた対話」を参照してください。

でチャットチャネルを作成するには Slack

- 「Amazon Q Developer in chat applications 管理者ガイド」の「チュートリアル: の使用を開始するSlack」のステップに従い、設定に以下を含めます。
  - ステップ 10 の [ロール設定] で [チャネルロール] を選択します。
  - ステップ 10d の [ポリシーテンプレート] で、[Incident Manager のアクセス許可] を選択します。
  - ステップ 11 の [チャネルガードレールのポリシー] の、[ポリシー名] で [AWSIncidentManagerResolverAccess] を選択します。
  - ステップ 12 の [SNS トピック] セクションで、以下の操作を行います。
    - リージョン 1 AWS リージョン では、レプリケーションセットに含まれる を選択します。
    - [トピック 1] で、そのリージョンで作成した SNS トピックを選択し、チャットチャネルへのインシデント通知の送信に使用します。
    - レプリケーションセット内のリージョンを追加するたびに、[別のリージョンを追加] を選択し、リージョンおよび SNS トピックを追加します。

Microsoft Teams

この手順のステップでは、すべてのチャネルユーザーが Incident Manager でチャットコマンドを使用できるようにするために、推奨されるアクセス許可設定を示します。サポートされているチャットコマンドを使用すると、インシデント対応者はMicrosoft Teamsチャットチャネルから直

接インシデントを更新して操作できます。詳細については、「チャットチャネルを通じた対話」を参照してください。

でチャットチャネルを作成するには Microsoft Teams

- 「Amazon Q Developer in chat applications 管理者ガイド」の「チュートリアル: の使用を開始するMicrosoft Teams」のステップに従い、設定に以下を含めます。
  - ステップ 10 の [ロール設定] で [チャネルロール] を選択します。
  - ステップ 10d の [ポリシーテンプレート] で、[Incident Manager のアクセス許可] を選択します。
  - ステップ 11 の [チャネルガードレールのポリシー] の、[ポリシー名] で [AWSIncidentManagerResolverAccess] を選択します。
  - ステップ 12 の [SNS トピック] セクションで、以下の操作を行います。
    - リージョン 1 AWS リージョン では、レプリケーションセットに含まれる を選択します。
    - [トピック 1] で、そのリージョンで作成した SNS トピックを選択し、チャットチャネルへのインシデント通知の送信に使用します。
    - レプリケーションセット内のリージョンを追加するたびに、[別のリージョンを追加] を選択し、リージョンおよび SNS トピックを追加します。

Amazon Chime

Amazon Chime でチャットチャネルを作成するには

- 「Amazon Q Developer in chat applications 管理者ガイド」の「チュートリアル: Amazon Chime の使用を開始する」のステップに従い、設定に以下を含めます。
  - ステップ 11 の [ポリシーテンプレート] で、[Incident Manager のアクセス許可] を選択します。
  - ステップ 12 の [SNS トピック] セクションで、Amazon Chime ウェブフックに通知を送信する SNS トピックを選択します。
    - リージョン 1 AWS リージョン では、レプリケーションセットに含まれる を選択します。
    - [トピック 1] で、そのリージョンで作成した SNS トピックを選択し、チャットチャネルへのインシデント通知の送信に使用します。

- レプリケーションセット内のリージョンを追加するたびに、[別のリージョンを追加] を選択し、リージョンおよび SNS トピックを追加します。

> **Note**
>
> インシデント応答者が SlackおよびチャットチャネルでMicrosoft Teams チャットコマンドは、Amazon Chime ではサポートされていません。

タスク 3: Incident Manager の対応計画にチャットチャネルを追加する

対応計画を作成または更新するときに、応答者が連絡を取り、最新情報を受け取るためのチャットチャネルを追加できます。

「対応計画の作成」の手順に従うときは、セクション「(オプション) インシデント対応チャットチャネルの指定」で、この対応計画に関連するインシデントに使用するチャネルを選択してください。

チャットチャネルを通じた対話

Slack および のチャネルの場合Microsoft Teams、Incident Manager は、次の`ssm-incidents`コマンドを使用して、応答者がチャットチャネルから直接インシデントとやり取りできるようにします。

- start-incident
- list-response-plan
- get-response-plan
- create-timeline-event
- delete-timeline-event
- get-incident-record
- get-timeline-event
- list-incident-records
- list-timeline-events
- list-related-items
- update-related-items
- update-incident-record

- update-timeline-event

アクティブなインシデントのチャットチャネルでコマンドを実行するには、以下の形式を使用します。*cli-options* は、コマンドに含めるオプションに置き換えてください。

```
@aws ssm-incidents cli-options
```

例：

```
@aws ssm-incidents start-incident --response-plan-arn arn:aws:ssm-
incidents::111122223333:response-plan/test-response-plan-chat --region us-east-2
```

```
@aws ssm-incidents create-timeline-event --event-data "\"example timeline event"\" --
event-time 2023-03-31 T20:30:00.000  --event-type Custom Event --incident-record-arn
 arn:aws:ssm-incidents::111122223333:incident-record/MyResponsePlanChat/98c397e6-7c10-
aa10-9b86-f199aEXAMPLE
```

```
@aws ssm-incidents list-incident-records
```

インシデント修復のために Systems Manager Automation ランブックを Incident Manager に統合する

のツールである AWS Systems Manager Automation のランブックを使用して、 AWS クラウド 環境内の一般的なアプリケーションおよびインフラストラクチャタスク AWS Systems Managerを自動化できます。

各ランブックは、Systems Manager がマネージドノードまたは他の AWS リソースタイプで実行するアクションで構成されるランブックワークフローを定義します。ランブックを使用すると、 AWS リソースのメンテナンス、デプロイ、修復を自動化できます。

Incident Manager では、ランブックがインシデント対応および緩和を促進し、対応計画の一部として使用するランブックを指定します。

対応計画では、一般的に自動化されるタスク用に事前設定された数十のランブックから選択することも、カスタムランブックを作成することもできます。対応計画定義でランブックを指定すると、インシデントが発生するとシステムが自動的にランブックを起動できます。

> **Important**
>
> クロスリージョンフェイルオーバーによって作成されたインシデントは、対応計画で指定されているランブックを呼び出しません。

Systems Manager Automation、ランブック、および Incident Manager でのランブックの使用の詳細については、以下のトピックを参照してください。

- 対応計画にランブックを追加する方法については、「Incident Manager での対応計画の作成と設定」を参照してください。
- ランブックについて詳しくは、「AWS Systems Manager ユーザーガイド」の「AWS Systems Manager Automation」および「AWS Systems Manager Automation runbook reference」を参照してください。
- ランブックの使用料金については、「Systems Manager の料金」を参照してください。
- Amazon CloudWatch アラームまたは Amazon EventBridge イベントによってインシデントが作成されたときに自動的にランブックを呼び出す方法については、「Tutorial: Using Systems Manager Automation runbooks with Incident Manager」を参照してください。

トピック

- ランブックワークフローの開始と実行に必要な IAM アクセス許可
- ランブックパラメータの使用
- ランブックを定義する
- Incident Manager ランブックテンプレート

ランブックワークフローの開始と実行に必要な IAM アクセス許可

Incident Manager には、インシデント対応の一環としてランブックを実行するアクセス許可が必要です。これらのアクセス許可を付与するには、 AWS Identity and Access Management (IAM) ロール、Runbook サービスロール、および Automation *`AssumeRole`*を使用します。

ランブックサービスロールは必須のサービスロールです。このロールは、Incident Manager に対して、ランブックのワークフローにアクセスして開始するために必要なアクセス許可を付与します。

オートメーション `AssumeRole` はランブック内で指定されている個々のコマンドを実行するのに必要なアクセス許可を付与します。

> **Note**
>
> AssumeRole が指定されていない場合、Systems Manager Automation は個々のコマンドにランブックサービスロールを使用しようとします。AssumeRole を指定しない場合は、ランブックサービスロールに必要なアクセス許可を追加する必要があります。追加しないと、ランブックはそれらのコマンドの実行に失敗します。
> ただし、セキュリティのベストプラクティスとして、別の AssumeRole の使用をお勧めします。別の AssumeRole を使用すると、各ロールに追加しなければならない必要なアクセス許可を制限できます。

オートメーション AssumeRole について詳しくは、「AWS Systems Manager ユーザーガイド」の「オートメーションのサービスロール (ロールを引き受ける) アクセスの設定」を参照してください。

どちらのタイプのロールも IAM コンソールで手動で作成できます。対応計画を作成または更新する場合、Incident Manager にどちらかのロールを作成させることもできます。

ランブックサービスロールのアクセス許可

ランブックサービスロールアクセス許可は、以下のようなポリシーによって提供されます。

最初のステートメントにより、Incident Manager は Systems Manager StartAutomationExecution オペレーションを開始できます。このオペレーションは、3 つの Amazon リソースネーム (ARN) 形式で表されるリソース上で実行されます。

2 番目のステートメントにより、ランブックが影響を受けたアカウントで実行されるときに、ランブックサービスロールが別のアカウントのロールを引き受けることができます。詳細については、「AWS Systems Manager ユーザーガイド」の「複数の AWS リージョン および アカウントでオートメーションを実行する」を参照してください。

JSON

```
{
    "Version":"2012-10-17",
    "Statement": [
        {
            "Effect": "Allow",
            "Action": "ssm:StartAutomationExecution",
```

```
            "Resource": [
                "arn:aws:ssm:*:111122223333:document/{{DocumentName}}",
                "arn:aws:ssm:*:111122223333:automation-execution/*"
            ]
        },
        {
            "Effect": "Allow",
            "Action": "sts:AssumeRole",
            "Resource": "arn:aws:iam::*:role/AWS-SystemsManager-
AutomationExecutionRole",
            "Condition": {
                "StringEquals": {
                    "aws:CalledViaLast": "ssm.amazonaws.com"
                }
            }
        }
    ]
}
```

オートメーション AssumeRole アクセス許可

対応計画を作成または更新するときは、Incident Manager が作成する AssumeRole にアタッチする複数の AWS 管理ポリシーから選択できます。これらのポリシーは、Incident Manager ランブックシナリオで使用されるさまざまな一般的なオペレーションを実行するアクセス許可を付与します。これらのマネージドポリシーを 1 つ以上選択して、AssumeRole ポリシーにアクセス許可を付与できます。 以下の表では、Incident Manager コンソールから AssumeRole を作成するときに選択できるポリシーについて説明します。

AWS マネージドポリシー名	ポリシーの説明
AmazonSSMAutomationRole	Systems Manager Automation サービスにランブックで定義されているアクティビティを実行するためのアクセス許可を付与します。このポリシーは、管理者および信頼されたパワーユーザーに割り当てます。
AWSIncidentManagerResolverAccess	ユーザーにインシデントを開始、表示、更新するアクセス許可を付与します。それらを使用して、インシデントダッシュボードで顧客のタイ

AWS マネージドポリシー名	ポリシーの説明
	ムラインイベントおよび関連アイテムを作成することもできます。

これらのマネージドポリシーを使用して、多くの一般的なインシデント対応シナリオにアクセス許可を付与できます。ただし、必要な特定のタスクに必須のアクセス許可は異なる場合があります。このような場合は、AssumeRole に追加のポリシーアクセス許可を付与する必要があります。詳細については、「AWS Systems Manager Automation runbook reference」を参照してください。

ランブックパラメータの使用

応答プランに Runbook を追加する場合、Runbook が実行時に使用するパラメータを指定できます。応答プランでは、静的な値と動的な値の両方を持つパラメータをサポートします。静的な値の場合、応答プランでパラメータを定義するときに値を入力します。動的な値の場合、システムはインシデントから情報を収集することによって正しいパラメータ値を決定します。Incident Manager は、次の動的なパラメータをサポートしています。

`Incident ARN`

Incident Manager がインシデントを作成すると、システムは対応するインシデントレコードの Amazon リソースネーム (ARN) をキャプチャし、それを Runbook にあるこのパラメータに入力します。

> **Note**
>
> この値は、タイプ `String` のパラメータにのみ割り当てることができます。他のタイプのパラメータに割り当てられた場合、Runbook は実行に失敗します。

`Involved resources`

Incident Manager がインシデントを作成すると、システムはインシデントに関連するリソースの ARN をキャプチャします。その後、これらのリソース ARN は、Runbook のこのパラメータに割り当てられます。

関連付けられたリソースについて

Incident Manager は、CloudWatch アラーム、EventBridge イベント、および手動で作成されたインシデントで指定された AWS リソースの ARNs をランブックパラメータ値に入力できます。このセクションでは、Incident Manager がこのパラメータにデータを入力するときに ARN をキャプチャできるさまざまなタイプのリソースについて説明します。

CloudWatch アラーム

CloudWatch アラームアクションからインシデントが作成されると、Incident Manager は関連するメトリクスから以下のタイプのリソースを自動的に抽出します。その後、選択したパラメータに以下の関連リソースを入力します。

AWS サービス	リソースタイプ
Amazon DynamoDB	グローバルセカンダリインデックス Streams テーブル
Amazon EC2	イメージ インスタンス
AWS Lambda	関数のエイリアス 関数のバージョン 関数
Amazon Relational Database Service (Amazon RDS)	クラスター データベースインスタンス
Amazon Simple Storage Service (Amazon S3)	バケット

EventBridge ルール

システムが EventBridge イベントからインシデントを作成すると、Incident Manager は選択したパラメータにイベントの `Resources` プロパティを入力します。詳細については、「Amazon EventBridge ユーザーガイド」の「Amazon EventBridge イベント」を参照してください。

手動で作成されたインシデント

StartIncident API アクションを使用してインシデントを作成すると、Incident Manager は API コールの情報を使用して選択したパラメータにデータを入力します。具体的には、`relatedItems` パラメータで渡されるタイプ `INVOLVED_RESOURCE` の項目を使用してパラメータにデータを入力します。

> **Note**
>
> `INVOLVED_RESOURCES` 値は、タイプ `StringList` のパラメータにのみ割り当てることができます。他のタイプのパラメータに割り当てられた場合、Runbook は実行に失敗します。

ランブックを定義する

ランブックを作成する際には、ここで説明するステップに従うか、「Systems Manager ユーザーガイド」の「Working with runbooks」セクションに記載されているより詳細なガイドに従ってください。マルチアカウント、マルチリージョンランブックを作成する場合は、「Systems Manager ユーザーガイド」の「複数の AWS リージョン および アカウントでのオートメーションの実行」を参照してください。

ランブックを定義する

1. Systems Manager コンソール (https://console.aws.amazon.com/systems-manager/) を開きます。
2. ナビゲーションペインで、[ドキュメント] を選択します。
3. [Create automation (オートメーションを作成)] を選択します。
4. 一意で識別可能なランブック名を入力します。
5. ランブックの説明を入力します。
6. オートメーションドキュメントが引き受ける IAM ロールを指定します。これにより、ランブックがコマンドを自動的に実行できるようになります。詳細については、「オートメーションワークフローにサービスロールのアクセスを設定する」を参照してください。

7. (オプション) ランブックが起動時に使用する入力パラメータを追加します。ランブックを起動するときには、動的パラメータまたは静的パラメータを使用できます。動的パラメータはランブックが起動されるインシデントの値を使用します。静的パラメータは指定した値を使用します。
8. (オプション) ターゲット タイプを追加します。
9. (オプション) タグを追加します。
10. ランブックが実行時に行うステップを記入します。各ステップには以下が必要です。

    - 名前。
    - ステップの目的の説明。
    - ステップ中に実行するアクション。ランブックでは、手動のステップを説明するのに 一時停止 というアクションタイプを使用します。
    - (オプション) コマンドプロパティ。
11. 必要なランブックステップをすべて追加したら、オートメーションの作成を選択します。

クロスアカウント機能を有効にするには、インシデント中にランブックを使用するすべてのアプリケーションアカウントと、管理アカウントのランブックを共有します。

ランブックを共有する

1. Systems Manager コンソール (https://console.aws.amazon.com/systems-manager/) を開きます。
2. ナビゲーションペインで、[ドキュメント] を選択します。
3. ドキュメントリストで共有するドキュメントを選択し、[詳細を表示] を選択します。[Permissions] タブで自分がドキュメントの所有者であることを確認します。ドキュメントの所有者のみがドキュメントを共有できます。
4. [Edit] を選択します。
5. コマンドをパブリックに共有するには、[Public] を選択し、[Save] を選択します。コマンドをプライベートで共有するには、プライベート を選択し、 AWS アカウント ID を入力し、アクセス許可の追加 を選択し、保存 を選択します。

Incident Manager ランブックテンプレート

Incident Manager には、チームが Systems Manager オートメーションでランブックの作成を開始できるように、以下のランブックテンプレートが用意されています。このテンプレートをそのまま使用するか、編集して、アプリケーションおよびリソースに固有の詳細を含めることができます。

Incident Manager ランブックテンプレートを検索する

1. Systems Manager コンソール (https://console.aws.amazon.com/systems-manager/) を開きます。
2. ナビゲーションペインで、[ドキュメント] を選択します。
3. [ドキュメント] 領域で検索フィールドに **AWSIncidents-** を入力すると、Incident Manager のすべてのランブックが表示されます。

> **Tip**
>
> [ドキュメント名のプレフィックス] フィルターオプションを使用するのではなく、フリーテキストで **AWSIncidents-** を入力してください。

テンプレートの使用

1. Systems Manager コンソール (https://console.aws.amazon.com/systems-manager/) を開きます。
2. ナビゲーションペインで、[ドキュメント] を選択します。
3. ドキュメントリストから更新するテンプレートを選択します。
4. [コンテンツ] タブを選択し、ドキュメントのコンテンツをコピーします。
5. ナビゲーションペインで、[ドキュメント] を選択します。
6. [Create automation (オートメーションを作成)] を選択します。
7. 一意で識別可能な名前を入力します。
8. [エディタ] タブを選択します。
9. [編集] を選択します。
10. [ドキュメントエディタ] 領域にコピーした詳細を貼り付けるか入力します。
11. [Create automation (オートメーションを作成)] を選択します。

AWSIncidents-CriticalIncidentRunbookTemplate

`AWSIncidents-CriticalIncidentRunbookTemplate` は、Incident Manager インシデントライフサイクルを手動ステップで提供するテンプレートです。これらのステップは、ほとんどのアプリケーションで使用できる一般的な手順ですが、応答者がインシデント解決に着手するのに十分な詳細が記載されています。

Incident Manager での対応計画の作成と設定

対応計画を使用して、ユーザーに影響を与えるインシデントへの対応方法を計画します。対応計画はテンプレートとして機能するもので、エンゲージする担当者、イベントの予想される重大度、開始する自動ランブック、モニタリングするメトリクスに関する情報が含まれます。

ベストプラクティス

事前にインシデントの計画を立てておくと、チームへのインシデントの影響を軽減できます。チームは、対応計画を作成する際に以下のベストプラクティスを考慮する必要があります。

- エンゲージメントの合理化 - インシデントに最も適したチームを特定します。エンゲージの範囲が広すぎたり、間違ったチームにエンゲージさせたりすると、混乱を招き、インシデント発生時に応答者の時間を無駄にする可能性があります。
- 確実なエスカレーション — 対応計画に取り組む場合は、連絡先やオンコールスケジュールではなく、エンゲージメント計画を選択することをお勧めします。エンゲージメント計画には、インシデント発生時にエンゲージする個々の連絡先またはオンコールスケジュール (複数の交代連絡先を含む) を指定する必要があります。エンゲージメント計画に指定されている応答者に連絡が取れないことがあるため、そのようなシナリオをカバーするために対応計画にバックアップ応答者を設定する必要があります。バックアップの連絡先を指定すると、主要連絡先と副連絡先が不在だったり、カバレッジにその他の予定外のギャップが生じたりした場合でも、Incident Manager はインシデントについて連絡先に通知します。
- ランブック - 繰り返し可能でわかりやすいステップを提供するランブックを使用して、インシデント中に応答者が経験するストレスを軽減します。
- コラボレーション - チャットチャネルを使用して、インシデント中のコミュニケーションを合理化します。チャットチャネルは、応答者が最新の情報を維持するのに役立ちます。応答者はこれらのチャネルを通じて他の応答者と情報を共有することもできます。

対応計画の作成

以下の手順に従って対応計画を作成し、インシデント対応を自動化します。

対応計画を作成するには

1. Incident Manager コンソールを開き、左のナビゲーションペインで、[対応プラン] を選択します。
2. 対応計画の作成を選択します。

3. [名前] に、対応計画の Amazon リソースネーム (ARN) に使用する、一意で識別可能な対応計画名を入力します。
4. (オプション) [表示名] に、インシデントを作成するときに対応計画を識別するのに役立つ、わかりやすい名前を入力します。
5. 続けて、インシデントレコードのデフォルト値を指定します。

インシデントデフォルト値の指定

インシデントをより効果的に管理するために、デフォルト値を指定できます。Incident Manager は、これらの値を対応計画に関連するすべてのインシデントに適用します。

インシデントのデフォルト値を指定するには

1. [タイトル] に、Incident Manager のホームページで識別するのに役立つように、このインシデントのタイトルを入力します。
2. [影響] では、この対応計画から作成されるインシデントの潜在的な範囲を示す影響レベル ([重大] や [低] など) を選択します。Incident Manager での影響評価の詳細については、「トリアージ」を参照してください。
3. (オプション) [概要] に、この対応計画から作成されたインシデントのタイプの簡潔な概要を入力します。
4. (オプション) [重複排除文字列] は、重複排除文字列を入力します。Incident Manager は、この文字列を使用して、同じ根本原因が同じアカウントに複数のインシデントを作成しないようにします。

   重複排除文字列は、システムがインシデントの重複をチェックするために使用する用語またはフレーズです。重複排除文字列を指定すると、Incident Manager はインシデントを作成するときに `dedupeString` フィールドに同じ文字列が含まれる未解決のインシデントを検索します。重複が検出されると、Incident Manager は新しいインシデントを既存のインシデントに重複排除します。

   > **Note**
   >
   > デフォルトでは、Incident Manager は同じ Amazon CloudWatch アラームまたは Amazon EventBridge イベントによって作成された複数のインシデントを自動的に重複排除します。これらのリソースタイプの重複を避けるために、独自の重複排除文字列を入力する必要はありません。

5. (オプション) [インシデントタグ] の下に、この対応計画から作成されたインシデントに割り当てるタグキーと値を追加します。

   対応計画内にインシデントタグを設定するには、インシデントレコードリソースに対する `TagResource` アクセス許可が必要です。

6. 続いて、解決者どうしがインシデントについてやり取りするための[オプションのチャットチャネルを指定](#)します。

(オプション) インシデント対応チャットチャネルの指定

対応計画にチャットチャネルを含めると、応答者はこのチャネルを通じてインシデントの最新情報を受け取ります。応答者は、チャットコマンドを使用して、チャットチャネルから直接インシデントを操作できます。

チャットアプリケーションで Amazon Q Developer を使用すると、、Slack、Microsoft Teamsまたは Amazon Chime のチャネルを作成して、対応計画で を使用できます。チャットアプリケーションの Amazon Q Developer でチャットチャネルを作成する方法については、「チャットアプリケーションの Amazon Q Developer 管理者ガイド」を参照してください。

> **Important**
>
> Incident Manager には、チャットチャネルの Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS) トピックに公開するための許可が必要です。この SNS トピックに公開する許可がない場合、対応計画に追加することはできません。Incident Manager は、SNS トピックにテスト通知を発行して、許可を検証します。

チャットチャネルの詳細については、「Incident Manager でのレスポンダーのチャットチャネルの作成と統合」を参照してください。

インシデント対応チャットチャネルを指定するには

1. チャットチャネルでは、インシデント中にレスポンダーが通信できるチャットアプリケーションチャットチャネルで Amazon Q Developer を選択します。

> **Tip**
>
> Amazon Q Developer でチャットアプリケーションで新しいチャットチャネルを作成するには、「新しい Chatbot クライアントを設定する」を選択します。

2. [チャットチャネルの SNS トピック] で、インシデント中に公開する追加の SNS トピックを選択します。複数の に SNS トピックを追加すると、インシデント発生時にリージョンがダウンした場合の冗長性 AWS リージョン が向上します。
3. 続いて、インシデント発生時にエンゲージする連絡先、オンコールスケジュール、エスカレーション計画を選択します。

(オプション) インシデント対応にエンゲージするリソースの選択

インシデントが発生したときに、最も適切な応答者を特定することが重要です。ベストプラクティスとして、以下を実行することをお勧めします。

1. エスカレーション計画のエスカレーションチャネルとして、連絡先とオンコールスケジュールを追加します。

> **Note**
>
> 現在、別のアカウントから共有された問い合わせを対応計画に追加する機能はサポートされていません。

2. 対応計画のエンゲージメントとして、エスカレーション計画を選択します。

連絡先とエスカレーション計画の詳細については、「Incident Manager での問い合わせの作成と設定」と「Incident Manager でのレスポンダーエンゲージメントのエスカレーション計画の作成」を参照してください。

インシデント対応にエンゲージするリソースを選択するには

1. [エンゲージメント] では、エスカレーション計画、オンコールスケジュール、個別の連絡先をいくつでも選択できます。
2. 続いて、オプションで、インシデント軽減の一環として実行するランブックを指定します。

(オプション) インシデント軽減のためのランブックの指定

のツールである AWS Systems Manager Automation のランブックを使用して AWS Systems Manager、 AWS クラウド 環境内の一般的なアプリケーションおよびインフラストラクチャタスクを自動化できます。

各ランブックでは、ランブックワークフローを定義します。ランブックワークフローには、Systems Manager がマネージドノードまたは他の AWS リソースタイプで実行するアクションが含まれます。Incident Manager では、ランブックはインシデント対応とインシデントの軽減に役立ちます。

対応計画でのランブックの使用の詳細については、「インシデント修復のために Systems Manager Automation ランブックを Incident Manager に統合する」を参照してください。

インシデント軽減のためのランブックを指定するには:

1. [ランブック] で、以下のいずれかを実行します。

   - [テンプレートからランブックを複製] を選択し、デフォルトの Incident Manager ランブックのコピーを作成します。[名前] に、新しいランブックのわかりやすい名前を入力します。
   - [既存のランブックを選択] を選択します。[所有者]、[ランブック]、使用する [バージョン] を選択します。

   > **Tip**
   >
   > ランブックを一から作成するには、[新しいランブックを設定] を選択します。
   > ランブックの作成の詳細については、「インシデント修復のために Systems Manager Automation ランブックを Incident Manager に統合する」を参照してください。

2. [パラメータ] 領域で、選択したランブックに必要なパラメータを指定します。

   使用可能なパラメータは、ランブックに指定されているパラメータです。ランブックに応じて、別のランブックとは異なるパラメータが必要になることがあります。パラメータには必須のものとオプションのものがあります。

   多くの場合、Amazon EC2 インスタンス ID のリストなど、パラメータの静的な値は、手動で入力することを選択できます。インシデントによって動的に生成されたパラメータ値を Incident Manager に入力させることもできます。

3. (オプション) [AutomationAssumeRole] に、使用する AWS Identity and Access Management (IAM) ロールを指定します。このロールには、ランブック内に指定されている個々のコマンドの実行に必要なアクセス許可が必要です。

   > **Note**
   >
   > `AssumeRole` が指定されていない場合、Incident Manager はランブックサービスロールを使用して、ランブック内で指定されている個々のコマンドを実行しようとします。

   以下から選択します。

   - [ARN 値を入力] — AssumeRole の Amazon リソースネーム (ARN) を`arn:aws:iam::`*`account-id`*`:role/`*`assume-role-name`* 形式で手動で入力します。例えば、**`arn:aws:iam::123456789012:role/MyAssumeRole`**。
   - [既存のサービスロールを使用] — アカウント内の既存のロールのリストから、必要なアクセス許可を持つロールを選択します。
   - 新しいサービスロールの作成 – AssumeRole にアタッチする AWS 管理ポリシーから選択します。このオプションを選択した後、[AWS マネージドポリシー] で、リストから 1 つ以上のポリシーを選択します。

     新しいロールに提示されたデフォルト名を使用することも、選択した名前を入力することもできます。

     > **Note**
     >
     > この新しいランブックサービスロールは、選択した特定のランブックに関連付けられます。別のランブックでは使用できません。これは、ポリシーのランブックセクションが他のランブックをサポートしないためです。

4. [ランブックサービスロール] に、ランブック自体のワークフローへのアクセスと開始に必要なアクセス許可を提供するために使用する IAM ロールを指定します。

   少なくとも、このロールは、特定のランブックの `ssm:StartAutomationExecution` アクションを許可する必要があります。ランブックがアカウント間で動作するためには、Incident Manager での AWS アカウント および リージョン間のインシデントの管理 中に作成した `AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole` ロールに対する `sts:AssumeRole` アクションも許可する必要があります。

以下から選択します。

- [新しいサービスロールを作成] — Incident Manager は、ランブックワークフローを開始するために最低限必要なアクセス許可を含むランブックサービスロールを自動的に作成します。

  [ロール名] には、提示されたデフォルト名を使用することも、選択した名前を入力することもできます。この名前には、提示された名前を使用するか、ランブックの名前を残しておくことをお勧めします。これは、新しい AssumeRole には、選択した特定のランブックに関連付けられており、他のランブックに必要なアクセス許可が含まれていない可能性があるためです。

- [既存のサービスロールを使用] — ユーザーまたは Incident Manager が以前に作成した IAM ロールは、必要なアクセス許可を付与します。

  [ロール名] で、使用する既存のロールの名前を選択します。

5. 追加オプションを展開し、次のいずれかを選択して、ランブックワークフローを実行する AWS アカウント を指定します。

   - 対応計画所有者のアカウント — ランブックワークフローを AWS アカウント 作成した で開始します。
   - [影響を受けたアカウント] — インシデントを開始または報告したアカウントでランブックワークフローを開始します。

     [影響を受けたアカウント] は、Incident Manager をクロスアカウントシナリオで使用していて、ランブックが影響を受けたアカウントのリソースにアクセスしてそれらを修正する必要がある場合に選択します。

6. 続いて、オプションで PagerDuty サービスを対応計画に統合します。

(オプション) PagerDuty サービスの対応計画への統合

PagerDuty サービスを対応計画に統合するには

Incident Manager を PagerDuty と統合すると、Incident Manager がインシデントを作成するたびに、PagerDuty は対応するインシデントを作成します。PagerDuty のインシデントは、Incident Manager に含まれるものに加えて、そこで定義したページングワークフローとエスカレーションポリシーを使用します。PagerDuty は、Incident Manager からのタイムラインイベントをインシデントに関するメモとしてアタッチします。

1. [サードパーティ統合] を展開し、[PagerDuty 統合を有効にする] チェックボックスをオンにします。
2. [シークレットを選択] で、PagerDuty アカウントにアクセスするための認証情報を保存する AWS Secrets Manager のシークレットを選択します。

   PagerDuty 認証情報を Secrets Manager のシークレットに保存する方法については、「PagerDuty アクセス認証情報を AWS Secrets Manager シークレットに保存する」を参照してください。
3. [PagerDuty サービス] で、PagerDuty アカウントから PagerDuty インシデントを作成したいサービスを選択します。
4. 続いて、オプションでタグを追加して対応計画を作成します。

タグを追加して対応計画を作成する

タグを追加して対応計画を作成するには

1. (オプション) [タグ] 領域で、1 つ以上のタグキーの名前と値のペアを対応計画に適用します。

   タグは、リソースに割り当てるオプションのメタデータです。タグを使用して、目的、所有者、環境などのさまざまな方法でリソースを分類できます。例えば、軽減対象となるインシデントの種類、含まれるエスカレーションチャネルの種類、関連するエスカレーション計画を識別するために、対応計画にタグを付けることができます。Incident Manager リソースへのタグ付けの詳細については、「Incident Manager でのリソースのタグ付け」を参照してください。
2. 対応計画の作成を選択します。

Incident Manager で他のサービスからのインシデントの潜在的な原因を「検出結果」として特定する

Incident Manager では、検出結果は、インシデントの発生前後に発生し、インシデントに関連する可能性のある 1 つ以上のリソースを含む AWS CodeDeploy デプロイまたは AWS CloudFormation スタック更新に関する情報です。各検出結果は、インシデントの潜在的な原因として調査できます。これらの潜在的な原因に関する情報は、インシデントのインシデント詳細ページに追加されます。こうしたデプロイや変更に関する情報がすぐに手元にあれば、対応者はこの情報を手動で検索する必要がありません。そのため潜在的な原因の評価に必要な時間が短縮され、インシデントからの平均回復時間 (MTTR) を短縮できます。

現在、Incident Manager は AWS のサービスAWS CodeDeployと の 2 つの からの検出結果の収集をサポートしていますAWS CloudFormation。

検出結果はオプトイン機能です。この機能は、Incident Manager に初めてオンボーディングするときに 準備ウィザードで有効化することも、後で設定ページで有効化することもできます。

検出結果機能を有効にすると、Incident Manager がユーザーに代わってサービスロールを作成します。このサービスロールには、CodeDeploy と CloudFormation から検出結果を取得するために必要な権限が含まれています。

クロスアカウントシナリオで検出結果を使用するには、管理アカウントでこの機能を有効にします。その後、 AWS Resource Access Manager (AWS RAM) 組織の各アプリケーションアカウントは、対応するサービスロールを作成する必要があります。

検出結果機能を使用する際に役立つ以下のトピックを参照してください。

トピック

- 検出結果を使用するためのサービスロールの有効化と作成
- クロスアカウント検出結果サポートのための許可の設定

検出結果を使用するためのサービスロールの有効化と作成

検出結果機能を有効にすると、Incident Manager は `IncidentManagerIncidentAccessServiceRole` という名前のサービスロールをユーザーに代わって作成します。このサービスロールは、インシデントが作成されたころに発生した CodeDeploy デプロイと CloudFormation スタックの更新に関する情報を収集するために Incident Manager が必要とする権限を提供します。

> **Note**
>
> Incident Manager を組織で使用している場合、このサービスロールは管理アカウントに作成されます。組織内の他のアカウントで検出結果を使用するには、各アプリケーションアカウントにこのサービスロールを作成する必要があります。CloudFormation テンプレートを使用してアプリケーションアカウントにこのロールを作成する方法については、「クロスアカウントインシデント管理のセットアップと設定」のステップ 4 を参照してください。

このサービスロールは、 AWS 管理ポリシーに関連付けられています。このポリシーのアクセス許可の詳細については、「AWS マネージドポリシー: AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy」を参照してください。

Incident Manager のオンボーディングプロセス中に検出結果を有効にする方法については、「Incident Manager の使用開始」を参照してください。

オンボーディングプロセス完了後に検出結果を有効にする方法については、「検出結果機能の管理」を参照してください。

クロスアカウント検出結果サポートのための許可の設定

組織をセットアップしたアカウント間で結果機能を使用するには AWS RAM、各アプリケーションアカウントが Incident Manager が管理アカウントのサービスロールを引き受けるためのアクセス許可を設定する必要があります。

これらのアクセス許可は、 が提供する テンプレートを CloudFormation デプロイすることでアプリケーションアカウントで設定できます。これにより AWS、ロール が作成されますIncidentManagerIncidentAccessServiceRole。

このテンプレートをダウンロードしてアプリケーションアカウントにデプロイする方法については、「Incident Manager での AWS アカウント および リージョン間のインシデントの管理」のステップ 4 を参照してください。

Incident Manager でインシデントを自動または手動で作成する

のツールである Incident Manager は AWS Systems Manager、インシデントの管理と迅速な対応に役立ちます。CloudWatch アラームと EventBridge イベントに基づいて自動的にインシデントを作成するように Amazon CloudWatch と Amazon EventBridge を設定できます。インシデントリストページでインシデントを手動で作成することも、 または AWS CLI AWS SDK の StartIncident API アクションを使用してインシデントを作成することもできます。Incident Manager は、同じ CloudWatch アラームまたは EventBridge イベントから作成されたインシデントを同じインシデントに重複排除します。

CloudWatch アラームまたは EventBridge イベントによって自動的に作成されたインシデントの場合、Incident Manager はイベントルールまたはアラーム AWS リージョン と同じ でインシデントを作成しようとします。Incident Manager が で利用できない場合 AWS リージョン、CloudWatch または EventBridge はレプリケーションセットで指定された利用可能なリージョンのいずれかにインシデントを自動的に作成します。詳細については、「Incident Manager での AWS アカウント およびリージョン間のインシデントの管理」を参照してください。

システムがインシデントを作成すると、Incident Manager はインシデントに関連する AWS リソースに関する情報を自動的に収集し、この情報を関連項目タブに追加します。対応計画にランブックを指定している場合、システムによってインシデントが作成されると、Incident Manager はインシデントに関係する AWS リソースに関する情報をランブックに送信できます。その後システムは、ランブックを開始して問題の修正を試みるときに、それらのリソースをターゲットにすることができます。

システムはインシデントを作成すると、Systems Manager のコンポーネントである OpsCenter にも親運用作業項目 (OpsItem) を作成し、関連項目としてこの項目をインシデントにリンクします。このOpsItem を使用して、関連する作業と将来のインシデント分析を追跡できます。OpsCenter の使用には料金がかかります。OpsCenter の料金の詳細については、Systems Manager の料金を参照してください。

> **⚠ Important**
>
> 次の重要な詳細に留意してください。
>
> - Incident Manager が利用できない場合、レプリケーションセットで少なくとも 2 つのリージョンを指定 AWS リージョン している場合にのみ、システムはフェイルオーバー

して他の でインシデントを作成できます。レプリケーションセットの設定については、「Incident Manager の使用開始」を参照してください。

- クロスリージョンフェイルオーバーによって作成されたインシデントは、対応計画で指定されているランブックを呼び出しません。

CloudWatch アラームでインシデントを自動的に作成する

CloudWatch は CloudWatch メトリクスを使用して、環境内の変更について警告し、インシデントの開始アクションを自動的に実行します。CloudWatch は、Systems Manager と Incident Manager と連携して、アラームがアラーム状態になったときに対応計画テンプレートからインシデントを作成します。これには、次の前提条件が必要です。

- Incident Manager が設定され、レプリケーションセットが作成されました。この手順では、アカウントに Incident Manager サービスリンクロールを作成し、必要な許可を提供します。
- Incident Manager の対応計画を設定しました。Incident Manager の対応計画を設定する方法については、このガイドの「インシデントの準備」の Incident Manager での対応計画の作成と設定 を参照してください。
- アプリケーションをモニタリングする CloudWatch メトリクスを設定しました。モニタリングのベストプラクティスについては、このガイドの「インシデントの準備」の モニタリング を参照してください。

インシデント開始 アクションでアラームを作成するには

1. CloudWatch にアラームを作成します。詳細については、『Amazon CloudWatch ユーザーガイド』の「Amazon CloudWatch アラームの使用」を参照してください。
2. アラームが実行するアクションを選択する場合は、Systems Manager アクションの追加を選択します。
3. インシデントの作成 を選択し、このインシデントの 対応計画 を選択します。
4. 選択したアラームタイプガイドの残りのステップを完了します。

> **Tip**
>
> また、既存のアラームにインシデント作成アクションを追加することもできます。

EventBridge イベントでインシデントを自動的に作成する

EventBridge ルールはイベントパターンを監視します。イベントが定義されたパターンと一致する場合、Incident Manager は、選択した対応計画を使用してインシデントを作成します。

SaaS パートナーイベントを使用したインシデントの作成

EventBridgeは、サービスとしてのソフトウェア (SaaS) パートナーのアプリケーションやサービスからイベントを受け取れるように設定でき、サードパーティの統合が可能です。サードパーティパートナーからイベントを受け取れるように EventBridge を設定した後は、パートナーイベントに一致するルールを作成してインシデントを作成できます。サードパーティ統合のリストは、「SaaS パートナーからイベントを受け取る」を参照してください。

SaaS 統合からイベントを受け取れるように EventBridge を設定します。

1. Amazon EventBridge コンソールの https://console.aws.amazon.com/events/ を開いてください。
2. ナビゲーションペインで、[Partner event sources (パートナーイベントソース)] を選択します。
3. 検索バーを使用して希望するパートナーを検索し、そのパートナーの [Set up (設定)] を選択します。
4. [Copy (コピー)] を選択して、アカウント ID をクリップボードにコピーします。

   > **Note**
   >
   > Salesforce と統合するには、Amazon AppFlow ユーザーガイドに記載されている手順を使用します。

5. パートナーのウェブサイトにアクセスし、手順に従ってパートナーイベントソースを作成します。これには、アカウント ID を使用します。作成したイベントソースは、アカウントのみで使用できます。
6. Eventbridge コンソールに戻り、ナビゲーションペインで [Partner event sources] (パートナーイベントソース) を選択します。
7. パートナーイベントソースの横にあるボタンを選択し、[Associate with event bus (イベントバスと関連付ける)] を選択します。

SaaS パートナーからのイベントでトリガーするルールを作成するには

1. Amazon EventBridge コンソール (https://console.aws.amazon.com/events/) を開きます。
2. ナビゲーションペインで [ルール] を選択します。
3. [ルールの作成] を選択します。
4. ルールの名前と説明を入力します。

   ルールには同じリージョン内および同じイベントバス上の別のルールと同じ名前を付けることはできません。
5. [イベントバス] で、このパートナーに対応するイベントバスを選択します。
6. [ルールタイプ] で、[イベントパターンを持つルール] を選択してください。
7. [次へ] を選択します。
8. [イベントソース] で、[AWS イベントまたは EventBridge パートナーイベント] を選択してください。
9. イベントパターン で、イベントパターンフォーム を選択します。
10. [イベントソース] で、[EventBridge パートナー] を選択します。
11. [パートナー] で、パートナーの名前を選択します。
12. Event type (イベントタイプ)で、All Events (すべてのイベント)を選択するか、このルールに使用するイベントのタイプを選択します。[All Events (すべてのイベント)] を選択した場合、このパートナーイベントソースによって出力されたすべてのイベントがルールに一致します。

    イベントパターンをカスタマイズする場合は、[Edit (編集)] を選択して変更を加えてから、[Save (保存)] を選択します。
13. [次へ] を選択します。
14. [ターゲットを選択] で、[Incident Manager の対応プラン] を選択し、次に [対応プラン] を選択します。

    > **Note**
    >
    > 対応計画を選択すると、所有し、アカウントで共有しているすべての対応計画が [対応プラン] ドロップダウンリストに表示されます。
15. EventBridge は、イベントの実行に必要な IAM ロールを作成できます。

    - 自動的に IAM ロールを作成するには、この特定のリソースに対して新しいロールを作成するを選択します。

- 以前に作成した IAM ロールを使用するには、既存のロールの使用 を選択します。

16. [次へ] を選択します。
17. (オプション) ルールに 1 つ以上のタグを入力します。詳細については、Amazon EventBridge ユーザーガイドのAmazon EventBridge のタグを参照してください。
18. [次へ] を選択します。
19. ルールを確認したら、[ルールを作成] を選択します。

AWS サービスイベントを使用したインシデントの作成

EventBridge は、「サポート対象 AWS サービスからのイベント」に記載されているサービスからイベントも受け取ります。 AWSSaaS パートナーのルールを設定する方法と同様に、 AWS サービス用にルールを設定できます。

AWS サービスからのイベントでトリガーするルールを作成する

1. Amazon EventBridge コンソール (https://console.aws.amazon.com/events/) を開きます。
2. ナビゲーションペインで [ルール] を選択します。
3. [ルールの作成] を選択します。
4. ルールの名前と説明を入力します。

   ルールには同じリージョン内および同じイベントバス上の別のルールと同じ名前を付けることはできません。
5. [イベントバス] として、[デフォルト] を選択します。
6. [ルールタイプ] では、[イベントパターンを持つルール] を選択します。
7. [次へ] を選択します。
8. [イベントソース] で、[AWS イベントまたは EventBridge パートナーイベント] を選択してください。
9. [イベントパターン] で、[イベントパターンフォーム] を選択します。
10. [イベントパターンフォーム] では、AWS [サービス] を選択します。
11. サービス名で、インシデントをモニタリングするサービスを選択します。
12. Event type (イベントタイプ)で、All Events (すべてのイベント)を選択するか、このルールに使用するイベントのタイプを選択します。[All Events (すべてのイベント)] を選択した場合、このパートナーイベントソースによって出力されたすべてのイベントがルールに一致します。

イベントパターンをカスタマイズする場合は、[Edit (編集)] を選択して変更を加えてから、[Save (保存)] を選択します。

13. [次へ] を選択します。
14. [ターゲットを選択] で、[Incident Manager の対応プラン] を選択し、次に [対応プラン] を選択します。

> **Note**
>
> 対応計画を選択すると、所有し、アカウントで共有しているすべての対応計画が [対応プラン] ドロップダウンリストに表示されます。

15. EventBridge は、イベントの実行に必要な IAM ロールを作成できます。
    - 自動的に IAM ロールを作成するには、この特定のリソースに対して新しいロールを作成するを選択します。
    - 以前に作成した IAM ロールを使用するには、既存のロールの使用 を選択します。
16. [次へ] を選択します。
17. (オプション) ルールに 1 つ以上のタグを入力します。詳細については、Amazon EventBridge ユーザーガイドのAmazon EventBridge のタグを参照してください。
18. [次へ] を選択します。
19. ルールを確認したら、[ルールを作成] を選択します。

インシデントを手動で作成する

応答者は、事前定義された対応計画を使用し、Incident Manager コンソールを使用してインシデントを手動で追跡できます。次の手順に従ってインシデントを作成します。

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. [インシデントの開始] を選択します。
3. 対応計画では、リストから対応計画を選択します。
4. (オプション) 定義された対応計画で提供されるタイトルを上書きするには、インシデントタイトルを入力します。
5. (オプション) 定義された対応計画で提供される影響を上書きするには、インシデントの 影響 を入力します。

インシデントを手動で開始するために必要な IAM アクセス許可

インシデントを手動で開始するには、Incident Manager コンソールにアクセスし、対応計画を表示し、インシデントを開始するためのアクセス許可が必要です。ユーザーがインシデントを開始すると、Incident Manager は転送アクセスセッション (FAS) を使用して の一部としてStartEngagement呼び出しを行いますStartIncident。

次の IAM ポリシーは、インシデントを手動で開始し、インシデントを作成できる対応計画を表示し、作成後にインシデントを表示および編集するために必要なアクセス許可を提供します。

JSON

```
{
    "Version":"2012-10-17",
    "Statement": [
        {
            "Effect": "Allow",
            "Action": [
                "ssm-incidents:StartIncident",
                "ssm-incidents:GetResponsePlan",
                "ssm-incidents:ListResponsePlans",
                "ssm-incidents:TagResource",
                "ssm-incidents:GetIncidentRecord",
                "ssm-incidents:ListIncidentRecords",
                "ssm-incidents:UpdateIncidentRecord"
            ],
            "Resource": "*"
        },
        {
            "Effect": "Allow",
            "Action": [
                "ssm-contacts:StartEngagement"
            ],
            "Resource": "*",
            "Condition": {
                "StringEquals": {
                    "aws:CalledViaFirst": "ssm-incidents.amazonaws.com"
                }
            }
        },
        {
            "Effect": "Allow",
```

```
            "Action": [
                "ssm:CreateOpsItem"
            ],
            "Resource": "*",
            "Condition": {
                "StringEquals": {
                    "aws:CalledViaFirst": "ssm-incidents.amazonaws.com"
                }
            }
        }
    ]
}
```

このポリシーには、以下のアクセス許可が含まれています。

- ssm-incidents:StartIncident - コンソールまたは API を使用してインシデントを手動で開始できるようにします。これにより、対応計画から新しいインシデントレコードが作成されます。
- ssm-incidents:GetResponsePlan - ユーザーが特定の対応計画に関する情報を取得できるようにします。
- ssm-incidents:ListResponsePlans - ユーザーが自分のアカウント内のすべての対応計画を一覧表示できるようにします。
- ssm-incidents:TagResource - インシデントや対応計画など、Incident Manager リソースへのタグの追加を許可します。
- ssm-incidents:GetIncidentRecord - ユーザーが特定のインシデントに関する詳細情報を取得できるようにします。
- ssm-incidents:ListIncidentRecords - ユーザーが自分のアカウント内のすべてのインシデントを一覧表示できるようにします。
- ssm-incidents:UpdateIncidentRecord - ユーザーが既存のインシデントの詳細を更新できるようにします。
- ssm-contacts:StartEngagement (条件付き) - Incident Manager が連絡先とのエンゲージメントを開始できるようにします。この条件により、Incident Manager を介してのみ呼び出すことができます。
- ssm:CreateOpsItem (条件付き) - Incident Manager が OpsCenter で OpsItem を作成できるようにします。 OpsCenter この条件により、Incident Manager を介してのみ呼び出すことができます。

aws:CalledViaFirst 条件キーは、リクエストが Incident Manager サービスを通過する場合にのみ、特定のアクセス許可 (などStartEngagement) を使用できるようにします。このアプローチでは、サービスにリンクされたロールの代わりに FAS を使用するため、セキュリティリスクをもたらす可能性のあるクロスアカウントコールを防ぐことができます。

Incident Manager コンソールでのインシデントの詳細の表示

AWS Systems Manager Incident Manager は、インシデントが検出された瞬間から解決まで、およびインシデント後の分析を通じてインシデントを追跡します。すべてのインシデントは、Incident Manager コンソールのインシデントリストページで確認でき、インシデントの詳細に直接リンクされています。

トピック

- コンソールでのインシデントリストの表示
- コンソールでのインシデントの詳細の表示

コンソールでのインシデントリストの表示

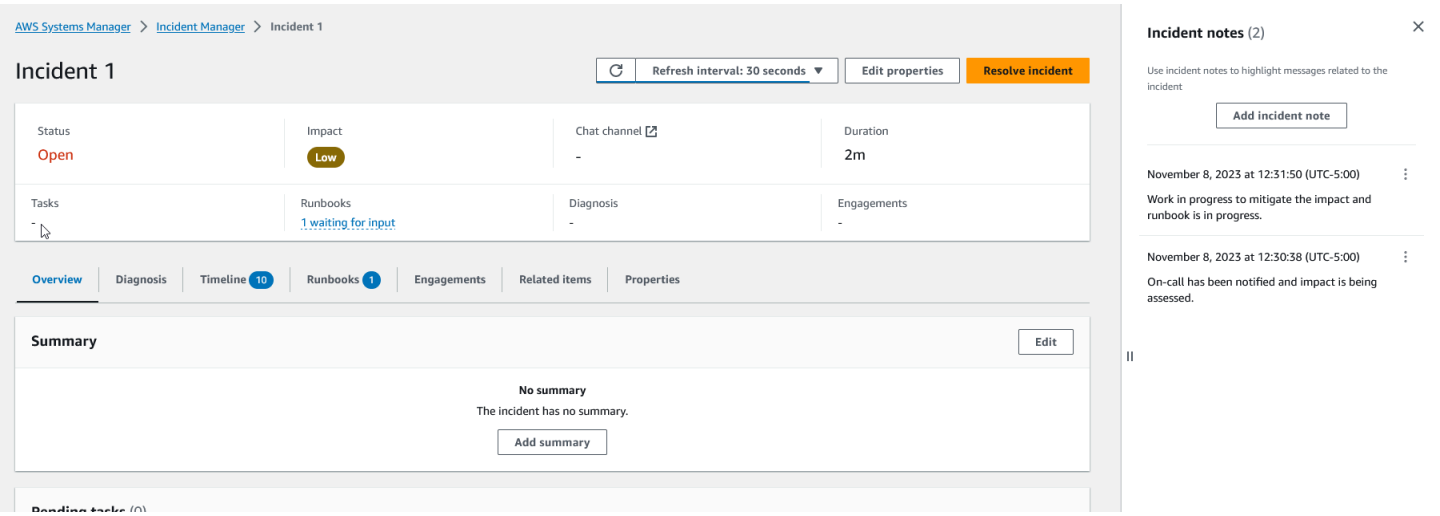
インシデントリストページには、オープン状態のインシデント、解決済みのインシデント、分析の 3 つのセクションがあります。このページから新しいインシデントを手動で追跡し、分析を作成できます。インシデントを手動で追跡する方法については、このガイドの インシデントの作成 セクションの インシデントを手動で作成する を参照してください。インシデント後分析の詳細については、このガイドの「Incident Manager でのインシデント後分析の実行」セクションを参照してください。

インシデントの詳細では、そのインシデントのタイトル、影響、期間、チャットチャネルが表示されたタイル内にオープン状態のインシデントが表示されます。インシデントを解決すると、インシデントは 解決済みのインシデント リストに移動します。分析は 2 番目のタブにあります。

コンソールでのインシデントの詳細の表示

インシデントの詳細ページは、インシデントの管理に使用できる詳細なインサイトとツールを提供します。このページから、ランブックを起動してインシデントを軽減したり、インシデントのメモを追加したり、他の解決者をエンゲージしたり、タイムライン、メトリクス、プロパティ、関連リソースなどのインシデントの詳細を表示したりできます。

次の図に示すように、インシデントの詳細ページには、トップバナー、インシデントノート、追加情報とリソースを含む 7 つのタブといういくつかのセクションがあります。デフォルトでは、トップバナーとインシデントメモセクションがすべてのインシデントの詳細ページに表示されます。



このトピックでは、インシデントの詳細ページの要素と、このページから実行できるアクションについて説明します。

トップバナー

各インシデントの詳細ページのトップバナーには、次の情報が含まれています。

- ステータス — インシデントの現在のステータスは、未解決または解決済みになります。
- 影響 — インシデントが環境に及ぼす影響。高、中、または低になります。インシデントの影響を変更するには、[プロパティの編集] を選択します。
- チャットチャネル — インシデントの最新情報や通知を確認できるチャットチャネルにアクセスするためのリンク。
- 期間 — 応答者がこのインシデントを解決するまでに経過した時間。
- ランブック — このインシデントに関連するランブックのステータス。ステータスは、入力待ち、成功、不成功のいずれかになります。ランブックのステータスが入力待ちの場合、ランブックを選択してアクションの詳細を表示できます。[失敗] を選択すると、タイムアウト、失敗、またはキャンセル済みのランブックを表示できます。
- エンゲージメント — エンゲージメントの総数と各エンゲージメントのステータス。エンゲージメントを作成すると、そのステータスはエンゲージ済みになります。エンゲージメントを承認すると、ステータスがエンゲージ済みから承認済みに変わります。Incident Manager は、第三者のエンゲージメントの承認をサポートしていません。このようなエンゲージメントは、エンゲージ済みステータスのままになります。

バナーの右上にある [編集] を選択すると、インシデントのタイトル、影響、チャットチャネルを編集できます。

インシデントのメモ

画面の右側には、インシデントのメモが表示されます。メモを使用すると、インシデントに取り組んでいる他のユーザーと共同作業したり、やり取りしたりすることができます。適用した緩和、特定した潜在的な根本原因、またはインシデントの現在のステータスについて説明できます。ベストプラクティスとして、インシデントのメモセクションを使用して、ステータスの最新情報や、自分または他のユーザーがインシデントに対して取った措置を投稿します。他の解決者とリアルタイムでコミュニケーションを取る必要がある場合は、Incident Manager で使用可能なチャットチャネルを使用します。

メモを追加するには、[インシデントのメモを追加] ボタンを選択し、メモを入力します。メモには、インシデントのステータスに関する最新情報や、他のユーザーに可視性を提供するその他の関連情報を含めることができます。必要に応じて、インシデントのメモは編集または削除することもできます。

> **Note**
>
> `ssm-incidents:UpdateTimelineEvent` および `ssm-incidents:DeleteTimelineEvent` アクションを実行する IAM 権限を持つすべてのユーザーが、メモを編集および削除できます。ただし、インシデントを別のアカウントと共有する場合、リソースポリシーに `ssm-incidents:DeleteTimelineEvent` アクションは含まれません。これにより、インシデントを共有しているユーザーはメモを削除できなくなります。Incident Manager のイベントからのメモの監査証跡は AWS CloudTrail コンソールで表示できます。

タブ

インシデントの詳細ページには 7 つのタブがあり、応答者がインシデント中に情報を簡単に検索・表示できます。タブには、タブ名にカウンターが表示され、タブの更新回数が表示されます。各タブの内容と実行可能なアクションについては、このまま読み進めてください。

概要:

概要 タブは、応答者のランディングページです。これには、インシデントのサマリー、最近のタイムラインイベントのリスト、現在のランブックステップが含まれます。

応答者は、インシデントのサマリーを使用して、どのアクションが行われたか、変更の結果、考えられる次のステップ、インシデントの影響に関する情報などを把握できます。サマリーを更新するには、サマリー セクションの右上にある 編集 を選択します。

> **Important**
>
> 複数の応答者がサマリーフィールドを同時に編集している場合、編集内容を送信した応答者が他のすべての入力を上書きします。

[最近のタイムラインのイベント] セクションには、Incident Manager によって入力された最近の 5 つのイベントのタイムラインが含まれています。このセクションを使用すると、インシデントのステータスと最近発生した内容を理解できます。完全なタイムラインを表示するには、タイムライン タブに進みます。

また、概要ページには、現在のランブックステップも表示されます。このステップは、 AWS 環境で実行される自動ステップでも、レスポンダー向けの手動指示のセットでもかまいません。これまでのステップや今後のステップを含む完全なランブックを表示するには、[ランブック] タブに進みます。

診断

[診断] タブには、メトリクスや (有効になっている場合) 検出結果に関する情報など、 AWS でホストされているアプリケーションやシステムに関する重要な情報が含まれています。

メトリクスの使用

Incident Manager は、Amazon CloudWatch を使用して、このタブにあるメトリクスとアラームグラフを作成します。アラームやメトリクスを定義するためのインシデント管理のベストプラクティスについては、このユーザーガイドの インシデント計画 セクションの モニタリング を参照してください。

メトリクスを追加するには

- このタブの右上にある [追加] を選択します。
  - 既存の CloudWatch ダッシュボードからメトリクスを追加するには、[既存の CloudWatch ダッシュボードから] を選択します。
    a. ダッシュボードを選択します。これにより、選択されたダッシュボードの一部であるすべてのメトリクスとアラームが追加されます。

b. (オプション) ダッシュボードからメトリクスを選択して特定のメトリクスを表示できます。

- CloudWatch から を選択し、メトリクスソースを貼り付けることで、単一のメトリクスを追加します。メトリクスソースをコピーするには、次の手順に従います。

  a. CloudWatch コンソールの https://console.aws.amazon.com/cloudwatch/ を開いてください。

  b. ナビゲーションペインで [Metrics (メトリクス)] を選択してください。

  c. [すべてのメトリクス] タブで、検索フィールドに検索語 (メトリクス名、リソース名など) を入力し、Enter キーを選択します。

     例えば、`CPUUtilization` メトリクスを検索した場合、そのメトリクスに関連する名前空間とディメンションが見つかります。

  d. 検索結果から結果を 1 つを選択すると、メトリクスが表示されます。

  e. ソース タブを選択し、ソースをコピーします。

メトリクスのアラームグラフは、関連する対応計画を通じてインシデントの詳細に追加するか、メトリクスの追加時に [既存の CloudWatch ダッシュボードから] を選択することでのみ追加できます。

メトリクスを削除するには、[削除] を選択し、提供された [メトリクス] ドロップダウンから削除したいメトリクスを選択します。

AWS CodeDeploy および からの結果の表示 CloudFormation

検出結果を有効にし、必要なアクセス許可をすべて設定すると、特定のインシデントに関連する可能性のあるすべての検査結果がインシデントにアタッチされます。応答者は、これらの検出結果に関する情報をインシデント詳細ページで確認できます。

CodeDeploy および CloudFormation からの検出結果を表示するには

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. 調査するインシデントの名前を選択します。
3. [診断] タブの [検出結果] 領域で、報告されたすべての検出結果の開始時刻とインシデントの開始時刻を比較します。
4. 検出結果の詳細を表示するには、[リファレンス] 列で、CodeDeploy または CloudFormation の検出結果へのリンクを選択します。

タイムライン

タイムライン タブを使用して、インシデント中に発生したイベントを追跡します。Incident Manager は、インシデント中の重要な発生を特定するタイムラインイベントを自動的に入力します。応答者は、手動で検出した事象に基づいて、カスタムイベントを追加できます。インシデント後分析中に、[タイムライン] タブは、今後のインシデントをより適切に準備して対応する方法に関する貴重なインサイトを提供します。インシデント後分析の詳細については、「Incident Manager でのインシデント後分析の実行」を参照してください。

カスタムタイムラインイベントを追加するには、追加を選択します。カレンダーを使用して日付を選択し、時間を入力します。表示されるすべての時間はローカルタイムゾーンです。タイムラインに表示されるイベントの簡単な説明を入力します。

既存のカスタムイベントを編集するには、タイムライン上のイベントを選択し、編集を選択します。カスタム イベントの時刻、日付、説明を変更できます。カスタムイベントのみを編集できます。

ランブック

インシデント詳細ページの [ランブック] タブでは、応答者がランブックの手順を確認したり、新しいランブックを開始したりできます。

新しいランブック開始するには、[ランブック] セクションの [ランブックを開始] を選択します。検索フィールドを使用して、開始したいランブックを見つけます。ランブックを開始するときに必要なパラメータと使用するランブックのバージョンを入力します。インシデント中に [ランブック] タブから開始されたランブックは、現在サインインしているアカウントのアクセス許可を使用します。

Systems Manager でランブックの定義に移動するには、[ランブック] の下でランブックのタイトルを選択します。Systems Manager でランブックの実行中のインスタンスに移動するには、[実行の詳細] の下で実行の詳細を選択します。これらのページには、ランブックを起動するために使用されるテンプレートと、オートメーションドキュメントの現在実行中のインスタンスの具体的な詳細が表示されます。

[ランブックのステップ] セクションには、選択されたランブックが自動的に実行する、または応答者が手動で実行するステップのリストが表示されます。ステップが現在のステップになると展開され、ステップを完了するために必要な情報またはステップの実行内容の詳細が表示されます。自動ランブックステップは、オートメーションの完了後に解決されます。手動ステップでは、応答者はステップの下部にある [次のステップ] を選択する必要があります。ステップが完了すると、ステップ出力がドロップダウンとして表示されます。

ランブックの実行をキャンセルするには、[ランブックをキャンセル] を選択します。これによりランブックは実行を停止し、ランブック内のそれ以降のステップは完了しません。

エンゲージメント

インシデントの詳細のエンゲージメントタブでは、応答者やチームのエンゲージメントを確認できます。このタブから、エスカレーション計画の一部としてエンゲージした人、応答した人、およびこれからエンゲージされる応答者を確認できます。応答者は、このタブから他の連絡先に直接エンゲージできます。連絡先やエスカレーション計画の作成については、このガイドの Incident Manager での問い合わせの作成と設定 と Incident Manager でのレスポンダーエンゲージメントのエスカレーション計画の作成 セクションを参照してください。

インシデントの開始時に自動的にエンゲージメントを開始するように、連絡先とエスカレーションプランを含む対応計画を設定できます。対応計画の設定の詳細については、このガイドの「Incident Manager での対応計画の作成と設定」セクションを参照してください。

各連絡先に関する情報は、表の中にあります。この表には、次の情報が含まれます。

- 名前 — 連絡先への連絡方法やエンゲージメント計画が表示される連絡先の詳細ページへのリンク。
- エスカレーション計画 — 連絡先をエンゲージしたエスカレーション計画へのリンク。
- 問い合わせソース – AWS Systems Manager や PagerDuty など、この問い合わせを行ったサービスを識別します。
- エンゲージ済み — 計画が連絡先をエンゲージした時期、またはエスカレーションプランの一環として連絡先をエンゲージさせる時期を表示します。
- 承認 — 連絡先がエンゲージメントを承認したかどうかが表示されます。

エンゲージメントを承認するには、応答者は次のいずれかを実行します。

- 電話 — プロンプトが表示されたら **1** を入力します。
- SMS – 提供されたコードでメッセージに返信するか、インシデントの [エンゲージメント] タブで提供されたコードを入力します。
- E メール – インシデントのエンゲージメントタブで指定されたコードを入力します。

関連項目

[関連項目] タブは、インシデント軽減に関連するリソースを収集するために使用されます。これらのリソースには、ARN、外部リソースへのリンク、または Amazon S3 バケットにアップロードされたファイルなどがあります。表には、説明的なタイトルと、ARN、リンク、またはバケットの詳細が表示されます。S3 バケットを使用する前に、「Amazon S3 ユーザーガイド」の「Amazon S3 のセキュリティのベストプラクティス」を確認してください。

Amazon S3 バケットにファイルをアップロードするときに、そのバケットではバージョニングが有効化または停止されています。バケットでバージョニングが有効の場合、既存のファイルと同じ名前でアップロードされたファイルは、ファイルの新しいバージョンとして追加されます。バージョニングが停止されている場合、既存のファイルと同じ名前でアップロードされたファイルは、既存のファイルを上書きします。バージョニングの詳細については、「Amazon S3 ユーザーガイド」の「S3 バケットでのバージョニングの使用」を参照してください。

ファイル関連の項目を削除すると、ファイルはインシデントからは削除されますが、Amazon S3 バケットからは削除されません。Amazon S3 バケットからオブジェクトを削除する方法の詳細については、「Amazon S3 ユーザーガイド」の「Amazon S3 オブジェクトの削除」を参照してください。

プロパティ

[プロパティ] タブには、インシデントの詳細が表示されます。

[インシデントプロパティ] セクションでは、以下を確認できます。

- ステータス — インシデントの、現在のステータスを示します。インシデントは未解決または解決済みになります。
- 開始時刻 — Incident Manager でインシデントが作成された時刻。
- 解決時刻 — Incident Manager でインシデントが解決された時刻。
- Amazon リソースネーム (ARN) – インシデントの ARN。チャットや AWS Command Line Interface (AWS CLI) コマンドでインシデントを参照するときは、ARN を使用します。
- 対応プラン — 選択したインシデントの対応計画を特定します。対応計画を選択すると、対応計画の詳細ページが開きます。
- 親 OpsItem — インシデントの親として作成された OpsItem を特定します。親 OpsItem は、複数の関連するインシデントとフォローアップアクション項目を持つことができます。親 OpsItem を選択すると、OpsCenter の OpsItems 詳細ページが開きます。

- 分析 — このインシデントから作成された分析を特定します。解決済みのインシデントから分析を作成し、インシデント対応プロセスを改善します。分析を選択すると、分析の詳細ページが開きます。
- 所有者 — インシデントが作成されたアカウント。

[タグ] セクションでは、インシデントレコードに関連するタグキーと値を表示および編集できます。Incident Manager のタグの詳細については、「Incident Manager でのリソースのタグ付け」を参照してください。

Incident Manager でのインシデント後分析の実行

インシデント後分析により、検出までの時間や緩和など、インシデントへの対応を改善するための改善点を特定する手順が示されます。分析は、インシデントの原因を理解するのに役立ちます。Incident Manager は、インシデント対応を改善するための推奨 アクション項目 を作成します。

インシデント後分析の利点

- インシデント対応の改善
- 問題の根本原因への理解
- 配信性能なアクション項目で根本原因に対処することができる
- インシデントの影響の分析
- 組織内で学習内容をキャプチャして共有する

分析してはいけないもの

分析に罪はなく、人を名指しで呼ぶこともありません。

「何が発見されたかにかかわらず、私たちは、当時の知識、スキル、能力、利用可能なリソース、状況に応じて、全員ができる限りの仕事をしたと理解し、それを心から信じています。」 - Norm Kerth『Project Retrospectives: A Handbook for Team Review』

分析の詳細

分析の詳細ページでは、情報の収集、改善の評価、およびアクション項目の作成について説明します。分析の詳細ページは、インシデントの詳細と似ていますが、履歴メトリクス、編集可能なタイムライン、今後のインシデントを改善するための質問など、いくつかの重要な 違い があります。

概要

概要はインシデントのサマリーです。このサマリーには、背景、何が起こったのか、発生した理由、緩和方法、期間、およびインシデントが再び発生しないようにするための主要なアクション項目が含まれます。概要は高レベルです。詳細は、分析の 質問 タブで確認できます。

メトリクス

[メトリクス] タブを使用して、インシデント期間中のアプリケーション内の主要なメトリクスを視覚化します。同じグラフに 1 つ以上のメトリクスが表示されたメトリクスグラフをここに追加できま

す。インシデント中に使用されるメトリクスは、このタブに自動的に入力されます。インシデント中の主要なタイムポイントの説明、タイトル、注釈を追加することをお勧めします。

メトリクスグラフの分析時に考慮できる重要な時点:

- デプロイの変更
- 設定変更
- インシデント開始時刻
- アラーム時刻
- エンゲージメント時刻
- 緩和の開始時刻
- インシデント解決時刻

制限

- CloudWatch アラームとメトリクス式は、インシデントからインポートされません。
- Incident Manager がサポートしていないリージョンにあるメトリクスは、インシデントからインポートされません。
- アプリケーションアカウントのメトリクスは、分析を作成する前に `CloudWatch-CrossAccountSharingRole` の設定が必要です。ロールの詳細については、CloudWatch ユーザーガイドの「Cross-Account Cross-Region CloudWatch コンソール」を参照してください。

タイムライン

インシデントの理解を深めながら、タイムライン上の重要な時点を説明してください。インシデントのタイムラインは、このタブに自動的に入力されます。分析に関係のないタイムポイントを削除できます。また、時点を追加・編集して、インシデントとその影響をより正確に記述することもできます。

[タイムライン] タブでは、 質問 タブで見つけたインシデント対応に関する質問に答えます。

Questions

Incident Manager の質問を使用して、アプリケーション内のインシデントの解決までの時間を短縮し、インシデントの発生を減らします。質問に答えながら、メトリクス と タイムライン タブを更新して、精度を確認します。これらの質問は、インシデント対応の主な側面に焦点を当てています。

- 検出 — 検出までの時間を改善できますか。インシデントを早く検出するメトリクスとアラームの更新はありますか。
- 診断 — 診断までの時間を改善できますか。対応計画またはエスカレーション計画の更新があり、正しい応答者をより早くエンゲージすることはありますか。
- 緩和 — 緩和までの時間を改善できますか。追加または改善できるランブックステップはありますか。
- 予防 — 今後のインシデントの発生を防ぐことはできますか。インシデントの根本原因を発見するために、Amazon は問題調査で 5-Whys アプローチを使用しています。

アクション

Incident Manager は、質問の完了時にレビューするための推奨アクション項目を作成します。このタブでは、これらのアクションを受け入れて完了するか、これらのアクションを却下するかを選択できます。却下されたアクション項目を確認するには、却下されたアクション項目を選択します。アクション項目は、OpsCenter の分析とインシデントにリンクされている OpsItem の一種です。

チェックリスト

分析を閉じる前に、チェックリストを使用して、応答者が実行すべきアクションを確認します。応答者がチェックリスト内のアクションを完了すると、アクションの横にあるアイコンが楕円からチェックマークに変わり、アクションが完了したことを示します。チェックリスト項目が完了していない場合、Incident Manager は応答者が分析を完了せずに閉じることを希望していることを確認するメッセージを表示します。

分析テンプレート

分析テンプレートは、インシデントの根本原因を深く掘り下げた一連の質問を提供します。これらの質問に対する回答を使用して、アプリケーションのパフォーマンスとインシデント対応を改善できます。

AWS 標準テンプレート

Incident Manager は、 AWS インシデント対応と問題分析のベストプラクティスに基づいて、 というタイトルの質問の標準テンプレートを提供しますAWSIncidents-PostIncidentAnalysisTemplate。

分析テンプレートを作成する

デフォルトの AWSIncidents-PostIncidentAnalysisTemplate テンプレートを使用し、ユースケースに適した質問やセクションを追加することをお勧めします。デフォルトのテンプレートに基づいて分析テンプレートを作成します。このテンプレートを出発点として使用し、管理アカウントで分析テンプレートを作成します。その後、Incident Manager を有効にした各リージョンに分析テンプレートを複製できます。

分析テンプレートを作成する

1. GetDocument アクションを呼び出し、その Name パラメータを使用して AWSIncidents-PostIncidentAnalysisTemplate をダウンロードします。GetDocument 構文の詳細については、Systems Manager API リファレンスを参照してください。
2. 対応のコンテンツには、分析用の JSON 構築ブロックが含まれています。質問構築ブロックを使用して、分析に追加の質問を挿入します。Incident questions セクションで質問またはセクションを追加することをお勧めします。
3. 新しいテンプレートを作成するには、前のステップで更新された JSON を使用して CreateDocument オペレーションを行います。以下を含める必要があります。ここで、*Analysis_Template_Name* はテンプレートの名前です。

   - DocumentFormat: "JSON"
   - DocumentType: "ProblemAnalysisTemplate"
   - Name: "*Analysis_Template_Name*"

分析の作成

1. 分析を作成するには、解決済みのインシデントの「インシデントの詳細」ページから 分析の作成 を選択します。
2. この分析を作成する分析テンプレートを選択し、分析の説明的な名前を入力します。
3. [Create] (作成) を選択します。

フォーマット済みインシデント分析の印刷

印刷用にフォーマットされた完全または不完全な分析のコピーを生成できます。このコピーは PDF として保存することもできます。分析は一度に 1 つずつ印刷できます。現在、複数の分析のバッチ印刷はサポートされていません。

フォーマット済み分析を印刷するには

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. [分析] タブを選択します。
3. 印刷する分析のタイトルを選択します。
4. 分析詳細ページの右上の [印刷] を選択します。
5. [インシデント分析の印刷] ダイアログボックスで、印刷バージョンに含めない分析のセクションをクリアします。デフォルトでは、すべてのセクションが選択されています。
6. [印刷] を選択すると、デバイスのローカル印刷コントロールが開きます。
7. 印刷先または印刷形式を選択します。ローカルプリンタまたはネットワークプリンタを選択するか、分析を PDF に保存できます。必要に応じて残りの印刷オプションを変更し、[印刷] を選択します。

> **Note**
>
> ローカル印刷コントロールとは、Web ブラウザおよびデバイスが提供するユーザーインターフェイスを指します。
> 印刷先とは、デバイス用に設定され、デバイスからアクセスできる送信先です。

Incident Manager チュートリアル

これらの AWS Systems Manager Incident Manager チュートリアルは、より堅牢なインシデント管理システムを構築するのに役立ちます。これらのチュートリアルでは、インシデントまたはサポートインシデント対応中に発生する一般的なアクティビティについて説明します。

トピック

- チュートリアル: Incident Manager での Systems Manager Automation ランブックの使用
- チュートリアル: Incident Manager でのセキュリティインシデントの管理

チュートリアル: Incident Manager での Systems Manager Automation ランブックの使用

Automation AWS Systems Managerランブックを使用すると、 AWS サービスの一般的なメンテナンス、デプロイ、修復タスクを簡素化できます。このチュートリアルでは、Incident Manager のインシデント対応を自動化するためのカスタムランブックを作成します。このチュートリアルのシナリオでは、Amazon EC2 メトリクスに割り当てられた Amazon CloudWatch アラームを使用します。インスタンスがアラームをトリガーする状態になると、Incident Manager は以下のタスクを自動的に実行します。

1. Incident Manager でインシデントを作成します。
2. 問題の修正を試みるランブックを開始します。
3. ランブックの結果を Incident Manager のインシデント詳細ページに発行します。

このチュートリアルで説明するプロセスは、Amazon EventBridge イベントやその他のタイプの AWS リソースでも使用できます。アラームおよびイベントへの修復対応を自動化することで、インシデントが組織およびそのリソースに与える影響を軽減できます。

このチュートリアルでは、Incident Manager 対応計画用に Amazon EC2 インスタンスに割り当てられた CloudWatch アラームを編集する方法について説明します。アラーム、インスタンス、または対応計画が設定されていない場合は、開始する前にそれらのリソースを設定することをお勧めします。詳細については、以下の各トピックを参照してください。

- Amazon CloudWatch ユーザーガイドの「Amazon CloudWatch アラームの使用」
- Amazon EC2 ユーザーガイド」の「Amazon EC2 インスタンスAmazon EC2」

- Amazon EC2 ユーザーガイド」の「Amazon EC2 インスタンスAmazon EC2」
- Incident Manager での対応計画の作成と設定

> **Important**
>
> AWS リソースを作成し、ランブックの自動化ステップを使用することで、コストが発生します。詳細については、「AWS 料金表」を参照してください。

トピック

- タスク 1: ランブックを作成する
- タスク 2: IAM ロールの作成
- タスク 3: ランブックを対応計画に接続する
- タスク 4: CloudWatch アラームを対応計画に割り当てる
- タスク 5: 結果の検証

タスク 1: ランブックを作成する

Systems Manager コンソールでランブックを作成するには、以下の手順を使用します。Incident Manager のインシデントから呼び出されると、ランブックは Amazon EC2 インスタンスを再起動し、ランブックの実行に関する情報でインシデントを更新します。開始する前に、ランブックを作成するアクセス許可があることを確認します。詳細については、「AWS Systems Manager ユーザーガイド」の「オートメーションの設定」を参照してください。

> **Important**
>
> このチュートリアルのランブックの作成に関する以下の重要な詳細情報を確認してください。
>
> - このランブックは、CloudWatch アラームソースから作成されたインシデントを対象としています。このランブックを他のタイプのインシデント (手動で作成したインシデントなど) に使用すると、ランブックの最初のステップのタイムラインイベントが見つからず、システムからエラーが返されます。
> - ランブックでは、CloudWatch アラームに `InstanceId` というディメンションを含める必要があります。Amazon EC2 インスタンスメトリクスのアラームにはこのディメンションがあります。このランブックを他のメトリクス (または EventBridge などの他のインシ

デントソース) と併用する場合は、シナリオでキャプチャされたデータと一致するように JsonDecode2 ステップを変更する必要があります。

- ランブックは Amazon EC2 インスタンスを再起動することで、アラームをトリガーした問題の修正を試みます。実際のインシデントでは、インスタンスを再起動したくない場合があります。システムに実行させたい具体的な修正アクションでランブックを更新してください。

ランブックの作成に関する詳細は、「AWS Systems Manager ユーザーガイド」の「Working with runbooks」を参照してください。

ランブックを作成するには

1. https://console.aws.amazon.com/systems-manager/ で AWS Systems Manager コンソールを開きます。
2. ナビゲーションペインで、[ドキュメント] を選択します。
3. [オートメーション] を選択します。
4. [名前] に、ランブックのわかりやすい名前 (**IncidentResponseRunbook** など) を入力します。
5. [Editor (エディタ)] タブを選択し、次に [Edit (編集)] を選択します。
6. エディタに、以下の内容を貼り付けます。

```
description: This runbook attempts to restart an Amazon EC2 instance that caused an
 incident.
schemaVersion: '0.3'
parameters:
  IncidentRecordArn:
    type: String
    description: The incident
mainSteps:
  - name: ListTimelineEvents
    action: 'aws:executeAwsApi'
    outputs:
      - Selector: '$.eventSummaries[0].eventId'
        Name: eventId
        Type: String
    inputs:
      Service: ssm-incidents
      Api: ListTimelineEvents
```

```
      incidentRecordArn: '{{IncidentRecordArn}}'
      filters:
        - key: eventType
          condition:
            equals:
              stringValues:
                - SSM Incident Trigger
    description: This step retrieves the ID of the first timeline event with the
CloudWatch alarm details.
  - name: GetTimelineEvent
    action: 'aws:executeAwsApi'
    inputs:
      Service: ssm-incidents
      Api: GetTimelineEvent
      incidentRecordArn: '{{IncidentRecordArn}}'
      eventId: '{{ListTimelineEvents.eventId}}'
    outputs:
      - Name: eventData
        Selector: $.event.eventData
        Type: String
    description: This step retrieves the timeline event itself.
  - name: JsonDecode
    action: 'aws:executeScript'
    inputs:
      Runtime: python3.8
      Handler: script_handler
      Script: |-
        import json

        def script_handler(events, context):
          data = json.loads(events["eventData"])
          return data
      InputPayload:
        eventData: '{{GetTimelineEvent.eventData}}'
    outputs:
      - Name: rawData
        Selector: $.Payload.rawData
        Type: String
    description: This step parses the timeline event data.
  - name: JsonDecode2
    action: 'aws:executeScript'
    inputs:
      Runtime: python3.8
      Handler: script_handler
```

```
      Script: |-
        import json

        def script_handler(events, context):
          data = json.loads(events["rawData"])
          return data
      InputPayload:
        rawData: '{{JsonDecode.rawData}}'
    outputs:
      - Name: InstanceId
        Selector:
'$.Payload.detail.configuration.metrics[0].metricStat.metric.dimensions.InstanceId'
        Type: String
    description: This step parses the CloudWatch event data.
  - name: RestartInstance
    action: 'aws:executeAutomation'
    inputs:
      DocumentName: AWS-RestartEC2Instance
      DocumentVersion: $DEFAULT
      RuntimeParameters:
        InstanceId: '{{JsonDecode2.InstanceId}}'
    description: This step restarts the Amazon EC2 instance
```

7. [Create automation (オートメーションを作成)] を選択します。

タスク 2: IAM ロールの作成

次のチュートリアルを使用して、対応計画で指定されたランブックを開始するアクセス許可を Incident Manager に付与する AWS Identity and Access Management (IAM) ロールを作成します。このチュートリアルのランブックは、Amazon EC2 インスタンスを再起動します。この IAM ロールは次のタスクで、ランブックを対応計画に接続するときに指定します。

対応計画からランブックを開始する IAM ロールを作成する

1. IAM コンソール (https://console.aws.amazon.com/iam/) を開きます。
2. ナビゲーションペインで ロール を選択してから、ロールを作成する を選択します。
3. [信頼されたエンティティタイプ] で、[AWS サービス] が選択されていることを確認します。
4. [ユースケース] の [その他の AWS サービスのユースケース] フィールドに **Incident Manager** を入力します。
5. [Incident Manager] を選択し、[次へ] を選択します。

6. [アクセス許可の追加] ページで、[ポリシーの作成] を選択します。アクセス許可エディタが新しいブラウザウィンドウまたはタブで開きます。
7. エディタで、[JSON] タブを選択します。
8. 以下のアクセス許可ポリシーをコピーして、JSON エディタに貼り付けます。*account_ID* を自分の AWS アカウント ID に置き換えます。

   JSON

```
{
    "Version":"2012-10-17",
    "Statement": [
        {
            "Effect": "Allow",
            "Resource": [
                "arn:aws:ssm:*:111122223333:document/
IncidentResponseRunbook",
                "arn:aws:ssm:*::document/AWS-RestartEC2Instance",
                "arn:aws:ssm:*:111122223333:automation-execution/*"
            ],
            "Action": "ssm:StartAutomationExecution"
        },
        {
            "Effect": "Allow",
            "Resource": "arn:aws:ssm:*:*:automation-execution/*",
            "Action": "ssm:GetAutomationExecution"
        },
        {
            "Effect": "Allow",
            "Resource": "arn:aws:ssm-incidents:*:*:*",
            "Action": "ssm-incidents:*"
        },
        {
            "Effect": "Allow",
            "Resource": "arn:aws:iam::*:role/AWS-SystemsManager-
AutomationExecutionRole",
            "Action": "sts:AssumeRole"
        },
        {
            "Effect": "Allow",
            "Resource": "*",
            "Action": [
```

```
                "ec2:StopInstances",
                "ec2:DescribeInstanceStatus",
                "ec2:StartInstances"
            ]
        }
    ]
}
```

9. [Next: Tags] (次へ: タグ) を選択します。
10. (オプション) 必要に応じて、タグをポリシーに追加します。
11. [次へ: レビュー] を選択します。
12. [名前] フィールドに、このロールがチュートリアルで使用されるものであることを識別するのに役立つ名前を入力します。
13. (オプション) [説明] フィールドに説明を入力します。
14. [Create policy] (ポリシーの作成) を選択します。
15. 作成しているロールのブラウザウィンドウまたはタブに戻ります。[アクセス許可の追加] ページが表示されます。
16. 更新ボタン ([ポリシーの作成] ボタンの横にあります) を選択し、作成したアクセス許可ポリシーの名前をフィルターボックスに入力します。
17. 作成したアクセス許可ポリシーを選択し、[次へ] を選択します。
18. [名前、レビュー、および作成] ページの [ロール名] に、このロールがチュートリアルで使用されるものであることを識別するのに役立つ名前を入力します。
19. (オプション) [説明] フィールドに説明を入力します。
20. ロールの詳細を確認し、必要に応じてタグを追加し、[ロールの作成] を選択します。

タスク 3: ランブックを対応計画に接続する

ランブックを Incident Manager の対応計画に接続することで、一貫性があり、反復可能で、タイムリーな緩和プロセスを確保できます。このランブックは、リゾルバーが次の一連のアクションを決定するための出発点としても役立ちます。

ランブックを対応計画に割り当てるには

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. [対応計画] を選択します。

3. [対応計画] では、既存の対応計画を選択し、[編集] を選択します。既存の対応計画がない場合は、[対応計画の作成] を選択して新しい対応計画を作成します。

   以下のフィールドに値を入力します。

   a. [ランブック] セクションで [既存のランブックを選択] を選択します。
   b. [所有者] に [自分が所有] が選択されていることを確認します。
   c. [ランブック] では、タスク 1: ランブックを作成する で作成したランブックを選択します。
   d. [バージョン] では、[実行時のデフォルト] を選択します。
   e. [入力] セクションの [IncidentRecordArn] パラメータで、[インシデント ARN] を選択します。
   f. [実行アクセス許可] セクションで、タスク 2: IAM ロールの作成 で作成した IAM ロールを選択します。

4. 変更内容を保存します。

タスク 4: CloudWatch アラームを対応計画に割り当てる

以下の手順を使用して、Amazon EC2 インスタンスの CloudWatch アラームを対応計画に割り当てます。

CloudWatch アラームを対応計画に割り当てるには

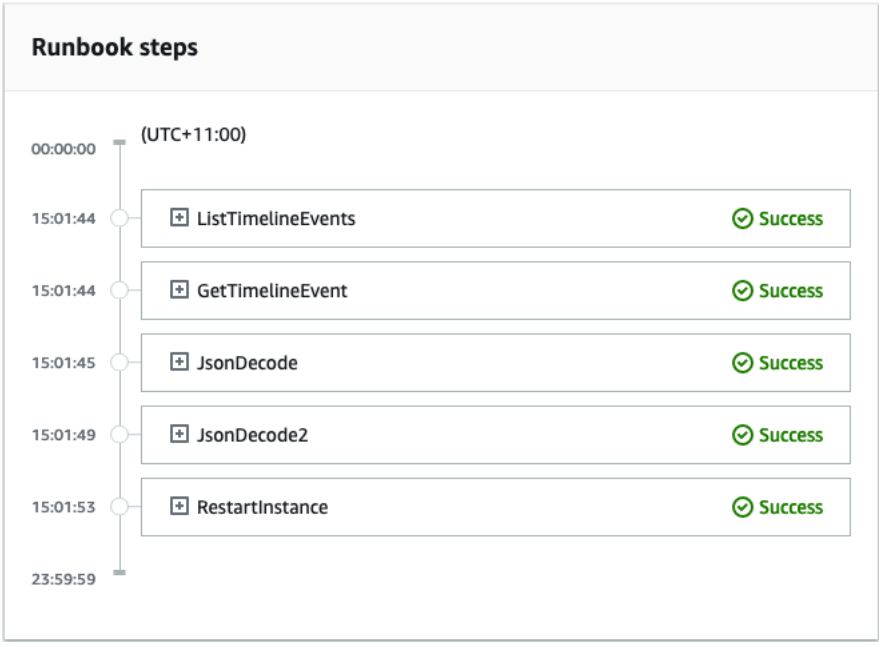
1. CloudWatch コンソールの https://console.aws.amazon.com/cloudwatch/ を開いてください。
2. ナビゲーションペインの [アラーム] で、[すべてのアラーム] を選択します。
3. 対応計画に接続する Amazon EC2 インスタンスのアラームを選択します。
4. [アクション] を選択し、[編集] を選択します。メトリクスに `InstanceId` というディメンションがあることを確認します。
5. [次へ] を選択します。
6. [アクションの設定ウィザード] で、[Systems Manager アクションを追加] を選択します。
7. [インシデントの作成] を選択します。
8. タスク 3: ランブックを対応計画に接続する で作成した対応計画を選択します。
9. [Update alarm] (アラームの更新) を選択します。

タスク 5: 結果の検証

CloudWatch アラームがインシデントを作成し、対応計画で指定されたランブックを処理することを確認するには、アラームをトリガーする必要があります。アラームをトリガーしてランブックの処理が終了したら、以下の手順を使用してランブックの結果を確認できます。アラームをトリガーする方法については、「AWS CLI Command Reference」の「set-alarm-state」を参照してください。

1. Incident Manager コンソールを開きます。
2. CloudWatch アラームによって作成されたインシデントを選択します。
3. [ランブック] タブを選択します。
4. Amazon EC2 インスタンスで実行されたアクションは、[ランブックのステップ] セクションで確認できます。

   次の図は、このチュートリアルで作成したランブックで実行されたステップがコンソールでどのようにレポートされるかを示しています。各ステップはタイムスタンプおよびステータスメッセージと共に一覧表示されます。



   CloudWatch アラームのすべての詳細を表示するには、[JsonDecode2] ステップを展開し、次に [出力] を展開します。

> **Important**
>
> このチュートリアルで実装したリソースの変更のうち、残さないものはすべてクリーンアップする必要があります。これには、リソース計画およびインシデントなどの Incident Manager リソースへの変更、CloudWatch アラームの変更、このチュートリアル用に作成した IAM ロールの変更が含まれます。

チュートリアル: Incident Manager でのセキュリティインシデントの管理

AWS Security Hub CSPM、Amazon EventBridge、Incident Manager を一緒に使用して、 AWS ホストアプリケーションのセキュリティインシデントを特定および管理できます。このチュートリアルでは、Security Hub CSPM が自動的に送信した検出結果に基づいてインシデントを作成する EventBridge ルールを設定する方法について説明します。

> **Note**
>
> このチュートリアルでは、EventBridge Security Hub CSPM を使用します。これらのサービスの使用によりコストが発生する場合があります。

前提条件

- Security Hub CSPM をセットアップします。詳細については「AWS Security Hub CSPM のセットアップ」を参照してください。
- Security Hub CSPM で検出結果を作成または更新します。詳細については、AWS Security Hub CSPMの調査結果を参照してください。
- Incident Manager がセキュリティインシデントを作成するときに、テンプレートとして使用する対応計画を設定します。詳細については、「Incident Manager でのインシデントへの準備」を参照してください。

このチュートリアル, では、定義済みのパターンを使用して EventBridge ルールを作成します。カスタムパターンを使用してルールを作成するには、「 AWS Security Hub CSPM ユーザーガイド」の「カスタムパターンを使用してルールを作成する」を参照してください。

EventBridge ルールを作成します

1. Amazon EventBridge コンソール (https://console.aws.amazon.com/events/) を開きます。
2. ナビゲーションペインで [ルール] を選択します。
3. [ルールの作成] を選択します。
4. ルールの [Name (名前)] と [Description (説明)] に入力します。

   ルールには同じリージョン内および同じイベントバス上の別のルールと同じ名前を付けることはできません。
5. [イベントバス] として、[デフォルト] を選択します。
6. [ルールタイプ] では、[イベントパターンを持つルール] を選択します。
7. [次へ] を選択します。
8. [イベントソース] で、[AWS イベントまたは EventBridge パートナーイベント] を選択してください。
9. [イベントパターン] で、[イベントパターンフォーム] を選択します。
10. [イベントパターンフォーム] では、AWS [サービス] を選択します。
11. AWS サービスの場合は、Security Hub CSPM を選択します。
12. イベントタイプで、Security Hub CSPM の結果 - インポートを選択します。
13. デフォルトで、EventBridge はフィルター値なしでイベントパターンを設定します。各属性では、いずれかの **###** オプションが選択されます。これらのフィルターを更新して、環境に最も影響を与えるセキュリティ調査結果に基づいてインシデントを作成します。
14. [次へ] をクリックします。
15. [ターゲットタイプ] では、[AWS サービス] を選択します。
16. [ターゲットの選択] では、[Incident Manager 対応計画] を選択します。
17. 対応計画では、作成したインシデントのテンプレートとして使用する対応計画を選択します。
18. EventBridge は、ルールの実行に必要な IAM ロールを作成できます。

    - 自動的に IAM ロールを作成するには、[特定のリソースに対して新しいロールを作成する] を選択します。
    - アカウントに既に存在する IAM ロールを使用するには、「既存のロールの使用」を選択します。
19. (オプション) ルールに 1 つ以上のタグを入力します。
20. [次へ] を選択します。

21. ルールの詳細を確認し、ルールの作成 を選択します。

この EventBridge ルールを作成したため、定義した属性値に一致するセキュリティ調査結果によって、Incident Manager でインシデントが作成されます。これらのインシデントから、インシデント後分析をトリアージ、管理、モニタリング、作成できます。

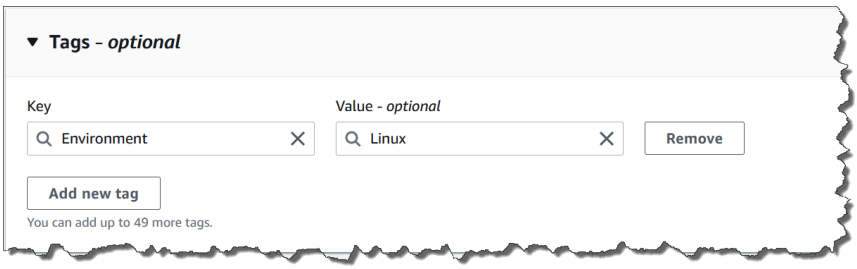
Incident Manager でのリソースのタグ付け

タグは、レプリケーションセットで AWS リージョン 指定された の Incident Manager リソースに割り当てることができるオプションのメタデータです。対応計画、インシデントレコード、連絡先にタグを割り当てることができます。オンコールスケジュールおよびローテーションにタグを追加することもできます。また、レプリケーションセット自体にタグを追加することもできます。タグを使用すると、さまざまな方法でこれらのリソースを分類し、アクセスを制御できます。タグはそれぞれ、1 つのキーとオプションの 1 つの値で設定されており、どちらもお客様側が定義します。各 Incident Manager リソースタイプのニーズを満たす一連のタグキーを考案することをお勧めします。一貫性のある一連のタグキーを使用することで、これらのリソースの管理およびリソースへのアクセスの管理が容易になります。タグに基づいてリソースを検索およびフィルタリングできます。タグを使用してリソースへのアクセスを制御する方法の詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「タグを使用した AWS リソースへのアクセスの制御」を参照してください。

対応計画を作成するときに、[インシデントのデフォルト] セクションでタグを指定できます。これらのタグは、対応計画を使用してインシデントが作成されるときにインシデントレコードに適用されます。

> **Note**
>
> タグには意味論的な意味がありません。タグは単なる文字列として解釈されます。

Incident Manager コンソールを使用して、タグを追加または削除できます。次のスクリーンショットは、コンソールページのタグ領域と、タグキーと値を追加するためのフィールド、およびタグを追加および削除するためのボタンを示しています。



タグをプログラムで操作するには、以下の API アクションを使用します。

- TagResource
- UntagResource

- ListTagsForResource

> **Important**
>
> 対応計画、インシデントレコード、連絡先、オンコールスケジュールとローテーション、およびレプリケーションセットに適用されるタグは、リソース所有者アカウントからのみ表示および変更できます。

のセキュリティ AWS Systems Manager Incident Manager

のクラウドセキュリティが最優先事項 AWS です。お客様は AWS 、セキュリティを最も重視する組織の要件を満たすように構築されたデータセンターとネットワークアーキテクチャからメリットを得られます。

セキュリティは、 AWS お客様とお客様の間の責任共有です。責任共有モデルではこれをクラウドのセキュリティおよびクラウド内のセキュリティと説明しています。

- クラウドのセキュリティ – AWS は、 AWS のサービス で実行されるインフラストラクチャを保護する責任を担います AWS クラウド。 は、お客様が安全に使用できるサービス AWS も提供します。サードパーティーの監査者は、AWS コンプライアンスプログラムコンプライアンスプログラムの一環として、当社のセキュリティの有効性を定期的にテストおよび検証。が適用されるコンプライアンスプログラムの詳細については AWS Systems Manager Incident Manager、「コンプライアンスプログラムAWS による対象範囲内のサービスコンプライアンスプログラム」を参照してください。
- クラウドのセキュリティ – お客様の責任は、使用する AWS サービスによって決まります。また、ユーザーは、データの機密性、会社の要件、適用される法律や規制など、その他の要因についても責任を負います。

このドキュメントは、Incident Manager の使用時に責任共有モデルがどのように適用されるかを理解するために役立ちます。以下のトピックでは、セキュリティおよびコンプライアンスの目的を達成するために Incident Manager を設定する方法を示します。また、Incident Manager リソースのモニタリングと保護 AWS のサービス に役立つ他の の使用方法についても説明します。

トピック

- Incident Manager でのデータ保護
- の Identity and Access Management AWS Systems Manager Incident Manager
- Incident Manager での共有連絡先と対応計画の操作
- のコンプライアンス検証 AWS Systems Manager Incident Manager
- の耐障害性 AWS Systems Manager Incident Manager
- のインフラストラクチャセキュリティ AWS Systems Manager Incident Manager
- AWS Systems Manager Incident Manager およびインターフェイス VPC エンドポイントの操作 (AWS PrivateLink)
- Incident Manager での設定と脆弱性の分析

- のセキュリティのベストプラクティス AWS Systems Manager Incident Manager

Incident Manager でのデータ保護

責任 AWS 共有モデル、 でのデータ保護に適用されます AWS Systems Manager Incident Manager。このモデルで説明されているように、 AWS はすべての を実行するグローバルインフラストラクチャを保護する責任があります AWS クラウド。ユーザーは、このインフラストラクチャでホストされるコンテンツに対する管理を維持する責任があります。また、使用する「 AWS のサービス 」のセキュリティ設定と管理タスクもユーザーの責任となります。データプライバシーの詳細については、データプライバシーに関するよくある質問を参照してください。欧州でのデータ保護の詳細については、AWS セキュリティブログに投稿された「AWS 責任共有モデルおよび GDPR」のブログ記事を参照してください。

データ保護の目的で、認証情報を保護し AWS アカウント 、 AWS IAM アイデンティティセンターまたは AWS Identity and Access Management (IAM) を使用して個々のユーザーを設定することをお勧めします。この方法により、それぞれのジョブを遂行するために必要な権限のみが各ユーザーに付与されます。また、次の方法でデータを保護することもお勧めします:

- 各アカウントで多要素認証 (MFA) を使用します。
- SSL/TLS を使用して AWS リソースと通信します。TLS 1.2 は必須ですが、TLS 1.3 を推奨します。
- で API とユーザーアクティビティのログ記録を設定します AWS CloudTrail。CloudTrail 証跡を使用して AWS アクティビティをキャプチャする方法については、「 AWS CloudTrail ユーザーガイド」のCloudTrail 証跡の使用」を参照してください。
- AWS 暗号化ソリューションと、その中のすべてのデフォルトのセキュリティコントロールを使用します AWS のサービス。
- Amazon Macie などの高度な管理されたセキュリティサービスを使用します。これらは、Amazon S3 に保存されている機密データの検出と保護を支援します。
- コマンドラインインターフェイスまたは API AWS を介して にアクセスするときに FIPS 140-3 検証済み暗号化モジュールが必要な場合は、FIPS エンドポイントを使用します。利用可能な FIPS エンドポイントの詳細については、「連邦情報処理規格 (FIPS) 140-3」を参照してください。

お客様の E メールアドレスなどの極秘または機密情報を、タグ、または [名前] フィールドなどの自由形式のテキストフィールドに含めないことを強くお勧めします。これは、コンソール、API、または SDK を使用して Incident Manager AWS CLIまたは他の AWS のサービス を操作する場合も同様です。 AWS SDKs タグ、または名前に使用される自由記述のテキストフィールドに入力したデー

タは、請求または診断ログに使用される場合があります。外部サーバーに URL を提供する場合、そのサーバーへのリクエストを検証できるように、認証情報を URL に含めないことを強くお勧めします。

デフォルトでは、Incident Manager は SSL/TLS を使用して、転送中のデータを暗号化します。

データ暗号化

Incident Manager は AWS Key Management Service 、(AWS KMS) キーを使用して Incident Manager リソースを暗号化します。詳細については AWS KMS、「AWS KMS デベロッパーガイド」を参照してください。 AWS KMS は、安全で可用性の高いハードウェアとソフトウェアを組み合わせて、クラウド向けにスケーリングされたキー管理システムを提供します。Incident Manager は、指定したキーを使用してデータを暗号化し、 AWS 所有キーを使用してメタデータを暗号化します。Incident Manager を使用するには、暗号化の設定を含むレプリケーションセットを設定する必要があります。Incident Manager を使用するには、データ暗号化が必要です。

AWS 所有キーを使用してレプリケーションセットを暗号化することも、 で作成した独自のカスタマーマネージドキーを使用してレプリケーションセット内のリージョンを AWS KMS 暗号化することもできます。Incident Manager は、 内に作成されたデータを暗号化するための対称暗号化 AWS KMS キーのみをサポートします AWS KMS。Incident Manager は、インポートされた AWS KMS キーマテリアル、カスタムキーストア、ハッシュベースのメッセージ認証コード (HMAC)、またはその他のタイプのキーを持つキーをサポートしていません。カスタマーマネージドキーを使用する場合は、AWS KMS コンソール または AWS KMS APIを使用してカスタマーマネージドキーを一元的に作成し、Incident Manager がカスタマーマネージドキーを使用する方法を制御するキーポリシーを定義します。Incident Manager での暗号化にカスタマーマネージドキーを使用する場合、 AWS KMS カスタマーマネージドキーはリソースと同じリージョンに存在する必要があります。Incident Manager でのデータ暗号化の設定の詳細については、「準備ウィザード」をご参照ください。

AWS KMS カスタマーマネージドキーの使用には追加料金がかかります。詳細については、「AWS Key Management Service デベロッパーガイド」の「AWS KMS の概念 - KMS キー」および「AWS KMS pricing」を参照してください。

> **Important**
>
> AWS KMS key (KMS キー) を使用してレプリケーションセットと Incident Manager データを暗号化し、後でレプリケーションセットを削除する場合は、KMS キーを無効化または削除する前に、必ずレプリケーションセットを削除してください。

Incident Manager がカスタマーマネージドキーを使用してデータを暗号化できるようにするには、カスタマーマネージドキーのキーポリシーに次のポリシーステートメントを追加する必要があります。アカウントでのキーポリシーのセットアップおよび変更の詳細については、「AWS Key Management Service デベロッパーガイド」の「Using key policies in AWS KMS」を参照してください。このポリシーで、次の許可が付与されます。

- Incident Manager が読み取り専用オペレーションを実行して、アカウントの Incident Manager AWS KMS key の を検索できるようにします。
- Incident Manager が KMS キーを使用して許可を作成し、キーを記述することを許可します。ただし、Incident Manager を使用するアクセス許可を持つアカウントのプリンシパルに代わって動作している場合に限ります。ポリシー ステートメントで指定されたプリンシパルが、KMS キーの使用と Incident Manager の使用を許可されていない場合、Incident Manager サービスからの呼び出しであっても、呼び出しは失敗します。

```
    {
    "Sid": "Allow CreateGrant through AWS Systems Manager Incident Manager",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "AWS": "arn:aws:iam::111122223333:user/ssm-lead"
    },
    "Action": [
      "kms:CreateGrant",
      "kms:DescribeKey"
    ],
    "Resource": "*",
    "Condition": {
      "StringLike": {
        "kms:ViaService": [
          "ssm-incidents.us-east-2.amazonaws.com",
          "ssm-contacts.us-east-2.amazonaws.com"
        ]
      }
    }
  }
```

`Principal` の値を、レプリケーションセットを作成した IAM プリンシパルに置き換えます。

Incident Manager は、暗号化オペレーションのために へのすべてのリクエストで暗号化コンテキストを使用します。 AWS KMS この暗号化コンテキストを使用すると、Incident Manager は KMS

キーを使用する CloudTrail ログイベントを識別できます。Incident Manager では、次の暗号化コンテキストが使用されます。

- `contactArn=ARN of the contact or escalation plan`

の Identity and Access Management AWS Systems Manager Incident Manager

AWS Identity and Access Management (IAM) は、管理者が AWS リソースへのアクセスを安全に制御 AWS のサービス するのに役立つ です。IAM 管理者は、誰を認証 (サインイン) し、誰に Incident Manager リソースの使用を認可する (アクセス許可を付与する) かを制御します。IAM は、追加料金なしで使用できる AWS のサービス です。

トピック

- オーディエンス
- アイデンティティを使用した認証
- ポリシーを使用したアクセスの管理
- が IAM と AWS Systems Manager Incident Manager 連携する方法
- のアイデンティティベースのポリシーの例 AWS Systems Manager Incident Manager
- のリソースベースのポリシーの例 AWS Systems Manager Incident Manager
- Incident Manager におけるサービス間の混乱した代理の防止
- Incident Manager のサービスリンクロールの使用
- AWS の 管理ポリシー AWS Systems Manager Incident Manager
- AWS Systems Manager Incident Manager ID とアクセスのトラブルシューティング

オーディエンス

AWS Identity and Access Management (IAM) の使用方法は、ロールによって異なります。

- サービスユーザー - 機能にアクセスできない場合は、管理者にアクセス許可をリクエストします (「AWS Systems Manager Incident Manager ID とアクセスのトラブルシューティング」を参照)。
- サービス管理者 - ユーザーアクセスを決定し、アクセス許可リクエストを送信します (「が IAM と AWS Systems Manager Incident Manager 連携する方法」を参照)

- IAM 管理者 - アクセスを管理するためのポリシーを作成します (「のアイデンティティベースのポリシーの例 AWS Systems Manager Incident Manager」を参照)

アイデンティティを使用した認証

認証とは、ID 認証情報 AWS を使用して にサインインする方法です。、IAM ユーザー AWS アカウントのルートユーザー、または IAM ロールを引き受けることで認証される必要があります。

AWS IAM アイデンティティセンター (IAM Identity Center)、シングルサインオン認証、Google/Facebook 認証情報などの ID ソースからの認証情報を使用して、フェデレーティッド ID としてサインインできます。サインインの詳細については、「AWS サインイン ユーザーガイド」の「AWS アカウントにサインインする方法」を参照してください。

プログラムによるアクセスの場合、 は SDK と CLI AWS を提供してリクエストを暗号化して署名します。詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「API リクエストに対するAWS 署名バージョン 4」を参照してください。

AWS アカウント ルートユーザー

を作成するときは AWS アカウント、すべての AWS のサービス および リソースへの完全なアクセス権を持つ AWS アカウント root ユーザーと呼ばれる 1 つのサインインアイデンティティから始めます。日常的なタスクには、ルートユーザーを使用しないことを強くお勧めします。ルートユーザー認証情報を必要とするタスクについては、「IAM ユーザーガイド」の「ルートユーザー認証情報が必要なタスク」を参照してください。

フェデレーテッドアイデンティティ

ベストプラクティスとして、人間のユーザーが一時的な認証情報 AWS のサービス を使用して にアクセスするには、ID プロバイダーとのフェデレーションを使用する必要があります。

フェデレーティッド ID は、エンタープライズディレクトリ、ウェブ ID プロバイダー、または ID Directory Service ソースの認証情報 AWS のサービス を使用して にアクセスするユーザーです。フェデレーテッドアイデンティティは、一時的な認証情報を提供するロールを引き受けます。

アクセスを一元管理する場合は、 AWS IAM アイデンティティセンターをお勧めします。詳細については、「AWS IAM アイデンティティセンター ユーザーガイド」の「IAM アイデンティティセンターとは」を参照してください。

IAM ユーザーとグループ

IAM ユーザーは、特定の個人やアプリケーションに対する特定のアクセス許可を持つアイデンティティです。長期認証情報を持つ IAM ユーザーの代わりに一時的な認証情報を使用することをお勧めします。詳細については、IAM ユーザーガイドの「ID プロバイダーとのフェデレーションを使用して にアクセスすることを人間 AWS のユーザーに要求する」を参照してください。

IAM グループは、IAM ユーザーの集合を指定し、大量のユーザーに対するアクセス許可の管理を容易にします。詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「IAM ユーザーに関するユースケース」を参照してください。

IAM ロール

IAM ロールは、特定のアクセス許可を持つアイデンティであり、一時的な認証情報を提供します。ユーザーから IAM ロール (コンソール) に切り替えるか、 または API オペレーションを呼び出すことで、ロールを引き受けることができます。 AWS CLI AWS 詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「ロールを引き受けるための各種方法」を参照してください。

IAM ロールは、フェデレーションユーザーアクセス、一時的な IAM ユーザーのアクセス許可、クロスアカウントアクセス、クロスサービスアクセス、および Amazon EC2 で実行するアプリケーションに役立ちます。詳細については、IAM ユーザーガイド の IAM でのクロスアカウントリソースアクセス を参照してください。

ポリシーを使用したアクセスの管理

でアクセスを制御する AWS には、ポリシーを作成し、ID AWS またはリソースにアタッチします。ポリシーは、アイデンティティまたはリソースに関連付けられたときにアクセス許可を定義します。は、プリンシパルがリクエストを行うときにこれらのポリシー AWS を評価します。ほとんどのポリシーは JSON ドキュメント AWS として に保存されます。JSON ポリシードキュメントの詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「JSON ポリシー概要」を参照してください。

管理者は、ポリシーを使用して、どのプリンシパルがどのリソースに対して、どのような条件でアクションを実行できるかを定義することで、誰が何にアクセスできるかを指定します。

デフォルトでは、ユーザーやロールにアクセス許可はありません。IAM 管理者は IAM ポリシーを作成してロールに追加し、このロールをユーザーが引き受けられるようにします。IAM ポリシーは、オペレーションの実行方法を問わず、アクセス許可を定義します。

アイデンティティベースのポリシー

アイデンティティベースのポリシーは、アイデンティティ (ユーザー、グループ、またはロール) にアタッチできる JSON アクセス許可ポリシードキュメントです。これらのポリシーは、アイデンティティがどのリソースに対してどのような条件下でどのようなアクションを実行できるかを制御します。アイデンティティベースポリシーの作成方法については、IAM ユーザーガイド の カスタマー管理ポリシーでカスタム IAM アクセス許可を定義する を参照してください。

アイデンティティベースのポリシーは、インラインポリシー (単一の ID に直接埋め込む) または管理ポリシー (複数の ID にアタッチされたスタンドアロンポリシー) にすることができます。管理ポリシーとインラインポリシーのいずれかを選択する方法については、「IAM ユーザーガイド」の「管理ポリシーとインラインポリシーのいずれかを選択する」を参照してください。

リソースベースのポリシー

リソースベースのポリシーは、リソースに添付する JSON ポリシードキュメントです。例としては、IAM ロール信頼ポリシーや Amazon S3 バケットポリシーなどがあります。リソースベースのポリシーをサポートするサービスでは、サービス管理者はポリシーを使用して特定のリソースへのアクセスを制御できます。リソースベースのポリシーでは、プリンシパルを指定する必要があります。

リソースベースのポリシーは、そのサービス内にあるインラインポリシーです。リソースベースのポリシーでは、IAM の AWS マネージドポリシーを使用できません。

その他のポリシータイプ

AWS は、より一般的なポリシータイプによって付与されるアクセス許可の最大数を設定できる追加のポリシータイプをサポートしています。

- アクセス許可の境界 – アイデンティティベースのポリシーで IAM エンティティに付与することのできるアクセス許可の数の上限を設定します。詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「IAM エンティティのアクセス許可境界」を参照してください。
- サービスコントロールポリシー (SCP) - AWS Organizations内の組織または組織単位の最大のアクセス許可を指定します。詳細については、「AWS Organizations ユーザーガイド」の「サービスコントロールポリシー」を参照してください。
- リソースコントロールポリシー (RCP) – は、アカウント内のリソースで利用できる最大数のアクセス許可を定義します。詳細については、「AWS Organizations ユーザーガイド」の「リソースコントロールポリシー (RCP)」を参照してください。

- セッションポリシー – ロールまたはフェデレーションユーザーの一時セッションを作成する際にパラメータとして渡される高度なポリシーです。詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「セッションポリシー」を参照してください。

複数のポリシータイプ

1 つのリクエストに複数のタイプのポリシーが適用されると、結果として作成されるアクセス許可を理解するのがさらに難しくなります。が複数のポリシータイプが関与する場合にリクエストを許可するかどうか AWS を決定する方法については、「IAM ユーザーガイド」の「ポリシー評価ロジック」を参照してください。

が IAM と AWS Systems Manager Incident Manager 連携する方法

IAM を使用して Incident Manager へのアクセスを管理する前に、Incident Manager で使用できる IAM の機能について説明します。

で使用できる IAM 機能 AWS Systems Manager Incident Manager

IAM 機能	Incident Manager サポート
アイデンティティベースのポリシー	あり
リソースベースのポリシー	はい
ポリシーアクション	あり
ポリシーリソース	あり
ポリシー条件キー	いいえ
ACL	なし
ABAC (ポリシー内のタグ)	いいえ
一時的な認証情報	あり
プリンシパルアクセス権限	あり
サービスロール	あり

IAM 機能	Incident Manager サポート
サービスリンクロール	はい

Incident Manager およびその他の AWS のサービスがほとんどの IAM 機能と連携する方法の概要については、IAM ユーザーガイドのAWS 「IAM と連携する のサービス」を参照してください。

Incident Manager は、 AWS RAMで共有されているリソースへのアクセスを拒否するポリシーをサポートしていません。

Incident Manager 用 ID ベースのポリシー

アイデンティティベースのポリシーのサポート: あり

アイデンティティベースポリシーは、IAM ユーザー、ユーザーグループ、ロールなど、アイデンティティにアタッチできる JSON 許可ポリシードキュメントです。これらのポリシーは、ユーザーとロールが実行できるアクション、リソース、および条件をコントロールします。アイデンティティベースポリシーの作成方法については、「IAM ユーザーガイド」の「カスタマー管理ポリシーでカスタム IAM アクセス許可を定義する」を参照してください。

IAM アイデンティティベースのポリシーでは、許可または拒否するアクションとリソース、およびアクションを許可または拒否する条件を指定できます。JSON ポリシーで使用できるすべての要素について学ぶには、「IAM ユーザーガイド」の「IAM JSON ポリシーの要素のリファレンス」を参照してください。

Incident Manager 用 ID ベースのポリシーの例

Incident Manager でのアイデンティティベースのポリシーの例は、「のアイデンティティベースのポリシーの例 AWS Systems Manager Incident Manager」でご確認ください。

Incident Manager 内のリソースベースのポリシー

リソースベースのポリシーのサポート: あり

リソースベースのポリシーは、リソースに添付する JSON ポリシードキュメントです。リソースベースのポリシーには例として、IAM ロールの信頼ポリシーや Amazon S3 バケットポリシーがあげられます。リソースベースのポリシーをサポートするサービスでは、サービス管理者はポリシーを使用して特定のリソースへのアクセスをコントロールできます。ポリシーがアタッチされているリソースの場合、指定されたプリンシパルがそのリソースに対して実行できるアクションと条件は、ポリ

シーによって定義されます。リソースベースのポリシーで、プリンシパルを指定する必要があります。プリンシパルには、アカウント、ユーザー、ロール、フェデレーティッドユーザー、または を含めることができます AWS のサービス。

クロスアカウントアクセスを有効にするには、全体のアカウント、または別のアカウントの IAM エンティティを、リソースベースのポリシーのプリンシパルとして指定します。詳細については、IAM ユーザーガイドのIAM でのクロスアカウントリソースアクセスを参照してください。

Incident Manager サービスは、 AWS RAM コンソールまたは PutResourcePolicy アクションを使用して呼び出される 2 種類のリソースベースのポリシーのみをサポートします。これは、対応計画または連絡先にアタッチされます。このポリシーは、対応計画、連絡先、エスカレーション計画、およびインシデントに対してアクションを実行できるプリンシパルを定義します。Incident Manager は、リソースベースのポリシーを使用して、アカウント間でリソースを共有します。

Incident Manager は、 AWS RAMで共有されているリソースへのアクセスを拒否するポリシーをサポートしていません。

リソースベースのポリシーを対応計画または連絡先にアタッチする方法については、Incident Manager での AWS アカウント および リージョン間のインシデントの管理を参照してください。

Incident Manager のリソースベースのポリシーの例

Incident Manager のリソースベースのポリシー例を表示するには、「のリソースベースのポリシーの例 AWS Systems Manager Incident Manager」を参照してください。

Incident Manager のポリシーアクション

ポリシーアクションのサポート: あり

管理者は JSON AWS ポリシーを使用して、誰が何にアクセスできるかを指定できます。つまり、どのプリンシパルがどのリソースに対してどのような条件下でアクションを実行できるかということです。

JSON ポリシーの `Action` 要素にはポリシー内のアクセスを許可または拒否するために使用できるアクションが記述されます。このアクションは関連付けられたオペレーションを実行するためのアクセス許可を付与するポリシーで使用されます。

Incident Manager アクションのリストを確認するには、「サービス認可リファレンス」の「 で定義されるアクション AWS Systems Manager Incident Manager」を参照してください。

Incident Manager のポリシーアクションでは、アクションの前に次のプレフィックスを使用します。

```
ssm-incidents
ssm-contacts
```

単一のステートメントで複数のアクションを指定するには、アクションをカンマで区切ります。

```
"Action": [
      "ssm-incidents:GetResponsePlan",
      "ssm-contacts:GetContact"
         ]
```

ワイルドカード (*) を使用して複数アクションを指定できます。例えば、Get という単語で始まるすべてのアクションを指定するには次のアクションを含めます。

```
"Action": "ssm-incidents:Get*"
```

Incident Manager でのアイデンティティベースのポリシーの例は、「のアイデンティティベースのポリシーの例 AWS Systems Manager Incident Manager」でご確認ください。

Incident Manager は、ssm インシデントと ssm 連絡先という 2 つの異なる名前空間でアクションを使用します。Incident Manager のポリシーを作成するときは、アクションに名前空間を正しく使用してください。SSM インシデントは、対応計画およびインシデント関連のアクションに使用されます。SSM 連絡先は、連絡先と連絡先のエンゲージメントに関連するアクションに使用されます。例:

- `ssm-contacts:GetContact`
- `ssm-incidents:GetResponsePlan`

Incident Manager のポリシーリソース

ポリシーリソースのサポート: あり

管理者は JSON AWS ポリシーを使用して、誰が何にアクセスできるかを指定できます。つまり、どのプリンシパルがどのリソースに対してどのような条件下でアクションを実行できるかということです。

Resource JSON ポリシー要素はアクションが適用されるオブジェクトを指定します。ベストプラクティスとして、Amazon リソースネーム (ARN) を使用してリソースを指定します。リソースレベ

ルのアクセス許可をサポートしないアクションの場合は、ステートメントがすべてのリソースに適用されることを示すために、ワイルドカード (*) を使用します。

```
"Resource": "*"
```

Incident Manager リソースタイプとその ARNs「 で定義されるリソース AWS Systems Manager Incident Manager」を参照してください。 どのアクションで各リソースの ARN を指定できるかについては、「AWS Systems Manager Incident Managerで定義されるアクション」を参照してください。

Incident Manager でのアイデンティティベースのポリシーの例は、「のアイデンティティベースのポリシーの例 AWS Systems Manager Incident Manager」でご確認ください。

Incident Manager リソースは、インシデントの作成、チャットチャネルでのコラボレーション、インシデントの解決、レスポンダーのエンゲージメントに使用されます。ユーザーが応答計画へのアクセス権を持っている場合、その対応計画から作成されたすべてのインシデントへのアクセス権があります。ユーザーが連絡先またはエスカレーションプランへのアクセス権を持っている場合、エスカレーションプランの連絡先にエンゲージできます。

Incident Manager のポリシー条件キー

サービス固有のポリシー条件キーへのサポート: なし

管理者は JSON AWS ポリシーを使用して、誰が何にアクセスできるかを指定できます。つまり、どのプリンシパルがどのリソースに対してどのような条件下でアクションを実行できるかということです。

`Condition` 要素は、定義された基準に基づいてステートメントが実行される時期を指定します。イコールや未満などの条件演算子を使用して条件式を作成して、ポリシーの条件とリクエスト内の値を一致させることができます。すべての AWS グローバル条件キーを確認するには、「IAM ユーザーガイド」のAWS 「グローバル条件コンテキストキー」を参照してください。

Incident Manager のアクセスコントロールリスト (ACL)

ACL のサポート: なし

アクセスコントロールリスト (ACL) は、どのプリンシパル (アカウントメンバー、ユーザー、またはロール) がリソースにアクセスするためのアクセス許可を持つかを制御します。ACL はリソースベースのポリシーに似ていますが、JSON ポリシードキュメント形式は使用しません。

Incident Manager での属性ベースのアクセスコントロール (ABAC)

ABAC (ポリシー内のタグ) のサポート: なし

属性ベースのアクセス制御 (ABAC) は、タグと呼ばれる属性に基づいてアクセス許可を定義する認可戦略です。IAM エンティティと AWS リソースにタグをアタッチし、プリンシパルのタグがリソースのタグと一致するときにオペレーションを許可するように ABAC ポリシーを設計できます。

タグに基づいてアクセスを管理するには、`aws:ResourceTag/key-name`、`aws:RequestTag/key-name`、または `aws:TagKeys` の条件キーを使用して、ポリシーの条件要素でタグ情報を提供します。

サービスがすべてのリソースタイプに対して 3 つの条件キーすべてをサポートする場合、そのサービスの値はありです。サービスが一部のリソースタイプに対してのみ 3 つの条件キーのすべてをサポートする場合、値は「部分的」になります。

ABAC の詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「ABAC 認可でアクセス許可を定義する」を参照してください。ABAC をセットアップする手順を説明するチュートリアルについては、「IAM ユーザーガイド」の「属性ベースのアクセスコントロール (ABAC) を使用する」を参照してください。

Incident Manager での一時的な認証情報の使用

一時的な認証情報のサポート: あり

一時的な認証情報は、 AWS リソースへの短期的なアクセスを提供し、フェデレーションまたはスイッチロールの使用時に自動的に作成されます。長期的なアクセスキーを使用する代わりに、一時的な認証情報を動的に生成 AWS することをお勧めします。詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「IAM の一時的な認証情報」および「AWS のサービス と IAM との連携」を参照してください。

Incident Manager のクロスサービスプリンシパル許可

転送アクセスセッション (FAS) のサポート: あり

転送アクセスセッション (FAS) は、 を呼び出すプリンシパルのアクセス許可と AWS のサービス、ダウンストリームサービス AWS のサービス へのリクエストをリクエストする を使用します。FAS リクエストを行う際のポリシーの詳細については、「転送アクセスセッション」を参照してください。

Incident Manager のサービスロール

サービスロールのサポート: あり

サービスロールとは、サービスがユーザーに代わってアクションを実行するために引き受ける IAM ロールです。IAM 管理者は、IAM 内からサービスロールを作成、変更、削除できます。詳細については、IAM ユーザーガイドの AWS のサービスに許可を委任するロールを作成するを参照してください。

> ⚠ Warning
>
> サービスロールの許可を変更すると、Incident Manager の機能が破損する可能性があります。Incident Manager が指示する場合以外は、サービスロールを編集しないでください。

Incident Manager での IAM ロールの選択

Incident Manager で対応計画リソースを作成する場合、ユーザーに代わって Systems Manager の自動化ドキュメントを Incident Manager で実行できるようにするロールを選択する必要があります。サービスロールあるいはサービスにリンクされたロールを以前に作成している場合、Incident Manager は選択できるロールのリストを示します。オートメーションドキュメントインスタンスの実行へのアクセスを許可するロールを選択することが重要です。詳細については、「インシデント修復のために Systems Manager Automation ランブックを Incident Manager に統合する」を参照してください。インシデント中に使用されるチャットアプリケーションチャットチャネルで Amazon Q Developer を作成する場合、チャットから直接コマンドを使用できるようにするサービスロールを選択できます。インシデントコラボレーション用のチャットチャネルの作成の詳細については、「Incident Manager でのレスポンダーのチャットチャネルの作成と統合」をご参照ください。チャットアプリケーションの Amazon Q Developer の IAM ポリシーの詳細については、「Amazon Q Developer in chat applications 管理者ガイド」の「Managing permissions for running commands using Amazon Q Developer in chat applications」を参照してください。

Incident Manager のサービスリンクロール

サービスリンクロールのサポート: あり

サービスにリンクされたロールは、 にリンクされたサービスロールの一種です AWS のサービス。サービスは、ユーザーに代わってアクションを実行するロールを引き受けることができます。サービスにリンクされたロールは に表示され AWS アカウント 、サービスによって所有されます。IAM 管理者は、サービスリンクロールのアクセス許可を表示できますが、編集することはできません。

Incident Manager サービスリンクロールの作成または管理の詳細については、「Incident Manager のサービスリンクロールの使用」を参照してください。

のアイデンティティベースのポリシーの例 AWS Systems Manager Incident Manager

デフォルトでは、ユーザーおよびロールには、Incident Manager リソースを作成または変更するアクセス許可はありません。IAM 管理者は、リソースで必要なアクションを実行するための権限をユーザーに付与する IAM ポリシーを作成できます。

これらのサンプルの JSON ポリシードキュメントを使用して IAM アイデンティティベースのポリシーを作成する方法については、「IAM ユーザーガイド」の「IAM ポリシーを作成する (コンソール)」を参照してください。

各リソースタイプの ARNs「 のアクション、リソース、および条件キー AWS Systems Manager Incident Manager」を参照してください。

トピック

- ポリシーに関するベストプラクティス
- Incident Manager コンソールの使用
- 自分の権限の表示をユーザーに許可する
- 応答計画へのアクセス

ポリシーに関するベストプラクティス

アイデンティティベースのポリシーは、アカウント内で誰かが Incident Manager のリソースを作成、アクセス、または削除できるどうかを決定します。これらのアクションでは、 AWS アカウントに費用が発生する場合があります。アイデンティティベースポリシーを作成したり編集したりする際には、以下のガイドラインと推奨事項に従ってください:

- AWS 管理ポリシーを開始し、最小特権のアクセス許可に移行する – ユーザーとワークロードにアクセス許可の付与を開始するには、多くの一般的なユースケースにアクセス許可を付与するAWS 管理ポリシーを使用します。これらは で使用できます AWS アカウント。ユースケースに固有の AWS カスタマー管理ポリシーを定義することで、アクセス許可をさらに減らすことをお勧めします。詳細については、IAM ユーザーガイド の AWS マネージドポリシー または ジョブ機能のAWS マネージドポリシー を参照してください。
- 最小特権を適用する – IAM ポリシーでアクセス許可を設定する場合は、タスクの実行に必要な許可のみを付与します。これを行うには、特定の条件下で特定のリソースに対して実行できるアクションを定義します。これは、最小特権アクセス許可とも呼ばれています。IAM を使用して許可

を適用する方法の詳細については、IAM ユーザーガイド の IAM でのポリシーとアクセス許可 を参照してください。

- IAM ポリシーで条件を使用してアクセスをさらに制限する - ポリシーに条件を追加して、アクションやリソースへのアクセスを制限できます。たとえば、ポリシー条件を記述して、すべてのリクエストを SSL を使用して送信するように指定できます。条件を使用して、サービスアクションが などの特定の を通じて使用されている場合に AWS のサービス、サービスアクションへのアクセスを許可することもできます CloudFormation。詳細については、IAM ユーザーガイド の IAM JSON ポリシー要素:条件 を参照してください。
- IAM アクセスアナライザー を使用して IAM ポリシーを検証し、安全で機能的な権限を確保する - IAM アクセスアナライザー は、新規および既存のポリシーを検証して、ポリシーが IAM ポリシー言語 (JSON) および IAM のベストプラクティスに準拠するようにします。IAM アクセスアナライザーは 100 を超えるポリシーチェックと実用的な推奨事項を提供し、安全で機能的なポリシーの作成をサポートします。詳細については、IAM ユーザーガイド の IAM Access Analyzer でポリシーを検証する を参照してください。
- 多要素認証 (MFA) を要求する – で IAM ユーザーまたはルートユーザーを必要とするシナリオがある場合は AWS アカウント、MFA をオンにしてセキュリティを強化します。API オペレーションが呼び出されるときに MFA を必須にするには、ポリシーに MFA 条件を追加します。詳細については、IAM ユーザーガイド の MFA を使用した安全な API アクセス を参照してください。

IAM でのベストプラクティスの詳細については、IAM ユーザーガイド の IAM でのセキュリティのベストプラクティス を参照してください。

Incident Manager コンソールの使用

AWS Systems Manager Incident Manager コンソールにアクセスするには、最小限のアクセス許可のセットが必要です。これらのアクセス許可により、 AWS アカウントの Incident Manager リソースの詳細をリストおよび表示できます。最小限必要な許可よりも制限が厳しいアイデンティティベースのポリシーを作成すると、そのポリシーを持つエンティティ (ユーザーまたはロール) に対してコンソールが意図したとおりに機能しません。

AWS CLI または AWS API のみを呼び出すユーザーには、最小限のコンソールアクセス許可を付与する必要はありません。代わりに、実行しようとしている API オペレーションに一致するアクションのみへのアクセスが許可されます。

ユーザーとロールが Incident Manager コンソールを使用してインシデントを解決できるようにするには、Incident Manager `IncidentManagerResolverAccess` AWS 管理ポリシーもエンティティ

にアタッチします。詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「ユーザーへのアクセス許可の追加」を参照してください。

```
IncidentManagerResolverAccess
```

自分の権限の表示をユーザーに許可する

この例では、ユーザーアイデンティティにアタッチされたインラインおよびマネージドポリシーの表示を IAM ユーザーに許可するポリシーの作成方法を示します。このポリシーには、コンソールで、または AWS CLI または AWS API を使用してプログラムでこのアクションを実行するアクセス許可が含まれています。

```
{
    "Version": "2012-10-17",
    "Statement": [
        {
            "Sid": "ViewOwnUserInfo",
            "Effect": "Allow",
            "Action": [
                "iam:GetUserPolicy",
                "iam:ListGroupsForUser",
                "iam:ListAttachedUserPolicies",
                "iam:ListUserPolicies",
                "iam:GetUser"
            ],
            "Resource": ["arn:aws:iam::*:user/${aws:username}"]
        },
        {
            "Sid": "NavigateInConsole",
            "Effect": "Allow",
            "Action": [
                "iam:GetGroupPolicy",
                "iam:GetPolicyVersion",
                "iam:GetPolicy",
                "iam:ListAttachedGroupPolicies",
                "iam:ListGroupPolicies",
                "iam:ListPolicyVersions",
                "iam:ListPolicies",
                "iam:ListUsers"
            ],
            "Resource": "*"
        }
```

```
    ]
}
```

応答計画へのアクセス

この例では、Amazon Web Services アカウントの IAM ユーザーに、Incident Manager の対応計画の 1 つである「exampleplan」へのアクセス権を付与します。また、ユーザーが対応計画を追加、更新、および削除できるようにします。

このポリシーは、ssm-incidents:ListResponsePlans、ssm-incidents:GetResponsePlan、ssm-incidents:UpdateResponsePlan、ssm-incident:ListResponsePlan アクセス許可をユーザーに付与します。

JSON

```
{
   "Version":"2012-10-17",
   "Statement":[
      {
         "Sid":"ListResponsePlans",
         "Effect":"Allow",
         "Action":[
            "ssm-incidents:ListResponsePlans"
         ],
         "Resource":"arn:aws:ssm-incidents:::*"
      },
      {
         "Sid":"ViewSpecificResponsePlanInfo",
         "Effect":"Allow",
         "Action":[
            "ssm-incidents:GetResponsePlan"
         ],
         "Resource":"arn:aws:ssm-incidents:*:111122223333:response-plan/
exampleplan"
      },
      {
         "Sid":"ManageResponsePlan",
         "Effect":"Allow",
         "Action":[
            "ssm-incidents:UpdateResponsePlan"
         ],
```

```
        "Resource":"arn:aws:ssm-incidents:*:111122223333:response-plan/
exampleplan/*"
      }
   ]
}
```

のリソースベースのポリシーの例 AWS Systems Manager Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager は、Incident Manager の対応計画と連絡先のリソースベースのアクセス許可ポリシーをサポートしています。

Incident Manager は、 を使用して共有されたリソースへのアクセスを拒否するリソースベースのポリシーをサポートしていません AWS RAM。

対応計画または連絡先を作成する方法については、「Incident Manager での対応計画の作成と設定」と「Incident Manager での問い合わせの作成と設定」を参照してください。

組織別の Incident Manager の対応計画アクセスの制限

次の例では、組織 ID: `o-abc123def45` の組織内のユーザーに、対応計画 `myplan`で作成されたインシデントに対応する許可を付与しています。

`Condition` ブロックは、 `StringEquals` 条件と、 AWS Organizations 特定のaws:PrincipalOrgID条件キーである 条件キーを使用します。これらの条件キーの詳細については、「ポリシーでの条件の指定」を参照してください。

JSON

```
{
    "Version":"2012-10-17",
    "Statement": [
        {
            "Sid": "OrganizationAccess",
            "Effect": "Allow",
            "Principal": "*",
            "Condition": {
```

```
                "StringEquals": {
                    "aws:PrincipalOrgID": "o-abc123def45"
                }
            },
            "Action": [
                "ssm-incidents:GetResponsePlan",
                "ssm-incidents:StartIncident",
                "ssm-incidents:UpdateIncidentRecord",
                "ssm-incidents:GetIncidentRecord",
                "ssm-incidents:CreateTimelineEvent",
                "ssm-incidents:UpdateTimelineEvent",
                "ssm-incidents:GetTimelineEvent",
                "ssm-incidents:ListTimelineEvents",
                "ssm-incidents:UpdateRelatedItems",
                "ssm-incidents:ListRelatedItems"
            ],
            "Resource": [
                "arn:aws:ssm-incidents:*:111122223333:response-plan/myplan",
                "arn:aws:ssm-incidents:*:111122223333:incident-record/myplan/*"
            ]
        }
    ]
}
```

Incident Manager の連絡先にプリンシパルへのアクセスを提供する

次の例では、ARN `arn:aws:iam::999988887777:root` を持つプリンシパルに、連絡先 `mycontact`に対するエンゲージメントの作成を許可しています。

JSON

```
{
    "Version":"2012-10-17",
    "Statement": [
        {
            "Sid": "PrincipalAccess",
            "Effect": "Allow",
            "Principal": {
                "AWS": "arn:aws:iam::999988887777:root"
            },
            "Action": [
```

```
                "ssm-contacts:GetContact",
                "ssm-contacts:StartEngagement",
                "ssm-contacts:DescribeEngagement",
                "ssm-contacts:ListPagesByContact"
            ],
            "Resource": [
                "arn:aws:ssm-contacts:*:111122223333:contact/mycontact",
                "arn:aws:ssm-contacts:*:111122223333:engagement/mycontact/*"
            ]
        }
    ]
}
```

Incident Manager におけるサービス間の混乱した代理の防止

不分別な代理処理問題とは、アクションを実行する権限のないエンティティが、権限のあるエンティティにアクションを実行するように 呼び出し をすることで発生する情報セキュリティ上の問題です。これにより、悪意のあるアクターが本来であれば実行またはアクセスの権限がないコマンドを実行したり、リソースを変更することが可能になります。

では AWS、サービス間のなりすましは、混乱した代理シナリオにつながる可能性があります。クロスサービスでのなりすましとは、あるサービス (呼び出し側のサービス) が別のサービス (呼び出しされた側のサービス) を呼び出すことです。悪意のあるアクターは、呼び出し元のサービスを使用して、通常持っていない許可を使用して、別のサービスのリソースを変更できます。

AWS は、リソースのセキュリティを保護するために、 アカウントのリソースへのマネージドアクセスをサービスプリンシパルに提供します。リソースポリシーには、aws:SourceArn および aws:SourceAccount のグローバル条件コンテキストキーを使用することをお勧めします。これらのキーは、 がそのリソースに別のサービス AWS Systems Manager Incident Manager に付与するアクセス許可を制限します。両方のグローバル条件コンテキストキーを同じポリシーステートメントで使用する場合、aws:SourceAccount 値と aws:SourceArn 値で参照されるアカウントは、同じアカウント ID を使用する必要があります。

aws:SourceArn 値は、影響を受けるインシデントレコードの ARN である必要があります。リソースの完全な ARN がわからない場合や、複数のリソースを指定している場合は、ARN の未知部分に * ワイルドカードで aws:SourceArn グローバルコンテキスト条件キーを使用します。たとえば、aws:SourceArn を arn:aws:ssm-incidents::*111122223333*:*に設定できます。

以下の信頼ポリシーの例では、aws:SourceArn 条件キーを使用して、インシデントレコードの ARN に基づいてサービスロールへのアクセスを制限しています。このロールを使用できるのは、対応計画 myresponseplan から作成されたインシデントレコードのみです。

JSON

```
{
  "Version":"2012-10-17",
  "Statement": {
    "Effect": "Allow",
    "Principal": { "Service": "ssm-incidents.amazonaws.com" },
    "Action": "sts:AssumeRole",
    "Condition": {
      "ArnLike": {
        "aws:SourceArn": "arn:aws:ssm-incidents:*:111122223333:incident-record/myresponseplan/*"
      }
    }
  }
}
```

Incident Manager のサービスリンクロールの使用

AWS Systems Manager Incident Manager は AWS Identity and Access Management (IAM) サービスにリンクされたロールを使用します。サービスリンクロールは、Incident Manager に直接リンクされた一意のタイプの IAM ロールです。サービスにリンクされたロールは Incident Manager によって事前定義されており、サービスがユーザーに代わって他の AWS サービスを呼び出すために必要なすべてのアクセス許可が含まれています。

サービスリンクロールを使用することで、必要なアクセス権限を手動で追加する必要がなくなるため、Incident Manager の設定が簡単になります。Incident Manager は、サービスリンクロールのアクセス許可を定義します。特に定義されている場合を除き、Incident Manager のみがそのロールを引き受けることができます。定義される許可は信頼ポリシーと許可ポリシーに含まれており、その許可ポリシーを他の IAM エンティティにアタッチすることはできません。

サービスリンクロールを削除するには、最初に関連リソースを削除する必要があります。これにより、リソースに対するアクセス許可が誤って削除されることがなくなり、Incident Manager のリソースは保護されます。

サービスリンクロールをサポートするその他のサービスについては、「IAM と連携するAWS サービス」を参照し、サービスリンクロール 列が はい になっているサービスを探してください。サービスにリンクされた役割に関するドキュメントをサービスで表示するには[はい] リンクを選択してください。

Incident Manager でのサービスにリンクされたロールのアクセス許可

Incident Manager は、AWSServiceRoleforIncidentManager という名前のサービスにリンクされたロールを使用します。このロールにより、Incident Manager はユーザーに代わって Incident Manager インシデントレコードと関連リソースを管理できます。

AWSServiceRoleforIncidentManager サービスリンクロールは、以下のサービスを信頼してロールを引き受けます。

- `ssm-incidents.amazonaws.com`

ロールのアクセス許可ポリシー `AWSIncidentManagerServiceRolePolicy` は、指定したリソースに対して以下のアクションを完了することを Incident Manager に許可します。

- アクション: アクションに関連するすべてのリソース上の`ssm-incidents:ListIncidentRecords`。
- アクション: アクションに関連するすべてのリソース上の`ssm-incidents:CreateTimelineEvent`。
- アクション: アクションに関連するすべてのリソース上の`ssm:CreateOpsItem`。
- アクション: `ssm:AssociateOpsItemRelatedItem`。対象リソース: `all resources related to the action.`
- アクション: アクションに関連するすべてのリソース上の`ssm-contacts:StartEngagement`。
- アクション: `cloudwatch:PutMetricData` `AWS/IncidentManager`および `AWS/Usage`名前空間内の CloudWatch メトリクス

サービスリンクロールの作成、編集、削除を IAM エンティティ (ユーザー、グループ、ロールなど) に許可するにはアクセス許可を設定する必要があります。詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「サービスリンクロールの許可」を参照してください。

Incident Manager のサービスリンクロールの作成

サービスリンクロールを手動で作成する必要はありません。 AWS マネジメントコンソール、、AWS CLIまたは AWS API でレプリケーションセットを作成すると、Incident Manager によってサービスにリンクされたロールが作成されます。

このサービスリンクロールを削除した後で再度作成する必要が生じた場合は同じ方法でアカウントにロールを再作成できます。レプリケーションセットを作成すると、Incident Manager がサービスリンクロールを再作成します。

Incident Manager のサービスにリンクロールを編集する

Incident Manager は、サービスリンクロールの [AWSServiceRoleForAWSLicenseManagerMasterAccountRole] を編集できません。サービスリンクロールを作成すると、多くのエンティティによってロールが参照される可能性があるため、ロール名を変更することはできません。ただし、IAM を使用したロール記述の編集はできます。詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「サービスリンクロールの編集」を参照してください。

Incident Manager のサービスリンクロールの削除

サービスリンクロールを必要とする機能やサービスが不要になった場合は、ロールを削除することをお勧めします。そうすることで、使用していないエンティティがアクティブにモニタリングまたはメンテナンスされることがなくなります。ただし、手動で削除する前に、サービスリンクロールのリソースをクリーンアップする必要があります。

サービスリンクロールを削除するには、最初にレプリケーションセットを削除する必要があります。レプリケーションセットを削除すると、対応計画、連絡先、エスカレーションプランなど、Incident Manager で作成および保存されているすべてのデータが削除されます。また、以前に作成したインシデントもすべて失われます。削除された対応計画を指しているアラームと EventBridge ルールは、アラームまたはルールの一致でインシデントを作成しなくなります。レプリケーションセットを削除するには、セット内のすべてのリージョンを削除する必要があります。

> **Note**
>
> リソースを削除する際に、Incident Manager のサービスでそのロールが使用されている場合、削除は失敗することがあります。失敗した場合は数分待ってから操作を再試行してください。

AWSServiceRoleforIncidentManager で使用されるレプリケーションセット内のリージョンを削除するには

1. Incident Manager コンソール を開き、左のナビゲーションから [設定] を選択します。
2. [レプリケーションセット] のリージョンを選択します。
3. [削除] を選択します。
4. リージョンの削除を確認するには、リージョン名を入力して [削除] を選択します。
5. レプリケーションセット内のすべてのリージョンを削除するまで、この手順を繰り返します。最後のリージョンを削除すると、コンソールは、そのリージョンとともにレプリケーションセットを削除することを通知します。

サービスリンクロールを IAM で手動削除するには

IAM コンソール、 AWS CLI、または AWS API を使用して、AWSServiceRoleforIncidentManager サービスにリンクされたロールを削除します。詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「サービスリンクロールの削除」を参照してください。

Incident Manager サービスリンクロールをサポートするリージョン

Incident Manager では、このサービスが利用可能なすべてのリージョンで、サービスにリンクされたロールの使用をサポートしています。詳細については、「AWS リージョンとエンドポイント」を参照してください。

AWS の 管理ポリシー AWS Systems Manager Incident Manager

AWS 管理ポリシーは、 によって作成および管理されるスタンドアロンポリシーです AWS。 AWS 管理ポリシーは、ユーザー、グループ、ロールにアクセス許可の割り当てを開始できるように、多くの一般的なユースケースにアクセス許可を提供するように設計されています。

AWS 管理ポリシーは、すべての AWS お客様が使用できるため、特定のユースケースに対して最小特権のアクセス許可を付与しない場合があることに注意してください。ユースケースに固有のカスタマー管理ポリシーを定義して、アクセス許可を絞り込むことをお勧めします。

AWS 管理ポリシーで定義されているアクセス許可は変更できません。が AWS マネージドポリシーで定義されたアクセス許可 AWS を更新すると、ポリシーがアタッチされているすべてのプリンシパル ID (ユーザー、グループ、ロール) に影響します。 AWS は、新しい が起動されるか、新しい API

オペレーション AWS のサービス が既存のサービスで使用できるようになったときに、 AWS マネージドポリシーを更新する可能性が最も高くなります。

詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「AWS マネージドポリシー」を参照してください。

AWS マネージドポリシー: AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy

IAM エンティティに `AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy` をアタッチできます。Incident Manager は、ユーザーに代わって Incident Manager がアクションを実行することを許可する Incident Manager ロールにもこのポリシーをアタッチします。

このポリシーは、Incident Manager が他の特定の のリソースを読み取って AWS のサービス 、それらのサービスのインシデントに関連する検出結果を識別できるようにする読み取り専用アクセス許可を付与します。

アクセス許可の詳細

このポリシーには、以下のアクセス許可が含まれています。

- `cloudformation` – プリンシパルが CloudFormation スタックを記述できるようにします。これは、Incident Manager がインシデントに関連する CloudFormation イベントおよびリソースを識別するために必要です。
- `codedeploy` – プリンシパルに AWS CodeDeploy デプロイの読み取りを許可します。これは、Incident Manager がインシデントに関連する CodeDeploy デプロイおよびターゲットを識別するために必要です。
- `autoscaling` – プリンシパルが Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) インスタンスが Auto Scaling グループの一部であるかどうかを判断できるようにします。これは、Incident Manager が Auto Scaling グループの一部である EC2 インスタンスの検出結果を提供できるようにするために必要です。

ポリシーの詳細 (JSON ポリシードキュメントの最新バージョンを含む) を確認するには、「AWS マネージドポリシーのリファレンスガイド」の「AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy」を参照してください。

AWS 管理ポリシー: **AWSIncidentManagerServiceRolePolicy**

IAM エンティティに AWSIncidentManagerServiceRolePolicy をアタッチすることはできません。このポリシーは、ユーザーに代わって Incident Manager がアクションを実行することを許可する、サービスにリンクされたロールにアタッチされます。詳細については、「Incident Manager のサービスリンクロールの使用」を参照してください。

このポリシーは、インシデントの一覧表示、タイムラインイベントの作成、OpsItems の作成、OpsItems への関連アイテムの関連付け、エンゲージメントの開始、およびインシデントに関連する CloudWatch メトリクスの発行を行うためのアクセス許可を Incident Manager に付与します。

アクセス許可の詳細

このポリシーには、以下のアクセス許可が含まれています。

- ssm-incidents - プリンシパルがインシデントを一覧表示し、タイムラインイベントを作成できるようにします。これは、インシデントダッシュボードでインシデント中にレスポンダーがコラボレーションできるようにするために必要です。
- ssm — プリンシパルが OpsItems を作成し、関連アイテムを関連付けることを許可します。これは、インシデントの開始時に親 OpsItem を作成するために必要です。
- ssm-contacts — プリンシパルがエンゲージメントを開始できるようにします。これは、Incident Manager がインシデント中に連絡先をエンゲージするために必要です。
- cloudwatch — CloudWatch メトリクスの発行をプリンシパルに許可します。これは、Incident Manager がインシデントおよび使用状況メトリクスに関連するメトリクスを発行するために必要です。

ポリシーの詳細 (JSON ポリシードキュメントの最新バージョンを含む) を確認するには、「AWS マネージドポリシーのリファレンスガイド」の「AWSIncidentManagerServiceRolePolicy」を参照してください。

AWS 管理ポリシー: **AWSIncidentManagerResolverAccess**

AWSIncidentManagerResolverAccess を IAM エンティティにアタッチすることで、IAM エンティティがインシデントを開始、表示、更新できるようになります。これにより、インシデントダッシュボードで顧客のタイムラインイベントと関連アイテムを作成することもできます。このポリシーは、チャットアプリケーションサービスロールの Amazon Q Developer にアタッチすることも、インシデントコラボレーションに使用されるチャットチャネルに関連付けられたカスタマーマネージドロールに直接アタッチすることもできます。チャットアプリケーションにおける Amazon Q Developer の IAM ポリシーの詳細については、「Amazon Q Developer in chat applications 管理者ガイド」の「Managing permissions for running commands using Amazon Q Developer in chat applications」を参照してください。

アクセス許可の詳細

このポリシーには、以下のアクセス許可が含まれています。

- ssm-incidents – プリンシパルがインシデントの開始、対応計画のリスト、インシデントのリスト、インシデントの更新、タイムラインイベントのリスト、カスタムタイムラインイベントの作成、カスタムタイムラインイベントの更新、カスタムタイムラインイベントの削除、関連項目のリスト、関連項目の作成、関連項目の更新を行うことができます。
- ssm-contacts – プリンシパルがインシデントの作成中に連絡先とのエンゲージメントを開始できるようにします。

ポリシーの詳細 (JSON ポリシードキュメントの最新バージョンを含む) を確認するには、「AWS マネージドポリシーのリファレンスガイド」の「AWSIncidentManagerResolverAccess」を参照してください。

AWS 管理ポリシーに対する Incident Manager の更新

このサービスがこれらの変更の追跡を開始してからの Incident Manager の AWS マネージドポリシーの更新に関する詳細を表示します。このページの変更を自動通知するには、Incident Manager ドキュメント履歴ページの RSS フィードに登録してください。

変更	説明	日付
AWSIncidentManagerResolverAccess – ポリシーの更新	Incident Manager は、連絡先とのエンゲージメントを開始するアクセス許可を追加しました。	2025 年 11 月 20 日
AWSIncidentManagerServiceRolePolicy – ポリシーの更新	Incident Manager は、Incident Manager がAWS/Usage 名前空間内のメトリクスをアカウントに発行できるようにする新しいアクセス許可を追加しました。	2025 年 1 月 27 日
AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy – ポリシーの更新	Incident Manager はAWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy 、検出結果機能をサポートする新しいアクセス許可を に追加しました。これにより、EC2 インスタンスが Auto Scaling グループの一部であるかどうかを確認できます。	2024 年 2 月 20 日
AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy - 新しいポリシー	Incident Manager は、インシデントの管理 AWS のサービス の一環として他の を呼び出すアクセス許可を Incident Manager に付与する新しいポリシーを追加しました。	2023 年 11 月 17 日
AWSIncidentManagerServiceRolePolicy – ポリシーの更新	Incident Manager は、Incident Manager がアカウントにメトリクスを発行できるようにする新しいアクセス許可を追加しました。	2022 年 12 月 16 日

変更	説明	日付
AWSIncidentManagerResolverAccess - 新しいポリシー	Incident Manager は、インシデントの開始、対応計画の一覧表示、インシデントの一覧表示、インシデントの更新、タイムラインイベントの一覧表示、カスタムタイムラインイベントの作成、カスタムタイムラインイベントの更新、カスタムタイムラインイベントの削除、関連アイテムの一覧表示、関連アイテムの作成、および関連アイテムの更新を可能にする新しいポリシーを追加しました。	2021 年 4 月 26 日
AWSIncidentManagerServiceRolePolicy - 新しいポリシー	Incident Manager は、インシデントの一覧表示、タイムラインイベントの作成、OpsItems の作成、関連アイテムの OpsItems への関連付け、インシデントに関連するエンゲージメントを開始する許可を Incident Manager に付与する新しいポリシーを追加しました。	2021 年 4 月 26 日
Incident Manager が変更の追跡を開始	Incident Manager は AWS 、管理ポリシーの変更の追跡を開始しました。	2021 年 4 月 26 日

AWS Systems Manager Incident Manager ID とアクセスのトラブルシューティング

次の情報は、Incident Manager と IAM の使用に伴って発生する可能性がある一般的な問題の診断や修復に役立ちます。

トピック

- Incident Manager でアクションを実行する権限がない
- iam:PassRole を実行する権限がありません
- 自分の Amazon Web Services アカウント以外のユーザーに Incident Manager CodeCommit リソースへのアクセスを許可したい

Incident Manager でアクションを実行する権限がない

アクションを実行する権限がないというエラーが表示された場合は、そのアクションを実行できるようにポリシーを更新する必要があります。

次のエラー例は、mateojackson IAM ユーザーがコンソールを使用して、ある *my-example-widget* リソースに関する詳細情報を表示しようとしたことを想定して、その際に必要な ssm-incidents:*GetWidget* アクセス許可を持っていない場合に発生するものです。

```
User: arn:aws:iam::123456789012:user/mateojackson is not authorized to perform: ssm-incidents:GetWidget on resource: my-example-widget
```

この場合、ssm-incidents:*GetWidget* アクションを使用して *my-example-widget* リソースへのアクセスを許可するように、mateojackson ユーザーのポリシーを更新する必要があります。

サポートが必要な場合は、 AWS 管理者にお問い合わせください。サインイン認証情報を提供した担当者が管理者です。

iam:PassRole を実行する権限がありません

iam:PassRole アクションを実行する権限がないというエラーが表示された場合は、ポリシーを更新して Incident Manager にロールを渡せるようにする必要があります。

一部の AWS のサービス では、新しいサービスロールまたはサービスにリンクされたロールを作成する代わりに、既存のロールをそのサービスに渡すことができます。そのためには、サービスにロールを渡すアクセス許可が必要です。

以下の例のエラーは、marymajor という IAM ユーザーがコンソールを使用して Incident Manager でアクションを実行しようする場合に発生します。ただし、このアクションをサービスが実行するには、サービスロールから付与されたアクセス許可が必要です。Mary には、ロールをサービスに渡すアクセス許可がありません。

```
User: arn:aws:iam::123456789012:user/marymajor is not authorized to perform:
 iam:PassRole
```

この場合、Mary のポリシーを更新してメアリーに iam:PassRole アクションの実行を許可する必要があります。

サポートが必要な場合は、 AWS 管理者にお問い合わせください。サインイン資格情報を提供した担当者が管理者です。

自分の Amazon Web Services アカウント以外のユーザーに Incident Manager CodeCommit リソースへのアクセスを許可したい

他のアカウントのユーザーや組織外の人が、リソースにアクセスするために使用できるロールを作成できます。ロールの引き受けを委託するユーザーを指定できます。リソースベースのポリシーまたはアクセスコントロールリスト (ACL) をサポートするサービスの場合、それらのポリシーを使用して、リソースへのアクセスを付与できます。

詳細については、以下を参照してください:

- これらの機能を Incident Manager でサポートされるかどうかを確認するには、が IAM と AWS Systems Manager Incident Manager 連携する方法 を参照してください。
- 所有 AWS アカウント している のリソースへのアクセスを提供する方法については、IAM ユーザーガイドの「所有 AWS アカウント している別の の IAM ユーザーへのアクセスを提供する」を参照してください。
- リソースへのアクセスをサードパーティーに提供する方法については AWS アカウント、IAM ユーザーガイドの「サードパーティー AWS アカウント が所有する へのアクセスを提供する」を参照してください。
- ID フェデレーションを介してアクセスを提供する方法については、IAM ユーザーガイド の 外部で認証されたユーザー (ID フェデレーション) へのアクセスの許可 を参照してください。
- クロスアカウントアクセスにおけるロールとリソースベースのポリシーの使用方法の違いについては、IAM ユーザーガイド の IAM でのクロスアカウントのリソースへのアクセス を参照してください。

Incident Manager での共有連絡先と対応計画の操作

問い合わせ共有では、問い合わせ所有者として、連絡先情報、エスカレーション計画、エンゲージメントを AWS 他の AWS アカウント または組織内で共有できます。

対応計画の共有では、対応計画の所有者として、対応計画と関連するインシデントを他の AWS アカウント または AWS 組織内で共有できます。

連絡先または対応計画の所有者は、連絡先と応答計画を以下と共有できます。

- の組織 AWS アカウント 内外に固有 AWS Organizations
- の組織内の組織単位 AWS Organizations
- の組織全体 AWS Organizations

内容

- 連絡先と対応計画を共有するための前提条件
- 関連サービス
- 連絡先または対応計画を共有する
- 共有連絡先または対応計画の共有を停止する
- 共有連絡先または対応計画を特定する
- 連絡先と対応計画の共有許可
- 請求と使用量測定
- インスタンス制限

連絡先と対応計画を共有するための前提条件

AWS Organizationsの組織または組織単位で連絡先または対応計画を共有する

- のリソースを所有している必要があります AWS アカウント。既に共有している連絡先または対応計画を共有することはできません。
- との共有を有効にする必要があります AWS Organizations。詳細については、「AWS RAM ユーザーガイド」の「Enable Sharing with AWS Organizations」を参照してください。

関連サービス

問い合わせと対応計画の共有は AWS Resource Access Manager () と統合されますAWS RAM。を使用すると AWS RAM、 AWS リソースを任意の AWS アカウント または を通じて共有できます AWS Organizations。リソース共有を作成することで、自身が所有するリソースを共有できます。リソース共有は、共有するリソースと、それらを共有するコンシューマーを指定します。コンシューマーは、個人 AWS アカウント、組織単位、または の組織全体にすることができます AWS Organizations。

詳細については AWS RAM、AWS RAM 「 ユーザーガイド」を参照してください。

連絡先または対応計画を共有する

対応計画を共有すると、コンシューマーは、その応答計画を使用して作成された過去、現在、および将来のすべてのインシデントにアクセスできます。

連絡先を共有すると、コンシューマーは、インシデント中に発生する連絡先情報、エンゲージメント計画、エスカレーション計画、およびエンゲージメントにアクセスできます。消費者は、インシデント中に連絡先またはエスカレーション計画に参加することもできます。

の組織に属 AWS Organizations していて、組織内での共有が有効になっている場合、組織内のコンシューマーには共有連絡先または対応計画へのアクセス権が自動的に付与されます。これに該当しない場合、コンシューマーはリソースへの参加の招待を受け取り、その招待を受け入れた後で、共有された連絡先または対応計画に対するアクセス許可が付与されます。

AWS RAM コンソールまたは を使用して、所有している問い合わせまたは対応計画を共有できます AWS CLI。

> **Note**
>
> 現在、別のアカウントから共有された問い合わせを対応計画に追加する機能はサポートされていません。

AWS RAM コンソールを使用して、所有している問い合わせまたは対応計画を共有するには

「AWS RAM ユーザーガイド」の「リソース共有の作成」を参照してください。

を使用して、所有している問い合わせまたは対応計画を共有するには AWS CLI

create-resource-share コマンドを使用します。

共有連絡先または対応計画の共有を停止する

リソース所有者がコンシューマーとの連絡先または対応計画の共有を停止すると、連絡先、対応計画、エスカレーション計画、エンゲージメント、およびインシデントがコンシューマーのコンソールに表示されなくなります。

> **Note**
>
> コンシューマーがコンソールで連絡先、対応計画、エスカレーション計画、エンゲージメント、またはインシデントを表示している場合、ページを更新するか、ページから移動するまで、更新されずに表示され続けます。

自身が所有している連絡先または対応計画の共有を停止するには、リソースの共有から削除する必要があります。これを行うには、 AWS RAM コンソールまたは を使用します AWS CLI。

AWS RAM コンソールを使用して、所有している共有連絡先または対応計画の共有を停止するには

「AWS RAM ユーザーガイド」の「リソース共有の更新」を参照してください。

を使用して、所有している共有連絡先または対応計画の共有を停止するには AWS CLI

disassociate-resource-share コマンドを使用します。

共有連絡先または対応計画を特定する

所有者とコンシューマーは、Incident Manager コンソールおよび AWS CLIを使用して、共有連絡先と対応計画を特定できます。

Incident Manager コンソールを使用して共有連絡先または対応計画を特定する

> **Note**
>
> 連絡先、対応計画、エスカレーション計画、エンゲージメント、およびインシデントは、通常、Incident Manager コンソールで共有リソースとして特定できません。Amazon リソースネーム (ARN) が表示されている場所では、ARN に所有者のアカウント ID が表示されます。

を使用して共有連絡先または対応計画を特定するには AWS CLI

ListResponsePlans または ListContacts コマンドを使用します。このコマンドは、自身が所有している連絡先と対応計画、共有連絡先と応答計画を返します。ARN には、問い合わせまたは対応計画所有者の AWS アカウント ID が表示されます。

連絡先と対応計画の共有許可

所有者のアクセス許可

所有者は、連絡先と対応計画の更新、表示、共有、共有停止、使用ができます。連絡先と対応計画には、関連するエンゲージメントとインシデントが含まれます。

コンシューマーのアクセス許可

コンシューマーは、対応計画と連絡先のみを使用および表示できます。連絡先と対応計画には、関連するエンゲージメントとインシデントが含まれます。

請求と使用量測定

リソースの所有者は、リソースの料金を請求されます。コンシューマーは、共有リソースの料金を請求されません。リソースの共有に関連する追加コストは発生しません。

インスタンス制限

リソースを共有しても、所有者またはコンシューマーのアカウントのリソースの制限には影響しません。リソースの制限の計算には、所有者のアカウントのみが使用されます。

のコンプライアンス検証 AWS Systems Manager Incident Manager

サードパーティーの監査者は、複数のコンプライアンスプログラムの一環として AWS Systems Manager Incident Manager のセキュリティと AWS コンプライアンスを評価します。これらのプログラムには、SOC、PCI、FedRAMP、HIPAA などがあります。

AWS のサービス が特定のコンプライアンスプログラムの範囲内にあるかどうかを確認するには、「コンプライアンスAWS のサービス プログラムによる対象範囲内」の「コンプライアンス」を参照し、関心のあるコンプライアンスプログラムを選択します。一般的な情報については、AWS 「コンプライアンスプログラム」を参照してください。

を使用して、サードパーティーの監査レポートをダウンロードできます AWS Artifact。詳細については、「Downloading Reports in AWS Artifact」を参照してください。

を使用する際のお客様のコンプライアンス責任 AWS のサービス は、お客様のデータの機密性、貴社のコンプライアンス目的、適用される法律および規制によって決まります。を使用する際のコンプライアンス責任の詳細については AWS のサービス、AWS 「 セキュリティドキュメント」を参照してください。

の耐障害性 AWS Systems Manager Incident Manager

AWS グローバルインフラストラクチャは、 AWS リージョンとアベイラビリティーゾーンを中心に構築されています。 AWS リージョンは、低レイテンシー、高スループット、高度に冗長なネットワークで接続された、物理的に分離および分離された複数のアベイラビリティーゾーンを提供します。アベイラビリティーゾーンでは、ゾーン間で中断することなく自動的にフェイルオーバーするアプリケーションとデータベースを設計および運用することができます。アベイラビリティーゾーンは、従来の単一または複数のデータセンターインフラストラクチャよりも可用性、フォールトトレランス、および拡張性が優れています。

AWS リージョンとアベイラビリティーゾーンの詳細については、AWS 「グローバルインフラストラクチャ」を参照してください。

Incident Manager はグローバルリージョナルサービスであり、現在、アベイラビリティーゾーンをサポートしていません。

Incident Manager には、 AWS グローバルインフラストラクチャに加えて、データの耐障害性とバックアップのニーズをサポートするのに役立つ機能がいくつか用意されています。準備ウィザード中は、レプリケーションセットのセットアップを求められます。このリージョナルレプリケーションセットは、複数のリージョンからデータとリソースにアクセスできるようにし、クラウドネットワーク全体のインシデント管理をより容易にします。また、このレプリケーションにより、リージョンのいずれかがダウンした場合でも、データの安全性とアクセス性が確保されます。

Incident Manager レプリケーションセットの使用の詳細については、「Incident Manager レプリケーションセットの設定」を参照してください。

のインフラストラクチャセキュリティ AWS Systems Manager Incident Manager

マネージドサービスである AWS Systems Manager Incident Manager は、 AWS グローバルネットワークセキュリティで保護されています。 AWS セキュリティサービスと がインフラストラクチャ AWS を保護する方法については、AWS 「 クラウドセキュリティ」を参照してください。インフラ

ストラクチャセキュリティのベストプラクティスを使用して環境を AWS 設計するには、「Security Pillar AWS Well-Architected Framework」の「Infrastructure Protection」を参照してください。

AWS 公開された API コールを使用して、ネットワーク経由で Incident Manager にアクセスします。クライアントは次をサポートする必要があります。

- Transport Layer Security (TLS)。TLS 1.2 が必須で、TLS 1.3 をお勧めします。
- DHE (楕円ディフィー・ヘルマン鍵共有) や ECDHE (楕円曲線ディフィー・ヘルマン鍵共有) などの完全前方秘匿性 (PFS) による暗号スイート。これらのモードは Java 7 以降など、ほとんどの最新システムでサポートされています。

AWS Systems Manager Incident Manager およびインターフェイス VPC エンドポイントの操作 (AWS PrivateLink)

VPC と の間にプライベート接続を確立するには、インターフェイス VPC エンドポイント AWS Systems Manager Incident Manager を作成します。インターフェイスエンドポイントは を使用します AWS PrivateLinkを使用すると AWS PrivateLink、インターネットゲートウェイ、NAT デバイス、VPN 接続、または Direct Connect 接続なしで Incident Manager API オペレーションにプライベートにアクセスできます。VPC 内のインスタンスは、パブリック IP アドレスがなくても Incident Manager API と通信できます。VPC と Incident Manager の間のトラフィックは、Amazon ネットワーク内にとどまります。

各インターフェースエンドポイントは、サブネット内の 1 つ以上の Elastic Network Interface によって表されます。

詳細については、「Amazon VPC ユーザーガイド」の「インターフェイス VPC エンドポイント (AWS PrivateLink)」を参照してください。

Incident Manager VPC エンドポイントに関する考慮事項

Incident Manager のインターフェイス VPC エンドポイントを設定する前に、「Amazon VPC ユーザーガイド」の「Interface endpoint properties and limitations」および「AWS PrivateLink のクォータ」を確認してください。

Incident Manager は、VPC からのすべての API アクションの呼び出しをサポートしています。Incident Manager のすべてを使用するには、`ssm-incidents` および `ssm-contacts` それぞれに 1 つの VPC エンドポイントを作成する必要があります。

Incident Manager 用のインターフェイス VPC エンドポイントの作成

Incident Manager 用の VPC エンドポイントは、Amazon VPC コンソールまたは AWS Command Line Interface (AWS CLI) で作成できます。詳細については、「Amazon VPC ユーザーガイド」のインターフェイスエンドポイントの作成を参照してください。

で Incident Manager のサポートされているサービス名を使用して、Incident Manager の VPC エンドポイントを作成します AWS リージョン。次の例は、IPv4 エンドポイントとデュアルスタックエンドポイントのインターフェイスエンドポイント形式を示しています。

IPv4 エンドポイント形式

- `com.amazonaws.region.ssm-incidents`
- `com.amazonaws.region.ssm-contacts`

デュアルスタック (IPv4 および IPv6) エンドポイント形式

- `aws.api.region.ssm-incidents`
- `aws.api.region.ssm-contacts`

すべてのリージョンでサポートされているエンドポイントのリストについては、「 AWS 全般のリファレンスガイド」のAWS Systems Manager 「Incident Manager エンドポイントとクォータ」を参照してください。

インターフェイスエンドポイントのプライベート DNS を有効にすると、 形式のデフォルトのリージョン DNS 名を使用して Incident Manager に API リクエストを行うことができます。次の例は、デフォルトのリージョン DNS 名の形式を示しています。

- `ssm-incidents.region.amazonaws.com`
- `ssm-contacts.region.amazonaws.com`

詳細については、「Amazon VPC ユーザーガイド」の「インターフェイスエンドポイントを介したサービスへのアクセス」を参照してください。

Incident Manager 用の VPC エンドポイントの作成

Incident Manager へのアクセスをコントロールする VPC エンドポイントには、エンドポイントポリシーをアタッチできます。このポリシーでは、以下の情報を指定します。

- アクションを実行できるプリンシパル。
- 実行可能なアクション。
- これらのアクションを実行できるリソース。

詳細については、「Amazon VPC ユーザーガイド」の「VPC エンドポイントによるサービスのアクセスコントロール」を参照してください。

例: Incident Manager アクション用の VPC エンドポイントポリシー

以下は、Incident Manager 用のエンドポイントポリシーの例です。このポリシーは、エンドポイントにアタッチされると、すべてのリソースのすべてのプリンシパルに対して、リストされている Incident Manager アクションへのアクセスを許可します。

```
{
   "Statement":[
      {
         "Principal":"*",
         "Effect":"Allow",
         "Action":[
            "ssm-contacts:ListContacts",
            "ssm-incidents:ListResponsePlans",
            "ssm-incidents:StartIncident"
         ],
         "Resource":"*"
      }
   ]
}
```

Incident Manager での設定と脆弱性の分析

設定と IT コントロールは、 AWS とお客様の間の責任共有です。詳細については、 AWS 「責任共有モデル」を参照してください。

のセキュリティのベストプラクティス AWS Systems Manager Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager には、独自のセキュリティポリシーを開発および実装する際に考慮すべき多くのセキュリティ機能が用意されています。以下のベストプラクティスは一般的な

ガイドラインであり、完全なセキュリティソリューションを提供するものではありません。これらのベストプラクティスはお客様の環境に必ずしも適切または十分でない可能性があるため、処方箋ではなく、あくまで有用な検討事項とお考えください。

トピック

- Incident Manager の予防的セキュリティのベストプラクティス
- Incident Manager の検出に関するセキュリティのベストプラクティス

Incident Manager の予防的セキュリティのベストプラクティス

最小特権アクセスの実装

アクセス許可を付与する場合、どのユーザーにどの Incident Manager リソースに対するアクセス許可を付与するかは、お客様が決定します。ユーザーは、それらのリソースで許可する特定のアクションを有効にします。このため、タスクを実行するために必要な許可のみを付与します。最小特権アクセスの実装は、セキュリティリスクと、エラーや悪意によってもたらされる可能性のある影響の低減における基本です。

以下のツールは、最小限の特権アクセスを実装するために使用できます。

- IAM エンティティのポリシーとアクセス許可の境界を使用した AWS リソースへのアクセスの制御
- サービスコントロールポリシー

連絡先の作成と管理

連絡先をアクティベーションするとき、Incident Manager はデバイスに連絡してアクティベーションを確認します。デバイスをアクティベーションする前に、デバイス情報が正しいことを確認してください。これにより、アクティベーション中に Incident Manager が間違ったデバイスまたは人に接触する可能性が軽減されます。

連絡先とエスカレーション計画を定期的に確認して、インシデント中に連絡が必要な連絡先のみに連絡していることを確認します。連絡先を定期的に確認して、古い情報または誤った情報を削除します。インシデントの発生時に連絡先に通知する必要がない場合は、関連するエスカレーション計画から削除するか、Incident Manager から削除します。

チャットチャネルを非公開にする

インシデントチャットチャネルをプライベートにすると、最小特権アクセスを実装できます。対応計画テンプレートごとに、スコープダウンユーザー· リストを持つ別のチャットチャネルを使用するこ

とを検討してください。これにより、機密情報を含む可能性のあるチャットチャネルに、適切な応答者のみを引き込むことができます。

Slack チャットアプリケーションで Amazon Q Developer で作成された チャネルは、チャットアプリケーションで Amazon Q Developer を設定するために使用される IAM ロールのアクセス許可を継承します。これにより、チャットアプリケーション対応Slackチャネルの Amazon Q Developer のレスポンダーは、Incident Manager APIs やメトリクスグラフの取得など、許可リストに登録されたアクションを呼び出すことができます。

AWS ツールを最新の状態に保つ

AWS は、 AWS オペレーションで使用できるツールとプラグインの更新バージョンを定期的にリリースします。これらのリソースを最新の状態に保つことで、アカウントのユーザーとインスタンスが、これらのツールの最新の機能やセキュリティ機能にアクセスできます。

- AWS CLI – AWS Command Line Interface (AWS CLI) は、コマンドラインシェルのコマンドを使用して AWS サービスとやり取りできるようにするオープンソースツールです。 AWS CLIを更新するには、 AWS CLIのインストールに使用したコマンドと同じコマンドを実行します。オペレーティングシステムに適したコマンドを実行するために、少なくとも 2 週間に 1 回ローカルマシンでスケジュールされたタスクを作成することをお勧めします。インストールコマンドの詳細については、AWS 「 コマンドラインインターフェイスユーザーガイド」のAWS 「 コマンドラインインターフェイスのインストール」を参照してください。
- AWS Tools for Windows PowerShell – Tools for Windows PowerShell は、 AWS SDK for .NET によって公開される機能上に構築された PowerShell モジュールのセットです。Tools for Windows PowerShell を使用すると、PowerShell コマンドラインから AWS リソースに対するオペレーションをスクリプト化できます。または Tools for Windows PowerShell のアップデートバージョンが定期的にリリースされているため、ローカルで実行しているバージョンを更新する必要があります。詳細については、「Windows AWS Tools for Windows PowerShell での の更新」または「Linux または macOS AWS Tools for Windows PowerShell での の更新」を参照してください。

関連情報

Systems Manager のセキュリティのベストプラクティス

Incident Manager の検出に関するセキュリティのベストプラクティス

Incident Manager のすべてのリソースの特定と監査

IT アセットの特定はガバナンスとセキュリティの重要な側面です。セキュリティ体制を評価し、潜在的な弱点に対処するには、すべての Systems Manager リソースを特定します。Incident Manager リソースのResource Groupsを作成します。詳細については、「AWS Resource Groups ユーザーガイド」の「 リソースグループとは」を参照してください。

を使用する AWS CloudTrail

AWS CloudTrail は、Incident Manager のユーザー、ロール、または AWS のサービスによって実行されたアクションの記録を提供します。によって収集された情報を使用して AWS CloudTrail、Incident Manager に対するリクエスト、リクエスト元の IP アドレス、リクエスト者、リクエスト日時などの詳細を確認できます。詳細については、「を使用した AWS Systems Manager Incident Manager API コールのログ記録 AWS CloudTrail」を参照してください。

AWS セキュリティアドバイザリのモニタリング

Trusted Advisor に投稿されている のセキュリティアドバイザリを定期的にチェックします AWS アカウント。これは、describe-trusted-advisor-checks を使用してプログラムにより行うことができます。

さらに、各 に登録されているプライマリ E メールアドレスを積極的にモニタリングします AWS アカウント。 AWS は、この E メールアドレスを使用して、ユーザーに影響を与える可能性のある新たなセキュリティ上の問題について連絡します。

AWS 広範な影響を与える運用上の問題は、AWS Service Health Dashboard に投稿されます。運用上の問題も、 Health Dashboardを通じて個々のアカウントに投稿されます。詳細については、AWS Health のドキュメントを参照してください。

関連情報

アマゾン ウェブ サービス: セキュリティプロセスの概要 (ホワイトペーパー)

開始方法: リソースを設定する AWS 際のセキュリティのベストプラクティスに従う (AWS セキュリティブログ)

IAM のベストプラクティス

のセキュリティのベストプラクティス AWS CloudTrail

Incident Manager でのモニタリング

AWS Systems Manager Incident Manager は、モニタリングおよびログ記録機能を提供する以下のサービスと統合されます。

CloudWatch メトリクス

CloudWatch メトリクスを使用して、 AWS Systems Manager Incident Manager のオペレーションのデータポイントに関する統計を、メトリクスと呼ばれる順序付けられた一連の時系列データとして取得できます。これらのメトリクスを使用して、システムが正常に実行されていることを確認できます。詳細については、「Amazon CloudWatch を使用した Incident Manager でのメトリクスのモニタリング」を参照してください。

CloudTrail ログ

を使用して AWS CloudTrail 、API に対する AWS 呼び出しに関する詳細情報をキャプチャします。 APIs これらの呼び出しは Amazon Simple Storage Service にログファイルとして保存できます。これらの CloudTrail ログを使用して、行われた呼び出し、呼び出し元のソース IP アドレス、呼び出し元、呼び出し時間などの情報を判断できます。CloudTrail ログには、Incident Manager の API アクションの呼び出しに関する情報が含まれています。詳細については、「を使用した AWS Systems Manager Incident Manager API コールのログ記録 AWS CloudTrail」を参照してください。

Trusted Advisor

AWS Trusted Advisor は、 AWS リソースをモニタリングして、パフォーマンス、信頼性、セキュリティ、コスト効率を向上させるのに役立ちます。すべてのユーザーが 4 つの Trusted Advisor チェックを利用できます。ビジネスまたはエンタープライズサポートプランのユーザーは 50 を超えるチェックを利用できます。Incident Manager Trusted Advisor の場合、レプリケーションセットの設定でリージョンのフェイルオーバーとレスポンスをサポートするために複数の AWS リージョン が使用されていることを確認します。詳細については、「AWS サポート ユーザーガイド」の 「AWS Trusted Advisor」を参照してください。

Amazon CloudWatch を使用した Incident Manager でのメトリクスのモニタリング

Incident Manager は、Amazon CloudWatch でモニタリングできる集計メトリクスを提供します。これらのメトリックスを使用して、インシデントと対応計画のトレンドを特定できます。

これらのメトリクスには、以下が含まれます。

- 一定期間に作成されたインシデント数
- これらのインシデントへの対応と解決の所要時間
- 解決されたインシデント数

Incident Manager のメトリクスをモニタリングすることで、オペレーションの健全性に対する理解を深め、インシデント対応のオペレーショナルエクスペリエンスを高めるための有意義な行動を取ることができます。Incident Manager のメトリクスは、すべての Incident Manager のリージョンで利用できます。メトリクスは、Incident Manager へのオンボーディング時に、レプリケーションセットで指定したすべてのリージョンの Amazon CloudWatch で表示できます。インシデントに対するアクションが実行されたリージョンで公開されたメトリクスを表示できます。これらのメトリクスに対する追加料金はありません。

CloudWatch コンソールでは、これらのメトリックを表示するダッシュボードを作成し、次の目的で使用できます。

- 既存のインシデントの負荷を測定および確認する
- インシデントの負荷が増えているのか、減少しているのか、変わらないのかを追跡する
- Incident Manager をより効果的に使用して、インシデントの頻度、期間、影響を軽減する

このページでは、CloudWatch コンソールで使用できる Incident Manager のメトリクスについて説明します。

> **Important**
>
> カスタマー生成イベントの場合、`TriggerDetails` のソース値に ASCII 以外の文字を使用して名前が付けられていると、イベントのメトリクスは、ASCII 以外のテキストをサポートしていない Amazon CloudWatch メトリクスでは報告されません。`source` は、SDK や AWS CLIを使用するなどして、プログラムでのみ提供できます。

Incident Manager は、次のメトリクスを CloudWatch に送信します。

メトリクス	説明
`NumberOfCreateIncidents`	作成されたインシデント数。

メトリクス	説明
	有効なディメンション: [](空のディメンション)、[ResponsePlan]、[Impact]、[Source]、[ResponsePlan , Impact]、[ResponsePlan , Source] 単位: 数
NumberOfResolveIncidents	解決されたインシデント数。 有効なディメンション: [](空のディメンション)、[ResponsePlan]、[Impact]、[Source]、[ResponsePlan , Impact]、[ResponsePlan , Source] 単位: 数
TimeToFirstAcknowledgement	インシデント作成時刻とインシデントに対する最初の承諾が行われた時刻との時間差。 有効なディメンション: [](空のディメンション)、[ResponsePlan]、[Impact]、[Source]、[ResponsePlan , Impact]、[ResponsePlan , Source] 単位: 秒
TimeToResolveIncident	インシデントが作成された時点と解決された時点の時間差。 有効なディメンション:](空のディメンション)、[ResponsePlan]、[Impact]、[Source]、[ResponsePlan , Impact]、[ResponsePlan , Source] 単位: 秒

CloudWatch コンソールでの Incident Manager のメトリクスの表示

CloudWatch コンソールで Incident Manager のメトリクスを表示するには

1. CloudWatch コンソールの https://console.aws.amazon.com/cloudwatch/ を開いてください。
2. ナビゲーションペインで [Metrics (メトリクス)] を選択してください。
3. `IncidentManager` 名前空間を選択します。
4. [メトリクス] タブで、ディメンションを選択し、メトリクスを選択します。

CloudWatch メトリクスの使用の詳細については、Amazon CloudWatch ユーザーガイドの以下のトピックを参照してください。

- メトリクス
- Amazon CloudWatch メトリクスを使用する

メトリクスのディメンション

Incident Manager のメトリクスは、`IncidentManager` 名前空間を使用し、以下のディメンションのメトリクスを提供します。

ディメンション	説明
`By Response Plan`	対応計画ごとに集計メトリクスを表示します。
`By Impact Level`	重大度レベルごとに集計メトリクスを表示します。
`By Source`	手動、CloudWatch アラーム、または EventBridge イベントで作成されたインシデントのメトリクスを表示します。
`Across All Incidents`	現在の AWS リージョン内のすべてのインシデントの集計メトリクスを表示します。
`Response Plan name and Source`	対応計画とソースの組み合わせごとの集計メトリクスを表示します。

ディメンション	説明
`Response Plan Name and Impact Level`	対応計画と重大度レベルの組み合わせごとの集計メトリクスを表示します。

を使用した AWS Systems Manager Incident Manager API コールのログ記録 AWS CloudTrail

AWS Systems Manager Incident Manager は、ユーザーAWS CloudTrail、ロール、または によって実行されたアクションを記録するサービスである と統合されています AWS のサービス。CloudTrail は、Incident Manager のすべての API コールをイベントとしてキャプチャします。キャプチャされた呼び出しには、Incident Manager コンソールからの呼び出しと Incident Manager API オペレーションへのコード呼び出しが含まれます。CloudTrail で収集された情報を使用して、Incident Manager に対するリクエスト、リクエスト元の IP アドレス、リクエスト日時などの詳細を確認できます。

各イベントまたはログエントリには、誰がリクエストを生成したかという情報が含まれます。アイデンティティ情報は、以下を判別するのに役立ちます。

- ルートユーザーまたはユーザー認証情報のどちらを使用してリクエストが送信されたか。
- リクエストが IAM Identity Center ユーザーに代わって行われたかどうか。
- リクエストがロールまたはフェデレーションユーザーのテンポラリなセキュリティ認証情報を使用して行われたかどうか。
- リクエストが、別の AWS のサービスによって送信されたかどうか。

CloudTrail は、アカウントを作成する AWS アカウント と でアクティブになり、CloudTrail イベント履歴に自動的にアクセスできます。CloudTrail の [イベント履歴] では、 AWS リージョンで過去 90 日間に記録された管理イベントの表示、検索、およびダウンロードが可能で、変更不可能な記録を確認できます。詳細については、「AWS CloudTrail ユーザーガイド」の「CloudTrail イベント履歴の使用」を参照してください。[イベント履歴] の閲覧には CloudTrail の料金はかかりません。

AWS アカウント 過去 90 日間のイベントの継続的な記録については、証跡または CloudTrail Lake イベントデータストアを作成します。

CloudTrail 証跡

証跡により、CloudTrail はログファイルを Amazon S3 バケットに配信できます。を使用して作成されたすべての証跡 AWS マネジメントコンソール はマルチリージョンです。 AWS CLIを使用する際は、単一リージョンまたは複数リージョンの証跡を作成できます。アカウント AWS リージョン 内のすべての でアクティビティをキャプチャするため、マルチリージョン証跡を作成することをお勧めします。単一リージョンの証跡を作成する場合、証跡の AWS リージョンに記録されたイベントのみを表示できます。証跡の詳細については、「AWS CloudTrail ユーザーガイド」の「AWS アカウントの証跡の作成」および「組織の証跡の作成」を参照してください。

証跡を作成すると、進行中の管理イベントのコピーを 1 つ無料で CloudTrail から Amazon S3 バケットに配信できますが、Amazon S3 ストレージには料金がかかります。CloudTrail の料金の詳細については、「AWS CloudTrail の料金」を参照してください。Amazon S3 の料金に関する詳細については、「Amazon S3 の料金」を参照してください。

CloudTrail Lake イベントデータストア

[CloudTrail Lake] を使用すると、イベントに対して SQL ベースのクエリを実行できます。CloudTrail Lake は、行ベースの JSON 形式の既存のイベントを Apache ORC 形式に変換します。ORC は、データを高速に取得するために最適化された単票ストレージ形式です。イベントは、イベントデータストアに集約されます。イベントデータストアは、高度なイベントセレクタを適用することによって選択する条件に基づいた、イベントのイミュータブルなコレクションです。どのイベントが存続し、クエリに使用できるかは、イベントデータストアに適用するセレクタが制御します。CloudTrail Lake の詳細については、 AWS CloudTrail ユーザーガイドのAWS CloudTrail 「Lake の使用」を参照してください。

CloudTrail Lake のイベントデータストアとクエリにはコストがかかります。イベントデータストアを作成する際に、イベントデータストアに使用する料金オプションを選択します。料金オプションによって、イベントの取り込みと保存にかかる料金、および、そのイベントデータストアのデフォルトと最長の保持期間が決まります。CloudTrail の料金の詳細については、「AWS CloudTrail の料金」を参照してください。

CloudTrail の Incident Manager 管理イベント

管理イベントは、 のリソースで実行される管理オペレーションに関する情報を提供します AWS アカウント。これらのイベントは、コントロールプレーンオペレーションとも呼ばれます。CloudTrail は、デフォルトで管理イベントをログ記録します。

AWS Systems Manager Incident Manager は、すべての Incident Manager コントロールプレーンオペレーションを管理イベントとしてログに記録します。Incident Manager が CloudTrail に記録する AWS Systems Manager Incident Manager コントロールプレーンオペレーションのリストについては、 AWS Systems Manager Incident Manager API リファレンスを参照してください。

Incident Manager イベントの例

各イベントは任意の送信元からの単一のリクエストを表し、リクエストされた API オペレーション、オペレーションの日時、リクエストパラメータなどに関する情報を含みます。CloudTrail ログファイルは、パブリック API コールの順序付けられたスタックトレースではないため、イベントは特定の順序で表示されません。

以下の例は、`StartIncident` アクションを示す CloudTrail ログエントリです。


```
{
    "eventVersion": "1.08",
    "userIdentity": {
        "type": "IAMUser",
        "principalId": "1234567890abcdef0",
        "arn": "arn:aws:iam::246873129580111122223333:user/nikki_wolf",
        "accountId": "abcdef01234567890",
        "accessKeyId": "021345abcdef6789",
        "userName": "nikki_wolf"
    },
    "eventTime": "2024-04-22T23:20:10Z",
    "eventSource": "ssm-incidents.amazonaws.com",
    "eventName": "StartIncident",
    "awsRegion": "us-east-2",
    "sourceIPAddress": "192.0.2.0",
    "userAgent": "aws-cli/2.0.58 Python/3.7.4 Darwin/19.6.0 exe/x86_64 command/
ssmincidents.start-incident",
    "requestParameters": {
        "responsePlanArn": "arn:aws:ssm-incidents::555555555555:response-plan/security-
test-response-plan-non-dedupe-v1",
        "clientToken": "12345678-1111-2222-3333-abcdefghijkl"
    },
    "responseElements": {
        "incidentRecordArn": "arn:aws:ssm-incidents::444455556666:incident-record/
security-test-response-plan-non-dedupe-v1/abcdefgh-abcd-1234-1234-1234567890"
    },
    "requestID": "abcdefgh-1234-abcd-1234-1234567abcdef",
    "eventID": "12345678-1234-1234-abcd-abcdef1234567",
```

```
    "readOnly": false,
    "eventType": "AwsApiCall",
    "managementEvent": true,
    "eventCategory": "Management",
    "recipientAccountId": "12345678901234567"
}
```

以下の例は、DeleteContactChannel アクションを示す CloudTrail ログエントリです。

```
{
    "eventVersion": "1.08",
    "userIdentity": {
        "type": "IAMUser",
        "principalId": "1234567890abcdef0",
        "arn": "arn:aws:iam::246873129580111122223333:user/nikki_wolf",
        "accountId": "abcdef01234567890",
        "accessKeyId": "021345abcdef6789",
        "userName": "nikki_wolf"
    },
    "eventTime": "2024-04-08T02:27:21Z",
    "eventSource": "ssm-contacts.amazonaws.com",
    "eventName": "DeleteContactChannel",
    "awsRegion": "us-east-2",
    "sourceIPAddress": "192.0.2.0",
    "userAgent": "Apache-HttpClient/UNAVAILABLE (Java/1.8.0_282)",
    "requestParameters": {
        "contactChannelId": "arn:aws:ssm-contacts:us-west-2:555555555555:device/
bnuomysohc/abcdefgh-abcd-1234-1234-1234567890"
    },
    "responseElements": null,
    "requestID": "abcdefgh-1234-abcd-1234-1234567abcdef",
    "eventID": "12345678-1234-1234-abcd-abcdef1234567",
    "readOnly": true,
    "eventType": "AwsApiCall",
    "managementEvent": true,
    "eventCategory": "Management",
    "recipientAccountId": "12345678901234567"
}
```

CloudTrail レコードの内容については、「AWS CloudTrail ユーザーガイド」の「CloudTrail record contents」を参照してください。

「Product and service integrations with Incident Manager」

のツールである Incident Manager は AWS Systems Manager、以下の製品、サービス、ツールと統合されています。

との統合 AWS のサービス

Incident Manager は、次の表で説明する AWS のサービス および ツールと統合されます。

AWS CDK	AWS CDK は、コードを使用してクラウドインフラストラクチャを定義し、 CloudFormation を使用してプロビジョニングするための開発フレームワークです。は、TypeScript、JavaScript、、Python、C#/ などJava、複数のプログラミング言語 AWS CDK をサポートしています。Net。 Incident Manager AWS CDK で を使用する方法については、 AWS CDK API リファレンスの以下のセクションを参照してください。 • @aws-cdk/aws-ssmincidents モジュール • @aws-cdk/aws-ssmcontacts モジュール
Amazon Q Developer in chat applications	チャットアプリケーションの Amazon Q Developer を使用すると、DevOps チームとソフトウェア開発チームはメッセージングプログラムチャットルームを使用して、 の運用イベントをモニタリングして対応できます AWS クラウド。 Incident Manager でチャットアプリケーションで Amazon Q Developer を使用すると、応答者がインシデントのモニタリングと対応に使用できるチャットチャネルを作成できます。チャットアプリケーションの Amazon Q Developer は、Slackチャットルーム、Microsoft Teams

	チャネル、Amazon Chime チャットルームをチャットチャネルとしてサポートします。 チャットチャネルの作成の一環として、Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS) にトピックも作成します。Amazon SNS は、パブリッシャーからサブスクライバーへのメッセージ配信を提供するマネージド型サービスです。インシデント対応計画では、作成したチャットチャネルを計画に関連付けるときに、そのチャットチャネルに関連付けた 1 つ以上のトピックも選択します。これらの SNS トピックは、インシデントに関する通知をインシデント応答者に送信するために使用されます。 詳細については、「Incident Manager でのレスポンダーのチャットチャネルの作成と統合」を参照してください。
CloudFormation	CloudFormation は、アプリケーションに必要なすべてのリソースを含むテンプレートを作成し、リソースを設定してプロビジョニングするために使用できるサービスです。このサービスによってすべての依存関係も設定されるため、リソースの管理よりもアプリケーションに集中することができます。 Incident Manager CloudFormation で を使用する方法については、 AWS CloudFormation ユーザーガイドの以下のトピックを参照してください。 • 「Incident Manager resource type reference」 • 「Contacts resource type reference resource type reference」

Amazon CloudWatch	CloudWatch は、 AWS リソースと で実行しているアプリケーションを AWS リアルタイムでモニタリングします。CloudWatch を使用してメトリクスを収集および追跡できます。メトリクスとは、リソースやアプリケーションについて測定できる変数です。 Incident Manager にインシデントを作成するように CloudWatch アラームを設定できます。CloudWatch は、Systems Manager と Incident Manager と連携して、アラームがアラーム状態になったときに対応計画テンプレートからインシデントを作成します。 詳細については、「CloudWatch アラームでインシデントを自動的に作成する」を参照してください。
Amazon Chime	Amazon Chime は、会議、チャット、ビジネス通話機能を兼ね備えたオンラインワークプレイスです。Amazon Chime を使用すると、組織の内外を問わず、会議とチャットを行ったり、仕事の電話をかけたりできます。 Amazon Q Developer で Amazon Chime のチャットチャネルを作成し、そのチャネルを対応計画に追加することで、Amazon Chime ルームを Incident Manager オペレーションに統合できます。 詳細については、「Incident Manager でのレスポンダーのチャットチャネルの作成と統合」を参照してください。

Amazon EventBridge	EventBridge は、イベントを使用してアプリケーションコンポーネントどうしを接続するサーバーレスサービスです。これにより、スケーラブルなイベント駆動型アプリケーションを簡単に構築できます。 AWS リソースのイベントパターンを監視し、イベントが定義したパターンと一致するときに Incident Manager でインシデントを作成するように EventBridge ルールを設定できます。ルールは、多数の AWS のサービス およびサードパーティーのアプリケーションやサービスのイベントパターンをモニタリングできます。 詳細については、「EventBridge イベントでインシデントを自動的に作成する」を参照してください。
AWS Secrets Manager	Secrets Manager を使用することで、データベース認証情報、アプリケーション認証情報、OAuth トークン、API キー、およびその他のシークレットをライフサイクルを通じて管理、取得、ローテーションすることができます。 Incident Manager と PagerDuty サービスを統合するときに、PagerDuty の認証情報を含むシークレットを Secrets Manager に作成します。 詳細については、「PagerDuty アクセス認証情報を AWS Secrets Manager シークレットに保存する」を参照してください。

AWS Systems Manager	Systems Manager は、アプリケーションインフラストラクチャの表示と制御に使用できる運用ハブで、クラウド環境向けの安全なエンドツーエンドの管理ソリューションです。次の Systems Manager ツールは、Incident Manager と直接統合されます。 • オートメーション – オートメーションランブックは、 AWS リソースで Systems Manager が実行するアクションを定義します。Incident Manager では、ランブックはインシデントを解決するために使用する一連の自動および手動の手順を定義します。 Incident Manager で使用するためのオートメーションランブックの作成については、「インシデント修復のために Systems Manager Automation ランブックを Incident Manager に統合する」を参照してください。 • OpsCenter – OpsCenter は、オペレーションエンジニアと IT プロフェッショナルが AWS リソースに関連する OpsItems と呼ばれる運用作業項目を管理できる一元的な場所を提供します。インシデント後分析から直接 OpsItems を作成し、関連する作業をフォローアップすることができます。 詳細については、「Incident Manager でのインシデント後分析の実行」を参照してください。

AWS Trusted Advisor	Trusted Advisor は、ベーシックサポートプランまたはデベロッパーサポートプラン AWS をご利用のお客様が利用できるツールです。はお客様の AWS 環境 Trusted Advisor を検査し、コスト削減、システムの可用性とパフォーマンスの向上、セキュリティギャップの解消に役立つ機会があれば、レコメンデーションを行います。 Incident Manager Trusted Advisor の場合、レプリケーションセットの設定がリージョンのフェイルオーバーとレスポンスをサポートするために複数の AWS リージョン を使用していることを確認します。

その他の製品やサービスとの統合

Incident Manager は、次の表で説明するサードパーティのサービスと統合するか、または併用することができます。

Jira Cloud	を使用すると AWS Service Management Connector、Incident Manager をサードパーティーのクラウドベースのワークフロープラットフォームである Jira Cloud (Atlassian) と統合できます。 Jira Cloud との統合を設定した後、Incident Manager で新しいインシデントを作成すると、統合によって Jira Cloud にもインシデントが作成されます。Incident Manager でインシデントを更新すると、これらの更新は Jira Cloud 内の対応するインシデントにも反映されます。Incident Manager または Jira Cloud のいずれかでインシデントを解決すると、設定に基づいて両方のサービスのインシデントが統合によって解決されます。

	詳細については、 AWS Service Management Connector 管理者ガイドの「Integrating AWS Systems Manager Incident Manager (Jira Cloud)」を参照してください。
Jira Service Management	を使用すると AWS Service Management Connector、Incident Manager をサードパーティーのクラウドベースのワークフロープラットフォームである Jira Service Management と統合できます。 Jira Service Management の統合を設定した後、Incident Manager で新しいインシデントを作成すると、統合によって Jira Service Management にもインシデントが作成されます。Incident Manager でインシデントを更新すると、これらの更新は Jira Service Management の対応するインシデントにも反映されます。Incident Manager または Jira Service Management のいずれかでインシデントを解決すると、設定に基づいて両方のサービスのインシデントが統合によって解決されます。 詳細については、「AWS Service Management Connector 管理者ガイド」の「Configuring Jira Service Management」を参照してください。

Microsoft Teams	Microsoft Teams は、チームメッセージング、音声/ビデオ会議、ファイル共有のためのクラウドベースのコラボレーションツールを提供します。 Amazon Q Developer Microsoft Teamで のチャットチャネルを作成し、そのチャネルを対応計画に追加することで、Microsoft Teamsチャネルを Incident Manager オペレーションに統合できます。 詳細については、「Incident Manager でのレスポンダーのチャットチャネルの作成と統合」を参照してください。

PagerDuty	PagerDuty は、ページングワークフローとエスカレーションポリシーをサポートするインシデント対応ツールです。 Incident Manager を PagerDuty と統合すると、対応計画に PagerDuty サービスを追加できます。その後、Incident Manager にインシデントが作成されるたびに、対応するインシデントが PagerDuty に作成されます。PagerDuty のインシデントは、Incident Manager に含まれるものに加えて、そこで定義したページングワークフローとエスカレーションポリシーを使用します。PagerDuty は、Incident Manager からのタイムラインイベントをインシデントに関するメモとしてアタッチします。 Incident Manager を PagerDuty と統合するには、まず PagerDuty の認証情報を含むシークレットを AWS Secrets Manager に作成する必要があります。 PagerDuty REST API キーとその他の必要な詳細を のシークレットに追加する方法については AWS Secrets Manager、「」を参照してくださいPagerDuty アクセス認証情報を AWS Secrets Manager シークレットに保存する。 PagerDuty アカウントから PagerDuty サービスを Incident Manager の対応計画に追加する方法については、トピックの「対応計画の作成」の「Integrate a PagerDuty service into the response plan」の手順を参照してください。

ServiceNow	を使用すると AWS Service Management Connector、Incident Manager をサードパーティーのクラウドベースのワークフロープラットフォームである ServiceNow と統合できます。 ServiceNow との統合を設定した後、Incident Manager で新しいインシデントを作成すると、統合によって ServiceNow にもインシデントが作成されます。Incident Manager でインシデントを更新すると、これらの更新は ServiceNow の対応するインシデントにも反映されます。Incident Manager または ServiceNow のいずれかでインシデントを解決すると、設定に基づいて両方のサービスのインシデントが統合によって解決されます。 詳細については、「 AWS Service Management Connector 管理者ガイド」のServiceNow AWS Systems Manager Incident Manager での統合」を参照してください。
Slack	Slack は、チームメッセージング、音声/ビデオ会議、ファイル共有のためのクラウドベースのコラボレーションツールを提供します。 Slack チャットアプリケーションで Amazon Q Developer Slackで のチャットチャネルを作成し、そのチャネルを対応計画に追加することで、チャネルを Incident Manager オペレーションに統合できます。 https://docs.aws.amazon.com/chatbot/latest/adminguide/ 詳細については、「Incident Manager でのレスポンダーのチャットチャネルの作成と統合」を参照してください。

Terraform	HashiCorp Terraform は、さまざまなクラウドサービスを管理するためのコマンドラインインターフェイス (CLI) ワークフローを提供するオープンソースの Infrastructure as code (IaC) ソフトウェアツールです。Incident Manager では、Terraform を使用して以下の要素を管理またはプロビジョニングできます。 SSM Incident Manager の連絡先リソース • aws_ssmcontacts_contact • aws_ssmcontacts_contact_channel • aws_ssmcontacts_plan • aws_ssmcontacts_rotation SSM Contacts データソース • aws_ssmcontacts_contact • aws_ssmcontacts_contact_channel • aws_ssmcontacts_plan • aws_ssmcontacts_rotation SSM Incident Manager リソース • aws_ssmincidents_replication_set • aws_ssmincidents_response_plan SSM Incident Manager データソース • aws_ssmincidents_replication_set • aws_ssmincidents_response_plan

PagerDuty アクセス認証情報を AWS Secrets Manager シークレットに保存する

応答計画の PagerDuty との統合を有効にすると、Incident Manager は次の方法で PagerDuty と連携します。

- Incident Manager で新しいインシデントを作成すると、Incident Manager は対応するインシデントを PagerDuty に作成します。
- PagerDuty で作成したページングワークフローとエスカレーションポリシーは、PagerDuty 環境で使用されます。ただし、Incident Manager は PagerDuty 設定をインポートしません。
- Incident Manager は、インシデントのメモとして、タイムラインインベントを最大 2,000 件まで PagerDuty に公開します。
- Incident Manager で関連インシデントを解決するときに、PagerDuty インシデントを自動的に解決するように選択できます。

Incident Manager を PagerDuty と統合するには、まず PagerDuty 認証情報 AWS Secrets Manager を含むシークレットを に作成する必要があります。これらにより、Incident Manager は PagerDuty サービスと通信できるようになります。その後、Incident Manager で作成する対応計画に PagerDuty サービスを含めることができます。

Secrets Manager で作成するこのシークレットには、適切な JSON 形式で以下が含まれている必要があります。

- PagerDuty アカウントの API キー。汎用アクセス REST API キーまたはユーザートークン REST API キーのいずれかを使用できます。
- PagerDuty サブドメインの有効なユーザーメールアドレス。
- サブドメインをデプロイした PagerDuty サービスリージョン。

> **Note**
>
> PagerDuty サブドメイン内のすべてのサービスは、同じサービスリージョンにデプロイされます。

前提条件

Secrets Manager でシークレットを作成する前に、次の要件を満たしていることを確認してください。

KMS キー

() で作成したカスタマーマネージドキーを使用して、作成したシークレットを暗号化する必要があります AWS Key Management Service AWS KMS。PagerDuty 認証情報を保存するシークレットを作成するときに、このキーを指定します。

> **Important**
>
> Secrets Manager には、シークレットを で暗号化するオプションがありますが AWS マネージドキー、この暗号化モードはサポートされていません。

カスタマーマネージドキーは次の要件を満たしている必要があります。

- [キーのタイプ]: [対称] を選択します。
- [キーの使用法]: [暗号化および復号化] を選択します。
- リージョン: 対応計画を複数の にレプリケートする場合は AWS リージョン、必ずマルチリージョンキーを選択してください。

キーポリシー

対応計画を設定するユーザーには、キーのリソースベースのポリシーの `kms:GenerateDataKey` および `kms:Decrypt` に対するアクセス許可が必要です。`ssm-incidents.amazonaws.com` サービスプリンシパルには、キーのリソースベースポリシーの `kms:GenerateDataKey` および `kms:Decrypt` に対するアクセス許可が必要です。

次のポリシーは、これらのアクセス許可を示しています。各###############を独自の情報に置き換えます。

JSON

```
{
    "Version":"2012-10-17",
    "Id": "key-consolepolicy-3",
    "Statement": [
        {
```

```
            "Sid": "Enable IAM user permissions",
            "Effect": "Allow",
            "Principal": {
                "AWS": "arn:aws:iam::111122223333:root"
            },
            "Action": "kms:*",
            "Resource": "*"
        },
        {
            "Sid": "Allow creator of response plan to use the key",
            "Effect": "Allow",
            "Principal": {
                "AWS": "IAM_ARN_of_principal_creating_response_plan"
            },
            "Action": [
                "kms:Decrypt",
                "kms:GenerateDataKey*"
            ],
            "Resource": "*"
        },
        {
            "Sid": "Allow Incident Manager to use the key",
            "Effect": "Allow",
            "Principal": {
                "Service": "ssm-incidents.amazonaws.com"
            },
            "Action": [
                "kms:Decrypt",
                "kms:GenerateDataKey*"
            ],
            "Resource": "*"
        }
    ]
}
```

新しいカスタマーマネージドキーの作成の詳細については、「AWS Key Management Service デベロッパーガイド」の「Creating symmetric encryption KMS keys」を参照してください。 AWS KMS キーの詳細については、「 AWS KMS の概念」を参照してください。

既存のカスタマーマネージドキーが上記の要件をすべて満たしている場合は、ポリシーを編集してこれらのアクセス許可を追加できます。カスタマーマネージドキーのポリシーの更新については、「AWS Key Management Service デベロッパーガイド」の「キーポリシーの変更」を参照してください。

> **Tip**
>
> 条件キーを指定してアクセスをさらに制限できます。例えば、次のポリシーでは、米国東部 (オハイオ) リージョン (us-east-2) でのみ Secrets Manager からのアクセスを許可します。

```
{
    "Sid": "Enable IM Permissions",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
        "Service": "ssm-incidents.amazonaws.com"
    },
    "Action": ["kms:Decrypt", "kms:GenerateDataKey*"],
    "Resource": "*",
    "Condition": {
        "StringEquals": {
            "kms:ViaService": "secretsmanager.us-east-2.amazonaws.com"
        }
    }
}
```

`GetSecretValue` アクセス許可

対応計画を作成する IAM アイデンティティ (ユーザー、ロール、またはグループ) には IAM アクセス許可 `secretsmanager:GetSecretValue` が必要です。

PagerDuty アクセス認証情報を AWS Secrets Manager シークレットに保存するには

1. AWS Secrets Manager 「 ユーザーガイド」の「 AWS Secrets Manager シークレットを作成する」のステップ 3a の手順に従います。
2. ステップ 3bの [キーと値のペア] で、次の操作を行います。
   - [プレーンテキスト] タブを選択します。
   - ボックスのデフォルトの内容を以下の JSON 構造に置き換えます。

```
{
    "pagerDutyToken": "pagerduty-token",
    "pagerDutyServiceRegion": "pagerduty-region",
    "pagerDutyFromEmail": "pagerduty-email"
```

```
}
```

- 貼り付けた JSON サンプルで、*########*の値を次のように置き換えます。

  - *pagerduty-token*: PagerDuty アカウントの汎用アクセス REST API キーまたはユーザートークン REST API キーの値。

    関連情報については、「PagerDuty Knowledge Base」の「API Access Keys」を参照してください。

  - *pagerduty-region*: PagerDuty サブドメインをホストする PagerDuty データセンターのサービスリージョン。

    関連情報については、「PagerDuty Knowledge Base」の「Service Regions」を参照してください。

  - *pagerduty-email*: PagerDuty サブドメインに属するユーザーの有効なメールアドレス。

    関連情報については、「PagerDuty Knowledge Base」の「Manage Users」を参照してください。

  次の例は、必要な PagerDuty 認証情報を含む完全な JSON シークレットを示しています。

```
{
    "pagerDutyToken": "y_NbAkKc66ryYEXAMPLE",
    "pagerDutyServiceRegion": "US",
    "pagerDutyFromEmail": "JohnDoe@example.com"
}
```

3. ステップ 3c の [暗号化キー] で、前の「前提条件」セクションに記載されている要件を満たす、作成したカスタマーマネージドキーを選択します。
4. ステップ 4c の [リソースのアクセス許可] で、次の操作を行います。
   - [リソースのアクセス許可] を展開します。
   - [アクセス許可の編集] を選択します。
   - ポリシーボックスのデフォルトの内容を以下の JSON 構造に置き換えます。

```
{
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
        "Service": "ssm-incidents.amazonaws.com"
```

```
    },
    "Action": "secretsmanager:GetSecretValue",
    "Resource": "*"
}
```

- [保存] を選択します。

5. 対応計画を複数の AWS リージョンに複製した場合は、ステップ 4d の [シークレットをレプリケート] で次の操作を行います。
   - [シークレットをレプリケート] を展開します。
   - AWS リージョン で、対応計画を複製したリージョンを選択します。
   - [暗号化キー] には、「前提条件」セクションの下に記載されている要件を満たす、このリージョンで作成した、またはこのリージョンに複製したカスタマーマネージドキーを選択します。
   - 追加するたびに AWS リージョン、リージョンの追加を選択し、リージョン名とカスタマーマネージドキーを選択します。
6. AWS Secrets Manager 「 ユーザーガイド」の「 AWS Secrets Manager シークレットを作成する」の残りのステップを完了します。

PagerDuty サービスを Incident Manager のインシデントワークフローに追加する方法については、トピック「対応計画の作成」の「Integrate a PagerDuty service into the response plan」を参照してください。

関連情報

「How to Automate Incident Response with PagerDuty and AWS Systems Manager Incident Manager」(AWS クラウド 運用と移行に関するブログ)

「AWS Secrets Manager ユーザーガイド」の「AWS Secrets Managerのシークレット暗号化と復号」

AWS Systems Manager Incident Manager のトラブルシューティング

AWS Systems Manager Incident Manager の使用中に問題が発生した場合は、以下の情報を使用してベストプラクティスに従って解決できます。発生した問題が以下の情報の範囲外である場合、または解決を試みた後にも持続する場合は、AWS サポート にお問い合わせください。

トピック

- エラーメッセージ: ValidationException – We were unable to validate the AWS Secrets Manager secret
- その他の問題のトラブルシューティング

エラーメッセージ: `ValidationException – We were unable to validate the AWS Secrets Manager secret`

問題 1: 対応計画を作成する AWS Identity and Access Management (IAM) ID (ユーザー、ロール、またはグループ) に `secretsmanager:GetSecretValue` IAM アクセス許可がありません。Secrets Manager のシークレットを検証するには、IAM アイデンティティにこのアクセス許可が必要です。

- 解決策: 対応計画を作成する IAM アイデンティティの IAM ポリシーに、不足している `secretsmanager:GetSecretValue` アクセス許可を追加します。詳細については、「IAM ユーザーガイド」の「IAM ID アクセス許可の追加 (コンソール)」または「IAM ポリシーの追加 (AWS CLI)」を参照してください。

問題 2: シークレットに IAM アイデンティティによる `GetSecretValue` アクションの実行を許可するリソースベースのポリシーがアタッチされていない、またはリソースベースのポリシーがアイデンティティへのアクセス許可を拒否しています。

- 解決策: `secrets:GetSecretValue` に IAM アイデンティティへのアクセス許可を付与する `Allow` ステートメントを作成するか、シークレットのリソースベースのポリシーに追加します。または、IAM アイデンティティを含む `Deny` ステートメントを使用する場合は、アイデンティティがアクションを実行できるようにポリシーを更新してください。詳細については、「 AWS Secrets Manager ユーザーガイド」の「 AWS Secrets Manager シークレットにアクセス許可ポリシーをアタッチする」を参照してください。

問題 3: シークレットには、Incident Manager サービスプリンシパル (`ssm-incidents.amazonaws.com`) へのアクセスを許可するリソースベースのポリシーがアタッチされていません。

- 解決策: シークレットのリソースベースのポリシーを作成または更新し、以下のアクセス許可を含めます。

```
{
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
        "Service": ["ssm-incidents.amazonaws.com"]
    },
    "Action": "secretsmanager:GetSecretValue",
    "Resource": "*"
}
```

問題 4: シークレットを暗号化するために AWS KMS key 選択した がカスタマーマネージドキーではないか、選択したカスタマーマネージドキーが Incident Manager サービスプリンシパル`kms:GenerateDataKey*`に IAM アクセス許可`kms:Decrypt`と を提供していません。あるいは、対応計画を作成した IAM アイデンティティに IAM アクセス許可 (`GetSecretValue`) がない可能性があります。

- 解決策: トピック「PagerDuty アクセス認証情報を AWS Secrets Manager シークレットに保存する」の「Prerequisites」で説明されている要件を満たしていることを確認してください。

問題 5: 一般アクセス REST API キーまたはユーザートークン REST API キーを含むシークレットの ID が無効になっています。

- 解決策: 末尾にスペースを入れずに、Secrets Manager シークレットの ID を正確に入力したことを確認してください。使用するシークレット AWS リージョン を保存するのと同じ で作業する必要があります。削除したシークレットは使用できません。

問題 6: まれに、Secrets Manager サービスに問題が発生したり、Incident Manager との通信に問題が発生したりすることがあります。

- 解決策: 数分後にもう一度お試しください。AWS Health Dashboard で、いずれかのサービスに影響する可能性のある問題がないか確認してください。

その他の問題のトラブルシューティング

上記の手順を実行しても問題が解決しない場合、追加のヘルプを以下のリソースで参照してください。

- Incident Manager コンソールにアクセスした際の Incident Manager 固有の IAM 問題については、「AWS Systems Manager Incident Manager ID とアクセスのトラブルシューティング」を参照してください。
- にアクセスする際の一般的な認証と認可の問題については AWS マネジメントコンソール、IAM ユーザーガイドの「IAM のトラブルシューティング」を参照してください。

Incident Manager のドキュメント履歴

変更	説明	日付
AWS Systems Manager Incident Manager が公開した移行ドキュメント	Incident Manager は、お客様が移行できるオプションの一部を理解できるように、移行ドキュメントを公開しています AWS Systems Manager Incident Manager。詳細については、「AWS Systems Manager Incident Manager 可用性の変更」を参照してください。	2025 年 11 月 21 日
管理ポリシーの更新 `AWSIncidentManagerResolverAccess`	Incident Manager は、インシデント中に連絡先とのエンゲージメントを開始するための ssm-contacts:StartEngagement アクセス許可を追加する`AWSIncidentManagerResolverAccess` ようにマネージドポリシーを更新しました。詳細については、「Incident Manager updates to AWS managed policies」を参照してください。	2025 年 11 月 20 日
AWS Systems Manager Incident Manager は新規顧客に公開されなくなりました。	AWS Systems Manager Incident Manager は新規顧客に公開されなくなりました。既存のお客様は、通常どおりサービスを引き続き使用できます。詳細については、「AWS Systems Manager	2025 年 11 月 7 日

	Incident Manager 可用性の変更」を参照してください。	
AWS Systems Manager Incident Manager は、2025 年 11 月 7 日以降、新規のお客様の受付を終了します。	AWS Systems Manager Incident Manager は、2025 年 11 月 7 日以降、新規のお客様に公開されなくなります。Incident Manager を使用する場合は、その日付より前にサインアップしてください。既存のお客様は、通常どおりサービスを引き続き使用できます。詳細については、「AWS Systems Manager Incident Manager 可用性の変更」を参照してください。	2025 年 10 月 7 日
インシデントを手動で作成するためのアクセス許可要件への変更	ユーザーがインシデントを手動で作成するために必要な IAM アクセス許可が変更され、サービスにリンクされたロールを使用しなくなりました。代わりに、Incident Manager は転送アクセスセッション (FAS) を使用して `ssm-contacts:StartEngagement` の一部として を呼び出すようになりましたssm-incidents:StartIncident 。詳細については、「インシデントを手動で開始するために必要な IAM アクセス許可」を参照してください。	2025 年 6 月 10 日

管理ポリシーの更新 AWSServiceRoleforIncidentManagerPolicy	Incident Manager は、Incident Manager がAWS/Usage 名前空間内のメトリクスをアカウントに発行AWSServiceRoleforIncidentManagerPolicy できるようにする新しいアクセス許可を に追加しました。詳細については、「Incident Manager updates to AWS managed policies」を参照してください。	2025 年 1月 28 日
管理ポリシーの更新 AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy	Incident Manager はAWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy 、検出結果機能をサポートする新しいアクセス許可を に追加しました。これにより、EC2 インスタンスが Auto Scaling グループの一部であるかどうかを確認できます。詳細については、「Incident Manager updates to AWS managed policies」を参照してください。	2024 年 2 月 20 日

HashiCorp Terraform の追加サポート: オンコールローテーション	Terraform は Incident Manager のサポートに を追加しました。Terraform を使用して Incident Manager のオンコールリソースをプロビジョニングまたは管理できるようになりました。この およびその他のサードパーティーと Incident Manager との統合の詳細については、「他の製品やサービスとの統合」を参照してください。	2024 年 2 月 2 日

新機能: 他の からの結果 AWS のサービス	結果は、Incident Manager でインシデントが作成されたのとほぼ同じ時間に発生した AWS CloudFormation スタックと AWS CodeDeploy デプロイに関連する変更に関する情報を提供します。Incident Manager コンソールで、これらの変更に関する概要情報を表示できます。また多くの場合、CloudFormation コンソールまたは CodeDeploy コンソールへのリンクにアクセスして、これらの変更に関する詳細を確認できます。検出結果により、インシデントの潜在的な原因の評価にかかる時間を短縮できます。また、対応者がインシデントの原因を調査するために間違ったアカウントやコンソールにアクセスする可能性も低くなります。この機能では、新しい マネージドポリシー も導入されています。これにより`AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy` 、Incident Manager は他の のリソースを読み取って AWS のサービス 、インシデントに関連する検出結果を特定できます。詳細については、以下の各トピックを参照してください。 • 結果を使用する	2023 年 11 月 15 日

	• AWS 管理ポリシー: AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy	
Incident Manager の統合に関するリストの更新	「Product and service integrations with Incident Manager」トピックが拡張され、Incident Manager と統合してインシデント検出および対応オペレーションで使用できるすべての AWS のサービス とサードパーティツールのリストと説明が追加されました。	2023 年 6 月 9 日

との統合 AWS Trusted Advisor	Trusted Advisor は、レプリケーションセットの設定が複数の を使用してリージョンのフェイルオーバーとレスポンス AWS リージョン をサポートすることを確認するようになりました。CloudWatch アラームまたは EventBridge イベントによって作成されたインシデントの場合、Incident Manager はアラームまたはイベントルール AWS リージョン と同じ にインシデントを作成します。そのリージョンで Incident Manager が一時的に使用不能な場合、システムは、レプリケーションセット内にある別のリージョンにインシデントを作成しようとします。Incident Manager が使用不能で、レプリケーションセットに含まれるリージョンが 1 つだけの場合、システムはインシデントレコードの作成に失敗します。この状況を回避するために、 はレプリケーションセットが 1 つのリージョンにのみ設定されている場合に報告 Trusted Advisor します。Trusted Advisorの詳細な操作方法については、「AWS サポート ユーザーガイド」の「AWS Trusted Advisor」を参照してください。	2023 年 4 月 28 日

対応計画でチャットチャネル Microsoft Teamsとして を使用する	チャットアプリケーションで Microsoft TeamsおよびAmazon Q Developer との統合により、対応計画のMicrosoft Teamsチャットチャネルに を使用できるようになりました。これは、 SlackおよびAmazon Chime チャットチャネルのサポートに追加されます。インシデント中、Incident Manager は、ステータス通知をチャットチャネルに直接送信し、すべての応答者に情報を提供します。応答者は、Microsoft Teamsアプリケーション内の相互通信やインシデント関連の AWS CLI コマンドと通信して、インシデントを更新して操作することもできます。詳細については、「Working with chat channels in Incident Manager」を参照してください。	2023 年 4 月 4 日

新機能: オンコールスケジュール	Incident Manager のオンコールスケジュールでは、オペレータの介入が必要なインシデントが発生した場合に通知するユーザーを定義します。オンコールスケジュールは、そのスケジュール用に作成する 1 つまたは複数のローテーションで構成されます。各ローテーションには、最大 30 個の連絡先を含めることができます。オンコールスケジュールを作成したら、エスカレーション計画にエスカレーションとして含めることができます。そのエスカレーション計画に関連するインシデントが発生すると、Incident Manager はスケジュールに従ってオンコールのオペレータに通知します。詳細については、「Working with on-call schedules in Incident Manager」を参照してください。	2023 年 3 月 28 日

フォーマット済みインシデント分析の印刷または PDF 形式での保存	インシデント分析ページに [印刷] ボタンが追加され、印刷用にフォーマット済みの分析を生成できるようになりました。デバイス用に設定されたプリンタ宛先を使用して、インシデント分析を PDF として保存したり、ローカルプリンタやネットワークプリンタに送信したりできます。詳細については、「Print a formatted incident analysis」を参照してください。	2023 年 1 月 17 日
PagerDuty 統合: Incident Manager がインシデントタイムラインイベントを PagerDuty インシデントにコピー	対応計画で PagerDuty との統合を有効にすると、Incident Manager はその計画から作成されたタイムラインイベントを PagerDuty の対応するインシデントレコードに追加します。PagerDuty は、インシデントに関するメモとして、タイムラインイベントを最大 2,000 件まで追加します。これらの変更事項の詳細については、次のトピックを参照してください。 • PagerDuty アクセス認証情報を AWS Secrets Manager シークレットに保存する • 「Integrate a PagerDuty service into the response plan」	2022 年 12 月 15 日

Incident Manager と CloudWatch メトリクスの統合。	インシデント関連のメトリクスを CloudWatch で公開できるようになりました。詳細については、「CloudWatch metrics」を参照してください。AWSIncidentManagerServiceRolePolicy に、お客様に代わってメトリックスを公開することを許可する追加の権限が含まれました。	2022 年 12 月 15 日
Incident notes を起動し、Incident Details 画面を更新しました。	インシデントのメモを使用して、インシデントに取り組む他のユーザーと共同作業したりやり取りしたりすることができます。また、インシデント詳細画面からランブックやエンゲージメントのステータスを表示できます。詳細については、「Incident Details」を参照してください。	2022 年 11 月 16 日
インシデントのメモの提供開始とインシデント詳細画面の更新	インシデントのメモを使用して、インシデントに取り組む他のユーザーと共同作業したりやり取りしたりすることができます。また、インシデント詳細画面からランブックやエンゲージメントのステータスを表示できます。詳細については、「Incident Details」を参照してください。	2022 年 11 月 16 日

PagerDuty のエスカレーション計画とページングワークフローを Incident Manager の対応計画に統合	Incident Manager と PagerDuty を統合し、PagerDuty サービスを対応計画に追加できるようになりました。統合を設定すると、Incident Manager は、Incident Manager で作成された新しい各インシデントに対応するインシデントを PagerDuty に作成できます。PagerDuty は、PagerDuty 環境で定義したページングワークフローとエスカレーションポリシーを使用します。 詳細については、以下の各トピックを参照してください。 • 「Product and service integrations with Incident Manager」 • PagerDuty アクセス認証情報を AWS Secrets Manager シークレットに保存する • トピック「対応計画の作成」の「Integrate a PagerDuty service into the response plan」 • トラブルシューティング	2022 年 11 月 16 日

レプリケーションセットのタグ付けサポート	AWS Systems Manager Incident Managerでレプリケーションセットにタグを割り当てられるようになりました。これにより、レプリケーションセットで AWS リージョン 指定された の対応計画、インシデントレコード、連絡先にタグを割り当てるための既存のサポートが追加されます。詳細については、以下のトピックを参照してください。 • 準備ウィザード • 「Tagging Incident Manager resources」	2022 年 11 月 2 日

Incident Manager と Atlassian Jira Service Management の統合	Incident Manager を Jira Service Management と統合するには、Jira AWS Service Management のサービス管理コネクタを使用します。統合を設定すると、Incident Manager で作成された新しいインシデントは、対応するインシデントを Jira に作成します。Incident Manager でインシデントを更新すると、その更新が Jira の対応するインシデントに追加されます。Incident Manager または Jira でインシデントを解決すると、設定に基づいて、対応するインシデントも解決されます。詳細については、「AWS Service Management Connector Administrator Guide」の「Configuring Jira Service Management」を参照してください。	2022 年 10 月 6 日

タグ付けの拡張サポート	Incident Manager は、レプリケーションセットで AWS リージョン 指定された の対応計画、インシデントレコード、連絡先へのタグの割り当てをサポートします。Incident Manager は、対応計画から作成されたインシデントへのタグの自動割り当てもサポートしています。詳細については、「Tagging Incident Manager resources」を参照してください。	2022 年 6 月 28 日
Incident Manager と ServiceNow の統合	Incident Manager を ServiceNow と統合するには、AWS Service Management Connector for ServiceNow を使用します。統合を設定すると、Incident Manager で作成された新しいインシデントは、対応するインシデントを ServiceNow に作成します。Incident Manager でインシデントを更新すると、その更新が ServiceNow の対応するインシデントに追加されます。Incident Manager または ServiceNow でインシデントを解決すると、設定に基づいて、対応するインシデントも解決されます。詳細については、AWS Systems Manager 「Incident Manager を ServiceNow に統合する」を参照してください。	2022 年 6 月 9 日

連絡先情報のインポート	インシデントが作成されると、Incident Manager は音声通知または SMS 通知を使用して応答者に通知できます。呼び出しまたは SMS 通知が Incident Manager からのものであることを応答者に確認してもらうため、すべての応答者が Incident Manager の仮想カード形式 (.vcf) ファイルをモバイルデバイスのアドレス帳にダウンロードすることをお勧めします。詳細については、「Import contact details to your address book」を参照してください。	2022 年 5 月 18 日

インシデントの作成と修復を強化するための複数の機能強化	Incident Manager は、インシデントの作成と修復を強化するために、以下の機能が強化されました。 • 他の AWS リージョンにインシデントを自動的に作成: Amazon CloudWatch または Amazon EventBridge がインシデントを作成したときに AWS リージョン で Incident Manager が利用できない場合、レプリケーションセットで指定されている利用可能ないずれかのリージョンに、これらのサービスがインシデントを自動的に作成するようになりました。詳細については、「Cross-Region incident management」を参照してください。 • ランブックパラメータにインシデントメタデータを自動的に入力する: Incident Manager を設定して、インシデントから AWS リソースに関する情報を収集できるようになりました。その後、Incident Manager は収集した情報をランブックパラメータに入力できます。詳細については、「Tutorial: Using Systems Manager Automation runbooks with Incident Manager」を参照してください。	2022 年 5 月 17 日

	• AWS リソース情報を自動的に収集する: システムがインシデントを作成すると、Incident Manager はインシデントに関連する AWS リソースに関する情報を自動的に収集するようになりました。その後、Incident Manager はこの情報を [関連項目] タブに追加します。	
複数のランブックのサポート	Incident Manager は、インシデント中に、インシデント詳細ページで複数のランブックの実行をサポートするようになりました。	2022 年 1 月 14 日
Incident Manager が新しい で起動 AWS リージョン	Incident Manager は、次の新しいリージョンで利用できるようになりました: us-west-1、sa-east-1、ap-northeast-2、ap-south-1、ca-central-1、eu-west-2、eu-west-3。Incident Manager のリージョンとクォータの詳細については、「AWS 全般のリファレンス リファレンスガイド」を参照してください。	2021 年 11 月 8 日
コンソールエンゲージメントの確認	Incident Manager コンソールから直接エンゲージメントを承認できるようになりました。	2021 年 8 月 5 日

[プロパティ] タブ	Incident Manager は、インシデントの詳細ページにプロパティタブを導入し、インシデント、親 OpsItem、および関連するインシデント後の分析に関する詳細情報を提供します。	2021 年 8 月 3 日
Incident Manager の起動	Incident Manager は、ユーザーが AWS ホストされたアプリケーションに影響を与えるインシデントを軽減し、復旧できるように設計されたインシデント管理コンソールです。	2021 年 5 月 10 日