



Guida per l'utente

Incident Manager



Incident Manager: Guida per l'utente

Copyright © 2024 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

I marchi e l'immagine commerciale di Amazon non possono essere utilizzati in relazione a prodotti o servizi che non siano di Amazon, in una qualsiasi modalità che possa causare confusione tra i clienti o in una qualsiasi modalità che denigri o discrediti Amazon. Tutti gli altri marchi non di proprietà di Amazon sono di proprietà delle rispettive aziende, che possono o meno essere associate, collegate o sponsorizzate da Amazon.

Table of Contents

Cosa è AWS Systems Manager Incident Manager?	1
Componenti e funzionalità principali	1
Vantaggi dell'utilizzo di Incident Manager	3
Servizi correlati	5
Accesso a Incident Manager	5
Regioni e quote di Incident Manager	5
Prezzi per Incident Manager	5
Il ciclo di vita dell'incidente	6
Avvisi e coinvolgimento	7
Triage	8
Indagine e mitigazione	9
Analisi post-incidente	10
Configurazione	12
Registrati per un Account AWS	12
Crea un utente con accesso amministrativo	13
Concessione dell'accesso programmatico	14
Ruolo richiesto per la configurazione di Incident Manager	15
Nozioni di base	16
Prerequisiti	16
Preparati alla procedura guidata	16
Gestione degli incidenti tra regioni e più account	23
Gestione degli incidenti in più regioni	23
Gestione degli incidenti su più account	24
Best practice	24
Imposta e configura la gestione degli incidenti tra account	24
Limitazioni	26
Preparazione agli incidenti	28
Monitoraggio	30
Lavorare con le impostazioni generali	31
Set di replica	31
Gestione dei tag per un set di replica	32
Gestione della funzione Findings	33
Utilizzo dei contatti	34
Canali di contatto	34

Piani di coinvolgimento	35
Creazione di un contatto	36
Importa i dati di contatto nella tua rubrica	37
Utilizzo delle pianificazioni delle chiamate	37
Creazione di un programma di chiamata	38
Gestione di un programma di chiamata esistente	43
Utilizzo dei piani di escalation	49
Fasi	49
Crea un piano di escalation	50
Utilizzo dei canali di chat	50
Attività 1: crea o aggiorna gli argomenti di Amazon SNS per il tuo canale di chat	51
Attività 2: creazione di un canale di chatAWS Chatbot	53
Attività 3: aggiungere il canale di chat a un piano di risposta in Incident Manager	55
Interazione tramite il canale di chat	56
Utilizzo di runbook	57
Autorizzazioni IAM necessarie per avviare ed eseguire i flussi di lavoro runbook	58
Utilizzo dei parametri del runbook	60
Definisci un runbook	62
Modello di runbook di Incident Manager	64
Lavorare con i piani di risposta	65
Creazione di un piano di risposta	66
Uso dei risultati	72
Abilita e crea un ruolo di servizio per i risultati	73
Configura le autorizzazioni per il supporto dei risultati tra account	74
Creazione di incidenti	75
Creazione automatica di incidenti con CloudWatch allarmi	76
Creazione automatica di incidenti con EventBridge eventi	76
Creazione di incidenti utilizzando gli eventi dei partner SaaS	77
Creazione di incidenti utilizzando gli eventiAWS di servizio	79
Creazione manuale degli incidenti	80
Monitoraggio degli incidenti	81
Elenco degli incidenti	81
Dettagli dell'incidente	81
Banner superiore	82
Note sull'incidente	83
Schede	83

Panoramica	83
Diagnosi	84
Sequenza temporale	86
Runbook	86
Impegni	87
Voci correlate	88
Proprietà	88
Esecuzione di un'analisi post-imprevisto	90
Dettagli dell'analisi	90
Panoramica	90
Parametri	91
Pianificazione	91
Questions	92
Operazioni	92
Lista di controllo	92
Modelli di analisi	92
AWSmodello standard	93
Creazione di un modello di analisi	93
Creazione di un'analisi	93
Stampa un'analisi formattata degli incidenti	94
Tutorial	95
Utilizzo dei runbook con Incident Manager	95
Attività 1: creazione del runbook	96
Attività 2: creazione di un ruolo IAM	99
Attività 3: collegare il runbook al piano di risposta	101
Attività 4: assegnazione di un CloudWatch allarme al piano di risposta	102
Attività 5: verifica dei risultati	102
Gestione degli incidenti di sicurezza	103
Assegnazione di tag alle risorse	106
Sicurezza	108
Protezione dei dati	109
Crittografia dei dati	110
Identity and Access Management	112
Destinatari	112
Autenticazione con identità	113
Gestione dell'accesso con policy	117

Come AWS Systems Manager Incident Manager funziona con IAM	119
Esempi di policy basate su identità	128
Esempi di policy basate su risorse	132
Prevenzione del problema "confused deputy" tra servizi	134
Uso di ruoli collegati ai servizi	135
AWS politiche gestite per Incident Manager	137
Risoluzione dei problemi	145
Utilizzo di contatti e piani di risposta condivisi in Incident Manager	147
Prerequisiti per la condivisione dei contatti e dei piani di risposta	147
Servizi correlati	148
Condivisione di un contatto o di un piano di risposta	148
Interrompere la condivisione di un contatto o di un piano di risposta condiviso	149
Identificazione di un contatto o di un piano di risposta condiviso	149
Autorizzazioni condivise per i contatti e i piani di risposta	150
Fatturazione e misurazione	150
Limiti di istanze	150
Convalida della conformità	150
Resilienza	152
Sicurezza dell'infrastruttura	152
Utilizzo degli endpoint VPC (AWS PrivateLink)	153
Considerazioni sugli endpoint VPC di Incident Manager	153
Creazione di un endpoint VPC di interfaccia per Incident Manager	154
Creazione di una policy sugli endpoint VPC per Incident Manager	154
Analisi della configurazione e delle vulnerabilità	155
Best practice di sicurezza	155
Le migliori pratiche di sicurezza preventiva per Incident Manager	155
Procedure ottimali per la sicurezza dei detective per Incident Manager	157
Registrazione e monitoraggio	159
CloudWatch Metriche Amazon	159
Visualizzazione delle metriche di Incident Manager sulla console CloudWatch	162
Dimensioni per i parametri	162
Registrazione delle chiamate API di Incident Manager utilizzando AWS CloudTrail	163
Informazioni su Incident Manager in CloudTrail	163
Informazioni sulle voci dei file di log di Incident Manager	164
Integrazioni di prodotti e servizi	167
Integrazione con Servizi AWS	167

Integrazione con altri prodotti e servizi	172
Archiviazione delle credenziali di PagerDuty accesso in modo segreto AWS Secrets Manager	178
Risoluzione dei problemi	184
Messaggio di errore:ValidationException - We were unable to validate the AWS Secrets Manager secret	184
Altri problemi di risoluzione dei problemi di	186
Glossario AWS	187
Cronologia dei documenti	188
.....	CCV

Cosa è AWS Systems Manager Incident Manager?

Incident Manager, una funzionalità di AWS Systems Manager, è progettato per aiutarti a mitigare e ripristinare gli incidenti che interessano le applicazioni ospitate su AWS.

Nel contesto di AWS, un incidente è qualsiasi interruzione o riduzione non pianificata della qualità dei servizi che può avere un impatto significativo sulle operazioni aziendali. Pertanto, è fondamentale che le organizzazioni stabiliscano una strategia di risposta per mitigare e recuperare in modo efficiente gli incidenti e implementare azioni per prevenire incidenti futuri.

Incident Manager aiuta a ridurre i tempi di risoluzione degli incidenti mediante:

- Fornire piani automatizzati per coinvolgere in modo efficiente le persone responsabili della risposta agli incidenti.
- Fornitura di dati pertinenti per la risoluzione dei problemi.
- Abilitazione di azioni di risposta automatizzate utilizzando runbook di automazione predefiniti.
- Fornire metodi per collaborare e comunicare con tutte le parti interessate.

Le funzionalità e i flussi di lavoro integrati in Incident Manager si basano sulle migliori pratiche per la risposta agli incidenti che Amazon ha sviluppato fin dalla sua nascita. Incident Manager si integra con Amazon CloudWatch, AWS CloudTrail, AWS Systems Manager, e Amazon EventBridge. Servizi AWS

Componenti e funzionalità principali

Questa sezione descrive le funzionalità di Incident Manager utilizzate per configurare i piani di risposta agli incidenti.

Piano di risposta

Un piano di risposta funziona come un modello che definisce cosa deve essere messo in atto quando si verifica un incidente. Include informazioni come:

- Chi è tenuto a rispondere quando si verifica un incidente.
- La risposta automatica stabilita per mitigare l'incidente.
- Lo strumento di collaborazione che i soccorritori devono utilizzare per comunicare e ricevere notifiche automatiche sull'incidente.

Rilevamento degli incidenti

Puoi configurare Amazon CloudWatch alarms e Amazon EventBridge Events per creare incidenti quando vengono rilevate condizioni o modifiche che influiscono sulle tue AWS risorse.

Supporto per l'automazione Runbook

È possibile avviare i runbook di automazione dall'interno di Incident Manager per automatizzare la risposta critica agli incidenti e fornire passaggi dettagliati ai primi soccorritori.

Coinvolgimento ed escalation

Un piano di coinvolgimento specifica tutti coloro che devono notificare ogni singolo incidente. È possibile specificare i singoli contatti che sono stati aggiunti a Incident Manager o specificare una pianificazione delle chiamate creata in Incident Manager. I piani di coinvolgimento specificano anche un percorso di escalation per contribuire a garantire la visibilità tra le parti interessate e la partecipazione attiva durante il processo di risposta agli incidenti.

Orari di chiamata

Una pianificazione delle chiamate in Incident Manager consiste in una o più rotazioni create dall'utente per la pianificazione. Per ogni rotazione, puoi includere fino a 30 contatti. Se aggiunto a un piano di escalation o a un piano di risposta, il programma di chiamata definisce chi riceve una notifica quando si verifica un incidente che richiede l'intervento del soccorritore. Gli orari di chiamata aiutano a garantire una copertura completa e ridondante 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in base alle esigenze di risposta agli incidenti.

Collaborazione attiva

I soccorritori rispondono attivamente agli incidenti attraverso l'integrazione con il AWS Chatbot cliente. AWS Chatbot supporta la creazione di canali di chat per Incident Manager che utilizzano Slack Amazon Chime. Microsoft Teams I soccorritori possono comunicare direttamente tra loro, ricevere notifiche automatiche sugli incidenti Slack ed eseguire Microsoft Teams direttamente alcune operazioni dell'interfaccia a riga di comando (CLI) di Incident Manager.

Diagnosi degli incidenti

I soccorritori possono visualizzare up-to-date le informazioni nella console Incident Manager durante un incidente. In base alle modifiche delle informazioni, i soccorritori possono quindi creare elementi di follow-up e porvi rimedio utilizzando i runbook di automazione.

Risultati tratti da altri servizi

Per supportare la diagnosi degli incidenti da parte dei soccorritori, puoi abilitare la funzionalità Findings in Incident Manager. I risultati sono informazioni sulle AWS CodeDeploy implementazioni

e sugli aggiornamenti degli AWS CloudFormation stack avvenuti nel periodo in cui si è verificato un incidente e che hanno coinvolto una o più risorse probabilmente correlate all'incidente. La disponibilità di queste informazioni riduce il tempo necessario per valutare le potenziali cause, il che può ridurre il tempo medio di ripristino (MTTR) da un incidente.

Analisi post-incidente

Dopo la risoluzione di un incidente, si utilizza un'analisi post-incidente per identificare i miglioramenti apportati alla risposta all'incidente, compresi i tempi di rilevamento e mitigazione. Un'analisi può anche aiutarti a comprendere la causa principale degli incidenti. Incident Manager crea azioni di follow-up consigliate che è possibile utilizzare per migliorare la risposta agli incidenti.

Vantaggi dell'utilizzo di Incident Manager

Scopri i vantaggi dell'utilizzo di Incident Manager nelle operazioni di rilevamento e risposta agli incidenti.

Questa sezione descrive i vantaggi che l'organizzazione può ottenere implementando un piano di risposta di Incident Manager.

Diagnostica i problemi in modo efficiente e immediato

Gli CloudWatch allarmi Amazon e EventBridge gli eventi Amazon che configuri possono creare incidenti automaticamente in caso di interruzione o riduzione non pianificata della qualità dei tuoi servizi.

CloudWatch gli allarmi rilevano e segnalano quando ci sono modifiche al valore della metrica o dell'espressione relativa a una soglia in un certo numero di periodi di tempo. EventBridge gli eventi vengono creati come risultato di modifiche in un ambiente, un'applicazione o un servizio specificato in una EventBridge regola. Quando si crea un allarme o un evento, è possibile specificare un'azione per un incidente da creare in Incident Manager e il piano di risposta appropriato per facilitare il coinvolgimento, l'intensificazione e la mitigazione dell'incidente.

Incident Manager offre la possibilità di raccogliere e tracciare automaticamente le metriche relative a un incidente, tramite l'uso di metriche. CloudWatch Oltre alle metriche automatizzate generate per l'incidente quando viene creato tramite un CloudWatch allarme, è possibile aggiungere metriche manualmente in tempo reale, per fornire contesto e dati aggiuntivi ai soccorritori in caso di incidente.

Utilizza la cronologia degli incidenti di Incident Manager per visualizzare i punti di interesse in ordine cronologico. I soccorritori possono anche utilizzare la sequenza temporale per aggiungere eventi personalizzati per descrivere cosa hanno fatto o cosa è successo. I punti di interesse automatici includono:

- Un CloudWatch allarme o una EventBridge regola crea un incidente.
- Le metriche degli incidenti vengono segnalate a Incident Manager.
- I soccorritori sono coinvolti.
- I passaggi del Runbook sono stati completati correttamente.

Impegnati efficacemente

Incident Manager riunisce i soccorritori attraverso l'uso di contatti, pianificazioni delle chiamate, piani di intervento e canali di chat. È possibile definire i singoli contatti direttamente in Incident Manager e specificare le preferenze di contatto (e-mail, SMS o voce). I contatti vengono aggiunti alle rotazioni programmate durante le chiamate per determinare chi è incaricato di gestire gli incidenti durante un determinato periodo. Utilizzando i contatti definiti e gli orari di chiamata, si creano piani di emergenza per coinvolgere i soccorritori necessari al momento giusto durante un incidente.

Collabora in tempo reale

La comunicazione durante un incidente è la chiave per una risoluzione più rapida. Utilizzando un AWS Chatbot client configurato per l'uso o Amazon Chime SlackMicrosoft Teams, puoi riunire i soccorritori nel loro canale di chat connesso preferito, dove interagiscono direttamente con l'incidente e tra loro. Incident Manager mostra anche le azioni in tempo reale dei soccorritori nel canale di chat, fornendo un contesto agli altri.

Automatizza il ripristino del servizio

Incident Manager consente ai soccorritori di concentrarsi sulle attività chiave necessarie per risolvere un incidente tramite l'uso dei runbook di automazione. In Incident Manager, i runbook sono una serie predefinita di azioni intraprese per risolvere un incidente. Combinano la potenza delle attività automatizzate con i passaggi manuali in base alle necessità, lasciando i soccorritori più disponibili ad analizzare e rispondere all'impatto.

Prevenire incidenti futuri

Utilizzando l'analisi post-incidente di Incident Manager, il team può sviluppare piani di risposta più solidi e apportare modifiche alle applicazioni per prevenire incidenti e tempi di inattività futuri. L'analisi

post-incidente consente inoltre l'apprendimento iterativo e il miglioramento dei runbook, dei piani di risposta e delle metriche.

Servizi correlati

Incident Manager si integra con diversi servizi Servizi AWS e strumenti di terze parti per aiutarti a rilevare e risolvere gli incidenti e a interagire indirettamente con le sue operazioni API e gestire l'infrastruttura. Per informazioni, consulta [Integrazioni di prodotti e servizi con Incident Manager](#).

Accesso a Incident Manager

È possibile accedere a Incident Manager in uno dei seguenti modi:

- La [console Incident Manager](#)
- AWS CLI— Per informazioni generali, vedere Guida [introduttiva AWS CLI alla Guida per l'AWS Command Line Interface](#)utente. Per informazioni sui comandi CLI per Incident Manager, vedere [ssm-incidentse ssm-contacts](#)nel AWS CLICommand Reference.
- API Incident Manager: per ulteriori informazioni, consulta l'[AWS Systems Manager Incident ManagerAPI Reference](#).
- AWSSDK: per ulteriori informazioni, consulta [Strumenti su AWS cui costruire](#).

Regioni e quote di Incident Manager

Incident Manager non è supportato in tutti i Regioni AWS formati supportati da Systems Manager.

Per visualizzare informazioni sulle regioni e sulle quote di Incident Manager, consulta [AWS Systems Manager Incident Managerendpoint e quote](#) in. Riferimenti generali di Amazon Web Services

Prezzi per Incident Manager

L'utilizzo di Incident Manager è a pagamento. Per ulteriori informazioni, consulta [AWSi prezzi di Systems Manager](#).

Note

Altri Servizi AWS contenuti e AWS contenuti di terze parti resi disponibili in relazione a questo servizio possono essere soggetti a costi separati e regolati da condizioni aggiuntive.

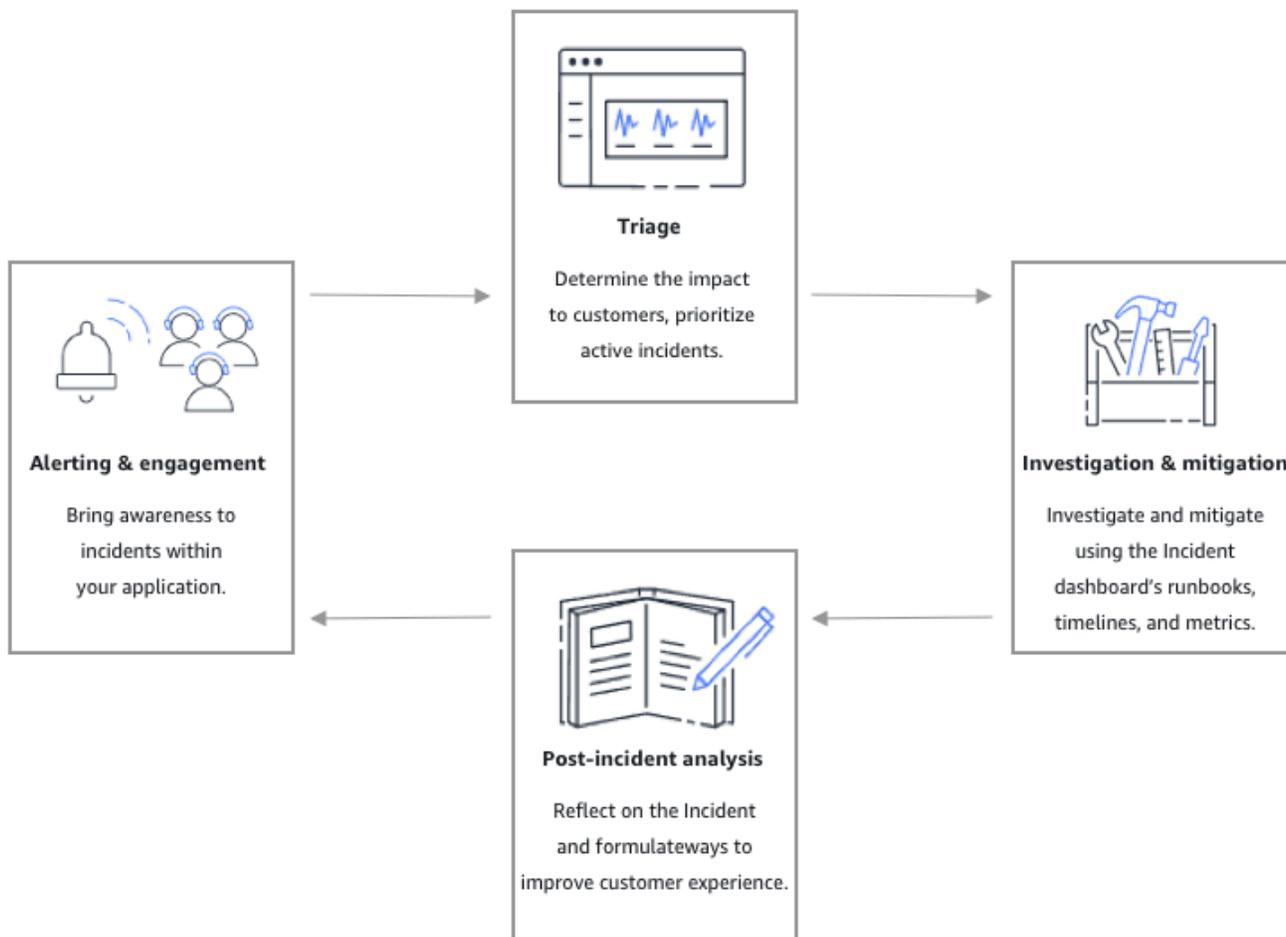
Per una panoramica di Trusted Advisor un servizio che consente di ottimizzare i costi, la sicurezza e le prestazioni dell'AWSambiente, consulta [AWS Trusted Advisor](#) la Guida per l'AWS Supportutente.

Il ciclo di vita degli incidenti in Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Managerfornisce un step-by-step framework basato sulle migliori pratiche per identificare e reagire agli incidenti, come interruzioni del servizio o minacce alla sicurezza. L'obiettivo principale di Incident Manager è aiutare a ripristinare i servizi o le applicazioni interessati alla normalità il più rapidamente possibile attraverso una soluzione completa di gestione del ciclo di vita degli incidenti.

Incident Manager fornisce strumenti e best practice per ogni fase del ciclo di vita degli incidenti:

- [Avvisi e coinvolgimento](#)
- [Triage](#)
- [Indagine e mitigazione](#)
- [Analisi post-incidente](#)



Avvisi e coinvolgimento

La fase di avviso e coinvolgimento del ciclo di vita degli incidenti si concentra sulla sensibilizzazione agli incidenti all'interno delle applicazioni e dei servizi. Questa fase inizia prima che venga rilevato un incidente e richiede una comprensione approfondita delle applicazioni. Puoi utilizzare i [CloudWatch parametri di Amazon](#) per monitorare i dati sulle prestazioni delle tue applicazioni o sfruttare [Amazon EventBridge](#) per aggregare avvisi provenienti da diverse fonti, applicazioni e servizi. Dopo aver configurato il monitoraggio delle applicazioni, puoi iniziare a inviare avvisi in caso di metriche che non rientrano nella norma storica. Per ulteriori informazioni sulle best practice di monitoraggio, consulta. [Monitoraggio](#)

Per supportare la diagnosi degli incidenti da parte dei soccorritori, puoi abilitare la funzionalità Findings in Incident Manager. I risultati sono informazioni sulle AWS CodeDeploy implementazioni e sugli aggiornamenti degli AWS CloudFormation stack avvenuti nel periodo in cui si è verificato un

incidente. La disponibilità di queste informazioni riduce il tempo necessario per valutare le potenziali cause, il che può ridurre il tempo medio di ripristino (MTTR) a seguito di un incidente.

Ora che state monitorando gli incidenti nelle vostre applicazioni, potete definire un piano di risposta agli incidenti da utilizzare durante un incidente. Per ulteriori informazioni sulla creazione di piani di risposta, consulta [Utilizzo dei piani di risposta in Incident Manager](#). Amazon EventBridge Events or CloudWatch Alarms può creare automaticamente un incidente utilizzando i piani di risposta come modello. Per ulteriori informazioni sulla creazione di incidenti, consulta [Creazione di incidenti in Incident Manager](#).

I piani di risposta lanciano piani di intensificazione e piani di coinvolgimento correlati per coinvolgere i primi soccorritori nell'incidente. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei piani di escalation, vedere [Crea un piano di escalation](#). Contemporaneamente, invia una AWS Chatbot notifica ai soccorritori utilizzando un canale di chat indirizzandoli alla pagina dei dettagli dell'incidente. Utilizzando il canale di chat e i dettagli dell'incidente, il team può comunicare e valutare un incidente. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei canali di chat in Incident Manager, consulta [Attività 2: creazione di un canale di chat AWS Chatbot](#).

Triage

Il triage è il momento in cui i primi soccorritori cercano di determinare l'impatto sui clienti. La visualizzazione dei dettagli dell'incidente nella console Incident Manager fornisce ai soccorritori tempistiche e metriche per aiutarli a valutare l'incidente. La valutazione dell'impatto di un incidente pone anche le basi per i tempi di risposta, la risoluzione e la comunicazione dell'incidente. I soccorritori danno priorità agli incidenti utilizzando valutazioni di impatto da 1 (Critico) a 5 (Nessun impatto).

La tua organizzazione può definire l'ambito esatto di ogni valutazione di impatto come preferisci. La tabella seguente fornisce esempi di come ogni livello di impatto potrebbe essere generalmente definito.

Codice di impatto	Nome dell'impatto	Esempio di ambito definito
1	Critical	Errore completo dell'applicazione che ha un impatto sulla maggior parte dei clienti.

Codice di impatto	Nome dell'impatto	Esempio di ambito definito
2	High	Errore completo dell'applicazione che ha un impatto su un sottoinsieme di clienti.
3	Medium	Errore parziale dell'applicazione con ripercussioni sul cliente.
4	Low	Guasti intermittenti che hanno un impatto limitato sui clienti.
5	No Impact	I clienti non sono attualmente interessati, ma è necessaria un'azione urgente per evitare l'impatto.

Indagine e mitigazione

La visualizzazione dei dettagli degli incidenti fornisce al team i runbook, le tempistiche e le metriche. Per scoprire come gestire un incidente, consulta il [Dettagli dell'incidente](#)

I runbook forniscono comunemente procedure di indagine e possono estrarre automaticamente dati o tentare soluzioni di uso comune. I runbook forniscono anche passaggi chiari e ripetibili che il team ha ritenuto utili per mitigare gli incidenti. La scheda Runbook si concentra sulla fase corrente del runbook e mostra le fasi passate e future.

Incident Manager si integra con Systems Manager Automation per creare runbook. Usa i runbook per eseguire una delle seguenti operazioni:

- Gestisci istanze e risorse AWS
- Esegui automaticamente gli script
- Gestisci le risorse AWS CloudFormation

Per ulteriori informazioni sui tipi di azioni supportati, vedere il [riferimento alle azioni di Systems Manager Automation](#) nella Guida per l'AWS Systems Manager utente.

La scheda Cronologia mostra quali azioni sono state intraprese. La timeline registra ciascuna con un timestamp e dettagli creati automaticamente. Per aggiungere eventi personalizzati alla sequenza temporale, consulta la [Sequenza temporale](#) sezione nella pagina dei dettagli dell'incidente di questa guida per l'utente.

La scheda Diagnosi mostra le metriche compilate automaticamente e le metriche aggiunte manualmente. Questa visualizzazione fornisce informazioni preziose sulle attività dell'applicazione durante un incidente.

La scheda Impegni consente di aggiungere altri contatti all'incidente e aiuta a fornire le risorse necessarie per consentire al contatto coinvolto di mettersi rapidamente al corrente una volta coinvolto nell'incidente. I contatti vengono coinvolti attraverso piani di escalation definiti o piani di coinvolgimento personali.

Utilizzando un canale di chat, puoi interagire direttamente con il tuo incidente e con gli altri soccorritori del tuo team. Utilizzando AWS Chatbot, puoi configurare i canali di chat in. Slack e Amazon Chime. Microsoft Teams In tutti Slack e Microsoft Teams canali, i soccorritori possono interagire con gli incidenti direttamente dal canale di chat utilizzando una serie di comandi. `ssm-incidents` Per ulteriori informazioni, consulta [Interazione tramite il canale di chat](#).

Analisi post-incidente

Incident Manager fornisce un framework per riflettere su un incidente, adottare le misure necessarie per evitare che l'incidente si ripeta in futuro e per migliorare le attività di risposta agli incidenti in generale. I miglioramenti possono includere:

- Modifiche alle applicazioni coinvolte in un incidente. Il tuo team può utilizzare questo tempo per migliorare il sistema e renderlo più tollerante ai guasti.
- Modifiche a un piano di risposta agli incidenti. Prenditi il tempo necessario per incorporare le lezioni apprese.
- Modifiche ai runbook. Il tuo team può approfondire i passaggi necessari per la risoluzione e i passaggi che puoi automatizzare.
- Modifiche agli avvisi. Dopo un incidente, il tuo team potrebbe aver notato dei punti critici nelle metriche che puoi utilizzare per avvisare il team prima di un incidente.

Incident Manager facilita questi potenziali miglioramenti utilizzando una serie di domande di analisi post-incidente e di azioni da intraprendere insieme alla cronologia dell'incidente. Per ulteriori

informazioni sul miglioramento attraverso l'analisi, vedere. [Esecuzione di un'analisi post-imprevisto in Incident Manager Manager](#)

Configurazione di AWS Systems Manager Incident Manager

Ti consigliamo di configurare AWS Systems Manager Incident Manager nell'account che utilizzi per gestire le tue operazioni. Prima di utilizzare Incident Manager per la prima volta, completa le seguenti attività:

Argomenti

- [Registrati per un Account AWS](#)
- [Crea un utente con accesso amministrativo](#)
- [Concessione dell'accesso programmatico](#)
- [Ruolo richiesto per la configurazione di Incident Manager](#)

Registrati per un Account AWS

Se non ne hai uno Account AWS, completa i seguenti passaggi per crearne uno.

Per iscriverti a un Account AWS

1. Apri la pagina all'indirizzo <https://portal.aws.amazon.com/billing/signup>.
2. Segui le istruzioni online.

Nel corso della procedura di registrazione riceverai una telefonata, durante la quale sarà necessario inserire un codice di verifica attraverso la tastiera del telefono.

Quando ti iscrivi a un Account AWS, Utente root dell'account AWS viene creato un. L'utente root dispone dell'accesso a tutte le risorse e tutti i Servizi AWS nell'account. Come procedura consigliata in materia di sicurezza, assegna l'accesso amministrativo a un utente e utilizza solo l'utente root per eseguire [attività che richiedono l'accesso da parte dell'utente root](#).

AWS ti invia un'e-mail di conferma dopo il completamento della procedura di registrazione. È possibile visualizzare l'attività corrente dell'account e gestire l'account in qualsiasi momento accedendo all'indirizzo <https://aws.amazon.com/> e selezionando Il mio account.

Crea un utente con accesso amministrativo

Dopo esserti registrato Account AWS, proteggi Utente root dell'account AWS AWS IAM Identity Center, abilita e crea un utente amministrativo in modo da non utilizzare l'utente root per le attività quotidiane.

Proteggi i tuoi Utente root dell'account AWS

1. Accedi [AWS Management Console](#) come proprietario dell'account scegliendo Utente root e inserendo il tuo indirizzo Account AWS email. Nella pagina successiva, inserisci la password.

Per informazioni sull'accesso utilizzando un utente root, consulta la pagina [Signing in as the root user](#) della Guida per l'utente di Accedi ad AWS .

2. Abilita l'autenticazione a più fattori (MFA) per l'utente root.

Per istruzioni, consulta [Abilitare un dispositivo MFA virtuale per l'utente Account AWS root \(console\)](#) nella Guida per l'utente IAM.

Crea un utente con accesso amministrativo

1. Abilita Centro identità IAM.

Per istruzioni, consulta [Abilitazione di AWS IAM Identity Center](#) nella Guida per l'utente di AWS IAM Identity Center .

2. In IAM Identity Center, concedi l'accesso amministrativo a un utente.

Per un tutorial sull'utilizzo di IAM Identity Center directory come fonte di identità, consulta [Configurare l'accesso utente con le impostazioni predefinite IAM Identity Center directory](#) nella Guida per l'AWS IAM Identity Center utente.

Accedi come utente con accesso amministrativo

- Per accedere con l'utente IAM Identity Center, utilizza l'URL di accesso che è stato inviato al tuo indirizzo e-mail quando hai creato l'utente IAM Identity Center.

Per informazioni sull'accesso utilizzando un utente IAM Identity Center, consulta [AWS Accedere al portale di accesso](#) nella Guida per l'Accedi ad AWS utente.

Assegna l'accesso ad altri utenti

1. In IAM Identity Center, crea un set di autorizzazioni che segua la migliore pratica di applicazione delle autorizzazioni con privilegi minimi.

Per istruzioni, consulta [Creare un set di autorizzazioni](#) nella Guida per l'utente.AWS IAM Identity Center

2. Assegna gli utenti a un gruppo, quindi assegna l'accesso Single Sign-On al gruppo.

Per istruzioni, consulta [Aggiungere gruppi](#) nella Guida per l'utente.AWS IAM Identity Center

Concessione dell'accesso programmatico

Gli utenti hanno bisogno di un accesso programmatico se vogliono interagire con l' AWS AWS Management Console esterno di. Il modo per concedere l'accesso programmatico dipende dal tipo di utente che accede. AWS

Per fornire agli utenti l'accesso programmatico, scegli una delle seguenti opzioni.

Quale utente necessita dell'accesso programmatico?	Per	Come
Identità della forza lavoro (Utenti gestiti nel centro identità IAM)	Utilizza credenziali temporane e per firmare le richieste programmatiche agli AWS CLI AWS SDK o alle API. AWS	<p>Segui le istruzioni per l'interfaccia che desideri utilizzare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la AWS CLI, consulta Configurazione dell'uso AWS IAM Identity Center nella Guida AWS CLI per l'utente.AWS Command Line Interface • Per AWS SDK, strumenti e AWS API, consulta l'autenticazione IAM Identity Center nella Guida di riferimento agli AWS SDK e agli strumenti.

Quale utente necessita dell'accesso programmatico?	Per	Come
IAM	Utilizza credenziali temporanee e per firmare le richieste programmatiche agli SDK o alle API AWS CLI. AWS AWS	Segui le istruzioni in Uso delle credenziali temporanee con AWS risorse nella Guida per l'utente IAM.
IAM	(Non consigliato) Utilizza credenziali a lungo termine per firmare le richieste programmatiche agli AWS CLI AWS SDK o alle API. AWS	<p>Segui le istruzioni per l'interfaccia che desideri utilizzare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la AWS CLI, consulta Autenticazione tramite credenziali utente IAM nella Guida per l'utente.AWS Command Line Interface • Per gli AWS SDK e gli strumenti, consulta Autenticazione tramite credenziali a lungo termine nella Guida di riferimento agli SDK e agli AWS strumenti. • Per le AWS API, consulta Gestione delle chiavi di accesso per gli utenti IAM nella Guida per l'utente IAM.

Ruolo richiesto per la configurazione di Incident Manager

Prima di iniziare, il tuo account deve disporre dell'autorizzazione `IAMiam:CreateServiceLinkedRole`. Incident Manager utilizza questa autorizzazione per `AWSserviceRoleforIncidentManager` crearla nel tuo account. Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo di ruoli collegati ai servizi per Incident Manager](#).

Guida introduttiva a Incident Manager

Questa sezione illustra come prepararsi nella console di Incident Manager. È necessario completare la procedura Get prepare in the console prima di poterla utilizzare per la gestione degli incidenti. La procedura guidata ti guida nella configurazione del set di replica, di almeno un piano di contatto e un piano di escalation e del primo piano di risposta. Le seguenti guide ti aiuteranno a comprendere Incident Manager e il ciclo di vita degli incidenti:

- [Cosa è AWS Systems Manager Incident Manager?](#)
- [Il ciclo di vita degli incidenti in Incident Manager](#)

Prerequisiti

Se utilizzi Incident Manager per la prima volta, consulta il [Configurazione di AWS Systems Manager Incident Manager](#). Ti consigliamo di configurare Incident Manager nell'account che utilizzi per gestire le tue operazioni.

Si consiglia di completare la configurazione rapida di Systems Manager prima di iniziare la procedura guidata di preparazione di Incident Manager. Utilizzate Systems Manager [Quick Setup](#) per configurare AWS i servizi e le funzionalità utilizzati di frequente con le best practice consigliate. Incident Manager utilizza le funzionalità di Systems Manager per gestire gli incidenti associati all'utente Account AWS e trae vantaggio dalla configurazione preliminare di Systems Manager.

Preparati alla procedura guidata

La prima volta che usi Incident Manager, puoi accedere alla procedura guidata Get prepared dalla home page del servizio Incident Manager. Per accedere alla procedura guidata Get ready dopo aver completato la prima configurazione, scegli Prepara nella pagina dell'elenco degli Incidenti.

1. Apri la console [Incident Manager](#).
2. Nella home page del servizio Incident Manager, scegli Preparati.

Impostazioni generali

1. In Impostazioni generali, scegli Configura.

2. Leggi i termini e le condizioni. Se accetti i termini e le condizioni di Incident Manager, seleziona **Ho letto e accetto i termini e le condizioni di Incident Manager**, quindi scegli **Avanti**.
3. Nell'area **Regioni**, la regione corrente **Regione AWS** appare come la prima regione del set di repliche. Per aggiungere altre regioni al set di replica, selezionala dall'elenco delle regioni.

Si consiglia di includere almeno due regioni. Nel caso in cui una regione non sia temporaneamente disponibile, le attività relative agli incidenti possono comunque essere indirizzate all'altra regione.

Note

La creazione del set di replica crea il ruolo collegato al `AWSServiceRoleforIncidentManager` servizio nell'account. Per ulteriori informazioni su questo ruolo, consulta [Utilizzo di ruoli collegati ai servizi per Incident Manager](#)

4. Per configurare la crittografia per il set di replica, effettuate una delle seguenti operazioni:

Note

Tutte le risorse di Incident Manager sono crittografate. Per ulteriori informazioni su come vengono crittografati i dati, consulta [Protezione dei dati in Incident Manager](#). Per ulteriori informazioni sul set di repliche di Incident Manager, vedere [Utilizzo del set di repliche di Incident Manager](#).

- Per utilizzare una chiave AWS proprietaria, scegli **Usa chiave AWS proprietaria**.
- Per usare la tua AWS KMS chiave, scegli **Scegli una chiave esistente AWS KMS key**. Per ogni regione selezionata nel passaggio 3, scegli una AWS KMS chiave o inserisci un AWS KMS Amazon Resource Name (ARN).

Tip

Se non ne hai uno disponibile AWS KMS key, scegli **Crea un AWS KMS key**.

5. (Facoltativo) Nell'area **Tag**, aggiungete uno o più tag al set di replica. Un tag include una chiave e, facoltativamente, un valore.

I tag sono metadati facoltativi assegnati a una risorsa. Consentono di categorizzare una risorsa in diversi modi, ad esempio in base allo scopo, al proprietario o all'ambiente. Per ulteriori informazioni, consulta [Etichettatura delle risorse in Incident Manager](#).

6. (Facoltativo) Nell'area Accesso al servizio, per attivare la funzionalità Findings, seleziona la casella di controllo Crea ruolo di servizio per i risultati in questo account.

Un risultato è un'informazione sulla distribuzione del codice o sulla modifica dell'infrastruttura avvenuta più o meno nello stesso periodo in cui è stato creato un incidente. Un risultato può essere esaminato come causa potenziale dell'incidente. Le informazioni su queste potenziali cause vengono aggiunte alla pagina dei dettagli dell'incidente relativa all'incidente. Con le informazioni su queste implementazioni e modifiche a portata di mano, i soccorritori non devono cercare manualmente queste informazioni.

 Tip

Per visualizzare le informazioni sul ruolo da creare, scegli Visualizza autorizzazioni.

7. Scegli Crea.

Per ulteriori informazioni sui set di replica e sulla resilienza, consulta. [Resilienza in AWS Systems Manager Incident Manager](#)

Contatti (opzionale)

1. Scegli Crea contatto.

Incident Manager coinvolge i contatti durante un incidente. Per ulteriori informazioni sui contatti, vedere [Lavorare con i contatti in Incident Manager](#).

2. In Nome, inserisci il nome del contatto.
3. Per Alias univoco, inserisci un alias per identificare questo contatto.
4. Nella sezione Canale di contatto, procedi come segue per definire il modo in cui il contatto viene coinvolto durante gli incidenti:
 - a. Per Tipo, scegli Email, SMS o Voce.
 - b. Per Nome del canale, inserisci un nome univoco per aiutarti a identificare il canale.
 - c. Per Dettagli, inserisci l'indirizzo email o il numero di telefono del contatto.

I numeri di telefono devono avere 9—15 caratteri e iniziare con + seguiti dal prefisso internazionale e dal numero dell'abbonato.

- d. Per creare un altro canale di contatto, scegli **Aggiungi un nuovo canale di contatto**. Ti consigliamo di definire almeno due canali per ogni contatto.
5. Nell'area **Piano di coinvolgimento**, procedi come segue per definire tramite quali canali notificare il contatto e per quanto tempo attendere la conferma su ciascun canale. Seleziona i canali di contatto da utilizzare per coinvolgere il contatto durante gli incidenti.

Note

Consigliamo di definire almeno due dispositivi nel piano di coinvolgimento.

- a. Per il nome del canale di contatto, scegli un canale specificato nell'area **Canale di contatto**.
- b. Per **Tempo di coinvolgimento (min)**, inserisci il numero di minuti di attesa prima di entrare in contatto con il canale di contatto.

Ti consigliamo di selezionare almeno un dispositivo per interagire all'inizio di un coinvolgimento, specificando **0** (zero) minuti di attesa.

- c. Per aggiungere altri canali di contatto al piano di coinvolgimento, scegli **Aggiungi coinvolgimento**.
6. (Facoltativo) Nell'area **Tag**, aggiungi uno o più tag al contatto. Un tag include una chiave e, facoltativamente, un valore.

I tag sono metadati facoltativi assegnati a una risorsa. Consentono di categorizzare una risorsa in diversi modi, ad esempio in base allo scopo, al proprietario o all'ambiente. Per ulteriori informazioni, consulta [Etichettatura delle risorse in Incident Manager](#).

7. Per creare il record del contatto e inviare i codici di attivazione ai canali di contatto definiti, scegli **Avanti**.
8. (Facoltativo) Nella pagina di attivazione del canale di contatto, inserisci il codice di attivazione inviato a ciascun canale.

Puoi generare nuovi codici di attivazione in un secondo momento se non riesci a inserirli ora.

9. Ripeti il passaggio quattro finché non avrai aggiunto tutti i contatti a Incident Manager.
10. Dopo aver inserito tutti i contatti, scegli **Fine**.

(Facoltativo) Piani di escalation

1. Scegli Crea piano di escalation.

Un piano di escalation passa attraverso i tuoi contatti durante un incidente, garantendo che Incident Manager coinvolga i soccorritori corretti durante un incidente. Per ulteriori informazioni sui piani di escalation, vedere. [Utilizzo dei piani di escalation in Incident Manager](#)

2. In Nome, inserisci un nome univoco per il piano di escalation.

3. Per Alias, inserisci un alias univoco per aiutarti a identificare il piano di escalation.

4. Nell'area Fase 1, effettuate le seguenti operazioni:

a. Per il canale Escalation, scegliete i canali di contatto con cui interagire.

b. Se desideri che un contatto sia in grado di interrompere la progressione delle fasi del piano di escalation, seleziona Accogngment interrompe la progressione del piano.

c. Per aggiungere altri canali a una fase, scegli Aggiungi canale di escalation.

5. Per creare una nuova fase nel piano di escalation, scegli Aggiungi fase e aggiungi i dettagli della fase.

6. (Facoltativo) Nell'area Tag, aggiungi uno o più tag al piano di escalation. Un tag include una chiave e, facoltativamente, un valore.

I tag sono metadati facoltativi assegnati a una risorsa. Consentono di categorizzare una risorsa in diversi modi, ad esempio in base allo scopo, al proprietario o all'ambiente. Per ulteriori informazioni, consulta [Etichettatura delle risorse in Incident Manager](#).

7. Scegli Crea piano di escalation.

Piano di risposta

1. Scegli Crea piano di risposta. Usa il piano di risposta per mettere insieme i contatti e i piani di escalation che hai creato. Durante questa procedura guidata introduttiva, le seguenti sezioni sono facoltative, soprattutto se è la prima volta che configuri un piano di risposta:

- Canale di chat
- Runbook
- Impegni
- Integrazioni di terze parti

Per informazioni sull'aggiunta di questi elementi ai piani di risposta in un secondo momento, consulta [Preparazione agli incidenti in Incident Manager](#).

2. In Nome, inserisci un nome univoco e identificabile per il piano di risposta. Il nome viene utilizzato per creare l'ARN del piano di risposta o nei piani di risposta senza nome visualizzato.
3. (Facoltativo) In Nome visualizzato, inserisci un nome per aiutarti a identificare questo piano di risposta durante la creazione di incidenti.
4. Per Titolo, inserisci un titolo che aiuti a identificare il tipo di incidente correlato a questo piano di risposta. Il valore specificato è incluso nel titolo di ogni incidente. Al titolo viene aggiunto anche l'allarme o l'evento che ha dato inizio all'incidente.
5. In Impatto, seleziona il livello di impatto previsto per gli incidenti relativi a questo piano di risposta, ad esempio **Critical** o **Low**.
6. (Facoltativo) In Riepilogo, inserisci una breve descrizione che viene utilizzata per fornire una panoramica dell'incidente. Incident Manager inserisce automaticamente le informazioni pertinenti nel riepilogo durante un incidente.
7. (Facoltativo) Per la stringa di deduplicazione, immettere una stringa di deduplicazione. Incident Manager utilizza questa stringa per impedire che la stessa causa principale crei più incidenti nello stesso account.

Una stringa di deduplicazione è un termine o una frase che il sistema utilizza per verificare la presenza di incidenti duplicati. Se si specifica una stringa di deduplicazione, Incident Manager cerca gli incidenti aperti che contengono la stessa stringa nel campo al momento della creazione dell'incidente. `dedupeString` Se viene rilevato un duplicato, Incident Manager deduplica l'incidente più recente nell'incidente esistente.

Note

Per impostazione predefinita, Incident Manager deduplica automaticamente più incidenti creati dallo stesso allarme Amazon CloudWatch o evento Amazon. EventBridge Non è necessario inserire la propria stringa di deduplicazione per impedire la duplicazione di questi tipi di risorse.

8. (Facoltativo) Nell'area Tag, aggiungi uno o più tag al piano di risposta. Un tag include una chiave e, facoltativamente, un valore.

I tag sono metadati facoltativi assegnati a una risorsa. Consentono di categorizzare una risorsa in diversi modi, ad esempio in base allo scopo, al proprietario o all'ambiente. Per ulteriori informazioni, consulta [Etichettatura delle risorse in Incident Manager](#).

9. Seleziona i contatti e i piani di escalation da applicare all'incidente dal menu a discesa Impegni.
10. Scegli Crea piano di risposta.

Dopo aver creato un piano di risposta, puoi associare Amazon CloudWatch alarms o Amazon EventBridge Events al piano di risposta. Questo creerà automaticamente un incidente basato su un allarme o un evento. Per ulteriori informazioni, consulta [Creazione di incidenti in Incident Manager](#).

Gestione degli incidenti tra regioni e più account in Incident Manager

È possibile configurare Incident Manager, una funzionalità di AWS Systems Manager, per funzionare con più account e regioni AWS. Questa sezione descrive le best practice, i passaggi di configurazione e le limitazioni note tra diverse aree geografiche e tra account diversi.

Argomenti

- [Gestione degli incidenti in più regioni](#)
- [Gestione degli incidenti su più account](#)

Gestione degli incidenti in più regioni

Incident Manager supporta la creazione automatica e manuale di incidenti in [diversi Regioni AWS](#) modi. Quando si esegue inizialmente l'onboarding con Incident Manager utilizzando la procedura guidata Get prepared, è possibile specificarne fino a tre Regioni AWS per il set di replica. Per gli incidenti creati automaticamente da Amazon CloudWatch alarms o Amazon EventBridge events, Incident Manager tenta di creare un incidente uguale alla Regione AWS regola dell'evento o all'allarme. Se Incident Manager non è disponibile CloudWatch o EventBridge creerà automaticamente l'incidente in una delle regioni disponibili specificate nel set di replica. Regione AWS

Important

Tieni presenti queste importanti informazioni.

- Si consiglia di specificarne almeno due Regioni AWS nel set di replica. Se non si specificano almeno due regioni, il sistema non riuscirà a creare incidenti durante il periodo in cui Incident Manager non è disponibile.
- Gli incidenti creati da un failover tra regioni non richiamano i runbook specificati nei piani di risposta.

Per ulteriori informazioni sull'onboarding con Incident Manager e sulla specifica di regioni aggiuntive, consulta [Guida introduttiva a Incident Manager](#)

Gestione degli incidenti su più account

Incident Manager utilizza AWS Resource Access Manager (AWS RAM) per condividere le risorse di Incident Manager tra account di gestione e applicazioni. Questa sezione descrive le migliori pratiche tra account, come configurare la funzionalità tra account per Incident Manager e le limitazioni note della funzionalità tra account in Incident Manager.

Un account di gestione è l'account da cui si esegue la gestione delle operazioni. In una configurazione organizzativa, l'account di gestione possiede i piani di risposta, i contatti, i piani di escalation, i runbook e altre risorse. AWS Systems Manager

Un account di applicazione è l'account che possiede le risorse che compongono le applicazioni. Queste risorse possono essere istanze Amazon EC2, tabelle Amazon DynamoDB o qualsiasi altra risorsa utilizzata per creare applicazioni in Cloud AWS. Gli account delle applicazioni possiedono anche gli CloudWatch allarmi Amazon e EventBridge gli eventi Amazon che creano incidenti in Incident Manager.

AWS RAM utilizza le condivisioni di risorse per condividere risorse tra account. È possibile condividere il piano di risposta e contattare le risorse tra account in AWS RAM. Condividendo queste risorse, gli account delle applicazioni e gli account di gestione possono interagire con interventi e incidenti. La condivisione di un piano di risposta consente di condividere tutti gli incidenti passati e futuri creati utilizzando tale piano di risposta. La condivisione di un contatto consente di condividere tutti gli impegni passati e futuri del contatto o del piano di risposta.

Best practice

Segui queste best practice quando condividi le tue risorse di Incident Manager tra più account:

- Aggiorna regolarmente la condivisione delle risorse con i piani di risposta e i contatti.
- Esamina regolarmente i principi di condivisione delle risorse.
- Configura Incident Manager, runbook e canali di chat nel tuo account di gestione.

Imposta e configura la gestione degli incidenti tra account

I passaggi seguenti descrivono come impostare e configurare le risorse di Incident Manager e utilizzarle per la funzionalità tra account. In passato potresti aver configurato alcuni servizi e risorse per la funzionalità tra account. Utilizza questi passaggi come elenco di controllo dei requisiti prima di iniziare il primo incidente utilizzando risorse su più account.

1. (Facoltativo) Crea organizzazioni e unità organizzative utilizzando. AWS Organizations Segui i passaggi del [Tutorial: Creazione e configurazione di un'organizzazione](#) nella Guida per l'AWS Organizationsutente.
2. (Facoltativo) Utilizzate la funzionalità Systems Manager Quick Setup per configurare AWS Identity and Access Management i ruoli corretti da utilizzare durante la configurazione dei runbook tra account. Per ulteriori informazioni, consulta [Quick Setup](#) nella Guida per l'utente di AWS Systems Manager.
3. Segui i passaggi elencati in [Esecuzione di automazioni in più Regioni AWS account](#) nella Guida per l'AWS Systems Managerutente per creare runbook nei documenti di automazione di Systems Manager. Un runbook può essere eseguito da un account di gestione o da uno degli account dell'applicazione. A seconda del caso d'uso, sarà necessario installare il AWS CloudFormation modello appropriato per i ruoli necessari per creare e visualizzare i runbook durante un incidente.
 - Esecuzione di un runbook nell'account di gestione. L'account di gestione deve scaricare e installare il [AWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRole](#) CloudFormation modello. Durante l'installazioneAWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRole, specifica gli ID account di tutti gli account dell'applicazione. Questo ruolo consentirà agli account dell'applicazione di leggere lo stato del runbook dalla pagina dei dettagli dell'incidente. L'account dell'applicazione deve installare il [AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationReadOnlyRole](#) CloudFormation modello. La pagina dei dettagli dell'incidente utilizza questo ruolo per ottenere lo stato di automazione dall'account di gestione.
 - Esecuzione di un runbook in un account dell'applicazione. L'account di gestione deve scaricare e installare il [AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationReadOnlyRole](#) CloudFormation modello. Questo ruolo consente all'account di gestione di leggere lo stato del runbook nell'account dell'applicazione. L'account dell'applicazione deve scaricare e installare il [AWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRole](#) CloudFormation modello. Durante l'installazioneAWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRole, specificate l'ID dell'account di gestione e degli altri account dell'applicazione. L'account di gestione e gli altri account delle applicazioni assumono questo ruolo per leggere lo stato del runbook.
4. (Facoltativo) In ogni account dell'applicazione dell'organizzazione, scaricate e installate il [AWS-SystemsManager-IncidentManagerIncidentAccessServiceRole](#) CloudFormation modello. Durante l'installazioneAWS-SystemsManager-IncidentManagerIncidentAccessServiceRole, specifica l'ID dell'account di gestione. Questo ruolo fornisce le autorizzazioni necessarie a Incident Manager per accedere alle

informazioni sulle AWS CodeDeploy distribuzioni e AWS CloudFormation sugli aggiornamenti dello stack. Queste informazioni vengono riportate come risultati di un incidente se la funzionalità Findings è abilitata. Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo dei risultati in Incident Manager](#).

5. Per configurare e creare contatti, piani di escalation, canali di chat e piani di risposta, segui i passaggi descritti in [Preparazione agli incidenti in Incident Manager](#)
6. Aggiungi i contatti e le risorse del piano di risposta alla condivisione di risorse esistente o a una nuova condivisione di risorse in AWS RAM. Per ulteriori informazioni, consulta [Nozioni di base su AWS RAM](#) nella Guida per l'utente di AWS RAM. L'aggiunta di piani di risposta AWS RAM consente agli account delle applicazioni di accedere agli incidenti e ai dashboard degli incidenti creati utilizzando i piani di risposta. Gli account delle applicazioni acquisiscono inoltre la capacità di associare CloudWatch allarmi ed EventBridge eventi a un piano di risposta. L'aggiunta dei contatti e dei piani di escalation AWS RAM consente agli account delle applicazioni di visualizzare le interazioni e coinvolgere i contatti dalla dashboard degli incidenti.
7. Aggiungi funzionalità multiaccount e interregionali alla tua console. CloudWatch Per i passaggi e le informazioni, consulta la [CloudWatch console interregionale per più account](#) nella Amazon CloudWatch User Guide. L'aggiunta di questa funzionalità garantisce che gli account dell'applicazione e l'account di gestione che hai creato possano visualizzare e modificare le metriche dai dashboard degli incidenti e delle analisi.
8. Crea un bus di EventBridge eventi Amazon per più account. Per passaggi e informazioni, consulta [Invio e ricezione di EventBridge eventi Amazon tra AWS account](#). Puoi quindi utilizzare questo bus di eventi per creare regole di evento che rilevano gli incidenti negli account delle applicazioni e li creano nell'account di gestione.

Limitazioni

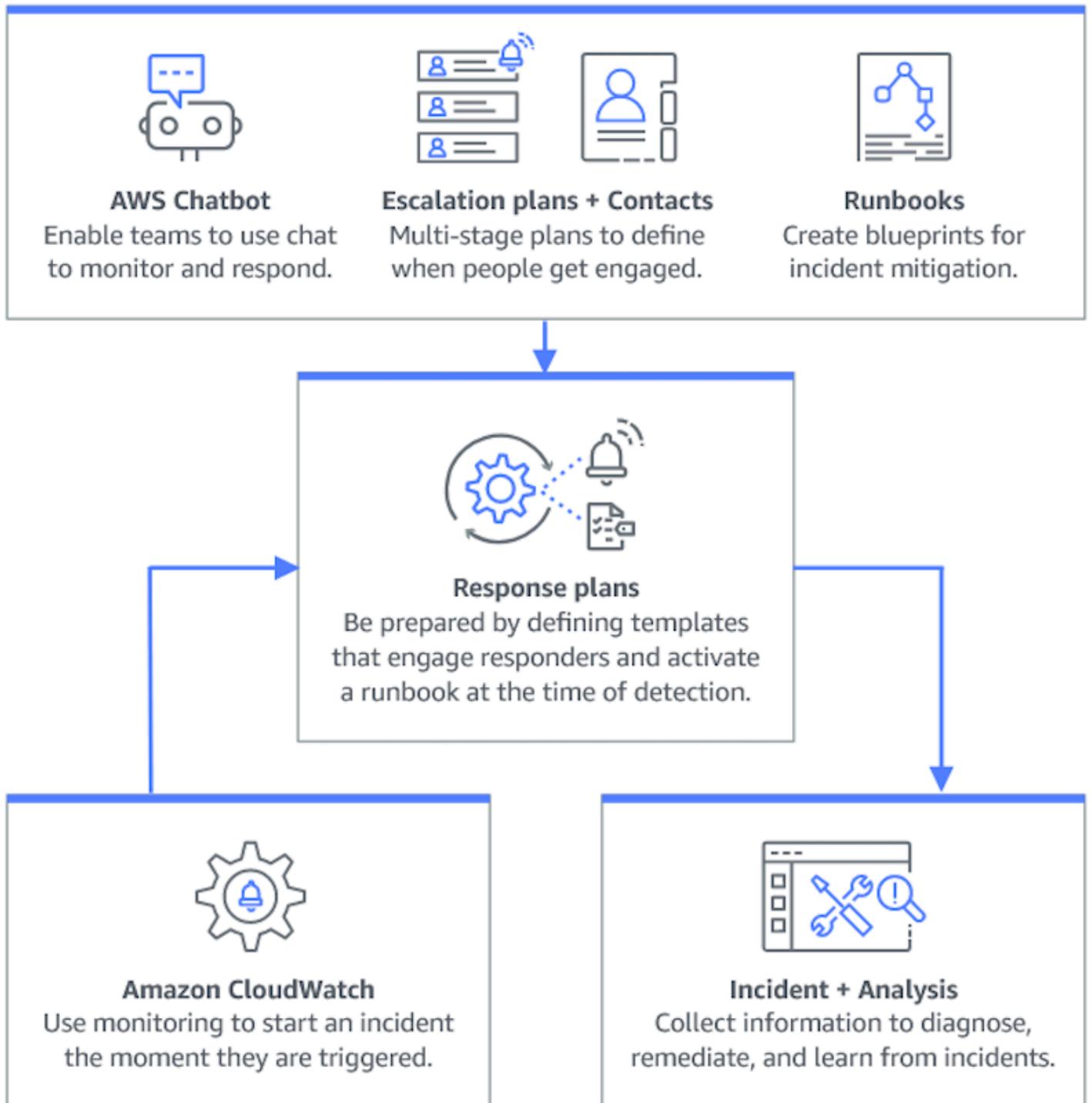
Di seguito sono riportate le limitazioni note della funzionalità cross-account di Incident Manager:

- L'account che crea un'analisi post-incidente è l'unico account che può visualizzarla e modificarla. Se si utilizza un account di applicazione per creare un'analisi post-incidente, solo i membri di tale account possono visualizzarla e modificarla. Lo stesso vale se si utilizza un account di gestione per creare un'analisi post-incidente.
- Gli eventi della sequenza temporale non vengono compilati per i documenti di automazione eseguiti negli account delle applicazioni. Gli aggiornamenti dei documenti di automazione eseguiti negli account delle applicazioni sono visibili nella scheda Runbook dell'incidente.

- Gli argomenti di Amazon Simple Notification Service non possono essere utilizzati su più account. Gli argomenti di Amazon SNS devono essere creati nella stessa regione e nello stesso account del piano di risposta in cui vengono utilizzati. Ti consigliamo di utilizzare l'account di gestione per creare tutti gli argomenti e i piani di risposta SNS.
- I piani di escalation possono essere creati solo utilizzando i contatti dello stesso account. Un contatto che è stato condiviso con te non può essere aggiunto a un piano di escalation del tuo account.
- I tag applicati ai piani di risposta, ai record degli incidenti e ai contatti possono essere visualizzati e modificati solo dall'account del proprietario della risorsa.

Preparazione agli incidenti in Incident Manager

La pianificazione di un incidente inizia molto prima del ciclo di vita dell'incidente. Per prepararti a un incidente, considera ciascuno dei seguenti argomenti prima di creare piani di risposta. Utilizza il monitoraggio, i contatti, i piani di escalation, i canali di chat e i runbook per creare piani di risposta che automatizzino la risposta.



Argomenti

- [Monitoraggio](#)
- [Lavorare con le impostazioni generali](#)
- [Lavorare con i contatti in Incident Manager](#)

- [Utilizzo delle pianificazioni delle chiamate in Incident Manager](#)
- [Utilizzo dei piani di escalation in Incident Manager](#)
- [Utilizzo dei canali di chat in Incident Manager](#)
- [Utilizzo dei runbook di Systems Manager Automation in Incident Manager](#)
- [Utilizzo dei piani di risposta in Incident Manager](#)
- [Utilizzo dei risultati in Incident Manager](#)

Monitoraggio

Il monitoraggio dello stato delle applicazioni AWS ospitate è fondamentale per garantire l'operatività e le prestazioni delle applicazioni. Nel determinare le soluzioni di monitoraggio, tenete presente quanto segue:

- Criticità della funzionalità: in caso di guasto del sistema, quanto sarebbe importante l'impatto sugli utenti a valle.
- Punti comuni di errore: con quale frequenza si verifica un guasto del sistema; i sistemi che richiedono un intervento frequente devono essere monitorati attentamente.
- Aumento della latenza: quanto è aumentato o diminuito il tempo necessario per completare un'attività.
- Metriche lato client e lato server: se esiste una discrepanza tra le metriche correlate sul client e sul server.
- Fallimenti legati alle dipendenze: errori a cui il team può e deve prepararsi.

Dopo aver creato i piani di risposta, puoi utilizzare le tue soluzioni di monitoraggio per tracciare automaticamente gli incidenti nel momento in cui si verificano nel tuo ambiente. Per ulteriori informazioni sul tracciamento e la creazione degli incidenti, vedere [Monitoraggio degli incidenti in Incident Manager](#).

[Per ulteriori informazioni sull'architettura di applicazioni e carichi di lavoro infrastrutturali sicuri, ad alte prestazioni, resilienti ed efficienti, consulta il white paper Well-Architected. AWS](#)

Lavorare con le impostazioni generali

Dopo aver completato la procedura guidata di onboarding di Incident Manager, puoi gestire alcune opzioni nella pagina Impostazioni. Queste opzioni includono il set di replica, i tag applicati al set di replica e la funzione Findings.

Argomenti

- [Utilizzo del set di repliche di Incident Manager](#)
- [Gestione dei tag per un set di replica](#)
- [Gestione della funzione Findings](#)

Utilizzo del set di repliche di Incident Manager

Il set di replica Incident Manager replica i dati su più livelli per aumentare la ridondanza tra le regioni, consentire Regioni AWS a Incident Manager di accedere alle risorse in diverse regioni e ridurre la latenza per gli utenti. Il set di replica viene utilizzato anche per crittografare i dati con una chiave o con una chiave gestita dal cliente. Chiave gestita da AWS Tutte le risorse di Incident Manager sono crittografate per impostazione predefinita. Per ulteriori informazioni su come vengono crittografate le risorse, consulta [Protezione dei dati in Incident Manager](#). Per iniziare a usare Incident Manager, create innanzitutto il set di replica utilizzando la procedura guidata Get prepared. Per ulteriori informazioni su come prepararsi in Incident Manager, consulta il [Preparati alla procedura guidata](#)

Modifica del set di replica

Utilizzando la pagina delle impostazioni di Incident Manager, è possibile modificare il set di replica. È possibile aggiungere regioni, eliminare regioni e abilitare o disabilitare la protezione dall'eliminazione dei set di replica. Non è possibile modificare la chiave utilizzata per crittografare i dati. Per modificare la chiave, elimina e ricrea il set di replica.

Aggiungere una regione

1. Apri la [console Incident Manager](#), quindi scegli Impostazioni nel riquadro di navigazione a sinistra.
2. Scegli Aggiungi regione.
3. Seleziona la Regione.
4. Scegli Aggiungi.

Elimina una regione

1. Apri la [console Incident Manager](#), quindi scegli Impostazioni nel riquadro di navigazione a sinistra.
2. Seleziona la regione che desideri eliminare.
3. Scegli Elimina.
4. Inserisci delete nella casella di testo e scegli Elimina.

Eliminazione del set di replica

L'eliminazione dell'ultima regione del set di replica comporta l'eliminazione dell'intero set di replica. Prima di poter eliminare l'ultima regione, disattivate la protezione da eliminazione attivando la protezione da eliminazione nella pagina Impostazioni. Dopo aver eliminato il set di replica, è possibile creare un nuovo set di replica utilizzando la procedura guidata Get prepared.

Per eliminare una regione dal set di replica, attendi 24 ore dopo averla creata. Se si tenta di eliminare una regione dal set di replica prima di 24 ore dalla creazione, l'eliminazione non riesce.

L'eliminazione del set di replica comporta l'eliminazione di tutti i dati di Incident Manager.

Eliminare il set di replica

1. Apri la [console Incident Manager](#), quindi scegli Impostazioni nel riquadro di navigazione a sinistra.
2. Seleziona l'ultima regione del set di replica.
3. Scegli Elimina.
4. Immettete delete nella casella di testo e scegliete Elimina.

Gestione dei tag per un set di replica

I tag sono metadati facoltativi assegnati a una risorsa. Utilizza i tag per classificare una risorsa in diversi modi, ad esempio per scopo, proprietario o ambiente.

Per gestire i tag per un set di replica

1. Apri la [console Incident Manager](#), quindi scegli Impostazioni nel riquadro di navigazione a sinistra.

2. Nell'area Tag, scegli Modifica.
3. Per aggiungere un tag, procedere come segue:
 - a. Scegliere Aggiungi nuovo tag.
 - b. Inserisci una chiave e un valore opzionale per il tag.
 - c. Selezionare Salva.
4. Per eliminare un tag, procedi come segue:
 - a. Sotto il tag che desideri eliminare, scegli Rimuovi.
 - b. Selezionare Salva.

Gestione della funzione Findings

La funzione Findings aiuta i soccorritori dell'organizzazione a identificare le potenziali cause alla radice degli incidenti subito dopo l'inizio degli incidenti. Attualmente, Incident Manager fornisce risultati per le AWS CodeDeploy implementazioni e gli aggiornamenti dello stack. AWS CloudFormation

Per il supporto dei risultati su più account, dopo aver abilitato la funzionalità, è necessario completare un passaggio di configurazione aggiuntivo in ogni account dell'applicazione dell'organizzazione.

Per utilizzare la funzionalità, consenti a Incident Manager di creare un ruolo di servizio che include le autorizzazioni necessarie per accedere ai dati per tuo conto.

Per abilitare la funzione Findings

1. Apri la [console Incident Manager](#), quindi scegli Impostazioni nel riquadro di navigazione a sinistra.
2. Nell'area Risultati, scegli Crea ruolo di servizio.
3. Esamina le informazioni sul ruolo di servizio da creare, quindi scegli Crea.

Per disabilitare la funzione Findings

Per smettere di usare la funzione Findings, elimina il `IncidentManagerIncidentAccessServiceRole` ruolo da ogni account in cui è stato creato.

1. Apri la console IAM all'indirizzo <https://console.aws.amazon.com/iam/>.

2. Nel pannello di navigazione a sinistra, seleziona Ruoli.
3. Nella casella di ricerca immetti **IncidentManagerIncidentAccessServiceRole**.
4. Scegli il nome del ruolo, quindi scegli Elimina.
5. Immettete il nome del ruolo nella finestra di dialogo per confermare che desiderate eliminare il ruolo, quindi scegliete Elimina.

Lavorare con i contatti in Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manageri contatti rispondono agli incidenti. Un contatto può avere più canali che Incident Manager può utilizzare durante un incidente. Puoi definire il piano di coinvolgimento di un contatto per descrivere come e quando Incident Manager coinvolge il contatto.

Argomenti

- [Canali di contatto](#)
- [Piani di coinvolgimento](#)
- [Creazione di un contatto](#)
- [Importa i dati di contatto nella tua rubrica](#)

Canali di contatto

I canali di contatto sono i vari metodi utilizzati da Incident Manager per coinvolgere un contatto.

Incident Manager supporta i seguenti canali di contatto:

- E-mail
- Servizio di messaggi brevi (SMS)
- Voce

Attivazione del canale di contatto

Per proteggere la tua privacy e la tua sicurezza, Incident Manager ti invia un codice di attivazione del dispositivo quando crei contatti. Per attivare i tuoi dispositivi durante un incidente, devi prima attivarli. Per farlo, inserisci il codice di attivazione del dispositivo nella pagina di creazione del contatto.

Alcune funzionalità di Incident Manager includono funzionalità che inviano notifiche a un canale di contatto. Utilizzando queste funzionalità, acconsenti all'invio di notifiche su interruzioni del servizio o

altri eventi ai canali di contatto inclusi nel flusso di lavoro specificato. Ciò include le notifiche inviate a un contatto come parte di una rotazione della pianificazione delle chiamate. Le notifiche possono essere inviate tramite e-mail, messaggio SMS o chiamata vocale come specificato nei dettagli di un contatto. Utilizzando queste funzionalità confermi di essere autorizzato ad aggiungere i canali di contatto che fornisci a Incident Manager.

Rinunciare

Puoi annullare queste notifiche in qualsiasi momento rimuovendo un dispositivo mobile come canale di contatto. I singoli destinatari delle notifiche possono anche annullare le notifiche in qualsiasi momento rimuovendo il dispositivo dai loro contatti.

Per rimuovere un canale di contatto da un contatto

1. Vai alla [console Incident Manager](#) e scegli Contatti dalla barra di navigazione a sinistra.
2. Seleziona il contatto con il canale di contatto che stai rimuovendo e scegli Modifica.
3. Scegli Rimuovi accanto al canale di contatto che desideri rimuovere.
4. Scegli Update (Aggiorna).

Disattivazione del canale di contatto

Per disattivare un dispositivo, rispondi UNSUBSCRIBE. La risposta UNSUBSCRIBE impedisce a Incident Manager di attivare il tuo dispositivo.

Riattivazione del canale di contatto

1. Rispondi a START al messaggio di Incident Manager.
2. Vai alla [console Incident Manager](#) e scegli Contatti dalla barra di navigazione a sinistra.
3. Seleziona il contatto con il canale di contatto che stai rimuovendo e scegli Modifica.
4. Scegli Attiva dispositivi.
5. Inserisci il codice di attivazione inviato al dispositivo da Incident Manager.
6. Seleziona Activate (Attiva).

Piani di coinvolgimento

I piani di coinvolgimento definiscono quando Incident Manager attiva i canali di contatto. Puoi coinvolgere i canali di contatto più volte in fasi diverse dall'inizio di un coinvolgimento. Puoi utilizzare i

piani di coinvolgimento in un piano di escalation o in un piano di risposta. Per ulteriori informazioni sui piani di escalation, consulta. [Utilizzo dei piani di escalation in Incident Manager](#)

Creazione di un contatto

Per creare un contatto, procedi nel seguente modo.

1. Apri la [console Incident Manager](#) e scegli Contatti dalla barra di navigazione a sinistra.
2. Scegli Crea contatto.
3. Digita il nome completo del contatto e fornisci un alias univoco e identificabile.
4. Definisci un canale di contatto. Ti consigliamo di utilizzare due o più tipi diversi di canali di contatto.
 - a. Scegli il tipo: e-mail, SMS o voce.
 - b. Inserisci un nome identificabile per il canale di contatto.
 - c. Fornisci i dettagli del canale di contatto, ad esempio e-mail: arosalez@example.com
5. Per definire più di un canale di contatto, scegli Aggiungi canale di contatto. Ripetere il passaggio 4 per ogni nuovo canale di contatto aggiunto.
6. Definisci un piano di coinvolgimento.

Important

Per coinvolgere un contatto, è necessario definire un piano di coinvolgimento.

- a. Scegli il nome del canale di contatto.
 - b. Definisci quanti minuti dall'inizio del coinvolgimento attendere prima che Incident Manager attivi questo canale di contatto.
 - c. Per aggiungere un altro canale di contatto, scegli Aggiungi coinvolgimento.
7. Dopo aver definito il tuo piano di coinvolgimento, scegli Crea. Incident Manager invia un codice di attivazione a ciascuno dei canali di contatto definiti.
 8. (Facoltativo) Per attivare i canali di contatto, inserisci il codice di attivazione che Incident Manager ha inviato a ciascun canale di contatto definito.
 9. (Facoltativo) Per inviare un nuovo codice di attivazione, scegli Invia nuovo codice.
 10. Scegli Finish (Fine).

Dopo aver definito un contatto e aver attivato i relativi canali di contatto, puoi aggiungere contatti ai piani di escalation per formare una catena di escalation. Per ulteriori informazioni sui piani di escalation, consulta [Utilizzo dei piani di escalation in Incident Manager](#). Puoi aggiungere contatti a un piano di risposta per un coinvolgimento diretto. Per ulteriori informazioni sulla creazione di piani di risposta, vedere [Utilizzo dei piani di risposta in Incident Manager](#).

Importa i dati di contatto nella tua rubrica

Quando viene creato un incidente, Incident Manager può avvisare i risponditori utilizzando notifiche vocali o SMS. Per garantire che i risponditori vedano che la chiamata o la notifica SMS proviene da Incident Manager, consigliamo a tutti i risponditori di scaricare il file in [formato carta virtuale \(.vcf\)](#) di Incident Manager nella rubrica dei propri dispositivi mobili. Il file è ospitato in Amazon CloudFront ed è disponibile nella partizione AWS commerciale.

Per scaricare il file Incident Manager .vcf

1. Sul tuo dispositivo mobile, scegli o inserisci il seguente URL: <https://d26vhuvd5b89k2.cloudfront.net/aws-incident-manager.vcf>.
2. Salva o importa il file nella rubrica del tuo dispositivo mobile.

Utilizzo delle pianificazioni delle chiamate in Incident Manager

Una pianificazione delle chiamate in Incident Manager definisce chi viene avvisato quando si verifica un incidente che richiede l'intervento dell'operatore. Un programma di chiamata è costituito da una o più rotazioni create per il programma. Ogni rotazione può includere fino a 30 contatti.

Dopo aver creato un programma di chiamata, puoi includerlo come escalation nel tuo piano di assistenza. Quando si verifica un incidente associato a quel piano di escalation, Incident Manager avvisa l'operatore (o gli operatori) reperibili in base alla pianificazione. Questo contatto può quindi confermare il coinvolgimento. Nel tuo piano di escalation, puoi definire uno o più orari di chiamata, nonché uno o più contatti individuali, in più fasi dell'escalation. Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo dei piani di escalation in Incident Manager](#).

Tip

Come buona prassi, consigliamo di aggiungere contatti e orari di chiamata come canali di escalation in un piano di escalation. Dovresti quindi scegliere un piano di escalation come

coinvolgimento in un piano di risposta. Questo approccio fornisce la copertura più completa per la risposta agli incidenti nell'organizzazione.

Ogni programma di chiamata supporta fino a otto rotazioni. Le rotazioni possono sovrapporsi o essere eseguite contemporaneamente. Ciò aumenta il numero di operatori a cui viene richiesto di rispondere quando si verifica un incidente. Puoi anche creare rotazioni che si ripetono consecutivamente. Ciò supporta scenari come la gestione degli incidenti «follow the sun» in cui sono presenti gruppi in tutto il mondo che supportano lo stesso servizio.

Utilizza gli argomenti di questa sezione per aiutarti a creare e gestire le pianificazioni di chiamata per le tue operazioni di risposta agli incidenti.

Argomenti

- [Creazione di una pianificazione e di una rotazione delle chiamate in Incident Manager](#)
- [Gestione di una pianificazione delle chiamate esistente in Incident Manager](#)

Creazione di una pianificazione e di una rotazione delle chiamate in Incident Manager

Crea una pianificazione delle chiamate con una o più rotazioni di contatti da coinvolgere per rispondere agli incidenti durante i loro turni.

Prima di iniziare

Prima di creare una pianificazione delle chiamate, assicurati di aver precedentemente creato i contatti che desideri aggiungere alle rotazioni della pianificazione. Per informazioni, consulta [Lavorare con i contatti in Incident Manager](#).

Contabilizzazione delle modifiche all'ora legale (DST)

Quando crei una rotazione, specifichi il fuso orario globale che funge da base per gli orari di copertura dei turni e le date specificate per questa rotazione. È possibile utilizzare qualsiasi fuso orario definito dalla [Internet Assigned Numbers Authority \(IANA\)](#). For example: America/Los_Angeles, UTC e Asia/Seoul. Puoi aggiungere più di una rotazione a un programma di chiamata. Tuttavia, quando i risponditori di ogni rotazione sono dislocati geograficamente in fusi orari diversi, tieni presente le modifiche dell'ora legale a cui potrebbe essere soggetta ciascuna rotazione.

Ad esempio, America/Los_Angeles e Europe/Dublin osserva diverse pianificazioni dell'ora legale. Di conseguenza, la differenza di orario tra le due zone può variare da 6 a 8 ore, a seconda del periodo dell'anno. Ad esempio, un follow-the-sun programma di chiamata prevede una rotazione nel fuso America/Los_Angeles orario e una rotazione in Europe/Dublin entrata. In questo esempio, la pianificazione può contenere un intervallo di turni di un'ora o una sovrapposizione di turni di un'ora a causa delle modifiche all'ora legale.

Per evitare queste situazioni, consigliamo il seguente approccio:

1. Usa un unico fuso orario per tutte le rotazioni in un programma di chiamata.
2. Calcola l'ora locale quando assegni soccorritori al di fuori di quel particolare fuso orario.

Se decidi di assegnare ogni rotazione al relativo fuso orario locale, rivedi la pianificazione prima di qualsiasi ora legale. Quindi, regola i tempi di rotazione dei turni in base alle esigenze per assicurarti di evitare interruzioni o sovrapposizioni involontarie nella copertura di chiamata prima che le modifiche all'ora legale abbiano effetto.

Per creare un programma di chiamata

1. Apri la [console Incident Manager](#).
2. Nella barra di navigazione a sinistra, scegli Pianificazioni delle chiamate.
3. Scegli Crea pianificazione delle chiamate.
4. In Nome della pianificazione, inserisci un nome per aiutarti a identificare la pianificazione, ad esempio **MyApp Primary On-call Schedule**.
5. Per Alias Schedule, inserisci un alias per questa pianificazione che sia univoco nella corrente Regione AWS, ad esempio. **my-app-primary-on-call-schedule**
6. (Facoltativo) Nell'area Tag, applica una o più coppie di nome e valore della chiave tag alla pianificazione delle chiamate.

I tag sono metadati facoltativi assegnati a una risorsa. Consentono di categorizzare una risorsa in diversi modi, ad esempio in base allo scopo, al proprietario o all'ambiente. Ad esempio, puoi etichettare una pianificazione per identificare il periodo di tempo in cui viene eseguita, i tipi di operatori che contiene o il piano di escalation che supporta. Per ulteriori informazioni sull'etichettatura delle risorse di Incident Manager, vedere [Etichettatura delle risorse in Incident Manager](#).

7. Continua [aggiungendo una o più rotazioni alla pianificazione delle chiamate](#).

Creazione di una rotazione per una pianificazione delle chiamate in Incident Manager

Una rotazione in un programma di chiamata specifica quando è in vigore il turno. Specifica anche i contatti attraverso i quali ruotano i turni. Puoi includere fino a otto rotazioni in un unico programma di chiamata.

Puoi aggiungere a una rotazione tutte le persone che hai creato come contatto in Incident Manager. Per informazioni sulla gestione dei contatti, consulta [Lavorare con i contatti in Incident Manager](#).

Mentre configuri la rotazione, puoi vedere come appare la pianificazione generale in un calendario di anteprima sul lato destro della pagina.

Per creare una rotazione per un programma di chiamata

1. Nella sezione Rotazione 1 della pagina Crea pianificazione delle chiamate, per Nome rotazione, inserisci un nome che identifichi la rotazione, ad esempio **00:00 - 7:59 Support**, o **Dublin Support Group**
2. In Data di inizio, inserisci la data in cui questa rotazione diventa attiva in YYYY/MM/DD formato, ad esempio 2023/07/14.
3. In Fuso orario, seleziona il fuso orario globale che funge da base per gli orari di copertura dei turni e le date specificate per questa rotazione.

È possibile utilizzare qualsiasi fuso orario definito dalla Internet Assigned Numbers Authority (IANA). Ad esempio: «America/Los_Angeles», «UTC», «Asia/Seoul». Per ulteriori informazioni, consulta [Time Zone Database](#) nel sito Web IANA.

Warning

È possibile basare ogni rotazione sul proprio fuso orario. Tuttavia, qualsiasi modifica dell'ora legale nei fusi orari selezionati può influire sugli intervalli di copertura previsti. Per ulteriori informazioni, consulta [la sezione Contabilizzazione delle modifiche all'ora legale \(DST\)](#) all'inizio di questo argomento.

4. Per l'ora di inizio della rotazione, inserisci l'ora in cui il turno di questa rotazione inizia nel hh:mm formato di 24 ore, ad esempio 16:00.

Nota le differenze nell'ora locale per i contatti con fusi orari diversi da quello specificato. Ad esempio, se scegli America/Los_Angeles come fuso orario e 00:00 come ora di inizio della rotazione, ciò equivale alle 08:00 a Dublino, in Irlanda, e alle 13:30 a Mumbai, in India.

5. Per l'ora di fine rotazione, inserisci l'ora in cui termina il turno di questa rotazione nel hh : mm formato di 24 ore, ad esempio 23 : 59.

Note

L'intervallo di tempo tra l'inizio e la fine di una rotazione deve essere di almeno 30 minuti.

6. (Facoltativo) Per impostare la durata della rotazione su 24 ore, seleziona la copertura 24 ore su 24 e inserisci l'ora di inizio di questa rotazione nel campo Ora di inizio rotazione. Il valore dell'ora di fine rotazione viene aggiornato automaticamente.

Ad esempio, se desideri che il servizio di guardia abbia una copertura 24 ore su 24 con il cambio di turno alle 11:00, scegli una copertura 24 ore su 24 e inserisci **11:00** come orario di inizio.

7. In Giorni attivi, seleziona i giorni della settimana in cui questa rotazione è attiva. Se il tuo piano di chiamata esclude la copertura del fine settimana, ad esempio, seleziona tutti i giorni tranne domenica e sabato.
8. Continua [aggiungendo contatti alla rotazione](#).

Aggiungere contatti a una rotazione in una pianificazione delle chiamate in Incident Manager

Per ogni rotazione della pianificazione delle chiamate, puoi aggiungere uno o più contatti, fino a un totale di 30. Puoi scegliere tra i contatti che sono configurati nella configurazione di Incident Manager.

Quando aggiungi un contatto a una rotazione, il contatto potrebbe ricevere notifiche nell'ambito delle sue mansioni di reperibilità. Le notifiche possono essere inviate tramite e-mail, SMS o chiamata vocale come specificato nei dettagli di un contatto.

Per informazioni sulla gestione dei contatti e sulle opzioni di notifica dei contatti, vedere [Lavorare con i contatti in Incident Manager](#).

Per aggiungere contatti a una rotazione in una pianificazione delle chiamate

1. Nella pagina Crea pianificazione delle chiamate, nella sezione Contatti per la rotazione, scegli Aggiungi o rimuovi contatti.
2. Nella finestra di dialogo Aggiungi o rimuovi contatti, selezionate gli alias dei contatti da includere nella rotazione.

L'ordine in cui vengono selezionati i contatti è l'ordine in cui vengono elencati per la prima volta nella pianificazione di rotazione. Puoi modificare l'ordine dopo aver aggiunto i contatti.

3. Scegli Confirm (Conferma).

4. Per modificare la posizione di un contatto nell'ordine, seleziona il pulsante di opzione per quell'utente e usa i pulsanti Su



e Giù



per aggiornare l'ordine dei contatti.

5. Continua [specificando la ricorrenza dei singoli turni e la durata della rotazione](#).

Specificare la ricorrenza e la durata del turno e aggiungere tag a una rotazione in Incident Manager

La ricorrenza dei turni specifica la frequenza con cui i contatti in rotazione entrano ed escono dalla chiamata. La durata delle recidive può essere specificata in diversi giorni, settimane o mesi.

Per specificare la ricorrenza e la durata del turno e aggiungere tag a una rotazione

1. Nella pagina Crea pianificazione delle chiamate, nella sezione Impostazioni di ricorrenza per la rotazione, procedi come segue:

- Per il tipo di ricorrenza dei turni, specifica se ogni turno di chiamata dura un certo numero di giorni, settimane o mesi scegliendo tra `Daily`, `Weekly` e `Monthly`
- In Durata del turno, inserisci quanti giorni, settimane o mesi dura un turno.

Ad esempio, se scegli `Daily` e accedi `1`, il turno di chiamata di ogni contatto dura un giorno.

Se scegli `Weekly` e accedi `3`, il turno di guardia di ogni contatto dura tre settimane.

2. (Facoltativo) Nell'area Tag, applica una o più coppie di nome e valore della chiave del tag alla rotazione.

I tag sono metadati facoltativi assegnati a una risorsa. Consentono di categorizzare una risorsa in diversi modi, ad esempio in base allo scopo, al proprietario o all'ambiente. Ad esempio, puoi contrassegnare una rotazione per identificare la posizione dei contatti ad essa assegnati, il tipo di copertura che intende fornire o il piano di escalation che supporterà. Per ulteriori informazioni

sull'etichettatura delle risorse di Incident Manager, vedere [Etichettatura delle risorse in Incident Manager](#).

3. (Consigliato) Utilizza l'anteprima del calendario per assicurarti che non vi siano interruzioni involontarie nella copertura del tuo programma di chiamata.
4. Seleziona Create (Crea).

Ora puoi aggiungere la pianificazione delle chiamate come canale di escalation in un piano di escalation. Per informazioni, consulta [Crea un piano di escalation](#).

Gestione di una pianificazione delle chiamate esistente in Incident Manager

Usa i contenuti di questa sezione per aiutarti a gestire gli orari delle chiamate che hai già creato.

Argomenti

- [Visualizzazione dei dettagli della pianificazione delle chiamate](#)
- [Modifica di un programma di chiamata](#)
- [Copiare un programma di chiamata](#)
- [Creazione di un'alternativa per la rotazione degli orari di chiamata](#)
- [Eliminazione di un programma di chiamata](#)

Visualizzazione dei dettagli della pianificazione delle chiamate

È possibile accedere a un at-a-glance riepilogo della pianificazione delle chiamate nella pagina Visualizza i dettagli della pianificazione delle chiamate. Questa pagina contiene anche informazioni su chi è attualmente in chiamata e chi è il prossimo. La pagina include una visualizzazione del calendario che mostra quali contatti sono in chiamata in un momento specifico.

Per visualizzare i dettagli della pianificazione delle chiamate

1. Apri la [console Incident Manager](#).
2. Nella barra di navigazione a sinistra, scegli Pianificazioni delle chiamate.
3. Nella riga in cui visualizzare la pianificazione delle chiamate, esegui una delle seguenti operazioni:
 - Per aprire una visualizzazione riassuntiva del calendario, scegli l'alias della pianificazione.

oppure

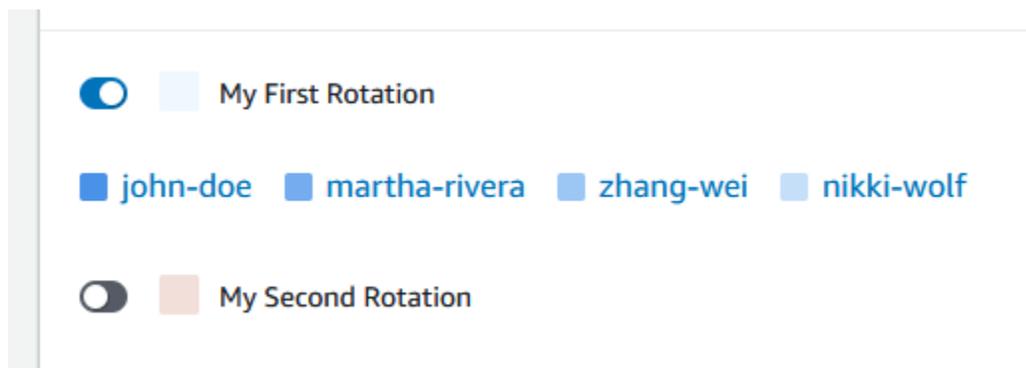
Seleziona il pulsante di opzione per la riga, quindi scegli Visualizza.

- Per aprire una visualizzazione del calendario della pianificazione, scegli Visualizza calendario



Nella visualizzazione calendario, scegli il nome di un contatto in una data specifica della pianificazione per visualizzare i dettagli sul turno assegnato o creare un sostituto,.

- Per attivare o disattivare la visualizzazione di una rotazione specifica nel calendario, scegli l'interruttore accanto al nome della rotazione.



Modifica di un programma di chiamata

È possibile aggiornare la configurazione della pianificazione delle chiamate e delle relative rotazioni, ad eccezione dei seguenti dettagli:

- L'alias della pianificazione
- Nomi di rotazione
- Date di inizio della rotazione

Per utilizzare un calendario esistente come base per un nuovo calendario con la possibilità di modificare questi valori, puoi invece copiare il calendario. Per informazioni, consulta [Copiare un programma di chiamata](#).

Per modificare un programma di chiamata

1. Apri la [console Incident Manager](#).
2. Nella barra di navigazione a sinistra, scegli Pianificazioni delle chiamate.

3. Completa una delle seguenti operazioni:
 - Seleziona il pulsante radio nella riga per modificare la pianificazione delle chiamate, quindi scegli Modifica.
 - Scegli l'alias di pianificazione per la pianificazione delle chiamate per aprire la pagina Visualizza i dettagli della pianificazione delle chiamate, quindi scegli Modifica.
4. Apporta le modifiche necessarie alla pianificazione delle chiamate e alle relative rotazioni. Puoi modificare le opzioni di configurazione della rotazione come l'ora di inizio e di fine, i contatti e la ricorrenza. È possibile aggiungere o rimuovere rotazioni dalla pianificazione in base alle esigenze. L'anteprima del calendario riflette le modifiche man mano che le apporti.

Per informazioni sull'utilizzo delle opzioni della pagina, consulta [Creazione di una pianificazione e di una rotazione delle chiamate in Incident Manager](#).

5. Scegli Update (Aggiorna).

Important

Se modifichi una pianificazione che contiene sostituzioni, le modifiche possono influire sulle sostituzioni. Per assicurarti che le sostituzioni rimangano configurate come previsto, ti consigliamo di esaminare attentamente le sostituzioni dei turni dopo aver aggiornato la pianificazione.

Copiare un programma di chiamata

Per utilizzare la configurazione di un programma di chiamata esistente come punto di partenza per un nuovo programma, puoi creare una copia del calendario e modificarlo secondo necessità.

Per copiare un programma di chiamata

1. Apri la [console Incident Manager](#).
2. Nella barra di navigazione a sinistra, scegli Pianificazioni delle chiamate.
3. Seleziona il pulsante radio nella riga per copiare la pianificazione delle chiamate.
4. Scegliere Copy (Copia).
5. Apporta le modifiche necessarie al calendario e alle relative rotazioni. È possibile modificare, aggiungere o rimuovere le rotazioni in base alle esigenze.

Note

Quando si copia una pianificazione esistente, è necessario specificare nuove date di inizio per ogni rotazione. Le pianificazioni copiate non supportano le rotazioni con date di inizio precedenti.

Per informazioni sull'utilizzo delle opzioni della pagina, consulta [Creazione di una pianificazione e di una rotazione delle chiamate in Incident Manager](#).

6. Scegli Crea copia.**Creazione di un'alternativa per la rotazione degli orari di chiamata**

Se è necessario apportare modifiche a un programma di rotazione esistente, è possibile creare un'alternativa. L'override consente di sostituire in tutto o in parte il turno di un contatto con un altro contatto. Puoi anche creare una sovrascrittura che si estende su più turni.

È possibile assegnare a un'opzione di sostituzione solo i contatti già assegnati alla rotazione.

Nell'anteprima del calendario, i turni sostituiti vengono visualizzati con uno sfondo a strisce anziché con uno sfondo a tinta unita. Nell'immagine seguente, possiamo vedere che il contatto Zhang Wei è reperibile in un override che include parte dei turni di John Doe e Martha Rivera, a partire dal 5 maggio e terminerà l'11 maggio.

On-call schedule details Info

Schedule details
Schedule calendar

May 2023

America/Los_Angeles (local timezone)

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
30	May 01	02	03	04	05	06
	00:00 - 23:59 zhang-wei	00:00 - 23:59 zhang-wei	00:00 - 23:59 john-doe	00:00 - 23:59 john-doe	00:00 - 23:59 zhang-wei	
07	08	09	10	11	12	13
	00:00 - 23:59 zhang-wei	00:00 - 23:59 zhang-wei	00:00 - 23:59 zhang-wei	00:00 - 23:59 zhang-wei	00:00 - 23:59 martha-rivera	
14	15	16	17	18	19	20
	00:00 - 23:59 martha-rivera	00:00 - 23:59 martha-rivera	00:00 - 23:59 zhang-wei	00:00 - 23:59 zhang-wei	00:00 - 23:59 zhang-wei	

Per creare un'eccezione per una pianificazione delle chiamate

1. Apri la [console Incident Manager](#).
2. Nella barra di navigazione a sinistra, scegli Pianificazioni delle chiamate.
3. Nella riga in cui visualizzare la pianificazione delle chiamate, esegui una delle seguenti operazioni:
 - Scegli l'alias della pianificazione, quindi scegli la scheda Calendario Pianifica.
 - Scegli Visualizza calendario
4. Completa una delle seguenti operazioni:
 - Scegli Crea sovrascrittura.

- Scegli il nome di un contatto nell'anteprima del calendario, quindi scegli Ignora turno.
5. Nella finestra di dialogo Crea sostituzione turni, effettuate le seguenti operazioni:

 Note

L'override deve durare almeno 30 minuti. Puoi specificare un'eccezione solo per i turni che si verificano non più di sei mesi nel futuro.

- a. In Seleziona rotazione, selezionate il nome della rotazione in cui creare una sovrascrittura.
 - b. In Data di inizio, seleziona o inserisci la data di inizio della sostituzione.
 - c. In Ora di inizio, inserisci l'ora in cui l'override inizia in hh:mm formato.
 - d. In Data di fine, seleziona o inserisci la data in cui termina la sostituzione.
 - e. In Ora di fine, inserisci l'ora in cui termina l'override, in hh:mm formato.
 - f. In Seleziona contatto sostitutivo, seleziona il nome del contatto di rotazione che è in chiamata durante il periodo di sostituzione.
6. Scegli Crea sovrascrittura.

Dopo aver creato una sovrascrittura, puoi identificarla in base allo sfondo a strisce. Quando scegli il nome del contatto per un turno sovrascritto, una casella informativa lo identifica come turno sovrascritto. Puoi scegliere Elimina sostituzione per rimuoverla e ripristinare l'assegnazione originale durante la chiamata.

Eliminazione di un programma di chiamata

Quando non hai più bisogno di un particolare programma di chiamata, puoi eliminarlo da Incident Manager.

Se alcuni piani di emergenza o piani di risposta utilizzano attualmente la pianificazione delle chiamate come canale di escalation, è necessario rimuoverla da tali piani prima di eliminare la pianificazione.

Per eliminare una pianificazione delle chiamate

1. Apri la [console Incident Manager](#).
2. Nella barra di navigazione a sinistra, scegli Pianificazioni delle chiamate.
3. Seleziona il pulsante radio nella riga per eliminare la pianificazione delle chiamate.

4. Scegliere Elimina.
5. Nella sezione Elimina la pianificazione delle chiamate? finestra di dialogo, inserisci **confirm** nella casella di testo.
6. Scegli Delete (Elimina).

Utilizzo dei piani di escalation in Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager fornisce percorsi di escalation attraverso i contatti definiti o gli orari delle chiamate, noti collettivamente come canali di escalation. È possibile coinvolgere più canali di gruppo in un incidente contemporaneamente. Se i contatti designati nel canale di escalation non rispondono, Incident Manager passa al set di contatti successivo. Puoi anche scegliere se un piano smette di aumentare una volta che un utente ha riconosciuto il coinvolgimento. È possibile aggiungere piani di escalation a un piano di risposta in modo che l'escalation inizi automaticamente all'inizio di un incidente. Puoi anche aggiungere piani di escalation a un incidente attivo.

Argomenti

- [Fasi](#)
- [Crea un piano di escalation](#)

Fasi

I piani di escalation utilizzano fasi in cui ciascuna fase dura un numero definito di minuti. Ogni fase contiene le seguenti informazioni:

- **Durata:** il tempo di attesa del piano fino all'inizio della fase successiva. La prima fase del piano di escalation inizia una volta iniziato il coinvolgimento.
- **Canale di escalation:** un canale di escalation è un singolo contatto o un programma di chiamata composto da più contatti che alternano le responsabilità in base a una pianificazione definita. Il piano di escalation coinvolge ciascun canale utilizzando il piano di coinvolgimento definito. È possibile configurare ogni canale di escalation per interrompere la progressione del piano di escalation prima che passi alla fase successiva. Ogni fase può avere più canali di escalation.

Per informazioni su come impostare i contatti individuali, consulta [Lavorare con i contatti in Incident Manager](#). Per informazioni sulla creazione di pianificazioni di chiamata, vedere [Utilizzo delle pianificazioni delle chiamate in Incident Manager](#).

Crea un piano di escalation

1. Apri la [console di Incident Manager](#) e scegli Escalation Plans dalla barra di navigazione a sinistra.
2. Scegli Crea piano di escalation.
3. In Nome, inserire un nome univoco per il piano di escalation, ad esempio **My Escalation Plan**.
4. Per Alias, inserisci un alias per aiutarti a identificare il piano, ad esempio **my-escalation-plan**.
5. Per Durata della fase, inserisci il numero di minuti che Incident Manager deve attendere per passare alla fase successiva.
6. Per il canale Escalation, scegli uno o più contatti o gli orari delle chiamate con cui interagire durante questa fase.
7. (Facoltativo) Per consentire a un contatto di interrompere il piano di escalation una volta confermato l'impegno, seleziona Il riconoscimento interrompe l'avanzamento del piano.
8. Per aggiungere un altro canale a questa fase, scegli Aggiungi canale di escalation.
9. Per aggiungere un'altra fase al piano di escalation, scegli Aggiungi fase.
10. Ripeti i passaggi da 5 a 9 fino a completare l'aggiunta dei canali e delle fasi di escalation che desideri per questo piano di escalation.
11. (Facoltativo) Nell'area Tags applicare una o più coppie nome/valore chiave tag al piano di escalation.

I tag sono metadati facoltativi assegnati a una risorsa. Consentono di categorizzare una risorsa in diversi modi, ad esempio in base allo scopo, al proprietario o all'ambiente. Ad esempio, puoi etichettare un piano di escalation per identificare il tipo di incidenti per cui utilizzarlo, i tipi di canali di escalation che contiene o il piano di escalation che supporta. Per ulteriori informazioni sul tagging delle risorse di Incident Manager, consulta [Etichettatura delle risorse in Incident Manager](#).

12. Scegli Crea piano di escalation.

Utilizzo dei canali di chat in Incident Manager

Incident Manager, una funzionalità di AWS Systems Manager, offre ai soccorritori la possibilità di comunicare direttamente attraverso i canali di chat durante un incidente. Un canale di chat è una

chat room in cui hai configurato [AWS Chatbot](#). Quindi connetti questo canale a un piano di risposta in Incident Manager.

Durante un incidente, i soccorritori utilizzano il canale di chat per comunicare tra loro in merito all'incidente. Incident Manager invia inoltre eventuali aggiornamenti e notifiche sull'incidente direttamente al canale di chat. Invia queste notifiche utilizzando uno o più argomenti di Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS) specificati nella configurazione della chat.

AWS Chatbot Incident Manager supportano i canali di chat nelle seguenti applicazioni:

- Slack
- Microsoft
- Amazon Chime

Il processo di configurazione di un canale di chat da utilizzare in caso di incidenti consiste in attività in tre diversi servizi Amazon Web Services.

Processi

- [Attività 1: crea o aggiorna gli argomenti di Amazon SNS per il tuo canale di chat](#)
- [Attività 2: creazione di un canale di chatAWS Chatbot](#)
- [Attività 3: aggiungere il canale di chat a un piano di risposta in Incident Manager](#)
- [Interazione tramite il canale di chat](#)

Attività 1: crea o aggiorna gli argomenti di Amazon SNS per il tuo canale di chat

Amazon SNS è un servizio gestito che offre la consegna dei messaggi dagli editori agli abbonati (noti anche come Produttori e Consumer). Gli editori comunicano in modo asincrono con gli abbonati creando e inviando messaggi a un argomento, che rappresenta un punto di accesso logico e un canale di comunicazione. Incident Manager utilizza uno o più argomenti associati a un piano di risposta per inviare notifiche su un incidente ai soccorritori.

In un piano di risposta, puoi includere uno o più argomenti Amazon SNS nelle notifiche degli incidenti. Come best practice, devi creare un argomento SNS in ogni argomento Regione AWS che hai aggiunto al set di replica.

i Tip

Per un flusso di lavoro di configurazione più lineare, ti consigliamo di configurare prima gli argomenti di Amazon SNS da utilizzare con Incident Manager. Una volta configurato, puoi creare il canale di chat.

Per creare o aggiornare argomenti Amazon SNS per il tuo canale di chat

1. Segui i passaggi nell'[argomento Creazione di Amazon SNS nella Guida per gli sviluppatori di Amazon Simple Notification Service](#).

i Note

Dopo aver creato l'argomento, lo modifichi per aggiornarne la policy di accesso.

2. Seleziona l'argomento che hai creato e annota o copia l'Amazon Resource Name (ARN) dell'argomento, in un formato come `arn:aws:sns:us-east-2:111122223333:My_SNS_topic`.
3. Scegli Modifica, quindi espandi la sezione Politica di accesso per configurare autorizzazioni di accesso aggiuntive oltre a quelle predefinite.
4. Aggiungi la seguente istruzione all'array delle istruzioni:

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

Sostituisci i *valori segnaposto* come segue:

- *sns-topic-arn* è l'Amazon Resource Name (ARN) dell'argomento che hai creato per questa regione, nel formato `arn:aws:sns:us-east-2:111122223333:My_SNS_topic`.
 - *account-id* è l'ID della persona in Account AWS cui stai lavorando, ad esempio `111122223333`.
5. Scegli **Save changes** (Salva modifiche).
 6. Ripeti il processo in ogni regione inclusa nel set di replica.

Attività 2: creazione di un canale di chat AWS Chatbot

Puoi creare un canale di chat in Slack, Microsoft Teams o Amazon Chime. È necessario un solo canale di chat per ogni piano di risposta.

Per i tuoi canali di chat, ti consigliamo di seguire il principio del privilegio minimo (non fornire agli utenti più autorizzazioni di quelle necessarie per completare le loro attività). Dovresti inoltre controllare regolarmente l'iscrizione ai tuoi canali di AWS Chatbot chat. Le recensioni aiutano a verificare che solo i risponditori appropriati e le altre parti interessate abbiano accesso ai tuoi canali di chat.

Nei canali Slack AWS Chatbot abilitati e nei canali Microsoft Teams, i soccorritori possono eseguire una serie di comandi CLI di Incident Manager direttamente dall'applicazione Slack o Microsoft Teams. Per ulteriori informazioni, consulta [Interazione tramite il canale di chat](#).

Important

Gli utenti che aggiungi al tuo canale di chat devono essere gli stessi contatti elencati nel tuo piano di richiesta o risposta. Puoi anche aggiungere altri utenti ai canali di chat, come le parti interessate e gli osservatori degli incidenti.

Per informazioni generali AWS Chatbot, vedere [Cosa contiene la AWS Chatbot Guida per l'AWS Chatbot amministratore](#).

Scegli tra le seguenti applicazioni per creare il tuo canale:

Slack

I passaggi di questa procedura forniscono le impostazioni di autorizzazione consigliate per consentire a tutti gli utenti del canale di utilizzare i comandi di chat con Incident Manager.

Utilizzando i comandi di chat supportati, i soccorritori possono aggiornare e interagire con l'incidente direttamente dal canale di chat di Slack. Per informazioni, consulta [Interazione tramite il canale di chat](#).

Per creare un canale di chat in Slack

- Segui i passaggi in [Tutorial: Inizia con Slack](#) nella Guida per l'AWS Chatbot amministratore e includi quanto segue nella tua configurazione.
 - Nel passaggio 10, per le impostazioni del ruolo, scegli Ruolo canale.
 - Nel passaggio 10d, per i modelli di policy, seleziona le autorizzazioni di Incident Manager.
 - Nel passaggio 11, per le politiche del guardrail del canale, per Nome della politica, scegli [AWSIncidentManagerResolverAccess](#).
 - Nel passaggio 12, nella sezione Argomenti SNS, procedi come segue:
 - Per la Regione 1, seleziona una Regione AWS che è inclusa nel tuo set di replica.
 - Per gli argomenti 1, seleziona l'argomento SNS che hai creato in quella regione da utilizzare per inviare notifiche di incidenti al canale di chat.
 - Per ogni regione aggiuntiva nel set di replica, scegli Aggiungi un'altra regione e aggiungi le regioni e gli argomenti SNS aggiuntivi.

Microsoft Teams

I passaggi di questa procedura forniscono le impostazioni di autorizzazione consigliate per consentire a tutti gli utenti del canale di utilizzare i comandi di chat con Incident Manager. Utilizzando i comandi di chat supportati, i soccorritori possono aggiornare e interagire con l'incidente direttamente dal canale di chat di Microsoft Teams. Per informazioni, consulta [Interazione tramite il canale di chat](#).

Per creare un canale di chat in Microsoft Teams

- Segui i passaggi in [Tutorial: Inizia a usare Microsoft Teams](#) nella Guida per l'AWS Chatbot amministratore e includi quanto segue nella configurazione:
 - Nel passaggio 10, per le impostazioni del ruolo, scegli Ruolo canale.
 - Nel passaggio 10d, per i modelli di policy, seleziona le autorizzazioni di Incident Manager.
 - Nel passaggio 11, per le politiche del guardrail del canale, per Nome della politica, scegli [AWSIncidentManagerResolverAccess](#).

- Nel passaggio 12, nella sezione Argomenti SNS, procedi come segue:
 - Per la Regione 1, seleziona una Regione AWS che è inclusa nel tuo set di replica.
 - Per gli argomenti 1, seleziona l'argomento SNS che hai creato in quella regione da utilizzare per inviare notifiche di incidenti al canale di chat.
 - Per ogni regione aggiuntiva nel set di replica, scegli Aggiungi un'altra regione e aggiungi le regioni e gli argomenti SNS aggiuntivi.

Amazon Chime

Per creare un canale di chat in Amazon Chime

- Segui i passaggi descritti nel [Tutorial: Inizia a usare Amazon Chime](#) nella Guida per l'AWS Chatbot amministratore e includi quanto segue nella configurazione:
 - Nel passaggio 11, per i modelli di policy, seleziona le autorizzazioni di Incident Manager.
 - Nel passaggio 12, nella sezione Argomenti SNS, seleziona gli argomenti SNS che invieranno notifiche al webhook Amazon Chime:
 - Per la Regione 1, seleziona una Regione AWS che è inclusa nel tuo set di replica.
 - Per gli argomenti 1, seleziona l'argomento SNS che hai creato in quella regione da utilizzare per inviare notifiche di incidenti al canale di chat.
 - Per ogni regione aggiuntiva nel set di replica, scegli Aggiungi un'altra regione e aggiungi le regioni e gli argomenti SNS aggiuntivi.

Note

I comandi di chat, che i soccorritori possono utilizzare nei canali di chat di Slack e Microsoft Teams, non sono supportati in Amazon Chime.

Attività 3: aggiungere il canale di chat a un piano di risposta in Incident Manager

Quando crei o aggiorni un piano di risposta, puoi aggiungere canali di chat per consentire ai soccorritori di comunicare e ricevere aggiornamenti.

Quando segui i passaggi indicati nella [Creazione di un piano di risposta](#) sezione [\(Facoltativo\) Specificare un canale di chat per la risposta agli incidenti](#), seleziona il canale che desideri utilizzare per gli incidenti relativi a questo piano di risposta.

Interazione tramite il canale di chat

Per i canali di Slack e Microsoft Teams, Incident Manager consente ai soccorritori di interagire con gli incidenti direttamente dal canale di chat utilizzando i seguenti `ssm-incidents` comandi:

- [incidente iniziale](#)
- [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](#)

Per eseguire comandi nel canale di chat di un incidente attivo, utilizza il seguente formato. Sostituisci *le opzioni cli-con* qualsiasi opzione da includere per un comando.

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

Ad esempio:

```
@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
```

Utilizzo dei runbook di Systems Manager Automation in Incident Manager

È possibile utilizzare i runbook di [AWS Systems Manager Automation](#), una funzionalità di AWS Systems Manager, per automatizzare le attività più comuni delle applicazioni e dell'infrastruttura nel proprio ambiente. Cloud AWS

Ogni runbook definisce un flusso di lavoro runbook, composto dalle azioni eseguite da Systems Manager sui nodi gestiti o su altri tipi AWS di risorse. Puoi usare i runbook per automatizzare la manutenzione, l'implementazione e la correzione delle tue risorse. AWS

In Incident Manager, un runbook favorisce la risposta e la mitigazione degli incidenti e si specifica un runbook da utilizzare come parte di un piano di risposta.

Nei tuoi piani di risposta, puoi scegliere tra dozzine di runbook preconfigurati per attività comunemente automatizzate oppure puoi creare runbook personalizzati. Quando si specifica un runbook nella definizione di un piano di risposta, il sistema può avviare automaticamente il runbook all'inizio di un incidente.

Important

Gli incidenti creati da un failover interregionale non richiamano i runbook specificati nei piani di risposta.

Per ulteriori informazioni su Systems Manager Automation, sui runbook e sull'utilizzo dei runbook con Incident Manager, consulta i seguenti argomenti:

- Per aggiungere un runbook a un piano di risposta, vedere [Utilizzo dei piani di risposta in Incident Manager](#).
- Per ulteriori informazioni sui runbook, consulta [AWS Systems Manager Automation](#) nella Guida per l'AWS Systems Manager utente e il [runbook di riferimento di AWS Systems Manager Automation](#).

- Per informazioni sul costo dell'utilizzo dei runbook, consulta i [prezzi di Systems Manager](#).
- Per informazioni su come richiamare automaticamente i runbook quando un incidente viene creato da un CloudWatch allarme Amazon o da un EventBridge evento Amazon, consulta [Tutorial: utilizzo dei runbook di Systems Manager Automation con Incident Manager](#).

Argomenti

- [Autorizzazioni IAM necessarie per avviare ed eseguire i flussi di lavoro runbook](#)
- [Utilizzo dei parametri del runbook](#)
- [Definisci un runbook](#)
- [Modello di runbook di Incident Manager](#)

Autorizzazioni IAM necessarie per avviare ed eseguire i flussi di lavoro runbook

Incident Manager richiede le autorizzazioni per eseguire i runbook come parte della risposta agli incidenti. Per fornire queste autorizzazioni, si utilizzano i ruoli AWS Identity and Access Management (IAM), il ruolo del servizio Runbook e l'automazione. *AssumeRole*

Il ruolo di servizio Runbook è un ruolo di servizio obbligatorio. Questo ruolo fornisce a Incident Manager le autorizzazioni necessarie per accedere e avviare il flusso di lavoro per il runbook.

L'automazione *AssumeRole* fornisce le autorizzazioni necessarie per eseguire i singoli comandi specificati nel runbook.

Note

Se non *AssumeRole* viene specificato alcun valore, Systems Manager Automation tenta di utilizzare il ruolo del servizio Runbook per singoli comandi. Se non specifichi un *AssumeRole*, devi aggiungere le autorizzazioni necessarie al ruolo del servizio Runbook. Se non lo fai, il runbook non riesce a eseguire questi comandi.

Tuttavia, come best practice di sicurezza, consigliamo di utilizzarne uno *separatoAssumeRole*. Con un modulo *separatoAssumeRole*, puoi limitare le autorizzazioni necessarie che devi aggiungere a ciascun ruolo.

Per ulteriori informazioni sull'automazione `AssumeRole`, vedere «[Configurazione di un ruolo di servizio \(assunzione di ruolo\) per le automazioni](#)» nella Guida per l'AWS Systems Manager utente.

Puoi creare manualmente entrambi i tipi di ruolo nella console IAM.- Puoi anche lasciare che Incident Manager ne crei uno per te quando crei o aggiorni un piano di risposta.

Autorizzazioni dei ruoli del servizio Runbook

Le autorizzazioni per i ruoli del servizio Runbook vengono fornite tramite una politica simile alla seguente.

La prima istruzione consente a Incident Manager di avviare l'`StartAutomationExecution` operazione di Systems Manager. Questa operazione viene quindi eseguita sulle risorse rappresentate dai tre formati Amazon Resource Name (ARN).

La seconda istruzione consente al ruolo del servizio Runbook di assumere un ruolo in un altro account quando quel runbook viene eseguito nell'account interessato. Per ulteriori informazioni, consulta [Esecuzione di automazioni in più Regioni AWS account](#) nella Guida per l'AWS Systems Manager utente.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": "ssm:StartAutomationExecution",
      "Resource": [
        "arn:aws:ssm:*:{{DocumentAccountId}}:automation-definition/{{DocumentName}}:*",
        "arn:aws:ssm:*:{{DocumentAccountId}}:document/{{DocumentName}}:*",
        "arn:aws:ssm:*:automation-definition/{{DocumentName}}:*"
      ]
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": "sts:AssumeRole",
      "Resource": "arn:aws:iam::*:role/AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:CalledViaLast": "ssm.amazonaws.com"
        }
      }
    }
  ]
}
```

```
]
}
```

AssumeRoleAutorizzazioni di automazione

Quando crei o aggiorni un piano di risposta, puoi scegliere tra diverse policy AWS gestite da allegare al AssumeRole piano creato da Incident Manager. Queste policy forniscono le autorizzazioni per eseguire una serie di operazioni comuni utilizzate negli scenari runbook di Incident Manager. Puoi scegliere una o più di queste politiche gestite per fornire le autorizzazioni per la tua AssumeRole politica. La tabella seguente descrive le politiche tra cui puoi scegliere quando crei e AssumeRole dalla console di Incident Manager.

Nome della policy gestita da AWS	Descrizione della politica
AmazonSSMAutomationRole	Concede le autorizzazioni affinché il servizio Systems Manager Automation esegua le attività definite nei runbook. Assegna questa policy agli amministratori e agli utenti più affidabili.
AWSIncidentManagerResolverAccess	Concede agli utenti l'autorizzazione ad avviare, visualizzare e aggiornare gli incidenti . Puoi anche utilizzarli per creare eventi nella cronologia dei clienti e articoli correlati nella dashboard degli incidenti.

È possibile utilizzare queste politiche gestite per concedere autorizzazioni per molti scenari di risposta agli incidenti comuni. Tuttavia, le autorizzazioni richieste per le attività specifiche necessarie possono variare. In questi casi, devi fornire autorizzazioni politiche aggiuntive per il tuo AssumeRole. Per informazioni, consulta il [runbook di riferimento di AWS Systems Manager Automation](#).

Utilizzo dei parametri del runbook

Quando si aggiunge un runbook a un piano di risposta, è possibile specificare i parametri che il runbook deve utilizzare in fase di esecuzione. I piani di risposta supportano parametri con valori statici e dinamici. Per i valori statici, inserisci il valore quando definisci il parametro nel piano di risposta. Per i valori dinamici, il sistema determina il valore corretto del parametro raccogliendo informazioni dall'incidente. Incident Manager supporta i seguenti parametri dinamici:

Incident ARN

Quando Incident Manager crea un incidente, il sistema acquisisce il nome della risorsa Amazon (ARN) del record dell'incidente corrispondente e lo immette per questo parametro nel runbook.

Note

Questo valore può essere assegnato solo a parametri di tipo `String`. Se assegnato a un parametro di qualsiasi altro tipo, il runbook non viene eseguito.

Involved resources

Quando Incident Manager crea un incidente, il sistema acquisisce gli ARN delle risorse coinvolte nell'incidente. Questi ARN delle risorse vengono quindi assegnati a questo parametro nel runbook.

Informazioni sulle risorse associate

Incident Manager può compilare i valori dei parametri del runbook con gli ARN delle AWS risorse specificate negli CloudWatch allarmi, negli EventBridge eventi e negli incidenti creati manualmente. Questa sezione descrive i diversi tipi di risorse per le quali Incident Manager può acquisire ARN durante la compilazione di questo parametro.

Allarmi CloudWatch

Quando viene creato un incidente da un'azione di CloudWatch allarme, Incident Manager estrae automaticamente i seguenti tipi di risorse dalle metriche associate. Quindi compila i parametri scelti con le seguenti risorse coinvolte:

Servizio AWS	Tipo di risorsa
Amazon DynamoDB	Indici secondari globali
	Flussi
	Tabelle
Amazon EC2	Immagini

Servizio AWS	Tipo di risorsa
	Istanze
AWS Lambda	Alias di funzione Versioni della funzione Funzioni
Amazon Relational Database Service (Amazon RDS)	Cluster Istanze di database
Amazon Simple Storage Service (Amazon S3)	Bucket

Regole EventBridge

Quando il sistema crea un incidente da un EventBridge evento, Incident Manager compila i parametri scelti con la `Resources` proprietà dell'evento. Per ulteriori informazioni, consulta [EventBridge gli eventi Amazon](#) nella Amazon EventBridge User Guide.

Incidenti creati manualmente

Quando si crea un incidente utilizzando l'azione [StartIncidentAPI](#), Incident Manager compila i parametri scelti utilizzando le informazioni nella chiamata API. In particolare, compila i parametri utilizzando gli elementi del tipo `INVOLVED_RESOURCE` che vengono passati nel `relatedItems` parametro.

Note

Il `INVOLVED_RESOURCES` valore può essere assegnato solo a parametri di tipo `StringList`. Se assegnato a un parametro di qualsiasi altro tipo, il runbook non viene eseguito.

Definisci un runbook

Quando crei un runbook, puoi seguire i passaggi indicati qui oppure puoi seguire la guida più dettagliata fornita nella sezione [Lavorare con i runbook](#) della Guida per l'utente di Systems Manager.

Se stai creando un runbook con più account e più regioni, vedi [Esecuzione di automazioni in più Regioni AWS account nella Guida](#) per l'utente di Systems Manager.

Definisci un runbook

1. Aprire la console di Systems Manager all'[indirizzo https://console.aws.amazon.com/systems-manager/](https://console.aws.amazon.com/systems-manager/).
2. Nel pannello di navigazione, scegliere Documents (Documenti).
3. Scegliere Create automation (Crea automazione).
4. Inserisci un nome univoco e identificabile per il runbook.
5. Inserisci una descrizione del runbook.
6. Fornisci un ruolo IAM per il documento di automazione da assumere. Ciò consente al runbook di eseguire i comandi automaticamente. Per ulteriori informazioni, vedere [Configurazione di un accesso ai ruoli di servizio per i flussi di lavoro di automazione](#).
7. (Facoltativo) Aggiungete tutti i parametri di input con cui inizia il runbook. È possibile utilizzare parametri dinamici o statici all'avvio di un runbook. I parametri dinamici utilizzano i valori dell'incidente in cui viene avviato il runbook. I parametri statici utilizzano il valore fornito.
8. (Facoltativo) Aggiungi un tipo di destinazione.
9. (Facoltativo) Aggiungi tag.
10. Compila i passaggi che il runbook eseguirà quando verrà eseguito. Ogni passaggio richiede:
 - un nome;
 - Descrizione dello scopo della fase.
 - L'azione da eseguire durante la fase. I runbook utilizzano il tipo di azione Pausa per descrivere un passaggio manuale.
 - (Facoltativo) Proprietà del comando.
11. Dopo aver aggiunto tutti i passaggi richiesti del runbook, scegli Crea automazione.

Per abilitare la funzionalità tra account, condividi il runbook nel tuo account di gestione con tutti gli account dell'applicazione che utilizzano il runbook durante un incidente.

Condividi un runbook

1. Aprire la console di Systems Manager all'[indirizzo https://console.aws.amazon.com/systems-manager/](https://console.aws.amazon.com/systems-manager/).

2. Nel pannello di navigazione, scegliere Documents (Documenti).
3. Nell'elenco dei documenti, scegli il documento che desideri condividere, quindi scegli Visualizza dettagli. Nella scheda Permissions (Autorizzazioni), verificare di essere il proprietario del documento. Soltanto il proprietario di un documento può condividerlo.
4. Scegliere Modifica.
5. Per condividere il comando pubblicamente, scegliere Public (Pubblico), quindi selezionare Save (Salva). Per condividere il comando privatamente, scegliere Private (Privato), inserire l'ID dell'Account AWS, selezionare Add permission (Aggiungi autorizzazione) e scegliere Save (Salva).

Modello di runbook di Incident Manager

Incident Manager fornisce il seguente modello di runbook per aiutare il tuo team a iniziare a creare runbook nell'automazione di Systems Manager. Puoi utilizzare questo modello così com'è o modificarlo per includere dettagli specifici della tua applicazione e delle tue risorse.

Trova il modello di runbook di Incident Manager

1. Aprire la console di Systems Manager all'[indirizzo https://console.aws.amazon.com/systems-manager/](https://console.aws.amazon.com/systems-manager/).
2. Nel pannello di navigazione, scegliere Documents (Documenti).
3. Nell'area Documenti, inserisci il campo **AWSIncidents-** di ricerca per visualizzare tutti i runbook di Incident Manager.

Tip

AWSIncidents-Immettilo come testo libero anziché utilizzare l'opzione di filtro del prefisso del nome del documento.

Utilizzo di un modello

1. Aprire la console di Systems Manager all'[indirizzo https://console.aws.amazon.com/systems-manager/](https://console.aws.amazon.com/systems-manager/).
2. Nel pannello di navigazione, scegliere Documents (Documenti).
3. Scegli il modello che desideri aggiornare dall'elenco dei documenti.

4. Scegliete la scheda Contenuto, quindi copiate il contenuto del documento.
5. Nel pannello di navigazione, scegliere Documents (Documenti).
6. Scegliere Create automation (Crea automazione).
7. Inserisci un nome univoco e identificabile.
8. Scegli la scheda Editor.
9. Scegliere Modifica.
10. Incolla o inserisci i dettagli copiati nell'area dell'editor dei documenti.
11. Scegliere Create automation (Crea automazione).

AWSIncidents-CriticalIncidentRunbookTemplate

`AWSIncidents-CriticalIncidentRunbookTemplate` È un modello che fornisce il ciclo di vita degli incidenti di Incident Manager in passaggi manuali. Questi passaggi sono sufficientemente generici da poter essere utilizzati nella maggior parte delle applicazioni, ma sufficientemente dettagliati per consentire ai soccorritori di iniziare a risolvere gli incidenti.

Utilizzo dei piani di risposta in Incident Manager

I piani di risposta consentono di pianificare come rispondere a un incidente che ha un impatto sugli utenti. Un piano di risposta funziona come un modello che include informazioni su chi coinvolgere, sulla gravità prevista dell'evento, sui runbook automatici da avviare e sulle metriche da monitorare.

Best practice

Puoi ridurre l'impatto degli incidenti sui tuoi team pianificando gli incidenti in anticipo. I team devono prendere in considerazione le seguenti best practice quando progettano un piano di risposta.

- **Interazione semplificata:** identifica il team più appropriato per un incidente. Se ti rivolgi a una lista di distribuzione troppo ampia o se coinvolgi i team sbagliati, puoi creare confusione e far perdere tempo ai soccorritori durante un incidente.
- **Escalation affidabile:** per le vostre interazioni in un piano di risposta, vi consigliamo di selezionare un piano di coinvolgimento anziché i contatti o gli orari di chiamata. Il piano di coinvolgimento dovrebbe specificare i singoli contatti o gli orari di chiamata (che contengono più contatti a rotazione) da coinvolgere durante gli incidenti. Poiché a volte i soccorritori specificati nel piano di coinvolgimento possono essere irraggiungibili, è necessario configurare i risponditori di riserva

nel piano di risposta per coprire questi scenari. Con i contatti di backup, se i contatti primari e secondari non sono disponibili o se ci sono altre lacune di copertura non pianificate, Incident Manager notifica comunque l'incidente a un contatto.

- **Runbook:** utilizza i runbook per fornire passaggi ripetibili e comprensibili che riducono lo stress che il soccorritore prova durante un incidente.
- **Collaborazione:** utilizza i canali di chat per semplificare la comunicazione durante gli incidenti. I canali di chat aiutano i soccorritori a rimanere aggiornati sulle informazioni. Possono anche condividere informazioni con altri soccorritori tramite questi canali.

Creazione di un piano di risposta

Utilizzare la procedura seguente per creare un piano di risposta e automatizzare la risposta agli incidenti.

Per creare un piano di risposta

1. Apri la [console Incident Manager](#) e, nel riquadro di navigazione, scegli Piani di risposta.
2. Scegli Crea piano di risposta.
3. Per Nome, inserisci un nome di piano di risposta univoco e identificabile da utilizzare nell'Amazon Resource Name (ARN) per il piano di risposta.
4. (Facoltativo) In Nome visualizzato, inserisci un nome più leggibile dall'uomo per aiutare a identificare il piano di risposta quando crei incidenti.
5. Continua [specificando i valori predefiniti per i record](#) degli incidenti.

Specificazione dei valori predefiniti degli incidenti

Per aiutarti a gestire gli incidenti in modo più efficace, puoi specificare valori predefiniti. Incident Manager applica questi valori a tutti gli incidenti associati a un piano di risposta.

Per specificare i valori predefiniti degli incidenti

1. In Titolo, inserisci un titolo per questo incidente per aiutarti a identificarlo nella home page di Incident Manager.
2. Per Impatto, scegli un livello di impatto per indicare la portata potenziale di un incidente creato da questo piano di risposta, ad esempio Critico o Basso. Per informazioni sulle valutazioni di impatto in Incident Manager, vedere [Triage](#).

3. (Facoltativo) In Riepilogo, inserisci un breve riepilogo del tipo di incidenti creati da questo piano di risposta.
4. (Facoltativo) Per la stringa di deduplicazione, immettere una stringa di deduplicazione. Incident Manager utilizza questa stringa per impedire che la stessa causa principale crei più incidenti nello stesso account.

Una stringa di deduplicazione è un termine o una frase che il sistema utilizza per verificare la presenza di incidenti duplicati. Se si specifica una stringa di deduplicazione, Incident Manager cerca gli incidenti aperti che contengono la stessa stringa nel campo al momento della creazione dell'incidente. `dedupeString` Se viene rilevato un duplicato, Incident Manager deduplica l'incidente più recente nell'incidente esistente.

Note

Per impostazione predefinita, Incident Manager deduplica automaticamente più incidenti creati dallo stesso allarme Amazon CloudWatch o evento Amazon EventBridge. Non è necessario inserire la propria stringa di deduplicazione per impedire la duplicazione di questi tipi di risorse.

5. (Facoltativo) In Tag degli incidenti, aggiungi le chiavi e i valori dei tag da assegnare agli incidenti creati da questo piano di risposta.

È necessario disporre dell'`TagResource` autorizzazione della risorsa di registrazione degli incidenti per impostare i tag degli incidenti all'interno del piano di risposta.

6. Continua [specificando un canale di chat opzionale per consentire](#) ai risolutori di comunicare tra loro sugli incidenti.

(Facoltativo) Specificare un canale di chat per la risposta agli incidenti

Quando includi un canale di chat in un piano di risposta, i soccorritori ricevono aggiornamenti sugli incidenti tramite il canale. Possono interagire con l'incidente direttamente dal canale di chat utilizzando i comandi della chat.

Utilizzando AWS Chatbot, puoi creare un canale per Slack o Amazon Chime da utilizzare nei tuoi piani di risposta. Per informazioni sulla creazione di un canale di chat in AWS Chatbot, consulta la [AWS Chatbot Guida per l'amministratore](#).

⚠ Important

Incident Manager deve disporre delle autorizzazioni per pubblicare sull'argomento Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS) di un canale di chat. Senza le autorizzazioni per la pubblicazione su quell'argomento SNS, non puoi aggiungerlo al piano di risposta. Incident Manager pubblica una notifica di test sull'argomento SNS per verificare le autorizzazioni.

Per ulteriori informazioni sui canali di chat, consulta [Utilizzo dei canali di chat in Incident Manager](#)

Per specificare un canale di chat per la risposta agli incidenti

1. Per Canale di chat, seleziona un canale di AWS Chatbot chat in cui i soccorritori possano comunicare durante un incidente.

ℹ Tip

Per creare un nuovo canale di chat in AWS Chatbot, scegli Configura nuovo client Chatbot.

2. Per gli argomenti SNS del canale di chat, scegli altri argomenti SNS su cui pubblicare durante l'incidente. L'aggiunta di più argomenti SNS Regioni AWS aumenta la ridondanza nel caso in cui una regione non fosse disponibile al momento dell'incidente.
3. Continua [selezionando i contatti, gli orari delle chiamate e i piani di escalation](#) da coinvolgere durante un incidente.

(Facoltativo) Seleziona le risorse per intervenire nella risposta agli incidenti

È importante identificare i soccorritori più appropriati quando si verifica un incidente. Come best practice, ti consigliamo di fare quanto segue:

1. Aggiungi i contatti e gli orari delle chiamate come canali di escalation in un piano di escalation.
2. Scegli un piano di escalation come coinvolgimento in un piano di risposta.

Per ulteriori informazioni sui contatti e sui piani di escalation, consulta e [Lavorare con i contatti in Incident Manager](#) [Utilizzo dei piani di escalation in Incident Manager](#)

Per selezionare le risorse da impiegare nella risposta agli incidenti

1. Per quanto riguarda gli interventi, scegli un numero qualsiasi di piani di intensificazione, orari di chiamata e contatti individuali.
2. Continua [specificando facoltativamente un runbook](#) da eseguire come parte della mitigazione degli incidenti.

(Facoltativo) Specificare un runbook per la mitigazione degli incidenti

È possibile utilizzare i runbook di [AWS Systems ManagerAutomation](#), una funzionalità di AWS Systems Manager, per automatizzare le attività comuni delle applicazioni e dell'infrastruttura nell'ambiente. Cloud AWS

Ogni runbook definisce un flusso di lavoro di runbook. Un workflow di runbook include le azioni che Systems Manager esegue sui nodi gestiti o su altri tipi di AWS risorse. In Incident Manager, un runbook favorisce la risposta e la mitigazione degli incidenti.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei runbook nei piani di risposta, [Utilizzo dei runbook di Systems Manager Automation in Incident Manager](#)

Per specificare un runbook per la mitigazione degli incidenti:

1. Per Runbook, effettuate una delle seguenti operazioni:
 - Scegli Clone runbook dal modello per creare una copia del runbook predefinito di Incident Manager. Per il nome del runbook, inserisci un nome descrittivo per il nuovo runbook.
 - Scegli Seleziona il runbook esistente. Seleziona il proprietario, il runbook e la versione da utilizzare.

 Tip

Per creare un runbook da zero, scegli Configura nuovo runbook.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di runbook, consulta [Utilizzo dei runbook di Systems Manager Automation in Incident Manager](#).

2. Nell'area Parametri, fornisci tutti i parametri richiesti per il runbook selezionato.

I parametri disponibili sono quelli specificati dal runbook. Un runbook potrebbe richiedere parametri diversi da un altro. Alcuni parametri potrebbero essere obbligatori e altri facoltativi.

In molti casi, puoi scegliere di inserire manualmente un valore statico per un parametro, ad esempio un elenco di ID di istanza Amazon EC2. Puoi anche lasciare che Incident Manager fornisca i valori dei parametri generati dinamicamente da un incidente.

3. (Facoltativo) Per `AutomationAssumeRole`, specifica il ruolo AWS Identity and Access Management (IAM) da utilizzare. Questo ruolo deve disporre delle autorizzazioni necessarie per eseguire i singoli comandi specificati nel runbook.

Note

Se non `AssumeRole` viene specificato no, Incident Manager tenta di utilizzare il ruolo del servizio Runbook per eseguire i singoli comandi specificati all'interno del runbook.

Scegli tra le seguenti opzioni:

- Inserisci il valore ARN: inserisci manualmente l'Amazon Resource Name (ARN) di un `AssumeRole`, nel formato. `arn:aws:iam::account-id:role/assume-role-name` Ad esempio, `arn:aws:iam::123456789012:role/MyAssumeRole`.
- Usa il ruolo di servizio esistente: scegli un ruolo con le autorizzazioni richieste da un elenco di ruoli esistenti nel tuo account.
- Crea un nuovo ruolo di servizio: scegli tra le politiche AWS gestite da allegare al tuo `AssumeRole`. Dopo aver selezionato questa opzione, per le politiche AWS gestite, scegli una o più politiche dall'elenco.

Puoi accettare il nome predefinito suggerito per il nuovo ruolo o inserire un nome a tua scelta.

Note

Questo nuovo ruolo del servizio Runbook è associato al runbook specifico selezionato. Non può essere utilizzato con runbook diversi. Questo perché la sezione `Resource` della policy non supporterà altri runbook.

4. Per il ruolo del servizio Runbook, specifica il ruolo IAM da utilizzare per fornire le autorizzazioni necessarie per accedere e avviare il flusso di lavoro per il runbook stesso.

Come minimo, il ruolo deve consentire `ssm:StartAutomationExecution` per il runbook specifico. Affinché il runbook funzioni su più account, il ruolo deve consentire anche

l'sts:AssumeRoleazione relativa al AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole ruolo creato durante la creazione. [Gestione degli incidenti tra regioni e più account in Incident Manager](#)

Scegli tra le seguenti opzioni:

- Crea un nuovo ruolo di servizio: Incident Manager crea automaticamente un ruolo del servizio Runbook che include le autorizzazioni minime richieste per avviare il flusso di lavoro del runbook.

Per il nome del ruolo, puoi accettare il nome predefinito suggerito o inserire un nome a tua scelta. Ti consigliamo di utilizzare il nome suggerito o di mantenere il nome del runbook nel nome. Questo perché il nuovo AssumeRole è associato al runbook specifico selezionato e potrebbe non includere le autorizzazioni richieste per altri runbook.

- Usa il ruolo di servizio esistente: un ruolo IAM creato in precedenza da te o da Incident Manager concede le autorizzazioni necessarie.

Per Nome ruolo, seleziona il nome del ruolo esistente da utilizzare.

5. Espandi Opzioni aggiuntive e scegli una delle seguenti opzioni per specificare Account AWS dove deve essere eseguito il flusso di lavoro del runbook.

- Account del proprietario del piano di risposta: avvia il flusso di lavoro del runbook nello stesso luogo in Account AWS cui lo ha creato.
- Account interessato: avvia il flusso di lavoro del runbook nell'account che ha avviato o segnalato l'incidente.

Scegliete l'account Impacted quando utilizzate Incident Manager per scenari con più account e il runbook deve accedere alle risorse dell'account interessato per porvi rimedio.

6. Continua [integrando](#) facoltativamente un servizio nel piano di risposta. PagerDuty

(Facoltativo) Integrazione di un PagerDuty servizio nel piano di risposta

Integrare un PagerDuty servizio nel piano di risposta

Quando si integra Incident Manager con PagerDuty, PagerDuty crea un incidente corrispondente ogni volta che Incident Manager crea un incidente. L'incidente PagerDuty utilizza il flusso di lavoro di

paging e le politiche di escalation ivi definite, oltre a quelle di Incident Manager. PagerDuty allega gli eventi della cronologia di Incident Manager come note sull'incidente.

1. Espandi le integrazioni di terze parti, quindi seleziona la casella di controllo Abilita PagerDuty integrazione.
2. Per Seleziona segreto, seleziona il segreto in AWS Secrets Manager cui memorizzi le credenziali per accedere al tuo PagerDuty account.

Per informazioni sulla memorizzazione delle PagerDuty credenziali in un segreto di Secrets Manager, vedere [Archiviazione delle credenziali di PagerDuty accesso in modo segreto AWS Secrets Manager](#).

3. Per PagerDuty assistenza, seleziona il servizio dal tuo PagerDuty account in cui desideri creare l' PagerDuty incidente.
4. Continua [aggiungendo tag opzionali e creando il piano di risposta](#).

Aggiungere tag e creare il piano di risposta

Per aggiungere tag e creare il piano di risposta

1. (Facoltativo) Nell'area Tag, applica una o più coppie nome/valore chiave del tag al piano di risposta.

I tag sono metadati facoltativi assegnati a una risorsa. Con i tag, puoi classificare una risorsa in diversi modi, ad esempio per scopo, proprietario o ambiente. Ad esempio, potresti voler etichettare un piano di risposta per identificare il tipo di incidente che intende mitigare, i tipi di canali di escalation che contiene o il piano di escalation che verrà associato ad esso. Per ulteriori informazioni sull'etichettatura delle risorse di Incident Manager, vedere. [Etichettatura delle risorse in Incident Manager](#)

2. Scegli Crea piano di risposta.

Utilizzo dei risultati in Incident Manager

In Incident Manager, un risultato è costituito da informazioni su una AWS CodeDeploy distribuzione o su un aggiornamento AWS CloudFormation dello stack avvenuto nel periodo in cui si è verificato un incidente e che ha coinvolto una o più risorse probabilmente correlate all'incidente. Ogni risultato può essere esaminato come causa potenziale dell'incidente. Le informazioni su queste potenziali

cause vengono aggiunte alla pagina dei dettagli dell'incidente relativa a un incidente. Con le informazioni su queste implementazioni e modifiche a portata di mano, i soccorritori non devono cercare manualmente queste informazioni. Ciò riduce il tempo necessario per valutare le potenziali cause, il che può ridurre il tempo medio di ripristino (MTTR) da un incidente.

Attualmente, Incident Manager supporta la raccolta dei risultati da due Servizi AWS: e. [AWS CodeDeploy](#) e [AWS CloudFormation](#)

Findings è una funzionalità opzionale. [È possibile abilitarla nella procedura guidata Get prepared, quando si effettua per la prima volta l'onboarding a Incident Manager, o successivamente nella pagina Impostazioni.](#)

Quando abiliti la funzionalità Findings, Incident Manager crea un ruolo di servizio per te. Questo ruolo di servizio include le autorizzazioni necessarie per recuperare i risultati da CodeDeploy e CloudFormation

Per utilizzare i risultati in uno scenario che coinvolge più account, abilita la funzionalità nell'account di gestione. Dopodiché, ogni account dell'applicazione in un'organizzazione AWS Resource Access Manager (AWS RAM) deve creare un ruolo di servizio corrispondente.

Fate riferimento ai seguenti argomenti per aiutarvi a utilizzare la funzione Findings.

Argomenti

- [Abilita e crea un ruolo di servizio per i risultati](#)
- [Configura le autorizzazioni per il supporto dei risultati tra account](#)

Abilita e crea un ruolo di servizio per i risultati

Quando abiliti la funzionalità Findings, Incident Manager crea un ruolo di servizio denominato per tuo IncidentManagerIncidentAccessServiceRole conto. Questo ruolo di servizio fornisce le autorizzazioni necessarie a Incident Manager per raccogliere informazioni sulle CodeDeploy distribuzioni e sugli aggiornamenti CloudFormation dello stack avvenuti nel momento in cui è stato creato un incidente.

Note

Se si utilizza Incident Manager con un'organizzazione, il ruolo di servizio viene creato nell'account di gestione. Per utilizzare i risultati di altri account dell'organizzazione, è necessario creare il ruolo di servizio in ogni account dell'applicazione. Per informazioni

sull'utilizzo di un CloudFormation modello per creare questo ruolo negli account dell'applicazione, consulta il passaggio 4 di [Imposta e configura la gestione degli incidenti tra account](#).

Questo ruolo di servizio è associato a una politica AWS gestita. Per informazioni sulle autorizzazioni contenute in questa politica, vedere [AWS politica gestita: AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy](#).

Per informazioni sull'abilitazione dei risultati durante il processo di onboarding di Incident Manager, vedere. [Guida introduttiva a Incident Manager](#)

Per informazioni sull'attivazione dei risultati dopo aver completato il processo di onboarding, consulta. [Gestione della funzione Findings](#)

Configura le autorizzazioni per il supporto dei risultati tra account

Per utilizzare la funzionalità Findings negli account con un'organizzazione configurata in AWS RAM, ogni account dell'applicazione deve configurare le autorizzazioni affinché Incident Manager assuma il ruolo di servizio dell'account di gestione per suo conto.

Queste autorizzazioni possono essere configurate in un account dell'applicazione distribuendo un AWS CloudFormation modello fornito da AWS, che crea il ruolo.

`IncidentManagerIncidentAccessServiceRole`

Per informazioni sul download e la distribuzione di questo modello in un account dell'applicazione, consulta il passaggio 4 del presente documento. [Gestione degli incidenti tra regioni e più account in Incident Manager](#)

Creazione di incidenti in Incident Manager

Incident Manager, una funzionalità di AWS Systems Manager, ti aiuta a gestire e rispondere rapidamente agli incidenti. Puoi configurare Amazon CloudWatch e Amazon EventBridge per creare automaticamente incidenti in base a CloudWatch allarmi ed EventBridge eventi. È inoltre possibile creare gli incidenti manualmente nella pagina dell'elenco degli incidenti o utilizzando l'azione [StartIncident](#) API dall'AWS CLI o dall'AWS SDK. Incident Manager deduplica gli incidenti creati dallo stesso CloudWatch allarme o EventBridge evento nello stesso incidente.

Per gli incidenti creati automaticamente da CloudWatch allarmi o EventBridge eventi, Incident Manager tenta di creare un incidente uguale Regione AWS alla regola o all'allarme dell'evento. Nel caso in cui Incident Manager non sia disponibile in Regione AWS, CloudWatch o crei EventBridge automaticamente l'incidente in una delle regioni disponibili specificate nel set di replica. Per ulteriori informazioni, consulta [Gestione degli incidenti tra regioni e più account in Incident Manager](#).

Quando il sistema crea un incidente, Incident Manager raccoglie automaticamente informazioni sulle AWS risorse coinvolte nell'incidente e le aggiunge alla scheda Elementi correlati. Se hai specificato un runbook nel tuo piano di risposta, quando il sistema crea un incidente, Incident Manager può inviare le informazioni sulle AWS risorse coinvolte nell'incidente al runbook. Il sistema può quindi indirizzare tali risorse quando avvia il runbook e tenta di risolvere il problema.

Quando il sistema crea un incidente, crea anche un voce di lavoro operativa principale (voce OpsItem) in OpsCenter Systems Manager e collega all'incidente come voce correlata. Puoi usarlo OpsItem per tenere traccia del lavoro correlato e delle analisi degli incidenti future. Le chiamate OpsCenter comportano costi. Per ulteriori informazioni sui OpsCenter prezzi, consulta i [prezzi di Systems Manager](#).

Important

Tieni presenti queste importanti informazioni.

- Nel caso in cui Incident Manager non sia disponibile, il sistema può eseguire il failover e creare incidenti in altre aree solo Regioni AWS se sono state specificate almeno due regioni nel set di repliche. Per informazioni sulla configurazione di un set di repliche, vedere [Guida introduttiva a Incident Manager](#).
- Gli incidenti creati da un failover tra regioni non richiamano i runbook specificati nei piani di risposta.

Creazione automatica di incidenti con CloudWatch allarmi

CloudWatch utilizza le tue CloudWatch metriche per avisarti dei cambiamenti nel tuo ambiente e per eseguire automaticamente l'azione di avvio dell'incidente. CloudWatch collabora con Systems Manager e Incident Manager per creare un incidente da un modello di piano di risposta quando un allarme entra in stato di allarme. A tal fine sono necessari i seguenti prerequisiti:

- Incident Manager configurato e set di replica creato. Questo passaggio crea il ruolo collegato al servizio Incident Manager nel tuo account, fornendo le autorizzazioni necessarie.
- Un piano di risposta configurato di Incident Manager. Per informazioni su come configurare i piani di risposta di Incident Manager, consulta [Utilizzo dei piani di risposta in Incident Manager](#) la sezione Preparazione degli incidenti di questa guida.
- CloudWatch Metriche configurate per il monitoraggio dell'applicazione. Per il monitoraggio delle best practice, [Monitoraggio](#) consulta la sezione Preparazione agli incidenti di questa guida.

Per creare un allarme con un'azione Avvia incidente

1. Crea un allarme in CloudWatch. Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo degli CloudWatch allarmi Amazon](#) nella Guida per l' CloudWatch utente di Amazon.
2. Quando scegli l'azione da eseguire per l'allarme, seleziona Aggiungi azione di Systems Manager.
3. Scegli Crea incidente e seleziona il piano di risposta per questo incidente.
4. Completa i passaggi rimanenti nella guida ai tipi di allarme selezionati.

Tip

È inoltre possibile aggiungere l'azione di creazione di un incidente a qualsiasi allarme esistente.

Creazione automatica di incidenti con EventBridge eventi

EventBridge le regole osservano gli schemi degli eventi. Se l'evento corrisponde allo schema definito, Incident Manager crea un incidente utilizzando il piano di risposta scelto.

Creazione di incidenti utilizzando gli eventi dei partner SaaS

È possibile EventBridge configurare la ricezione di eventi dalle applicazioni e dai servizi dei partner SaaS (Software as a Service), consentendo l'integrazione con terze parti. Dopo aver configurato EventBridge la ricezione di eventi da partner di terze parti, puoi creare regole che corrispondano agli eventi dei partner per creare incidenti. Per visualizzare un elenco di integrazioni di terze parti, vedi [Ricezione di eventi da un partner SaaS](#).

Configura EventBridge per ricevere eventi da un'integrazione SaaS.

1. Apri la EventBridge console Amazon all'[indirizzo https://console.aws.amazon.com/events/](https://console.aws.amazon.com/events/).
2. Nel riquadro di navigazione, scegliere Partner event sources (Origini eventi partner).
3. Usa la barra di ricerca per trovare il partner che desideri e scegli Configura per quel partner.
4. Scegliere Copy (Copia) per copiare l'ID account negli appunti.

Note

Per l'integrazione con Salesforce, segui i passaggi descritti nella [guida per l' AppFlow utente di Amazon](#).

5. Andare al sito Web del partner e seguire le istruzioni per creare un'origine evento partner. Utilizzare l'ID account per questo. La fonte dell'evento che crei è disponibile solo sul tuo account.
6. Torna alla EventBridge console e scegli Partner Event Sources nel riquadro di navigazione.
7. Selezionare il pulsante accanto all'origine eventi partner e scegliere Associate with event bus (Associa a bus di eventi).

Creazione di una regola che si attiva su eventi di un partner SaaS

1. Apri la EventBridge console Amazon all'[indirizzo https://console.aws.amazon.com/events/](https://console.aws.amazon.com/events/).
2. Nel pannello di navigazione, scegliere Rules (Regole).
3. Scegli Create rule (Crea regola).
4. Inserire un nome e una descrizione per la regola.

Una regola non può avere lo stesso nome di un'altra regola nella stessa regione e sullo stesso bus di eventi.

5. Per Event bus, scegli il bus degli eventi che corrisponde a questo partner.

6. Per Rule type (Tipo di regola), scegli Rule with an event pattern (Regola con un modello di eventi).
7. Seleziona Successivo.
8. In Origine evento, scegli AWSeventi o eventi EventBridge partner.
9. Per Schema evento, scegli il modulo Schema evento.
10. Per la fonte dell'evento, scegli EventBridgei partner
11. Per i partner, scegli il nome del partner.
12. Per Event type (Tipo di evento), scegliere All Events (Tutti gli eventi) oppure scegliere il tipo di evento da utilizzare per questa regola. Se si sceglie All Events (Tutti gli eventi), tutti gli eventi emessi da questa origine eventi partner corrisponderanno alla regola.

Se si desidera personalizzare il modello di eventi, scegliere Modifica, apportare le modifiche e scegliere Salva.

13. Seleziona Successivo.
14. Per Seleziona un obiettivo, scegli il piano di risposta di Incident Manager, quindi scegli un piano di risposta.

Note

Quando selezioni un piano di risposta, tutti i piani di risposta che possiedi e che sono stati condivisi con il tuo account vengono visualizzati nell'elenco a discesa del piano di risposta.

15. EventBridge è in grado di creare il ruolo IAM necessario per l'esecuzione della regola:
 - Per creare un ruolo IAM automaticamente, seleziona Create a new role for this specific resource (Crea un nuovo ruolo per questa risorsa specifica).
 - Per utilizzare un ruolo IAM creato in precedenza, seleziona Use existing role (Utilizza un ruolo esistente).
16. Seleziona Successivo.
17. (Facoltativo) Inserire uno o più tag per la regola. Per ulteriori informazioni, consulta i [EventBridgetag Amazon](#) nella Guida per l' EventBridge utente di Amazon.
18. Seleziona Successivo.
19. Controlla la regola, quindi scegli Crea regola.

Creazione di incidenti utilizzando gli eventiAWS di servizio

EventBridge riceve anche eventi daiAWS servizi elencati in [Eventi daiAWS servizi supportati](#).

Analogamente a come si configurano le regole per i partner SaaS, è possibile configurarle perAWS i servizi.

Creazione di una regola che si attiva su eventi di unAWS servizio

1. Apri la EventBridge console Amazon all'[indirizzo https://console.aws.amazon.com/events/](https://console.aws.amazon.com/events/).
2. Nel pannello di navigazione, scegliere Rules (Regole).
3. Scegli Create rule (Crea regola).
4. Inserire un nome e una descrizione per la regola.

Una regola non può avere lo stesso nome di un'altra regola nella stessa regione e sullo stesso bus di eventi.

5. Per Event bus (Bus di eventi), scegli default.
6. Per Rule type (Tipo di regola), scegli Rule with an event pattern (Regola con un modello di eventi).
7. Seleziona Successivo.
8. In Origine evento, scegli AWSeventi o eventi EventBridge partner.
9. Per Schema evento, scegli il modulo Schema evento.
10. Per Event source (Origine evento), scegli AWS services (Servizi).
11. In Nome servizio, scegli il servizio che monitora un incidente.
12. Per Event type (Tipo di evento), scegliere All Events (Tutti gli eventi) oppure scegliere il tipo di evento da utilizzare per questa regola. Se si sceglie All Events (Tutti gli eventi), tutti gli eventi emessi da questa origine eventi partner corrisponderanno alla regola.

Se si desidera personalizzare il modello di eventi, scegliere Modifica, apportare le modifiche e scegliere Salva.

13. Seleziona Successivo.
14. Per Seleziona un obiettivo, scegli il piano di risposta di Incident Manager, quindi scegli un piano di risposta.

Note

Quando selezioni un piano di risposta, tutti i piani di risposta che possiedi e che sono stati condivisi con il tuo account vengono visualizzati nell'elenco a discesa del piano di risposta.

15. EventBridge è in grado di creare il ruolo IAM necessario per l'esecuzione della regola:
 - Per creare un ruolo IAM automaticamente, seleziona *Create a new role for this specific resource* (Crea un nuovo ruolo per questa risorsa specifica).
 - Per utilizzare un ruolo IAM creato in precedenza, seleziona *Use existing role* (Utilizza un ruolo esistente).
16. Seleziona *Successivo*.
17. (Facoltativo) Inserire uno o più tag per la regola. Per ulteriori informazioni, consulta i [EventBridgetag Amazon](#) nella Guida per l' EventBridge utente di Amazon.
18. Seleziona *Successivo*.
19. Controlla la regola, quindi scegli *Crea regola*.

Creazione manuale degli incidenti

I soccorritori possono tracciare manualmente un incidente utilizzando la console Incident Manager utilizzando un piano di risposta predefinito. Utilizza la procedura seguente per creare un incidente.

1. Apri la [console di Incident Manager](#).
2. Scegli *Avvia incidente*.
3. Per Piano di risposta, scegli un piano di risposta dall'elenco.
4. (Facoltativo) Per sostituire il titolo fornito dal piano di risposta definito, inserisci un titolo Incidente.
5. (Facoltativo) Per ignorare l'impatto fornito dal piano di risposta definito, inserisci l'Impatto dell'incidente.

Monitoraggio degli incidenti in Incident Manager

AWSSystems Manager Incident Manager tiene traccia degli incidenti dal momento in cui vengono rilevati fino alla risoluzione e all'analisi post-incidente. È possibile trovare tutti gli incidenti nella pagina dell'elenco degli incidenti nella console Incident Manager, con collegamenti diretti ai dettagli degli incidenti.

Argomenti

- [Elenco degli incidenti](#)
- [Dettagli dell'incidente](#)

Elenco degli incidenti

La pagina dell'elenco degli incidenti contiene tre sezioni: Incidenti aperti, Incidenti risolti e Analisi. È possibile tenere traccia manualmente dei nuovi incidenti e creare analisi da questa pagina. Per ulteriori informazioni sul monitoraggio manuale di un incidente, consulta [Creazione manuale degli incidenti](#) la sezione Creazione di un incidente di questa guida. Per ulteriori informazioni sull'analisi post-incidente, consulta la [Esecuzione di un'analisi post-imprevisto in Incident Manager Manager](#) sezione di questa guida.

Nei dettagli dell'incidente vengono visualizzati gli incidenti aperti in riquadri con il titolo, l'impatto, la durata e il canale di chat dell'incidente. Dopo aver risolto un incidente, si passa all'elenco Incidenti risolti. Le analisi si trovano nella seconda scheda.

Dettagli dell'incidente

La pagina dei dettagli dell'incidente fornisce informazioni e strumenti dettagliati che è possibile utilizzare per gestire un incidente. Da questa pagina, puoi avviare i runbook per mitigare un incidente, aggiungere note sull'incidente, coinvolgere altri risolutori e visualizzare i dettagli dell'incidente come tempistiche, metriche, proprietà e risorse correlate. La pagina dei dettagli dell'incidente include le seguenti sezioni: banner principale, note sull'incidente e sette schede che contengono informazioni e risorse aggiuntive. Per impostazione predefinita, le sezioni del banner principale e delle note sull'incidente vengono visualizzate in tutte le pagine dei dettagli dell'incidente.

The screenshot displays the 'Incident 1' details page in AWS Incident Manager. At the top, there's a navigation breadcrumb: 'AWS Systems Manager > Incident Manager > Incident 1'. Below this is a header area containing a refresh button, a 'Refresh interval: 30 seconds' dropdown, an 'Edit properties' button, and a 'Resolve incident' button. The main banner area is divided into four columns: 'Status' (Open), 'Impact' (Low), 'Chat channel' (empty), and 'Duration' (2m). Below the banner is a navigation bar with tabs: 'Overview' (selected), 'Diagnosis', 'Timeline' (10 items), 'Runbooks' (1 item), 'Engagements', 'Related items', and 'Properties'. The 'Summary' section is currently empty, showing 'No summary' and 'The incident has no summary.' with an 'Add summary' button. On the right side, the 'Incident notes (2)' panel shows two notes from November 8, 2023, with an 'Add incident note' button at the top.

Questo argomento spiega gli elementi della pagina dei dettagli dell'incidente e le azioni che è possibile eseguire dalla pagina.

Banner superiore

Il banner superiore di ogni pagina dei dettagli dell'incidente include le seguenti informazioni:

- **Stato:** lo stato attuale di un incidente può essere Aperto o Risolto.
- **Impatto:** l'impatto dell'incidente sull'ambiente. Può essere alto, medio e basso. Per modificare l'impatto di un incidente, scegli Modifica proprietà.
- **Canale di chat:** un collegamento per accedere al canale di chat in cui è possibile visualizzare gli aggiornamenti e le notifiche degli incidenti.
- **Durata:** il periodo di tempo trascorso prima che un soccorritore risolva l'incidente.
- **Runbook:** gli stati dei runbook associati a questo incidente. Lo stato può essere in attesa di input, riuscito o non riuscito. Se lo stato di un runbook è in attesa di input, puoi selezionare il runbook per visualizzare i dettagli dell'azione. È possibile selezionare non riuscito per visualizzare i runbook scaduti, non riusciti o annullati.
- **Impegni:** il numero totale di impegni e lo stato di ogni impegno. Quando crei un coinvolgimento, il relativo stato è Impegnato. Una volta confermato il coinvolgimento, lo stato passa da Impegnato a Riconosciuto. Incident Manager non supporta il riconoscimento degli impegni di terze parti. Tali impegni rimangono nello stato Impegnato.

Puoi modificare il titolo, l'impatto e il canale di chat dell'incidente selezionando Modifica nell'angolo in alto a destra del banner.

Note sull'incidente

Sul lato destro dello schermo viene visualizzata la sezione Note sull'incidente. Con le note, puoi collaborare e comunicare con altri utenti che lavorano su un incidente. È possibile spiegare le mitigazioni applicate, una potenziale causa principale identificata o lo stato attuale dell'incidente. Come best practice, utilizza la sezione Note sull'incidente per pubblicare aggiornamenti sullo stato e le azioni intraprese da te o da altri in merito a un incidente. Se hai bisogno di comunicare con altri risolutori in tempo reale, utilizza il canale di chat disponibile in Incident Manager.

Per aggiungere una nota, scegli il pulsante **Aggiungi nota sull'incidente**, quindi inserisci la nota. Le note possono contenere aggiornamenti sullo stato dell'incidente o qualsiasi altra informazione pertinente che fornisca visibilità agli altri utenti. Se necessario, puoi anche modificare o eliminare le note sull'incidente.

Note

Qualsiasi utente con l'autorizzazione IAM per eseguire le `ssm-incidents:DeleteTimelineEvent` azioni `ssm-incidents:UpdateTimelineEvent` and può modificare ed eliminare le note. Tuttavia, quando condividi un incidente con un altro account, la politica delle risorse non include l'`ssm-incidents:DeleteTimelineEvent` azione. Ciò impedisce all'utente con cui condividi l'incidente di eliminare la nota. È possibile visualizzare l'audit trail di una nota degli eventi di Incident Manager nella AWS CloudTrail console.

Schede

La pagina dei dettagli dell'incidente ha sette schede, che consentono ai soccorritori di individuare e visualizzare più facilmente le informazioni durante un incidente. Le schede visualizzano un contatore nel nome della scheda, che indica il numero di aggiornamenti alla scheda. Per ulteriori informazioni sul contenuto di ogni scheda e sulle azioni disponibili, continua a leggere.

Panoramica

La scheda Panoramica è la pagina di destinazione per i soccorritori. Contiene il riepilogo dell'incidente, un elenco degli eventi cronologici recenti e la fase corrente del runbook.

I soccorritori utilizzano il Summary per aggiornarsi sulle azioni intraprese, sui risultati di eventuali modifiche, sui possibili passaggi successivi e sulle informazioni sull'impatto dell'incidente. Per aggiornare il riepilogo, scegli Modifica nell'angolo in alto a destra della sezione Riepilogo.

Important

Se più risponditori modificano contemporaneamente il campo di riepilogo, il risponditore che invia le modifiche per ultima sovrascrive tutti gli altri input.

La sezione Eventi cronologici recenti contiene una sequenza temporale popolata da Incident Manager con i cinque eventi più recenti. Utilizza questa sezione per comprendere lo stato dell'incidente e cosa è successo di recente. Per visualizzare una cronologia completa, vai alla scheda Cronologia.

La pagina di panoramica mostra anche la fase corrente del runbook. Questo passaggio potrebbe essere un passaggio automatico eseguito nell'AWSambiente in uso oppure una serie di istruzioni manuali per i risponditori. Per visualizzare il runbook completo, compresi i passaggi precedenti e futuri, scegli la scheda Runbook.

Diagnosi

La scheda Diagnosi contiene informazioni essenziali sulle applicazioni e sui sistemi AWS ospitati, incluse informazioni sulle metriche e, se abilitate, sui risultati.

Lavorare con le metriche

Incident Manager utilizza Amazon CloudWatch per compilare le metriche e i grafici degli allarmi presenti in questa scheda. Per ulteriori informazioni sulle migliori pratiche di gestione degli incidenti per la definizione di allarmi e metriche, consulta [Monitoraggio](#) la sezione Pianificazione degli incidenti di questa guida per l'utente.

Per aggiungere metriche

- Scegli Aggiungi nell'angolo in alto a destra di questa scheda.
 - Per aggiungere una metrica da una CloudWatch dashboard esistente, scegli Dalla dashboard esistente. CloudWatch
 - a. Scegli una dashboard. Questo aggiunge tutte le metriche e gli allarmi che fanno parte della dashboard scelta.

- b. (Facoltativo) Puoi anche selezionare le metriche dalla dashboard per visualizzare metriche specifiche.
- Aggiungi una singola metrica selezionando Da CloudWatch e incollando una fonte di metrica. Per copiare una fonte metrica:
 - a. Apri la CloudWatch console all'indirizzo <https://console.aws.amazon.com/cloudwatch/>.
 - b. Nel riquadro di navigazione, seleziona Parametri.
 - c. Nella scheda Tutte le metriche, inserisci un termine di ricerca nel campo di ricerca, ad esempio il nome di una metrica o il nome di una risorsa, e scegli Invio.

Ad esempio, se cerchi la CPUUtilization metrica, vedrai i namespace e le dimensioni associate a questa metrica.
 - d. Scegli uno dei risultati della ricerca per visualizzare le metriche.
 - e. Scegli la scheda Fonte e copia la fonte.

I grafici metrici degli allarmi possono essere aggiunti ai dettagli dell'incidente solo tramite il relativo piano di risposta o selezionando Dalla CloudWatch dashboard esistente quando si aggiunge una metrica.

Per rimuovere le metriche, scegli Rimuovi, quindi scegli le metriche che desideri rimuovere dal menu a discesa Metriche fornito.

Visualizzazione dei risultati di e AWS CodeDeployAWS CloudFormation

Dopo aver abilitato Findings e configurato tutti i permessi richiesti, tutti i risultati che potrebbero essere correlati a un incidente specifico vengono allegati all'incidente. I soccorritori possono visualizzare le informazioni su questi risultati nella pagina dei dettagli dell'incidente.

Per visualizzare i risultati di CodeDeploy e CloudFormation

1. Aprire la [console Incident Manager](#).
2. Scegli il nome di un incidente su cui indagare.
3. Nella scheda Diagnosi, nell'area Risultati, confronta gli orari di inizio di ogni risultato segnalato con l'ora di inizio dell'incidente.
4. Per visualizzare ulteriori dettagli su un risultato, nella colonna Riferimento, scegli il link al CloudFormation risultato CodeDeploy o.

Sequenza temporale

Utilizzate la scheda Cronologia per tenere traccia degli eventi che si verificano durante un incidente. Incident Manager compila automaticamente gli eventi cronologici che identificano gli eventi significativi durante l'incidente. I soccorritori possono aggiungere eventi personalizzati in base alle occorrenze rilevate manualmente. Durante l'analisi post-incidente, la scheda Cronologia fornisce informazioni preziose su come prepararsi e rispondere meglio agli incidenti futuri. Per ulteriori informazioni sull'analisi post-incidente, vedere. [Esecuzione di un'analisi post-imprevisto in Incident Manager](#)

Per aggiungere un evento cronologico personalizzato, scegli Aggiungi. Seleziona una data utilizzando il calendario, quindi inserisci un'ora. Tutti gli orari vengono visualizzati nel fuso orario locale. Fornisci una breve descrizione dell'evento che appare nella timeline.

Per modificare un evento personalizzato esistente, seleziona l'evento nella timeline e scegli Modifica. Puoi modificare l'ora, la data e la descrizione degli eventi personalizzati. È possibile modificare solo eventi personalizzati.

Runbook

La scheda Runbook della pagina dei dettagli dell'incidente consente ai soccorritori di visualizzare i passaggi del runbook e avviare nuovi runbook.

Per iniziare un nuovo runbook, scegli Start runbook nella sezione Runbook. Usa il campo di ricerca per trovare il runbook che vuoi iniziare. Fornisci tutti i parametri richiesti e la versione del runbook che desideri utilizzare all'avvio del runbook. I runbook avviati durante un incidente dalla scheda Runbooks utilizzano le autorizzazioni dell'account attualmente connesso.

Per accedere a una definizione di runbook in Systems Manager, scegli il titolo del runbook in Runbooks. Per passare all'istanza in esecuzione del runbook in Systems Manager, scegli i dettagli di esecuzione in Dettagli di esecuzione. Queste pagine visualizzano il modello utilizzato per avviare il runbook e i dettagli specifici dell'istanza attualmente in esecuzione del documento di automazione.

La sezione Runbook steps mostra l'elenco dei passaggi eseguiti automaticamente dal runbook selezionato o eseguiti manualmente dai risponditori. I passaggi si espandono man mano che diventano il passaggio corrente, visualizzando le informazioni necessarie per completare il passaggio o i dettagli sulle funzioni del passaggio. I passaggi automatici del runbook vengono risolti al termine dell'automazione. I passaggi manuali richiedono che i risponditori scelgano Passaggio successivo

nella parte inferiore di ogni passaggio. Al termine di un passaggio, l'output del passaggio viene visualizzato in un menu a discesa.

Per annullare l'esecuzione di un runbook, scegli Annulla runbook. Ciò interromperà l'esecuzione del runbook e non completerà gli ulteriori passaggi del runbook.

Impegni

La scheda Interventi dei dettagli dell'incidente favorisce il coinvolgimento dei soccorritori e dei team. Da questa scheda puoi vedere chi è stato coinvolto, chi ha risposto e quali soccorritori verranno coinvolti nell'ambito di un piano di intensificazione. I rispondenti possono coinvolgere altri contatti direttamente da questa scheda. Per ulteriori informazioni sulla creazione di contatti e piani di escalation, consulta le [Utilizzo dei piani di escalation in Incident Manager](#) sezioni [Lavorare con i contatti in Incident Manager](#) e le sezioni di questa guida.

Puoi configurare piani di risposta con contatti e piani di escalation per avviare automaticamente il coinvolgimento all'inizio di un incidente. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei piani di risposta, consulta la [Utilizzo dei piani di risposta in Incident Manager](#) sezione di questa guida.

Puoi trovare informazioni su ogni contatto nella tabella. Questa tabella include le seguenti informazioni:

- Nome: collegamenti alla pagina dei dettagli dei contatti che mostra i metodi di contatto e il piano di coinvolgimento.
- Piano di escalation: collegamenti al piano di escalation che ha coinvolto il contatto.
- Fonte del contatto: identifica il servizio che ha contattato questo contatto, ad esempio o. AWS Systems Manager PagerDuty
- Impegnato: mostra quando il piano ha coinvolto un contatto o quando coinvolgere un contatto nell'ambito di un piano di escalation.
- Riconosciuto: indica se il contatto ha confermato il coinvolgimento.

Per confermare un coinvolgimento, il rispondente può eseguire una delle seguenti operazioni:

- Telefonata: inserisci **1** quando richiesto.
- SMS: rispondi al messaggio con il codice fornito o inserisci il codice fornito nella scheda Impegni dell'incidente.
- E-mail: inserisci il codice fornito nella scheda Impegni dell'incidente.

Voci correlate

La scheda Articoli correlati viene utilizzata per raccogliere risorse relative alla mitigazione degli incidenti. Queste risorse possono essere ARN, collegamenti a risorse esterne o file caricati su bucket Amazon S3. La tabella mostra un titolo descrittivo e dettagli su ARN, link o bucket. Prima di utilizzare i bucket S3, consulta [le best practice di sicurezza per Amazon S3 nella Amazon S3 User Guide](#).

Quando si caricano file in un bucket Amazon S3, il controllo delle versioni è abilitato o sospeso su quel bucket. Quando il controllo delle versioni è abilitato nel bucket, i file caricati con lo stesso nome di un file esistente vengono aggiunti come nuova versione del file. Se il controllo delle versioni è sospeso, i file caricati con lo stesso nome di un file esistente sovrascrivono il file esistente. Per ulteriori informazioni sul controllo delle versioni, consulta [Using versioning in S3 bucket nella Amazon S3 User Guide](#).

Quando si rimuove un elemento relativo a un file, il file viene rimosso dall'incidente ma non dal bucket Amazon S3. Per ulteriori informazioni sulla rimozione di oggetti da un bucket Amazon S3, consulta Eliminazione di oggetti [Amazon S3 nella Amazon S3 User Guide](#).

Proprietà

La scheda Proprietà fornisce i seguenti dettagli sull'incidente.

Nella sezione Proprietà dell'incidente, è possibile visualizzare quanto segue:

- **Stato:** descrive lo stato attuale dell'incidente. L'incidente può essere aperto o risolto.
- **Ora di inizio:** l'ora in cui l'incidente è stato creato in Incident Manager.
- **Ora di risoluzione:** l'ora in cui l'incidente è stato risolto in Incident Manager.
- **Amazon Resource Name (ARN):** l'ARN dell'incidente. Usa l'ARN quando fai riferimento all'incidente dalla chat o con i comandi AWS Command Line Interface (AWS CLI).
- **Piano di risposta:** identifica il piano di risposta per l'incidente selezionato. La scelta del piano di risposta apre la pagina dei dettagli del piano di risposta.
- **Genitore OpsItem:** identifica il OpsItem creato come genitore dell'incidente. Un genitore OpsItem può avere più incidenti correlati e azioni successive. Selezionando il genitore OpsItem si apre la pagina dei OpsItems dettagli in OpsCenter.
- **Analisi:** identifica l'analisi creata da questo incidente. Crea un'analisi a partire da un incidente risolto per migliorare il processo di risposta all'incidente. Scegli l'analisi per aprire la pagina dei dettagli dell'analisi.

- Proprietario: l'account in cui è stato creato l'incidente.

Nella sezione Tag, puoi visualizzare e modificare le chiavi e i valori dei tag associati al record dell'incidente. Per ulteriori informazioni sui tag in Incident Manager, vedere [Etichettatura delle risorse in Incident Manager](#).

Esecuzione di un'analisi post-imprevisto in Incident Manager

L'analisi post-imprevisto guida l'utente attraverso l'identificazione dei miglioramenti alla risposta del proprio incidente guida l'utente attraverso l'identificazione dei miglioramenti alla risposta del proprio incidente. Un'analisi può anche aiutarti a comprendere la causa principale degli incidenti. Incident Manager crea le azioni consigliate per migliorare la risposta agli incidenti.

I vantaggi di un'analisi post-imprevisto

- Migliora la risposta del proprio incidente
- Comprendi la causa principale del problema
- Risolvi le cause principali con azioni realizzabili
- Analizza l'impatto degli incidenti
- Acquisisci e condividi le conoscenze all'interno di un'organizzazione

Per cosa non usare un'analisi

Un'analisi è irreprensibile e non chiama le persone per nome.

«Indipendentemente da ciò che scopriamo, comprendiamo e crediamo davvero che tutti abbiano fatto il miglior lavoro possibile, considerando ciò che conoscevano in quel momento, le loro capacità e abilità, le risorse disponibili e la situazione attuale». - Norm Kerth, Retrospective del progetto: un manuale per la revisione del team

Dettagli dell'analisi

La pagina dei dettagli dell'analisi ti guida nella raccolta di informazioni, nella valutazione dei miglioramenti e nella creazione di azioni. La pagina dei dettagli dell'analisi è simile ai dettagli degli incidenti con alcune differenze chiave come metriche storiche, cronologia modificabile e domande per migliorare gli incidenti future.

Panoramica

La panoramica è un riepilogo dell'incidente. Questo riepilogo include il contesto, l'accaduto, il motivo, il modo in cui è stato mitigato, la durata e le azioni chiave per evitare che l'incidente si ripeta. La panoramica è di alto livello. Esplorerai maggiori dettagli nella scheda Domande dell'analisi.

Parametri

Utilizza la scheda Metriche per visualizzare le metriche chiave dell'applicazione per la durata dell'incidente. Qui puoi aggiungere grafici metrici con una o più metriche rappresentate nello stesso grafico. Le metriche utilizzate durante un incidente vengono inserite automaticamente in questa scheda. Ti consigliamo di aggiungere una descrizione, un titolo e delle annotazioni dei momenti chiave durante l'incidente.

Alcuni punti temporali chiave che puoi considerare quando analizzi un grafico metrico:

- Modifica della distribuzione
- Modifica della configurazione
- Ora di inizio del proprio incidente
- Ora della sveglia
- Ora del coinvolgimento
- Ora di inizio della mitigazione del proprio incidente
- Ora di risoluzione del proprio incidente

Restrizioni

- CloudWatch gli allarmi e le espressioni metriche non vengono importati da un incidente.
- Le metriche che si trovano in una regione non supportata da Incident Manager non vengono importate dall'incidente.
- Le metriche negli account delle applicazioni richiedono la configurazione di `CloudWatch-CrossAccountSharingRole` prima di creare l'analisi. Per ulteriori informazioni sul ruolo, consulta la [CloudWatch console Cross-Account Cross-Region](#) nella guida per l' CloudWatch utente.

Pianificazione

Descrivi i momenti chiave della sequenza temporale mentre approfondisci la comprensione dell'incidente. La cronologia degli incidenti viene compilata automaticamente in questa scheda. È possibile eliminare punti operativi per l'analisi dei punti operativi per l'analisi. Puoi anche aggiungere e modificare i punti temporali per descrivere con maggiore precisione l'incidente e il suo impatto.

Usa la scheda Cronologia per rispondere alle domande che trovi nella scheda Domande sulla risposta all'incidente.

Questions

Utilizza le domande di Incident Manager per ridurre i tempi di risoluzione degli incidenti nell'applicazione e ridurre il verificarsi. Quando rispondi alle domande, aggiorna le schede Metriche e Cronologia per assicurarne la precisione. Le domande si concentrano su questi aspetti chiave della risposta agli incidenti:

- **Rilevamento:** potresti migliorare i tempi di rilevamento? Sono disponibili aggiornamenti alle metriche e agli allarmi che consentano di rilevare l'incidente prima?
- **Diagnosi:** è possibile ridurre i tempi di diagnosi? Sono stati apportati aggiornamenti ai piani di risposta o ai piani di escalation che consentirebbero di coinvolgere prima i soccorritori corretti?
- **Mitigazione:** è possibile ridurre i tempi di mitigazione? Ci sono passaggi del runbook che potresti aggiungere o migliorare?
- **Prevenzione:** è possibile prevenire il verificarsi di incidenti futuri? Per scoprire le cause profonde di un incidente, Amazon utilizza l'approccio 5-Whys nell'indagine dei problemi.

Operazioni

Incident Manager crea le azioni consigliate da esaminare man mano che si completano le domande. Puoi scegliere di accettare e completare queste azioni da questa scheda oppure puoi ignorarle. Puoi esaminare le azioni respinte scegliendo Oggetti di azione respinti. Le azioni sono un tipo OpsItem di azione collegato all'analisi e all'incidente in OpsCenter.

Lista di controllo

Prima di chiudere un'analisi, utilizza l'elenco di controllo per esaminare le azioni che un risponditore deve intraprendere. Man mano che i soccorritori completano le azioni nell'elenco di controllo, l'icona accanto all'azione cambia da un'ellisse a un segno di spunta, a indicare che l'azione è stata completata. Se non hai completato gli elementi della lista di controllo, Incident Manager visualizza un messaggio per confermare che il risponditore desidera chiudere l'analisi senza completarla.

Modelli di analisi

Un modello di analisi fornisce una serie di domande che approfondiscono la causa principale degli incidenti. È possibile utilizzare le risposte a queste domande per migliorare le prestazioni delle applicazioni e la risposta agli incidenti.

AWSmodello standard

Incident Manager fornisce un modello standard di domande basato sulle migliori pratiche di risposta agli AWS incidenti e analisi dei problemi, intitolato `AWSIncidents-PostIncidentAnalysisTemplate`.

Creazione di un modello di analisi

Ti invitiamo a utilizzare il `AWSIncidents-PostIncidentAnalysisTemplate` modello predefinito e ad aggiungere ulteriori domande o sezioni appropriate ai tuoi casi d'uso. Crea modelli di analisi basati sul modello predefinito. Utilizza questo modello come punto di partenza per creare modelli di analisi nel tuo account di gestione. È quindi possibile duplicare i modelli di analisi in ciascuna regione in cui è stato abilitato Incident Manager.

Creazione di un modello di analisi

1. Richiama l'operazione `GetDocumentazione` e usa il `relativeName` parametro per scaricarla `AWSIncidents-PostIncidentAnalysisTemplate`. Per ulteriori informazioni sulla `GetDocument` sintassi, consulta [Riferimenti API Systems Manager Manager](#) per la sintassi della sintassi.
2. Il contenuto della risposta contiene gli elementi costitutivi JSON per l'analisi. Utilizza gli elementi costitutivi delle domande per inserire domande aggiuntive nell'analisi. Ti consigliamo di aggiungere domande o sezioni nella `Incident questions` sezione.
3. Per creare il nuovo modello, usa l'operazione `CreateDocument` con il JSON aggiornato dal passaggio precedente. Devi includere quanto segue, *Analysis_Template_Name* dov'è il nome del tuo modello,
 - `DocumentFormat`: "JSON"
 - `DocumentType`: "ProblemAnalysisTemplate"
 - `Name`: "*Analysis_Template_Name*"

Creazione di un'analisi

1. Per creare un'analisi, scegli **Crea analisi** dalla pagina dei dettagli dell'incidente di un incidente chiuso.
2. Scegliete il modello di analisi da cui creare questa analisi e immettete un nome descrittivo dell'analisi.

3. Seleziona Create (Crea).

Stampa un'analisi formattata degli incidenti

È possibile generare una copia di un'analisi completa o incompleta formattata per la stampa. Puoi anche salvare questa copia come PDF. È possibile stampare un'analisi alla volta. La stampa in batch di analisi multiple non è attualmente supportata.

Per stampare un'analisi formattata

1. Apri la [console di Incident Manager](#).
2. Scegliete la scheda Analisi.
3. Creazione del titolo dell'analisi da stampare.
4. Nell'angolo in alto a destra della pagina dei dettagli dell'analisi in alto a destra della pagina dei dettagli dell'analisi.
5. Nella finestra di dialogo Stampa analisi degli incidenti, cancellate le sezioni dell'analisi che non desiderate includere nella versione stampata. Per impostazione predefinita, tutte le sezioni sono selezionate.
6. Scegli Stampa per aprire i controlli di stampa locali per il tuo dispositivo.
7. Scegli la destinazione o il formato di stampa. È possibile scegliere una stampante locale o di rete oppure salvare l'analisi in un PDF. Se necessario, apportate le modifiche alle opzioni di stampa rimanenti, quindi scegliete Stampa.

Note

I controlli di stampa locali si riferiscono all'interfaccia utente fornita dal browser Web e dal dispositivo.

Le destinazioni di stampa sono quelle configurate e accessibili dal dispositivo.

Tutorial di Incident Manager

Questi tutorial AWS di Systems Manager Incident Manager ti aiutano a creare un sistema di gestione degli incidenti più robusto. Questi tutorial coprono le attività più comuni che si verificano durante un incidente o supportano la risposta agli incidenti.

Argomenti

- [Utilizzo dei runbook di Systems Manager Automation con Incident Manager](#)
- [Gestione degli incidenti di sicurezza in Incident Manager](#)

Utilizzo dei runbook di Systems Manager Automation con Incident Manager

È possibile utilizzare i runbook di [AWS Systems Manager automazione](#) per semplificare le attività comuni di manutenzione, distribuzione e riparazione dei servizi. AWS In questo tutorial, creerai un runbook personalizzato per automatizzare una risposta agli incidenti in Incident Manager. Lo scenario di questo tutorial prevede un CloudWatch allarme Amazon assegnato a una metrica Amazon EC2. Quando l'istanza entra in uno stato che attiva l'allarme, Incident Manager esegue automaticamente le seguenti attività:

1. Crea un incidente in Incident Manager.
2. Avvia un runbook che tenta di risolvere il problema.
3. Pubblica i risultati del runbook nella pagina dei dettagli dell'incidente in Incident Manager.

Il processo descritto in questo tutorial può essere utilizzato anche con EventBridge eventi Amazon e altri tipi di AWS risorse. Automatizzando la risposta correttiva ad allarmi ed eventi, puoi ridurre l'impatto di un incidente sulla tua organizzazione e sulle sue risorse.

Questo tutorial descrive come modificare un CloudWatch allarme assegnato a un'istanza Amazon EC2 per un piano di risposta di Incident Manager. Se non hai configurato un allarme, un'istanza o un piano di risposta, ti consigliamo di configurare tali risorse prima di iniziare. Per ulteriori informazioni, consulta i seguenti argomenti:

- [Utilizzo degli CloudWatch allarmi Amazon](#) nella Guida per l' CloudWatch utente di Amazon
- [Istanze Amazon EC2](#) nella Guida per l'utente di Amazon EC2

- [Istanze Amazon EC2](#) nella Guida per l'utente di Amazon EC2
- [Utilizzo dei piani di risposta in Incident Manager](#)

Important

Dovrai sostenere dei costi creando AWS risorse e utilizzando le fasi di automazione del runbook. Per ulteriori informazioni, consultare [Prezzi di AWS](#).

Argomenti

- [Attività 1: creazione del runbook](#)
- [Attività 2: creazione di un ruolo IAM](#)
- [Attività 3: collegare il runbook al piano di risposta](#)
- [Attività 4: assegnazione di un CloudWatch allarme al piano di risposta](#)
- [Attività 5: verifica dei risultati](#)

Attività 1: creazione del runbook

Utilizzare la procedura seguente per creare un runbook nella console Systems Manager. Quando viene richiamato da un incidente di Incident Manager, il runbook riavvia un'istanza Amazon EC2 e aggiorna l'incidente con informazioni sull'esecuzione del runbook. Prima di iniziare, verifica di disporre dell'autorizzazione per creare un runbook. Per ulteriori informazioni, consulta [Configurazione dell'automazione](#) nella Guida per l'AWS Systems Manager utente.

Important

Consulta i seguenti importanti dettagli sulla creazione del runbook di questo tutorial:

- Il runbook è destinato a un incidente creato da una fonte di CloudWatch allarme. Se si utilizza questo runbook per altri tipi di incidenti, ad esempio incidenti creati manualmente, l'evento della sequenza temporale nel primo passaggio del runbook non verrà trovato e il sistema restituirà un errore.
- Il runbook richiede che l'allarme includa una dimensione chiamata CloudWatch . InstanceId Gli allarmi per i parametri delle istanze Amazon EC2 hanno questa dimensione. Se utilizzi questo runbook con altre metriche (o con altre fonti di incidenti,

ad esempio EventBridge), devi modificare il JsonDecode2 passaggio in modo che corrisponda ai dati acquisiti nello scenario.

- Il runbook tenta di risolvere il problema che ha generato l'allarme riavviando l'istanza Amazon EC2. In caso di incidente reale, potresti non voler riavviare l'istanza. Aggiorna il runbook con le azioni correttive specifiche che desideri che il sistema intraprenda.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di runbook, consulta [Working with runbook](#) nella Guida per l'utente.AWS Systems Manager

Per creare un runbook

1. Apri la AWS Systems Manager console all'indirizzo <https://console.aws.amazon.com/systems-manager/>.
2. Nel riquadro di navigazione, scegli Documenti.
3. Scegli Automazione.
4. Per Nome, inserisci un nome descrittivo per il runbook, ad esempio.
IncidentResponseRunbook
5. Scegliere la scheda Editor, quindi Edit (Modifica).
6. Incolla il contenuto seguente nell'editor:

```
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:
        stringValue:
          - 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. Scegliere Create automation (Crea automazione).

Attività 2: creazione di un ruolo IAM

Usa il seguente tutorial per creare un ruolo AWS Identity and Access Management (IAM) che dia a Incident Manager il permesso di avviare un runbook specificato in un piano di risposta. Il runbook di questo tutorial riavvia un'istanza Amazon EC2. Specificherai questo ruolo IAM nella prossima attività quando collegherai il runbook al tuo piano di risposta.

Crea un ruolo IAM che avvii un runbook da un piano di risposta

1. Apri la console IAM all'indirizzo <https://console.aws.amazon.com/iam/>.
2. Nel riquadro di navigazione, scegli Ruoli e quindi Crea ruolo.
3. In Tipo di entità affidabile, verifica che il AWS servizio sia selezionato.
4. In Caso d'uso, nel campo Casi d'uso per altri AWS servizi, immettere **Incident Manager**.
5. Scegli Incident Manager, quindi scegli Avanti.
6. Nella pagina Aggiungi autorizzazioni, scegli Crea politica. L'editor delle autorizzazioni si aprirà in una nuova finestra o scheda del browser.

7. Nell'editor, scegli la scheda JSON.
8. Copia e incolla la seguente politica di autorizzazione nell'editor JSON. Sostituisci *Account_ID* con il tuo ID. Account AWS

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Resource": [
        "arn:aws:ssm:*:account_ID:automation-definition/
IncidentResponseRunbook:*",
        "arn:aws:ssm:*::automation-definition/AWS-RestartEC2Instance:*"
      ],
      "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. Scegli Successivo: Tag.
10. (Facoltativo) Se necessario, aggiungi dei tag alla tua politica.
11. Scegli Prossimo: Rivedi.
12. Nel campo Nome, inserisci un nome che ti aiuti a identificare il ruolo utilizzato per questo tutorial.
13. (Facoltativo) Inserisci una descrizione nel campo Descrizione.
14. Scegli Crea policy.
15. Torna alla finestra o alla scheda del browser relativa al ruolo che stai creando. Viene visualizzata la pagina Aggiungi autorizzazioni.
16. Scegli il pulsante di aggiornamento (situato accanto al pulsante Crea politica), quindi inserisci il nome della politica di autorizzazione che hai creato nella casella del filtro.
17. Scegli la politica di autorizzazione che hai creato, quindi scegli Avanti.
18. Nella pagina Nome, rivedi e crea, in Nome ruolo, inserisci un nome che ti aiuti a identificare il ruolo utilizzato per questo tutorial.
19. (Facoltativo) Inserisci una descrizione nel campo Descrizione.
20. Esamina i dettagli del ruolo, aggiungi i tag se necessario e scegli Crea ruolo.

Attività 3: collegare il runbook al piano di risposta

Collegando il runbook al piano di risposta di Incident Manager, garantisci un processo di mitigazione coerente, ripetibile e tempestivo. Il runbook funge anche da punto di partenza per i resolver per determinare la loro prossima linea d'azione.

Per assegnare il runbook al piano di risposta

1. Apri la console [Incident Manager](#).
2. Scegli i piani di risposta.
3. Per Piano di risposta, scegli un piano di risposta esistente e scegli Modifica. Se non disponi di un piano di risposta esistente, scegli Crea piano di risposta per creare un nuovo piano di risposta.

Completare i seguenti campi:

- a. Nella sezione Runbook, scegli Seleziona runbook esistente.
- b. Per Owner, verifica che l'opzione Owned by me sia selezionata.

- c. Per Runbook, scegli il runbook in cui hai creato. [Attività 1: creazione del runbook](#)
 - d. Per Versione, scegli Predefinito al momento dell'esecuzione.
 - e. Nella sezione Input, per il parametro IncidentRecordArn, selezionate Incident ARN.
 - f. Nella sezione Autorizzazioni di esecuzione, scegli il ruolo IAM in cui hai creato. [Attività 2: creazione di un ruolo IAM](#)
4. Salvare le modifiche.

Attività 4: assegnazione di un CloudWatch allarme al piano di risposta

Utilizza la seguente procedura per assegnare un CloudWatch allarme per un'istanza Amazon EC2 al tuo piano di risposta.

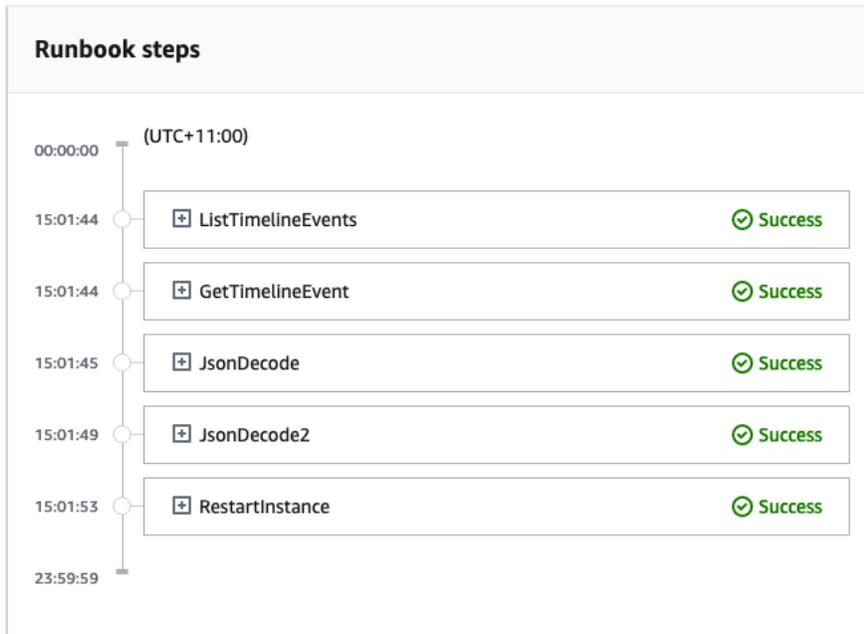
Per assegnare un CloudWatch allarme al tuo piano di risposta

1. Apri la CloudWatch console all'indirizzo <https://console.aws.amazon.com/cloudwatch/>.
2. Nel pannello di navigazione, in Allarmi, scegli Tutti gli allarmi.
3. Scegli un allarme per un'istanza Amazon EC2 che desideri collegare al tuo piano di risposta.
4. Seleziona Azioni, quindi scegli Modifica. Verifica che la metrica abbia una dimensione chiamata InstanceId
5. Seleziona Successivo.
6. Per la procedura guidata di configurazione delle azioni, selezionare Aggiungi azione Systems Manager.
7. Scegli Crea incidente.
8. Scegli il piano di risposta in cui hai creato [Attività 3: collegare il runbook al piano di risposta](#).
9. Seleziona Update Alarm (Aggiorna allarme).

Attività 5: verifica dei risultati

Per verificare che l' CloudWatch allarme crei un incidente e quindi elabori il runbook specificato nel piano di risposta, è necessario attivare l'allarme. Dopo aver attivato l'allarme e aver terminato l'elaborazione del runbook, è possibile verificare i risultati del runbook utilizzando la procedura seguente. Per informazioni sull'attivazione di un allarme, consulta [set-alarm-state](#) nel Command Reference.AWS CLI

1. [Apri la console Incident Manager.](#)
2. Scegli l'incidente creato dall' CloudWatch allarme.
3. Scegli la scheda Runbooks.
4. Visualizza le azioni eseguite sulla tua istanza Amazon EC2 nella sezione Runbook steps.
L'immagine seguente è un esempio che mostra i passaggi eseguiti dal runbook creato in questo tutorial. Ogni passaggio è elencato con un timestamp e un messaggio di stato.



Per visualizzare tutti i dettagli dell' CloudWatch allarme, espandi il passaggio JsonDecode2, quindi espandi Output.

⚠ Important

È necessario eliminare tutte le modifiche alle risorse implementate durante questo tutorial che non si desidera conservare. Ciò include le modifiche alle risorse di Incident Manager, come i piani delle risorse e gli incidenti, le modifiche agli CloudWatch allarmi e il ruolo IAM che hai creato per questo tutorial.

Gestione degli incidenti di sicurezza in Incident Manager

Puoi utilizzare AWS Security Hub Amazon EventBridge e Incident Manager insieme per identificare e gestire gli incidenti di sicurezza nelle tue applicazioni AWS ospitate. Questo tutorial illustra

la configurazione di una EventBridge regola che crea un incidente in base ai risultati inviati automaticamente da Security Hub.

Note

Questo tutorial utilizza EventBridge Security Hub. L'utilizzo di questi servizi potrebbe comportare dei costi.

Prerequisiti

- Configura Security Hub. Per ulteriori informazioni, consulta la pagina [Setting up AWS Security Hub](#).
- Crea o aggiorna i risultati in Security Hub. Per ulteriori informazioni, consulta [Findings in AWS Security Hub](#).
- Configura un piano di risposta che Incident Manager utilizzerà come modello durante la creazione dell'incidente di sicurezza. Per ulteriori informazioni, consulta [Preparazione agli incidenti in Incident Manager](#).

Per questo tutorial, utilizziamo uno schema predefinito per creare la EventBridge regola. Per creare la regola utilizzando un modello personalizzato, vedi [Utilizzo di un modello personalizzato per creare la regola](#) nella guida per l' AWS Security Hub utente.

Crea una EventBridge regola

1. Apri la EventBridge console Amazon all'[indirizzo https://console.aws.amazon.com/events/](https://console.aws.amazon.com/events/).
2. Nel pannello di navigazione, scegli Regole.
3. Scegli Create rule (Crea regola).
4. Immettere il Name (Nome) e la Description (Descrizione) della regola.

Una regola non può avere lo stesso nome di un'altra regola nella stessa regione e sullo stesso router di eventi.

5. Per Event bus (Bus di eventi), scegli default.
6. Per Rule type (Tipo di regola), scegli Rule with an event pattern (Regola con un modello di eventi).
7. Seleziona Successivo.
8. Per Event source, scegli AWS eventi o eventi EventBridge partner.

9. Per Modello di eventi, scegli Modulo di modello di eventi.
10. Per Origine evento, scegli Servizi AWS .
11. Per l'AWS assistenza, scegli Security Hub.
12. Per Tipo di evento, scegliete Security Hub Findings - Importato.
13. Per impostazione predefinita, EventBridge configura il modello di evento senza alcun valore di filtro. Per ogni attributo, è selezionata l'opzione Qualsiasi **nome di attributo**. Aggiorna questi filtri per creare incidenti in base ai risultati di sicurezza che hanno il maggiore impatto sull'ambiente.
14. Fai clic su Next (Successivo).
15. Per Target types (Tipi di destinazione), scegli AWS service (Servizio).
16. Per Seleziona un obiettivo, scegli il piano di risposta di Incident Manager.
17. Per il piano di risposta, scegli un piano di risposta da utilizzare come modello per gli incidenti creati.
18. EventBridge può creare il ruolo IAM necessario per l'esecuzione della regola.
 - Per creare automaticamente un ruolo IAM, scegli Crea un nuovo ruolo per la risorsa specifica.
 - Per utilizzare un ruolo IAM già esistente nel tuo account, scegli Usa ruolo esistente.
19. (Facoltativo) Inserire uno o più tag per la regola.
20. Seleziona Successivo.
21. Rivedi i dettagli della regola e scegli Create rule (Crea regola).

Ora che hai creato questa EventBridge regola, i risultati di sicurezza che corrispondono ai valori degli attributi che hai definito creeranno incidenti in Incident Manager. È possibile valutare, gestire, monitorare e creare analisi post-incidente a partire da questi incidenti.

Etichettatura delle risorse in Incident Manager

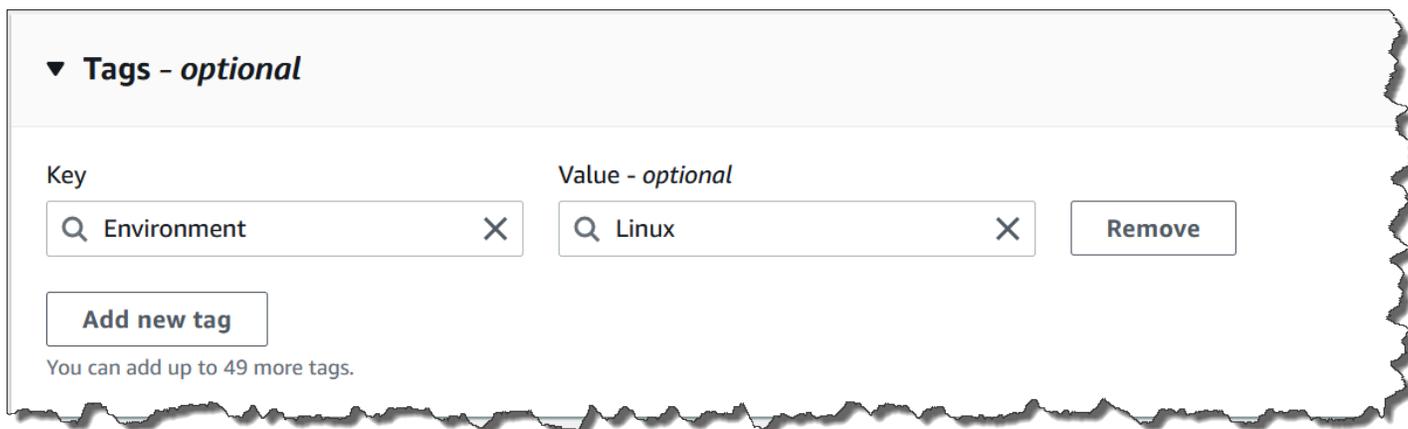
I tag sono metadati opzionali che è possibile assegnare alle risorse di Incident Manager nei risultatiRegioni AWS specificati nel set di replica. Puoi assegnare tag ai piani di risposta, ai registri degli incidenti e ai contatti. È inoltre possibile aggiungere tag agli orari e alle rotazioni delle chiamate. È inoltre possibile aggiungere tag al set di replica stesso. I tag consentono di categorizzare e controllare l'accesso a queste risorse in categorie in modi diversi. Ogni tag è composto da una chiave e da un valore opzionale, entrambi personalizzabili. Ti consigliamo di creare un set di chiavi di tag in grado di soddisfare i requisiti di ciascun tipo di risorsa di Incident Manager. Tramite un set di chiavi di tag coerente la gestione di queste risorse risulta notevolmente semplificata. Puoi cercare e filtrare le risorse in base ai tag. Per ulteriori informazioni sul controllo dell'accesso alle risorse tramite tag, consulta [Controllare l'accesso alleAWS risorse utilizzando i tag](#) nella Guida per l'utente IAM.

È possibile specificare i tag nella sezione predefinita Incidente durante la creazione di un piano di risposta. Questi tag vengono applicati al record dell'incidente quando un incidente viene creato utilizzando il piano di risposta.

Note

I tag non hanno alcun significato semantico. Sono interpretati rigorosamente come una stringa di caratteri.

Puoi aggiungere o rimuovere tag utilizzando la console di Incident Manager. La schermata seguente mostra la sezione dei tag durante la creazione di un nuovo piano di risposta.



▼ **Tags - optional**

Key	Value - optional	
<input type="text" value="Environment"/>	<input type="text" value="Linux"/>	<input type="button" value="Remove"/>

You can add up to 49 more tags.

Per lavorare con i tag in modo programmatico, utilizza le seguenti operazioni API:

- [TagResource](#)
- [UntagResource](#)
- [ListTagsForResource](#)

 Important

I tag applicati ai piani di risposta, ai record degli incidenti, ai contatti, alle pianificazioni e alle rotazioni delle chiamate e ai set di replica possono essere visualizzati e modificati solo dall'account del proprietario della risorsa.

Sicurezza in AWS Systems Manager Incident Manager

La sicurezza del cloud AWS è la massima priorità. In qualità di AWS cliente, puoi beneficiare di data center e architetture di rete progettati per soddisfare i requisiti delle organizzazioni più sensibili alla sicurezza.

La sicurezza è una responsabilità condivisa tra te e te. AWS Il [modello di responsabilità condivisa](#) descrive questo aspetto come sicurezza del cloud e sicurezza nel cloud:

- Sicurezza del cloud: AWS è responsabile della protezione dell'infrastruttura che gira Servizi AWS su Cloud AWS. AWS fornisce inoltre servizi che è possibile utilizzare in modo sicuro. I revisori esterni testano e verificano regolarmente l'efficacia della nostra sicurezza nell'ambito dei [AWS Programmi di AWS conformità dei Programmi di conformità](#) dei di . Per maggiori informazioni sui programmi di conformità applicabili AWS Systems Manager Incident Manager, consulta la sezione [AWS Servizi rientranti nell'ambito del programma di conformitàAWS](#) .
- Sicurezza nel cloud: la tua responsabilità è determinata dal AWS servizio che utilizzi. Sei anche responsabile di altri fattori, tra cui la riservatezza dei dati, i requisiti della tua azienda e le leggi e normative vigenti.

Questa documentazione aiuta a capire come applicare il modello di responsabilità condivisa quando si utilizza Incident Manager. I seguenti argomenti mostrano come configurare Incident Manager per soddisfare gli obiettivi di sicurezza e conformità. Imparerai anche a utilizzarne altri Servizi AWS che ti aiutano a monitorare e proteggere le tue risorse di Incident Manager.

Argomenti

- [Protezione dei dati in Incident Manager](#)
- [Identity and Access Management per AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Utilizzo di contatti e piani di risposta condivisi in Incident Manager](#)
- [Convalida della conformità per AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Resilienza in AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Sicurezza dell'infrastruttura in AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Utilizzo AWS Systems Manager Incident Manager e interfaccia degli endpoint VPC \(\)AWS PrivateLink](#)
- [Analisi della configurazione e della vulnerabilità in Incident Manager](#)

- [Le migliori pratiche di sicurezza in AWS Systems Manager Incident Manager](#)

Protezione dei dati in Incident Manager

Il [modello di responsabilità AWS condivisa](#) di si applica alla protezione dei dati in AWS Systems Manager Incident Manager. Come descritto in questo modello, AWS è responsabile della protezione dell'infrastruttura globale che gestisce tutti i Cloud AWS. L'utente è responsabile del controllo dei contenuti ospitati su questa infrastruttura. L'utente è inoltre responsabile della configurazione della protezione e delle attività di gestione per i Servizi AWS utilizzati. Per ulteriori informazioni sulla privacy dei dati, vedi le [Domande frequenti sulla privacy dei dati](#). Per informazioni sulla protezione dei dati in Europa, consulta il post del blog relativo al [Modello di responsabilità condivisa AWS e GDPR](#) nel Blog sulla sicurezza AWS .

Ai fini della protezione dei dati, consigliamo di proteggere Account AWS le credenziali e configurare i singoli utenti con AWS IAM Identity Center or AWS Identity and Access Management (IAM). In tal modo, a ogni utente verranno assegnate solo le autorizzazioni necessarie per svolgere i suoi compiti. Ti suggeriamo, inoltre, di proteggere i dati nei seguenti modi:

- Utilizza l'autenticazione a più fattori (MFA) con ogni account.
- Usa SSL/TLS per comunicare con le risorse. AWS È richiesto TLS 1.2 ed è consigliato TLS 1.3.
- Configura l'API e la registrazione delle attività degli utenti con. AWS CloudTrail
- Utilizza soluzioni di AWS crittografia, insieme a tutti i controlli di sicurezza predefiniti all'interno Servizi AWS.
- Utilizza i servizi di sicurezza gestiti avanzati, come Amazon Macie, che aiutano a individuare e proteggere i dati sensibili archiviati in Amazon S3.
- Se hai bisogno di moduli crittografici convalidati FIPS 140-2 per l'accesso AWS tramite un'interfaccia a riga di comando o un'API, utilizza un endpoint FIPS. Per ulteriori informazioni sugli endpoint FIPS disponibili, consulta il [Federal Information Processing Standard \(FIPS\) 140-2](#).

Ti consigliamo vivamente di non inserire mai informazioni riservate o sensibili, ad esempio gli indirizzi e-mail dei clienti, nei tag o nei campi di testo in formato libero, ad esempio nel campo Nome. Ciò include quando lavori con Incident Manager o altro Servizi AWS utilizzando la console, l'API o gli SDK. AWS CLI AWS I dati inseriti nei tag o nei campi di testo in formato libero utilizzati per i nomi possono essere utilizzati per i la fatturazione o i log di diagnostica. Quando fornisci un URL a un server esterno, ti suggeriamo vivamente di non includere informazioni sulle credenziali nell'URL per convalidare la tua richiesta al server.

Per impostazione predefinita, Incident Manager crittografa i dati in transito utilizzando SSL/TLS.

Crittografia dei dati

Incident Manager utilizza le chiavi AWS Key Management Service (AWS KMS) per crittografare le risorse di Incident Manager. Per ulteriori informazioni in merito AWS KMS, consulta la [Guida per gli AWS KMS sviluppatori](#). AWS KMS combina hardware e software sicuri e ad alta disponibilità per fornire un sistema di gestione delle chiavi scalabile per il cloud. Incident Manager crittografa i dati utilizzando la chiave specificata e crittografa i metadati utilizzando una chiave proprietaria. AWS Per utilizzare Incident Manager, è necessario configurare il set di replica, che include l'impostazione della crittografia. Incident Manager richiede la crittografia dei dati per l'uso.

È possibile utilizzare una chiave AWS proprietaria per crittografare il set di replica oppure è possibile utilizzare la chiave gestita dal cliente creata AWS KMS per crittografare le regioni del set di replica. Incident Manager supporta solo AWS KMS chiavi di crittografia simmetriche per crittografare i dati creati all'interno. AWS KMS Incident Manager non supporta AWS KMS chiavi con materiale chiave importato, archivi di chiavi personalizzati, codice di autenticazione dei messaggi basato su Hash (HMAC) o altri tipi di chiavi. Se si utilizzano chiavi gestite dal cliente, si utilizza la [AWS KMS console](#) o le AWS KMS API per creare centralmente le chiavi gestite dal cliente e definire le politiche chiave che controllano il modo in cui Incident Manager può utilizzare le chiavi gestite dal cliente. Quando si utilizza una chiave gestita dal cliente per la crittografia con Incident Manager, la chiave gestita dal AWS KMS cliente deve trovarsi nella stessa regione delle risorse. Per ulteriori informazioni sulla configurazione della crittografia dei dati in Incident Manager, consulta [Preparati alla procedura guidata](#).

Sono previsti costi aggiuntivi per l'utilizzo delle chiavi gestite dal AWS KMS cliente. Per ulteriori informazioni, consulta [AWS KMS i concetti - Chiavi KMS](#) nella Guida per gli AWS Key Management Service sviluppatori e [AWS KMS i prezzi](#).

Important

Se utilizzate una chiave gestita dal cliente (CMK) per crittografare il set di repliche e i dati di Incident Manager, ma in seguito decidete di eliminare il set di repliche, assicuratevi di eliminare il set di repliche prima di disabilitare o eliminare la CMK.

Per consentire a Incident Manager di utilizzare la chiave gestita dal cliente per crittografare i dati, è necessario aggiungere le seguenti istruzioni sulla politica alla politica chiave della chiave gestita dal cliente. Per ulteriori informazioni sulla configurazione e la modifica della politica chiave nel tuo

account, consulta [Using key policy AWS KMS nella AWS Key Management Service Developer Guide](#). La politica fornisce le seguenti autorizzazioni:

- Consente a Incident Manager di eseguire operazioni di sola lettura per trovare la CMK per Incident Manager nel tuo account.
- Consente a Incident Manager di utilizzare il CMK per creare sovvenzioni e descrivere la chiave, ma solo quando agisce per conto dei responsabili dell'account che dispongono del permesso di utilizzare Incident Manager. Se i responsabili specificati nell'informativa non sono autorizzati a utilizzare le chiavi KMS e a utilizzare Incident Manager, la chiamata ha esito negativo, anche quando proviene dal servizio Incident Manager.

```
{
  "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.amazonaws.com",
        "ssm-contacts.amazonaws.com"
      ]
    }
  }
}
```

Sostituisci il `Principal` valore con il principale IAM che ha creato il set di replica.

Incident Manager utilizza un [contesto di crittografia](#) in tutte le richieste AWS KMS di operazioni crittografiche. È possibile utilizzare questo contesto di crittografia per identificare gli eventi di CloudTrail registro in cui Incident Manager utilizza le chiavi KMS. Incident Manager utilizza il seguente contesto di crittografia:

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

Identity and Access Management per AWS Systems Manager Incident Manager

AWS Identity and Access Management (IAM) è uno strumento Servizio AWS che aiuta un amministratore a controllare in modo sicuro l'accesso alle AWS risorse. Gli amministratori IAM controllano chi può essere autenticato (effettuato l'accesso) e autorizzato (disporre delle autorizzazioni) a utilizzare le risorse di Incident Manager. IAM è un Servizio AWS software che puoi utilizzare senza costi aggiuntivi.

Argomenti

- [Destinatari](#)
- [Autenticazione con identità](#)
- [Gestione dell'accesso con policy](#)
- [Come AWS Systems Manager Incident Manager funziona con IAM](#)
- [Esempi di policy basate su identità per AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Esempi di policy basate sulle risorse per AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Prevenzione intersettoriale confusa in Incident Manager](#)
- [Utilizzo di ruoli collegati ai servizi per Incident Manager](#)
- [AWS politiche gestite per AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Risoluzione dei problemi di AWS Systems Manager Incident Manager identità e accesso](#)

Destinatari

Il modo in cui utilizzi AWS Identity and Access Management (IAM) varia a seconda del lavoro svolto in Incident Manager.

Utente del servizio: se utilizzi il servizio Incident Manager per svolgere il tuo lavoro, l'amministratore ti fornisce le credenziali e le autorizzazioni necessarie. Man mano che utilizzi più funzionalità di Incident Manager per svolgere il tuo lavoro, potresti aver bisogno di autorizzazioni aggiuntive. La comprensione della gestione dell'accesso ti consente di richiedere le autorizzazioni corrette all'amministratore. Se non riesci ad accedere a una funzionalità di Incident Manager, consulta [Risoluzione dei problemi di AWS Systems Manager Incident Manager identità e accesso](#).

Amministratore del servizio: se sei responsabile delle risorse di Incident Manager presso la tua azienda, probabilmente hai pieno accesso a Incident Manager. È tuo compito determinare a quali funzionalità e risorse di Incident Manager devono accedere gli utenti del servizio. Devi inviare le richieste all'amministratore IAM per cambiare le autorizzazioni degli utenti del servizio. Esamina le informazioni contenute in questa pagina per comprendere i concetti di base relativi a IAM. Per saperne di più su come la tua azienda può utilizzare IAM con Incident Manager, consulta [Come AWS Systems Manager Incident Manager funziona con IAM](#).

Amministratore IAM: se sei un amministratore IAM, potresti voler conoscere i dettagli su come scrivere policy per gestire l'accesso a Incident Manager. Per visualizzare esempi di policy basate sull'identità di Incident Manager che puoi utilizzare in IAM, consulta [Esempi di policy basate su identità per AWS Systems Manager Incident Manager](#)

Autenticazione con identità

L'autenticazione è il modo in cui accedi AWS utilizzando le tue credenziali di identità. Devi essere autenticato (aver effettuato l' Utente root dell'account AWS accesso AWS) come utente IAM o assumendo un ruolo IAM.

Puoi accedere AWS come identità federata utilizzando le credenziali fornite tramite una fonte di identità. AWS IAM Identity Center Gli utenti (IAM Identity Center), l'autenticazione Single Sign-On della tua azienda e le tue credenziali di Google o Facebook sono esempi di identità federate. Se accedi come identità federata, l'amministratore ha configurato in precedenza la federazione delle identità utilizzando i ruoli IAM. Quando accedi AWS utilizzando la federazione, assumi indirettamente un ruolo.

A seconda del tipo di utente, puoi accedere al AWS Management Console o al portale di AWS accesso. Per ulteriori informazioni sull'accesso a AWS, vedi [Come accedere al tuo Account AWS nella](#) Guida per l'Accedi ad AWS utente.

Se accedi a AWS livello di codice, AWS fornisce un kit di sviluppo software (SDK) e un'interfaccia a riga di comando (CLI) per firmare crittograficamente le tue richieste utilizzando le tue credenziali. Se non utilizzi AWS strumenti, devi firmare tu stesso le richieste. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo del metodo consigliato per firmare autonomamente le richieste, consulta [Signing AWS API request](#) nella IAM User Guide.

A prescindere dal metodo di autenticazione utilizzato, potrebbe essere necessario specificare ulteriori informazioni sulla sicurezza. Ad esempio, ti AWS consiglia di utilizzare l'autenticazione a più fattori (MFA) per aumentare la sicurezza del tuo account. Per ulteriori informazioni, consulta [Autenticazione](#)

[a più fattori](#) nella Guida per l'utente di AWS IAM Identity Center e [Utilizzo dell'autenticazione a più fattori \(MFA\) in AWS](#) nella Guida per l'utente IAM.

Account AWS utente root

Quando si crea un account Account AWS, si inizia con un'identità di accesso che ha accesso completo a tutte Servizi AWS le risorse dell'account. Questa identità è denominata utente Account AWS root ed è accessibile effettuando l'accesso con l'indirizzo e-mail e la password utilizzati per creare l'account. Si consiglia vivamente di non utilizzare l'utente root per le attività quotidiane. Conserva le credenziali dell'utente root e utilizzale per eseguire le operazioni che solo l'utente root può eseguire. Per un elenco completo delle attività che richiedono l'accesso come utente root, consulta la sezione [Attività che richiedono le credenziali dell'utente root](#) nella Guida per l'utente IAM.

Identità federata

Come procedura consigliata, richiedi agli utenti umani, compresi gli utenti che richiedono l'accesso come amministratore, di utilizzare la federazione con un provider di identità per accedere Servizi AWS utilizzando credenziali temporanee.

Un'identità federata è un utente dell'elenco utenti aziendale, di un provider di identità Web AWS Directory Service, della directory Identity Center o di qualsiasi utente che accede utilizzando le Servizi AWS credenziali fornite tramite un'origine di identità. Quando le identità federate accedono Account AWS, assumono ruoli e i ruoli forniscono credenziali temporanee.

Per la gestione centralizzata degli accessi, consigliamo di utilizzare AWS IAM Identity Center. Puoi creare utenti e gruppi in IAM Identity Center oppure puoi connetterti e sincronizzarti con un set di utenti e gruppi nella tua fonte di identità per utilizzarli su tutte le tue applicazioni. Account AWS Per ulteriori informazioni su IAM Identity Center, consulta [Cos'è IAM Identity Center?](#) nella Guida per l'utente di AWS IAM Identity Center .

Utenti e gruppi IAM

Un [utente IAM](#) è un'identità interna Account AWS che dispone di autorizzazioni specifiche per una singola persona o applicazione. Ove possibile, consigliamo di fare affidamento a credenziali temporanee invece di creare utenti IAM con credenziali a lungo termine come le password e le chiavi di accesso. Tuttavia, se si hanno casi d'uso specifici che richiedono credenziali a lungo termine con utenti IAM, si consiglia di ruotare le chiavi di accesso. Per ulteriori informazioni, consulta la pagina [Rotazione periodica delle chiavi di accesso per casi d'uso che richiedono credenziali a lungo termine](#) nella Guida per l'utente IAM.

Un [gruppo IAM](#) è un'identità che specifica un insieme di utenti IAM. Non è possibile eseguire l'accesso come gruppo. È possibile utilizzare gruppi per specificare le autorizzazioni per più utenti alla volta. I gruppi semplificano la gestione delle autorizzazioni per set di utenti di grandi dimensioni. Ad esempio, è possibile avere un gruppo denominato IAMAdmins e concedere a tale gruppo le autorizzazioni per amministrare le risorse IAM.

Gli utenti sono diversi dai ruoli. Un utente è associato in modo univoco a una persona o un'applicazione, mentre un ruolo è destinato a essere assunto da chiunque ne abbia bisogno. Gli utenti dispongono di credenziali a lungo termine permanenti, mentre i ruoli forniscono credenziali temporanee. Per ulteriori informazioni, consulta [Quando creare un utente IAM \(invece di un ruolo\)](#) nella Guida per l'utente IAM.

Ruoli IAM

Un [ruolo IAM](#) è un'identità interna all'utente Account AWS che dispone di autorizzazioni specifiche. È simile a un utente IAM, ma non è associato a una persona specifica. Puoi assumere temporaneamente un ruolo IAM in AWS Management Console [cambiando ruolo](#). Puoi assumere un ruolo chiamando un'operazione AWS CLI o AWS API o utilizzando un URL personalizzato. Per ulteriori informazioni sui metodi per l'utilizzo dei ruoli, consulta [Utilizzo di ruoli IAM](#) nella Guida per l'utente IAM.

I ruoli IAM con credenziali temporanee sono utili nelle seguenti situazioni:

- **Accesso utente federato:** per assegnare le autorizzazioni a una identità federata, è possibile creare un ruolo e definire le autorizzazioni per il ruolo. Quando un'identità federata viene autenticata, l'identità viene associata al ruolo e ottiene le autorizzazioni da esso definite. Per ulteriori informazioni sulla federazione dei ruoli, consulta [Creazione di un ruolo per un provider di identità di terza parte](#) nella Guida per l'utente IAM. Se utilizzi IAM Identity Center, configura un set di autorizzazioni. IAM Identity Center mette in correlazione il set di autorizzazioni con un ruolo in IAM per controllare a cosa possono accedere le identità dopo l'autenticazione. Per informazioni sui set di autorizzazioni, consulta [Set di autorizzazioni](#) nella Guida per l'utente di AWS IAM Identity Center .
- **Autorizzazioni utente IAM temporanee:** un utente IAM o un ruolo può assumere un ruolo IAM per ottenere temporaneamente autorizzazioni diverse per un'attività specifica.
- **Accesso multi-account:** è possibile utilizzare un ruolo IAM per permettere a un utente (un principale affidabile) con un account diverso di accedere alle risorse nell'account. I ruoli sono lo strumento principale per concedere l'accesso multi-account. Tuttavia, con alcuni Servizi AWS, è possibile allegare una policy direttamente a una risorsa (anziché utilizzare un ruolo come proxy). Per

conoscere la differenza tra ruoli e politiche basate sulle risorse per l'accesso tra account diversi, consulta [Cross Account Resource Access in IAM nella IAM User Guide](#).

- Accesso tra servizi: alcuni Servizi AWS utilizzano funzionalità in altri. Servizi AWS Ad esempio, quando effettui una chiamata in un servizio, è comune che tale servizio esegua applicazioni in Amazon EC2 o archivi oggetti in Amazon S3. Un servizio può eseguire questa operazione utilizzando le autorizzazioni dell'entità chiamante, utilizzando un ruolo di servizio o utilizzando un ruolo collegato al servizio.
- Sessioni di accesso diretto (FAS): quando utilizzi un utente o un ruolo IAM per eseguire azioni AWS, sei considerato un preside. Quando si utilizzano alcuni servizi, è possibile eseguire un'operazione che attiva un'altra operazione in un servizio diverso. FAS utilizza le autorizzazioni del principale che chiama un Servizio AWS, combinate con la richiesta Servizio AWS per effettuare richieste ai servizi downstream. Le richieste FAS vengono effettuate solo quando un servizio riceve una richiesta che richiede interazioni con altri Servizi AWS o risorse per essere completata. In questo caso è necessario disporre delle autorizzazioni per eseguire entrambe le azioni. Per i dettagli delle policy relative alle richieste FAS, consulta la pagina [Forward access sessions](#).
- Ruolo di servizio: un ruolo di servizio è un [ruolo IAM](#) che un servizio assume per eseguire azioni per tuo conto. Un amministratore IAM può creare, modificare ed eliminare un ruolo di servizio dall'interno di IAM. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione [Creazione di un ruolo per delegare le autorizzazioni a un Servizio AWS](#) nella Guida per l'utente IAM.
- Ruolo collegato al servizio: un ruolo collegato al servizio è un tipo di ruolo di servizio collegato a un Servizio AWS. Il servizio può assumere il ruolo per eseguire un'azione per tuo conto. I ruoli collegati al servizio vengono visualizzati nel tuo account Account AWS e sono di proprietà del servizio. Un amministratore IAM può visualizzare le autorizzazioni per i ruoli collegati ai servizi, ma non modificarle.
- Applicazioni in esecuzione su Amazon EC2: puoi utilizzare un ruolo IAM per gestire le credenziali temporanee per le applicazioni in esecuzione su un'istanza EC2 e che AWS CLI effettuano richieste API. AWS. Ciò è preferibile all'archiviazione delle chiavi di accesso nell'istanza EC2. Per assegnare un AWS ruolo a un'istanza EC2 e renderlo disponibile per tutte le sue applicazioni, crei un profilo di istanza collegato all'istanza. Un profilo dell'istanza contiene il ruolo e consente ai programmi in esecuzione sull'istanza EC2 di ottenere le credenziali temporanee. Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo di un ruolo IAM per concedere autorizzazioni ad applicazioni in esecuzione su istanze di Amazon EC2](#) nella Guida per l'utente IAM.

Per informazioni sull'utilizzo dei ruoli IAM, consulta [Quando creare un ruolo IAM \(invece di un utente\)](#) nella Guida per l'utente IAM.

Gestione dell'accesso con policy

Puoi controllare l'accesso AWS creando policy e collegandole a AWS identità o risorse. Una policy è un oggetto AWS che, se associato a un'identità o a una risorsa, ne definisce le autorizzazioni. AWS valuta queste politiche quando un principale (utente, utente root o sessione di ruolo) effettua una richiesta. Le autorizzazioni nelle policy determinano l'approvazione o il rifiuto della richiesta. La maggior parte delle politiche viene archiviata AWS come documenti JSON. Per ulteriori informazioni sulla struttura e sui contenuti dei documenti delle policy JSON, consulta [Panoramica delle policy JSON](#) nella Guida per l'utente IAM.

Gli amministratori possono utilizzare le policy AWS JSON per specificare chi ha accesso a cosa. In altre parole, quale principale può eseguire azioni su quali risorse e in quali condizioni.

Per impostazione predefinita, utenti e ruoli non dispongono di autorizzazioni. Per concedere agli utenti l'autorizzazione a eseguire operazioni sulle risorse di cui hanno bisogno, un amministratore IAM può creare policy IAM. L'amministratore può quindi aggiungere le policy IAM ai ruoli e gli utenti possono assumere i ruoli.

Le policy IAM definiscono le autorizzazioni relative a un'operazione, a prescindere dal metodo utilizzato per eseguirla. Ad esempio, supponiamo di disporre di una policy che consente l'operazione `iam:GetRole`. Un utente con tale policy può ottenere informazioni sul ruolo dall' AWS Management Console AWS CLI, dall' AWS API.

Policy basate su identità

Le policy basate su identità sono documenti di policy di autorizzazione JSON che è possibile allegare a un'identità (utente, gruppo di utenti o ruolo IAM). Tali policy definiscono le azioni che utenti e ruoli possono eseguire, su quali risorse e in quali condizioni. Per informazioni su come creare una policy basata su identità, consulta [Creazione di policy IAM](#) nella Guida per l'utente IAM.

Le policy basate su identità possono essere ulteriormente classificate come policy inline o policy gestite. Le policy inline sono integrate direttamente in un singolo utente, gruppo o ruolo. Le politiche gestite sono politiche autonome che puoi allegare a più utenti, gruppi e ruoli nel tuo Account AWS. Le politiche gestite includono politiche AWS gestite e politiche gestite dai clienti. Per informazioni su come scegliere tra una policy gestita o una policy inline, consulta [Scelta fra policy gestite e policy inline](#) nella Guida per l'utente IAM.

Policy basate su risorse

Le policy basate su risorse sono documenti di policy JSON che è possibile collegare a una risorsa. Gli esempi più comuni di policy basate su risorse sono le policy di attendibilità dei ruoli IAM e le policy dei bucket Amazon S3. Nei servizi che supportano policy basate sulle risorse, gli amministratori dei servizi possono utilizzarli per controllare l'accesso a una risorsa specifica. Quando è collegata a una risorsa, una policy definisce le azioni che un principale può eseguire su tale risorsa e a quali condizioni. È necessario [specificare un principale](#) in una policy basata sulle risorse. I principali possono includere account, utenti, ruoli, utenti federati o. Servizi AWS

Le policy basate sulle risorse sono policy inline che si trovano in tale servizio. Non puoi utilizzare le policy AWS gestite di IAM in una policy basata sulle risorse.

Liste di controllo degli accessi (ACL)

Le liste di controllo degli accessi (ACL) controllano quali principali (membri, utenti o ruoli dell'account) hanno le autorizzazioni per accedere a una risorsa. Le ACL sono simili alle policy basate su risorse, sebbene non utilizzino il formato del documento di policy JSON.

Amazon S3 e Amazon VPC sono esempi di servizi che supportano gli ACL. AWS WAF Per maggiori informazioni sulle ACL, consulta [Panoramica delle liste di controllo degli accessi \(ACL\)](#) nella Guida per gli sviluppatori di Amazon Simple Storage Service.

Altri tipi di policy

AWS supporta tipi di policy aggiuntivi e meno comuni. Questi tipi di policy possono impostare il numero massimo di autorizzazioni concesse dai tipi di policy più comuni.

- **Limiti delle autorizzazioni:** un limite delle autorizzazioni è una funzionalità avanzata nella quale si imposta il numero massimo di autorizzazioni che una policy basata su identità può concedere a un'entità IAM (utente o ruolo IAM). È possibile impostare un limite delle autorizzazioni per un'entità. Le autorizzazioni risultanti sono l'intersezione delle policy basate su identità dell'entità e i relativi limiti delle autorizzazioni. Le policy basate su risorse che specificano l'utente o il ruolo nel campo `Principal` sono condizionate dal limite delle autorizzazioni. Un rifiuto esplicito in una qualsiasi di queste policy sostituisce l'autorizzazione. Per ulteriori informazioni sui limiti delle autorizzazioni, consulta [Limiti delle autorizzazioni per le entità IAM](#) nella Guida per l'utente IAM.
- **Politiche di controllo dei servizi (SCP):** le SCP sono politiche JSON che specificano le autorizzazioni massime per un'organizzazione o un'unità organizzativa (OU) in. AWS Organizations

AWS Organizations è un servizio per il raggruppamento e la gestione centralizzata di più Account AWS di proprietà dell'azienda. Se abiliti tutte le funzionalità in un'organizzazione, puoi applicare le policy di controllo dei servizi (SCP) a uno o tutti i tuoi account. L'SCP limita le autorizzazioni per le entità negli account dei membri, inclusa ciascuna. Utente root dell'account AWS Per ulteriori informazioni su organizzazioni e policy SCP, consulta la pagina sulle [Policy di controllo dei servizi](#) nella Guida per l'utente di AWS Organizations .

- **Policy di sessione:** le policy di sessione sono policy avanzate che vengono trasmesse come parametro quando si crea in modo programmatico una sessione temporanea per un ruolo o un utente federato. Le autorizzazioni della sessione risultante sono l'intersezione delle policy basate su identità del ruolo o dell'utente e le policy di sessione. Le autorizzazioni possono anche provenire da una policy basata su risorse. Un rifiuto esplicito in una qualsiasi di queste policy sostituisce l'autorizzazione. Per ulteriori informazioni, consulta [Policy di sessione](#) nella Guida per l'utente IAM.

Più tipi di policy

Quando più tipi di policy si applicano a una richiesta, le autorizzazioni risultanti sono più complicate da comprendere. Per scoprire come si AWS determina se consentire una richiesta quando sono coinvolti più tipi di policy, consulta [Logica di valutazione delle policy](#) nella IAM User Guide.

Come AWS Systems Manager Incident Manager funziona con IAM

Prima di utilizzare IAM per gestire l'accesso a Incident Manager, scopri quali funzionalità IAM sono disponibili per l'uso con Incident Manager.

Funzionalità IAM che puoi utilizzare con AWS Systems Manager Incident Manager

Funzionalità IAM	Supporto per Incident Manager
Policy basate su identità	Sì
Policy basate su risorse	Sì
Azioni di policy	Sì
Risorse relative alle policy	Sì
Chiavi di condizione delle policy	No

Funzionalità IAM	Supporto per Incident Manager
Liste di controllo degli accessi (ACL)	No
ABAC (tag nelle policy)	No
Credenziali temporanee	Sì
Autorizzazioni del principale	Sì
Ruoli di servizio	Sì
Ruoli collegati al servizio	Sì

Per avere una visione di alto livello di come Incident Manager e altri AWS servizi funzionano con la maggior parte delle funzionalità IAM, consulta [AWS i servizi che funzionano con IAM nella IAM User Guide](#).

Incident Manager non supporta politiche che negano l'accesso alle risorse condivise. AWS RAM

Politiche basate sull'identità per Incident Manager

Supporta le policy basate su identità	Sì
---------------------------------------	----

Le policy basate su identità sono documenti di policy di autorizzazione JSON che è possibile allegare a un'identità (utente, gruppo di utenti o ruolo IAM). Tali policy definiscono le azioni che utenti e ruoli possono eseguire, su quali risorse e in quali condizioni. Per informazioni su come creare una policy basata su identità, consulta [Creazione di policy IAM](#) nella Guida per l'utente IAM.

Con le policy basate su identità di IAM, è possibile specificare quali operazioni e risorse sono consentite o respinte, nonché le condizioni in base alle quali le operazioni sono consentite o respinte. Non è possibile specificare l'entità principale in una policy basata sull'identità perché si applica all'utente o al ruolo a cui è associato. Per informazioni su tutti gli elementi utilizzabili in una policy JSON, consulta [Guida di riferimento agli elementi delle policy JSON IAM](#) nella Guida per l'utente di IAM.

Esempi di policy basate sull'identità per Incident Manager

Per visualizzare esempi di politiche basate sull'identità di Incident Manager, vedere. [Esempi di policy basate su identità per AWS Systems Manager Incident Manager](#)

Politiche basate sulle risorse all'interno di Incident Manager

Supporta le policy basate su risorse

Sì

Le policy basate su risorse sono documenti di policy JSON che è possibile collegare a una risorsa. Gli esempi più comuni di policy basate su risorse sono le policy di attendibilità dei ruoli IAM e le policy dei bucket Amazon S3. Nei servizi che supportano policy basate sulle risorse, gli amministratori dei servizi possono utilizzarli per controllare l'accesso a una risorsa specifica. Quando è collegata a una risorsa, una policy definisce le azioni che un principale può eseguire su tale risorsa e a quali condizioni. È necessario [specificare un principale](#) in una policy basata sulle risorse. I principali possono includere account, utenti, ruoli, utenti federati o. Servizi AWS

Per consentire l'accesso multi-account, puoi specificare un intero account o entità IAM in un altro account come principale in una policy basata sulle risorse. L'aggiunta di un principale multi-account a una policy basata sulle risorse rappresenta solo una parte della relazione di trust. Quando il principale e la risorsa sono diversi Account AWS, un amministratore IAM dell'account affidabile deve inoltre concedere all'entità principale (utente o ruolo) l'autorizzazione ad accedere alla risorsa. L'autorizzazione viene concessa collegando all'entità una policy basata sull'identità. Tuttavia, se una policy basata su risorse concede l'accesso a un principale nello stesso account, non sono richieste ulteriori policy basate su identità. Per ulteriori informazioni, consulta [Cross Account Resource Access in IAM](#) nella IAM User Guide.

Il servizio Incident Manager supporta solo due tipi di policy basate sulle risorse richiamate utilizzando la AWS RAM console o l' `PutResourcePolicy` azione, associata a un piano di risposta o a un contatto. Questa politica definisce quali responsabili possono eseguire azioni sui piani di risposta, sui contatti, sui piani di escalation e sugli incidenti. Incident Manager utilizza politiche basate sulle risorse per condividere le risorse tra gli account.

Incident Manager non supporta politiche che negano l'accesso alle risorse condivise. AWS RAM

Per informazioni su come allegare una politica basata sulle risorse a un piano di risposta o a un contatto, consulta. [Gestione degli incidenti tra regioni e più account in Incident Manager](#)

Esempi di policy basate sulle risorse all'interno di Incident Manager

Per visualizzare esempi di politiche basate sulle risorse di Incident Manager, vedere. [Esempi di policy basate sulle risorse per AWS Systems Manager Incident Manager](#)

Azioni politiche per Incident Manager

Supporta le operazioni di policy

Si

Gli amministratori possono utilizzare le policy AWS JSON per specificare chi ha accesso a cosa. Cioè, quale principale può eseguire azioni su quali risorse, e in quali condizioni.

L'elemento `Actions` di una policy JSON descrive le azioni che è possibile utilizzare per consentire o negare l'accesso a un criterio. Le azioni politiche in genere hanno lo stesso nome dell'operazione AWS API associata. Ci sono alcune eccezioni, ad esempio le azioni di sola autorizzazione che non hanno un'operazione API corrispondente. Esistono anche alcune operazioni che richiedono più operazioni in una policy. Queste operazioni aggiuntive sono denominate operazioni dipendenti.

Includi le operazioni in una policy per concedere le autorizzazioni a eseguire l'operazione associata.

Per visualizzare un elenco delle azioni di Incident Manager, vedere [Azioni definite da AWS Systems Manager Incident Manager](#) nel Service Authorization Reference.

Le azioni politiche in Incident Manager utilizzano i seguenti prefissi prima dell'azione:

```
ssm-incidents  
ssm-contacts
```

Per specificare più operazioni in una sola istruzione, occorre separarle con la virgola.

```
"Action": [  
  "ssm-incidents:GetResponsePlan",  
  "ssm-contacts:GetContact"  
]
```

È possibile specificare più azioni tramite caratteri jolly (*). Ad esempio, per specificare tutte le azioni che iniziano con la parola `Get`, includi la seguente azione:

```
"Action": "ssm-incidents:Get*"
```

Per visualizzare esempi di politiche basate sull'identità di Incident Manager, vedere. [Esempi di policy basate su identità per AWS Systems Manager Incident Manager](#)

Incident Manager utilizza azioni in due diversi namespace, `ssm-incidents` e `ssm-contacts`. Quando crei le politiche per Incident Manager, assicurati di utilizzare lo spazio dei nomi corretto per l'azione. SSM-Incidents viene utilizzato per il piano di risposta e le azioni relative agli incidenti. SSM-Contacts viene utilizzato per azioni relative ai contatti e al coinvolgimento dei contatti. Per esempio:

- `ssm-contacts:GetContact`
- `ssm-incidents:GetResponsePlan`

Risorse politiche per Incident Manager

Supporta le risorse di policy	Si
-------------------------------	----

Gli amministratori possono utilizzare le policy AWS JSON per specificare chi ha accesso a cosa. Cioè, quale principale può eseguire operazioni su quali risorse, e in quali condizioni.

L'elemento JSON `Resource` della policy specifica l'oggetto o gli oggetti ai quali si applica l'operazione. Le istruzioni devono includere un elemento `Resource` o un elemento `NotResource`. Come best practice, specifica una risorsa utilizzando il suo [nome della risorsa Amazon \(ARN\)](#). Puoi eseguire questa operazione per azioni che supportano un tipo di risorsa specifico, note come autorizzazioni a livello di risorsa.

Per le azioni che non supportano le autorizzazioni a livello di risorsa, ad esempio le operazioni di elenco, utilizza un carattere jolly (*) per indicare che l'istruzione si applica a tutte le risorse.

```
"Resource": "*" 
```

Per visualizzare un elenco dei tipi di risorse di Incident Manager e dei relativi ARN, consulta [Risorse definite da AWS Systems Manager Incident Manager](#) nel Service Authorization Reference. Per informazioni sulle operazioni con cui è possibile specificare l'ARN di ogni risorsa, consulta la sezione [Operazioni definite da AWS Systems Manager Incident Manager](#).

Per visualizzare esempi di politiche basate sull'identità di Incident Manager, vedere. [Esempi di policy basate su identità per AWS Systems Manager Incident Manager](#)

Le risorse di Incident Manager vengono utilizzate per creare incidenti, collaborare nei canali di chat, risolvere incidenti e coinvolgere i soccorritori. Se un utente ha accesso a un piano di risposta, ha accesso a tutti gli incidenti da esso creati. Se un utente ha accesso a un contatto o a un piano di escalation, può coinvolgere il contatto o i contatti nel piano di escalation.

Chiavi relative alle condizioni della policy per Incident Manager

Supporta le chiavi di condizione delle policy specifiche del servizio	No
---	----

Gli amministratori possono utilizzare le policy AWS JSON per specificare chi ha accesso a cosa. Cioè, quale principale può eseguire azioni su quali risorse, e in quali condizioni.

L'elemento `Condition`(o blocco `Condition`) consente di specificare le condizioni in cui un'istruzione è in vigore. L'elemento `Condition` è facoltativo. Puoi compilare espressioni condizionali che utilizzano [operatori di condizione](#), ad esempio uguale a o minore di, per soddisfare la condizione nella policy con i valori nella richiesta.

Se specifichi più elementi `Condition` in un'istruzione o più chiavi in un singolo elemento `Condition`, questi vengono valutati da AWS utilizzando un'operazione AND logica. Se si specificano più valori per una singola chiave di condizione, AWS valuta la condizione utilizzando un'operazione logica. OR Tutte le condizioni devono essere soddisfatte prima che le autorizzazioni dell'istruzione vengano concesse.

Puoi anche utilizzare variabili segnaposto quando specifichi le condizioni. Ad esempio, puoi autorizzare un utente IAM ad accedere a una risorsa solo se è stata taggata con il relativo nome utente IAM. Per ulteriori informazioni, consulta [Elementi delle policy IAM: variabili e tag](#) nella Guida per l'utente di IAM.

AWS supporta chiavi di condizione globali e chiavi di condizione specifiche del servizio. Per visualizzare tutte le chiavi di condizione AWS globali, consulta le chiavi di [contesto delle condizioni AWS globali nella Guida](#) per l'utente IAM.

Liste di controllo degli accessi (ACL) in Incident Manager

Supporta le ACL	No
-----------------	----

Le liste di controllo degli accessi (ACL) controllano quali principali (membri, utenti o ruoli dell'account) hanno le autorizzazioni per accedere a una risorsa. Le ACL sono simili alle policy basate su risorse, sebbene non utilizzino il formato del documento di policy JSON.

Controllo degli accessi basato sugli attributi (ABAC) con Incident Manager

Supporta ABAC (tag nelle policy) No

Il controllo dell'accesso basato su attributi (ABAC) è una strategia di autorizzazione che definisce le autorizzazioni in base agli attributi. In AWS, questi attributi sono chiamati tag. Puoi allegare tag a entità IAM (utenti o ruoli) e a molte AWS risorse. L'assegnazione di tag alle entità e alle risorse è il primo passaggio di ABAC. In seguito, vengono progettate policy ABAC per consentire operazioni quando il tag dell'entità principale corrisponde al tag sulla risorsa a cui si sta provando ad accedere.

La strategia ABAC è utile in ambienti soggetti a una rapida crescita e aiuta in situazioni in cui la gestione delle policy diventa impegnativa.

Per controllare l'accesso basato su tag, fornisci informazioni sui tag nell'[elemento condizione](#) di una policy utilizzando le chiavi di condizione `aws:ResourceTag/key-name`, `aws:RequestTag/key-name` o `aws:TagKeys`.

Se un servizio supporta tutte e tre le chiavi di condizione per ogni tipo di risorsa, il valore per il servizio è Yes (Sì). Se un servizio supporta tutte e tre le chiavi di condizione solo per alcuni tipi di risorsa, allora il valore sarà Parziale.

Per ulteriori informazioni su ABAC, consulta [Che cos'è ABAC?](#) nella Guida per l'utente IAM. Per visualizzare un tutorial con i passaggi per l'impostazione di ABAC, consulta [Utilizzo del controllo degli accessi basato su attributi \(ABAC\)](#) nella Guida per l'utente di IAM.

Utilizzo di credenziali temporanee con Incident Manager

Supporta le credenziali temporanee Sì

Alcune Servizi AWS non funzionano quando si accede utilizzando credenziali temporanee. Per ulteriori informazioni, incluse quelle che Servizi AWS funzionano con credenziali temporanee, consulta la sezione relativa alla [Servizi AWS compatibilità con IAM nella IAM User Guide](#).

Stai utilizzando credenziali temporanee se accedi AWS Management Console utilizzando qualsiasi metodo tranne nome utente e password. Ad esempio, quando accedete AWS utilizzando il link Single Sign-On (SSO) della vostra azienda, tale processo crea automaticamente credenziali temporanee. Le credenziali temporanee vengono create in automatico anche quando accedi alla console come utente e poi cambi ruolo. Per ulteriori informazioni sullo scambio dei ruoli, consulta [Cambio di un ruolo \(console\)](#) nella Guida per l'utente IAM.

È possibile creare manualmente credenziali temporanee utilizzando l'API o AWS CLI. AWS consiglia di generare dinamicamente credenziali temporanee anziché utilizzare chiavi di accesso a lungo termine. Per ulteriori informazioni, consulta [Credenziali di sicurezza provvisorie in IAM](#).

Autorizzazioni principali multiservizio per Incident Manager

Supporta l'inoltro delle sessioni di accesso (FAS)	Sì
--	----

Quando utilizzi un utente o un ruolo IAM per eseguire azioni AWS, sei considerato un principale. Quando si utilizzano alcuni servizi, è possibile eseguire un'operazione che attiva un'altra operazione in un servizio diverso. FAS utilizza le autorizzazioni del principale che chiama un Servizio AWS, in combinazione con la richiesta Servizio AWS per effettuare richieste ai servizi downstream. Le richieste FAS vengono effettuate solo quando un servizio riceve una richiesta che richiede interazioni con altri Servizi AWS o risorse per essere completata. In questo caso è necessario disporre delle autorizzazioni per eseguire entrambe le azioni. Per i dettagli delle policy relative alle richieste FAS, consulta la pagina [Forward access sessions](#).

Ruoli di servizio per Incident Manager

Supporta i ruoli di servizio	Sì
------------------------------	----

Un ruolo di servizio è un [ruolo IAM](#) che un servizio assume per eseguire operazioni per tuo conto. Un amministratore IAM può creare, modificare ed eliminare un ruolo di servizio dall'interno di IAM. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione [Creazione di un ruolo per delegare le autorizzazioni a un Servizio AWS](#) nella Guida per l'utente IAM.

⚠ Warning

La modifica delle autorizzazioni per un ruolo di servizio potrebbe interrompere la funzionalità di Incident Manager. Modifica i ruoli di servizio solo quando Incident Manager fornisce indicazioni in tal senso.

Scelta di un ruolo IAM in Incident Manager

Quando si crea una risorsa del piano di risposta in Incident Manager, è necessario scegliere un ruolo per consentire a Incident Manager di eseguire un documento di automazione di Systems Manager per conto dell'utente. Se in precedenza avete creato un ruolo di servizio o un ruolo collegato al servizio, Incident Manager fornisce un elenco di ruoli tra cui scegliere. È importante scegliere un ruolo che consenta l'accesso all'esecuzione delle istanze dei documenti di automazione. Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo dei runbook di Systems Manager Automation in Incident Manager](#). Quando crei un canale di AWS Chatbot chat da utilizzare durante un incidente, puoi selezionare un ruolo di servizio che ti consenta di utilizzare i comandi direttamente dalla chat. Per ulteriori informazioni sulla creazione di canali di chat per la collaborazione in caso di incidenti, consulta [Utilizzo dei canali di chat in Incident Manager](#). Per ulteriori informazioni sulle politiche IAM in AWS Chatbot, consulta [Gestione delle autorizzazioni per l'esecuzione di comandi AWS Chatbot](#) nella guida per l'AWS Chatbot amministratore.

Ruoli collegati ai servizi per Incident Manager

Supporta i ruoli collegati ai servizi

Sì

Un ruolo collegato al servizio è un tipo di ruolo di servizio collegato a un. Servizio AWS Il servizio può assumere il ruolo per eseguire un'azione per tuo conto. I ruoli collegati al servizio vengono visualizzati in Account AWS e sono di proprietà del servizio. Un amministratore IAM può visualizzare le autorizzazioni per i ruoli collegati ai servizi, ma non modificarle.

Per informazioni sulla creazione o la gestione dei ruoli collegati ai servizi di Incident Manager, vedere [Utilizzo di ruoli collegati ai servizi per Incident Manager](#)

Esempi di policy basate su identità per AWS Systems Manager Incident Manager

Per impostazione predefinita, gli utenti e i ruoli non dispongono dell'autorizzazione per creare o modificare le risorse di Incident Manager. Inoltre, non possono eseguire attività utilizzando AWS Management Console, AWS Command Line Interface (AWS CLI) o AWS l'API. Per concedere agli utenti l'autorizzazione a eseguire operazioni sulle risorse di cui hanno bisogno, un amministratore IAM può creare policy IAM. L'amministratore può quindi aggiungere le policy IAM ai ruoli e gli utenti possono assumere i ruoli.

Per informazioni su come creare una policy basata su identità IAM utilizzando questi documenti di policy JSON di esempio, consulta [Creazione di policy IAM](#) nella Guida per l'utente di IAM.

Per informazioni dettagliate sulle azioni e sui tipi di risorse definiti da Incident Manager, incluso il formato degli ARN per ciascun tipo di risorsa, vedere [Azioni, risorse e chiavi di condizione AWS Systems Manager Incident Manager](#) nel Service Authorization Reference.

Argomenti

- [Best practice per le policy](#)
- [Utilizzo della console Incident Manager](#)
- [Consentire agli utenti di visualizzare le loro autorizzazioni](#)
- [Accesso a un piano di risposta](#)

Best practice per le policy

Le politiche basate sull'identità determinano se qualcuno può creare, accedere o eliminare le risorse di Incident Manager nel tuo account. Queste azioni possono comportare costi aggiuntivi per l'Account AWS. Quando crei o modifichi policy basate su identità, segui queste linee guida e raccomandazioni:

- Inizia con le policy AWS gestite e passa alle autorizzazioni con privilegi minimi: per iniziare a concedere autorizzazioni a utenti e carichi di lavoro, utilizza le politiche gestite che concedono le autorizzazioni per molti casi d'uso comuni. AWS Sono disponibili nel tuo Account AWS Ti consigliamo di ridurre ulteriormente le autorizzazioni definendo politiche gestite dai AWS clienti specifiche per i tuoi casi d'uso. Per ulteriori informazioni, consulta [Policy gestite da AWS](#) o [Policy gestite da AWS per le funzioni dei processi](#) nella Guida per l'utente IAM.

- Applica le autorizzazioni con privilegio minimo: quando imposti le autorizzazioni con le policy IAM, concedi solo le autorizzazioni richieste per eseguire un'attività. Puoi farlo definendo le azioni che possono essere intraprese su risorse specifiche in condizioni specifiche, note anche come autorizzazioni con privilegi minimi. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di IAM per applicare le autorizzazioni, consulta [Policy e autorizzazioni in IAM](#) nella Guida per l'utente IAM.
- Condizioni d'uso nelle policy IAM per limitare ulteriormente l'accesso: per limitare l'accesso a operazioni e risorse puoi aggiungere una condizione alle tue policy. Ad esempio, è possibile scrivere una condizione di policy per specificare che tutte le richieste devono essere inviate utilizzando SSL. Puoi anche utilizzare le condizioni per concedere l'accesso alle azioni del servizio se vengono utilizzate tramite uno specifico Servizio AWS, ad esempio AWS CloudFormation. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione [Elementi delle policy JSON di IAM: condizione](#) nella Guida per l'utente IAM.
- Utilizzo di IAM Access Analyzer per convalidare le policy IAM e garantire autorizzazioni sicure e funzionali: IAM Access Analyzer convalida le policy nuove ed esistenti in modo che aderiscano alla sintassi della policy IAM (JSON) e alle best practice di IAM. IAM Access Analyzer offre oltre 100 controlli delle policy e consigli utili per creare policy sicure e funzionali. Per ulteriori informazioni, consulta [Convalida delle policy per IAM Access Analyzer](#) nella Guida per l'utente IAM.
- Richiedi l'autenticazione a più fattori (MFA): se hai uno scenario che richiede utenti IAM o un utente root nel Account AWS tuo, attiva l'MFA per una maggiore sicurezza. Per richiedere la MFA quando vengono chiamate le operazioni API, aggiungi le condizioni MFA alle policy. Per ulteriori informazioni, consulta [Configurazione dell'accesso alle API protetto con MFA](#) nella Guida per l'utente IAM.

Per maggiori informazioni sulle best practice in IAM, consulta [Best practice di sicurezza in IAM](#) nella Guida per l'utente di IAM.

Utilizzo della console Incident Manager

Per accedere alla AWS Systems Manager Incident Manager console, è necessario disporre di un set minimo di autorizzazioni. Queste autorizzazioni devono consentirti di elencare e visualizzare i dettagli sulle risorse di Incident Manager presenti nel tuo Account AWS. Se crei una policy basata sull'identità più restrittiva rispetto alle autorizzazioni minime richieste, la console non funzionerà nel modo previsto per le entità (utenti o ruoli) associate a tale policy.

Non è necessario consentire autorizzazioni minime per la console per gli utenti che effettuano chiamate solo verso AWS CLI o l' AWS API. Al contrario, concedi l'accesso solo alle operazioni che corrispondono all'operazione API che stanno cercando di eseguire.

Per garantire che gli utenti e i ruoli possano risolvere gli incidenti utilizzando la console Incident Manager, collega anche la policy `IncidentManagerResolverAccess` AWS gestita di Incident Manager alle entità. Per ulteriori informazioni, consulta [Aggiunta di autorizzazioni a un utente](#) nella Guida per l'utente IAM.

```
IncidentManagerResolverAccess
```

Consentire agli utenti di visualizzare le loro autorizzazioni

Questo esempio mostra in che modo è possibile creare una policy che consente agli utenti IAM di visualizzare le policy inline e gestite che sono collegate alla relativa identità utente. Questa politica include le autorizzazioni per completare questa azione sulla console o utilizzando l'API o a livello di codice. AWS CLI AWS

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "ViewOwnUserInfo",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "iam:GetUserPolicy",
        "iam:ListGroupsWithUser",
        "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": "*"
    }
]
}

```

Accesso a un piano di risposta

In questo esempio, desideri concedere a un utente IAM del tuo account Amazon Web Services l'accesso a uno dei tuoi piani di risposta di Incident Manager, `exampleplan`. Desideri inoltre consentire all'utente di aggiungere, aggiornare ed eliminare il piano di risposta.

La politica concede `ssm-incidents:ListResponsePlans` le `ssm-incidents:GetResponsePlan` `ssm-incident:ListResponsePlan` autorizzazioni `ssm-incidents:UpdateResponsePlan` e all'utente.

```

{
  "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/*"
    }
  ]
}

```

```
]
}
```

Esempi di policy basate sulle risorse per AWS Systems Manager Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager supporta politiche di autorizzazione basate sulle risorse per i piani di risposta e i contatti di Incident Manager.

Incident Manager non supporta politiche basate sulle risorse che negano l'accesso alle risorse condivise. AWS RAM

Per informazioni su come creare un piano di risposta o un contatto, consulta e. [Utilizzo dei piani di risposta in Incident Manager](#) [Lavorare con i contatti in Incident Manager](#)

Limitazione dell'accesso al piano di risposta di Incident Manager per organizzazione

L'esempio seguente concede le autorizzazioni agli utenti dell'organizzazione con l'ID dell'organizzazione: o-abc123def45 per rispondere agli incidenti creati utilizzando il piano di risposta. myplan

Il Condition blocco utilizza `StringEquals` le condizioni e la chiave di `aws:PrincipalOrgID` condizione, che è una chiave di condizione AWS Organizations specifica. Per ulteriori informazioni su queste chiavi di condizione, vedere [Specificazione delle condizioni in una politica](#).

```
{
  "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/*"
  ]
}
]
}

```

Fornire a Incident Manager l'accesso ai contatti di un responsabile

L'esempio seguente concede al responsabile con l'`arn:aws:iam::999988887777:root`ARN l'autorizzazione a creare interazioni con il contatto. `mycontact`

```

{
  "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/*"
      ]
    }
  ]
}

```

```
]
}
```

Prevenzione intersettoriale confusa in Incident Manager

Il problema dell'assistente confuso è un problema di sicurezza delle informazioni che si verifica quando un'entità senza l'autorizzazione a eseguire un'azione chiama un'entità con più privilegi a eseguire l'azione. Ciò può consentire ai malintenzionati di eseguire comandi o modificare risorse che altrimenti non avrebbero l'autorizzazione a eseguire o a cui non avrebbero accesso.

In effetti AWS, l'impersonificazione tra diversi servizi può portare a uno scenario sostitutivo confuso. L'impersonificazione tra servizi si verifica quando un servizio (il servizio chiamante) chiama un altro servizio (il servizio chiamato). Un malintenzionato può utilizzare il servizio di chiamata per modificare le risorse di un altro servizio utilizzando autorizzazioni che normalmente non avrebbe.

AWS fornisce ai responsabili del servizio l'accesso gestito alle risorse del vostro account per aiutarvi a proteggere la sicurezza delle vostre risorse. Ti consigliamo di utilizzare le [aws:SourceArn](#) chiavi di contesto della condizione [aws:SourceAccount](#) globale nelle politiche relative alle risorse. Queste chiavi limitano le autorizzazioni che AWS Systems Manager Incident Manager forniscono un altro servizio a quella risorsa. Se si utilizzano entrambe le chiavi di contesto della condizione globale, il `aws:SourceAccount` valore e l'account a cui si fa riferimento nel `aws:SourceArn` valore devono utilizzare lo stesso ID account quando vengono utilizzati nella stessa dichiarazione politica.

Il valore di `aws:SourceArn` deve essere l'ARN del record dell'incidente interessato. Se non conosci l'ARN completo della risorsa o se stai specificando più risorse, usa la chiave `aws:SourceArn` global context condition con il * jolly per le parti sconosciute dell'ARN. Ad esempio, puoi impostare su. `aws:SourceArn arn:aws:ssm-incidents::111122223333*`

Nel seguente esempio di politica di fiducia, utilizziamo la chiave di `aws:SourceArn` condizione per limitare l'accesso al ruolo di servizio in base all'ARN del record dell'incidente. Solo i record degli incidenti creati dal piano `myresponseplan` di risposta possono utilizzare questo ruolo.

```
{
  "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/*"
}
}
}
}
```

Utilizzo di ruoli collegati ai servizi per Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager utilizza ruoli collegati ai [servizi AWS Identity and Access Management](#) (IAM). Un ruolo collegato ai servizi è un tipo unico di ruolo IAM collegato direttamente a Incident Manager. I ruoli collegati ai servizi sono predefiniti da Incident Manager e includono tutte le autorizzazioni richieste dal servizio per chiamare altri servizi per tuo conto. AWS

Un ruolo collegato al servizio semplifica la configurazione di Incident Manager perché non è necessario aggiungere manualmente le autorizzazioni necessarie. Incident Manager definisce le autorizzazioni dei suoi ruoli collegati ai servizi e, se non diversamente definito, solo Incident Manager può assumerne i ruoli. Le autorizzazioni definite includono la policy di attendibilità e la policy delle autorizzazioni che non può essere allegata a nessun'altra entità IAM.

È possibile eliminare un ruolo collegato ai servizi solo dopo aver eliminato le risorse correlate. Ciò protegge le risorse di Incident Manager perché non è possibile rimuovere inavvertitamente l'autorizzazione ad accedere alle risorse.

Per informazioni sugli altri servizi che supportano i ruoli collegati ai servizi, consulta la sezione [Servizi AWS che funzionano con IAM](#) e cerca i servizi che riportano Sì nella colonna Ruolo associato ai servizi. Scegli Sì in corrispondenza di un link per visualizzare la documentazione relativa al ruolo collegato ai servizi per tale servizio.

Autorizzazioni di ruolo collegate al servizio per Incident Manager

Incident Manager utilizza il ruolo collegato al servizio denominato `AWSServiceRoleforIncidentManager`: consente a Incident Manager di gestire i record degli incidenti di Incident Manager e le risorse correlate per conto dell'utente.

Il ruolo `AWSServiceRoleforIncidentManager` collegato al servizio prevede che i seguenti servizi assumano il ruolo:

- `ssm-incidents.amazonaws.com`

La politica di autorizzazione dei ruoli [AWSIncidentManagerServiceRolePolicy](#) consente a Incident Manager di completare le seguenti azioni sulle risorse specificate:

- Azione: `ssm-incidents:ListIncidentRecords` su tutte le risorse relative all'azione.
- Azione: `ssm-incidents:CreateTimelineEvent` su tutte le risorse relative all'azione.
- Azione: `ssm:CreateOpsItem` su tutte le risorse relative all'azione.
- Operazione: `ssm:AssociateOpsItemRelatedItem` su all `resources related to the action`.
- Azione: `ssm-contacts:StartEngagement` su tutte le risorse relative all'azione.
- Azione: `cloudwatch:PutMetricData` sulle CloudWatch metriche all'interno del `AWS/IncidentManager` namespace

Per consentire a un'entità IAM (come un utente, un gruppo o un ruolo) di creare, modificare o eliminare un ruolo collegato ai servizi devi configurare le relative autorizzazioni. Per ulteriori informazioni, consulta [Autorizzazioni del ruolo collegato ai servizi](#) nella Guida per l'utente di IAM.

Creazione di un ruolo collegato al servizio per Incident Manager

Non hai bisogno di creare manualmente un ruolo collegato ai servizi. Quando crei un set di replica nell' AWS Management Console, nella o nell' AWS API AWS CLI, Incident Manager crea automaticamente il ruolo collegato al servizio.

Se elimini questo ruolo collegato ai servizi, puoi ricrearlo seguendo lo stesso processo utilizzato per ricreare il ruolo nell'account. Quando crei un set di replica, Incident Manager crea nuovamente il ruolo collegato al servizio per te.

Modifica di un ruolo collegato al servizio per Incident Manager

Incident Manager non consente di modificare il ruolo collegato al `AWSServiceRoleforIncidentManager` servizio. Dopo aver creato un ruolo collegato al servizio, non puoi modificarne il nome, perché potrebbero farvi riferimento diverse entità. Puoi tuttavia modificarne la descrizione utilizzando IAM. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione [Modifica di un ruolo collegato ai servizi](#) nella Guida per l'utente di IAM.

Eliminazione di un ruolo collegato al servizio per Incident Manager

Se non è più necessario utilizzare una funzionalità o un servizio che richiede un ruolo collegato al servizio, ti consigliamo di eliminare il ruolo. In questo modo non hai un'entità non utilizzata che

non viene monitorata o gestita attivamente. Tuttavia, è necessario effettuare la pulizia delle risorse associate al ruolo collegato al servizio prima di poterlo eliminare manualmente.

Per eliminare il ruolo collegato al servizio, è necessario prima eliminare il set di repliche.

L'eliminazione del set di replica elimina tutti i dati creati e archiviati in Incident Manager, inclusi i piani di risposta, i contatti e i piani di escalation. Inoltre, perderai tutti gli incidenti creati in precedenza. Eventuali allarmi e EventBridge regole che rimandano a piani di risposta eliminati non creeranno più un incidente in caso di allarme o di corrispondenza delle regole. Per eliminare il set di replica è necessario eliminare ogni regione del set.

Note

Se il servizio Incident Manager utilizza il ruolo quando si tenta di eliminare le risorse, l'eliminazione potrebbe non riuscire. In questo caso, attendi alcuni minuti e quindi ripeti l'operazione.

Per eliminare le regioni nel set di replica utilizzato da `AWSServiceRoleforIncidentManager`

1. Apri la [console Incident Manager](#) e scegli Impostazioni dalla barra di navigazione a sinistra.
2. Seleziona una regione nel set di replica.
3. Scegli Elimina.
4. Per confermare l'eliminazione della regione, inserite il nome della regione e scegliete Elimina.
5. Ripeti questi passaggi fino a eliminare tutte le regioni dal set di replica. Quando si elimina la regione finale, la console informa l'utente che elimina il set di replica che la contiene.

Per eliminare manualmente il ruolo collegato ai servizi mediante IAM

Utilizza la console IAM AWS CLI, o l' AWS API per eliminare il ruolo collegato al servizio.

`AWSServiceRoleforIncidentManager` Per ulteriori informazioni, consulta [Eliminazione del ruolo collegato ai servizi](#) nella Guida per l'utente di IAM.

Regioni supportate per i ruoli collegati ai servizi di Incident Manager

Incident Manager supporta l'utilizzo di ruoli collegati al servizio in tutte le regioni in cui il servizio è disponibile. Per ulteriori informazioni, consulta [AWS Regioni ed endpoint di](#) .

AWS politiche gestite per AWS Systems Manager Incident Manager

Una policy AWS gestita è una policy autonoma creata e amministrata da AWS. AWS le politiche gestite sono progettate per fornire autorizzazioni per molti casi d'uso comuni, in modo da poter iniziare ad assegnare autorizzazioni a utenti, gruppi e ruoli.

Tieni presente che le policy AWS gestite potrebbero non concedere le autorizzazioni con il privilegio minimo per i tuoi casi d'uso specifici, poiché sono disponibili per tutti i clienti. AWS Ti consigliamo pertanto di ridurre ulteriormente le autorizzazioni definendo [policy gestite dal cliente](#) specifiche per i tuoi casi d'uso.

Non è possibile modificare le autorizzazioni definite nelle politiche gestite. AWS Se AWS aggiorna le autorizzazioni definite in una politica AWS gestita, l'aggiornamento ha effetto su tutte le identità principali (utenti, gruppi e ruoli) a cui è associata la politica. AWS è più probabile che aggiorni una policy AWS gestita quando ne Servizio AWS viene lanciata una nuova o quando diventano disponibili nuove operazioni API per i servizi esistenti.

Per ulteriori informazioni, consultare [Policy gestite da AWS](#) nella Guida per l'utente di IAM.

AWS politica gestita: AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy

È possibile allegare AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy alle entità IAM. Incident Manager attribuisce inoltre questa politica a un ruolo di Incident Manager che consente a Incident Manager di eseguire azioni per conto dell'utente.

Questa politica concede autorizzazioni di sola lettura che consentono a Incident Manager di leggere le risorse di alcuni altri per identificare i risultati relativi Servizi AWS agli incidenti in tali servizi.

Dettagli dell'autorizzazione

Questa policy include le seguenti autorizzazioni:

- `cloudformation`— Consente ai principali di descrivere gli stack. AWS CloudFormation Ciò è necessario affinché Incident Manager identifichi CloudFormation gli eventi e le risorse relativi a un incidente.

- `codedeploy`— Consente ai responsabili di leggere le AWS CodeDeploy distribuzioni. Ciò è necessario affinché Incident Manager identifichi le CodeDeploy implementazioni e gli obiettivi correlati a un incidente.
- `autoscaling`— Consente ai responsabili di determinare se un'istanza Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) fa parte di un gruppo Auto Scaling. Ciò è necessario affinché Incident Manager possa fornire risultati per le istanze EC2 che fanno parte dei gruppi di Auto Scaling.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "IncidentAccessPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "cloudformation:DescribeStackEvents",
        "cloudformation:DescribeStackResources",
        "codedeploy:BatchGetDeployments",
        "codedeploy:ListDeployments",
        "codedeploy:ListDeploymentTargets",
        "autoscaling:DescribeAutoScalingInstances"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Per visualizzare maggiori dettagli sulla policy, inclusa l'ultima versione del documento sulla policy JSON, consulta la AWS Managed Policy [AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy](#) Reference Guide.

AWS Policy gestita: **AWSIncidentManagerServiceRolePolicy**

Non è possibile collegare `AWSIncidentManagerServiceRolePolicy` alle entità IAM. Questa policy è associata a un ruolo collegato al servizio che consente a Incident Manager di eseguire azioni per conto dell'utente. Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo di ruoli collegati ai servizi per Incident Manager](#).

Questa politica concede a Incident Manager le autorizzazioni per elencare gli incidenti, creare eventi cronologici, creare OpsItems, associare elementi correlati OpsItems, avviare interazioni e pubblicare metriche relative a un incidente. CloudWatch

Dettagli dell'autorizzazione

Questa policy include le seguenti autorizzazioni:

- `ssm-incidents`— Consente ai responsabili di elencare gli incidenti e creare eventi cronologici. Ciò è necessario per consentire ai soccorritori di collaborare durante un incidente sulla dashboard degli incidenti.
- `ssm`— Consente ai responsabili di creare OpsItems e associare elementi correlati. Ciò è necessario per creare un genitore OpsItem all'inizio di un incidente.
- `ssm-contacts`— Consente ai dirigenti di avviare incarichi. Ciò è necessario affinché Incident Manager possa coinvolgere i contatti durante un incidente.
- `cloudwatch`— Consente ai responsabili di pubblicare CloudWatch metriche. Ciò è necessario affinché Incident Manager pubblichi le metriche relative a un incidente.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "UpdateIncidentRecordPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "ssm-incidents:ListIncidentRecords",
        "ssm-incidents:CreateTimelineEvent"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "RelatedOpsItemPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "ssm:CreateOpsItem",
        "ssm:AssociateOpsItemRelatedItem"
      ]
    }
  ]
}
```

```

    ],
    "Resource": "*"
  },
  {
    "Sid": "IncidentEngagementPermissions",
    "Effect": "Allow",
    "Action": "ssm-contacts:StartEngagement",
    "Resource": "*"
  },
  {
    "Sid": "PutCloudWatchMetricPermission",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "cloudwatch:PutMetricData"
    ],
    "Resource": "*",
    "Condition": {
      "StringEquals": {
        "cloudwatch:namespace": "AWS/IncidentManager"
      }
    }
  }
]
}

```

Per visualizzare maggiori dettagli sulla policy, inclusa l'ultima versione del documento sulla policy JSON, consulta [AWSIncidentManagerServiceRolePolicy](#) la AWS Managed Policy Reference Guide.

AWS politica gestita: **AWSIncidentManagerResolverAccess**

Puoi collegarti `AWSIncidentManagerResolverAccess` alle tue entità IAM per consentire loro di avviare, visualizzare e aggiornare gli incidenti. Ciò consente loro anche di creare gli eventi relativi alla cronologia dei clienti e gli elementi correlati nella dashboard degli incidenti. Puoi anche allegare questa policy al ruolo di AWS Chatbot servizio o direttamente al tuo ruolo gestito dai clienti associato a qualsiasi canale di chat utilizzato per la collaborazione sugli incidenti. Per ulteriori informazioni sulle politiche IAM in AWS Chatbot, consulta [Gestione delle autorizzazioni per l'esecuzione dei comandi utilizzati AWS Chatbot](#) nella Guida per l'AWS Chatbot amministratore.

Dettagli dell'autorizzazione

Questa policy include le seguenti autorizzazioni:

- `ssm-incidents`— Consente di avviare incidenti, elencare piani di risposta, elencare incidenti, aggiornare incidenti, elencare eventi cronologici, creare eventi temporali personalizzati, aggiornare eventi cronologici personalizzati, eliminare eventi cronologici personalizzati, elencare elementi correlati, creare elementi correlati e aggiornare elementi correlati.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "StartIncidentPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "ssm-incidents:StartIncident"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "ResponsePlanReadOnlyPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "ssm-incidents:ListResponsePlans",
        "ssm-incidents:GetResponsePlan"
      ],
      "Resource": "*"
    },
    {
      "Sid": "IncidentRecordResolverPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "ssm-incidents:ListIncidentRecords",
        "ssm-incidents:GetIncidentRecord",
        "ssm-incidents:UpdateIncidentRecord",
        "ssm-incidents:ListTimelineEvents",
        "ssm-incidents:CreateTimelineEvent",
        "ssm-incidents:GetTimelineEvent",
        "ssm-incidents:UpdateTimelineEvent",
        "ssm-incidents>DeleteTimelineEvent",
        "ssm-incidents:ListRelatedItems",
        "ssm-incidents:UpdateRelatedItems"
      ],
    }
  ]
}
```

```

    "Resource": "*"
  }
]
}

```

Per visualizzare maggiori dettagli sulla policy, inclusa l'ultima versione del documento sulla policy JSON, consulta la Managed Policy Reference Guide. [AWSIncidentManagerResolverAccessAWS](#)

Incident Manager: aggiornamenti alle politiche AWS gestite

Visualizza i dettagli sugli aggiornamenti delle politiche AWS gestite per Incident Manager da quando questo servizio ha iniziato a tenere traccia di queste modifiche. Per ricevere avvisi automatici sulle modifiche a questa pagina, iscriviti al feed RSS nella pagina della cronologia dei documenti di Incident Manager.

Modifica	Descrizione	Data
AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy — Aggiornamento della politica	Incident Manager ha aggiunto una nuova autorizzazione a <code>AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy</code> , a supporto della funzione Findings, che consente di verificare se un'istanza EC2 fa parte di un gruppo Auto Scaling.	20 febbraio 2024
AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy : nuova policy	Incident Manager ha aggiunto una nuova politica che concede a Incident Manager le autorizzazioni per chiamare altri utenti Servizi AWS nell'ambito della gestione di un incidente.	17 novembre 2023

Modifica	Descrizione	Data
AWSIncidentManagerServiceRolePolicy — Aggiornamento della politica	Incident Manager ha aggiunto una nuova autorizzazione che consente a Incident Manager di pubblicare metriche nel tuo account.	16 dicembre 2022
AWSIncidentManagerResolverAccess : nuova policy	Incident Manager ha aggiunto una nuova politica che consente di avviare incidenti , elencare piani di risposta, elencare incidenti, aggiornar e incidenti, elencare eventi cronologici, creare eventi cronologici personalizzati, aggiornare eventi cronologici personalizzati, eliminare eventi cronologici personalizzati, elencare elementi correlati , creare elementi correlati e aggiornare elementi correlati.	26 Aprile 2021
AWSIncidentManagerServiceRolePolicy : nuova policy	Incident Manager ha aggiunto una nuova politica per concedere a Incident Manager le autorizzazioni per elencare gli incidenti OpsItems, creare eventi cronologici OpsItems, creare, associare elementi correlati e avviare interventi relativi a un incidente.	26 Aprile 2021
Incident Manager ha iniziato a tenere traccia delle modifiche	Incident Manager ha iniziato a tenere traccia delle modifiche per le politiche AWS gestite.	26 Aprile 2021

Risoluzione dei problemi di AWS Systems Manager Incident Manager identità e accesso

Utilizza le seguenti informazioni per aiutarti a diagnosticare e risolvere i problemi più comuni che potresti riscontrare quando lavori con Incident Manager e IAM.

Argomenti

- [Non sono autorizzato a eseguire un'azione in Incident Manager](#)
- [Non sono autorizzato a eseguire iam: PassRole](#)
- [Voglio consentire a persone esterne al mio account Amazon Web Services di accedere alle mie risorse di Incident Manager](#)

Non sono autorizzato a eseguire un'azione in Incident Manager

Se ricevi un errore che indica che non sei autorizzato a eseguire un'operazione, le tue policy devono essere aggiornate per poter eseguire l'operazione.

L'errore di esempio seguente si verifica quando l'utente IAM mateojackson prova a utilizzare la console per visualizzare i dettagli relativi a una risorsa *my-example-widget* fittizia ma non dispone di autorizzazioni `ssm-incidents:GetWidget` fittizie.

```
User: arn:aws:iam::123456789012:user/mateojackson is not authorized to perform: ssm-incidents:GetWidget on resource: my-example-widget
```

In questo caso, la policy per l'utente mateojackson deve essere aggiornata per consentire l'accesso alla risorsa *my-example-widget* utilizzando l'azione `ssm-incidents:GetWidget`.

Se hai bisogno di aiuto, contatta il tuo AWS amministratore. L'amministratore è la persona che ti ha fornito le credenziali di accesso.

Non sono autorizzato a eseguire iam: PassRole

Se ricevi un messaggio di errore indicante che non sei autorizzato a eseguire l'`iam:PassRole` azione, le tue politiche devono essere aggiornate per consentirti di trasferire un ruolo a Incident Manager.

Alcuni Servizi AWS consentono di passare un ruolo esistente a quel servizio invece di creare un nuovo ruolo di servizio o un ruolo collegato al servizio. Per eseguire questa operazione, è necessario disporre delle autorizzazioni per trasmettere il ruolo al servizio.

L'errore di esempio seguente si verifica quando un utente IAM denominato `marymajor` tenta di utilizzare la console per eseguire un'azione in Incident Manager. Tuttavia, l'azione richiede che il servizio disponga delle autorizzazioni concesse da un ruolo di servizio. Mary non dispone delle autorizzazioni per passare il ruolo al servizio.

```
User: arn:aws:iam::123456789012:user/marymajor is not authorized to perform:
iam:PassRole
```

In questo caso, le policy di Mary devono essere aggiornate per poter eseguire l'operazione `iam:PassRole`.

Se hai bisogno di aiuto, contatta il tuo AWS amministratore. L'amministratore è la persona che ti ha fornito le credenziali di accesso.

Voglio consentire a persone esterne al mio account Amazon Web Services di accedere alle mie risorse di Incident Manager

È possibile creare un ruolo con il quale utenti in altri account o persone esterne all'organizzazione possono accedere alle tue risorse. È possibile specificare chi è attendibile per l'assunzione del ruolo. Per servizi che supportano policy basate su risorse o liste di controllo degli accessi (ACL), utilizza tali policy per concedere alle persone l'accesso alle tue risorse.

Per ulteriori informazioni, consulta gli argomenti seguenti:

- Per sapere se Incident Manager supporta queste funzionalità, consulta [Come AWS Systems Manager Incident Manager funziona con IAM](#).
- Per scoprire come fornire l'accesso alle tue risorse attraverso Account AWS le risorse di tua proprietà, consulta [Fornire l'accesso a un utente IAM in un altro Account AWS di tua proprietà](#) nella IAM User Guide.
- Per scoprire come fornire l'accesso alle tue risorse a terze parti Account AWS, consulta [Fornire l'accesso a soggetti Account AWS di proprietà di terze parti](#) nella Guida per l'utente IAM.
- Per informazioni su come fornire l'accesso tramite la federazione delle identità, consulta [Fornire l'accesso a utenti autenticati esternamente \(Federazione delle identità\)](#) nella Guida per l'utente IAM.
- Per scoprire la differenza tra l'utilizzo di ruoli e politiche basate sulle risorse per l'accesso tra account diversi, consulta [Cross Account Resource Access in IAM nella IAM User Guide](#).

Utilizzo di contatti e piani di risposta condivisi in Incident Manager

Con la condivisione dei contatti, in qualità di proprietario del contatto, puoi condividere informazioni di contatto, piani di intensificazione e impegni con altre persone Account AWS o all'interno di un'organizzazione. AWS È possibile creare e gestire i contatti e i piani di escalation centralmente e garantire che gli altri possano coinvolgere i contatti corretti durante un incidente.

Con la condivisione del piano di risposta, in qualità di proprietario del piano di risposta, puoi condividere un piano di risposta e gli incidenti correlati con altre persone Account AWS o all'interno di un'organizzazione. AWS È possibile creare e gestire i piani di risposta a livello centralizzato in modo che i soccorritori degli account dei consumatori possano interagire con gli incidenti nel momento in cui si verificano.

Il proprietario di un contatto o di un piano di risposta può condividere contatti e piani di risposta con:

- Specifico Account AWS all'interno o all'esterno della sua organizzazione in AWS Organizations
- Un'unità organizzativa all'interno della propria organizzazione in AWS Organizations
- La sua intera organizzazione in AWS Organizations

Indice

- [Prerequisiti per la condivisione dei contatti e dei piani di risposta](#)
- [Servizi correlati](#)
- [Condivisione di un contatto o di un piano di risposta](#)
- [Interrompere la condivisione di un contatto o di un piano di risposta condiviso](#)
- [Identificazione di un contatto o di un piano di risposta condiviso](#)
- [Autorizzazioni condivise per i contatti e i piani di risposta](#)
- [Fatturazione e misurazione](#)
- [Limiti di istanze](#)

Prerequisiti per la condivisione dei contatti e dei piani di risposta

Per condividere un contatto o un piano di risposta con l'organizzazione o l'unità organizzativa in AWS Organizations:

- Devi possedere la risorsa del tuo Account AWS. Non puoi condividere un contatto o un piano di risposta che è stato condiviso con te.

- Devi abilitare la condivisione con AWS Organizations. Per ulteriori informazioni, consulta [Abilita la condivisione con AWS Organizations](#) nella Guida per l'utente AWS RAM .

Servizi correlati

La condivisione dei contatti e dei piani di risposta si integra con AWS Resource Access Manager (AWS RAM). Con AWS RAM, puoi condividere AWS le tue risorse con chiunque Account AWS o tramite AWS Organizations. Puoi condividere le risorse di tua proprietà creando una condivisione di risorse. Una condivisione delle risorse specifica le risorse da condividere e gli utenti con cui condividerle. I consumatori possono essere singoli individui Account AWS, unità organizzative o un'intera organizzazione AWS Organizations.

Per ulteriori informazioni in merito AWS RAM, consulta la [Guida AWS RAM per l'utente](#).

Condivisione di un contatto o di un piano di risposta

Dopo aver condiviso un piano di risposta, i consumatori hanno accesso a tutti gli incidenti passati, attuali e futuri creati utilizzando quel piano di risposta.

Dopo aver condiviso un contatto, i consumatori hanno accesso alle informazioni di contatto, al piano di coinvolgimento, ai piani di escalation e alle interazioni che si verificano durante un incidente. I consumatori possono anche attivare un piano di contatto o di intensificazione durante un incidente.

Se fai parte di un'organizzazione AWS Organizations e la condivisione all'interno dell'organizzazione è abilitata, ai consumatori dell'organizzazione viene automaticamente concesso l'accesso al contatto o al piano di risposta condiviso. In caso contrario, i consumatori ricevono un invito a partecipare alla condivisione delle risorse e ottengono l'accesso al contatto o al piano di risposta condiviso dopo aver accettato l'invito.

Puoi condividere un contatto o un piano di risposta di tua proprietà utilizzando la AWS RAM console o il AWS CLI.

Per condividere un contatto o un piano di risposta di cui sei proprietario utilizzando la AWS RAM console

Consulta [Creazione di una condivisione di risorse](#) in Guida per l'utente di AWS RAM .

Per condividere un contatto o un piano di risposta di cui sei proprietario utilizzando il AWS CLI

Utilizza il comando [create-resource-share](#).

Interrompere la condivisione di un contatto o di un piano di risposta condiviso

Quando il proprietario di una risorsa smette di condividere un contatto o un piano di risposta con un consumatore, i contatti, i piani di risposta, i piani di escalation, le interazioni e gli incidenti non vengono più visualizzati nella console del consumatore.

Note

Il consumatore continua a visualizzare i contatti, i piani di risposta, i piani di intensificazione, le interazioni o gli incidenti senza aggiornamenti, se li visualizza nella console, fino a quando non aggiorna la pagina o abbandona la pagina.

Per interrompere la condivisione di un contatto o di un piano di risposta condiviso di cui sei proprietario, devi rimuoverlo dalla condivisione delle risorse. Puoi farlo utilizzando la AWS RAM console o il AWS CLI.

Per interrompere la condivisione di un contatto condiviso o di un piano di risposta di tua proprietà utilizzando la AWS RAM console

Consulta [Aggiornamento di una condivisione di risorse](#) in Guida per l'utente di AWS RAM .

Per interrompere la condivisione di un contatto o di un piano di risposta condiviso di cui sei proprietario, utilizza il AWS CLI

Usa il comando [disassociate-resource-share](#).

Identificazione di un contatto o di un piano di risposta condiviso

I proprietari e i consumatori possono identificare i contatti condivisi e i piani di risposta utilizzando la console Incident Manager e AWS CLI.

Per identificare un contatto o un piano di risposta condiviso utilizzando la console Incident Manager

Note

I contatti, i piani di risposta, i piani di escalation, gli impegni e gli incidenti in genere non sono identificabili come risorse condivise nella console Incident Manager. Nei luoghi in cui l'Amazon Resource Name (ARN) è visibile, l'ARN contiene l'ID dell'account del proprietario.

Per identificare un contatto o un piano di risposta condiviso utilizzando il AWS CLI

Usa i [ListResponsepiani](#) o [ListContacts](#) comandi. Il comando restituisce i contatti e i piani di risposta di cui sei proprietario e i contatti e i piani di risposta che sono condivisi con te. L'ARN mostra l'Account AWS ID del contatto o del proprietario del piano di risposta.

Autorizzazioni condivise per i contatti e i piani di risposta

Autorizzazioni per i proprietari

I proprietari possono aggiornare, visualizzare, condividere, interrompere la condivisione e utilizzare i contatti e i piani di risposta. I contatti e i piani di risposta includono gli impegni e gli incidenti correlati.

Autorizzazioni per gli utenti

I consumatori possono utilizzare e visualizzare solo i piani di risposta e i contatti. I contatti e i piani di risposta includono gli impegni e gli incidenti correlati.

Fatturazione e misurazione

Al proprietario della risorsa viene fatturata la risorsa. Ai consumatori non vengono fatturate le risorse condivise con loro. Non ci sono costi aggiuntivi associati alla condivisione di una risorsa.

Limiti di istanze

La condivisione di una risorsa non influisce sui limiti della risorsa nell'account del proprietario o del consumatore. Per calcolare i limiti della risorsa viene utilizzato solo l'account del proprietario.

Convalida della conformità per AWS Systems Manager Incident Manager

I revisori esterni valutano la sicurezza e la conformità nell' AWS Systems Manager Incident Manager ambito di più programmi di AWS conformità. Questi includono SOC, PCI, FedRAMP, HIPAA e altri.

Per sapere se un Servizio AWS programma rientra nell'ambito di specifici programmi di conformità, consulta Servizi AWS la sezione [Scope by Compliance Program Servizi AWS](#) e scegli il programma di conformità che ti interessa. Per informazioni generali, consulta Programmi di [AWS conformità Programmi](#) di di .

È possibile scaricare report di audit di terze parti utilizzando AWS Artifact. Per ulteriori informazioni, consulta [Scaricamento dei report in AWS Artifact](#).

La vostra responsabilità di conformità durante l'utilizzo Servizi AWS è determinata dalla sensibilità dei dati, dagli obiettivi di conformità dell'azienda e dalle leggi e dai regolamenti applicabili. AWS fornisce le seguenti risorse per contribuire alla conformità:

- [Guide introduttive su sicurezza e conformità](#): queste guide all'implementazione illustrano considerazioni sull'architettura e forniscono passaggi per implementare ambienti di base incentrati sulla AWS sicurezza e la conformità.
- [Progettazione per la sicurezza e la conformità HIPAA su Amazon Web Services](#): questo white paper descrive in che modo le aziende possono utilizzare AWS per creare applicazioni idonee all'HIPAA.

 Note

Non Servizi AWS tutte sono idonee all'HIPAA. Per ulteriori informazioni, consulta la sezione [Riferimenti sui servizi conformi ai requisiti HIPAA](#).

- [AWS Risorse per la conformità](#): questa raccolta di cartelle di lavoro e guide potrebbe essere valida per il tuo settore e la tua località.
- [AWS Guide alla conformità dei clienti](#): comprendi il modello di responsabilità condivisa attraverso la lente della conformità. Le guide riassumono le migliori pratiche per la protezione Servizi AWS e mappano le linee guida per i controlli di sicurezza su più framework (tra cui il National Institute of Standards and Technology (NIST), il Payment Card Industry Security Standards Council (PCI) e l'International Organization for Standardization (ISO)).
- [Evaluating Resources with Rules](#) nella AWS Config Developer Guide: il AWS Config servizio valuta la conformità delle configurazioni delle risorse alle pratiche interne, alle linee guida e alle normative del settore.
- [AWS Security Hub](#)— Ciò Servizio AWS fornisce una visione completa dello stato di sicurezza interno. AWS La Centrale di sicurezza utilizza i controlli di sicurezza per valutare le risorse AWS e verificare la conformità agli standard e alle best practice del settore della sicurezza. Per un elenco dei servizi e dei controlli supportati, consulta la pagina [Documentazione di riferimento sui controlli della Centrale di sicurezza](#).
- [Amazon GuardDuty](#): Servizio AWS rileva potenziali minacce ai tuoi carichi di lavoro Account AWS, ai contenitori e ai dati monitorando l'ambiente alla ricerca di attività sospette e dannose. GuardDuty

può aiutarti a soddisfare vari requisiti di conformità, come lo standard PCI DSS, soddisfacendo i requisiti di rilevamento delle intrusioni imposti da determinati framework di conformità.

- [AWS Audit Manager](#)— Ciò Servizio AWS consente di verificare continuamente l' AWS utilizzo per semplificare la gestione del rischio e la conformità alle normative e agli standard di settore.

Resilienza in AWS Systems Manager Incident Manager

L'infrastruttura AWS globale è costruita attorno a AWS regioni e zone di disponibilità. AWS Le regioni forniscono più zone di disponibilità fisicamente separate e isolate, collegate con reti a bassa latenza, ad alto throughput e altamente ridondanti. Con le zone di disponibilità, puoi progettare e gestire applicazioni e database che eseguono automaticamente il failover tra zone di disponibilità senza interruzioni. Le zone di disponibilità sono più disponibili, tolleranti ai guasti e scalabili rispetto alle infrastrutture a data center singolo o multiplo tradizionali.

[Per ulteriori informazioni su AWS regioni e zone di disponibilità, consulta Global Infrastructure.AWS](#)

Incident Manager è un servizio globale e regionale e attualmente non supporta le zone di disponibilità.

Oltre all'infrastruttura AWS globale, Incident Manager offre diverse funzionalità per supportare le esigenze di resilienza e backup dei dati. Durante la procedura guidata di preparazione preliminare, ti viene chiesto di configurare un set di replica. Questo set di replica regionale assicura che i dati e le risorse siano accessibili da più regioni, rendendo più gestibile la gestione degli incidenti su una rete cloud. Questa replica garantisce inoltre che i dati siano sicuri e accessibili in caso di guasto di una delle aree geografiche.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo del set di replica di Incident Manager, vedere. [Utilizzo del set di repliche di Incident Manager](#)

Sicurezza dell'infrastruttura in AWS Systems Manager Incident Manager

In quanto servizio gestito, AWS Systems Manager Incident Manager è protetto dalla sicurezza di rete AWS globale. Per informazioni sui servizi AWS di sicurezza e su come AWS protegge l'infrastruttura, consulta [AWS Cloud Security](#). Per progettare il tuo AWS ambiente utilizzando le migliori pratiche per la sicurezza dell'infrastruttura, vedi [Infrastructure Protection](#) in Security Pillar AWS Well-Architected Framework.

Si utilizzano chiamate API AWS pubblicate per accedere a Incident Manager attraverso la rete. I client devono supportare quanto segue:

- Transport Layer Security (TLS). È richiesto TLS 1.2 ed è consigliato TLS 1.3.
- Suite di cifratura con Perfect Forward Secrecy (PFS), ad esempio Ephemeral Diffie-Hellman (DHE) o Elliptic Curve Ephemeral Diffie-Hellman (ECDHE). La maggior parte dei sistemi moderni, come Java 7 e versioni successive, supporta tali modalità.

Inoltre, le richieste devono essere firmate utilizzando un ID chiave di accesso e una chiave di accesso segreta associata a un principale IAM. O puoi utilizzare [AWS Security Token Service](#) (AWS STS) per generare credenziali di sicurezza temporanee per sottoscrivere le richieste.

Utilizzo AWS Systems Manager Incident Manager e interfaccia degli endpoint VPC (AWS PrivateLink)

Puoi stabilire una connessione privata tra il tuo VPC e creare un AWS Systems Manager Incident Manager endpoint VPC di interfaccia. Endpoint di interfaccia con tecnologia AWS PrivateLink. Con AWS PrivateLink, puoi accedere in modo privato alle operazioni dell'API Incident Manager senza un gateway Internet, un dispositivo NAT, una connessione VPN o una connessione.. AWS Direct Connect Le istanze nel tuo VPC non necessitano di indirizzi IP pubblici per comunicare con le operazioni dell'API Incident Manager. Il traffico tra il tuo VPC e Incident Manager rimane all'interno della rete Amazon.

Ogni endpoint dell'interfaccia è rappresentato da una o più [interfacce di rete elastiche](#) nelle tue sottoreti.

Per ulteriori informazioni, consulta [Interface VPC endpoints \(AWS PrivateLink\)](#) nella Amazon VPC User Guide.

Considerazioni sugli endpoint VPC di Incident Manager

[Prima di configurare un endpoint VPC di interfaccia per Incident Manager, assicurati di esaminare le proprietà, le limitazioni e AWS PrivateLink le quote degli endpoint dell'interfaccia nella Amazon VPC User Guide.](#)

Incident Manager supporta l'esecuzione di chiamate a tutte le sue azioni API dal tuo VPC. Per utilizzare tutto Incident Manager, devi creare due endpoint VPC: uno per `ssm-incidents` e uno per `ssm-contacts`

Creazione di un endpoint VPC di interfaccia per Incident Manager

Puoi creare un endpoint VPC per Incident Manager utilizzando la console Amazon VPC o (). AWS Command Line Interface AWS CLI Per ulteriori informazioni, consulta [Creazione di un endpoint dell'interfaccia](#) nella Guida per l'utente di Amazon VPC.

Crea un endpoint VPC per Incident Manager utilizzando i seguenti nomi di servizio:

- `com.amazonaws.region.ssm-incidents`
- `com.amazonaws.region.ssm-contacts`

Se utilizzi un DNS privato per l'endpoint, puoi effettuare richieste API a Incident Manager utilizzando il nome DNS predefinito per la regione. Ad esempio, puoi usare i nomi `o.ssm-incidents.us-east-1.amazonaws.com` `ssm-contacts.us-east-1.amazonaws.com`

Per ulteriori informazioni, consulta [Accesso a un servizio tramite un endpoint dell'interfaccia](#) in Guida per l'utente di Amazon VPC.

Creazione di una policy sugli endpoint VPC per Incident Manager

Puoi allegare una policy per gli endpoint al tuo endpoint VPC che controlla l'accesso a Incident Manager. La policy specifica le informazioni riportate di seguito:

- Il principale che può eseguire operazioni.
- Le azioni che possono essere eseguite.
- Le risorse su cui è possibile eseguire queste azioni.

Per ulteriori informazioni, consulta [Controllo degli accessi ai servizi con endpoint VPC](#) nella Guida per l'utente di Amazon VPC.

Esempio: policy degli endpoint VPC per le azioni di Incident Manager

Di seguito è riportato un esempio di policy sugli endpoint per Incident Manager. Se associata a un endpoint, questa policy consente l'accesso alle azioni elencate di Incident Manager a tutti i responsabili su tutte le risorse.

```
{  
  "Statement": [  

```

```
{
  "Principal": "*",
  "Effect": "Allow",
  "Action": [
    "ssm-contacts:ListContacts",
    "ssm-incidents:ListResponsePlans",
    "ssm-incidents:StartIncident"
  ],
  "Resource": "*"
}
```

Analisi della configurazione e della vulnerabilità in Incident Manager

La configurazione e i controlli IT sono una responsabilità condivisa tra voi AWS e voi, i nostri clienti. Per ulteriori informazioni, consulta il [modello di responsabilità AWS condivisa](#).

Le migliori pratiche di sicurezza in AWS Systems Manager Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager offre molte funzionalità di sicurezza da considerare durante lo sviluppo e l'implementazione delle proprie politiche di sicurezza. Le seguenti best practice sono linee guida generali e non rappresentano una soluzione di sicurezza completa. Poiché queste best practice potrebbero non essere appropriate o sufficienti per l'ambiente, gestiscile come considerazioni utili anziché prescrizioni.

Argomenti

- [Le migliori pratiche di sicurezza preventiva per Incident Manager](#)
- [Procedure ottimali per la sicurezza dei detective per Incident Manager](#)

Le migliori pratiche di sicurezza preventiva per Incident Manager

Implementazione dell'accesso con privilegi minimi

Quando concedi le autorizzazioni, sei tu a decidere chi ottiene quali autorizzazioni per quali risorse di Incident Manager. È possibile abilitare operazioni specifiche che si desidera consentire su tali risorse.

Pertanto, concedi solo le autorizzazioni necessarie per eseguire un'attività. L'implementazione dell'accesso con privilegi minimi è fondamentale per ridurre i rischi di sicurezza e l'impatto risultante da errori o intenzioni dannose.

Gli strumenti seguenti sono disponibili per implementare l'accesso con privilegi minimi:

- [Controllo dell'accesso alle AWS risorse tramite policy](#) e [limiti di autorizzazioni per](#) le entità IAM
- [Policy di controllo dei servizi](#)

Creazione e gestione dei contatti

Quando attiva i contatti, Incident Manager contatta il dispositivo per confermare l'attivazione. Assicurati che le informazioni sul dispositivo siano corrette prima di attivarlo. Ciò riduce la possibilità che Incident Manager contatti il dispositivo o la persona sbagliati durante l'attivazione.

Esamina regolarmente i tuoi contatti e i tuoi piani di escalation per assicurarti che vengano contattati solo i contatti che devono essere contattati durante un incidente. Controlla regolarmente i contatti per rimuovere informazioni obsolete o errate. Se un contatto non deve più essere informato quando si verifica un incidente, rimuovilo dai relativi piani di escalation o rimuovilo da Incident Manager.

Rendi privati i canali di chat

Puoi rendere privati i canali di chat relativi agli incidenti per implementare l'accesso con privilegi minimi. Prendi in considerazione l'utilizzo di un canale di chat diverso con un elenco di utenti ristretto per ogni modello di piano di risposta. Ciò garantisce che solo i rispondenti corretti vengano inseriti in un canale di chat che può contenere informazioni sensibili.

AWS Chatbot i canali Slack abilitati ereditano le autorizzazioni del ruolo IAM utilizzato per la configurazione. AWS Chatbot Ciò consente ai risponditori di un canale Slack AWS Chatbot abilitato di richiamare qualsiasi azione consentita, come le API di Incident Manager e il recupero dei grafici delle metriche.

AWS Mantieni gli strumenti aggiornati

AWS rilascia regolarmente versioni aggiornate di strumenti e plugin che puoi utilizzare nelle tue AWS operazioni. Mantenere aggiornate queste risorse garantisce che gli utenti e le istanze dell'account abbiano accesso alle funzionalità e alle funzionalità di sicurezza più recenti di questi strumenti.

- **AWS CLI** — The AWS Command Line Interface (AWS CLI) è uno strumento open source che consente di interagire con i AWS servizi utilizzando i comandi nella shell della riga di comando.

Per aggiornare l' AWS CLI, si esegue lo stesso comando utilizzato per installare l' AWS CLI. Si consiglia di creare un'attività pianificata sul computer locale per eseguire il comando appropriato al sistema operativo almeno una volta ogni due settimane. Per informazioni sui comandi di installazione, vedere [Installazione dell'interfaccia a riga di AWS comando nella Guida](#) per l'utente dell'interfaccia a riga di AWS comando.

- AWS Tools for Windows PowerShell — Gli strumenti per Windows PowerShell sono un insieme di PowerShell moduli basati sulle funzionalità esposte dall' AWS SDK for .NET. Gli strumenti per Windows PowerShell consentono di eseguire operazioni di script sulle AWS risorse dalla PowerShell riga di comando. Periodicamente, man mano che PowerShell vengono rilasciate versioni aggiornate degli Strumenti per Windows, è necessario aggiornare la versione in esecuzione localmente. Per informazioni, consulta [Aggiornamento AWS Tools for Windows PowerShell su Windows](#) o [Aggiornamento AWS Tools for Windows PowerShell su Linux o macOS](#).

Contenuti correlati

[Procedure ottimali di sicurezza per Systems Manager](#)

Procedure ottimali per la sicurezza dei detective per Incident Manager

Identifica e controlla tutte le tue risorse di Incident Manager

L'identificazione degli asset IT è un aspetto essenziale di governance e sicurezza. Identifica le risorse dei Systems Manager per valutarne il livello di sicurezza e intervenire sulle potenziali aree di debolezza. Crea gruppi di risorse per le tue risorse di Incident Manager. Per ulteriori informazioni, consulta [Che cosa sono i gruppi di risorse?](#) nella Guida per l'utente di AWS Resource Groups .

Usa AWS CloudTrail

AWS CloudTrail fornisce un registro delle azioni intraprese da un utente, un ruolo o un AWS servizio in Incident Manager. Utilizzando le informazioni raccolte da AWS CloudTrail, è possibile determinare la richiesta effettuata a Incident Manager, l'indirizzo IP da cui è stata effettuata, chi ha effettuato la richiesta, quando è stata effettuata e ulteriori dettagli. Per ulteriori informazioni, consulta [Registrazione delle chiamate API di Incident Manager utilizzando AWS CloudTrail](#).

Monitora gli avvisi AWS di sicurezza

Controlla regolarmente gli avvisi di sicurezza pubblicati Trusted Advisor su Account AWS. Puoi eseguire questa operazione in modo programmatico utilizzando [describe-trusted-advisor-checks](#).

Inoltre, monitora attivamente l'indirizzo email principale registrato su ciascuno dei tuoi Account AWS. AWS ti contatterà, utilizzando questo indirizzo email, in merito a problemi di sicurezza emergenti che potrebbero interessarti.

AWS i problemi operativi di ampio impatto sono pubblicati nel [AWS Service Health Dashboard](#). I problemi operativi sono anche pubblicati sui singoli account tramite AWS Health Dashboard. Per ulteriori informazioni, consulta la [documentazione relativa ad AWS Health](#).

Contenuti correlati

[Amazon Web Services: panoramica dei processi di sicurezza](#) (whitepaper)

[Guida introduttiva: segui le migliori pratiche di sicurezza durante la configurazione AWS delle risorse](#)
(AWS Security Blog)

[Best practice di IAM](#)

[Migliori pratiche di sicurezza in AWS CloudTrail](#)

Registrazione e monitoraggio in Incident Manager

AWSSystems Manager Incident Manager si integra con i seguenti servizi che offrono funzionalità di monitoraggio e registrazione:

Parametri di CloudWatch

UsaCloudWatchmetriche per recuperare statistiche sui punti dati per i tuoiAWSSystems Manager Incident Manager opera sotto forma di un insieme ordinato di dati di serie temporali, noto comemetriche. È possibile utilizzare questi parametri per verificare che le prestazioni del sistema siano quelle previste. Per ulteriori informazioni, consulta [CloudWatch Metriche di Amazon in Incident Manager](#).

CloudTrail registri

UsaAWS CloudTrailper acquisire informazioni dettagliate sulle chiamate effettuate aAWSAPI. Puoi archiviare queste chiamate come file di registro in Amazon Simple Storage Service. Puoi usare questiCloudTrailregistri per determinare informazioni quali la chiamata effettuata, l'indirizzo IP di origine da cui proviene la chiamata, chi ha effettuato la chiamata e quando è stata effettuata la chiamata. LaCloudTraili log contengono informazioni sulle chiamate alle azioni API per Incident Manager. Per ulteriori informazioni, vedere[Registrazione delle chiamate API di Incident Manager utilizzandoAWS CloudTrail](#).

Trusted Advisor

AWS Trusted Advisor facilita il monitoraggio delle risorse AWS per migliorare prestazioni, affidabilità, sicurezza e convenienza. Per tutti gli utenti sono disponibili quattro controlli di Trusted Advisor; per gli utenti con un piano di assistenza Business o Enterprise sono disponibili più di 50 controlli. Per Incident Manager,Trusted Advisorverifica che la configurazione di un set di replica ne utilizzi più di unoRegione AWSper supportare il failover e la risposta regionali. Per ulteriori informazioni, consulta [AWS Trusted Advisor](#) nella Guida per l'utente di AWS Support.

CloudWatch Metriche di Amazon in Incident Manager

Incident Manager fornisce metriche aggregate che puoi monitorare in Amazon. CloudWatch Puoi utilizzare queste metriche per identificare le tendenze degli incidenti e dei piani di risposta.

Tali parametri includono:

- Numero di incidenti creati in un determinato periodo di tempo

- Il tempo necessario per rispondere e risolvere tali incidenti
- Numero di incidenti risolti

È possibile monitorare le metriche di Incident Manager per comprendere meglio lo stato operativo e intraprendere azioni significative per promuovere l'eccellenza operativa della risposta agli incidenti. Le metriche di Incident Manager sono disponibili in tutte le regioni di Incident Manager. Le tue metriche saranno disponibili per la visualizzazione in Amazon CloudWatch per tutte le regioni specificate nel set di repliche al momento dell'onboarding su Incident Manager. Puoi visualizzare le metriche pubblicate nella regione in cui sono state intraprese le azioni per l'incidente. Non sono previsti costi aggiuntivi per queste metriche.

Sulla CloudWatch console, puoi creare dashboard con queste metriche per:

- Misura e rivedi il carico di incidenti esistente
- Verifica se il carico dell'incidente sta aumentando, diminuendo o rimanendo invariato
- Usa Incident Manager in modo più efficace per ridurre la frequenza, la durata e l'impatto degli incidenti

Questa pagina descrive le metriche di Incident Manager disponibili sulla CloudWatch console.

Important

Per un evento generato dal cliente, se il valore di [origine](#) in `TriggerDetails` è denominato utilizzando caratteri non ASCII, le metriche relative all'evento non verranno riportate in Amazon CloudWatch metrics, che non supporta testo non ASCII. `source` può essere fornito solo in modo programmatico, ad esempio utilizzando un SDK o AWS CLI

Incident Manager invia le seguenti metriche a CloudWatch

Metrica	Description
<code>NumberOfCreateIncidents</code>	Numero di incidenti creati. Dimensioni valide: [] (dimensione vuota), [ResponsePlan], [Impact], [Source],

Metrica	Description
	<p>[ResponsePlan ,Impact], [ResponsePlan ,Source]</p> <p>Unità: numero</p>
NumberOfResolveIncidents	<p>Numero di incidenti risolti.</p> <p>Dimensioni valide: [] (dimensione vuota), [ResponsePlan], [Impact], [Source], [ResponsePlan ,Impact], [ResponsePlan ,Source]</p> <p>Unità: numero</p>
TimeToFirstAcknowledgement	<p>Differenza di fuso orario tra l'ora di creazione dell'incidente e l'ora in cui è stato dato il primo riconoscimento dell'incidente.</p> <p>Dimensioni valide: [] (dimensione vuota), [ResponsePlan], [Impact], [Source], [,Impact]ResponsePlan , [ResponsePlan ,] Source</p> <p>Unità: secondi</p>
TimeToResolveIncident	<p>Differenza di tempo tra il momento in cui l'incidente è stato creato e quello in cui è stato risolto.</p> <p>Dimensioni valide:] (Dimensione vuota), [ResponsePlan], [Impact], [Source], [ResponsePlan ,Impact], [ResponsePlan ,Source]</p> <p>Unità: secondi</p>

Visualizzazione delle metriche di Incident Manager sulla console CloudWatch

Per visualizzare le metriche di Incident Manager nella console CloudWatch

1. Apri la CloudWatch console all'indirizzo <https://console.aws.amazon.com/cloudwatch/>.
2. Nel riquadro di navigazione, seleziona Parametri.
3. Selezionare lo spazio dei nomi IncidentManager.
4. Nella scheda Metriche, scegli una dimensione, quindi scegli una metrica.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo CloudWatch delle metriche, consulta i seguenti argomenti nella Amazon CloudWatch User Guide:

- [Metriche](#)
- [Utilizzo dei CloudWatch parametri di Amazon](#)

Dimensioni per i parametri

Le metriche di Incident Manager utilizzano lo spazio dei IncidentManager nomi e forniscono metriche per le seguenti dimensioni:

Dimensione	Description
By Response Plan	Visualizza le metriche aggregate per piano di risposta.
By Impact Level	Visualizza le metriche aggregate in base al livello di gravità.
By Source	Visualizza le metriche per gli incidenti creati manualmente, per CloudWatch allarme o evento. EventBridge
Across All Incidents	Visualizza le metriche aggregate per tutti gli incidenti nella regione corrente. AWS

Dimensione	Description
Response Plan name and Source	Visualizza le metriche aggregate per ogni combinazione di piano di risposta e fonte.
Response Plan Name and Impact Level	Visualizza le metriche aggregate per ogni combinazione di piano di risposta e livello di gravità.

Registrazione delle chiamate API di Incident Manager utilizzando AWS CloudTrail

AWS Systems Manager Incident Manager si integra con AWS CloudTrail, un servizio che offre un record delle operazioni eseguite da un utente, un ruolo o un AWS servizio in Incident Manager. CloudTrail acquisisce tutte le chiamate API per Incident Manager come eventi. Le chiamate acquisite includono le chiamate dalla console di Incident Manager e le operazioni delle API di Incident Manager. Se crei un trail, puoi abilitare la distribuzione continua di CloudTrail eventi in un bucket Amazon S3, inclusi gli eventi per Incident Manager. Se invece non configuri un trail, puoi comunque visualizzare gli eventi più recenti nella CloudTrail console nella cronologia degli eventi. Le informazioni raccolte da CloudTrail permettono di determinare la richiesta effettuata a Incident Manager, l'indirizzo IP da cui è partita la richiesta, l'autore della richiesta, il momento in cui è stata eseguita e altri dettagli.

Per ulteriori informazioni CloudTrail, consulta la [Guida per AWS CloudTrail l'utente](#).

Informazioni su Incident Manager in CloudTrail

CloudTrail è abilitato sul tuo account AWS al momento della sua creazione. Quando si verifica un'attività in Incident Manager, questa viene registrata in un CloudTrail evento insieme ad altri eventi di AWS servizio nella cronologia degli eventi. Puoi visualizzare, cercare e scaricare gli eventi recenti nell'account AWS. Per ulteriori informazioni, consulta [Visualizzazione di eventi mediante la cronologia CloudTrail eventi](#).

Per una registrazione continua degli eventi nell'account AWS, inclusi gli eventi per Incident Manager, crea un trail. Un trail consente a CloudTrail di distribuire i file di log in un bucket Amazon S3. Per impostazione predefinita, quando si crea un trail nella console, il trail sarà valido in tutte le regioni AWS. Il trail registra gli eventi di tutte le Regioni nella partizione AWS e distribuisce i file di log nel bucket Amazon S3 specificato. Inoltre, puoi configurare altri AWS servizi per analizzare con maggiore

dettaglio e usare i dati raccolti nei CloudTrail log. Per ulteriori informazioni, consulta gli argomenti seguenti:

- [Panoramica della creazione di un percorso](#)
- [CloudTrail servizi e integrazioni supportati](#)
- [Configurazione delle notifiche Amazon SNS per CloudTrail](#)
- [Ricezione CloudTrail di file](#) di [CloudTrail log da più account](#)

CloudTrail registra tutte le azioni di Incident Manager e Incident Manager documenta tutte le azioni nell'[AWS Systems Manager Incident Manager API Reference](#). Ad esempio, le chiamate a `CreateResponsePlanActivateDevice`, `eStartIncident` le azioni generano voci nei file di CloudTrail registro.

Ogni evento o voce di log contiene informazioni sull'utente che ha generato la richiesta. Le informazioni di identità consentono di determinare quanto segue:

- Se la richiesta è stata effettuata con le credenziali dell'utente IAM o root.
- Se la richiesta è stata effettuata con le credenziali di sicurezza temporanee per un ruolo o un utente federato.
- Se la richiesta è stata effettuata da un altro servizio AWS.

Per ulteriori informazioni, consulta [Elemento di identità CloudTrail utente](#).

Informazioni sulle voci dei file di log di Incident Manager

Un trail è una configurazione che consente la distribuzione di eventi come i file di log in un bucket Amazon S3 specificato dall'utente. CloudTrail i file di log possono contenere una o più voci di log. Un evento rappresenta una singola richiesta da un'origine e include informazioni sull'operazione richiesta, data e ora dell'operazione, parametri della richiesta e così via. CloudTrail i file di log non sono una traccia di pila ordinata delle chiamate API pubbliche e di conseguenza non appaiono in base a un ordine specifico.

L'esempio seguente mostra una voce di CloudTrail log di che illustra l'`StartIncident` operazione.

```
{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
```

```

    "type": "IAMUser",
    "principalId": "1234567890abcdef0",
    "arn": "arn:aws:iam::246873129580111122223333:user/nikki_wolf",
    "accountId": "abcdef01234567890",
    "accessKeyId": "021345abcdef6789",
    "userName": "nikki_wolf"
  },
  "eventTime": "2021-04-22T23:20:10Z",
  "eventSource": "gamma-ssm-incidents.amazonaws.com",
  "eventName": "StartIncident",
  "awsRegion": "us-west-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-1234-1234567890",
  "eventID": "12345678-1234-1234-abcd-abcdef1234567",
  "readOnly": false,
  "eventType": "AwsApiCall",
  "managementEvent": true,
  "eventCategory": "Management",
  "recipientAccountId": "12345678901234567"
}

```

L'esempio seguente mostra una voce di CloudTrail log di che illustra l>DeleteContactChanneloperazione.

```

{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "IAMUser",
    "principalId": "1234567890abcdef0",
    "arn": "arn:aws:iam::246873129580111122223333:user/nikki_wolf",
    "accountId": "abcdef01234567890",
    "accessKeyId": "021345abcdef6789",

```

```
    "userName": "nikki_wolf"
  },
  "eventTime": "2021-04-08T02:27:21Z",
  "eventSource": "ssm-contacts.amazonaws.com",
  "eventName": "DeleteContactChannel",
  "awsRegion": "us-east-1",
  "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-1234-1234567890",
  "eventID": "12345678-1234-1234-abcd-abcdefgh1234567",
  "readOnly": true,
  "eventType": "AwsApiCall",
  "managementEvent": true,
  "eventCategory": "Management",
  "recipientAccountId": "12345678901234567"
}
```

Integrazioni di prodotti e servizi con Incident Manager

Incident Manager, una funzionalità di AWS Systems Manager, si integra con i seguenti prodotti, servizi e strumenti.

Integrazione con Servizi AWS

Incident Manager si integra con gli strumenti Servizi AWS e gli strumenti descritti nella tabella seguente.

AWS CDK

AWS CDK Si tratta di un framework di sviluppo che consente di utilizzare il codice per definire l'infrastruttura cloud e utilizzarlo AWS CloudFormation per il provisioning. AWS CDK Supporta più linguaggi di programmazione tra cui TypeScript, JavaScript PythonJava, e C#/.Net.

Per informazioni sull'utilizzo di AWS CDK con Incident Manager, consulta le seguenti sezioni nell'API Reference: AWS CDK

- [@aws-cdk/aws-ssmincidentsmodulo](#)
- [@aws-cdk/aws-ssmcontactsmodulo](#)

AWS Chatbot

[AWS Chatbot](#) consente DevOps ai team di sviluppo software di utilizzare le chat room dei programmi di messaggistica per monitorare e rispondere agli eventi operativi locali Cloud AWS.

Utilizzando AWS Chatbot Incident Manager, è possibile creare canali di chat che i soccorritori possono utilizzare per monitorare e rispondere e agli incidenti. AWS Chatbot supporta Slack chat room, Microsoft Teams canali e chat room Amazon Chime come canali di chat.

Oltre alla creazione di un canale di chat, crei anche un argomento in Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS). [Amazon SNS](#) è un servizio gestito che fornisce il recapito dei messaggi dagli editori agli abbonati. Nei piani di risposta agli incidenti, quando associ un canale di chat che hai creato al piano, scegli anche uno o più argomenti da associare al canale di chat. Questi argomenti SNS vengono utilizzati per inviare notifiche relative a un incidente ai soccorritori.

Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo dei canali di chat in Incident Manager](#).

AWS CloudFormation

AWS CloudFormation è un servizio che è possibile utilizzare per creare un modello con tutte le risorse necessarie per l'applicazione e quindi configurare e fornire le risorse al posto dell'utente. Inoltre, configurerà tutte le dipendenze, in modo che possiate concentrarvi maggiormente sull'applicazione e meno sulla gestione delle risorse.

Per informazioni sull'utilizzo AWS CloudFormation con Incident Manager, vedere i seguenti argomenti nella [Guida per l'AWS CloudFormation utente](#):

- [Riferimento al tipo di risorsa Incident Manager](#)
- [Contatti, tipo di risorsa, riferimento al tipo di risorsa](#)

Amazon CloudWatch

[CloudWatch](#) monitora AWS le tue risorse e le applicazioni su cui esegui AWS in tempo reale. Puoi utilizzarlo CloudWatch per raccogliere e tenere traccia delle metriche, che sono variabili che puoi misurare per le tue risorse e applicazioni.

È possibile configurare gli CloudWatch allarmi per creare incidenti in Incident Manager. CloudWatch collabora con Systems Manager e Incident Manager per creare un incidente da un modello di piano di risposta quando un allarme entra in stato di allarme.

Per ulteriori informazioni, consulta [Creazione automatica di incidenti con CloudWatch allarmi](#).

Amazon Chime

[Amazon Chime](#) è un ambiente di lavoro online che combina riunioni, chat e chiamate di lavoro. Puoi incontrarti, chattare ed effettuare chiamate di lavoro all'interno e all'esterno della tua organizzazione utilizzando Amazon Chime.

Puoi integrare una stanza Amazon Chime nelle tue operazioni di Incident Manager creando un canale di chat per Amazon Chime [AWS Chatbot](#) e quindi aggiungendo quel canale a un piano di risposta.

Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo dei canali di chat in Incident Manager](#).

Amazon EventBridge

[EventBridge](#) è un servizio serverless che utilizza gli eventi per connettere i componenti delle applicazioni, semplificando la creazione di applicazioni scalabili basate sugli eventi.

È possibile configurare EventBridge regole per controllare i modelli di eventi nelle AWS risorse e creare un incidente in Incident Manager quando un evento corrisponde a uno schema definito. Le tue regole possono monitorare i modelli di eventi in dozzine di applicazioni Servizi AWS e servizi di terze parti.

Per ulteriori informazioni, consulta [Creazione automatica di incidenti con EventBridge eventi](#).

AWS Secrets Manager

[Secrets Manager](#) ti aiuta a gestire, recuperare e ruotare le credenziali del database, le credenziali delle applicazioni, i token OAuth, le chiavi API e altri segreti durante il loro ciclo di vita.

Quando integri Incident Manager con il PagerDuty servizio, crei un segreto in Secrets Manager che contiene PagerDuty le tue credenziali.

Per ulteriori informazioni, consulta [Archiviazione delle credenziali di PagerDuty accesso in modo segreto AWS Secrets Manager](#).

AWS Systems Manager

[Systems Manager](#) è un hub operativo che puoi utilizzare per visualizzare e controllare l'infrastruttura applicativa e una soluzione di end-to-end gestione sicura per gli ambienti cloud. Le seguenti funzionalità di Systems Manager si integrano direttamente con Incident Manager:

- [Automazione](#): un runbook di automazione definisce le azioni che Systems Manager esegue sulle AWS risorse. In Incident Manager, un runbook definisce una serie di passaggi automatici e manuali da utilizzare per risolvere gli incidenti.

Per informazioni sulla creazione di runbook di automazione da utilizzare con Incident Manager, vedere. [Utilizzo dei runbook di Systems Manager Automation in Incident Manager](#)

- [OpsCenter](#)— OpsCenter fornisce una posizione centrale in cui gli ingegneri operativi e i professionisti IT possono gestire gli elementi di lavoro operativi, denominati OpsItems, correlati alle AWS risorse. È possibile creare OpsItems direttamente da un'analisi post-incidente per dare seguito al lavoro correlato.

Per ulteriori informazioni, consulta [Esecuzione e di un'analisi post-imprevisto in Incident Manager](#).

AWS Trusted Advisor

[Trusted Advisor](#) è uno strumento disponibile per AWS i clienti con un piano di supporto di base o per sviluppatori. Trusted Advisor ispeziona l' AWS ambiente e quindi formula raccomandazioni quando esistono opportunità per risparmiare denaro, migliorare la disponibilità e le prestazioni del sistema o contribuire a colmare le lacune di sicurezza.

Per Incident Manager, Trusted Advisor verifica che la configurazione di un set di replica ne utilizzi più di uno Regione AWS per supportare il failover e la risposta regionali.

Integrazione con altri prodotti e servizi

È possibile integrare o utilizzare Incident Manager con i servizi di terze parti descritti nella tabella seguente.

Jira Cloud

Utilizzando AWS Service Management Connector, puoi integrare Incident Manager con [Jira Cloud](#) (Atlassian), una piattaforma di workflow di terze parti basata sul cloud.

Dopo aver configurato l'integrazione con Jira Cloud, quando crei un nuovo incidente in Incident Manager, l'integrazione crea l'incidente anche in Jira Cloud. Se aggiorni un incidente in Incident Manager, esegue questi aggiornamenti all'incidente corrispondente in Jira Cloud. Se risolvi un incidente in Incident Manager o Jira Cloud, l'integrazione risolve l'incidente in entrambi i servizi in base alle preferenze configurate.

Per ulteriori informazioni, consulta [Integrazione AWS Systems Manager Incident Manager \(Jira Cloud\)](#) nella Guida per l'amministratore. AWS Service Management Connector

Gestione dei servizi Jira

Utilizzando AWS Service Management Connector, puoi integrare Incident Manager con [Jira Service Management](#), una piattaforma di workflow di terze parti basata su cloud.

Dopo aver configurato l'integrazione con Jira Service Management, quando crei un nuovo incidente in Incident Manager, l'integrazione crea l'incidente anche in Jira Service Management. Se aggiorni un incidente in Incident Manager, apporta questi aggiornamenti all'incidente corrispondente in Jira Service Management. Se risolvi un incidente in Incident Manager o Jira Service Management, l'integrazione risolve l'incidente in entrambi i servizi in base alle preferenze configurate.

Per ulteriori informazioni, consulta [Configurazione di Jira Service Management](#) nella Guida per l'amministratore. AWS Service Management Connector

Microsoft Teams

[Microsoft Teams](#) fornisce strumenti collaborativi basati sul cloud per la messaggistica di gruppo, le conferenze audio e video e la condivisione di file.

È possibile integrare un Microsoft Teams canale nelle operazioni di Incident Manager creando un canale di chat per l'accesso Microsoft Team e quindi aggiungendolo a un piano di risposta.

[AWS Chatbot](#)

Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo dei canali di chat in Incident Manager](#).

PagerDuty

[PagerDuty](#) è uno strumento di risposta agli incidenti che supporta i flussi di lavoro di paging e le politiche di escalation.

Quando integri Incident Manager con PagerDuty, puoi aggiungere un PagerDuty servizio al tuo piano di risposta. Dopodiché, viene creato un incidente corrispondente PagerDuty ogni volta che viene creato un incidente in Incident Manager. L'incidente PagerDuty utilizza il flusso di lavoro di paging e le politiche di escalation ivi definite oltre a quelle in Incident Manager. PagerDuty allega gli eventi della cronologia di Incident Manager come note sull'incidente.

Per integrare Incident Manager con PagerDuty, devi prima creare un file segreto AWS Secrets Manager che contenga le tue PagerDuty credenziali.

Per informazioni sull'aggiunta di una chiave API PagerDuty REST e altri dettagli obbligatori a un secret in AWS Secrets Manager, [Archiviazione delle credenziali di PagerDuty accesso in modo segreto AWS Secrets Manager](#) consulta.

Per informazioni sull'aggiunta di un PagerDuty servizio dal tuo PagerDuty account a un piano di risposta in Incident Manager, consulta i passaggi per [l'integrazione di un PagerDuty servizio nel piano di risposta](#) nell'argomento [Creazione di un piano di risposta](#).

ServiceNow

Utilizzando AWS Service Management Connector, è possibile integrare Incident Manager con [ServiceNow](#) una piattaforma di workflow di terze parti basata sul cloud.

Dopo aver configurato l'integrazione con ServiceNow, quando si crea un nuovo incidente in Incident Manager, l'integrazione crea ServiceNow anche l'incidente in. Se si aggiorna un incidente in Incident Manager, apporta questi aggiornamenti all'incidente corrispondente in ServiceNow. Se si risolve un incidente in Incident Manager oppure ServiceNow, l'integrazione risolve l'incidente in entrambi i servizi in base alle preferenze configurate.

Per ulteriori informazioni, consulta [Integrating AWS Systems Manager Incident Manager in ServiceNow nella Administrator Guide](#). AWS Service Management Connector

Slack

[Slack](#) fornisce strumenti collaborativi basati sul cloud per la messaggistica di gruppo, le conferenze audio e video e la condivisione di file.

È possibile integrare un Slack canale nelle operazioni di Incident Manager creando un canale di chat per l'accesso Slack e quindi aggiungendolo a un piano di risposta. [AWS Chatbot](#)

Per ulteriori informazioni, consulta [Utilizzo dei canali di chat in Incident Manager](#).

Terraform

HashiCorp [Terraform](#) è uno strumento software open source di infrastruttura as code (IaC) che fornisce un flusso di lavoro con interfaccia a riga di comando (CLI) per gestire vari servizi cloud. Per Incident Manager, puoi utilizzare Terraform per gestire o fornire quanto segue:

Risorse per i contatti di SSM Incident Manager

- [aws_ssmcontacts_contact](#)
- [aws_ssmcontacts_contact_channel](#)
- [aws_ssmcontacts_plan](#)
- [aws_ssmcontacts_rotation](#)

Fonti di dati SSM Contacts

- [aws_ssmcontacts_contact](#)
- [aws_ssmcontacts_contact_channel](#)
- [aws_ssmcontacts_plan](#)
- [aws_ssmcontacts_rotation](#)

Risorse SSM Incident Manager

- [aws_ssmincidents_replication_set](#)
- [aws_ssmincidents_response_plan](#)

Fonti di dati SSM Incident Manager

- [aws_ssmincidents_replication_set](#)
- [aws_ssmincidents_response_plan](#)

Archiviazione delle credenziali di PagerDuty accesso in modo segreto AWS Secrets Manager

Dopo aver attivato l'integrazione con PagerDuty for a response plan, Incident Manager funziona nei seguenti modi: PagerDuty

- Incident Manager crea un incidente corrispondente PagerDuty quando si crea un nuovo incidente in Incident Manager.
- Il flusso di lavoro di paging e le politiche di escalation create PagerDuty vengono utilizzate nell'ambiente. PagerDuty Tuttavia, Incident Manager non importa la configurazione. PagerDuty
- Incident Manager pubblica gli eventi della timeline come note relative all'incidente in PagerDuty, fino a un massimo di 2.000 note.
- È possibile scegliere di risolvere automaticamente PagerDuty gli incidenti quando si risolve l'incidente correlato in Incident Manager.

Per integrare Incident Manager con PagerDuty, devi prima creare un file segreto AWS Secrets Manager che contenga PagerDuty le tue credenziali. Questi consentono a Incident Manager di comunicare con il PagerDuty servizio dell'utente. È quindi possibile includere un PagerDuty servizio nei piani di risposta creati in Incident Manager.

Questo segreto creato in Secrets Manager deve contenere, nel formato JSON corretto, quanto segue:

- Una chiave API dal tuo PagerDuty account. Puoi utilizzare una chiave API REST di accesso generale o una chiave API REST con token utente.
- Un indirizzo email utente valido del tuo PagerDuty sottodominio.
- L'area PagerDuty di servizio in cui hai distribuito il sottodominio.

Note

Tutti i servizi in un PagerDuty sottodominio vengono distribuiti nella stessa area di servizio.

Prerequisiti

Prima di creare il segreto in Secrets Manager, assicuratevi di soddisfare i seguenti requisiti.

Chiave KMS

È necessario crittografare il segreto creato con una chiave gestita dal cliente creata in AWS Key Management Service (AWS KMS). Specificate questa chiave quando create il segreto che memorizza le vostre PagerDuty credenziali.

Important

Secrets Manager offre la possibilità di crittografare il segreto con una Chiave gestita da AWS, ma questa modalità di crittografia non è supportata.

La chiave gestita dal cliente deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Tipo di chiave: scegli Symmetric.
- Utilizzo della chiave: scegli Crittografia e decrittografia.
- Regionalità: se desideri replicare il tuo piano di risposta su più livelli Regioni AWS, assicurati di selezionare la chiave multiregionale.

Policy delle chiavi

L'utente che sta configurando il piano di risposta deve disporre dell'autorizzazione per `kms:GenerateDataKey` e `kms:Decrypt` nella politica basata sulle risorse della chiave. Il responsabile del `ssm-incidents.amazonaws.com` servizio deve disporre dell'autorizzazione per `kms:GenerateDataKey` e `kms:Decrypt` nella politica basata sulle risorse della chiave.

La seguente politica illustra queste autorizzazioni. Sostituisci ciascun *placeholder input dell'utente* con le tue informazioni.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Id": "key-consolepolicy-3",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Enable IAM user permissions",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "arn:aws:iam::account-id: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": "*"
  }
]
}

```

Per informazioni sulla creazione di una nuova chiave gestita dal cliente, consulta [Creazione di chiavi KMS con crittografia simmetrica](#) nella Guida per gli sviluppatori. AWS Key Management Service [Per ulteriori informazioni sulle AWS KMS chiavi, consulta i concetti. AWS KMS](#)

Se una chiave gestita dal cliente esistente soddisfa tutti i requisiti precedenti, puoi modificarne la politica per aggiungere queste autorizzazioni. Per informazioni sull'aggiornamento della politica in una chiave gestita dal cliente, consulta [Modifica di una politica chiave](#) nella Guida per gli AWS Key Management Service sviluppatori.

i Tip

È possibile specificare una chiave condizionale per limitare ulteriormente l'accesso. Ad esempio, la seguente politica consente l'accesso tramite Secrets Manager solo nella regione Stati Uniti orientali (Ohio) (us-east-2):

```
{
  "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 autorizzazione

L'identità IAM (utente, ruolo o gruppo) che crea il piano di risposta deve disporre dell'autorizzazione `IAMsecretsmanager:GetSecretValue`.

Per archiviare le credenziali di PagerDuty accesso in un luogo segreto AWS Secrets Manager

1. Segui i passaggi del Passaggio 3a in [Creare un AWS Secrets Manager segreto nella Guida](#) per l'AWS Secrets Manager utente.
2. Per il passaggio 3b, per le coppie chiave/valore, procedi come segue:
 - Scegliete la scheda Plaintext.
 - Sostituisci il contenuto predefinito della casella con la seguente struttura JSON:

```
{
  "pagerDutyToken": "pagerduty-token",
  "pagerDutyServiceRegion": "pagerduty-region",
  "pagerDutyFromEmail": "pagerduty-email"
}
```

```
}

```

- Nell'esempio JSON che hai incollato, sostituisci i valori *segnaposto* come segue:
 - *pagerduty-token*: il valore di una chiave API REST di accesso generale o di una chiave API REST del token utente del tuo account. PagerDuty

Per informazioni correlate, consulta [API Access Keys nella Knowledge Base](#). PagerDuty

- *pagerduty-region*: l'area di servizio del PagerDuty data center che ospita il sottodominio. PagerDuty

Per informazioni correlate, vedere [Regioni di servizio](#) nella Knowledge Base. PagerDuty

- *pagerduty-email*: l'indirizzo email valido per un utente che appartiene al tuo sottodominio. PagerDuty

Per informazioni correlate, consulta [Gestire gli utenti](#) nella Knowledge Base. PagerDuty

L'esempio seguente mostra un segreto JSON completato contenente le PagerDuty credenziali richieste:

```
{
  "pagerDutyToken": "y_NbAkKc66ryYEXAMPLE",
  "pagerDutyServiceRegion": "US",
  "pagerDutyFromEmail": "JohnDoe@example.com"
}
```

3. Nel passaggio 3c, per la chiave di crittografia, scegliete una chiave gestita dal cliente che avete creato che soddisfi i requisiti elencati nella precedente sezione Prerequisiti.
4. Nel passaggio 4c, per le autorizzazioni relative alle risorse, procedi come segue:
 - Espandi le autorizzazioni per le risorse.
 - Scegli Modifica autorizzazioni.
 - Sostituisci il contenuto predefinito della policy box con la seguente struttura JSON:

```
{
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": "ssm-incidents.amazonaws.com"
  },
  "Action": "secretsmanager:GetSecretValue",

```

```
"Resource": "*"
}
```

- Selezionare Salva.
5. Nel passaggio 4d, per Replicate secret, procedi come segue se il piano di risposta è stato replicato su più di uno: Regione AWS
 - Espandi Replicate secret.
 - Per Regione AWS, seleziona la regione in cui hai replicato il tuo piano di risposta.
 - Per la chiave di crittografia, scegli una chiave gestita dal cliente che hai creato o replicato in questa regione che soddisfi i requisiti elencati nella sezione Prerequisiti.
 - Per ogni area aggiuntiva Regione AWS, scegli Aggiungi regione e seleziona il nome della regione e la chiave gestita dal cliente.
 6. Completa i passaggi rimanenti in [Creare un AWS Secrets Manager segreto](#) nella Guida AWS Secrets Manager per l'utente.

Per informazioni su come aggiungere un PagerDuty servizio a un flusso di lavoro relativo agli incidenti di Incident Manager, vedi [Integrazione di un PagerDuty servizio nel piano di risposta](#) nell'argomento [Creazione di un piano di risposta](#).

Informazioni correlate

[Come automatizzare la risposta agli incidenti con PagerDuty and AWS Systems Manager Incident Manager \(blog Cloud AWS Operations and Migrations\)](#)

[Crittografia segreta AWS Secrets Manager nella Guida per l'utente AWS Secrets Manager](#)

AWS Systems Manager Incident Manager Incident Manager

Se riscontri problemi durante l'utilizzo di AWS Systems Manager Incident Manager, puoi utilizzare le seguenti informazioni per risolverli in base alle nostre best practice. Se i problemi riscontrati non rientrano nell'ambito delle seguenti informazioni o se persistono dopo aver provato a risolverli, contattaci [AWS Support](#).

Argomenti

- [Messaggio di errore: ValidationException – We were unable to validate the AWS Secrets Manager secret](#)
- [Altri problemi di risoluzione dei problemi di](#)

Messaggio di errore: **ValidationException – We were unable to validate the AWS Secrets Manager secret**

Problema 1: l'identità AWS Identity and Access Management (IAM) (utente, ruolo o gruppo) che crea il piano di risposta non dispone dell'autorizzazione `secretsmanager:GetSecretValue` IAM. Le identità IAM devono disporre di questa autorizzazione per convalidare i segreti di Secrets Manager.

- Soluzione: aggiungere l'autorizzazione `secretsmanager:GetSecretValue` mancante alla policy IAM per l'identità IAM che crea il piano di risposta. Per informazioni, consulta [Aggiungere le autorizzazioni di identità IAM \(console\)](#) o [Aggiungere le politiche IAM \(AWS CLI\)](#) nella Guida per l'utente IAM.

Problema 2: al segreto non è allegata una politica basata sulle risorse che consenta all'identità IAM di eseguire l'azione `GetSecretValue`, oppure la politica basata sulle risorse nega l'autorizzazione all'identità.

- Soluzione: crea o aggiungi una `Allow` dichiarazione alla politica basata sulle risorse del segreto che concede l'autorizzazione `secrets:GetSecretValue` all'identità IAM. Oppure, se utilizzi un'azione `Deny` che include l'identità IAM, aggiorna la policy in modo che l'identità possa eseguire l'azione. Per informazioni, consulta [Allegare una politica di autorizzazione a un AWS Secrets Manager segreto](#) nella Guida per l'AWS Secrets Manager utente.

Problema 3: ai segreti non è allegata una politica basata sulle risorse che consenta l'accesso al responsabile del servizio Incident Manager, `ssm-incidents.amazonaws.com`.

- Soluzione: creare o aggiornare la politica basata sulle risorse per il segreto e includere la seguente autorizzazione:

```
{
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": ["ssm-incidents.amazonaws.com"]
  },
  "Action": "secretsmanager:GetSecretValue",
  "Resource": "*"
}
```

Problema 4: la chiave AWS KMS key selezionata per crittografare il segreto non è una chiave gestita dal cliente oppure la chiave gestita dal cliente selezionata non fornisce le autorizzazioni `IAMkms:Decrypt` e `kms:GenerateDataKey*` al responsabile del servizio Incident Manager. In alternativa, l'identità IAM che crea il piano di risposta potrebbe non avere l'autorizzazione IAM [GetSecretValue](#).

- Soluzione: assicurati di soddisfare i requisiti descritti nella sezione Prerequisiti dell'argomento [Archiviazione delle credenziali di PagerDuty accesso in modo segreto AWS Secrets Manager](#).

Problema 5: l'ID del segreto che contiene la chiave REST API di accesso generale o una chiave REST API del token utente non è valido.

- Soluzione: assicurati di aver inserito l'ID segreto del Secrets Manager in modo accurato, senza spazi finali. Devi lavorare nello stesso Regione AWS che memorizza il segreto che desideri utilizzare. Non puoi usare un segreto eliminato.

Problema 6: in rari casi, il servizio Secrets Manager potrebbe riscontrare un problema o Incident Manager potrebbe avere problemi a comunicare con esso.

- Soluzione: attendi qualche minuto e riprova. [AWS Health Dashboard](#) Verificare la presenza di eventuali problemi che potrebbero influire su entrambi i servizi.

Altri problemi di risoluzione dei problemi di

Se i passaggi precedenti non hanno risolto il problema, puoi trovare ulteriore assistenza nelle seguenti risorse:

- Per i problemi IAM specifici di Incident Manager quando si accede alla [console di Incident Manager](#), consulta [Risoluzione dei problemi di AWS Systems Manager Incident Manager identità e accesso](#).
- Per problemi generali di autenticazione e autorizzazione quando si accede a AWS Management Console, consulta [Risoluzione dei problemi relativi a IAM](#) nella Guida per l'utente IAM

Glossario AWS

Per la terminologia AWS più recente, consultare il [glossario AWS](#) nella documentazione di riferimento per Glossario AWS.

Cronologia dei documenti per Incident Manager

Modifica	Descrizione	Data
Aggiornamento alla politica gestita AWS Incident Manager IncidentAccessServiceRolePolicy	Incident Manager ha aggiunto una nuova autorizzazione a <code>AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy</code> , a supporto della funzione Findings, che consente di verificare se un'istanza EC2 fa parte di un gruppo Auto Scaling. Per ulteriori informazioni, consulta gli aggiornamenti di Incident Manager alle politiche AWS gestite .	20 febbraio 2024
Supporto HashiCorp Terraform aggiuntivo: rotazioni su chiamata	Terraform ha aggiunto il supporto per Incident Manager. Ora puoi fornire o gestire le risorse su chiamata di Incident Manager utilizzando Terraform. Per informazioni su questa e altre integrazioni di terze parti con Incident Manager, vedi Integrazione con altri prodotti e servizi.	2 febbraio 2024
Nuova funzionalità: risultati di altri Servizi AWS	I risultati forniscono informazioni sulle modifiche relative agli AWS CloudFormation stack e alle AWS CodeDeploy implementazioni avvenute più o meno nello stesso periodo in cui è stato creato	15 novembre 2023

un incidente in Incident Manager. Nella console Incident Manager, è possibile visualizzare informazioni di riepilogo su tali modifiche e, in molti casi, accedere ai collegamenti alle CodeDeploy console CloudFormation or per informazioni complete sulla modifica. I risultati riducono il tempo necessario per valutare le potenziali cause degli incidenti. Riducono inoltre le possibilità che i soccorritori accedano all'account o alla console sbagliati per indagare sulla causa di un incidente. Questa funzionalità introduce anche una nuova politica gestitaAWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy , che consente a Incident Manager di leggere le risorse di altri siti Servizi AWS per identificare i risultati relativi agli incidenti. Per ulteriori informazioni, consulta i seguenti argomenti:

- [Lavorare con i risultati](#)
- [AWS politica gestita: AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy](#)

[Elenchi aggiornati di integrazioni con Incident Manager](#)

L'argomento [Integrazioni di prodotti e servizi con Incident Manager](#) è stato ampliato per elencare e descrivere tutti gli Servizi AWS strumenti , anche di terze parti, che è possibile integrare con Incident Manager nelle operazioni di rilevamento e risposta agli incidenti.

9 giugno 2023

[Integrazione con AWS Trusted Advisor](#)

28 aprile 2023

Trusted Advisor ora verifica che la configurazione di un set di replica ne utilizzi più di uno Regione AWS per supportare il failover e la risposta regionali. Per gli incidenti creati da CloudWatch allarmi o EventBridge eventi, Incident Manager crea un incidente uguale Regione AWS alla regola di allarme o evento. Se Incident Manager non è temporaneamente disponibile in tale regione, il sistema tenta di creare un incidente in un'altra regione nel set di repliche. Se il set di repliche include solo una regione, qualora Incident Manager non fosse disponibile, il sistema non è in grado di creare un record di incidente. Per evitare questa situazione, Trusted Advisor segnala quando un set di replica è configurato per una sola regione. Per informazioni sull'utilizzo di Trusted Advisor, [AWS Trusted Advisor](#) consultate la Guida per l'AWS Support utente.

[Usa Microsoft Teams come canale di chat nei piani di risposta](#)

Grazie all'integrazione con Microsoft Teams e AWS Chatbot, ora puoi utilizzare Microsoft Teams per il canale di chat nei tuoi piani di risposta. Questo è in aggiunta al supporto per i canali di chat Slack e Amazon Chime. Durante un incidente, Incident Manager invia notifiche di stato direttamente a un canale di chat per tenere informati tutti i soccorritori. I soccorritori possono anche comunicare tra loro e utilizzare i comandi relativi agli incidenti AWS CLI nell'applicazione Microsoft Teams per aggiornare e interagire con gli incidenti. Per ulteriori informazioni, vedi [Utilizzo dei canali di chat in Incident Manager](#).

4 aprile 2023

[Nuova funzionalità: orari delle chiamate](#)

28 marzo 2023

Una pianificazione delle chiamate in Incident Manager definisce chi riceve una notifica quando si verifica un incidente che richiede l'intervento dell'operatore. Una pianificazione di chiamata consiste in una o più rotazioni create dall'utente per la pianificazione. Ogni rotazione può includere fino a 30 contatti. Dopo aver creato un programma di chiamata, puoi includerlo come intensificazione nel tuo piano di escalation. Quando si verifica un incidente associato a quel piano di escalation, Incident Manager avvisa l'operatore (o gli operatori) che sono in servizio in base alla pianificazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo degli orari di chiamata in Incident Manager](#).

[Stampa un'analisi degli incidenti in formato formattato o salvata come PDF](#)

La pagina di analisi degli incidenti ora include un pulsante Stampa per generare una versione dell'analisi formattata per la stampa. Utilizzando le destinazioni di stampa configurate per il dispositivo, è possibile salvare l'analisi degli incidenti come PDF o inviarla a una stampante locale o di rete. Per ulteriori informazioni, consulta [Stampare un'analisi formattata degli incidenti](#).

17 gennaio 2023

[PagerDuty integrazione: Incident Manager ora copia gli eventi della cronologia degli incidenti negli incidenti PagerDuty](#)

Quando si attiva l'integrazione con PagerDuty un piano di risposta, Incident Manager aggiunge gli eventi cronologici creati da quel piano al record dell'incidente corrispondente in PagerDuty. PagerDuty aggiunge gli eventi della sequenza temporale come note sull'incidente, fino a un massimo di 2.000 note. Per ulteriori informazioni su queste modifiche, consulta i seguenti argomenti:

15 dicembre 2022

- [Archivia le credenziali di PagerDuty accesso in un luogo segreto AWS Secrets Manager](#)
- [Integra un PagerDuty servizio nel piano di risposta](#)

[Integrazione di Incident Manager con le CloudWatch metriche.](#)

Ora puoi pubblicare le metriche relative agli incidenti in. CloudWatch [Per ulteriori informazioni, consulta le metriche. CloudWatch h `AWSIncidentManager ServiceRolePolicy`](#) Ha incluso un'autorizzazione aggiuntiva per consentire al nostro servizio di pubblicare metriche per tuo conto.

15 dicembre 2022

[Ha avviato le note sull'incidente e aggiornato la schermata dei dettagli dell'incidente](#)

Puoi collaborare e comunicare con altri utenti che lavorano su un incidente utilizzando le note sull'incidente. Inoltre, puoi visualizzare gli stati dei runbook e degli impegni dalla schermata Dettagli dell'incidente. [Per ulteriori informazioni, consulta Dettagli sull'incidente.](#)

16 novembre 2022

[Integra i piani di PagerDuty escalation e i flussi di lavoro di paging nei piani di risposta di Incident Manager](#)

Ora puoi integrare Incident Manager PagerDuty e aggiungere un PagerDuty servizio a un piano di risposta. Dopo aver configurato l'integrazione, Incident Manager può creare un incidente corrispondente PagerDuty per ogni nuovo incidente creato in Incident Manager. PagerDuty utilizza il flusso di lavoro di paging e le politiche di escalation definite nell'ambiente. PagerDuty

16 novembre 2022

Per ulteriori informazioni, consulta i seguenti argomenti:

- [Integrazioni di prodotti e servizi con Incident Manager](#)
- [Archivia le credenziali di PagerDuty accesso in modo segreto AWS Secrets Manager](#)
- [Integra un PagerDuty servizio nel piano di risposta dell'argomento \[Creazione di un piano di risposta\]\(#\)](#)
- [Risoluzione dei problemi](#)

[Ha avviato le note sull'incidente e ha aggiornato la schermata dei dettagli dell'incidente.](#)

Puoi collaborare e comunicare con altri utenti che lavorano su un incidente utilizzando le note sull'incidente. Inoltre, puoi visualizzare gli stati dei runbook e degli impegni dalla schermata Dettagli dell'incidente. [Per ulteriori informazioni, consulta Dettagli sull'incidente.](#)

16 novembre 2022

[Supporto per l'etichettatura dei set di replica](#)

È ora possibile assegnare tag al set di replica in AWS Systems Manager Incident Manager. Ciò si aggiunge al supporto esistente per l'assegnazione di tag ai piani di risposta, ai record degli incidenti e ai contatti Regioni AWS specificati nel set di replica. Per informazioni, consultare gli argomenti seguenti:

2 novembre 2022

- [Preparati alla procedura guidata](#)
- [Etichettatura delle risorse di Incident Manager](#)

[Integrazione di Incident Manager con Atlassian Jira Service Management](#)

6 ottobre 2022

Puoi integrare Incident Manager con [Jira Service Management utilizzando il Service Management Connector per Jira AWS Service Management](#). Dopo aver configurato l'integrazione, i nuovi incidenti creati in Incident Manager creano un incidente corrispondente in Jira. Se aggiorni un incidente in Incident Manager, gli aggiornamenti vengono aggiunti all'incidente corrispondente in Jira. Se risolvi un incidente in Incident Manager o Jira, viene risolto anche l'incidente corrispondente, in base alle preferenze configurate. Per ulteriori informazioni, consulta [Configurazione di Jira Service Management](#) nella Guida per l'amministratore di AWS Service Management Connector.

[Supporto avanzato per l'etichettatura](#)

Incident Manager supporta l'assegnazione di tag ai piani di risposta, ai record degli incidenti e ai contatti nel modo Regioni AWS specificato nel set di replica. Incident Manager supporta anche l'assegnazione automatica di tag agli incidenti creati dai piani di risposta. Per ulteriori informazioni, vedere [Etichettatura delle risorse di Incident Manager](#).

28 giugno 2022

[Integrazione di Incident Manager con ServiceNow](#)

È possibile integrare Incident Manager con [ServiceNow](#) utilizzando il [AWS Service Management Connector](#) per ServiceNow. Dopo aver configurato l'integrazione, i nuovi incidenti creati in Incident Manager creano un incidente corrispondente in ServiceNow. Se si aggiorna un incidente in Incident Manager, gli aggiornamenti vengono aggiunti all'incidente corrispondente in ServiceNow. Se si risolve un incidente in Incident Manager oppure ServiceNow, viene risolto anche l'incidente corrispondente, in base alle preferenze configurate. Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di AWS Systems Manager Incident Manager in ServiceNow](#).

9 giugno 2022

[Importa i dettagli di contatto](#)

18 maggio 2022

Quando viene creato un incidente, Incident Manager può avvisare i soccorritori utilizzando notifiche vocali o SMS. Per garantire che i soccorritori vedano che la chiamata o la notifica SMS proviene da Incident Manager, consigliamo a tutti i soccorritori di scaricare il file in formato scheda virtuale (.vcf) di Incident Manager nella rubrica dei propri dispositivi mobili. Per ulteriori informazioni, consulta [Importare i dati di contatto](#) nella rubrica.

[Molteplici miglioramenti delle funzionalità per migliorare la creazione e la risoluzione degli incidenti](#)

Incident Manager ha introdotto o i seguenti miglioramenti delle funzionalità per migliorare la creazione e la risoluzione degli incidenti:

17 maggio 2022

- Crea automaticamente incidenti in altre Regioni AWS: nel caso in cui Incident Manager non sia disponibile in una Regione AWS momento in cui Amazon CloudWatch o Amazon EventBridge creano un incidente, questi servizi ora creano automaticamente l'incidente in una delle regioni disponibili specificate nel set di replica. Per ulteriori informazioni, consulta [Gestione degli incidenti tra regioni](#).
- Compila automaticamente i parametri del runbook con i metadati degli incidenti : ora puoi configurare Incident Manager per raccogliere informazioni sulle AWS risorse dagli incidenti. Incident Manager può quindi compilare i parametri del runbook con le informazioni raccolte. Per ulteriori informazioni, vedere [Tutorial: Using Systems Manager Automation](#)

[runbook with Incident Manager.](#)

- Raccolta automatica di informazioni sulle AWS risorse: quando il sistema crea un incidente, Incident Manager ora raccoglie automaticamente le informazioni sulle AWS risorse coinvolte nell'incidente. Incident Manager aggiunge quindi queste informazioni alla scheda Elementi correlati.

[Supporto multi-runbook](#)

Incident Manager ora supporta l'esecuzione di più runbook durante un incidente per la pagina dei dettagli dell'incidente. 14 gennaio 2022

[Incident Manager è stato lanciato nel nuovo Regioni AWS](#)

Incident Manager è ora disponibile in queste nuove regioni: us-west-1, sa-east-1, ap-northeast-2, ap-south-1, ca-central-1, eu-west-2 e eu-west-3. Per ulteriori informazioni sulle regioni e sulle [Riferimenti generali di AWS quote di Incident Manager](#), consulta la guida di riferimento. 8 novembre 2021

[Riconoscimento del coinvolgimento della console](#)

Ora puoi confermare gli impegni direttamente dalla console Incident Manager. 5 agosto 2021

[Scheda Proprietà](#)

Incident Manager ha introdotto una scheda delle proprietà nella pagina dei dettagli dell'incidente, che fornisce ulteriori informazioni sugli incidenti, sull'elemento principale OpsItem e sulla relativa analisi post-incidente.

3 agosto 2021

[Avvio di Incident Manager](#)

Incident Manager è una console di gestione degli incidenti progettata per aiutare gli utenti a mitigare e ripristinare gli incidenti che interessano le applicazioni AWS ospitate.

10 maggio 2021

Le traduzioni sono generate tramite traduzione automatica. In caso di conflitto tra il contenuto di una traduzione e la versione originale in Inglese, quest'ultima prevarrà.