



Manual do usuário

Incident Manager



Incident Manager: Manual do usuário

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

As marcas comerciais e imagens de marcas da Amazon não podem ser usadas no contexto de nenhum produto ou serviço que não seja da Amazon, nem de qualquer maneira que possa gerar confusão entre os clientes ou que deprecie ou desprestige a Amazon. Todas as outras marcas comerciais que não pertencem à Amazon pertencem a seus respectivos proprietários, que podem ou não ser afiliados, patrocinados pela Amazon ou ter conexão com ela.

Table of Contents

.....	viii
O que é AWS Systems Manager Incident Manager?	1
Principais componentes e recursos	1
Benefícios do uso do Incident Manager	3
Serviços relacionados	5
Acessando o Incident Manager	5
Regiões e cotas do Incident Manager	5
Preços do Incident Manager	6
Ciclo de vida do incidente	6
Alertas e engajamento	7
Triagem	8
Investigação e mitigação	9
Análise pós-incidente	10
AWS Systems Manager Incident Manager mudança de disponibilidade	11
Guias de migração	11
Migrando para AWS Systems Manager OpsCenter	12
Migração para o Jira Service Management	25
Migrando para ServiceNow	27
Migrando para PagerDuty	28
Exportação de dados do Incident Manager	29
O que você pode exportar	29
Pré-requisitos	29
Permissões obrigatórias do IAM	29
Estrutura de exportação	30
Executando o script de exportação	31
Estrutura do arquivo de saída	32
Limpando os recursos do Incident Manager	34
Excluindo o conjunto de replicação	34
Excluindo recursos relacionados ao Incident Manager	22
Configurar	36
Inscreva-se para um Conta da AWS	36
Conceder acesso programático	36
Perfil necessário para a configuração do Incident Manager	38
Introdução	39

Pré-requisitos	39
Assistente Prepare-se	39
Gerenciamento de incidentes em todas Contas da AWS as regiões	46
Gerenciamento de incidentes entre regiões	46
Gerenciamento de incidentes entre contas	47
Práticas recomendadas	47
Definir e configurar gerenciamento de incidentes entre regiões e entre regiões	47
Limitações	49
Preparação para incidentes	51
Monitoramento	53
Configurando conjuntos de replicação e descobertas	54
Conjunto de replicação	54
Como gerenciar tags de um conjunto de replicação	56
Como gerenciar o atributo Descobertas	56
Criação e configuração de contatos	57
Canais de contato	57
Planos de engajamento	59
Criar um contato	59
Importar detalhes de contato para seu catálogo de endereços	60
Gerenciando rotações de respondentes com horários de plantão	61
Criação de uma programação e rotação de plantão	62
Gerenciando uma escala de plantão existente	66
Criação de um plano de escalonamento para engajamento de respondentes	72
Estágios	73
Criar um plano de escalação	73
Criação e integração de canais de bate-papo para respondentes	74
Tarefa 1: Criar ou atualizar tópicos do Amazon SNS para seu canal de chat	75
Tarefa 2: Criar um canal de bate-papo no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo	76
Tarefa 3: adicionar o canal de chat a um plano de resposta no Incident Manager	79
Como interagir pelo canal de chat	79
Integrando os runbooks do Systems Manager Automation para remediação de incidentes	81
Permissões do IAM necessárias para iniciar e executar fluxos de trabalho do runbook	82
Trabalho com parâmetros de runbook	84
Defina um runbook	86
Modelo de runbook do Incident Manager	88

Criação e configuração de planos de resposta	89
Criar um plano de resposta	90
Identificação de possíveis causas de incidentes de outros serviços	97
Habilite e crie um perfil de serviço para descobertas	97
Configurar permissões para suporte de descobertas entre contas	98
Criação de incidentes automática ou manualmente	99
Criação automática de incidentes com alarmes CloudWatch	100
Criação automática de incidentes com EventBridge eventos	101
Criação de incidentes usando eventos de parceiros SaaS	101
Criação de incidentes usando eventos AWS de serviço	103
Criação manual de incidentes	104
Permissões do IAM necessárias para iniciar incidentes manualmente	104
Visualizando detalhes do incidente no console	107
Visualizando a lista de incidentes no console	107
Visualizando detalhes do incidente no console	107
Banner superior	108
Notas de incidentes	109
Guias	109
Visão geral do	109
Diagnóstico	110
Linha do tempo	112
Runbooks	112
Engajamentos	113
Itens relacionados	114
Propriedades	114
Como realizar uma análise pós-incidente	116
Detalhes da análise	116
Visão geral	116
Métricas	117
Linha do tempo	117
Perguntas	118
Ações	118
Lista de verificação	118
Modelos de análise	119
AWS modelo padrão	119
Criar um modelo de análise	119

Criar uma análise	120
Imprima uma análise de incidentes formatada	120
Tutoriais	121
Usar runbooks com o Incident Manager	121
Tarefa 1: Criar o runbook	122
Tarefa 2: Criar um perfil do IAM	125
Tarefa 3: Conectar o runbook ao seu plano de resposta	127
Tarefa 4: Atribuir um CloudWatch alarme ao seu plano de resposta	128
Tarefa 5: verificar os resultados	128
Gerenciar incidentes de segurança	130
Marcar recursos	132
Segurança	134
Proteção de dados	135
Criptografia de dados	136
Gerenciamento de Identidade e Acesso	138
Público	139
Autenticação com identidades	139
Gerenciar o acesso usando políticas	140
Como AWS Systems Manager Incident Manager funciona com o IAM	142
Identity-based exemplos de políticas	149
Resource-based exemplos de políticas	153
Cross-service prevenção delegada confusa	155
Uso de perfis vinculados ao serviço	156
AWS políticas gerenciadas para o Incident Manager	159
Solução de problemas	165
Usar contatos compartilhados e planos de resposta no Incident Manager	167
Pré-requisitos para compartilhar contatos e planos de resposta	167
Serviços relacionados	168
Compartilhar um plano de contato ou resposta	168
Interromper um compartilhamento de um contato ou plano de resposta	169
Identificar um contato ou um plano de resposta compartilhado	169
Permissões compartilhadas de contatos e de planos de resposta	170
Faturamento e medição	170
Limites de instâncias	170
Validação de conformidade	171
Resiliência	171

Segurança da infraestrutura	172
Trabalhar com endpoints da VPC (AWS PrivateLink)	172
Considerações sobre os endpoints da VPC do Incident Manager	173
Criação de um endpoint da VPC de interface para o Incident Manager	173
Criar uma política de endpoint da VPC do Incident Manager	174
Análise de configuração e vulnerabilidade	175
Práticas recomendadas de segurança	175
Práticas recomendadas de segurança preventiva no Incident Manager	175
Práticas recomendadas de segurança preventiva no Incident Manager	177
Monitoramento	179
Monitoramento de métricas com a Amazon CloudWatch	179
Visualizando métricas do Incident Manager no CloudWatch console	181
Dimensões para métricas	182
Registrando chamadas de API usando AWS CloudTrail	183
Eventos de gerenciamento do Incident Manager em CloudTrail	184
Exemplos de eventos do Incident Manager	185
Integrações de produtos e serviços	187
Integração com Serviços da AWS	187
Integração com outros produtos e serviços	193
Armazenando credenciais de PagerDuty acesso em segredo AWS Secrets Manager	200
Solução de problemas	206
A mensagem de erro: ValidationException - We were unable to validate the AWS Secrets Manager secret	206
Outros casos de solução de problemas	208
Histórico do documento	209

AWS Systems Manager Incident Manager não está mais aberto a novos clientes. Os clientes atuais podem continuar usando o serviço normalmente. Para obter mais informações, consulte [Mudança de disponibilidade do AWS Systems Manager Incident Manager](#).

As traduções são geradas por tradução automática. Em caso de conflito entre o conteúdo da tradução e da versão original em inglês, a versão em inglês prevalecerá.

O que é AWS Systems Manager Incident Manager?

O Incident Manager, uma ferramenta do AWS Systems Manager, foi projetado para ajudá-lo a mitigar e se recuperar de incidentes que afetam seus aplicativos hospedados em AWS.

No contexto de AWS, um incidente é qualquer interrupção ou redução não planejada na qualidade dos serviços que pode ter um impacto significativo nas operações comerciais. Portanto, é crucial que as organizações estabeleçam uma estratégia de resposta para mitigar e se recuperar de incidentes com eficiência e implementem ações para evitar futuros incidentes.

O Incident Manager ajuda a reduzir o tempo de resolução de incidentes ao:

- Fornecer planos automatizados para engajar com eficiência as pessoas responsáveis por responder aos incidentes.
- Fornecer dados relevantes de solução de problemas.
- Habilitar ações de resposta automatizadas usando runbooks de automação predefinidos.
- Fornecer métodos para colaborar e se comunicar com todas as partes interessadas.

Os recursos e fluxos de trabalho incorporados ao Incident Manager são baseados nas melhores práticas de resposta a incidentes que a Amazon vem desenvolvendo quase desde o início. O Incident Manager se integra com Amazon CloudWatch, AWS CloudTrail, AWS Systems Manager, e Amazon EventBridge. Serviços da AWS

Principais componentes e recursos

Esta seção descreve os recursos do Incident Manager que você usa para configurar seus planos de resposta a incidentes.

Plano de resposta

Um plano de resposta funciona como um modelo que define o que deve estar em vigor quando ocorre um incidente. Ele inclui informações como:

- Quem é obrigado a responder quando ocorre um incidente.
- A resposta automatizada estabelecida para mitigar o incidente.
- A ferramenta de colaboração que os respondentes devem usar para se comunicar e receber notificações automáticas sobre o incidente.

Detecção de incidente

Você pode configurar CloudWatch alarmes e EventBridge eventos da Amazon para criar incidentes quando condições ou alterações que afetam seus AWS recursos forem detectadas.

Suporte à automação do Runbook

Você pode iniciar runbooks de automação a partir do Incident Manager para automatizar sua resposta crítica aos incidentes e fornecer etapas detalhadas aos primeiros respondentes.

Engajamento e escalonamento

Um plano de engajamento especifica que todos devem ser notificados sobre cada incidente exclusivo. Você pode especificar contatos individuais adicionados ao Incident Manager ou especificar uma escala de plantão criada no Incident Manager. Os planos de engajamento também especificam um caminho de escalonamento para ajudar a garantir a visibilidade entre as partes interessadas e a participação ativa durante o processo de resposta a incidentes.

Escala de plantão

Uma escala de plantão no Incident Manager consiste em uma ou mais rotações que você cria para a escala. Para cada rotação, é possível incluir até 30 contatos. Quando adicionado a um plano de escalonamento ou plano de resposta, a escala de plantão define quem é notificado quando ocorre um incidente que requer intervenção do respondente. As escalas de plantão ajudam a garantir a cobertura completa e redundante 24 horas por dia, 7 dias por semana, conforme necessário para sua resposta a incidentes.

Colaboração ativa

Os respondedores de incidentes respondem ativamente aos incidentes por meio da integração com o Amazon Q Developer no cliente de aplicativos de bate-papo. O Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo oferece suporte à criação de canais de bate-papo para o Incident Manager que usam Slack, Microsoft Teams, ou Amazon Chime. Os respondentes podem se comunicar diretamente uns com os outros, receber notificações automatizadas sobre incidentes e — em Slack and Microsoft Teams—execute diretamente algumas operações da interface de linha de comando (CLI) do Incident Manager.

Diagnóstico do incidente

Os respondentes podem visualizar up-to-date as informações no console do Incident Manager durante um incidente. Com base nas mudanças nas informações, os respondentes podem, então, criar itens de acompanhamento e corrigi-los usando runbooks de automação.

Descobertas de outros serviços

Para oferecer suporte aos respondentes no diagnóstico de incidentes, ative o atributo Descobertas no Incident Manager. As descobertas são informações sobre AWS CodeDeploy implantações e atualizações de AWS CloudFormation pilha que ocorreram na época de um incidente e que envolveram um ou mais recursos provavelmente relacionados ao incidente. Ter essas informações economiza tempo na avaliação de possíveis causas, o que pode reduzir o tempo médio de recuperação (MTTR) de um incidente.

Análise pós-incidente

Depois que um incidente é resolvido, você usa uma análise pós-incidente para identificar melhorias na resposta a incidentes, incluindo o tempo de detecção e mitigação. Uma análise também pode ajudar você a entender a causa raiz dos incidentes. O Incident Manager cria itens de ação de acompanhamento recomendados que você pode usar para melhorar sua resposta a incidentes.

Benefícios do uso do Incident Manager

Conheça os benefícios de usar o Incident Manager nas operações de detecção e resposta a incidentes.

Esta seção descreve as vantagens que sua organização pode obter ao implementar um plano de resposta do Incident Manager.

Diagnostique problemas de forma eficiente e imediata

Os CloudWatch alarmes da Amazon e os EventBridge eventos da Amazon que você configura podem criar incidentes automaticamente quando há alguma interrupção não planejada ou redução na qualidade de seus serviços.

CloudWatch os alarmes detectam e relatam quando há alterações no valor da métrica ou expressão em relação a um limite em vários períodos de tempo. EventBridge os eventos são criados como resultado de uma alteração em um ambiente, aplicativo ou serviço que você especificou em uma EventBridge regra. Ao criar um alarme ou evento, você pode especificar uma ação para um incidente a ser criado no Incident Manager e o plano de resposta apropriado para facilitar o engajamento, a escalção e a mitigação do incidente.

O Incident Manager fornece a capacidade de coletar e rastrear automaticamente as métricas relacionadas a um incidente, por meio do uso de CloudWatch métricas. Além das métricas

automatizadas geradas para o incidente quando ele é criado por meio de um CloudWatch alarme, você pode adicionar métricas manualmente em tempo real para fornecer contexto e dados adicionais aos respondentes em um incidente.

Use o cronograma de incidentes do Incident Manager para exibir pontos de interesse em ordem cronológica. Os respondentes também podem usar a linha do tempo para adicionar eventos personalizados para descrever o que fizeram ou o que aconteceu. Os pontos de interesse automatizados incluem:

- Um CloudWatch alarme ou EventBridge regra cria um incidente.
- As métricas de incidentes são reportadas ao Incident Manager.
- Os respondentes estão engajados.
- As etapas do Runbook foram concluídas com êxito.

Interaja de forma eficaz

O Incident Manager reúne os respondedores de incidentes por meio do uso de contatos, escalas de plantão, planos de escalonamento e canais de bate-papo. Você define contatos individuais diretamente no Incident Manager e especifica as preferências de contato (e-mail, SMS ou voz). Você adiciona contatos às rotações de escala de plantão para determinar quem está envolvido para lidar com incidentes durante um determinado período. Usando os contatos definidos e as escalas de plantão, você cria planos de escalonamento para envolver os respondentes necessários no momento certo durante um incidente.

Colabore em tempo real

A comunicação durante um incidente é a chave para uma resolução mais rápida. Usando um Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo configurados para uso pelo cliente Slack, Microsoft Teams, ou Amazon Chime, você pode reunir os respondentes em seu canal de bate-papo conectado preferido, onde eles interagem diretamente com o incidente e entre si. O Incident Manager também exibe as ações em tempo real dos respondedores de incidentes no canal de bate-papo, fornecendo contexto para outras pessoas.

Automatize a restauração de serviços

O Incident Manager permite que seus respondentes se concentrem nas principais tarefas necessárias para resolver um incidente por meio do uso de runbooks de automação. No Incident Manager, os runbooks são uma série predefinida de ações tomadas para resolver um incidente. Eles

combinam o poder das tarefas automatizadas com etapas manuais, conforme necessário, deixando os respondentes mais disponíveis para analisar e responder ao impacto.

Previna futuros incidentes

Usando a análise pós-incidente do Incident Manager, sua equipe pode desenvolver planos de resposta mais robustos e efetuar mudanças em seus aplicativos para evitar futuros incidentes e tempo de inatividade. A análise pós-incidente também fornece aprendizado iterativo e aprimoramento de runbooks, planos de resposta e métricas.

Serviços relacionados

O Incident Manager se integra a vários outros Serviços da AWS serviços e ferramentas de terceiros para ajudá-lo a detectar e resolver incidentes, interagir indiretamente com suas operações de API e gerenciar a infraestrutura. Para ter mais informações, consulte [Integrações de produtos e serviços com o Incident Manager](#).

Acessando o Incident Manager

Você pode acessar o Incident Manager de qualquer uma das seguintes formas:

- Pelo [console do Incident Manager](#)
- AWS CLI- para obter mais informações, consulte [Conceitos básicos do AWS CLI](#) no AWS Command Line Interface Manual do usuário. Para obter informações sobre os comandos da CLI para o Incident Manager, consulte [ssm-incidents](#) e [ssm-contacts](#) na Referência de AWS CLI Comandos.
- Incident Manager API: para obter mais informações, consulte a [AWS Systems Manager Incident Manager Referência de API](#).
- AWS SDKs— Para obter mais informações, consulte [Ferramentas para desenvolver AWS](#).

Regiões e cotas do Incident Manager

O Incident Manager não é suportado em todos os Regiões da AWS suportados pelo Systems Manager.

Para ver informações sobre regiões e cotas do Incident Manager, consulte [AWS Systems Manager Incident Manager endpoints e cotas](#) no Referência geral da Amazon Web Services.

Preços do Incident Manager

O uso do Incident Manager é cobrado. Para mais informações, consulte [AWS valores do Systems Manager](#).

Note

Outros AWS conteúdos Serviços da AWS, conteúdos e conteúdos de terceiros disponibilizados em conexão com este serviço podem estar sujeitos a cobranças separadas e regidos por termos adicionais.

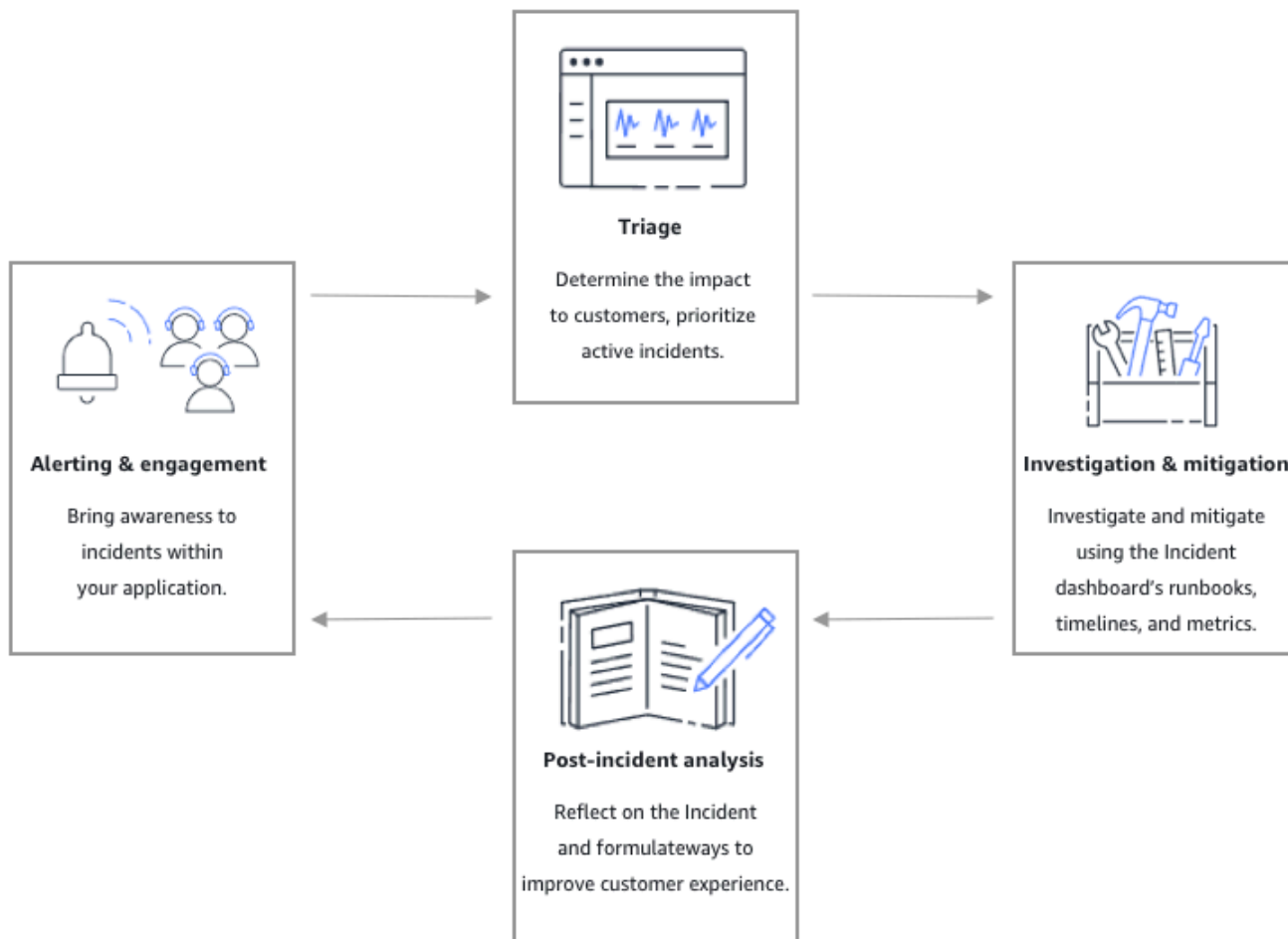
Para obter uma visão geral de Trusted Advisor um serviço que ajuda você a otimizar os custos, a segurança e o desempenho do seu AWS ambiente, consulte [AWS Trusted Advisor](#) Guia AWS Support do usuário.

Ciclo de vida do incidente no Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager fornece uma step-by-step estrutura baseada nas melhores práticas para identificar e reagir a incidentes, como interrupções no serviço ou ameaças à segurança. O foco principal do Incident Manager é ajudar a restaurar os serviços ou aplicativos afetados ao normal o mais rápido possível por meio de uma solução completa de gerenciamento do ciclo de vida de incidentes.

Conforme ilustrado na ilustração a seguir, o Incident Manager fornece ferramentas e melhores práticas para cada fase do ciclo de vida do incidente:

- [Alertas e engajamento](#)
- [Triagem](#)
- [Investigação e mitigação](#)
- [Análise pós-incidente](#)



Alertas e engajamento

A fase de alerta e engajamento do ciclo de vida do incidente visa conscientizar sobre incidentes nos aplicativos e serviços. Essa fase começa antes que um incidente seja detectado e exige uma compreensão profunda dos aplicativos. Você pode usar [CloudWatch métricas da Amazon](#) para monitorar dados sobre o desempenho de seus aplicativos ou usar EventBridge a [Amazon](#) para agregar alertas de diferentes fontes, aplicativos e serviços. Depois de configurar o monitoramento de seus aplicativos, você pode começar a alertar sobre métricas que fogem da norma histórica. Para saber mais sobre como monitorar as práticas recomendadas, consulte [Monitoramento](#).

Para oferecer suporte aos respondentes no diagnóstico de incidentes, ative o atributo Descobertas no Incident Manager. As descobertas são informações sobre AWS CodeDeploy implantações e atualizações de AWS CloudFormation pilha que ocorreram na época de um incidente. Ter essas

informações economiza tempo na avaliação de possíveis causas, o que pode reduzir o tempo médio de recuperação (MTTR) de um incidente.

Agora que você monitora incidentes nos aplicativos, é possível definir um plano de resposta a incidentes para usar durante incidentes. Para saber mais sobre como criar planos de resposta, consulte [Criação e configuração de planos de resposta no Incident Manager](#). EventBridge Os eventos ou CloudWatch alarmes da Amazon podem criar automaticamente um incidente usando planos de resposta como modelo. Para saber mais sobre como criar incidentes, consulte [Criação automática ou manual de incidentes no Gerenciador de incidentes](#).

Os planos de resposta lançam os respectivos planos de escalonamento e planos de engajamento para envolver os primeiros a responder no incidente. Para obter mais informações sobre como configurar planos de escalonamento, consulte [Criar um plano de escalação](#). Simultaneamente, o Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo notifica os respondentes usando um canal de bate-papo que os direciona para a página de detalhes do incidente. Usando o canal de chat e os detalhes do incidente, a equipe pode se comunicar e fazer a triagem de um incidente. Para obter mais informações sobre configuração de canais de chat no Incident Manager, consulte [Tarefa 2: Criar um canal de bate-papo no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo](#).

Triagem

A triagem é quando os respondentes tentam determinar o impacto nos clientes. A visualização dos detalhes do incidente no console do Incident Manager fornece aos respondentes cronogramas e métricas para ajudar a avaliar o incidente. A avaliação do impacto de um incidente também estabelece as bases para o tempo de resposta, resolução e comunicação do incidente. Os respondentes priorizam os incidentes usando classificações de impacto de 1 (crítico) a 5 (sem impacto).

Sua organização pode definir o escopo exato de cada classificação de impacto da maneira que preferir. A tabela a seguir fornece exemplos de como normalmente é definido cada nível de impacto.

Código de impacto	Nome do impacto	Escopo definido por amostra
1	Critical	Falha total do aplicativo que afeta a maioria dos clientes.
2	High	Falha total do aplicativo que afeta uma parte dos clientes.

Código de impacto	Nome do impacto	Escopo definido por amostra
3	Medium	Falha parcial do aplicativo que afeta o cliente.
4	Low	Falhas intermitentes que têm impacto limitado nos clientes.
5	No Impact	Os clientes não estão sendo afetados no exato momento, mas é necessária uma ação urgente para evitar um impacto.

Investigação e mitigação

A visualização de detalhes do incidente fornece à equipe runbooks, cronogramas e métricas. Para ver como você pode lidar com um incidente, consulte os [Visualizando detalhes do incidente no console](#).

Os runbooks geralmente fornecem etapas de investigação e podem extrair dados ou tentar as soluções mais comuns automaticamente. Os runbooks também fornecem etapas claras e reproduzíveis, que sua equipe já tenha achado útil ao mitigar incidentes. A guia runbook foca na etapa atual do runbook e mostra as etapas anteriores e as próximas.

O Incident Manager faz uma integração com o Systems Manager Automation para criar runbooks. Use runbooks para:

- Gerencie instâncias e AWS recursos
- Executar scripts automaticamente
- Gerenciar CloudFormation recursos

Para obter mais informações sobre as ações de automação, consulte [Referência de ações do Systems Manager Automation](#) no Guia do usuário do AWS Systems Manager .

A guia Cronograma mostra quais ações foram tomadas. A linha do tempo registra cada um com um carimbo de data/hora e detalhes criados automaticamente. Para adicionar eventos personalizados

à linha do tempo, consulte a seção [Linha do tempo](#) na página Detalhes do incidente deste guia do usuário.

A guia Diagnóstico mostra métricas preenchidas automaticamente e métricas adicionadas manualmente. Essa visualização fornece informações valiosas sobre as atividades do aplicativo durante um incidente.

A guia Engajamentos permite adicionar mais contatos ao incidente e ajuda a fornecer os recursos para que o contato envolvido se atualize rapidamente depois de acionado. Os contatos são engajados seguindo os planos de escalonamento ou planos de engajamento pessoal definidos.

Pelo canal de chat, é possível interagir diretamente com o incidente e com outros respondentes da sua equipe. Usando o Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo, você pode configurar canais de bate-papo em Slack, Microsoft Teams ou Amazon Chime. Em Slack and Microsoft Teams canais, os respondentes podem interagir com incidentes diretamente do canal de `ssm-incidents` bate-papo usando vários comandos. Para obter mais informações, consulte [Como interagir pelo canal de chat](#).

Análise pós-incidente

O Incident Manager fornece toda a estrutura para refletir sobre um incidente, tomar as medidas necessárias para evitar que o incidente ocorra novamente no futuro e para melhorar as atividades gerais de resposta a incidentes. Entre as melhorias estão:

- Alterações nos aplicativos envolvidos em um incidente. Sua equipe pode usar esse tempo para melhorar o sistema e torná-lo mais tolerante a falhas.
- Mudanças no plano de resposta a incidentes. Reserve um tempo para incorporar as lições aprendidas.
- Mudanças nos runbooks. Sua equipe pode se aprofundar nas etapas necessárias para a resolução e nas etapas que podem automatizar.
- Alterações nos alertas. Depois de um incidente, sua equipe pode ter notado pontos críticos nas métricas que podem ser usados para alertar a equipe muito antes sobre um incidente.

O Incident Manager facilita essas possíveis melhorias aplicando um questionário de análise pós-incidente e itens de ação junto com o cronograma do incidente. Para saber mais sobre as melhorias por meio de análise, consulte [Como realizar uma análise pós-incidente no Incident Manager](#).

AWS Systems Manager Incident Manager mudança de disponibilidade

Após uma análise cuidadosa, AWS tomou a decisão de parar de aceitar novos clientes no AWS Systems Manager Incident Manager a partir de 7 de novembro de 2025 e não adicionará mais novos recursos ou capacidades ao Incident Manager daqui para frente. AWS continuarão investindo na segurança e disponibilidade do Incident Manager, e os clientes existentes do Incident Manager poderão continuar usando o serviço normalmente em contas nas quais o Incident Manager já está ativado.

Como o Incident Manager não adicionará mais novos recursos ou capacidades, é importante que você entenda suas alternativas para o gerenciamento de incidentes. Para obter mais informações sobre as alternativas, consulte [Guias de migração](#).

Ao migrar do Incident Manager para uma solução alternativa, recomendamos exportar os dados do incidente para análise posterior ou fins de arquivamento. Para obter mais informações, consulte [Exportação de dados do Incident Manager](#).

Depois que a migração for concluída, também recomendamos limpar os recursos restantes do Incident Manager para evitar cobranças contínuas. Para obter mais informações, consulte [Limpendo os recursos do Incident Manager](#).

Para obter suporte adicional, você pode entrar em contato com seu gerente técnico de contas ou [criar um caso de suporte no Support Center](#) do Console de gerenciamento da AWS.

Guias de migração

Como não AWS Systems Manager Incident Manager adicionaremos mais novos recursos ou capacidades, é importante que você entenda suas alternativas para o gerenciamento de incidentes. Esta seção fornece guias de migração para ajudá-lo a fazer a transição do Incident Manager para soluções alternativas.

Para gerenciar problemas operacionais em sua AWS infraestrutura, recomendamos que você use [AWS Systems Manager OpsCenter](#). Para recursos automatizados de paginação e resposta, recomendamos soluções oferecidas por nossos [AWS parceiros da Partner Network](#). AWS Arquitetos de soluções e gerentes técnicos de contas poderão orientá-lo até a opção mais adequada com base em seus requisitos específicos.

Você também pode explorar os seguintes guias de migração para integração com soluções de parceiros:

- [Migrando para AWS Systems Manager OpsCenter](#)
- [Migração para o Jira Service Management](#)
- [Migrando para ServiceNow](#)
- [Migrando para PagerDuty](#)

Migrando para AWS Systems Manager OpsCenter

Este guia ajuda você a entender as principais diferenças entre o Incident Manager e OpsCenter a decidir se OpsCenter atende às suas necessidades operacionais e fornece maneiras de migrar para o OpsCenter AWS Systems Manager Incident Manager.

[AWS Systems Manager OpsCenter](#), um recurso do AWS Systems Manager, fornece um local central onde engenheiros de operações e profissionais de TI podem visualizar, investigar e resolver itens de trabalho operacionais (OpsItems) relacionados aos AWS recursos. OpsCenter foi projetado para reduzir o tempo médio de resolução (MTTR) de problemas que afetam AWS os recursos. OpsCenter agrega e padroniza OpsItems todos os serviços, ao mesmo tempo em que fornece dados de investigação contextual sobre cada um dos recursos relacionados OpsItem e relacionados OpsItems. OpsCenter se integra ao Systems Manager Automation, permitindo que você use runbooks de automação para investigar e resolver problemas. Você pode visualizar relatórios resumidos gerados automaticamente OpsItems por status e fonte. Você também pode usar o recurso [OpsCenter de várias contas](#) para gerenciar centralmente OpsItems todas as contas.

Note

Há cobranças associadas ao OpsCenter uso. Consulte a [página de AWS Systems Manager preços](#) para obter mais detalhes.

Semelhante ao Incident Manager, OpsCenter tem integrações com a Amazon CloudWatch e a Amazon EventBridge. Isso significa que você pode configurar esses serviços para criar automaticamente uma OpsItem entrada OpsCenter quando um CloudWatch alarme entra no ALARM estado ou quando EventBridge processa um evento de qualquer um AWS service (Serviço da AWS) que publique eventos. Configurar CloudWatch alarmes e EventBridge eventos para criar

automaticamente OpsItems permite que você diagnostique e corrija problemas com AWS recursos rapidamente a partir de um único console.

Entendendo as diferenças

AWS Systems Manager Incident Manager fornece recursos de resposta a incidentes, incluindo planos de resposta automatizados, engajamento e escalonamento de respondentes, gerenciamento de rotação de plantões, automação de runbooks, integração de operações de bate-papo (Slack, Microsoft Teams, Amazon Chime) e análise pós-incidente. Esses recursos ajudam as organizações a coordenar e resolver incidentes críticos e urgentes que afetam AWS os aplicativos hospedados.

Por outro lado, **AWS Systems Manager OpsCenter** concentra-se no gerenciamento de itens de trabalho operacionais (OpsItems) para questões day-to-day operacionais, como alertas de segurança, degradação do desempenho, falhas de recursos, notificações de integridade e mudanças de estado. OpsCenter se integra aos AWS recursos da Amazon CloudWatch e da Amazon EventBridge, permitindo a OpsItem criação e a remediação automatizadas usando runbooks do Systems Manager Automation. OpsCenter oferece suporte ao gerenciamento de várias contas OpsItems em uma região, permitindo que as equipes de operações visualizem, investiguem e resolvam problemas em várias AWS contas. No entanto, OpsCenter não inclui recursos de paginação ou rotação de plantão.

As principais diferenças entre esses dois AWS serviços estão em seu foco e escopo. O Incident Manager foi projetado para responder a incidentes críticos e urgentes, enquanto OpsCenter é orientado para o gerenciamento de tarefas operacionais e itens de trabalho mais amplos.

A tabela a seguir compara os principais recursos entre o Incident Manager e OpsCenter Use essa comparação para decidir se OpsCenter atende às suas necessidades operacionais.

Característica/capacidade	AWS Systems Manager Incident Manager	AWS Systems Manager OpsCenter
Objetivo principal	Resposta e coordenação de incidentes críticos e urgentes	Day-to-day gerenciamento operacional de itens de trabalho
Casos de uso	Incidentes que afetam os aplicativos; violações de segurança; interrupções no	Alertas de segurança; degradação do desempenho; falhas de recursos; notificaç

Característica/capacidade	AWS Systems Manager Incident Manager	AWS Systems Manager OpsCenter
	serviço; falhas críticas do sistema	ões de saúde; mudanças de estado
Paginação automatizada	Sim - Paginação integrada e engajamento de respondentes	Não - requer integração de terceiros (PagerDuty, ServiceNow, Jira)
Gerenciamento de rotação de plantão	Sim - Horários de plantão nativos e rotação	Não - Não suportado
Políticas de escalonamento	Sim - Cadeias de escalonamento automatizadas	Não - É necessário escalonamento manual
Integração de Chat-Ops	Sim — Slack, Microsoft Teams, Amazon Chime	Limitado - É necessária integração manual
Automação do Runbook	Sim - Execução automatizada por meio de planos de resposta	Sim - Execução manual dos runbooks do Systems Manager Automation
Gerenciamento entre contas	Sim - Compartilhamento de incidentes entre contas	Sim - OpsItem Gerenciamento de várias contas em uma região

Opções de migração

Se você tiver CloudWatch alarmes e EventBridge regras existentes integrados ao Incident Manager, precisará atualizá-los para integrá-los com OpsCenter. Você pode migrar usando uma das seguintes abordagens:

Migração automatizada usando runbooks

Use [os runbooks do Systems Manager Automation](#) para migrar automaticamente seus CloudWatch alarmes e EventBridge regras do Incident Manager para o. OpsCenter Essa abordagem inclui backup, fluxos de trabalho de aprovação configuráveis e registro detalhado. Você pode optar por exigir aprovação manual antes da migração ou pular a etapa de aprovação

para migrações automatizadas em grande escala. Para step-by-step obter instruções, consulte [the section called “Usando runbooks de migração para OpsCenter”](#).

Integração manual

Configure manualmente seus CloudWatch alarmes e EventBridge regras para integração com OpsCenter. Para obter instruções, consulte [Configurando CloudWatch alarmes para criar OpsItems](#) e [Configurando EventBridge para criar OpsItems](#) no Guia do Usuário do Systems Manager.

Recursos relacionados

- [AWS Systems Manager OpsCenter Guia do usuário](#)
- [the section called “Exportação de dados do Incident Manager”](#)
- [the section called “Limpendo os recursos do Incident Manager”](#)

Usando runbooks de migração para OpsCenter

Este guia fornece step-by-step instruções para migrar seus CloudWatch alarmes e EventBridge regras da Amazon do AWS Systems Manager Incident Manager para o AWS Systems Manager OpsCenter uso de runbooks de migração automatizados.

Para obter uma visão geral dos OpsCenter recursos e entender as diferenças entre o Incident Manager e OpsCenter, consulte [the section called “Migrando para AWS Systems Manager OpsCenter”](#).

Visão geral da migração

O processo de migração usa runbooks [do Systems Manager Automation](#) para integrar seus CloudWatch alarmes e EventBridge regras existentes com o. OpsCenter O processo inclui as seguintes etapas:

- Implantar infraestrutura - implante a CloudFormation pilha para criar os recursos necessários para os runbooks de migração.
- Migre CloudWatch alarmes e EventBridge regras - execute os runbooks de automação para migrar seus recursos para o. OpsCenter
- Limpe os recursos - opcionalmente, exclua o Conjunto de Replicações e outros recursos do Incident Manager.

Note

Os runbooks oferecem suporte à migração para um único par conta-região. Se você tiver recursos em várias contas ou regiões, deverá executar a migração separadamente para cada combinação de conta-região.

Etapa 1: implantar o CloudFormation modelo

Implante o CloudFormation modelo para criar a função do IAM, o bucket do Amazon S3 e o tópico do Amazon SNS exigidos pelos runbooks de migração.

Permissões obrigatórias do IAM

Para implantar esse CloudFormation modelo, você precisa de permissões do IAM para operações de CloudFormation pilha (`cloudformation:CreateStack`, `cloudformation:DescribeStacks`), gerenciamento de funções do IAM

(`iam:CreateRole`, `iam:PutRolePolicy`, `iam:AttachRolePolicy`, `iam:PassRole`), criação e configuração de buckets do Amazon S3 (`s3:CreateBucket` (`s3:PutBucket*`)) e operações `sns:CreateTopic` de tópicos do Amazon SNS (`sns:Subscribe` `sns:SetTopicAttributes`

Para obter detalhes completos sobre CloudFormation permissões, consulte a [referência de CloudFormation permissões](#) no Guia CloudFormation do usuário.

Para implantar o CloudFormation modelo usando o console

1. Baixe e extraia o arquivo [AWS- IncidentManager - MigrationResources .zip](#) que contém o `AWS-IncidentManager-MigrationResources.yaml` modelo.
2. Abra o CloudFormation console em <https://console.aws.amazon.com/cloudformation>.
3. Selecione Criar pilha.
4. Na seção Specify template (Especificar modelo) escolha Upload a template file (Fazer upload de um arquivo de modelo).
5. Escolha Escolher arquivo e selecione o `AWS-IncidentManager-MigrationResources.yaml` arquivo.
6. Escolha Próximo.
7. Na página Especificar detalhes da pilha, insira o seguinte:
 - Nome da pilha - Insira um nome (por exemplo, `im-migration-infrastructure`)

- ApprovalEmail- Insira o endereço de e-mail para receber notificações de aprovação (usado somente quando o parâmetro RequireManualApproval runbook está definido como verdadeiro).
- IsPrimaryMigrationRegion- Escolha `true` se esta é a primeira região da sua conta em que você está implantando a pilha, caso contrário, escolha `false`

8. Escolha Avançar.

9. Na página Configurar opções de pilha, selecione Avançar.

10 Na página de revisão, role para baixo e selecione Eu reconheço que isso CloudFormation pode criar recursos do IAM com nomes personalizados.

11 Selecione Enviar.

CloudFormation exibe o `CREATE_IN_PROGRESS` status. O status muda para `CREATE_COMPLETE` quando a pilha está pronta.

Note

Se você tiver CloudWatch alarmes ou EventBridge regras em várias regiões, implante essa CloudFormation pilha em cada região em que deseja realizar a migração.

Para implantações de várias contas em AWS Organizations, use duas: CloudFormation StackSets

- Primário StackSet - IsPrimaryMigrationRegion Definido como verdadeiro para uma região por conta
- Secundário StackSet - IsPrimaryMigrationRegion Definido como falso para todas as outras regiões

Para obter instruções, consulte [Trabalhando com CloudFormation StackSets](#) no Guia CloudFormation do usuário.

Para implantar o CloudFormation modelo usando o AWS CLI

Para a primeira região da sua conta, use o seguinte comando:

```
aws cloudformation create-stack \  
  --stack-name im-migration-infrastructure \  
  --template-body file://AWS-IncidentManager-MigrationResources.yaml \  
  --region us-east-1
```

```
--parameters ParameterKey=ApprovalEmail,ParameterValue=your-email@example.com \  
ParameterKey=IsPrimaryMigrationRegion,ParameterValue=true \  
--capabilities CAPABILITY_NAMED_IAM \  
--region us-east-1
```

Para regiões adicionais na mesma conta, `IsPrimaryMigrationRegion` defina como `false`:

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

Para verificar o status da pilha:

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

Espere até que o comando retorne `CREATE_COMPLETE` antes de prosseguir para a próxima etapa.

Etapa 2: migrar CloudWatch alarmes e regras EventBridge

Use os runbooks do Systems Manager Automation para migrar seus CloudWatch alarmes e EventBridge regras do Incident Manager para o. OpsCenter

Runbooks de migração

- [AWS- MigrateIncidentManagerCloudWatchAlarms](#)
- [AWS- MigrateIncidentManagerEventBridgeRules](#)

Para obter mais informações sobre o que esses runbooks fazem, incluindo descrições detalhadas das etapas, parâmetros de entrada e saídas, consulte a documentação do runbook.

Como os runbooks funcionam

Os dois runbooks de migração seguem o mesmo fluxo de trabalho:

- **Descoberta e agrupamento em lotes** - descobre todos os CloudWatch alarmes ou EventBridge regras configurados com as ações do plano de resposta do Incident Manager e os organiza em lotes configuráveis.
- **Aprovação manual (opcional)** - Por padrão, exige aprovação explícita antes de prosseguir com a migração, com um tempo limite de 24 horas. Uma notificação do Amazon SNS é enviada para o endereço de e-mail especificado durante a CloudFormation implantação. Todas as configurações são copiadas para o Amazon S3, e a lista completa de recursos a serem migrados é armazenada para análise manual. Essa etapa pode ser ignorada definindo como `RequireManualApproval` false.
- **Backup e migração** - Se a aprovação manual estiver definida como verdadeira, aguarda a aprovação e, em seguida, fará o backup de cada configuração no Amazon S3 e executará a migração. Se definido como false, prossegue diretamente para o backup e a migração.

Parâmetros de entrada

Ambos os runbooks exigem os seguintes parâmetros:

AutomationAssumeRole (Obrigatório)

O ARN do `IM-Migration-Automation-Role` criado pela pilha. CloudFormation

ApproverArn (Obrigatório)

O ARN da função do IAM ou do usuário que pode revisar e aprovar a migração.

S3 BucketName (Obrigatório)

O nome do bucket Amazon S3 criado pela pilha CloudFormation .

SNSTopicArn (Obrigatório)

O ARN do tópico do Amazon SNS criado pela pilha. CloudFormation

MaxNumberOfAlarmsToMigrate ou MaxNumberOfRulesToMigrate (opcional)

O número máximo de recursos a serem migrados em uma única execução. Valores válidos: 1, 5, 10, 50, 100, 500, 5000, 10000, 25000, 50000. Padrão: 10000.

BatchSize (Opcional)

O número de recursos a serem processados em cada lote. Valores válidos: 25, 50, 100, 200, 250, 300, 350, 400, 450, 500. Padrão: 100. O runbook suporta no máximo $100 \times \text{BatchSize}$ recursos por execução.

RequireManualApproval (Opcional)

Valor booleano para controlar se a aprovação manual é necessária antes da migração. Quando definido como verdadeiro (padrão), você recebe um e-mail de notificação do Amazon SNS com a localização da lista de recursos no Amazon S3 e um link para o console de execução de automação para aprovar, negar ou cancelar. Quando definido como false, o runbook prossegue automaticamente após a descoberta e o backup. Valores válidos: verdadeiro, falso. Padrão: true.

Para migrar usando o console

1. Abra o console do Systems Manager em <https://console.aws.amazon.com/systems-manager>.
2. No painel de navegação à esquerda, escolha Automation.
3. Pesquise o nome do runbook (AWS-MigrateIncidentManagerCloudWatchAlarmsouAWS-MigrateIncidentManagerEventBridgeRules).
4. Escolha Execute automation.
5. Insira os valores dos parâmetros das saídas da CloudFormation pilha.
6. (Opcional) RequireManualApproval Defina como false se quiser pular a etapa de aprovação manual.
7. Clique em Executar.
8. Se RequireManualApproval estiver definido como verdadeiro (padrão), você receberá uma notificação por e-mail quando a execução aguardar a revisão manual. O e-mail contém um link de aprovação para a página do console de execução de automação. Analise a lista de recursos no bucket do Amazon S3 e, em seguida, aprove, negue ou cancele em 24 horas a partir do link do e-mail ou da página do console. A migração só prossegue após a aprovação. Se definido como falso, a migração prossegue automaticamente após o backup.
9. Aguarde até que o status de execução mude para Sucesso.

Para migrar usando o AWS CLI

Para CloudWatch alarmes:

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

Para EventBridge regras:

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

Para revisar a lista de recursos no Amazon S3:

```
# For CloudWatch alarms  
aws s3 cp s3://im-migration-logs-123456789012-us-east-1/review/CloudWatch/  
review_CW_alarms_to_migrate_123456789012_us-east-1.json ./  
  
# For EventBridge rules  
aws s3 cp s3://im-migration-logs-123456789012-us-east-1/review/EventBridge/  
review_EB_rules_to_migrate_123456789012_us-east-1.json ./
```

Se `RequireManualApproval` estiver definido como verdadeiro, revise a lista de recursos e aprove a migração clicando no link de aprovação na notificação por e-mail ou na página do console de execução de automação. Se definido como false, a migração prossegue automaticamente após o backup.

Etapa 3: verifique sua migração

Depois de concluir a migração, verifique se seus recursos estão funcionando corretamente:

- Acione um alarme ou evento de teste: ative um dos CloudWatch alarmes ou EventBridge regras migrados para gerar uma notificação de teste.
- Confirme OpsItem a criação - Verifique se um OpsItem é criado automaticamente OpsCenter quando o alarme ou evento é acionado.
- Validar o mapeamento de gravidade - Verifique se o nível de gravidade da configuração original do Incident Manager está preservado corretamente no OpsItem. (Aplicável somente aos CloudWatch alarmes).

Etapa 4: Limpar os recursos do Incident Manager

Depois de migrar com sucesso seus CloudWatch alarmes e EventBridge regras, você pode, opcionalmente, limpar os recursos do Incident Manager para que estejam totalmente fora do serviço.

Para obter instruções detalhadas sobre como excluir o Conjunto de Replicação, planos de resposta, contatos, runbooks e outros recursos do Incident Manager, consulte [the section called “Limpendo os recursos do Incident Manager”](#)

Excluir CloudFormation pilhas (opcional)

Você pode excluir as CloudFormation pilhas para remover a função do IAM, o tópico do Amazon SNS e o bucket do Amazon S3 criados para a migração.

Important

O bucket do Amazon S3 contendo backups de todos os recursos migrados deve ser esvaziado antes da exclusão da pilha. CloudFormation não é possível excluir buckets do Amazon S3 que contenham objetos.

Para excluir a CloudFormation pilha

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

Monitoramento e solução de problemas

CloudWatch Registros - As atividades de migração são registradas em CloudWatch Registros:

- CloudWatch alarmes: /aws/ssm/incidentmanager/cwmigration
- EventBridge regras: /aws/ssm/incidentmanager/ebmigration

Estrutura de backup do Amazon S3 — Todas as configurações são copiadas para o Amazon S3 antes da migração:

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

Problemas comuns:

- Notificação do Amazon SNS não recebida (quando RequireManualApproval = verdadeira) - Verifique a assinatura do tópico do Amazon SNS:

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

- Falhas parciais na migração - Verifique CloudWatch os registros para ver as mensagens de erro detalhadas e repita a automação com um tamanho de lote reduzido.

Procedimento de reversão:

Se você precisar reverter a migração:

- Recupere backups do Amazon S3:

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

- Restaure recursos:

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

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

Perguntas frequentes

P: O que acontece se a automação expirar durante a aprovação?

R: A automação expira após 24 horas se nenhuma aprovação for recebida. Você pode reiniciar a automação com os mesmos parâmetros.

P: Posso migrar recursos entre regiões?

R: Não. Cada região deve ser migrada separadamente usando execuções de automação específicas da região.

P: Quanto tempo demora a migração?

R: O tempo de migração depende do número de recursos:

- ~ 100 alarmes/regras: 5-10 minutos
- ~ 1000 alarmes/regras: 30-60 minutos
- ~ 10000 alarmes/regras: 2-4 horas

P: A severidade é preservada após a migração para OpsCenter?

R: Sim. A severidade configurada nos níveis de impacto do plano de resposta do Incident Manager é preservada e mapeada automaticamente para os níveis de OpsCenter severidade apropriados durante a migração do CloudWatch alarme. Isso não se aplica às EventBridge regras.

P: Serei cobrado pela execução dos runbooks de automação?

R: Não. Os runbooks de automação de migração não incorrem em taxas de execução. No entanto, o OpsCenter uso após a migração incorrerá em cobranças. Para obter detalhes, consulte a documentação de [preços do Systems Manager](#).

Recursos relacionados

- [the section called “Migrando para AWS Systems Manager OpsCenter”](#)
- [AWS Systems Manager OpsCenter Guia do usuário](#)
- [Automação do Systems Manager](#)
- [the section called “Exportação de dados do Incident Manager”](#)
- [the section called “Limpendo os recursos do Incident Manager”](#)

Migração para o Jira Service Management

O [Jira Service Management \(JSM\)](#) é uma solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) que ajuda as equipes a receber, rastrear, gerenciar e resolver solicitações de funcionários e clientes por meio de vários canais, incluindo e-mail, chat, centrais de ajuda e widgets. Desenvolvido na plataforma Jira, o Jira Service Management permite que equipes de toda a organização, do desenvolvimento à TI e ao RH, recebam solicitações, respondam a alertas e incidentes, implementem mudanças, rastreiem ativos, revelem conhecimento e automatizem fluxos de trabalho. O Jira Service Management inclui recursos de gerenciamento de incidentes, como agendamento de plantão, alertas, gerenciamento de incidentes graves, gerenciamento de mudanças e recursos post mortem (PIR) sem culpa projetados para DevOps fluxos de trabalho, aproveitando os pipelines e a automação existentes para reduzir o esforço manual. CI/CD

O Jira Service Management se integra à Amazon e à CloudWatch Amazon EventBridge, permitindo que você crie automaticamente alertas do Jira Service Management quando CloudWatch os alarmes entram no ALARM estado ou quando EventBridge processa eventos de qualquer AWS service (Serviço da AWS) um que publique eventos. Configurar CloudWatch alarmes e EventBridge eventos para criar automaticamente alertas do Jira Service Management permite que você diagnostique e corrija rapidamente problemas com AWS recursos em uma única plataforma. O Jira Service Management atua como um despachante, notificando as pessoas certas por meio de vários canais (e-mail, SMS, chamadas telefônicas, push móvel) com base em agendas de plantão e políticas de escalonamento.

Se você já tem CloudWatch alarmes e EventBridge regras integrados AWS Systems Manager Incident Manager, recomendamos que você atualize essas integrações para usar o Jira Service Management em vez disso. A documentação oficial da Atlassian fornece instruções detalhadas para [integrar o Jira Service Management com CloudWatch e integrar o Jira Service Management com EventBridge](#).

Além da criação automática de alertas, o Jira Service Management oferece uma variedade de recursos para agilizar o gerenciamento de incidentes, como agendamento de plantão, políticas de escalonamento e regras de automação. Os clientes podem consultar a seguinte documentação da Atlassian para obter detalhes sobre a configuração desses recursos:

- [Descubra os alertas e o On-Call](#)
- [Crie agendas de plantão](#)
- [Crie políticas de escalonamento](#)
- [Configurar equipes e pessoas](#)
- [Configurar métodos de contato](#)
- [Configurar regras de notificação](#)
- [Configurar notificações por SMS e voz](#)
- [Configurar regras de automação](#)
- [Configurar e gerenciar as partes interessadas do incidente](#)

Para obter suporte adicional, você pode entrar em contato com seu gerente técnico de contas ou com [um representante de vendas da Atlassian](#) para obter mais informações.

Migrando para ServiceNow

ServiceNow O [gerenciamento de incidentes](#) é um módulo básico de ITSM projetado para restaurar as operações normais de serviço após interrupções não planejadas e, ao mesmo tempo, minimizar o impacto nos negócios. Assim como o ServiceNow Incident Manager, o Incident Management fornece um sistema estruturado e automatizado para visualizar, investigar e resolver incidentes de TI, com recursos como priorização automatizada e processos de escalonamento integrados.

O módulo ServiceNow de operações de serviço com gerenciamento de incidentes e gerenciamento de eventos se integra à Amazon CloudWatch, permitindo que você crie automaticamente ServiceNow eventos/alertas e incidentes quando os CloudWatch alarmes entram no estado. ALARM A configuração de CloudWatch alarmes para criar ServiceNow incidentes automaticamente com o webhook para o gerenciamento de AIOps eventos permite que você diagnostique e corrija problemas rapidamente com AWS recursos em uma única plataforma.

Se você já tem CloudWatch alarmes integrados AWS Systems Manager Incident Manager, recomendamos que você atualize essas integrações para usar o [gerenciamento de ServiceNow incidentes](#) e a plataforma de [inteligência de AIOps eventos](#). A ServiceNow documentação oficial fornece instruções detalhadas para a [integração ServiceNow com a Amazon CloudWatch](#).

Além da criação automatizada de incidentes, o Gerenciamento de ServiceNow Incidentes oferece uma variedade de recursos para melhorar o gerenciamento de incidentes, como gerenciamento de comunicações de incidentes, agendamento de plantão, políticas de escalonamento e muito mais. Os clientes podem consultar a ServiceNow documentação a seguir para obter detalhes sobre a configuração desses recursos:

- [Documentação de gerenciamento de incidentes](#)
- [Gerenciamento da confiabilidade do serviço](#)
- [Gerenciamento de comunicações e contatos de incidentes](#)
- [Horários de plantão](#)
- [Processo de escalonamento](#)

Para obter suporte adicional, você pode entrar em contato com seu gerente técnico de contas ou com um [representante ServiceNow de vendas](#) para obter mais informações.

Migrando para PagerDuty

[PagerDuty](#) é uma plataforma de gerenciamento de incidentes que ajuda as organizações a detectar, responder e até mesmo evitar incidentes. Como o Incident Manager, PagerDuty fornece um local central onde as equipes de operações realizam trabalhos essenciais relacionados aos AWS recursos, reduzindo o impacto no cliente.

PagerDuty se integra à Amazon CloudWatch e à Amazon EventBridge, permitindo que você crie PagerDuty incidentes automaticamente quando os CloudWatch alarmes entram no ALARM estado ou quando EventBridge processa eventos de qualquer um que AWS service (Serviço da AWS) publique eventos. Ao configurar CloudWatch alarmes e EventBridge eventos para criar PagerDuty incidentes automaticamente, você pode diagnosticar e corrigir rapidamente problemas de AWS recursos em uma única plataforma.

Se você tiver CloudWatch alarmes e EventBridge regras existentes integrados AWS Systems Manager Incident Manager, recomendamos que você atualize essas integrações para PagerDuty usá-las em vez disso. A PagerDuty documentação oficial fornece instruções detalhadas para [integração CloudWatch e integração PagerDuty PagerDuty.com](#). EventBridge

Além da criação automatizada de incidentes, PagerDuty oferece uma variedade de recursos para melhorar o gerenciamento de incidentes, como agendamento de plantão, políticas de escalonamento e mais de 700 out-of-box integrações de plataformas. Você também pode personalizar as regras de notificação, configurar superfícies de bate-papo e aproveitar a IA e a automação na PagerDuty plataforma para acelerar a resolução de incidentes.

- [Gerenciar usuários](#)
- [Crie equipes](#)
- [Configurar métodos de contato](#)
- [Configurar regras de notificação](#)
- [Configurar uma rotação de plantão](#)
- [Crie políticas de escalonamento](#)
- [Configurar a integração com o Slack](#)
- [Configurar ações de automação](#)

Para obter suporte adicional, você pode entrar em contato com seu gerente técnico de contas ou AWS-IM-help@pagerduty.com para obter mais informações.

Exportação de dados do Incident Manager

Este tópico descreve como usar um script Python para exportar registros de incidentes e análises pós-incidentes do AWS Systems Manager Incident Manager. O script exporta dados para arquivos JSON estruturados para análise posterior ou fins de arquivamento.

O que você pode exportar

O script exporta os seguintes dados:

- Registros completos de incidentes, incluindo:
 - Eventos da linha do tempo
 - Itens relacionados
 - Engajamentos
 - Execuções de automação
 - Descobertas de segurança
 - Tags
- Documentos de análise pós-incidente do Systems Manager

Pré-requisitos

Antes de começar, garanta que você tenha:

- Python 3.7 ou posterior instalado
- AWS CLI configurado com as credenciais apropriadas
- Os seguintes pacotes Python instalados:

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

Permissões obrigatórias do IAM

Para usar esse script, verifique se você tem as seguintes permissões:

Permissões de incidentes do Systems Manager

```
{
```

```

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

```

Permissões do Systems Manager

```

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

```

Estrutura de exportação

O script cria a seguinte estrutura de diretórios para os dados exportados:

```

incident_manager_export_YYYYMMDD_HHMMSS/
### incident_records/

```

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

Executando o script de exportação

Uso básico

O script de exportação de dados do Incident Manager é fornecido [here](#). Faça o download do script e use as instruções a seguir para executá-lo.

Para executar o script com as configurações padrão:

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

Opções disponíveis

Você pode personalizar a exportação usando estas opções de linha de comando:

Opção	Description	Padrão
<code>--region</code>	AWS Região	<code>us-east-1</code>
<code>--profile</code>	AWS nome do perfil	Perfil padrão
<code>--verbose , -v</code>	Ativar registro detalhado	FALSE
<code>--limit</code>	Número máximo de incidentes a serem exportados	Sem limite
<code>--timeline-events-limit</code>	Cronograma máximo de eventos por incidente	100
<code>--timeline-details-limit</code>	Cronograma máximo de detalhes do evento por incidente	100

Opção	Description	Padrão
<code>--related-items-limit</code>	Máximo de itens relacionados por incidente	50
<code>--engagements-limit</code>	Máximo de engajamentos por incidente	20
<code>--analysis-docs-limit</code>	Máximo de documentos de análise para exportar	50

Exemplos

Exporte de uma região específica usando um perfil personalizado:

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

Exporte com registro detalhado e limites para testes:

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

Exporte com limites conservadores para grandes conjuntos de dados:

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

Estrutura do arquivo de saída

Estrutura JSON de registro de incidentes

Cada arquivo de registro de incidente contém a seguinte estrutura:

```
{
  "incident_record": {
    // Complete incident record from get-incident-record
  },
  "incident_summary": {
    // Incident summary from list-incident-records
  },
}
```

```
"incident_source_details": {
  "from_incident_record": {},
  "from_incident_summary": {},
  "enhanced_details": {
    "created_by": "arn:aws:sts:... ",
    "source": "aws.ssm-incidents.custom",
    "source_analysis": {
      "source_type": "manual",
      "creation_method": "human_via_console",
      "automation_involved": false,
      "human_created": true
    }
  }
},
"timeline_events": {
  "detailed_events": [
    {
      "summary": {}, // From list-timeline-events
      "details": {} // From get-timeline-event
    }
  ],
  "summary_only_events": [],
  "metadata": {
    "total_events_found": 45,
    "events_with_details": 25,
    "limits_applied": {}
  }
},
"related_items": {
  "items": [],
  "metadata": {}
},
"engagements": {
  "engagements": [],
  "metadata": {}
},
"automation_executions": [],
"findings": [],
"tags": [],
"post_incident_analysis": {
  "analysis_reference": {},
  "metadata": {}
},
"export_metadata": {
```

```
    "exported_at": "2025-09-18T...",
    "region": "us-east-*",
    "incident_arn": "arn:aws:ssm-incidents:...".
  }
}
```

Estrutura JSON de análise pós-incidente

Cada arquivo de documento de análise contém:

```
{
  "document_metadata": {
    // Document metadata from list-documents
  },
  "document_details": {
    "Name": "037fc5dd-cd86-49bb-9c3d-15720e78798e",
    "Content": "...", // Full JSON content
    "DocumentType": "ProblemAnalysis",
    "CreateDate": 1234567890,
    "ReviewStatus": "APPROVED",
    "AttachmentsContent": [],
    // ... other fields from get-document
  },
  "export_metadata": {
    "exported_at": "2025-09-18T...",
    "region": "us-east-*",
    "document_name": "..."
  }
}
```

Limpendo os recursos do Incident Manager


Se você não estiver mais usando AWS Systems Manager Incident Manager, recomendamos que você limpe os recursos restantes do Incident Manager. Isso o afastará totalmente do serviço e evitará cobranças contínuas. Consulte a [página de AWS Systems Manager preços](#) para obter mais detalhes.

Excluindo o conjunto de replicação

O conjunto de replicação é um componente essencial do Incident Manager que facilita a replicação de dados de incidentes em várias regiões. AWS Se você não precisar mais do Incident Manager, exclua o Conjunto de Replicações.

Para excluir o Conjunto de Replicações:

1. Abra o AWS Systems Manager console
2. No painel de navegação, escolha Gerenciador de incidentes
3. Em “Conjuntos de replicação”, localize o conjunto de replicação que você deseja excluir
4. Clique no nome do Conjunto de Replicações para abrir a página de detalhes
5. Na página de detalhes do Conjunto de Replicação, clique no botão “Excluir”
6. Na caixa de diálogo de confirmação, revise as informações e clique em “Excluir conjunto de replicação” para continuar com a exclusão

 Note

A exclusão do Conjunto de Replicação removerá permanentemente todos os dados de incidentes armazenados no Incident Manager. Certifique-se de não precisar mais acessar nenhuma informação histórica do incidente antes de prosseguir com a exclusão.

Excluindo recursos relacionados ao Incident Manager

Além do Conjunto de Replicações, você pode ter outros recursos relacionados ao Incident Manager, como planos de resposta, contatos e runbooks. Se você não precisar mais desses recursos, considere excluí-los totalmente do Incident Manager.

Para excluir recursos relacionados ao Gerenciador de incidentes:

1. Abra o AWS Systems Manager console
2. No painel de navegação, escolha Gerenciador de incidentes
3. Navegue até a seção apropriada (por exemplo, “Planos de resposta”, “Contatos”, “Runbooks”) e localize os recursos que você deseja excluir
4. Selecione os recursos e clique no botão “Excluir” para removê-los

Configurar AWS Systems Manager Gerenciador de incidentes

Recomendamos configurar o AWS Systems Manager Incident Manager na conta que você usa para gerenciar suas operações. Antes de usar o Incident Manager pela primeira vez, execute as seguintes tarefas:

Tópicos

- [Inscreva-se para um Conta da AWS](#)
- [Conceder acesso programático](#)
- [Perfil necessário para a configuração do Incident Manager](#)

Inscreva-se para um Conta da AWS

Para começar AWS, você precisa de um Conta da AWS. Para obter informações sobre como criar um Conta da AWS, consulte [Introdução a um Conta da AWS](#) no Guia de AWS Gerenciamento de contas referência.

Conceder acesso programático

Os usuários precisam de acesso programático se quiserem interagir com pessoas AWS fora do Console de gerenciamento da AWS. A forma de conceder acesso programático depende do tipo de usuário que está acessando AWS.

Para conceder acesso programático aos usuários, selecione uma das seguintes opções:

Qual usuário precisa de acesso programático?	Para	Por
IAM	(Recomendado) Use as credenciais do console como credenciais temporárias para assinar solicitações programáticas para AWS SDKs ou AWS CLI APIs. AWS	Siga as instruções da interface que deseja utilizar. <ul style="list-style-type: none"> • Para o AWS CLI, consulte Login para desenvolvimento AWS local no Guia AWS

Qual usuário precisa de acesso programático?	Para	Por
		<p>Command Line Interface do usuário.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para AWS SDKs, consulte Login para desenvolvimento AWS local no Guia de referência de AWS SDKs e ferramentas.
<p>Identidade da força de trabalho</p> <p>(Usuários gerenciados no Centro de Identidade do IAM)</p>	<p>Use credenciais temporárias para assinar solicitações programáticas para AWS SDKs ou APIs. AWS CLI AWS</p>	<p>Siga as instruções da interface que deseja utilizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para o AWS CLI, consulte Configurando o AWS CLI para uso Centro de Identidade do AWS IAM no Guia do AWS Command Line Interface usuário. • Para AWS SDKs, ferramentas e AWS APIs, consulte a autenticação do IAM Identity Center no Guia de referência de AWS SDKs e ferramentas.
IAM	<p>Use credenciais temporárias para assinar solicitações programáticas para AWS SDKs ou APIs. AWS CLI AWS</p>	<p>Siga as instruções em Como usar credenciais temporárias com AWS recursos no Guia do usuário do IAM.</p>

Qual usuário precisa de acesso programático?	Para	Por
IAM	(Não recomendado) Use credenciais de longo prazo para assinar solicitações programáticas para AWS SDKs AWS CLI ou APIs. AWS	<p>Siga as instruções da interface que deseja utilizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para isso AWS CLI, consulte Autenticação usando credenciais de usuário do IAM no Guia do AWS Command Line Interface usuário. • Para AWS SDKs e ferramentas, consulte Autenticar usando credenciais de longo prazo no Guia de referência de AWS SDKs e ferramentas. • Para AWS APIs, consulte Gerenciamento de chaves de acesso para usuários do IAM no Guia do usuário do IAM.

Perfil necessário para a configuração do Incident Manager

Antes de começar, sua conta deve ter a permissão do IAM `iam:CreateServiceLinkedRole`. O Incident Manager usa essa permissão para criar o `AWSServiceRoleforIncidentManager` em sua conta. Para obter mais informações, consulte [Usar perfis vinculados ao serviço do Incident Manager](#).

Conceitos básicos do Incident Manager

Esta seção explica o Prepare-se no console do Incident Manager. Você precisa concluir o Prepare-se no console antes de poder iniciar o gerenciamento de incidentes. O assistente orienta você na configuração do conjunto de replicação, de pelo menos um contato e um plano de escalação, além do primeiro plano de resposta. Os guias a seguir ajudarão você a entender o Incident Manager e o ciclo de vida do incidente:

- [O que é AWS Systems Manager Incident Manager?](#)
- [Ciclo de vida do incidente no Incident Manager](#)

Pré-requisitos

Se você estiver usando o Incident Manager pela primeira vez, consulte o [Configurar AWS Systems Manager Gerenciador de incidentes](#). Recomendamos configurar o Incident Manager na conta que você usa para gerenciar suas operações.

Recomendamos que você realize a configuração rápida do Systems Manager antes de iniciar o assistente Prepare-se do Incident Manager. Use a [Configuração rápida](#) do Systems Manager para configurar os serviços e os atributos da AWS conforme as práticas recomendadas. O Incident Manager usa os recursos do Systems Manager para gerenciar incidentes associados a você Contas da AWS e os benefícios de ter o Systems Manager configurado primeiro.

Assistente Prepare-se

Na primeira vez que usar o Incident Manager, você poderá acessar o assistente Prepare-se na página inicial do serviço Incident Manager. Para acessar o assistente Prepare-se depois de realizar a configuração pela primeira vez, escolha Preparar na página da lista Incidentes.


1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Na página inicial do serviço Incident Manager, escolha Prepare-se.

Configurações gerais

1. Em Configurações gerais, escolha Arquivos.


2. Leia os Termos e condições. Se você concordar com os termos e condições do Incident Manager, selecione Eu li e concordo com os termos e condições do Incident Manager e escolha Próximo.
3. Na área Regiões, sua atual Região da AWS aparece como a primeira região em seu conjunto de replicação. Para adicionar mais regiões ao seu conjunto de replicação, escolha-as na lista de regiões.

Recomendamos incluir pelo menos duas regiões. Caso uma região esteja temporariamente indisponível, as atividades relacionadas a incidentes ainda podem ser roteadas para a outra região.

 Note

A criação do conjunto de replicação cria o perfil `AWSServiceRoleforIncidentManager` vinculado a serviços na conta. Para saber mais sobre esse perfil, consulte [Usar perfis vinculados ao serviço do Incident Manager](#).

4. Para configurar a criptografia do conjunto de replicação, faça um dos seguintes procedimentos:

 Note

Todos os recursos do Incident Manager são criptografados. Para saber mais sobre como seus dados são criptografados, consulte [Proteção de dados no Incident Manager](#). Para obter mais informações sobre o conjunto de replicação do Incident Manager, consulte [Configurando o conjunto de replicação do Incident Manager](#).

- Para usar uma AWS chave própria, escolha Usar AWS chave própria.
- Para usar sua própria AWS KMS chave, escolha Escolher uma existente AWS KMS key. Para cada região selecionada na etapa 3, escolha uma AWS KMS chave ou insira um nome de recurso AWS KMS da Amazon (ARN).

 Tip

Se você não tiver um disponível AWS KMS key, escolha Criar um AWS KMS key.

5. (Opcional) Na área Tags insira uma ou mais tags para o conjunto de replicação. Uma tag inclui uma chave e, opcionalmente, um valor.

Tags são metadados opcionais que você atribui a um recurso. As tags permitem categorizar um recurso de diferentes formas, como por finalidade, proprietário ou ambiente. Para obter mais informações, consulte [Marcando recursos no Incident Manager](#).

6. (Opcional) Na área de acesso ao serviço, para ativar o recurso Descobertas, escolha a caixa de seleção Criar função de serviço para descobertas nesta conta.

Uma descoberta é uma informação sobre uma implantação de código ou alteração na infraestrutura que ocorreu na mesma época em que um incidente foi criado. Cada descoberta pode ser examinada como uma possível causa do incidente. As informações sobre essas possíveis causas são adicionadas à página Detalhes do incidente. Com informações sobre essas implantações e mudanças prontamente disponíveis, os respondentes não precisam pesquisar essas informações manualmente.

 Tip

Para ver informações sobre a função a ser criada, escolha Exibir detalhes da permissão.

7. Escolha Criar.

Para saber mais sobre conjuntos de replicação e resiliência, consulte [Resiliência em AWS Systems Manager Incident Manager](#).


Contatos (opcional durante a preparação)

O Incident Manager engaja os contatos durante um incidente. Para obter mais informações sobre contatos, consulte [Criação e configuração de contatos no Incident Manager](#).

1. Escolha Criar contato.
2. Em Nome, insira o nome do contato.
3. Em Alias exclusivo, insira um alias para identificar esse contato.
4. Na seção Canal de contato, faça o seguinte para definir como o contato será engajado durante incidentes:
 - a. Em Tipo, escolha E-mail, SMS ou Voz.
 - b. Em Nome do canal, insira um nome exclusivo para ajudar você a identificar o canal.
 - c. Em Detalhes, insira o endereço de e-mail ou número de telefone do contato.

Os números de telefone devem ter de 9 a 15 caracteres e começar com +, seguidos pelo código do país e pelo número do assinante.

- d. Para criar outro canal de contato, escolha Adicionar canal de contato. Recomendamos definir pelo menos dois canais para cada contato.
5. Na área Plano de engajamento, faça o seguinte para definir por quais canais notificar o contato e por quanto tempo esperar por uma confirmação em cada canal.

 Note

Recomendamos definir pelo menos dois canais no plano de engajamento.

- a. Em Nome do canal de contato, escolha um canal especificado na área Canal de contato.
- b. Em Tempo de engajamento (min), insira o número de minutos de espera antes de interagir com o canal de contato.

Recomendamos que você selecione pelo menos um dispositivo para engajar no início de um engajamento, especificando 0 (zero) minutos de tempo de espera.

- c. Para adicionar mais canais de contato ao plano de engajamento, escolha Adicionar engajamento.
6. (Opcional) Na área Tags insira uma ou mais tags para o contato. Uma tag inclui uma chave e, opcionalmente, um valor.

Tags são metadados opcionais que você atribui a um recurso. As tags permitem categorizar um recurso de diferentes formas, como por finalidade, proprietário ou ambiente. Para obter mais informações, consulte [Marcando recursos no Incident Manager](#).

7. Para criar o registro de contato e enviar códigos de ativação para os canais de contato definidos, escolha Criar.
8. (Opcional) Na página Ativação do canal de contato, insira o código de ativação enviado para cada canal.

Você pode gerar novos códigos de ativação posteriormente se não conseguir inseri-los agora.

9. Para adicionar mais contatos, escolha Criar contato e repita as etapas anteriores.

(Opcional durante a preparação) Planos de escalonamento

1. Escolha Criar plano de escalação.

Um plano de escalação escala os contatos durante um incidente, garantindo que o Incident Manager envolva os respondentes corretos durante um incidente. Para obter mais informações sobre planos de escalação, consulte [Criação de um plano de escalonamento para engajamento do respondente no Incident Manager](#).

2. Em Nome, insira um nome exclusivo para o plano de escalação.

3. Em Alias, insira um alias exclusivo para ajudar você a identificar o plano de escalação.

4. Na área do Estágio 1, faça o seguinte:

a. Para canais de escalonamento, escolha canais de contato para interagir.

b. Se você quiser que um contato possa interromper a progressão dos estágios do plano de escalação, selecione Confirmação interrompe a progressão do plano.

c. Para adicionar mais canais a um estágio, escolha Adicionar canal de escalação.

5. Para criar um novo estágio no plano de escalação, escolha Adicionar estágio e adicione os detalhes do estágio.

6. (Opcional) Na área Tags adicione uma ou mais tags ao plano de escalação. Uma tag inclui uma chave e, opcionalmente, um valor.

Tags são metadados opcionais que você atribui a um recurso. As tags permitem categorizar um recurso de diferentes formas, como por finalidade, proprietário ou ambiente. Para obter mais informações, consulte [Marcando recursos no Incident Manager](#).

7. Escolha Criar plano de escalação.

Plano de resposta

Note

Talvez seja necessário retornar à página inicial do Incident Manager e escolher Preparar para continuar.

1. Selecione Criar plano de resposta.

Use o plano de resposta para reunir os contatos e os planos de escalação criados.

Ao usar o assistente Prepare-se, as seções a seguir são opcionais, especialmente se for a primeira vez que você configura um plano de resposta:

- Canal de chat
- Runbooks
- Engajamentos
- Integrações de terceiros

Para obter informações sobre como adicionar esses elementos aos planos de resposta posteriormente, consulte [Preparação para incidentes no Incident Manager](#).

2. Em Nome, insira um nome exclusivo e identificável para o plano de resposta. O nome é usado para criar o ARN do plano de resposta ou em planos de resposta sem nome de exibição.
3. (Opcional) Em Nome de exibição, insira um nome para ajudar você a identificar esse plano de resposta ao criar incidentes.
4. Em Título, insira um título para ajudar a identificar o tipo de incidente relacionado a esse plano de resposta.

O valor que você especifica está incluído no título de cada incidente. O alarme ou o evento que iniciou o incidente também é adicionado ao título.

5. Em Impacto, selecione o nível de impacto que você espera para incidentes relacionados a esse plano de resposta, como **Critical** ou **Low**.
6. (Opcional) Em Resumo, insira uma breve descrição usada para fornecer uma visão geral do incidente. O Incident Manager preenche automaticamente as informações relevantes no resumo durante um incidente.
7. (Opcional) Em Cadeia de desduplicação, insira uma cadeia de caracteres de desduplicação. O Incident Manager usa essa string para evitar que a mesma causa raiz crie vários incidentes na mesma conta.

Uma sequência de desduplicação é um termo ou frase que o sistema usa para verificar incidentes duplicados. Se você especificar uma string de desduplicação, o Incident Manager pesquisará incidentes abertos que contenham a mesma string `dedupeString` no campo ao criar o incidente. Se uma duplicação for detectada, o Incident Manager desduplica o incidente mais recente no incidente existente.

Note

Por padrão, o Incident Manager desduplica automaticamente vários incidentes criados pelo mesmo alarme da Amazon CloudWatch ou evento da Amazon EventBridge. Você não precisa inserir sua própria sequência de desduplicação para evitar a duplicação desses tipos de recursos.

8. (Opcional) Na área Etiquetas de incidentes, adicione uma ou mais etiquetas ao plano de resposta. Uma tag inclui uma chave e, opcionalmente, um valor.

Tags são metadados opcionais que você atribui a um recurso. As tags permitem categorizar um recurso de diferentes formas, como por finalidade, proprietário ou ambiente. Para obter mais informações, consulte [Marcando recursos no Incident Manager](#).

9. Selecione os contatos e os planos de escalação a serem aplicados ao incidente no menu suspenso Engajamentos.
10. Selecione Criar plano de resposta.

Depois de criar um plano de resposta, você pode associar CloudWatch alarmes da Amazon ou EventBridge eventos da Amazon ao plano de resposta. Isso criará automaticamente um incidente com base em um alarme ou evento. Para obter mais informações, consulte [Criação automática ou manual de incidentes no Gerenciador de incidentes](#).

Gerenciando incidentes em todas Contas da AWS as regiões no Incident Manager

Você pode configurar o Incident Manager, uma ferramenta do AWS Systems Manager, para trabalhar com várias Regiões da AWS contas. Esta seção descreve as práticas recomendadas, etapas de configuração e limitações conhecidas ao trabalhar entre regiões e entre contas.

Tópicos

- [Gerenciamento de incidentes entre regiões](#)
- [Gerenciamento de incidentes entre contas](#)

Gerenciamento de incidentes entre regiões

O Incident Manager é compatível com a criação automática e manual de incidentes em [várias Regiões da AWS](#). Ao se integrar inicialmente ao Incident Manager usando o assistente Prepare-se, você pode especificar até três Regiões da AWS no conjunto de replicação. Para incidentes criados automaticamente por CloudWatch alarmes da Amazon ou EventBridge eventos da Amazon, o Incident Manager tenta criar um incidente da mesma forma Região da AWS que a regra ou o alarme do evento. Se o Incident Manager estiver passando por uma interrupção nessa região, CloudWatch EventBridge criará automaticamente o incidente em outra região para a qual seus dados estão sendo replicados.

Important

Observe os seguintes detalhes importantes.

- Recomendamos que você especifique pelo menos dois Regiões da AWS em seu conjunto de replicação. Se você não especificar pelo menos duas regiões, o sistema falhará em criar incidentes durante o período em que o Incident Manager não estiver disponível.
- Os incidentes criados por um failover entre regiões não invocam os runbooks especificados nos planos de resposta.

Para obter mais informações sobre integração com o Incident Manager e especificação de regiões adicionais, consulte [Conceitos básicos do Incident Manager](#).

Gerenciamento de incidentes entre contas

O Incident Manager usa AWS Resource Access Manager (AWS RAM) para compartilhar os recursos do Incident Manager entre contas de gerenciamento e aplicativos. Esta seção descreve as práticas recomendadas entre contas, como configurar a funcionalidade entre contas para o Incident Manager e as limitações conhecidas da funcionalidade entre contas no Incident Manager.

Uma conta de gerenciamento é a conta na qual você executa o gerenciamento de operações. Em uma configuração de organização, a conta de gerenciamento é proprietária dos planos de resposta, contatos, planos de escalonamento, runbooks e outros AWS Systems Manager recursos.

A conta de aplicativo é a conta que controla os recursos que compõem os seus aplicativos. Esses recursos podem ser instâncias do Amazon EC2, tabelas do Amazon DynamoDB ou qualquer outro recurso que você usa para criar aplicativos no Nuvem AWS. As contas de aplicativos também possuem os CloudWatch alarmes da Amazon e os EventBridge eventos da Amazon que criam incidentes no Incident Manager.

AWS RAM usa compartilhamentos de recursos para compartilhar recursos entre contas. Você pode compartilhar o plano de resposta e os recursos de contato entre contas no AWS RAM. Ao compartilhar esses recursos, as contas de aplicativos e as contas de gerenciamento podem interagir com engajamentos e incidentes. Compartilhar um plano de resposta compartilha todos os incidentes passados e futuros criados usando esse plano de resposta. Compartilhar um contato compartilha todos os engajamentos passados e futuros do plano de contato ou resposta.

Práticas recomendadas

Siga estas práticas recomendadas ao compartilhar seus recursos do Incident Manager entre contas:

- Atualize regularmente o compartilhamento de recursos com planos de resposta e contatos.
- Analise regularmente as entidades principais de compartilhamento de recursos.
- Configure o Incident Manager, os runbooks e os canais de chat na sua conta de gerenciamento.

Definir e configurar gerenciamento de incidentes entre regiões e entre regiões

As etapas a seguir descrevem como instalar e configurar os recursos do Incident Manager ativando a funcionalidade entre contas. Você pode ter configurado alguns serviços e recursos ativando

a funcionalidade entre contas no passado. Use essas etapas como uma lista de verificação dos requisitos antes de iniciar seu primeiro incidente usando recursos entre contas.

1. (Opcional) Crie organizações e unidades organizacionais usando AWS Organizations. Siga as etapas no [Tutorial: criar e configurar uma organização](#) no Guia do usuário do AWS Organizations .
2. (Opcional) Use a Configuração Rápida AWS Systems Manager, uma ferramenta em, para configurar as AWS Identity and Access Management funções corretas para você usar ao configurar seus runbooks de várias contas. Para obter mais informações, consulte [Quick Setup](#) no Guia do usuário do AWS Systems Manager .
3. Siga as etapas listadas em [Executando automações em várias Regiões da AWS e contas](#) no Guia do AWS Systems Manager usuário para criar runbooks em seus documentos de automação do Systems Manager. Um runbook pode ser executado por uma conta de gerenciamento ou por uma de suas contas de aplicativo. Dependendo do seu caso de uso, você precisará instalar o AWS CloudFormation modelo apropriado para as funções necessárias para criar e visualizar runbooks durante um incidente.
 - Como executar um runbook na conta de gerenciamento. A conta de gerenciamento deve baixar e instalar o [AWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRole](#) CloudFormation modelo. Ao instalar [AWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRole](#), especifique a conta IDs de todas as contas do aplicativo. Esse perfil permitirá que as contas de aplicativos leiam o status do runbook na página de detalhes do incidente. A conta do aplicativo deve instalar o [AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationReadOnlyRole](#) CloudFormation modelo. A página de detalhes do incidente usa esse perfil para obter o status de automação da conta de gerenciamento.
 - Como executar um runbook em uma conta de aplicativo. A conta de gerenciamento deve baixar e instalar o [AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationReadOnlyRole](#) CloudFormation modelo. Esse perfil permite que a conta de gerenciamento leia o status do runbook na conta de aplicativo. A conta do aplicativo deve baixar e instalar o [AWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRole](#) CloudFormation modelo. Ao instalar o [AWS-SystemsManager-AutomationReadOnlyRole](#), especifique o ID da conta, da conta de gerenciamento e de outras contas de aplicativo. A conta de gerenciamento e as outras contas de aplicativo assumem esse perfil para ler o status do runbook.
4. (Opcional) Em cada conta de aplicativo na organização, baixe e instale o [AWS-SystemsManager-IncidentManagerIncidentAccessServiceRole](#) CloudFormation modelo. Ao instalar o [AWS-SystemsManager-IncidentManagerIncidentAccessServiceRole](#), especifique o ID da conta, da conta de gerenciamento. Essa função fornece as permissões que o

- Incident Manager precisa para acessar informações sobre AWS CodeDeploy implantações e atualizações de CloudFormation pilha. Essas informações são relatadas como descobertas de um incidente se o atributo Descobertas estiver ativado. Para obter mais informações, consulte [Identificação de possíveis causas de incidentes de outros serviços como “descobertas” no Incident Manager](#).
5. Para configurar e criar contatos, planos de escalação, canais de chat e planos de resposta, siga as etapas detalhadas em [Preparação para incidentes no Incident Manager](#).
 6. Adicione seus contatos e recursos do plano de resposta ao compartilhamento de recursos existente ou a um novo compartilhamento de recursos no AWS RAM. Para obter mais informações, consulte [Conceitos básicos do AWS RAM](#) no Manual do usuário do AWS RAM . Adicionar planos de resposta AWS RAM permite que as contas de aplicativos acessem incidentes e painéis de incidentes criados usando os planos de resposta. As contas de aplicativos também ganham a capacidade de associar CloudWatch alarmes e EventBridge eventos a um plano de resposta. Adicionar os contatos e os planos de escalonamento AWS RAM permite que as contas do aplicativo visualizem os compromissos e envolvam os contatos no painel de incidentes.
 7. Adicione a funcionalidade entre contas e regiões ao seu CloudWatch console. Para obter etapas e informações, consulte [CloudWatch Console multiregional entre contas no Guia CloudWatch](#) do usuário da Amazon. Adicionar essa funcionalidade garante que as contas de aplicativo e a conta de gerenciamento que você criou possam visualizar e editar métricas nos painéis de incidentes e análises.
 8. Crie um ônibus de EventBridge eventos da Amazon com várias contas. Para obter etapas e informações, consulte [Enviar e receber EventBridge eventos da Amazon entre AWS contas](#). Você pode usar esse barramento de eventos para criar regras de eventos que detectem incidentes nas contas de aplicativo e criem incidentes na conta de gerenciamento.

Limitações

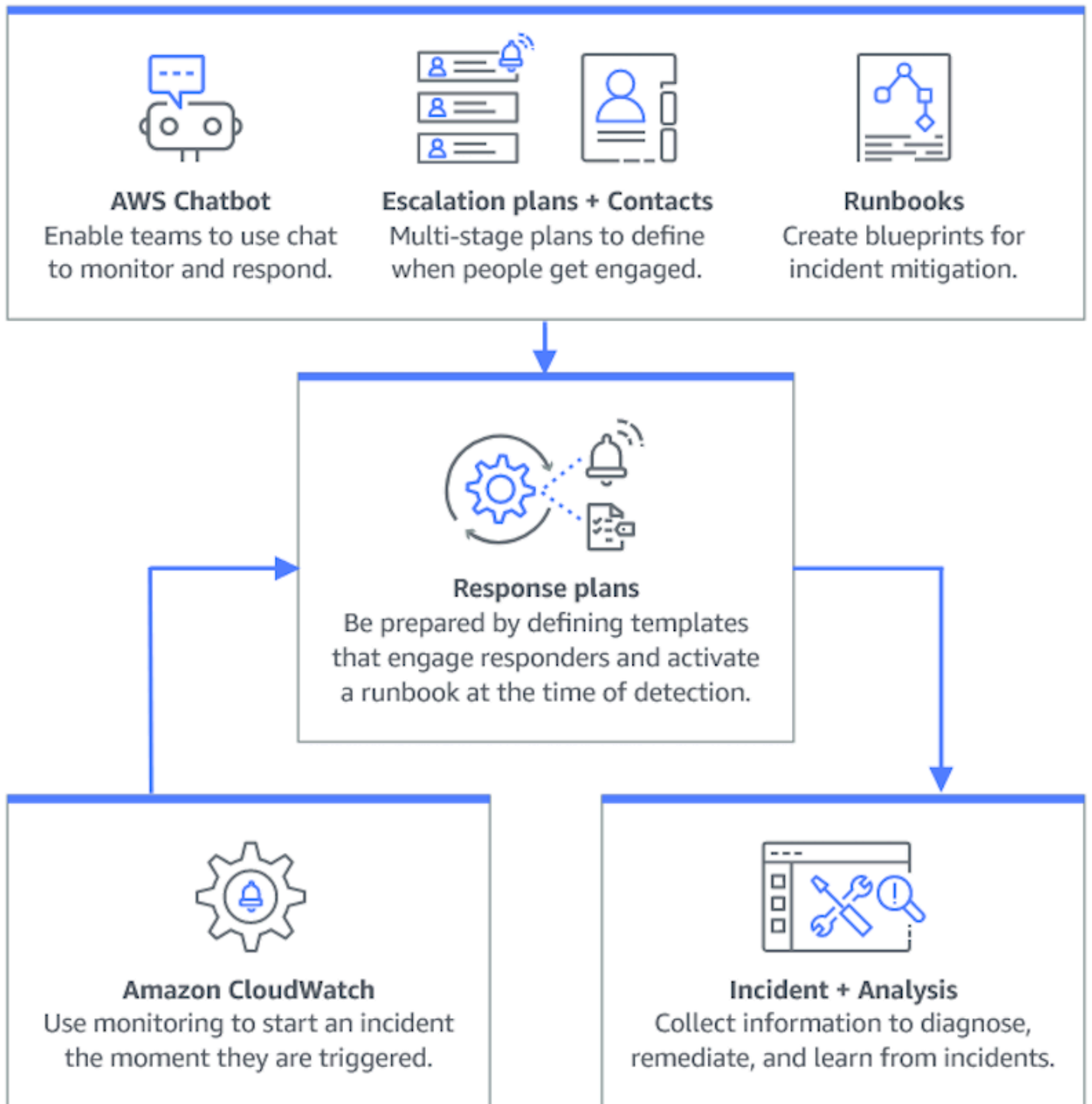
Aqui estão as limitações conhecidas da funcionalidade entre contas do Incident Manager:

- A conta que cria uma análise pós-incidente é a única que pode visualizá-la e alterá-la. Se você usar uma conta de aplicativo para criar uma análise pós-incidente, somente membros dessa conta poderão visualizá-la e alterá-la. O mesmo acontece se você usar uma conta de gerenciamento para criar uma análise pós-incidente.

- Os eventos da linha do tempo não são preenchidos em documentos de automação executados em contas de aplicativos. As atualizações dos documentos de automação executados nas contas de aplicativo estão visíveis na guia Runbook do incidente.
- Os tópicos do Amazon Simple Notification Service não podem ser usados entre contas. Os tópicos do Amazon SNS devem ser criados na mesma região e conta do plano de resposta em que são usados. Recomendamos usar a conta de gerenciamento para criar todos os tópicos e planos de resposta do SNS.
- Os planos de escalação só podem ser criados usando contatos da mesma conta. Um contato que foi compartilhado com você não pode ser adicionado a um plano de escalação da sua conta.
- As etiquetas aplicadas aos planos de resposta, registros de incidentes e contatos só podem ser visualizados e modificados na conta do proprietário do recurso.

Preparação para incidentes no Incident Manager

O planejamento de um incidente começa muito antes do ciclo de vida do incidente. Como mostra a ilustração a seguir, antes de começar a responder aos incidentes, você se prepara configurando canais de bate-papo, criando planos de escalonamento, especificando contatos e determinando os runbooks de automação a serem usados na resposta a incidentes. Em seguida, use um plano de resposta que especifique como o monitoramento ocorre e se as respostas são automatizadas. Depois que a remediação for concluída, você poderá analisar o incidente e a resposta ao incidente para refinar ainda mais seu plano de resposta para futuros incidentes.



Tópicos

- [Monitoramento](#)
- [Configurando conjuntos de replicação e descobertas no Incident Manager](#)
- [Criação e configuração de contatos no Incident Manager](#)

- [Gerenciando rotações de respondentes com agendamentos de plantão no Incident Manager](#)
- [Criação de um plano de escalonamento para engajamento do respondente no Incident Manager](#)
- [Criação e integração de canais de bate-papo para respondentes no Incident Manager](#)
- [Integrando runbooks do Systems Manager Automation no Incident Manager para remediação de incidentes](#)
- [Criação e configuração de planos de resposta no Incident Manager](#)
- [Identificação de possíveis causas de incidentes de outros serviços como “descobertas” no Incident Manager](#)

Monitoramento

Monitorar a integridade de seus aplicativos AWS hospedados é fundamental para garantir o tempo de atividade e o desempenho dos aplicativos. Ao determinar as soluções de monitoramento, considere o seguinte:

- Criticidade do atributo: em caso de falha, qual o nível do impacto para os usuários na sequência.
- Falhas comuns: com que frequência o sistema falha; sistemas que requerem intervenção frequente devem ser monitorados de perto.
- Aumento da latência: qual foi o aumento ou a redução de tempo para concluir uma tarefa.
- Métricas do lado do cliente versus lado do servidor: se há discrepância entre métricas relacionadas no cliente e no servidor.
- Falhas de dependência: falhas para as quais sua equipe pode e deve se preparar.

Depois de criar planos de resposta, você pode usar as soluções de monitoramento para rastrear automaticamente os incidentes no momento em que eles acontecem no seu ambiente. Para obter mais informações sobre rastreamento e criação de incidentes, consulte [Visualizando detalhes do incidente no console do Incident Manager](#).

[Para obter mais informações sobre a arquitetura de aplicativos e cargas de trabalho de infraestrutura seguros, de alto desempenho, resilientes e eficientes, consulte o Well-Architected.AWS](#)

Configurando conjuntos de replicação e descobertas no Incident Manager

Depois de concluir o assistente de preparação do Incident Manager, você pode gerenciar determinadas opções na página Configurações. Essas opções incluem seu conjunto de replicação, as tags aplicadas ao conjunto de replicação e o atributo Descobertas.

Tópicos

- [Configurando o conjunto de replicação do Incident Manager](#)
- [Como gerenciar tags de um conjunto de replicação](#)
- [Como gerenciar o atributo Descobertas](#)

Configurando o conjunto de replicação do Incident Manager

O conjunto de replicação do Incident Manager replica seus dados para várias a Regiões da AWS fim de fazer o seguinte:

- Aumente a redundância entre regiões
- Permita que o Incident Manager acesse recursos em diferentes regiões e reduza a latência para seus usuários.
- Criptografe seus dados com uma chave gerenciada pelo cliente Chave gerenciada pela AWS ou com sua própria chave.

Todos os recursos do Incident Manager são criptografados por padrão. Para saber mais sobre como os recursos são criptografados, consulte [Proteção de dados no Incident Manager](#).

Para começar a usar o Incident Manager, primeiro crie seu conjunto de replicação usando o assistente Prepare-se. Para saber mais sobre como se preparar no Incident Manager, consulte [Assistente Prepare-se](#).

Como editar seu conjunto de replicação

Na página Configurações do Incident Manager, você pode editar seu conjunto de replicação. Você pode adicionar regiões, excluir regiões e ativar ou desativar a proteção contra exclusão do conjunto de replicação. Você não pode editar a chave usada para criptografar seus dados. Para alterar a chave, exclua e recrie o conjunto de replicação.

Adicionar uma região

1. Abra o [console do Incident Manager](#) e escolha Configurações no painel de navegação esquerdo.
2. Selecione Adicionar região.
3. Selecione a Região.
4. Escolha Adicionar.

Excluir uma região

1. Abra o [console do Incident Manager](#) e escolha Configurações no painel de navegação esquerdo.
2. Selecione a região que deseja excluir.
3. Escolha Excluir.
4. Insira excluir na caixa de texto e escolha Excluir.

Como excluir seu conjunto de replicação

A exclusão da última região no conjunto de replicação exclui todo o conjunto de replicação. Antes de excluir a última região, desative a proteção contra exclusão desativando a proteção contra exclusão na página Configurações. Depois de excluir o conjunto de replicação, você pode criar um novo conjunto de replicação usando o assistente Prepare-se.

Para excluir uma região do conjunto de replicação, aguarde 24 horas após a criação. Tentar excluir uma região do conjunto de replicação antes dessas 24 horas após a criação faz com que a exclusão falhe.

A exclusão do conjunto de replicação exclui todos os dados do Incident Manager.

Excluir o conjunto de replicação

1. Abra o [console do Incident Manager](#) e escolha Configurações no painel de navegação esquerdo.
2. Selecione a última região do conjunto de replicação.
3. Escolha Excluir.
4. Insira excluir na caixa de texto e escolha Excluir.

Como gerenciar tags de um conjunto de replicação

Tags são metadados opcionais que você atribui a um recurso. As tags permitem categorizar um recurso de diferentes formas, como por finalidade, proprietário ou ambiente.

Para gerenciar tags de um conjunto de replicação

1. Abra o [console do Incident Manager](#) e escolha Configurações no painel de navegação esquerdo.
2. Na área Tags, escolha Editar.
3. Para adicionar uma tag, faça o seguinte:
 - a. Selecione Adicionar nova tag.
 - b. Digite uma chave e, opcionalmente, um valor para a tag.
 - c. Escolha Salvar.
4. Para excluir uma tag, faça o seguinte:
 - a. Ao lado da tag que deseja excluir, escolha Remove.
 - b. Escolha Salvar.

Como gerenciar o atributo Descobertas

O atributo Descobertas ajuda os respondentes de sua organização a identificar possíveis causas-raiz dos incidentes logo após o início dos incidentes. Atualmente, o Incident Manager fornece descobertas para AWS CodeDeploy implantações e atualizações de AWS CloudFormation pilha.

Para obter suporte para descobertas entre contas, depois de ativar o atributo, você deve realizar uma etapa adicional de configuração em cada conta de aplicativo na organização.

Para usar o atributo, permita que o Incident Manager crie um perfil de serviço que inclua as permissões necessárias para acessar dados em seu nome.

Para ativar o atributo Descobertas

1. Abra o [console do Incident Manager](#) e escolha Configurações no painel de navegação esquerdo.
2. Na área Descobertas, escolha Criar perfil de serviço.
3. Revise as informações sobre o perfil de serviço a ser criado e escolha Criar.

Para desativar o atributo Descobertas

Para parar de usar o atributo Descobertas, exclua o perfil `IncidentManagerIncidentAccessServiceRole` de cada conta em que foi criado.

1. Abra o console do IAM em <https://console.aws.amazon.com/iam/>.
2. No painel de navegação à esquerda, selecione Perfis.
3. Na caixa de pesquisa, insira **IncidentManagerIncidentAccessServiceRole**.
4. Escolha o nome do perfil e escolha Excluir.
5. Insira o nome do perfil na caixa de diálogo para confirmar que deseja excluir o perfil e escolha Excluir.

Criação e configuração de contatos no Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager os contatos respondem a incidentes. Um contato pode ter vários canais com os quais o Incident Manager pode interagir durante um incidente. Você pode definir o plano de engajamento de um contato para descrever como e quando o Incident Manager envolve o contato.

Tópicos

- [Canais de contato](#)
- [Planos de engajamento](#)
- [Criar um contato](#)
- [Importar detalhes de contato para seu catálogo de endereços](#)

Canais de contato

Canais de contato são os diversos métodos que o Incident Manager utiliza para envolver um contato.

O Incident Manager é compatível com os seguintes canais de contato:

- E-mail
- SMS
- Voz

Ativação do canal de contato

Para proteger sua privacidade e segurança, o Incident Manager envia um código de ativação do dispositivo para você quando você cria contatos. Para engajar seus dispositivos durante um incidente, é preciso ativá-los primeiro. Para fazer isso, insira o código de ativação do dispositivo na página de criação de contato.

Alguns recursos do Incident Manager incluem funcionalidades que enviam notificações para um canal de contato. Ao usar esses recursos, você concorda que esse serviço envie notificações sobre interrupções no serviço ou outros eventos para os canais de contato incluídos no fluxo de trabalho especificado. Isso inclui notificações enviadas a um contato como parte de uma rotação de escala de plantão. As notificações podem ser enviadas por e-mail, SMS ou chamada de voz, conforme especificado nos detalhes de um contato. Ao usar esses recursos, você confirma que está autorizado a adicionar os canais de contato fornecidos ao Incident Manager.

Cancelar recebimento

Você pode cancelar as notificações a qualquer momento removendo o dispositivo móvel usado como canal de contato. Os destinatários de notificações individuais também podem cancelar notificações a qualquer momento removendo o dispositivo de seus contatos.

Para remover um canal de contato de um contato

1. Navegue até o [console do Incident Manager](#) e escolha Contatos no painel de navegação à esquerda.
2. Selecione o contato com o canal de contato que você está removendo e escolha Editar.
3. Escolha Remover ao lado do canal de contato que você gostaria de remover.
4. Selecione Atualizar.

Desativação do canal de contato

Para desativar um dispositivo, responda CANCELAR INSCRIÇÃO. Responder CANCELAR INSCRIÇÃO impede que o Incident Manager envolva seu dispositivo.

Reativação do canal de contato

1. Responda INICIAR à mensagem do Incident Manager.
2. Navegue até o [console do Incident Manager](#) e escolha Contatos no painel de navegação à esquerda.

3. Selecione o contato com o canal de contato que você está removendo e escolha Editar.
4. Escolha Ativar dispositivos.
5. Insira o Código de ativação enviado ao dispositivo pelo Incident Manager.
6. Selecione Ativar.

Planos de engajamento

Os planos de engajamento definem quando o Incident Manager envolve os canais de contato. Você pode interagir com os canais de contato várias vezes em diferentes estágios desde o início de um engajamento. Você pode usar planos de engajamento em um plano de escalação ou plano de resposta. Para saber mais sobre como criar planos de resposta, consulte [Criação de um plano de escalonamento para engajamento do respondente no Incident Manager](#).

Criar um contato

Use as etapas a seguir para criar um contato.

1. Abra o [console do Incident Manager](#) e escolha Contatos no painel de navegação à esquerda.
2. Escolha Criar contato.
3. Digite o nome completo do contato e forneça um alias exclusivo e identificável.
4. Defina um Canal de contato. Recomendamos ter dois ou mais tipos diferentes de canais de contato.
 - a. Escolha o tipo: e-mail, SMS ou voz.
 - b. Informe um nome identificável para o canal de contato.
 - c. Forneça os detalhes do canal de contato, como e-mail: arosalez@example.com
5. Para definir mais de um canal de contato, escolha Adicionar canal de contato. Repita a etapa 4 para cada novo canal de contato adicionado.
6. Defina um plano de engajamento.

Important

Para engajar um contato, você deve definir um plano de engajamento.

- a. Escolha o nome do canal de contato.

- b. Defina quantos minutos esperar, desde o início do engajamento, até que o Incident Manager interaja com esse canal de contato.
 - c. Para adicionar outro canal de contato, escolha Adicionar engajamento.
7. Depois de definir seu plano de engajamento, escolha Criar. O Incident Manager envia um código de ativação para cada um dos canais de contato definidos.
 8. (Opcional) Para ativar os canais de contato, insira o código de ativação que o Incident Manager enviou para cada canal de contato definido.
 9. (Opcional) Para enviar um novo código de ativação, escolha Enviar novo código.
 10. Escolha Terminar.

Depois de definir um contato e ativar seus canais de contato, você pode adicionar contatos aos planos de escalação para formar uma cadeia de escalação. Para saber mais sobre como criar planos de resposta, consulte [Criação de um plano de escalonamento para engajamento do respondente no Incident Manager](#). Você pode adicionar contatos a um plano de resposta para engajamento direto. Para saber mais sobre como criar planos de resposta, consulte [Criação e configuração de planos de resposta no Incident Manager](#).

Importar detalhes de contato para seu catálogo de endereços

Quando um incidente é criado, o Incident Manager pode notificar os respondentes por voz ou SMS. Para garantir que os respondentes vejam que a chamada ou a notificação por SMS é do Incident Manager, recomendamos que todos os respondentes baixem o arquivo do gerenciamento de incidentes em [formato de cartão virtual \(.vcf\)](#) para o catálogo de endereços nos dispositivos móveis. O arquivo está hospedado na Amazon CloudFront e está disponível na partição AWS comercial.

Para baixar o arquivo.vcf do Incident Manager

1. Em seu dispositivo móvel, escolha ou insira o seguinte URL: [https://d26vhuvd5b89k2.cloudfront.net/ aws-incident-manager .vcf](https://d26vhuvd5b89k2.cloudfront.net/aws-incident-manager.vcf).
2. Salve ou importe o arquivo para o catálogo de endereços no dispositivo móvel.

Gerenciando rotações de respondentes com agendamentos de plantão no Incident Manager

Uma escala de plantão no Incident Manager define quem é notificado quando ocorre um incidente que requer intervenção do operador. Uma escala de plantão consiste em uma ou mais rotações que você cria para a escala. Cada rotação pode conter até 30 contatos.

Depois de criar, inclua a escala de plantão como escalação no plano de escalação. Quando ocorre um incidente associado a esse plano de escalação, o Incident Manager notifica o operador (ou operadores) que estão de plantão de acordo com a escala. Esse contato pode então reconhecer o engajamento. Em seu plano de escalação, você pode designar uma ou mais escalas de plantão, bem como um ou mais contatos individuais, em vários estágios de escalonamento. Para obter mais informações, consulte [Criação de um plano de escalonamento para engajamento do respondente no Incident Manager](#).

Tip

Como prática recomendada, recomendamos adicionar contatos e escalas de plantão como canais de encaminhamento em um plano de escalação. Em seguida, você deve escolher um plano de escalação como engajamento em um plano de resposta. Essa abordagem fornece a cobertura mais completa para resposta a incidentes em sua organização.

Cada escala de plantão suporta até oito rotações. As rotações podem se sobrepor ou ser executadas simultaneamente. Isso aumenta o número de operadores notificados para responder quando ocorre um incidente. Você também pode criar rotações que são executadas consecutivamente. Isso oferece suporte a cenários como o gerenciamento de incidentes "follow the sun", em que há grupos em todo o mundo que oferecem suporte ao mesmo serviço.

Use os tópicos desta seção para ajudar a criar e gerenciar escalas de plantão para suas operações de resposta a incidentes.

Tópicos

- [Criar uma escala de plantão e uma rotação no Incident Manager](#)
- [Gerenciando uma escala de plantão existente no Incident Manager](#)

Criar uma escala de plantão e uma rotação no Incident Manager

Crie uma escala de plantão com uma ou mais rotações de contatos para responder a incidentes durante seus turnos.

Antes de começar

Antes de criar uma escala de plantão, certifique-se de ter criado anteriormente os contatos que deseja adicionar às rotações na programação. Para obter mais informações, consulte [Criação e configuração de contatos no Incident Manager](#).

Contabilizar as alterações do horário de verão (DST)

Ao criar uma rotação, você especifica o fuso horário global que serve como base para os horários e datas de cobertura de turnos especificadas para a rotação. Você pode usar qualquer fuso horário definido pela [Internet Assigned Numbers Authority \(IANA\)](#). Por exemplo: America/Los_Angeles, UTC e Asia/Seoul. Você pode adicionar mais de uma rotação a uma escala de plantão. No entanto, quando os respondentes de cada rotação estiverem localizados geograficamente em fusos horários diferentes, lembre-se de quaisquer alterações de horário de verão às quais cada rotação possa estar sujeita.

Por exemplo, America/Los_Angeles e Europe/Dublin seguem diferentes cronogramas de horário de verão. Como resultado, a diferença de horário entre as duas zonas pode variar de 6 a 8 horas, dependendo da época do ano. Por exemplo, uma agenda follow-the-sun de plantão tem uma rotação no fuso America/Los_Angeles horário e uma rotação dentro Europe/Dublin. Neste exemplo, o cronograma pode conter uma diferença de turno de uma hora ou uma sobreposição de turno de uma hora devido às mudanças no horário de verão.

Para evitar essas situações, recomendamos a seguinte abordagem:

1. Use um único fuso horário para todas as rotações em uma escala de plantão.
2. Calcule os horários locais ao atribuir respondentes fora desse fuso horário específico.

Se decidir atribuir cada rotação ao fuso horário local, revise a programação antes de qualquer horário de verão. Em seguida, ajuste os tempos de mudança de rotação conforme necessário para evitar lacunas ou sobreposições não intencionais na cobertura de plantão antes que qualquer alteração no horário de verão entre em vigor.

Para criar uma escala de plantão

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Na barra de navegação à esquerda, selecione Escalas de plantão.
3. Escolha Criar escala de plantão.
4. Em Nome da programação, insira um nome para ajudar você a identificar a programação, como **MyApp Primary On-call Schedule**.
5. Em Alias de programação, insira um alias para essa agenda que seja exclusivo na atual Região da AWS, como. **my-app-primary-on-call-schedule**
6. (Opcional) Na área Tags, aplique um ou mais pares de nome/valor de chave de tag à escala de plantão.

Tags são metadados opcionais que você atribui a um recurso. As tags permitem categorizar um recurso de diferentes formas, como por finalidade, proprietário ou ambiente. Por exemplo, você pode marcar uma programação para identificar o período em que ela é executada, os tipos de operadores que ela contém ou o plano de escalação que ela suporta. Para obter mais informações sobre como marcar recursos do Incident Manager, consulte [Marcando recursos no Incident Manager](#).

7. Continue [adicionando uma ou mais rotações à escala de plantão](#).

Criando uma rotação para uma escala de plantão no Incident Manager

Uma rotação em uma escala de plantão especifica quando o turno está em vigor. Também especifica os contatos pelos quais os turnos rodam. Você pode incluir até oito rotações em uma única escala de plantão.

Você pode adicionar qualquer pessoa que criou como contato no Incident Manager a uma rotação. Para obter informações sobre o gerenciamento de contatos, consulte [Criação e configuração de contatos no Incident Manager](#).


Ao configurar sua rotação, você pode ver a aparência geral da programação em um calendário de pré-visualização no lado direito da página.

Para criar uma rotação para uma escala de plantão

1. Na seção Rotação 1 da página Criar escala de plantão, em Nome da rotação, insira um nome que identifique a rotação, como **00:00 - 7:59 Support**, ou **Dublin Support Group**.

2. Em Data de início, insira a data em que essa rotação se torna ativa no formato YYYY/MM/DD, como 2023/07/14.
3. Em Fuso horário, selecione o fuso horário global que serve como base para os horários e datas de cobertura de turnos que você especificar para essa rotação.

Você pode usar qualquer fuso horário definido pela Internet Assigned Numbers Authority (IANA). Por exemplo: "America/Los_Angeles", "UTC", "Asia/Seoul". Para obter mais informações, consulte [Banco de dados de fuso horário](#) no site da IANA.


 Warning

Você pode basear cada rotação em seu próprio fuso horário. No entanto, qualquer alteração do horário de verão nos fusos horários selecionados pode afetar as janelas de cobertura pretendidas. Para obter mais informações, consulte [Contabilizar as alterações do horário de verão \(DST\)](#) no início deste tópico.

4. Em Hora de início da rotação, insira a hora em que o turno dessa rotação começa no formato hh:mm de 24 horas, como 16:00.

Observe as diferenças na hora local para contatos em fusos horários diferentes daquele que você especificou. Por exemplo, se você escolher America/Los_Angeles como fuso horário e 00:00 como horário de início da rotação, isso será igual a 8h em Dublin, Irlanda, e 13h30 em Mumbai, Índia.

5. Em Hora de término da rotação, insira a hora em que o turno dessa rotação termina no formato hh:mm de 24 horas, como 23:59.

 Note

O período entre o início e o final de uma rotação deve ser de pelo menos 30 minutos.

6. (Opcional) Para definir a duração da rotação para 24 horas, selecione a cobertura de 24 horas e insira a hora de início dessa rotação no campo Hora de início da rotação. O valor da Hora de término da rotação é atualizado automaticamente.

Por exemplo, se quiser que o plantão tenha cobertura de 24 horas com a mudança de turno às 11h, escolha cobertura de 24 horas e insira **11:00** como horário de início.

7. Em Ativa nos dias, selecione os dias da semana em que essa rotação está ativa. Se seu plano de plantão excluir a cobertura de fim de semana, por exemplo, selecione todos os dias, exceto domingo e sábado.
8. Continue [adicionando contatos à rotação](#).

Adicionando contatos a uma rotação em uma escala de plantão no Incident Manager

Para cada rotação em sua escala de plantão, você pode adicionar um ou mais contatos, até um total de 30. Você escolhe entre os contatos configurados na configuração do Incident Manager.

Quando você adiciona um contato a uma rotação, o contato pode receber notificações como parte das tarefas de plantão deles. As notificações podem ser enviadas por e-mail, SMS ou chamada de voz, conforme especificado nos detalhes de um contato.

Para obter informações sobre como gerenciar seus contatos e as opções de notificação de contatos, consulte [Criação e configuração de contatos no Incident Manager](#).

Para adicionar contatos a uma rotação em uma escala de plantão

1. Na página Criar escala de plantão, na seção Contatos para a rotação, escolha Adicionar ou remover contatos.
2. Na caixa de diálogo Adicionar ou remover contatos, selecione os aliases dos contatos a serem incluídos na rotação.

A ordem em que você seleciona os contatos é a ordem em que eles são listados primeiro na programação de alternância. Você pode alterar a ordem após adicionar os contatos.

3. Selecione a opção Confirmar.
4. Para alterar a posição de um contato no pedido, selecione o botão de rádio desse usuário e use os botões Para cima
()
e Para baixo
()
para atualizar o pedido do contato.
5. Continue [especificando a recorrência e a duração do turno individual](#) da rotação.

Especificando a recorrência e a duração do turno e adicionando tags a uma rotação no Incident Manager

A recorrência do turno especifica com que frequência os contatos em uma rotação entram e saem de uma chamada. A duração da recorrência pode ser especificada em vários dias, semanas ou meses.

Para especificar a recorrência e a duração do turno e adicionar tags a uma rotação

1. Na página Criar escala de plantão, na seção Configurações de recorrência da rotação, faça o seguinte:

- Para o Tipo de recorrência do turno, especifique se cada turno de plantão dura vários dias, semanas ou meses escolhendo entre **Daily**, **Weekly** e **Monthly**.
- Em Duração do turno, insira quantos dias, semanas ou meses um turno dura.

Por exemplo, se você escolher **Daily** e digitar **1**, o turno de plantão de cada contato dura um dia. Se você escolher **Weekly** e digitar **3**, o turno de plantão de cada contato dura três semanas.

2. (Opcional) Na área Tags, aplique um ou mais pares de nome/valor de chave de tag à rotação.

Tags são metadados opcionais que você atribui a um recurso. As tags permitem categorizar um recurso de diferentes formas, como por finalidade, proprietário ou ambiente. Por exemplo, você pode marcar uma rotação para identificar a localização dos contatos atribuídos a ela, o tipo de cobertura que ela deve fornecer ou o plano de escalação que ela suportará. Para obter mais informações sobre como marcar recursos do Incident Manager, consulte [Marcando recursos no Incident Manager](#).

3. (Recomendado) Use a visualização prévia do calendário para garantir que não haja lacunas não intencionais na cobertura de sua escala de plantão.
4. Escolha Criar.

Agora você pode adicionar a escala de plantão como um canal de encaminhamento em um plano de escalação. Para mais informações, consulte [Criar um plano de escalação](#).

Gerenciando uma escala de plantão existente no Incident Manager

Use o conteúdo desta seção para ajudar a trabalhar com as escalas de plantão que você já criou.

Tópicos

- [Visualizando detalhes da escala de plantão](#)
- [Editando uma escala de plantão](#)
- [Copiando uma escala de plantão](#)
- [Criando uma substituição para uma rotação de escala de plantão](#)
- [Excluindo uma escala de plantão](#)

Visualizando detalhes da escala de plantão

Você pode acessar um at-a-glance resumo de uma agenda de plantão na página Exibir detalhes da programação de plantão. Esta página também contém informações sobre quem está de plantão no momento e quem estará no próximo plantão. A página inclui uma exibição de calendário que mostra quais contatos estão de plantão em um horário específico.

Para visualizar os detalhes da escala de plantão

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Na barra de navegação à esquerda, selecione Escalas de plantão.
3. Na linha da escala de plantão a ser exibida, siga um destes procedimentos:
 - Para abrir uma exibição resumida do calendário, escolha o alias da programação.

- ou -

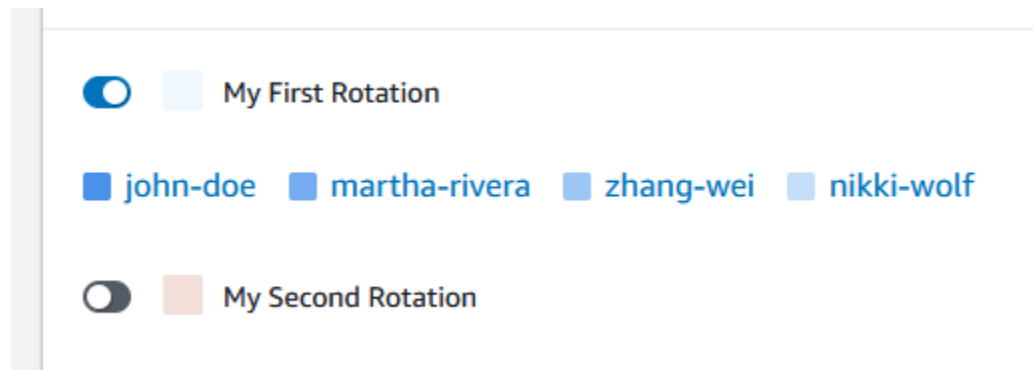
Selecione o botão de seleção da linha e escolha Exibir.

- Para abrir uma visualização do calendário da programação, escolha Exibir calendário



Na visualização do calendário, escolha o nome de um contato em uma data específica na programação para ver detalhes sobre o turno atribuído ou criar uma substituição.

- Para ativar ou desativar a exibição de uma rotação específica no calendário, escolha o botão ao lado do nome da rotação.



Editando uma escala de plantão

Você pode atualizar a configuração de uma escala de plantão e suas rotações, exceto os seguintes detalhes:

- O alias da programação
- Nomes de rotação
- Datas de início da rotação

Para usar um calendário existente como base para um novo calendário com a capacidade de alterar esses valores, você pode copiar o calendário. Para mais informações, consulte [Copiando uma escala de plantão](#).

Para editar uma escala de plantão

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Na barra de navegação à esquerda, selecione Escalas de plantão.
3. Execute um destes procedimentos:
 - Selecione o botão de rádio na linha para edição da escala de plantão e, em seguida, escolha Editar.
 - Escolha o alias da escala de plantão para abrir a página Exibir detalhes da escala de plantão e, em seguida, escolha Editar.
4. Faça as modificações necessárias na escala de plantão e em suas rotações. Você pode alterar as opções de configuração de rotação, como horários de início e término, contatos e recorrência. É possível adicionar ou remover as rotações da programação, conforme necessário. A pré-visualização do calendário reflete suas alterações à medida que você as faz.

Para obter mais informações sobre como trabalhar com a opção na página, consulte [Criar uma escala de plantão e uma rotação no Incident Manager](#).

5. Selecione Atualizar.

Important

Se você editar uma programação que contém substituições, suas alterações podem afetar as substituições. Para garantir que suas substituições permaneçam configuradas conforme o esperado, recomendamos revisar cuidadosamente suas substituições de turno depois de atualizar a programação.

Copiando uma escala de plantão

Para usar a configuração de uma escala de plantão existente como ponto de partida para uma nova escala, você pode criar uma cópia do calendário e modificá-lo conforme necessário.

Copiando uma escala de plantão

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Na barra de navegação à esquerda, selecione Escalas de plantão.
3. Selecione o botão de rádio na linha para a escala de plantão copiar.
4. Escolha Copiar.
5. Faça as modificações necessárias no calendário e nas rotações dele. É possível alterar, adicionar ou remover as rotações, conforme necessário.

Note

Ao copiar uma programação existente, você deve especificar novas datas de início para cada rotação. As programações copiadas não oferecem suporte a rotações com datas de início no passado.

Para obter mais informações sobre como trabalhar com a opção na página, consulte [Criar uma escala de plantão e uma rotação no Incident Manager](#).

6. Selecione Criar cópia.

Criando uma substituição para uma rotação de escala de plantão

Se precisar fazer alterações pontuais em uma programação de rotação existente, você pode criar uma substituição. Uma substituição permite que você substitua todo ou parte do turno de um contato por outro contato. Você também pode criar uma substituição que se estenda por vários turnos.

Você só pode atribuir contatos a uma substituição que já estejam atribuídos à rotação.

Na pré-visualização do calendário, os turnos substituídos são mostrados com um fundo listrado em vez de um plano de fundo sólido. A imagem a seguir demonstra que o contato chamado Zhang Wei está de plantão em uma substituição. A substituição inclui partes dos turnos de John Doe e Martha Rivera, começando em 5 de maio e terminando em 11 de maio.

On-call schedule details Info

Edit Delete

Schedule details
Schedule calendar


May 2023


America/Los_Angeles (local timezone)

↻ Create override ◀ Today ▶

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	

Para criar uma rotação para uma escala de plantão

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Na barra de navegação à esquerda, selecione Escalas de plantão.
3. Na linha da escala de plantão a ser exibida, siga um destes procedimentos:
 - Escolha o alias da programação e, em seguida, escolha a guia Calendário de programação.
 - Escolha Exibir calendário

4. Execute um destes procedimentos:
 - Escolha Criar substituição.
 - Escolha o nome de um contato na visualização prévia do calendário e, em seguida, escolha Substituir turno.
5. Na caixa de diálogo Criar substituição de turno, faça o seguinte:

 Note

Uma substituição deve ter, pelo menos, 30 minutos de duração. Você só pode especificar uma substituição para turnos que ocorram em, no máximo, seis meses no futuro.

- a. Em Selecionar rotação, selecione o nome da rotação na qual criar uma substituição.
 - b. Em Data de início, selecione ou insira a data em que a substituição começa.
 - c. Em Hora de início, insira a hora em que a substituição começa no hh:mm formato.
 - d. Em Data de término, selecione ou insira a data em que a substituição termina.
 - e. Em Hora de início, insira a hora em que a substituição começa no hh:mm formato.
 - f. Em Selecionar contato de substituição, selecione o nome do contato rotativo que está de plantão durante o período de substituição.
6. Escolha Criar substituição.

Depois de criar uma substituição, você pode identificá-la pelo fundo listrado. Quando você escolhe o nome do contato para um turno substituído, uma caixa de informações o identifica como um turno substituído. Você pode escolher Excluir substituição para removê-la e restaurar a atribuição original de plantão.

Excluindo uma escala de plantão

Quando não precisar mais de uma escala de plantão em particular, você pode excluí-la do Incident Manager.

Se algum plano de escalacão ou plano de resposta atualmente usa a escala de plantão como um canal de encaminhamento, você deve removê-la desses planos antes de excluir a escala.

Para excluir uma escala de plantão

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Na barra de navegação à esquerda, selecione Escalas de plantão.
3. Selecione o botão de rádio na linha para a escala de plantão excluir.
4. Escolha Excluir.
5. Na caixa de diálogo Excluir escala de plantão?, digite **confirm** na caixa de texto.
6. Escolha Excluir.

Criação de um plano de escalonamento para engajamento do respondente no Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager fornece caminhos de escalonamento por meio de seus contatos definidos ou agendas de plantão, conhecidos coletivamente como canais de escalonamento. Você pode inserir vários canais de escalacão em um incidente ao mesmo tempo. Se os contatos designados no canal de escalacão não responderem, o Incident Manager escalará para o próximo conjunto de contatos. Você também pode escolher se o plano parará de escalar quando o usuário confirma o engajamento. Você pode adicionar planos de escalacão a um plano de resposta para que a escalacão comece automaticamente no começo de um incidente. Você também pode adicionar planos de escalacão a um incidente ativo.

Tópicos

- [Estágios](#)
- [Criar um plano de escalacão](#)

Estágios

Os planos de escalacão usam estágios em que cada estágio tem a duração definida em minutos. Cada estágio tem as seguintes informações:

- **Duração** — A quantidade de tempo que o plano espera até o início da próxima etapa. A primeira etapa do plano de escalonamento começa assim que o engajamento começa.
- **Canal de escalacão**: um canal de escalacão é um único contato ou uma escala de plantão composta por vários contatos que alternam responsabilidades em um cronograma definido. O plano de escalacão envolve cada canal usando o plano de engajamento definido. Você pode configurar cada canal de escalacão para interromper a progressão do plano de escalacão antes que ele passe para o próximo estágio. Cada estágio pode ter vários canais de escalacão.

Para obter informações sobre a configuração de contatos individuais, consulte [Criação e configuração de contatos no Incident Manager](#). Para obter informações sobre a criação de escalas de plantão, consulte [Gerenciando rotações de respondentes com agendamentos de plantão no Incident Manager](#).

Criar um plano de escalacão

1. Abra o [console do Incident Manager](#) e escolha Planos de escalacão no painel de navegacão à esquerda.
2. Escolha Criar plano de escalacão.
3. Em Nome, insira um nome exclusivo para o plano de escalacão, como **My Escalation Plan**.
4. Em Alias, insira um alias para ajudar você a identificar o plano, como **my-escalation-plan**.
5. Em Duração do estágio, insira os minutos que o Incident Manager deve aguardar para passar para o próximo estágio.
6. Para o canal de escalonamento, escolha um ou mais contatos ou horários de plantão para interagir durante esse estágio.
7. (Opcional) Para permitir que um contato interrompa o plano de escalacão depois de confirmar o engajamento, selecione Confirmação interrompe a progressão do plano.
8. Para adicionar outro canal a esse estágio, escolha Adicionar canal de escalacão.
9. Para adicionar outro estágio ao plano de escalacão, escolha Adicionar estágio.
10. Repita as etapas de 5 a 9 até terminar de adicionar os canais e estágios de escalacão desejados para o plano de escalacão.

11. (Opcional) Na área Tags, aplique um ou mais pares de nome/valor de chave de tag ao plano de escalção.

Tags são metadados opcionais que você atribui a um recurso. As tags permitem categorizar um recurso de diferentes formas, como por finalidade, proprietário ou ambiente. Por exemplo, você pode marcar um plano de escalção para identificar os tipos de incidentes onde ele deve ser usado, os tipos de canais de escalção que ele contém ou o plano de escalção com o qual é compatível. Para obter mais informações sobre como marcar recursos do Incident Manager, consulte [Marcando recursos no Incident Manager](#).

12. Escolha Criar plano de escalção.

Criação e integração de canais de bate-papo para respondentes no Incident Manager

O Incident Manager, uma ferramenta do AWS Systems Manager, oferece aos respondentes a capacidade de se comunicar diretamente por meio de canais de bate-papo durante um incidente. Um canal de bate-papo é uma sala de bate-papo que você configura no [Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo](#). Conectando esse canal a um plano de resposta no Incident Manager depois.

Durante um incidente, os respondentes usam o canal de chat para se comunicarem sobre o incidente. O Incident Manager também envia todas as atualizações e notificações sobre o incidente diretamente para o canal de chat. Ele envia essas notificações usando um ou mais tópicos do Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS) que você especifica na configuração da sua sala do chat.

O Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo e o Incident Manager oferecem suporte aos canais de bate-papo nos seguintes aplicativos:

- Slack
- Microsoft Teams
- Amazon Chime

O processo de configuração de um canal de chat para uso em incidentes consiste em tarefas a serem realizadas em três serviços diferentes da Amazon Web Services.

Tarefas

- [Tarefa 1: Criar ou atualizar tópicos do Amazon SNS para seu canal de chat](#)
- [Tarefa 2: Criar um canal de bate-papo no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo](#)
- [Tarefa 3: adicionar o canal de chat a um plano de resposta no Incident Manager](#)
- [Como interagir pelo canal de chat](#)

Tarefa 1: Criar ou atualizar tópicos do Amazon SNS para seu canal de chat

O Amazon SNS é um serviço de mensagens gerenciado, que oferece entrega de mensagens de publicadores para assinantes (também conhecidos como produtores e consumidores). Os publicadores se comunicam de maneira assíncrona com os assinantes produzindo e enviando mensagens para um tópico, que é um canal de comunicação e um ponto de acesso lógico. O Incident Manager usa um ou mais tópicos que você associa a um plano de resposta para enviar notificações sobre um incidente aos respondentes do incidente.

Em um plano de resposta, você pode incluir um ou mais tópicos do Amazon SNS nas notificações de incidentes. Como prática recomendada, você deve criar um tópico do SNS em cada Região da AWS tópico adicionado ao seu conjunto de replicação.

Tip

Em um fluxo de trabalho de configuração mais linear, recomendamos configurar primeiro seus tópicos do Amazon SNS para uso com o Incident Manager. Depois de configurado, você pode criar o canal de chat.

Para criar ou atualizar tópicos do Amazon SNS para seu canal de chat

1. Siga as etapas de [Criação de um tópico do Amazon SNS](#) no Guia do desenvolvedor do Amazon Simple Notification Service.

Note

Depois de criar, edite o tópico para atualizar sua política de acesso.

2. Selecione o tópico que você criou e anote ou copie o nome do recurso da Amazon (ARN) do tópico, no formato `arn:aws:sns:us-east-2:111122223333:My_SNS_topic`.

3. Selecione Editar e expanda a seção Política de acesso para configurar mais permissões de acesso, além das permissões padrão.
4. Adicione a seguinte declaração à matriz de Declarações da política:

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

Substitua o *placeholder values* seguinte:

- *sns-topic-arn* é o Amazon Resource Name (ARN) do tópico que você criou para essa região, no formato. `arn:aws:sns:us-east-2:111122223333:My_SNS_topic`
 - *account-id* é o ID do em Conta da AWS que você está trabalhando, como `111122223333`.
5. Escolha Salvar alterações.
 6. Repita o processo em cada região incluída no seu conjunto de replicação.

Tarefa 2: Criar um canal de bate-papo no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo

Você pode criar um canal de bate-papo no Slack, Microsoft Teams, ou no Amazon Chime. Você precisa de apenas um canal de chat para cada plano de resposta.

Nos seus canais de chat, recomendamos seguir a entidade principal de privilégio mínimo (não fornecer aos usuários mais permissões do que as necessárias para realizar suas tarefas). Você também deve revisar regularmente a associação do seu Amazon Q Developer nos canais de bate-papo de aplicativos de bate-papo. As avaliações ajudam a verificar se somente os respondentes adequados e outras partes interessadas têm acesso aos canais de chat.

Em Slack canais e Microsoft Teams canais criados no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo, os respondedores de incidentes podem executar vários comandos da CLI do Incident Manager diretamente Slack do Microsoft Teams aplicativo or. Para obter mais informações, consulte [Como interagir pelo canal de chat](#).

⚠ Important

Os usuários que você adiciona ao seu canal de chat devem ser os mesmos contatos listados no plano de escalonamento ou resposta. Você também pode adicionar outros usuários aos canais de chat, como partes interessadas e observadores de incidentes.

Para obter informações gerais sobre o Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo, consulte [O que é o Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo](#) no Guia do administrador do Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo.

Escolha dentre esses aplicativos para criar seu canal:

Slack

As etapas desse procedimento fornecem as configurações de permissão recomendadas para permitir que todos os usuários do canal usem comandos de chat com o Incident Manager. Usando comandos de bate-papo compatíveis, seus respondedores podem atualizar e interagir com o incidente diretamente do canal de Slack bate-papo. Para mais informações, consulte [Como interagir pelo canal de chat](#).

Para criar um canal de bate-papo no Slack

- Siga as etapas no [Tutorial: Comece com Slack](#) o Guia do Administrador de aplicativos de bate-papo do Amazon Q Developer e inclua o seguinte em sua configuração.
 - Na etapa 10, em Configurações do perfil, escolha Perfil do canal.
 - Na etapa 10d, em Modelos de política, selecione Permissões do Incident Manager.
 - Na etapa 11, em Políticas de barreira de proteção do canal, em Nome da política, escolha [AWSIncidentManagerResolverAccess](#).
 - Na etapa 12, na seção tópicos do SNS, faça o seguinte:
 - Para a Região 1, selecione uma Região da AWS que esteja incluída no seu conjunto de replicação.

- Em Tópicos 1, selecione o tópico do SNS que você criou nessa região para usar para enviar notificações de incidentes ao canal de chat.
- Para cada região adicional em seu conjunto de replicação, escolha Adicionar outra região e adicione mais regiões e tópicos do SNS.

Microsoft Teams

As etapas desse procedimento fornecem as configurações de permissão recomendadas para permitir que todos os usuários do canal usem comandos de chat com o Incident Manager. Usando comandos de bate-papo compatíveis, seus respondedores podem atualizar e interagir com o incidente diretamente do canal de Microsoft Teams bate-papo. Para mais informações, consulte [Como interagir pelo canal de chat](#).

Para criar um canal de bate-papo no Microsoft Teams


- Siga as etapas no [Tutorial: Comece com Microsoft Teams](#) o Guia do Administrador de aplicativos de bate-papo do Amazon Q Developer e inclua o seguinte em sua configuração:
 - Na etapa 10, em Configurações do perfil, escolha Perfil do canal.
 - Na etapa 10d, em Modelos de política, selecione Permissões do Incident Manager.
 - Na etapa 11, em Políticas de barreira de proteção do canal, em Nome da política, escolha [AWSIncidentManagerResolverAccess](#).
 - Na etapa 12, na seção tópicos do SNS, faça o seguinte:
 - Para a Região 1, selecione uma Região da AWS que esteja incluída no seu conjunto de replicação.
 - Em Tópicos 1, selecione o tópico do SNS que você criou nessa região para usar para enviar notificações de incidentes ao canal de chat.
 - Para cada região adicional em seu conjunto de replicação, escolha Adicionar outra região e adicione mais regiões e tópicos do SNS.

Amazon Chime

Para criar um canal de chat no Amazon Chime

- Siga as etapas no [Tutorial: Comece a usar o Amazon Chime](#) no Guia do administrador de aplicativos de bate-papo do Amazon Q Developer e inclua o seguinte em sua configuração:

- Na etapa 11, em Modelos de política, selecione Permissões do Incident Manager.
- Na etapa 12, na seção tópicos do SNS, selecione os tópicos do SNS que enviarão notificações para o webhook do Amazon Chime:
 - Para a Região 1, selecione uma Região da AWS que esteja incluída no seu conjunto de replicação.
 - Em Tópicos 1, selecione o tópico do SNS que você criou nessa região para usar para enviar notificações de incidentes ao canal de chat.
 - Para cada região adicional em seu conjunto de replicação, escolha Adicionar outra região e adicione mais regiões e tópicos do SNS.

 Note

Os comandos de chat, que os respondedores de incidentes podem usar nos canais de Microsoft Teams bate-papo Slack e nos canais de bate-papo, não são compatíveis com o Amazon Chime.

Tarefa 3: adicionar o canal de chat a um plano de resposta no Incident Manager

Ao criar ou atualizar um plano de resposta, você pode adicionar canais de chat para que os respondentes se comuniquem e recebam atualizações.

Ao seguir as etapas em [Criar um plano de resposta](#), na seção [\(Opcional\) Especificar um canal de chat de resposta a incidentes](#), selecione o canal que deseja usar para incidentes relacionados a esse plano de resposta.

Como interagir pelo canal de chat

Para canais em Slack e Microsoft Teams, o Incident Manager permite que os respondentes interajam com os incidentes diretamente do canal de bate-papo usando os seguintes comandos: `ssm-incidents`

- [start-incident](#)
- [list-response-plan](#)

- [get-response-plan](#)
- [create-timeline-event](#)
- [delete-timeline-event](#)
- [get-incident-record](#)
- [get-timeline-event](#)
- [list-incident-records](#)
- [list-timeline-events](#)
- [list-related-items](#)
- [update-related-items](#)
- [update-incident-record](#)
- [update-timeline-event](#)

Para executar comandos no canal de chat de um incidente ativo, use o formato a seguir. *cli-options* Substitua por qualquer opção a ser incluída em um comando.

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

Por exemplo:

```
@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
```

Integrando runbooks do Systems Manager Automation no Incident Manager para remediação de incidentes

Você pode usar runbooks da [AWS Systems Manager Automation](#), uma ferramenta da AWS Systems Manager, para automatizar tarefas comuns de aplicativos e infraestrutura em seu Nuvem AWS ambiente.

Cada runbook define um fluxo de trabalho do runbook, que é composto pelas ações que o Systems Manager executa em seus nós gerenciados ou em outros tipos de AWS recursos. Você pode usar runbooks para automatizar a manutenção, a implantação e a remediação de seus recursos AWS .

No Incident Manager, um runbook impulsiona a resposta e a mitigação de incidentes, e você especifica um runbook para usar como parte de um plano de resposta.

Em seus planos de resposta, você pode escolher entre dezenas de runbooks pré-configurados para tarefas comumente automatizadas ou criar runbooks personalizados. Quando você especifica um runbook em uma definição de plano de resposta, o sistema pode iniciar automaticamente o runbook quando um incidente começa.

Important

Os incidentes criados por um failover entre Regiões não invocam os runbooks especificados nos planos de resposta.

Para obter mais informações sobre Systems Manager Automation, runbooks e uso de runbooks com o Incident Manager, consulte os tópicos a seguir:

- Para adicionar um runbook a um plano de resposta, consulte [Criação e configuração de planos de resposta no Incident Manager](#).
- Para saber mais sobre runbooks, consulte [AWS Systems Manager Automação](#) no Guia do usuário AWS Systems Manager e na [Referência do runbook de automação AWS Systems Manager](#).
- Para obter informações sobre o custo do uso de runbook, consulte [Preços do Systems Manager](#).
- Para obter informações sobre como invocar automaticamente runbooks quando um incidente é criado por um CloudWatch alarme da Amazon ou por um EventBridge evento da Amazon, consulte [Tutorial: Usando runbooks do Systems Manager Automation com](#) o Incident Manager.

Tópicos

- [Permissões do IAM necessárias para iniciar e executar fluxos de trabalho do runbook](#)
- [Trabalho com parâmetros de runbook](#)
- [Defina um runbook](#)
- [Modelo de runbook do Incident Manager](#)

Permissões do IAM necessárias para iniciar e executar fluxos de trabalho do runbook

O Incident Manager exige permissões para executar runbooks como parte de sua resposta a incidentes. Para fornecer essas permissões, você usa as funções AWS Identity and Access Management (IAM), a função de serviço Runbook e a Automação *AssumeRole*.

O perfil de serviço Runbook é um perfil de serviço obrigatório. Esse perfil fornece ao Incident Manager as permissões necessárias para acessar e iniciar o fluxo de trabalho do runbook.

A Automação *AssumeRole* fornece as permissões necessárias para executar os comandos individuais especificados no runbook.

Note

Se nenhum *AssumeRole* for especificado, o Systems Manager Automation tentará usar o perfil de serviço Runbook para comandos individuais. Se você não especificar um *AssumeRole*, deverá adicionar as permissões necessárias ao perfil de serviço do Runbook. Se você não fizer isso, o runbook não conseguirá executar esses comandos. No entanto, como uma prática recomendada de segurança, recomendamos usar um separado *AssumeRole*. Com um separado *AssumeRole*, é possível limitar as permissões necessárias que você deve adicionar a cada perfil.

Para obter mais informações sobre a Automação *AssumeRole*, consulte [Configuração de um acesso ao perfil de serviço \(assumir perfil\) para automações](#) no AWS Systems Manager Guia do usuário.

Você mesmo pode criar qualquer tipo de perfil manualmente no console do IAM e também pode permitir que o Incident Manager crie uma para você ao criar ou atualizar um plano de resposta.

Permissões de perfil de serviço runbook

As permissões do perfil de serviço do Runbook são fornecidas por meio de uma política semelhante à seguinte.

A primeira declaração permite que o Incident Manager inicie a `StartAutomationExecution` operação do Systems Manager. Essa operação então será executada em recursos representados pelos três formatos de Nome do recurso da Amazon (ARN).

A segunda instrução permite que o perfil de serviço do Runbook assuma um perfil em outra conta quando esse runbook é executado na conta afetada. Para obter mais informações, consulte [Execução de automações em várias contas Regiões da AWS e](#) no Guia do AWS Systems Manager usuário.

JSON

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": "ssm:StartAutomationExecution",
      "Resource": [
        "arn:aws:ssm:*:111122223333:document/{{DocumentName}}",
        "arn:aws:ssm:*:111122223333:automation-execution/*"
      ]
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Action": "sts:AssumeRole",
      "Resource": "arn:aws:iam::*:role/AWS-SystemsManager-
AutomationExecutionRole",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:CalledViaLast": "ssm.amazonaws.com"
        }
      }
    }
  ]
}
```

AssumeRole Permissões de automação

Ao criar ou atualizar um plano de resposta, você pode escolher entre várias políticas AWS gerenciadas para anexar às AssumeRole que o Incident Manager cria. Essas políticas fornecem permissões para executar várias operações comuns usadas em cenários de runbook do Incident Manager. Você pode escolher uma ou mais dessas políticas gerenciadas para fornecer permissões para sua política AssumeRole. A tabela a seguir descreve as políticas que você pode escolher ao criar uma AssumeRole no console do Incident Manager.

Nome da política gerenciada pela AWS	Descrição da política
AmazonSSMAutomationRole	Concede permissões para que o serviço Systems Manager Automation execute atividades definidas nos runbooks. Atribui essa política a administradores e usuários avançados confiáveis.
AWSIncidentManagerResolverAccess	Concede permissão para que os usuários iniciem, visualizem e atualizem incidentes. Você também pode usá-las para criar eventos do cronograma do cliente e itens relacionados no painel de incidentes.

Você pode usar essas políticas gerenciadas para conceder permissões para vários cenários comuns de resposta a incidentes. No entanto, as permissões necessárias para as tarefas específicas de que você precisa podem variar. Nesses casos, você precisa fornecer permissões adicionais de política para seu AssumeRole. Para obter mais informações, consulte [AWS Systems Manager Referência de runbook do Automation](#).

Trabalho com parâmetros de runbook

Ao adicionar um runbook a um plano de resposta, é possível especificar os parâmetros que esse runbook deve utilizar no tempo de execução. Planos de resposta oferecem suporte a parâmetros com valores estáticos e dinâmicos. Para valores estáticos, você insere o valor ao definir o parâmetro no plano de resposta. Para valores dinâmicos, o sistema determina o valor correto do parâmetro coletando informações do incidente. O Incident Manager é compatível com os seguintes parâmetros dinâmicos:

Incident ARN

Quando o Incident Manager cria um incidente, o sistema captura o nome do recurso da Amazon (ARN) do registro de incidente correspondente e o insere para esse parâmetro no runbook.

Note

Esse valor apenas pode ser atribuído a parâmetros do tipo `String`. Se atribuído a um parâmetro de qualquer outro tipo, o runbook não será executado.

Involved resources

Quando o Incident Manager cria um incidente, o ARNs sistema captura os recursos envolvidos no incidente. Esses recursos ARNs são então atribuídos a esse parâmetro no runbook.

Sobre os recursos associados

O Incident Manager pode preencher os valores dos parâmetros ARNs do runbook com os AWS recursos especificados em CloudWatch alarmes, EventBridge eventos e incidentes criados manualmente. Esta seção descreve os diferentes tipos de recursos que o Incident Manager pode capturar ARNs ao preencher esse parâmetro.

CloudWatch alarmes

Quando um incidente é criado a partir de uma ação de CloudWatch alarme, o Incident Manager extrai automaticamente os seguintes tipos de recursos das métricas associadas. Em seguida, ele preenche os parâmetros escolhidos com os seguintes recursos envolvidos:

AWS serviço	Tipo de atributo
Amazon DynamoDB	Índices secundários globais
	Fluxos
	Tabelas
Amazon EC2	Imagens
	Instâncias

AWS serviço	Tipo de atributo
AWS Lambda	Aliases de funções
	Versões da função
	Funções
Amazon Relational Database Service (Amazon RDS)	Clusters
	Instâncias de bancos de dados
Amazon Simple Storage Service (Amazon S3)	Buckets

EventBridge regras

Quando o sistema cria um incidente a partir de um EventBridge evento, o Incident Manager preenche os parâmetros escolhidos com a `Resources` propriedade no evento. Para obter mais informações, consulte [EventBridgeos eventos da Amazon](#) no Guia EventBridge do usuário da Amazon.

Incidentes criados manualmente

Quando você cria um incidente usando a ação da [StartIncidentAPI](#), o Incident Manager preenche os parâmetros escolhidos usando as informações na chamada da API. Especificamente, ele preenche os parâmetros usando itens do tipo `INVOLVED_RESOURCE` que são passados no `relatedItems` parâmetro.

Note

O valor `INVOLVED_RESOURCES` apenas pode ser atribuído a parâmetros do tipo `StringList`. Se atribuído a um parâmetro de qualquer outro tipo, o runbook não será executado.

Defina um runbook

Ao criar um runbook, você pode seguir as etapas fornecidas aqui ou seguir o guia mais detalhado fornecido na seção [Trabalho com runbooks](#) do Guia de Usuário do Systems Manager. Se você

estiver criando um runbook com várias contas e várias regiões, consulte [Executando automações em várias contas Regiões da AWS e contas no Guia](#) do Usuário do Systems Manager.

Defina um runbook

1. Abra o console do Systems Manager em <https://console.aws.amazon.com/systems-manager/>.
2. No painel de navegação, escolha Documents.
3. Escolha Criar automação.
4. Insira um nome de runbook exclusivo e identificável.
5. Digite uma descrição do runbook.
6. Forneça um perfil do IAM para o documento de automação assumir. Isso permite que o runbook execute comandos automaticamente. Para obter mais informações, consulte [Configurar um acesso ao perfil de serviço para fluxos de trabalho de automação](#).
7. (Opcional) Adicione todos os parâmetros de entrada com os quais o runbook começa. Você pode usar parâmetros dinâmicos ou estáticos ao iniciar um runbook. Os parâmetros dinâmicos usam valores do incidente em que o runbook é iniciado. Os parâmetros estáticos usam o valor que você fornece.
8. (Opcional) Adicione um tipo de Destino.
9. (Opcional) Adicione tags.
10. Preencha as etapas que o runbook seguirá ao ser executado. Cada etapa exige:
 - Um nome.
 - Uma descrição da finalidade da etapa.
 - A ação a ser executada durante a etapa. Os runbooks usam o tipo de ação Pausa para descrever uma etapa manual.
 - (Opcional) Propriedades do comando.
11. Depois de adicionar todas as etapas necessárias do runbook, escolha Criar automação.

Para habilitar a funcionalidade entre contas, compartilhe o runbook em sua conta de gerenciamento com todas as contas de aplicativos que usam o runbook durante um incidente.

Compartilhe um runbook

1. Abra o console do Systems Manager em <https://console.aws.amazon.com/systems-manager/>.
2. No painel de navegação, escolha Documents.

3. Na lista de documentos, selecione o documento que você deseja compartilhar e escolha Visualizar detalhes. Na guia Permissions, verifique se você é o proprietário do documento. Somente o proprietário de um documento pode compartilhá-lo.
4. Escolha Editar.
5. Para compartilhar o comando publicamente, escolha Public (Público) e depois Save (Salvar). Para compartilhar o comando de forma privada, escolha Privado, insira o Conta da AWS ID, escolha Adicionar permissão e, em seguida, escolha Salvar.

Modelo de runbook do Incident Manager

O Incident Manager fornece o seguinte modelo de runbook para ajudar sua equipe a começar a criar runbooks na automação do Systems Manager. Você pode usar esse modelo como está ou editá-lo para incluir detalhes específicos de seu aplicativo e recursos.

Encontre o modelo de runbook do Incident Manager

1. Abra o console do Systems Manager em <https://console.aws.amazon.com/systems-manager/>.
2. No painel de navegação, escolha Documents.
3. Na área Documents, insira **AWSIncidents-** no campo de pesquisa para exibir todos os runbooks do Incident Manager.

Tip

Insira **AWSIncidents-** como texto livre em vez de usar a opção de filtro de Prefixo do nome do documento.

Usar um modelo

1. Abra o console do Systems Manager em <https://console.aws.amazon.com/systems-manager/>.
2. No painel de navegação, escolha Documents.
3. Escolha o modelo que você deseja atualizar na lista de documentos.
4. Escolha a guia Conteúdo e, em seguida, copie o conteúdo do documento.
5. No painel de navegação, escolha Documents.
6. Escolha Criar automação.
7. Insira um nome exclusivo e identificável.

8. Escolha a guia Editor.
9. Escolha Editar.
10. Cole ou insira os detalhes copiados na área Editor de documentos.
11. Escolha Criar automação.

AWSIncidents-CriticalIncidentRunbookTemplate

O `AWSIncidents-CriticalIncidentRunbookTemplate` é um modelo que fornece o ciclo de vida do incidente do Incident Manager em etapas manuais. Essas etapas são genéricas o suficiente para serem usadas na maioria dos aplicativos, mas detalhadas o suficiente para que os respondentes comecem a resolver incidentes.

Criação e configuração de planos de resposta no Incident Manager

Os planos de resposta permitem que você planeje como responder a um incidente que afeta seus usuários. Um plano de resposta funciona como um modelo com informações sobre quem engajar, a gravidade esperada do evento, os runbooks automáticos a iniciar e métricas a monitorar.

Práticas recomendadas

Você pode reduzir o impacto dos incidentes em suas equipes planejando bem antes a resposta a incidentes. As equipes devem considerar as seguintes práticas recomendadas ao criar um plano de resposta.

- **Engajamento simplificado:** identifique a equipe mais adequada para um incidente. Se você usar uma lista de distribuição muito ampla ou se engajar as equipes erradas, poderá causar confusão e atrasar o tempo de resposta durante um incidente.
- **Escalação confiável:** nos seus engajamentos no plano de resposta, recomendamos selecionar um plano de engajamento em vez de contatos ou escalas de plantão. O plano de engajamento deve especificar cada contato ou as escalas de plantão (que contêm vários contatos rotativos) a serem engajados durante incidentes. Como os respondentes especificados no plano de engajamento podem estar fora de área às vezes, você deve configurar os primeiros contatos substitutos a responder no plano de resposta, para cobrir casos assim. Com contatos substitutos, se os contatos primários e secundários não estiverem disponíveis ou se houver outras faltas não planejadas na cobertura, o Incident Manager ainda notificará um contato sobre o incidente.
- **Runbooks:** use os runbooks para fornecer etapas reproduzíveis e compreensíveis reduzindo o estresse que um respondente passa durante um incidente.

- **Colaboração:** use canais de chat para agilizar a comunicação durante incidentes. Os canais de chat ajudam os respondentes a ficarem atualizados com as informações. Eles também podem compartilhar informações com outros respondentes por meio desses canais.

Criar um plano de resposta

Use o procedimento a seguir para criar um plano de resposta e automatizar a resposta a incidentes.

Para criar um plano de resposta

1. Abra o [console do Incident Manager](#) e escolha Planos de resposta no painel de navegação esquerdo.
2. Selecione Criar plano de resposta.
3. Em Nome, insira um nome de plano de resposta exclusivo e identificável para usar no nome do recurso da Amazon (ARN) do plano de resposta.
4. (Opcional) Em Nome de exibição, insira um nome mais legível para humanos para ajudar a identificar o plano de resposta ao criar incidentes.
5. Continue [especificando valores padrão para registros de incidentes](#).

Especificação de valores padrão do incidente

Para ajudar você a gerenciar incidentes com mais eficiência, você pode especificar valores padrão. O Incident Manager aplica esses valores a todos os incidentes associados a um plano de resposta.

Para especificar valores padrão de incidente

1. Em Título, insira um título para esse incidente para ajudar você a identificá-lo na página inicial do Incident Manager.
2. Em Impacto, escolha um nível de impacto para indicar o potencial escopo de um incidente criado nesse plano de resposta, como Crítico ou Baixo. Para obter informações sobre classificações de impacto no Incident Manager, consulte [Triagem](#).
3. (Opcional) Em Resumo, insira um breve resumo do tipo de incidente criado nesse plano de resposta.
4. (Opcional) Em Cadeia de desduplicação, insira uma cadeia de caracteres de desduplicação. O Incident Manager usa essa string para evitar que a mesma causa raiz crie vários incidentes na mesma conta.

Uma sequência de desduplicação é um termo ou frase que o sistema usa para verificar incidentes duplicados. Se você especificar uma string de desduplicação, o Incident Manager pesquisará incidentes abertos que contenham a mesma string `dedupeString` no campo ao criar o incidente. Se uma duplicação for detectada, o Incident Manager desduplica o incidente mais recente no incidente existente.

Note

Por padrão, o Incident Manager desduplica automaticamente vários incidentes criados pelo mesmo alarme da Amazon CloudWatch ou evento da Amazon EventBridge. Você não precisa inserir sua própria sequência de desduplicação para evitar a duplicação desses tipos de recursos.

5. (Opcional) Em Tags de incidentes, adicione chaves e valores de tag para atribuir aos incidentes criados a partir desse plano de resposta.

Você deve ter a permissão `TagResource` para que o recurso de registro de incidentes defina tags de incidentes no plano de resposta.

6. Continue [especificando um canal de chat opcional](#) para que os resolvedores se comuniquem sobre incidentes.

(Opcional) Especificar um canal de chat de resposta a incidentes

Quando você inclui um canal de chat em um plano de resposta, os respondentes recebem atualizações de incidentes pelo canal. Eles podem interagir com o incidente diretamente do canal de chat usando comandos de chat.

Usando o Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo, você pode criar um canal para Slack/Microsoft Teams, para ou para o Amazon Chime usar em seus planos de resposta. Para obter informações sobre a criação de um canal de bate-papo no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo, consulte o [Guia do administrador do Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo](#).

Important


O Incident Manager deve ter permissões para publicar no tópico do Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS) do canal de chat. Sem permissões para publicar nesse

tópico do SNS, você não poderá adicioná-lo ao plano de resposta. O Incident Manager publica uma notificação de teste no tópico do SNS para verificar as permissões.

Para obter mais informações sobre canais de chat, consulte [Criação e integração de canais de bate-papo para respondentes no Incident Manager](#).

Para especificar um canal de chat de resposta a incidentes

1. Para o canal Chat, selecione um Amazon Q Developer no canal de bate-papo dos aplicativos de bate-papo onde os respondentes possam se comunicar durante um incidente.

 Tip


Para criar um novo canal de bate-papo no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo, escolha Configurar novo cliente de Chatbot.

2. Em Tópicos de SNS do canal de chat, escolha tópicos adicionais de SNS para publicar durante o incidente. Adicionar tópicos do SNS em várias Regiões da AWS aumenta a redundância caso uma região esteja inativa no momento do incidente.
3. Continue [selecionando os contatos, as escalas de plantão e os planos de escalação](#) a serem acionados durante um incidente.

(Opcional) Selecione recursos a acionar na resposta a incidentes

É importante identificar os respondentes mais adequados no caso de ocorrer um incidente. Recomendamos seguir estas práticas recomendadas:

1. Adicione escalas de plantão como canais de escalação em um plano de escalação.

 Note

Atualmente, a capacidade de adicionar um contato compartilhado de outra conta a um plano de resposta não é suportada.

2. Escolha um plano de escalação como engajamento em um plano de resposta.

Para obter mais informações sobre contatos e planos de escalação, consulte [Criação e configuração de contatos no Incident Manager](#) e [Criação de um plano de escalonamento para engajamento do respondente no Incident Manager](#).

Para selecionar recursos a acionar na resposta a incidentes

1. Em Engajamentos, escolha qualquer número de planos de escalação, escalas de plantão e contatos individuais.
2. Continue [especificando se vai usar um runbook a ser executado](#) como parte da mitigação de incidentes.

(Opcional) Especificar um runbook para mitigação de incidentes

Você pode usar runbooks da [AWS Systems Manager Automation](#), uma ferramenta da AWS Systems Manager, para automatizar tarefas comuns de aplicativos e infraestrutura em seu Nuvem AWS ambiente.

Cada runbook define um fluxo de trabalho de runbook. Um fluxo de trabalho de runbook inclui as ações que o Systems Manager executa em seus nós gerenciados ou em outros tipos de AWS recursos. No Incident Manager, um runbook impulsiona a resposta e a mitigação de incidentes.

Para obter mais informações sobre como usar runbooks em planos de resposta, consulte [Integrando runbooks do Systems Manager Automation no Incident Manager para remediação de incidentes](#).

Para especificar um runbook para mitigação de incidentes:

1. Em Runbook, realize um destes procedimentos:
 - Escolha Clonar runbook do modelo para fazer uma cópia do runbook padrão do Incident Manager. Em Nome do runbook, insira um nome descritivo para o novo runbook.
 - Escolha Selecionar runbook existente. Selecione o Proprietário, o Runbook e a Versão a usar.

Tip

Para criar um runbook do zero, escolha Configurar novo runbook.


Para obter informações sobre como criar runbooks, consulte [Integrando runbooks do Systems Manager Automation no Incident Manager para remediação de incidentes](#).

2. Na área Parâmetros, forneça todos os parâmetros solicitados para o runbook selecionado.

Os parâmetros disponíveis são aqueles especificados pelo runbook. Um runbook pode exigir parâmetros diferentes dos outros. Alguns parâmetros podem ser obrigatórios e outros opcionais.

Em muitos casos, você pode optar por inserir manualmente um valor estático para um parâmetro, como uma lista de instâncias do Amazon EC2. IDs Você também pode permitir que o Incident Manager forneça os valores dos parâmetros que foram gerados dinamicamente por um incidente.

3. (Opcional) Para `AutomationAssumeRole`, especifique a função AWS Identity and Access Management (IAM) a ser usada. Esse perfil deve ter as permissões necessárias para executar os comandos individuais especificados no runbook.


 Note

Se não for especificado `AssumeRole`, o Incident Manager tentará usar o perfil de serviço do Runbook para executar os comandos individuais especificados no runbook.

Escolha uma das seguintes opções:

- Insira o valor do ARN — Insira manualmente o nome de recurso da Amazon (ARN) de um `AssumeRole`, no formato. `arn:aws:iam::account-id:role/assume-role-name` Por exemplo, `arn:aws:iam::123456789012:role/MyAssumeRole`
- Usar perfil de serviço existente: escolha um perfil com as permissões necessárias em uma lista de perfis existentes em sua conta.
- Crie uma nova função de serviço — Escolha entre as políticas AWS gerenciadas para anexar à sua `AssumeRole`. Depois de selecionar essa opção, em políticas gerenciadas do AWS, escolha uma ou mais políticas na lista.

Você pode aceitar o nome padrão sugerido para o novo perfil ou pode escolher um nome que preferir.

 Note

Esse novo perfil de serviço do Runbook está associado ao runbook específico que você selecionou. Ele não pode ser usado com runbooks diferentes. Isso ocorre porque a seção Recursos da política não suportará outros runbooks.

4. Em Perfil de serviço do runbook, especifique o perfil do IAM a ser usado para fornecer as permissões necessárias para acessar e iniciar o fluxo de trabalho do próprio runbook.

No mínimo, o perfil deve permitir a ação `ssm:StartAutomationExecution` para seu runbook específico. Para que o runbook funcione em várias contas, o perfil também deve permitir a ação `sts:AssumeRole` do perfil do `AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole` criado durante [Gerenciando incidentes em todas Contas da AWS as regiões no Incident Manager](#).

Escolha uma das seguintes opções:

- Criar novo perfil de serviço: o Incident Manager cria um perfil de serviço do runbook para você com as permissões mínimas necessárias para iniciar o fluxo de trabalho do runbook.

Em Nome do perfil, você pode aceitar o nome padrão sugerido ou pode inserir um nome que preferir. Recomendamos usar o nome sugerido ou manter o nome do runbook no nome. Isso ocorre porque o novo AssumeRole está associado ao runbook específico que você selecionou e pode não incluir as permissões necessárias para outros runbooks.

- Usar perfil de serviço existente: um perfil do IAM criado anteriormente por você ou pelo Incident Manager concede as permissões necessárias.

Em Nome do perfil, selecione o nome do perfil existente a usar.

5. Expanda Opções adicionais e escolha uma das opções a seguir para especificar Conta da AWS onde o fluxo de trabalho do runbook deve ser executado.
 - Conta do proprietário do plano de resposta — inicie o fluxo de trabalho do runbook na pessoa Conta da AWS que o criou.
 - Conta afetada: inicie o fluxo de trabalho do runbook na conta que iniciou ou relatou o incidente.

Escolha Conta impactada ao usar o Incident Manager em cenários entre contas e o runbook precisa acessar recursos na conta afetada para poder fazer as correções.

6. Continue [integrando opcionalmente um PagerDuty serviço ao plano de resposta](#).

(Opcional) Integração de um PagerDuty serviço ao plano de resposta

Para integrar um PagerDuty serviço ao plano de resposta

Quando você integra o Incident Manager com PagerDuty, PagerDuty cria um incidente correspondente sempre que o Incident Manager cria um incidente. O incidente em PagerDuty usa o fluxo de trabalho de paginação e as políticas de escalonamento que você definiu lá, além das do Incident Manager. PagerDuty anexa eventos do cronograma do Incident Manager como notas sobre seu incidente.

1. Expanda Integrações de terceiros e escolha a caixa de seleção Ativar PagerDuty integração.
2. Em Selecionar segredo, selecione o segredo em AWS Secrets Manager que você armazena as credenciais para acessar sua PagerDuty conta.

Para obter informações sobre como armazenar suas PagerDuty credenciais em um segredo do Secrets Manager, consulte [Armazenando credenciais de PagerDuty acesso em segredo AWS Secrets Manager](#).

3. Para PagerDuty atendimento, selecione o serviço da sua PagerDuty conta em que você deseja criar o PagerDuty incidente.
4. Continue [adicionando tags opcionais e criando o plano de resposta](#).

Como adicionar tags e criar o plano de resposta

Como adicionar tags e criar o plano de resposta

1. (Opcional) Na área Tags, aplique um ou mais name/value pares de chaves de tag ao plano de resposta.

Tags são metadados opcionais que você atribui a um recurso. Usando tags, você pode categorizar um recurso de diferentes formas, como por finalidade, proprietário ou ambiente. Por exemplo, você pode marcar um plano de resposta para identificar o tipo de incidente ao qual ele se destina a mitigar, os tipos de canais de escalação que ele contém ou o plano de escalação que será associado a ele. Para obter mais informações sobre como marcar recursos do Incident Manager, consulte [Marcando recursos no Incident Manager](#).

2. Selecione Criar plano de resposta.

Identificação de possíveis causas de incidentes de outros serviços como “descobertas” no Incident Manager

No Incident Manager, uma descoberta é uma informação sobre uma AWS CodeDeploy implantação ou atualização de AWS CloudFormation pilha que ocorreu na época de um incidente e que envolveu um ou mais recursos provavelmente relacionados ao incidente. Cada descoberta pode ser examinada como uma possível causa do incidente. As informações sobre essas possíveis causas são adicionadas à página Detalhes do incidente. Com informações sobre essas implantações e mudanças prontamente disponíveis, os respondentes não precisam pesquisar essas informações manualmente. Isso reduz o tempo de avaliação de possíveis causas, o que pode reduzir o tempo médio de recuperação (MTTR) de um incidente.

Atualmente, o Incident Manager suporta a coleta de resultados de dois Serviços da AWS: [AWS CodeDeploy](#) e [AWS CloudFormation](#).

O Descobertas é um atributo opcional. Você pode ativá-lo no [assistente Prepare-se](#), quando estiver se integrando pela primeira vez ao Incident Manager ou posteriormente na página [Configurações](#).

Quando você ativa o atributo Descobertas, o Incident Manager cria um perfil de serviço para você. Essa função de serviço inclui as permissões necessárias para recuperar descobertas de CodeDeploy e CloudFormation

Para trabalhar com descobertas no cenário entre contas, ative o atributo na conta de gerenciamento. Depois disso, cada conta de aplicativo em uma organização AWS Resource Access Manager (AWS RAM) deve criar uma função de serviço correspondente.

Consulte os tópicos a seguir para ajudar você a usar o atributo Descobertas.

Tópicos

- [Habilite e crie um perfil de serviço para descobertas](#)
- [Configurar permissões para suporte de descobertas entre contas](#)

Habilite e crie um perfil de serviço para descobertas

Ao ativar o atributo Descobertas, o Incident Manager cria um perfil de serviço chamado `IncidentManagerIncidentAccessServiceRole` em seu nome. Essa função de serviço fornece as permissões que o Incident Manager precisa para coletar informações sobre CodeDeploy

implantações e atualizações de CloudFormation pilha que ocorreram na época em que um incidente foi criado.

Note

Se você estiver usando o Incident Manager com uma organização, o perfil de serviço será criado na conta de gerenciamento. Para trabalhar com descobertas em outras contas da organização, o perfil de serviço deve ser criada em cada conta de aplicativo. Para obter informações sobre como usar um CloudFormation modelo para criar essa função em suas contas de aplicativo, consulte a etapa 4 em [Definir e configurar gerenciamento de incidentes entre regiões e entre regiões](#).

Essa função de serviço está associada a uma política AWS gerenciada. Para obter mais informações sobre permissões desta política, consulte [AWS política gerenciada: AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy](#).

Para obter informações sobre como habilitar descobertas durante o processo de integração do Incident Manager, consulte [Conceitos básicos do Incident Manager](#).

Para obter informações sobre como habilitar descobertas depois de concluir o processo de integração, consulte [Como gerenciar o atributo Descobertas](#).

Configurar permissões para suporte de descobertas entre contas

Para usar o recurso Findings em contas com uma organização configurada em AWS RAM, cada conta de aplicativo deve configurar permissões para que o Incident Manager assuma a função de serviço da conta de gerenciamento em seu nome.

Essas permissões podem ser configuradas em uma conta de aplicativo implantando um CloudFormation modelo fornecido por AWS, que cria a função `IncidentManagerIncidentAccessServiceRole`.

Para obter informações sobre como baixar e implantar esse modelo em uma conta de aplicativo, consulte a etapa 4 em [Gerenciando incidentes em todas Contas da AWS as regiões no Incident Manager](#).

Criação automática ou manual de incidentes no Gerenciador de incidentes

O Incident Manager, uma ferramenta do AWS Systems Manager, ajuda você a gerenciar e responder rapidamente aos incidentes. Você pode configurar a Amazon CloudWatch e EventBridge a Amazon para criar incidentes automaticamente com base em CloudWatch alarmes e EventBridge eventos. Você também pode criar incidentes manualmente na página da lista de incidentes ou usando a ação de [StartIncident](#)API do AWS CLI ou do AWS SDK. O Incident Manager deduplica incidentes criados a partir do mesmo CloudWatch alarme ou EventBridge evento no mesmo incidente.

Para incidentes criados automaticamente por CloudWatch alarmes ou EventBridge eventos, o Incident Manager tenta criar um incidente da mesma forma Região da AWS que a regra ou o alarme do evento. Caso o Incident Manager não esteja disponível no Região da AWS, CloudWatch ou crie EventBridge automaticamente o incidente em uma das regiões disponíveis especificadas em seu conjunto de replicação. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando incidentes em todas Contas da AWS as regiões no Incident Manager](#).

Quando o sistema cria um incidente, o Incident Manager coleta automaticamente informações sobre os AWS recursos envolvidos no incidente e adiciona essas informações à guia Itens relacionados. Se você especificou um runbook em seu plano de resposta, quando o sistema cria um incidente, o Incident Manager pode enviar as informações sobre os recursos da AWS envolvidos no incidente para o runbook. O sistema pode então direcionar esses recursos ao iniciar o runbook e tentar corrigir o problema.

Quando o sistema cria um incidente, ele também cria um item de trabalho operacional principal (OpsItem) em OpsCenter, um componente do Systems Manager, e o vincula ao incidente como um item relacionado. Você pode usar isso OpsItem para rastrear trabalhos relacionados e futuras análises de incidentes. Ligações para OpsCenter incorrer em custos. Para obter mais informações sobre OpsCenter preços, consulte [Preços do Systems Manager](#).

Important

Observe os seguintes detalhes importantes.

- Caso o Incident Manager não esteja disponível, o sistema só poderá fazer failover e criar incidentes em outras regiões Regiões da AWS se você tiver especificado pelo menos duas

regiões em seu conjunto de replicação. Para obter informações sobre como configurar um conjunto de replicação, consulte [Conceitos básicos do Incident Manager](#).

- Os incidentes criados por um failover entre regiões não invocam os runbooks especificados nos planos de resposta.

Criação automática de incidentes com alarmes CloudWatch

CloudWatch usa suas CloudWatch métricas para alertá-lo sobre mudanças em seu ambiente e para executar automaticamente a ação inicial do incidente. CloudWatch trabalha com o Systems Manager e o Incident Manager para criar um incidente a partir de um modelo de plano de resposta quando um alarme entra em estado de alarme. Isso exige os seguintes pré-requisitos:

- Incident Manager configurado e conjunto de replicação criado. Essa etapa cria o perfil vinculado ao serviço Incident Manager em sua conta, fornecendo as permissões necessárias.
- Um plano de resposta do Incident Manager configurado. Para saber como configurar os planos de resposta do Incident Manager, consulte [Criação e configuração de planos de resposta no Incident Manager](#) na seção Preparação para incidentes deste guia.
- CloudWatch Métricas configuradas para monitorar seu aplicativo. Para obter as práticas recomendadas de monitoramento, consulte [Monitoramento](#) na seção Preparação para incidentes deste guia.

Para criar um alarme com uma ação Iniciar incidente

1. Crie um alarme em CloudWatch. Para obter mais informações, consulte [Usando CloudWatch alarmes da Amazon](#) no Guia do CloudWatch usuário da Amazon.
2. Ao escolher a ação a ser executada pelo alarme, selecione Adicionar ação do Systems Manager.
3. Escolha Criar incidente e selecione o Plano de resposta para esse incidente.
4. Conclua as etapas restantes no guia do tipo de alarme selecionado.

Tip

Você também pode adicionar a ação de criação de incidente a qualquer alarme existente.

Criação automática de incidentes com EventBridge eventos

EventBridge as regras observam os padrões de eventos. Se o evento corresponder ao padrão definido, o Incident Manager cria um incidente usando o plano de resposta escolhido.

Criação de incidentes usando eventos de parceiros SaaS

Você pode configurar EventBridge para receber eventos de aplicativos e serviços de parceiros de software como serviço (SaaS), permitindo a integração de terceiros. Depois de configurar EventBridge para receber eventos de parceiros terceirizados, você pode criar regras que correspondam aos eventos do parceiro para criar incidentes. Para ver uma lista de integrações de terceiros, consulte [Recebimento de eventos de um parceiro de SaaS](#).

Configure EventBridge para receber eventos de uma integração SaaS.

1. Abra o EventBridge console da Amazon em <https://console.aws.amazon.com/events/>.
2. No painel de navegação, selecione Fontes de eventos de parceiro.
3. Use a barra de pesquisa para encontrar o parceiro que deseja e selecione Configurar para esse parceiro.
4. Selecione Copiar para copiar o ID da conta para a área de transferência.

Note

Para integrar com o Salesforce, use as etapas descritas no guia [AppFlow do usuário da Amazon](#).

5. Acesse o site do parceiro e siga as instruções para criar uma origem de evento do parceiro. Use seu ID de conta para isso. A origem do evento criado estará disponível somente na sua conta.
6. Volte para o EventBridge console e escolha Partner event sources no painel de navegação.
7. Selecione o botão ao lado da origem do evento do parceiro e selecione Associate with event bus (Associar ao barramento de eventos).

Criar uma regra que será acionada em um evento de um parceiro de SaaS

1. Abra o EventBridge console da Amazon em <https://console.aws.amazon.com/events/>.
2. No painel de navegação, escolha Regras.
3. Escolha Create rule.


4. Insira um nome e uma descrição para a regra.

Uma regra não pode ter o mesmo nome que outra na mesma Região e barramento de eventos.

5. Em Barramento de eventos, escolha o barramento de eventos que corresponde a esse parceiro.
6. Em Rule type, escolha Rule with an event pattern.
7. Escolha Próximo.
8. Em Origem do evento, escolha AWS eventos ou eventos de EventBridge parceiros.
9. Em Padrão de evento, selecione Formulário de padrão de evento.
10. Para a fonte do evento, escolha EventBridgeparceiros
11. Em Parceiros, escolha o nome do parceiro.
12. Em Event type, selecione All Events ou escolha o tipo de evento a ser usado para essa regra. Se você escolher All Events, todos os eventos emitidos por essa origem de evento do parceiro corresponderão à regra.

Se quiser personalizar o padrão de evento, selecione Editar, faça as alterações e selecione Salvar.

13. Escolha Próximo.
14. Em Selecionar um destino, escolha Plano de resposta do Incident Manager e escolha um Plano de resposta.

 Note

Ao selecionar um plano de resposta, todos os planos de resposta que você possui e que foram compartilhados com sua conta aparecem na lista suspensa Plano de resposta.

15. EventBridge pode criar a função do IAM necessária para que sua regra seja executada:
 - Para criar um perfil do IAM automaticamente, escolha Create a new role for this specific resource.
 - Para usar um perfil do IAM que você criou antes, escolha Use existing role.
16. Escolha Próximo.
17. (Opcional) Insira uma ou mais tags para a regra. Para obter mais informações, consulte as [EventBridgetags da Amazon](#) no Guia EventBridge do usuário da Amazon.
18. Escolha Próximo.
19. Revise sua regra e escolha Criar regra.

Criação de incidentes usando eventos AWS de serviço

EventBridge também recebe eventos dos AWS serviços listados em [Eventos de AWS Serviços Suportados](#). Da mesma forma que você configura regras para parceiros de SaaS, você pode configurá-las para AWS serviços.

Crie uma regra que seja acionada em eventos de um serviço AWS

1. Abra o EventBridge console da Amazon em <https://console.aws.amazon.com/events/>.
2. No painel de navegação, escolha Regras.
3. Escolha Create rule.
4. Insira um nome e uma descrição para a regra.

Uma regra não pode ter o mesmo nome que outra na mesma Região e barramento de eventos.

5. Em Barramento de eventos, escolha padrão.
6. Em Rule type, escolha Rule with an event pattern.
7. Escolha Próximo.
8. Em Origem do evento, escolha AWS eventos ou eventos de EventBridge parceiros.
9. Em Padrão de evento, selecione Formulário de padrão de evento.
10. Em Fonte do evento, selecione Serviços da AWS .
11. Em Nome do serviço, escolha o serviço que monitora um incidente.
12. Em Event type, selecione All Events ou escolha o tipo de evento a ser usado para essa regra. Se você escolher All Events, todos os eventos emitidos por essa origem de evento do parceiro corresponderão à regra.

Se quiser personalizar o padrão de evento, selecione Editar, faça as alterações e selecione Salvar.

13. Escolha Próximo.
14. Em Selecionar um destino, escolha Plano de resposta do Incident Manager e escolha um Plano de resposta.

Note

Ao selecionar um plano de resposta, todos os planos de resposta que você possui e que foram compartilhados com sua conta aparecem na lista suspensa Plano de resposta.

15. EventBridge pode criar a função do IAM necessária para que sua regra seja executada:
 - Para criar um perfil do IAM automaticamente, escolha **Create a new role for this specific resource**.
 - Para usar um perfil do IAM que você criou antes, escolha **Use existing role**.
16. Escolha **Próximo**.
17. (Opcional) Insira uma ou mais tags para a regra. Para obter mais informações, consulte as [EventBridgetags da Amazon](#) no Guia EventBridge do usuário da Amazon.
18. Escolha **Próximo**.
19. Revise sua regra e escolha **Criar regra**.

Criação manual de incidentes

Os respondentes podem rastrear manualmente um incidente usando o console do Incident Manager por um plano de resposta predefinido. Use as etapas a seguir para criar um incidente.

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Selecione **Iniciar incidente**.
3. Em **Plano de resposta**, escolha um plano de resposta da lista.
4. (Opcional) Para substituir o título fornecido pelo plano de resposta definido, insira o **Título do incidente**.
5. (Opcional) Para substituir o impacto fornecido pelo plano de resposta definido, insira o **Impacto do incidente**.

Permissões do IAM necessárias para iniciar incidentes manualmente

Para iniciar incidentes manualmente, os usuários precisam de permissões para acessar o console do Incident Manager, visualizar planos de resposta e iniciar incidentes. Quando um usuário inicia um incidente, o Incident Manager usa [sessões de acesso direto](#) (FAS) para fazer a `StartEngagement` chamada como parte do `StartIncident`.

A política do IAM a seguir fornece as permissões necessárias para iniciar incidentes manualmente, visualizar os planos de resposta com os quais os incidentes podem ser criados e visualizar e editar incidentes após sua criação.

JSON

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

```
}
```

Esta política inclui as seguintes permissões:

- [ssm-incidents: StartIncident](#) - Permite que os usuários iniciem manualmente um incidente usando o console ou a API. Isso cria um novo registro de incidentes a partir de um plano de resposta.
- [ssm-incidents: GetResponsePlan](#) - Permite que os usuários recuperem informações sobre um plano de resposta específico.
- [ssm-incidents: ListResponsePlans](#) - Permite que os usuários listem todos os planos de resposta em suas contas.
- [ssm-incidents: TagResource](#) - Permite adicionar tags aos recursos do Incident Manager, incluindo incidentes e planos de resposta.
- [ssm-incidents: GetIncidentRecord](#) - Permite que os usuários recuperem informações detalhadas sobre um incidente específico.
- [ssm-incidents: ListIncidentRecords](#) - Permite que os usuários listem todos os incidentes em suas contas.
- [ssm-incidents: UpdateIncidentRecord](#) - Permite que os usuários atualizem os detalhes de um incidente existente.
- [ssm-contacts: StartEngagement](#) (com condição) - Permite que o Incident Manager inicie interações com contatos. A condição garante que isso só possa ser chamado por meio do Incident Manager.
- [ssm: CreateOpsItem](#) (com condição) - Permite que o Incident Manager crie um OpsItem in OpsCenter. A condição garante que isso só possa ser chamado por meio do Incident Manager.

A chave de CalledViaFirst condição [aws:](#) garante que determinadas permissões (como `StartEngagement`) só possam ser usadas quando a solicitação for enviada pelo serviço Incident Manager. Essa abordagem usa o FAS em vez de funções vinculadas ao serviço, o que evita possíveis chamadas entre contas que possam representar riscos à segurança.

Visualizando detalhes do incidente no console do Incident Manager

AWS O Systems Manager Incident Manager rastreia seus incidentes desde o momento em que são detectados até a resolução e até a análise pós-incidente. Você pode encontrar todos os incidentes na página Lista de incidentes no console do Incident Manager, com links diretos para os Detalhes do incidente.

Tópicos

- [Visualizando a lista de incidentes no console](#)
- [Visualizando detalhes do incidente no console](#)

Visualizando a lista de incidentes no console

A página Lista de incidentes contém três seções: Incidentes abertos, Incidentes resolvidos e Análises. Você pode rastrear manualmente novos incidentes e criar análises nesta página. Para saber mais sobre como rastrear manualmente um incidente, consulte [Criação manual de incidentes](#) na seção Criação de incidentes deste guia. Para saber mais sobre a análise pós-incidente, consulte a seção [Como realizar uma análise pós-incidente no Incident Manager](#) deste guia.

Os Detalhes do incidente exibem Incidentes abertos em blocos com o título, o impacto, a duração e o canal de chat desse incidente. Depois de resolver um incidente, ele passa para a lista de Incidentes resolvidos. Análises estão na segunda guia.

Visualizando detalhes do incidente no console

A página Detalhes do incidente fornece insights detalhados e ferramentas para você tratar um incidente. Nessa página, você pode iniciar runbooks para mitigar um incidente, adicionar notas de incidentes, envolver outros solucionadores e visualizar detalhes do incidente, como linhas do tempo, métricas, propriedades e recursos relacionados.

Conforme mostrado na imagem a seguir, a página de detalhes do incidente inclui várias seções: banner superior, notas do incidente e sete guias que contêm informações e recursos adicionais. Por padrão, o banner principal e as seções de notas do incidente são exibidas em todas as páginas de detalhes do incidente.

The screenshot displays the 'Incident 1' details page in AWS Incident Manager. At the top, there are navigation links for 'AWS Systems Manager', 'Incident Manager', and 'Incident 1'. The main header shows 'Incident 1' with a refresh interval of 30 seconds, an 'Edit properties' button, and a 'Resolve incident' button. Below this is a grid of incident details: Status (Open), Impact (Low), Chat channel (link), and Duration (2m). A second row shows Tasks, Runbooks (1 waiting for input), Diagnosis, and Engagements. A navigation bar below the grid includes tabs for Overview, Diagnosis, Timeline (10), Runbooks (1), Engagements, Related items, and Properties. The 'Summary' section is currently empty, with a message: 'No summary. The incident has no summary.' and an 'Add summary' button. On the right side, there is an 'Incident notes (2)' panel with an 'Add incident note' button and two notes from November 8, 2023.

Este tópico explica os elementos da página Detalhes do incidente e as ações que você pode executar na página.

Banner superior

O banner superior na página de detalhes de cada incidente inclui as seguintes informações:

- **Status:** o status atual de um incidente pode ser Aberto ou Resolvido.
- **Impacto:** o impacto do incidente no ambiente. Pode ser alto, médio ou baixo. Para alterar o impacto de um incidente, escolha Editar propriedades.
- **Canal de chat:** um link para acessar o canal de chat onde você pode ver atualizações e notificações de incidentes.
- **Duração:** o tempo decorrido até que um respondente resolva o incidente.
- **Runbooks:** os status dos runbooks associados a esse incidente. O status pode estar aguardando entrada, bem-sucedido ou malsucedido. Se o status de um runbook for aguardando entrada, você poderá selecionar o runbook para ver os detalhes da ação. Você pode selecionar malsucedido para visualizar os runbooks no status Atingiu o tempo limite, Falhou ou Cancelados.
- **Engajamentos:** o número total de engajamentos e o status de cada engajamento. Quando você cria um engajamento, seu status é Engajado. Depois de confirmar o engajamento, o status muda de Engajado para Confirmado. O Incident Manager não oferece suporte à confirmação de engajamentos de terceiros. Esses engajamentos permanecem no status Engajado.

Você pode editar o título, o impacto e o canal de chat do incidente escolhendo Editar no canto superior direito do banner.

Notas de incidentes

O lado direito da tela exibe a seção Notas do incidente. Você pode colaborar e se comunicar com outros usuários que trabalham em um incidente usando notas. Você pode explicar as mitigações aplicadas, uma possível causa raiz identificada ou o status atual do incidente. Como prática recomendada, use a seção Notas do incidente para publicar atualizações de status e ações que você ou outras pessoas tomam em relação a um incidente. Se você precisar se comunicar com outros solucionadores em tempo real, use o canal de chat disponível no Incident Manager.

Para adicionar uma nota, escolha o botão Adicionar nota de incidente e, em seguida, insira sua nota. As notas podem conter atualizações sobre o status do incidente ou qualquer outra informação relevante que forneça visibilidade a outros usuários. Se necessário, você também pode editar ou excluir notas de incidentes.

Note

Qualquer usuário com permissão do IAM para executar as ações `ssm-incidents:UpdateTimelineEvent` e `ssm-incidents>DeleteTimelineEvent` pode editar e excluir notas. No entanto, quando você compartilha um incidente com outra conta, a política de recursos não inclui a ação `ssm-incidents>DeleteTimelineEvent`. Isso impede que o usuário com quem você compartilha o incidente exclua a nota. Você pode visualizar a trilha de auditoria de uma nota dos eventos do Incident Manager no console do AWS CloudTrail .

Guias

A página Detalhes do incidente tem sete guias, para facilitar para os respondentes localizarem e visualizarem informações durante um incidente. As guias exibem um contador no nome da guia, que indica o número de atualizações na guia. Para obter mais informações sobre o conteúdo de cada guia, bem como sobre as ações disponíveis, continue lendo.

Visão geral do

A guia Visão geral é a página inicial dos respondentes. Ela contém o resumo do incidente, uma lista dos eventos recentes da Linha do tempo e a etapa atual do runbook.

Os respondentes usam o Resumo para acompanhar quais ações foram tomadas, os resultados de quaisquer alterações, possíveis próximas etapas e informações sobre o impacto do incidente. Para atualizar o resumo, escolha Editar no canto superior direito da seção Resumo.

Important

Se vários respondentes estiverem editando o campo de resumo simultaneamente, o respondente que enviou suas edições por último sobrescreverá todas as outras entradas.

A seção Eventos de linha do tempo recentes contém uma Linha do tempo preenchida pelo Incident Manager com os cinco eventos mais recentes. Use esta seção para entender o status do incidente e o que ocorreu recentemente. Para ver uma Linha do tempo completa, acesse a guia Linha do tempo.

A página de visão geral também exibe a etapa Runbook atual. Essa etapa pode ser uma etapa automática em execução em seu AWS ambiente ou pode ser um conjunto de instruções manuais para os respondentes. Para ver o runbook completo, incluindo as etapas anteriores e futuras, escolha a guia Runbook.

Diagnóstico

A guia Diagnóstico contém informações vitais sobre seus aplicativos e sistemas hospedados na AWS , incluindo informações sobre métricas e, se habilitada, descobertas.

Como trabalhar com métricas

O Incident Manager usa CloudWatch a Amazon para preencher as métricas e os gráficos de alarmes encontrados nessa guia. Para saber mais sobre as práticas recomendadas de gerenciamento de incidentes para definir alarmes e métricas, consulte [Monitoramento](#) na seção Planejamento de incidentes deste guia do usuário.

Para adicionar métricas

- Escolha Adicionar no canto superior direito dessa guia.
 - Para adicionar uma métrica de um CloudWatch painel existente, escolha Do CloudWatch painel existente.
 - a. Escolha um Painel. Isso adiciona todas as métricas e alarmes que fazem parte do painel escolhido.

- b. (Opcional) Você também pode Selecionar métricas no painel para visualizar métricas específicas.
- Adicione uma única métrica selecionando De CloudWatch e colando uma fonte métrica. Para copiar uma origem de métrica:
 - a. Abra o CloudWatch console em <https://console.aws.amazon.com/cloudwatch/>.
 - b. No painel de navegação, selecione Métricas.
 - c. Na guia Todas as métricas, insira um termo de pesquisa no campo de pesquisa, como o nome de uma métrica ou nome do recurso e pressione Enter.

Por exemplo, se você pesquisar a métrica CPUUtilization, verá os namespaces e as dimensões associados a essa métrica.
 - d. Selecione um dos resultados da pesquisa para ver as métricas.
 - e. Escolha a guia Origem e copie a origem.

Os gráficos de alarmes métricos só podem ser adicionados aos detalhes do incidente por meio do plano de resposta relacionado ou selecionando Do CloudWatch painel existente ao adicionar uma métrica.

Para remover métricas, escolha Remover e, em seguida, escolha as métricas que deseja remover do menu suspenso Métricas fornecido.

Visualizando descobertas de AWS CodeDeploy e CloudFormation

Depois de habilitar Descobertas e configurar todas as permissões necessárias, todas as descobertas que possam estar relacionadas a um incidente específico serão anexadas ao incidente. Os respondentes podem ver informações sobre essas descobertas na página Detalhes do incidente.

Para ver as descobertas de CodeDeploy e CloudFormation

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Escolha o nome de um incidente a ser investigado.
3. Na guia Diagnóstico, na área Descobertas, compare os horários de início de qualquer descoberta relatada com o horário de início do incidente.
4. Para ver mais detalhes sobre uma descoberta, na coluna Referência, escolha o link para a CloudFormation descoberta CodeDeploy ou.

Linha do tempo

Use a guia Linha do tempo para rastrear eventos que ocorrem durante um incidente. O Incident Manager preenche automaticamente os eventos da Linha do tempo que identificam ocorrências significativas durante o incidente. Os respondentes podem adicionar eventos personalizados com base nas ocorrências detectadas manualmente. Durante a análise pós-incidente, a guia da linha do tempo fornece informações valiosas sobre como se preparar e responder melhor aos incidentes no futuro. Para obter mais informações sobre análise pós-incidente, consulte [Como realizar uma análise pós-incidente no Incident Manager](#).

Para adicionar um evento personalizado na linha do tempo, escolha Adicionar. Selecione uma data usando o calendário e, em seguida, insira uma hora. Todos os horários são exibidos no fuso horário local. Forneça uma breve descrição do evento que aparecerá na linha do tempo.

Para editar um evento personalizado existente, selecione o evento na linha do tempo e escolha Editar. Você pode alterar a hora, a data e a descrição dos eventos personalizados. Você só pode editar eventos personalizados.

Runbooks

A guia Runbooks da página de detalhes do incidente é onde os respondentes podem visualizar as etapas do runbook e iniciar novos runbooks.

Para iniciar um novo runbook, escolha Iniciar runbook na seção Runbooks. Use o campo de pesquisa para localizar o runbook que deseja iniciar. Forneça todos os Parâmetros necessários e a Versão do runbook que deseja usar ao iniciar o runbook. Os runbooks iniciados durante um incidente na guia Runbooks usam as permissões da conta atualmente conectada.

Para navegar até uma definição de runbook no Systems Manager, escolha o título do runbook em Runbooks. Para navegar até a instância do runbook em execução no Systems Manager, escolha os detalhes da execução em Detalhes da execução. Essas páginas exibem o modelo usado para iniciar o runbook e os detalhes específicos da instância atualmente em execução do documento de automação.

A seção Etapas do runbook exibe a lista de etapas que o runbook selecionado executa automaticamente ou que os respondentes executam manualmente. As etapas se expandem ao se tornarem a etapa atual, exibindo as informações necessárias para concluir a etapa ou os detalhes sobre o que a etapa faz. As etapas automáticas do runbook são resolvidas após a conclusão da automação. As etapas manuais exigem que os respondentes escolham Próxima etapa na parte

inferior de cada etapa. Após a conclusão de uma etapa, a saída da etapa aparece como uma lista suspensa.

Para cancelar a execução de um runbook, escolha Cancelar runbook. Isso interromperá a execução do runbook e não concluirá nenhuma etapa adicional no runbook.

Engajamentos

A guia Engajamentos dos detalhes do incidente impulsiona o engajamento dos respondentes e das equipes. Nessa guia, você pode ver quem foi engajado, quem respondeu e quais respondentes serão engajados como parte de um plano de escalação. Os respondentes podem interagir com outros contatos diretamente dessa guia. Para saber mais sobre a criação de contatos e planos de escalação, consulte as seções [Criação e configuração de contatos no Incident Manager](#) e [Criação de um plano de escalonamento para engajamento do respondente no Incident Manager](#) deste guia.

Você pode configurar planos de resposta com contatos e planos de escalação para iniciar automaticamente o engajamento no início de um incidente. Para saber mais sobre como configurar planos de resposta, consulte a seção [Criação e configuração de planos de resposta no Incident Manager](#) deste guia.

Você pode encontrar informações sobre cada contato na tabela. Essa tabela inclui as seguintes informações:

- Nome: links para a página de detalhes de contato que exibe seus métodos de contato e plano de engajamento.
- Plano de escalação: links para o plano de escalação que envolveu o contato.
- Fonte do contato — identifica o serviço que contratou esse contato, como AWS Systems Manager ou PagerDuty.
- Engajado: exibe quando o plano engajou um contato ou quando engajar um contato como parte do plano de escalação.
- Confirmado: mostra se o contato reconheceu o engajamento.

Para confirmar um engajamento, o respondente pode realizar um dos seguintes procedimentos:

- Chamada telefônica: digite **1** quando solicitado.
- SMS: responda à mensagem com o código fornecido ou insira o código fornecido na guia Engajamentos do incidente.

- E-mail: insira o código fornecido na guia Engajamentos do incidente.

Itens relacionados

A guia Itens relacionados é usada para coletar recursos relacionados à mitigação de incidentes. Esses recursos podem ser ARNs links para recursos externos ou arquivos enviados para buckets do Amazon S3. A tabela exibe um título descritivo e um ARN, um link ou detalhes do bucket. Antes de usar buckets do S3, revise as [Práticas recomendadas de segurança do Amazon S3](#) no Guia do usuário do Amazon S3.

Ao carregar arquivos em um bucket do Amazon S3, o versionamento é ativado ou suspenso nesse bucket. Quando o versionamento é ativado no bucket, os arquivos carregados com o mesmo nome de um arquivo existente são adicionados como uma nova versão do arquivo. Se o versionamento for suspenso, os arquivos carregados com o mesmo nome de um arquivo existente sobrescreverão o arquivo existente. Para saber mais sobre versionamento, consulte [Como usar o versionamento nos buckets do S3](#) no Guia do usuário do Amazon S3.

Ao remover um item relacionado ao arquivo, o arquivo é removido do incidente, mas não é removido do bucket do Amazon S3. Para saber mais sobre como remover objetos de um bucket do Amazon S3, consulte [Excluir objetos do Amazon S3](#) no Guia do usuário do Amazon S3.

Propriedades

A guia Propriedades fornece os seguintes detalhes sobre o incidente.

Na seção Propriedades de incidente, você pode ver o seguinte:

- Status: descreve o status atual do incidente. O incidente pode estar Aberto ou Resolvido.
- Horário de início: o horário em que o incidente foi criado no Incident Manager.
- Horário da resolução: o horário em que o incidente foi resolvido no Incident Manager.
- Nome do recurso da Amazon (ARN): o ARN do incidente. Use o ARN ao se referir ao incidente no chat ou com os comandos da AWS Command Line Interface (AWS CLI).
- Plano de resposta: identifica o plano de resposta para o incidente selecionado. A escolha do plano de resposta abre a página de detalhes do plano de resposta.
- Pai OpsItem — identifica o OpsItem criado como o pai do incidente. Um pai OpsItem pode ter vários incidentes relacionados e itens de ação de acompanhamento. Selecionar o pai OpsItem abre a página de OpsItems detalhes em OpsCenter.

- **Análise:** identifica a análise criada desse incidente. Crie uma análise de um incidente resolvido para melhorar seu processo de resposta a incidentes. Escolha a análise para abrir a página de detalhes da análise.
- **Proprietário:** a conta na qual o incidente foi criado.

Na seção Tags, você pode visualizar e editar as chaves e os valores das tags associados ao registro do incidente. Para obter mais informações sobre tags no Incident Manager, consulte [Marcando recursos no Incident Manager](#).

Como realizar uma análise pós-incidente no Incident Manager

A análise pós-incidente orienta você na identificação de melhorias na resposta a incidentes, incluindo o tempo de detecção e mitigação. Uma análise também pode ajudar você a entender a causa raiz dos incidentes. O Incident Manager cria itens de ação recomendados que você pode usar para melhorar sua resposta a incidentes.

Benefícios de uma análise pós-incidente

- Melhore a resposta a incidentes
- Entenda a causa raiz do problema
- Aborde as causas raízes com itens de ação de entrega
- Analise o impacto dos incidentes
- Capture e compartilhe aprendizados em uma organização

Para que não usar uma análise

Uma análise é irrepreensível e não chama as pessoas pelo nome.

“Independentemente do que descobrimos, entendemos e realmente acreditamos que todos fizeram o melhor trabalho possível, considerando o que sabiam na época, suas habilidades e aptidões, os recursos disponíveis e a situação em questão.” - Norm Kerth, “Project Retrospectives: A Handbook for Team Review”

Detalhes da análise

A página de detalhes da análise orienta você na coleta de informações, na avaliação de melhorias e na criação de itens de ação. A página de detalhes da análise é semelhante aos detalhes do incidente, com algumas diferenças importantes, como métricas históricas, cronograma editável e perguntas para melhorar futuros incidentes.

Visão geral

A visão geral é um resumo do incidente. Esse resumo inclui o histórico, o que ocorreu, por que aconteceu, como foi mitigado, a duração e os principais itens de ação para evitar que o incidente

aconteça novamente. A visão geral é de alto nível. Você explorará mais detalhes na guia Perguntas da análise.

Métricas

Use a guia de métricas para visualizar as principais métricas em seu aplicativo durante o incidente. Você pode adicionar aqui gráficos de métricas que tenham uma ou mais métricas representadas no mesmo gráfico. As métricas usadas durante um incidente são preenchidas automaticamente nessa guia. Recomendamos que você adicione uma descrição, título e anotações dos principais pontos temporais durante o incidente.

Alguns pontos temporais chave que você pode considerar ao analisar um gráfico métrico:

- Alteração na implantação
- Alteração de configuração
- Hora de início do incidente
- Hora do alarme
- Hora do engajamento
- Hora de início da mitigação
- Hora de resolução do incidente

Limitações

- CloudWatch alarmes e expressões métricas não são importados de um incidente.
- As métricas que estão em uma região que o Incident Manager não suporta não são importadas do incidente.
- As métricas nas contas de aplicativos exigem a configuração do CloudWatch-CrossAccountSharingRole antes da criação da análise. Para obter mais informações sobre a função, consulte o [CloudWatch console Cross-Account Cross-Region](#) no guia do CloudWatch usuário.

Linha do tempo

Descreva os principais momentos no cronograma à medida que você se aprofunda na compreensão do incidente. O cronograma de incidentes é preenchido automaticamente nessa guia. Você pode

excluir pontos temporais que não são relevantes para a análise. Você também pode adicionar e editar pontos temporais para descrever o incidente e seu impacto com mais precisão.

Use a guia Cronograma para responder às perguntas que você encontra na guia Perguntas sobre a resposta ao incidente.

Perguntas

Use as perguntas do Incident Manager para melhorar o tempo de resolução de incidentes em seu aplicativo e reduzir a ocorrência de incidentes. Ao responder às perguntas, atualize as guias Métricas e Cronograma para verificar a precisão. As perguntas se concentram nesses aspectos principais da resposta a incidentes:

- **Detecção:** você poderia melhorar o tempo de detecção? Há atualizações nas métricas e alarmes que detectariam o incidente mais cedo?
- **Diagnóstico:** você pode melhorar o tempo de diagnóstico? Há atualizações em seus planos de resposta ou planos de escalção que envolveriam os respondentes corretos mais cedo?
- **Mitigação:** você pode melhorar o tempo de mitigação? Há etapas do runbook que você poderia adicionar ou melhorar?
- **Prevenção:** você pode evitar que futuros incidentes ocorram? Para descobrir as causas básicas de um incidente, a Amazon usa a abordagem dos 5 porquês na investigação de problemas.

Ações

O Incident Manager cria itens de ação recomendados para você revisar ao responder às perguntas. Você pode optar por aceitar e concluir essas ações nessa guia ou pode ignorá-las. Você pode revisar itens de ação dispensados escolhendo Itens de ação dispensados. Os itens de ação são um tipo OpsItem de item vinculado à análise e ao incidente em OpsCenter.

Lista de verificação

Antes de fechar uma análise, use a lista de verificação para revisar as ações que um respondente deve tomar. À medida que os respondentes concluem ações na lista de verificação, o ícone ao lado da ação muda de uma elipse para uma marca de seleção, indicando que a ação foi concluída. Se você não tiver concluído os itens da lista de verificação, o Incident Manager exibirá uma mensagem para confirmar que o respondente deseja fechar a análise sem concluí-la.

Modelos de análise

Um modelo de análise fornece um conjunto de perguntas que se aprofundam na causa raiz dos incidentes. Você pode usar suas respostas a essas perguntas para melhorar o desempenho do aplicativo e a resposta a incidentes.

AWS modelo padrão

O Incident Manager fornece um modelo padrão de perguntas com base nas melhores práticas de resposta a AWS incidentes e análise de problemas, intitulado `AWSIncidents-PostIncidentAnalysisTemplate`.

Criar um modelo de análise

Recomendamos que você use o `AWSIncidents-PostIncidentAnalysisTemplate` modelo padrão e adicione perguntas ou seções adicionais que sejam apropriadas para seus casos de uso. Crie modelos de análise com base no modelo padrão Use esse modelo como ponto de partida para criar modelos de análise em sua conta de gerenciamento. Em seguida, você pode duplicar seus modelos de análise em cada Região em que ativou o Incident Manager.

Criar um modelo de análise

1. Chame a `GetDocument` ação e use seu `Name` parâmetro para fazer o download `AWSIncidents-PostIncidentAnalysisTemplate`. Para obter mais informações sobre a sintaxe da `GetDocument`, consulte [Referência da API do Systems Manager](#).
2. O conteúdo da resposta contém os blocos de construção JSON para a análise. Use os blocos de construção da pergunta para inserir perguntas adicionais na análise. Recomendamos que você adicione perguntas ou seções na seção `Incident questions`.
3. Para criar o novo modelo, use a operação `CreateDocument` com o JSON atualizado da etapa anterior. Você deve incluir o seguinte, onde *`Analysis_Template_Name`* é o nome do seu modelo,
 - `DocumentFormat`: "JSON"
 - `DocumentType`: "ProblemAnalysisTemplate"
 - `Name`: "*`Analysis_Template_Name`*"

Criar uma análise

1. Para criar uma análise, escolha Criar análise na página de detalhes do incidente de um incidente fechado.
2. Escolha o modelo de análise a partir do qual criar essa análise e insira um nome descritivo da análise.
3. Escolha Criar.

Imprima uma análise de incidentes formatada

Você pode gerar uma cópia de uma análise completa ou incompleta formatada para impressão. Você também pode salvar essa cópia como PDF. É possível imprimir uma análise de cada vez. A impressão em lote de várias análises não é compatível no momento.

Para imprimir uma análise formatada

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Escolha a guia Análise.
3. Selecione o título da análise que quer imprimir.
4. No canto superior direito da página de detalhes da análise, escolha Imprimir.
5. Na caixa de diálogo Imprimir análise de incidentes, limpe as seções da análise que não deseja incluir na versão impressa. Por padrão, todas as seções são selecionadas.
6. Escolha Imprimir para abrir os controles de impressão locais do seu dispositivo.
7. Escolha seu destino ou formato de impressão. Você pode escolher uma impressora local ou de rede ou salvar a análise em um PDF. Faça as alterações, se desejar, nas opções de impressão restantes e escolha Imprimir.

Note

Os Controles de impressão locais se referem à interface do usuário fornecida pelo seu navegador e dispositivo.

Os Destinos de impressão são aqueles configurados e acessíveis a partir do seu dispositivo.

Tutoriais do Incident Manager

Esses tutoriais do AWS Systems Manager Incident Manager ajudam você a criar um sistema de gerenciamento de incidentes mais robusto. Esses tutoriais abrangem atividades comuns que ocorrem durante um incidente ou oferecem suporte à resposta a incidentes.

Tópicos

- [Tutorial: Usando os runbooks do Systems Manager Automation com o Incident Manager](#)
- [Tutorial: Gerenciando incidentes de segurança no Incident Manager](#)

Tutorial: Usando os runbooks do Systems Manager Automation com o Incident Manager

Você pode usar runbooks de [AWS Systems Manager automação](#) para simplificar as tarefas comuns de manutenção, implantação e remediação dos serviços. AWS Neste tutorial, você criará um runbook personalizado para automatizar uma resposta a incidentes no Incident Manager. O cenário deste tutorial envolve um CloudWatch alarme da Amazon atribuído a uma métrica do Amazon EC2. Quando a instância entra em um estado que aciona o alarme, o Incident Manager executa automaticamente as seguintes tarefas:

1. Cria um incidente no Incident Manager.
2. Inicia um runbook que tenta corrigir o problema.
3. Publica os resultados do runbook na página de detalhes do incidente no Incident Manager.

O processo descrito neste tutorial também pode ser usado com EventBridge eventos da Amazon e outros tipos de AWS recursos. Ao automatizar sua resposta de remediação a alarmes e eventos, você pode reduzir o impacto de um incidente em sua organização e em seus recursos.

Este tutorial descreve como editar um CloudWatch alarme atribuído a uma instância do Amazon EC2 para um plano de resposta do Incident Manager. Se você não tiver um alarme, uma instância ou um plano de resposta configurado, recomendamos que você configure esses recursos antes de começar. Para saber mais, consulte os seguintes tópicos:

- [Usando CloudWatch alarmes da Amazon](#) no Guia do CloudWatch usuário da Amazon
- [Instâncias do Amazon EC2 no Guia](#) do usuário do Amazon EC2

- [Instâncias do Amazon EC2 no Guia](#) do usuário do Amazon EC2
- [Criação e configuração de planos de resposta no Incident Manager](#)

Important

Você incorrerá em custos criando AWS recursos e usando as etapas de automação do runbook. Para obter mais informações, consulte [Preços do AWS](#).

Tópicos

- [Tarefa 1: Criar o runbook](#)
- [Tarefa 2: Criar um perfil do IAM](#)
- [Tarefa 3: Conectar o runbook ao seu plano de resposta](#)
- [Tarefa 4: Atribuir um CloudWatch alarme ao seu plano de resposta](#)
- [Tarefa 5: verificar os resultados](#)

Tarefa 1: Criar o runbook

Use o procedimento a seguir para criar um runbook no console do Systems Manager. Quando invocado a partir de um incidente do Incident Manager, o runbook reinicia uma instância do Amazon EC2 e atualiza o incidente com informações sobre a execução do runbook. Antes de começar, verifique se você tem permissão para criar um runbook. Para obter mais informações, consulte [Configuração de Automação](#) no Guia do usuário do AWS Systems Manager .

Important

Analise os detalhes essenciais a seguir sobre como criar o runbook deste tutorial:

- O runbook é destinado a um incidente criado a partir de uma fonte de CloudWatch alarme. Se você usar esse runbook para outros tipos de incidentes, por exemplo, incidentes criados manualmente, o evento do cronograma na primeira etapa do runbook não será encontrado e o sistema retornará um erro.
- O runbook exige que o CloudWatch alarme inclua uma dimensão chamada InstanceId. Os alarmes para métricas de instância do Amazon EC2 têm essa dimensão. Se você usar esse runbook com outras métricas (ou com outras fontes de incidentes, como

EventBridge), precisará alterar a JsonDecode2 etapa para corresponder aos dados capturados em seu cenário.

- O runbook tenta corrigir o problema que acionou o alarme reiniciando a instância do Amazon EC2. Para um incidente real, talvez você não queira reiniciar a instância. Atualize o runbook com as ações de remediação específicas que deseja que o sistema execute.

Para obter mais informações sobre a criação de runbooks, consulte [Trabalhar com runbooks](#) no Guia do usuário do AWS Systems Manager .

Para criar um runbook personalizado

1. Abra o AWS Systems Manager console em <https://console.aws.amazon.com/systems-manager/>.
2. No painel de navegação, escolha Documents.
3. Escolha Automação.
4. Em Name, insira um nome descritivo para o runbook, como **IncidentResponseRunbook**.
5. Escolha a guia Editor e depois escolha Edit (Editar).
6. Cole o seguinte conteúdo no 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. Escolha Criar automação.

Tarefa 2: Criar um perfil do IAM

Use o tutorial a seguir para criar uma função AWS Identity and Access Management (IAM) que dê permissão ao Incident Manager para iniciar um runbook especificado em um plano de resposta. O runbook deste tutorial reinicia uma instância do Amazon EC2. Você especificará esse perfil do IAM na próxima tarefa ao conectar o runbook ao seu plano de resposta.

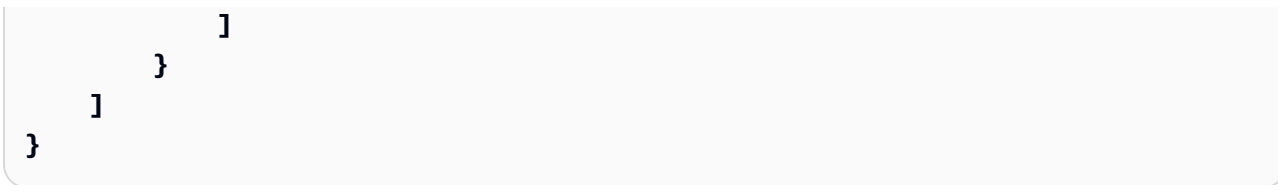
Crie um perfil do IAM que inicie um runbook a partir de um plano de resposta

1. Abra o console do IAM em <https://console.aws.amazon.com/iam/>.
2. No painel de navegação, escolha Perfis e Criar perfil.
3. Verifique se o serviço da AWS está selecionado em Tipo de entidade confiável.
4. Em Caso de uso, no campo Casos de uso para outros serviços da AWS, insira **Incident Manager**.
5. Escolha Incident Manager e, em seguida, Next.
6. Na página Adicionar permissões, escolha Criar política. O editor de permissões abrirá em uma nova janela ou guia do navegador.

7. No editor de política, escolha a guia JSON.
8. Copie e cole o seguinte JSON na janela do editor de política de permissões. Substituir *account_ID* por seu ID da Conta da AWS .

JSON

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Effect": "Allow",
      "Resource": [
        "arn:aws:ssm:*:111122223333:document/
IncidentResponseRunbook",
        "arn:aws:ssm:*::document/AWS-RestartEC2Instance",
        "arn:aws:ssm:*:111122223333:automation-execution/*"
      ],
      "Action": "ssm:StartAutomationExecution"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Resource": "arn:aws:ssm:*::automation-execution/*",
      "Action": "ssm:GetAutomationExecution"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Resource": "arn:aws:ssm-incidents:*:*:*",
      "Action": "ssm-incidents:*"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Resource": "arn:aws:iam:*::role/AWS-SystemsManager-
AutomationExecutionRole",
      "Action": "sts:AssumeRole"
    },
    {
      "Effect": "Allow",
      "Resource": "*",
      "Action": [
        "ec2:StopInstances",
        "ec2:DescribeInstanceStatus",
        "ec2:StartInstances"
      ]
    }
  ]
}
```



9. Escolha Próximo: tags.
10. (Opcional) Se necessário, marque a sua política.
11. Escolha Próximo: revisar.
12. No campo Nome, insira um nome que o ajude a identificar esse perfil como sendo usado neste tutorial.
13. (Opcional) No campo Description, insira uma descrição.
14. Selecione Criar política.
15. Navegue de volta até a janela ou guia do navegador para o perfil que você está criando. A página Adicionar permissões é exibida.
16. Escolha o botão de atualização (localizado ao lado do botão Criar política) e, em seguida, insira o nome da política de permissões que você criou na caixa de filtro.
17. Escolha o grupo de mídias que você criou e, em seguida, escolha Next.
18. Na página Nomear, revisar e criar em Nome do perfil, insira um nome que o ajude a identificar esse perfil como sendo usado neste tutorial.
19. (Opcional) No campo Description, insira uma descrição.
20. Revise os detalhes do perfil, marque, se necessário, e escolha Criar perfil.

Tarefa 3: Conectar o runbook ao seu plano de resposta

Ao conectar o runbook ao seu plano de resposta do Incident Manager, você garante um processo de mitigação consistente, repetível e oportuno. O runbook também serve como ponto de partida para os resolvidores determinarem seu próximo curso de ação.

Para atribuir o runbook ao seu plano de resposta

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Escolha os Planos de resposta.
3. Em Plano de resposta, escolha um plano de resposta existente e escolha Editar. Se não tiver um plano de resposta existente, escolha Criar plano de resposta para criar um novo plano.

Preencha os seguintes campos:

- a. Na seção Runbook, escolha Seleccionar runbook existente.
 - b. Em Proprietário, verifique se a opção De minha propriedade está selecionada.
 - c. Para Runbook, escolha o runbook que você criou em [Tarefa 1: Criar o runbook](#).
 - d. Em Versão, escolha Padrão no momento da execução.
 - e. Na seção Entradas, para o IncidentRecordArnparâmetro, escolha ARN do incidente.
 - f. Na seção Permissões de execução, escolha o perfil do IAM criado em [Tarefa 2: Criar um perfil do IAM](#).
4. Salve as alterações.

Tarefa 4: Atribuir um CloudWatch alarme ao seu plano de resposta

Use o procedimento a seguir para atribuir um CloudWatch alarme para uma instância do Amazon EC2 ao seu plano de resposta.

Para atribuir um CloudWatch alarme ao seu plano de resposta

1. Abra o CloudWatch console em <https://console.aws.amazon.com/cloudwatch/>.
2. No painel de navegação, escolha Alarmes, Todos os alarmes.
3. Escolha um alarme para uma instância do Amazon EC2 que deseja conectar ao plano de resposta.
4. Escolha Ações e, em seguida, escolha Editar. Verifique se a métrica tem uma dimensão chamada InstanceId.
5. Escolha Next.
6. Para Assistente de configuração de ações, escolha Adicionar ação do Systems Manager.
7. Escolha Criar incidente.
8. Escolha o plano de resposta criado em [Tarefa 3: Conectar o runbook ao seu plano de resposta](#).
9. Escolha Create alarm (Criar alarme).

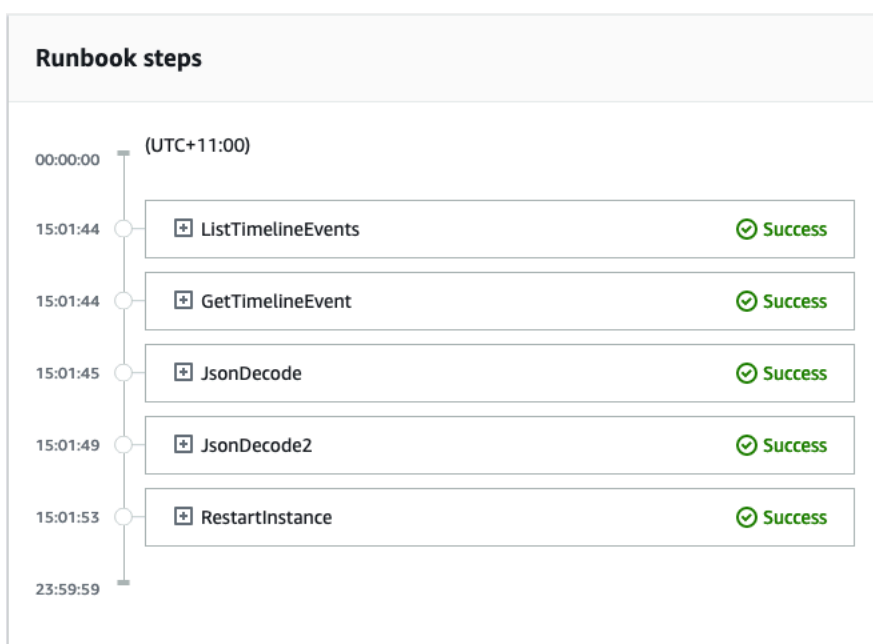
Tarefa 5: verificar os resultados

Para verificar se o CloudWatch alarme cria um incidente e, em seguida, processa o runbook especificado em seu plano de resposta, você deve acionar o alarme. Depois de acionar o alarme e o runbook concluir o processamento, você pode verificar os resultados do runbook usando o

procedimento a seguir. Para obter informações sobre como acionar um alarme, consulte [set-alarm-state](#) na Referência de AWS CLI Comandos.

1. Abra o [console do Incident Manager](#).
2. Escolha o incidente criado pelo CloudWatch alarme.
3. Escolha a guia Runbooks.
4. Veja as ações realizadas na sua instância do Amazon EC2 na seção Etapas do Runbook.

A imagem a seguir demonstra como as etapas executadas pelo runbook que você criou neste tutorial são relatadas no console. Cada etapa é listada com um carimbo de data/hora e uma mensagem de status.



Para ver todos os detalhes no CloudWatch alarme, expanda a etapa JsonDecode2 e, em seguida, expanda Saída.

⚠ Important

Você deve limpar todas as alterações de recursos implementadas durante este tutorial que não deseje manter. Isso inclui alterações nos recursos do Incident Manager, como planos de recursos e incidentes, alterações CloudWatch nos alarmes e na função do IAM que você criou para este tutorial.

Tutorial: Gerenciando incidentes de segurança no Incident Manager

Você pode usar AWS Security Hub CSPM a Amazon EventBridge e o Incident Manager juntos para identificar e gerenciar incidentes de segurança em seus aplicativos AWS hospedados. Este tutorial explica como configurar uma EventBridge regra que cria um incidente com base nas descobertas enviadas automaticamente pelo CSPM do Security Hub.

Note

Este tutorial usa o EventBridge Security Hub CSPM. Você pode incorrer em custos com o uso desses serviços.

Pré-requisitos

- Configure o Security Hub CSPM. Para obter mais informações, consulte [Configurar AWS Security Hub CSPM](#).
- Crie ou atualize descobertas no CSPM do Security Hub. Para obter mais informações, consulte [Descobertas no AWS Security Hub CSPM](#).
- Configure um plano de resposta que o Incident Manager usará como modelo ao criar seu incidente de segurança. Para obter mais informações, consulte [Preparação para incidentes no Incident Manager](#).

Neste tutorial, usamos um padrão predefinido para criar a EventBridge regra. Para criar a regra usando um padrão personalizado, consulte [Usando um padrão personalizado para criar a regra](#) no guia do AWS Security Hub CSPM usuário.

Crie uma EventBridge regra

1. Abra o EventBridge console da Amazon em <https://console.aws.amazon.com/events/>.
2. No painel de navegação, escolha Regras.
3. Escolha Create rule.
4. Insira um Name (Nome) e uma Description (Descrição) para a regra.

Uma regra não pode ter o mesmo nome que outra na mesma Região e barramento de eventos.

5. Em Barramento de eventos, escolha padrão.
6. Em Rule type, escolha Rule with an event pattern.
7. Escolha Próximo.
8. Em Origem do evento, escolha AWS eventos ou eventos de EventBridge parceiros.
9. Em Padrão de evento, selecione Formulário de padrão de evento.
10. Em Fonte do evento, selecione Serviços da AWS .
11. Para o AWS serviço, escolha Security Hub CSPM.
12. Em Tipo de evento, escolha Security Hub CSPM Findings - Imported.
13. Por padrão, EventBridge configura o padrão do evento sem nenhum valor de filtro. Para cada atributo, a *attribute name* opção Qualquer é selecionada. Atualize esses filtros para criar incidentes com base nas descobertas de segurança que mais afetam seu ambiente.
14. Clique em Next.
15. Em Tipos de destino, escolha Serviço da AWS .
16. Em Selecionar um destino, escolha plano de resposta do Incident Manager.
17. Em Plano de resposta, escolha um plano de resposta para usar como modelo para os incidentes criados.
18. EventBridge pode criar a função do IAM necessária para que sua regra seja executada.
 - Para criar um perfil do IAM automaticamente, escolha Criar novo perfil para este recurso específico.
 - Para usar um perfil do IAM já existente, escolha Usar perfil existente.
19. (Opcional) Insira uma ou mais tags para a regra.
20. Escolha Próximo.
21. Analise os detalhes da regra e selecione Criar regra.

Agora que você criou essa EventBridge regra, as descobertas de segurança que correspondem aos valores de atributos que você definiu criarão incidentes no Incident Manager. Você pode fazer a triagem, gerenciar, monitorar e criar análises pós-incidentes a partir desses incidentes.

Marcando recursos no Incident Manager

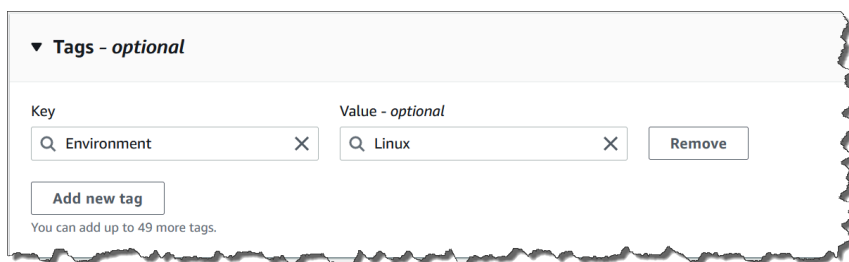
As tags são metadados opcionais que você pode atribuir aos recursos do Incident Manager de acordo com o Regiões da AWS especificado em seu conjunto de replicação. Você pode marcar planos de resposta, registros de incidentes e contatos. Você também pode marcar as escalas e rotações de plantão e ao próprio conjunto de replicação. As tags permitem categorizar os recursos e controlar o acesso a eles de maneiras diferentes. Cada tag consiste de uma chave e um valor opcional, que podem ser definidos. Recomendamos que você desenvolva um conjunto de chave de tags que atenda às suas necessidades para cada tipo de recurso. Usar um conjunto consistente de chaves de tags facilita o gerenciamento desses recursos e o acesso a eles. Você pode pesquisar e filtrar recursos com base nessas tags. Para obter mais informações sobre como controlar o acesso aos recursos usando tags, consulte Como [controlar o acesso aos AWS recursos usando tags](#) no Guia do usuário do IAM.

Você pode especificar tags na seção Incidente padrão ao criar um plano de resposta. Essas tags são aplicadas ao registro do incidente quando um incidente é criado usando o plano de resposta.

Note

As tags não têm significado semântico. Tags são interpretadas estritamente como sequências de caracteres.

Você pode adicionar ou remover tags usando o console do Incident Manager. A captura de tela a seguir exibe a área Tags de uma página do console, com campos para adicionar chaves e valores de tags e botões para adicionar e remover tags.



Para trabalhar com tags de forma programática, use as seguintes ações de API:

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

- [ListTagsForResource](#)

 Important

As etiquetas aplicadas aos planos de resposta, registros de incidentes, contatos, escalas e rotações de plantão e conjuntos de replicação só podem ser visualizados e modificados na conta do proprietário do recurso.

Segurança em AWS Systems Manager Incident Manager

A segurança na nuvem AWS é a maior prioridade. Como AWS cliente, você se beneficia de data centers e arquiteturas de rede criados para atender aos requisitos das organizações mais sensíveis à segurança.

A segurança é uma responsabilidade compartilhada entre você AWS e você. O [modelo de responsabilidade compartilhada](#) descreve isso como segurança da nuvem e segurança na nuvem:

- **Segurança da nuvem** — AWS é responsável por proteger a infraestrutura que funciona Serviços da AWS no Nuvem AWS. AWS também fornece serviços que você pode usar com segurança. Third-party auditores testam e verificam regularmente a eficácia de nossa segurança como parte dos Programas de Conformidade Programas de [AWS](#) de . Para saber mais sobre os programas de conformidade que se aplicam AWS Systems Manager Incident Manager, consulte [AWS Serviços no escopo do programa de conformidade AWS](#) .
- **Segurança na nuvem** — Sua responsabilidade é determinada pelo AWS serviço que você usa. Você também é responsável por outros fatores, incluindo a confidencialidade de seus dados, os requisitos da empresa e as leis e regulamentos aplicáveis.

Esta documentação o ajuda a entender como aplicar o modelo de responsabilidade compartilhada ao usar o Incident Manager. Os tópicos a seguir mostram como configurar o Incident Manager para atender aos seus objetivos de segurança e conformidade. Você também aprenderá a usar outros Serviços da AWS que o ajudem a monitorar e proteger seus recursos do Incident Manager.

Tópicos

- [Proteção de dados no Incident Manager](#)
- [Identity and Access Management para AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Usar contatos compartilhados e planos de resposta no Incident Manager](#)
- [Validação de conformidade AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Resiliência em AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Segurança da infraestrutura em AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Trabalhando com AWS Systems Manager Incident Manager e endpoints VPC de interface \(AWS PrivateLink\)](#)
- [Análise de configuração e vulnerabilidade no Incident Manager](#)
- [Melhores práticas de segurança em AWS Systems Manager Incident Manager](#)

Proteção de dados no Incident Manager

O AWS [modelo de responsabilidade compartilhada](#) se aplica à proteção de dados no AWS Systems Manager Incident Manager. Conforme descrito neste modelo, AWS é responsável por proteger a infraestrutura global que executa todos os Nuvem AWS. Você é responsável por manter o controle sobre o conteúdo hospedado nessa infraestrutura. Você também é responsável pelas tarefas de configuração e gerenciamento de segurança dos Serviços da AWS que usa. Para obter mais informações sobre privacidade de dados, consulte [Perguntas frequentes sobre privacidade de dados](#). Para obter informações sobre proteção de dados na Europa, consulte o [Centro de Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados \(RGPD\)](#).

Para fins de proteção de dados, recomendamos que você proteja Conta da AWS as credenciais e configure usuários individuais com Centro de Identidade do AWS IAM ou AWS Identity and Access Management (IAM). Dessa maneira, cada usuário receberá apenas as permissões necessárias para cumprir suas obrigações de trabalho. Recomendamos também que você proteja seus dados das seguintes formas:

- Use uma autenticação multifator (MFA) com cada conta.
- Use SSL/TLS para se comunicar com AWS os recursos. Exigimos TLS 1.2 e recomendamos TLS 1.3.
- Configure a API e o registro de atividades do usuário com AWS CloudTrail. Para obter informações sobre o uso de CloudTrail trilhas para capturar AWS atividades, consulte Como [trabalhar com CloudTrail trilhas](#) no Guia AWS CloudTrail do usuário.
- Use soluções de AWS criptografia, juntamente com todos os controles de segurança padrão Serviços da AWS.
- Use serviços gerenciados de segurança avançada, como o Amazon Macie, que ajuda a localizar e proteger dados sensíveis armazenados no Amazon S3.
- Se você precisar de módulos criptográficos validados pelo FIPS 140-3 ao acessar AWS por meio de uma interface de linha de comando ou de uma API, use um endpoint FIPS. Para saber mais sobre os endpoints FIPS disponíveis, consulte [Federal Information Processing Standard \(FIPS\) 140-3](#).

É altamente recomendável que nunca sejam colocadas informações confidenciais ou sensíveis, como endereços de e-mail de clientes, em tags ou campos de formato livre, como um campo Nome. Isso inclui quando você trabalha com o Incident Manager ou outro Serviços da AWS usando o console, a API ou AWS os SDKs. AWS CLI Quaisquer dados inseridos em tags ou em campos

de texto de formato livre usados para nomes podem ser usados para logs de faturamento ou de diagnóstico. Se você fornecer um URL para um servidor externo, é fortemente recomendável que não sejam incluídas informações de credenciais no URL para validar a solicitação nesse servidor.

Por padrão, o Incident Manager criptografa os dados em trânsito usando SSL/TLS.

Criptografia de dados

O Incident Manager usa as chaves AWS Key Management Service (AWS KMS) para criptografar seus recursos do Incident Manager. Para obter mais informações sobre AWS KMS, consulte o [Guia do AWS KMS desenvolvedor](#). AWS KMS combina hardware e software seguros e de alta disponibilidade para fornecer um sistema de gerenciamento de chaves dimensionado para a nuvem. O Incident Manager criptografa seus dados usando a chave especificada e criptografa os metadados usando uma AWS chave própria. Para usar o Incident Manager, você deve configurar seu conjunto de replicação, o que inclui a configuração da criptografia. O Incident Manager requer criptografia de dados para uso.

Você pode usar uma chave AWS própria para criptografar seu conjunto de replicação ou pode usar sua própria chave gerenciada pelo cliente que você criou AWS KMS para criptografar as regiões em seu conjunto de replicação. O Incident Manager só oferece suporte a AWS KMS chaves de criptografia simétricas para criptografar seus dados criados nele. AWS KMS O Incident Manager não oferece suporte a AWS KMS chaves com material de chaves importadas, armazenamentos de chaves personalizadas, Código de Autenticação de Hash-based Mensagens (HMAC) ou outros tipos de chaves. Se você usa chaves gerenciadas pelo cliente, usa o [console AWS KMS](#) ou as APIs AWS KMS para criar centralmente as chaves gerenciadas pelo cliente e definir as principais políticas que controlam como o Incident Manager pode usar as chaves gerenciadas pelo cliente. Quando você usa uma chave gerenciada pelo cliente para criptografia com o Incident Manager, a chave gerenciada pelo AWS KMS cliente deve estar na mesma região dos recursos. Para saber mais sobre como configurar a criptografia de dados no Incident Manager, consulte [Assistente Prepare-se](#).

Há cobranças adicionais pelo uso de chaves gerenciadas pelo AWS KMS cliente. Para obter mais informações, consulte [Conceitos de AWS KMS - Chaves KMS](#) no Guia do desenvolvedor do AWS Key Management Service e [Preços do AWS KMS](#).

⚠ Important

Se você usar uma AWS KMS key (chave KMS) para criptografar seu conjunto de replicação e os dados do Incident Manager, mas depois decidir excluir o conjunto de replicação, certifique-se de excluir o conjunto de replicação antes de desativar ou excluir a chave KMS.

Para permitir que o Incident Manager use sua chave gerenciada pelo cliente para criptografar seus dados, você deve adicionar as seguintes declarações de política à política de chave da sua chave gerenciada pelo cliente. Para saber mais sobre como configurar e alterar a política de chave em sua conta, consulte [Como usar políticas de chaves AWS KMS no Guia do desenvolvedor AWS Key Management Service](#). A política a seguir fornece essas permissões:

- Permite que o Incident Manager realize operações somente de leitura para encontrar o AWS KMS key Incident Manager em sua conta.
- Permite que o Incident Manager use a chave KMS para criar concessões e descrever a chave, mas somente quando estiver agindo em nome dos diretores da conta que têm permissão para usar o Incident Manager. Se as entidades principais especificadas na instrução da política não tiverem permissão para usar as chaves KMS e o Incident Manager, a chamada falhará, mesmo se vier do serviço do 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.us-east-2.amazonaws.com",
        "ssm-contacts.us-east-2.amazonaws.com"
      ]
    }
  }
}
```

```
}  
}
```

Substitua o valor de `Principal` pela entidade principal do IAM que criou seu conjunto de replicação.

O Incident Manager usa um [contexto de criptografia](#) em todas as solicitações AWS KMS de operações criptográficas. Você pode usar esse contexto de criptografia para identificar eventos de CloudTrail log nos quais o Incident Manager usa suas chaves KMS. O Incident Manager usa o seguinte contexto de criptografia:

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

Identity and Access Management para AWS Systems Manager Incident Manager

AWS Identity and Access Management (IAM) é uma ferramenta AWS service (Serviço da AWS) que ajuda o administrador a controlar com segurança o acesso aos AWS recursos. Os administradores do IAM controlam quem pode ser autenticado (fazer login) e autorizado (ter permissões) para usar os atributos do Incident Manager. O IAM é um AWS service (Serviço da AWS) que você pode usar sem custo adicional.

Tópicos

- [Público](#)
- [Autenticação com identidades](#)
- [Gerenciar o acesso usando políticas](#)
- [Como AWS Systems Manager Incident Manager funciona com o IAM](#)
- [Identity-based exemplos de políticas para AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Resource-based exemplos de políticas para AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Cross-service delegado de prevenção confuso no Incident Manager](#)
- [Usar perfis vinculados ao serviço do Incident Manager](#)
- [AWS políticas gerenciadas para AWS Systems Manager Incident Manager](#)
- [Solução de problemas AWS Systems Manager Incident Manager identidade e acesso](#)

Público

A forma como você usa AWS Identity and Access Management (IAM) difere com base na sua função:

- Usuário do serviço: solicite permissões ao seu administrador se você não conseguir acessar os atributos (consulte [Solução de problemas AWS Systems Manager Incident Manager identidade e acesso](#)).
- Administrador do serviço: determine o acesso do usuário e envie solicitações de permissão (consulte [Como AWS Systems Manager Incident Manager funciona com o IAM](#))
- Administrador do IAM: escreva políticas para gerenciar o acesso (consulte [Identity-based exemplos de políticas para AWS Systems Manager Incident Manager](#))

Autenticação com identidades

A autenticação é a forma como você faz login AWS usando suas credenciais de identidade. Você deve estar autenticado como usuário do IAM ou assumindo uma função do IAM. Usuário raiz da conta da AWS

Você pode fazer login como uma identidade federada usando credenciais de uma fonte de identidade como Centro de Identidade do AWS IAM (IAM Identity Center), autenticação de login único ou credenciais. Google/Facebook Para ter mais informações sobre como fazer login, consulte [Como fazer login em sua Conta da AWS](#) no Guia do usuário do Início de Sessão da AWS .

Para acesso programático, AWS fornece um SDK e uma CLI para assinar solicitações criptograficamente. Para ter mais informações, consulte [AWS Signature Version 4 para solicitações de API](#) no Guia do usuário do IAM.

Conta da AWS usuário-raiz

Ao criar um Conta da AWS, você começa com uma identidade de login chamada usuário Conta da AWS raiz que tem acesso completo a todos Serviços da AWS os recursos. É altamente recomendável não usar o usuário-raiz em tarefas diárias. Consulte as tarefas que exigem credenciais de usuário-raiz em [Tarefas que exigem credenciais de usuário-raiz](#) no Guia do usuário do IAM.

Identidade federada

Como prática recomendada, exija que os usuários humanos usem a federação com um provedor de identidade para acessar Serviços da AWS usando credenciais temporárias.

Uma identidade federada é um usuário do seu diretório corporativo, provedor de identidade da web ou Directory Service que acessa Serviços da AWS usando credenciais de uma fonte de identidade. As identidades federadas assumem funções que oferecem credenciais temporárias.

Para o gerenciamento de acesso centralizado, recomendamos Centro de Identidade do AWS IAM. Para saber mais, consulte [O que é o IAM Identity Center?](#) no Guia do usuário do Centro de Identidade do AWS IAM .

Usuários e grupos do IAM

Um [usuário do IAM](#) é uma identidade com permissões específicas para uma única pessoa ou aplicação. É recomendável usar credenciais temporárias, em vez de usuários do IAM com credenciais de longo prazo. Para obter mais informações, consulte [Exigir que usuários humanos usem a federação com um provedor de identidade para acessar AWS usando credenciais temporárias](#) no Guia do usuário do IAM.

Um [grupo do IAM](#) especifica um conjunto de usuários do IAM e facilita o gerenciamento de permissões para grandes conjuntos de usuários. Para ter mais informações, consulte [Casos de uso de usuários do IAM](#) no Guia do usuário do IAM.

Perfis do IAM

Uma [perfil do IAM](#) é uma identidade com permissões específicas que oferece credenciais temporárias. Você pode assumir uma função [mudando de um usuário para uma função do IAM \(console\)](#) ou chamando uma operação de AWS API AWS CLI ou. Para saber mais, consulte [Métodos para assumir um perfil](#) no Manual do usuário do IAM.

Os perfis do IAM são úteis para acesso de usuário federado, permissões de usuário do IAM temporárias, acesso entre contas, acesso entre serviços e aplicações em execução no Amazon EC2. Consulte mais informações em [Acesso a recursos entre contas no IAM](#) no Guia do usuário do IAM.

Gerenciar o acesso usando políticas

Você controla o acesso AWS criando políticas e anexando-as a AWS identidades ou recursos. Uma política define permissões quando associada a uma identidade ou recurso. AWS avalia essas políticas quando um diretor faz uma solicitação. A maioria das políticas é armazenada AWS como documentos JSON. Para ter mais informações sobre documentos de política JSON, consulte [Visão geral das políticas JSON](#) no Guia do usuário do IAM.

Por meio de políticas, os administradores especificam quem tem acesso a que, definindo qual entidade principal pode realizar ações em quais recursos e sob quais condições.

Por padrão, usuários e perfis não têm permissões. Um administrador do IAM cria políticas do IAM e as adiciona aos perfis, os quais os usuários podem então assumir. As políticas do IAM definem permissões, independentemente do método usado para realizar a operação.

Identity-based políticas

Identity-based políticas são documentos de políticas de permissões JSON que você anexa a uma identidade (usuário, grupo ou função). Essas políticas controlam quais ações as identidades podem realizar, em quais recursos e sob quais condições. Para saber como criar uma política baseada em identidade, consulte [Definir permissões personalizadas do IAM com as políticas gerenciadas pelo cliente](#) no Guia do Usuário do IAM.

Identity-based as políticas podem ser políticas em linha (incorporadas diretamente em uma única identidade) ou políticas gerenciadas (políticas autônomas anexadas a várias identidades). Para saber como escolher entre uma política gerenciada e políticas em linha, consulte [Escolher entre políticas gerenciadas e políticas em linha](#) no Guia do usuário do IAM.

Resource-based políticas

Resource-based políticas são documentos de política JSON que você anexa a um recurso. Entre os exemplos estão políticas de confiança de perfil do IAM e políticas de bucket do Amazon S3. Em serviços compatíveis com políticas baseadas em recursos, os administradores de serviço podem usá-las para controlar o acesso a um recurso específico. É necessário [especificar uma entidade principal](#) em uma política baseada em recursos.

Resource-based as políticas são políticas em linha localizadas nesse serviço. Você não pode usar políticas AWS gerenciadas do IAM em uma política baseada em recursos.

Outros tipos de política

AWS oferece suporte a tipos de políticas adicionais que podem definir o máximo de permissões concedidas por tipos de políticas mais comuns:

- Limites de permissões: definem o número máximo de permissões que uma política baseada em identidade pode conceder a uma entidade do IAM. Para saber mais sobre limites de permissões, consulte [Limites de permissões para identidades do IAM](#) no Guia do usuário do IAM.

- Políticas de Controle de Serviços (SCPs): as SCPs especificam o número máximo de permissões para uma organização ou uma unidade organizacional no AWS Organizations. Para saber mais, consulte [Políticas de controle de serviço](#) no Guia do usuário do AWS Organizations .
- Políticas de controle de recursos (RCPs): definem o número máximo de permissões disponíveis para recursos em suas contas. Consulte mais informações em [Resource control policies \(RCPs\)](#) no Guia do usuário do AWS Organizations .
- Políticas de sessão: políticas avançadas transmitidas como um parâmetro durante a criação de uma sessão temporária para um perfil ou um usuário federado. Para saber mais, consulte [Políticas de sessão](#) no Guia do usuário do IAM.

Vários tipos de política

Quando vários tipos de política são aplicáveis a uma solicitação, é mais complicado compreender as permissões resultantes. Para saber como AWS determinar se uma solicitação deve ser permitida quando vários tipos de políticas estão envolvidos, consulte [Lógica de avaliação de políticas](#) no Guia do usuário do IAM.

Como AWS Systems Manager Incident Manager funciona com o IAM

Antes de usar o IAM para gerenciar o acesso ao Incident Manager, saiba quais atributos do IAM estão disponíveis para uso com o Incident Manager.

Recursos do IAM que você pode usar com AWS Systems Manager Incident Manager

atributo do IAM	Suporte ao Incident Manager
Identity-based políticas	Sim
Resource-based políticas	Sim
Ações de políticas	Sim
Recursos de políticas	Sim
Chaves de condição de políticas	Não
ACLs	Não

atributo do IAM	Suporte ao Incident Manager
ABAC (tags em políticas)	Não
Credenciais temporárias	Sim
Permissões de entidade principal	Sim
Perfis de serviço	Sim
Service-linked funções	Sim

Para ter uma visão de alto nível de como o Incident Manager e outros AWS serviços funcionam com a maioria dos recursos do IAM, consulte [AWS os serviços que funcionam com o IAM](#) no Guia do usuário do IAM.

O Incident Manager não oferece suporte a políticas que negam acesso ao uso compartilhado de atributos AWS RAM.

Identity-based políticas para o Incident Manager

Compatível com políticas baseadas em identidade: sim

Identity-based políticas são documentos de políticas de permissões JSON que você pode anexar a uma identidade, como um usuário do IAM, um grupo de usuários ou uma função. Essas políticas controlam quais ações os usuários e perfis podem realizar, em quais atributos e em que condições. Para saber como criar uma política baseada em identidade, consulte [Definir permissões personalizadas do IAM com as políticas gerenciadas pelo cliente](#) no Guia do Usuário do IAM.

Com as políticas baseadas em identidade do IAM, é possível especificar ações e recursos permitidos ou negados, assim como as condições sob as quais as ações são permitidas ou negadas. Para saber mais sobre todos os elementos que podem ser usados em uma política JSON, consulte [Referência de elemento de política JSON do IAM](#) no Guia do usuário do IAM.

Identity-based exemplos de políticas para o Incident Manager

Para visualizar exemplos de políticas baseadas em identidade do Incident Manager, consulte [Identity-based exemplos de políticas para AWS Systems Manager Incident Manager](#).

Resource-based políticas no Incident Manager

Compatível com políticas baseadas em recursos: sim

Resource-based políticas são documentos de política JSON que você anexa a um recurso. São exemplos de políticas baseadas em recursos as políticas de confiança de perfil do IAM e as políticas de bucket do Amazon S3. Em serviços compatíveis com políticas baseadas em recursos, os administradores de serviço podem usá-las para controlar o acesso a um recurso específico. Para o atributo ao qual a política está anexada, a política define quais ações uma entidade principal especificado pode executar nesse atributo e em que condições. É necessário [especificar uma entidade principal](#) em uma política baseada em recursos. Os diretores podem incluir contas, usuários, funções, usuários federados ou. Serviços da AWS

Para permitir o acesso entre contas, é possível especificar uma conta inteira ou as entidades do IAM em outra conta como a entidade principal em uma política baseada em recursos. Consulte mais informações em [Acesso a recursos entre contas no IAM](#) no Guia do usuário do IAM.

O serviço Incident Manager suporta somente dois tipos de políticas baseadas em recursos chamadas usando o AWS RAM console ou a PutResourcePolicy ação, que é anexada a um plano de resposta ou contato. Essa política define quais entidades principais podem realizar ações nos planos de resposta, contatos, planos de escalação e incidentes. O Incident Manager usa políticas baseadas em atributos para compartilhar atributos entre contas.

O Incident Manager não oferece suporte a políticas que negam acesso ao uso compartilhado de atributos AWS RAM.

Para saber como anexar uma política baseada em atributos a um plano de resposta ou a um contato, consulte [Gerenciando incidentes em todas Contas da AWS as regiões no Incident Manager](#).

Resource-based exemplos de políticas no Incident Manager

Para visualizar exemplos de políticas baseadas em atributos do Incident Manager, consulte [Resource-based exemplos de políticas para AWS Systems Manager Incident Manager](#).

Ações da políticas do Incident Manager

Compatível com ações de políticas: sim

Os administradores podem usar políticas AWS JSON para especificar quem tem acesso ao quê. Ou seja, qual entidade principal pode executar ações em quais recursos e em que condições.

O elemento `Action` de uma política JSON descreve as ações que podem ser usadas para permitir ou negar acesso em uma política. Incluem ações em uma política para conceder permissões para executar a operação associada.

Para ver uma lista das ações do Incident Manager, consulte [Ações definidas pelo AWS Systems Manager Incident Manager](#) na Referência de autorização do serviço.

As ações de política no Incident Manager usam os seguintes prefixos antes da ação:

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

Para especificar várias ações em uma única declaração, separe-as por vírgulas.

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

Você também pode especificar várias ações usando caracteres-curinga (*). Por exemplo, para especificar todas as ações que começam com a palavra `Get`, inclua a seguinte ação:

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

Para visualizar exemplos de políticas baseadas em identidade do Incident Manager, consulte [Identity-based exemplos de políticas para AWS Systems Manager Incident Manager](#).

O Incident Manager usa ações em dois namespace, `ssm-incidents` e `ssm-contacts` diferentes. Ao criar políticas para o Incident Manager, certifique-se de usar o namespace correto para a ação. `SSM-Incidents` é usado para planos de resposta e ações relacionadas a incidentes. `SSM-Contacts` é usado para ações relacionadas a contatos e engajamento de contatos. Por exemplo:

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

atributos de política para o Incident Manager

Compatível com recursos de políticas: sim

Os administradores podem usar políticas AWS JSON para especificar quem tem acesso ao quê. Ou seja, qual entidade principal pode executar ações em quais recursos e em que condições.

O elemento de política JSON `Resource` especifica o objeto ou os objetos aos quais a ação se aplica. Como prática recomendada, especifique um recurso usando seu [nome do recurso da Amazon \(ARN\)](#). Para ações que não oferecem compatibilidade com permissões em nível de recurso, use um curinga (*) para indicar que a instrução se aplica a todos os recursos.

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

Para obter uma lista dos tipos de atributos do Incident Manager e seus ARNs, consulte [atributos definidos pelo AWS Systems Manager Incident Manager](#) na Referência de autorização do serviço. Para saber com quais ações é possível especificar o ARN de cada atributo, consulte [Ações definidas pelo AWS Systems Manager Incident Manager](#).

Para visualizar exemplos de políticas baseadas em identidade do Incident Manager, consulte [Identity-based exemplos de políticas para AWS Systems Manager Incident Manager](#).

Os atributos do Incident Manager são usados para criar incidentes, colaborar em canais de bate-papo, resolver incidentes e engajar os respondentes. Se um usuário tiver acesso a um plano de resposta, ele terá acesso a todos os incidentes criados a partir dele. Se um usuário tiver acesso a um contato ou plano de escalção, ele poderá envolver o contato ou contatos no plano de escalção.

Chaves de condição de políticas para o Incident Manager

Compatível com chaves de condição de política específicas de serviço: não

Os administradores podem usar políticas AWS JSON para especificar quem tem acesso ao quê. Ou seja, qual entidade principal pode executar ações em quais recursos e em que condições.

O elemento `Condition` especifica quando as instruções são executadas com base em critérios definidos. É possível criar expressões condicionais que usem [agentes de condição](#), como “igual a” ou “menor que”, para fazer a condição da política corresponder aos valores na solicitação. Para ver todas as chaves de condição AWS globais, consulte as [chaves de contexto de condição AWS global](#) no Guia do usuário do IAM.

Listas de controle de acesso (ACLs) no Incident Manager

Compatível com ACLs: não

As listas de controle de acesso (ACLs) controlam quais entidades principais (membros, usuários ou perfis da conta) têm permissões para acessar um recurso. As ACLs são semelhantes às políticas baseadas em recursos, embora não usem o formato de documento de política JSON.

Attribute-based controle de acesso (ABAC) com o Incident Manager

Oferece compatibilidade com ABAC (tags em políticas): não

Attribute-based controle de acesso (ABAC) é uma estratégia de autorização que define permissões com base em atributos chamados de tags. Você pode anexar tags a entidades e AWS recursos do IAM e, em seguida, criar políticas ABAC para permitir operações quando a tag do diretor corresponder à tag no recurso.

Para controlar o acesso baseado em tags, forneça informações sobre as tags no [elemento de condição](#) de uma política usando as `aws:ResourceTag/key-name`, `aws:RequestTag/key-name` ou chaves de condição `aws:TagKeys`.

Se um serviço for compatível com as três chaves de condição para cada tipo de recurso, o valor será Sim para o serviço. Se um serviço for compatível com as três chaves de condição somente para alguns tipos de recursos, o valor será Parcial

Para saber mais sobre o ABAC, consulte [Definir permissões com autorização do ABAC](#) no Guia do usuário do IAM. Para visualizar um tutorial com etapas para configurar o ABAC, consulte [Usar controle de acesso por atributo \(ABAC\)](#) no Guia do usuário do IAM.

Usar credenciais temporárias com o Incident Manager

Compatível com credenciais temporárias: sim

As credenciais temporárias fornecem acesso de curto prazo aos AWS recursos e são criadas automaticamente quando você usa a federação ou troca de funções. AWS recomenda que você gere credenciais temporárias dinamicamente em vez de usar chaves de acesso de longo prazo. Para ter mais informações, consulte [Credenciais de segurança temporárias no IAM](#) e [Serviços da Serviços da AWS que funcionam com o IAM](#) no Guia do usuário do IAM.

Cross-service permissões principais para o Incident Manager

Compatibilidade com o recurso de encaminhamento de sessões de acesso (FAS): sim

As sessões de acesso direto (FAS) usam as permissões do principal chamando um AWS service (Serviço da AWS), combinadas com a solicitação AWS service (Serviço da AWS) de fazer

solicitações aos serviços posteriores. Para obter detalhes da política ao fazer solicitações de FAS, consulte [Sessões de acesso direto](#).

Perfis de serviço para o Incident Manager

Compatível com perfis de serviço: sim

O perfil de serviço é um [perfil do IAM](#) que um serviço assume para executar ações em seu nome. Um administrador do IAM pode criar, modificar e excluir um perfil de serviço do IAM. Para saber mais, consulte [Criar um perfil para delegar permissões a um AWS service \(Serviço da AWS\)](#) no Guia do Usuário do IAM.

Warning

Alterar as permissões de um perfil de serviço pode prejudicar a funcionalidade do Incident Manager. Só edite os perfis de serviço quando o Incident Manager orientar você a fazê-lo.

Escolher um perfil do IAM no Incident Manager

Quando você cria um atributo de plano de resposta no Incident Manager, você deve escolher um perfil para permitir que o Incident Manager execute um documento de automação do Systems Manager em seu nome. Caso já tenha criado um perfil de serviço ou perfil vinculado ao serviço, o Incident Manager fornecerá uma lista dos perfis para sua escolha. É importante escolher um perfil que permita o acesso para executar suas instâncias de documentos de automação. Para obter mais informações, consulte [Integrando runbooks do Systems Manager Automation no Incident Manager para remediação de incidentes](#). Ao criar um canal de bate-papo do Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo para ser usado durante um incidente, você pode selecionar uma função de serviço que permite usar comandos diretamente do chat. Para saber mais sobre como criar canais de bate-papo para colaboração em incidentes, consulte [Criação e integração de canais de bate-papo para respondentes no Incident Manager](#). Para saber mais sobre as políticas do IAM no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo, consulte [Gerenciamento de permissões para execução de comandos usando o Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo](#) no Guia do administrador do Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo.

Service-linked funções do Incident Manager

Compatibilidade com perfis vinculados a serviços: sim

Uma função vinculada ao serviço é um tipo de função de serviço vinculada a um. AWS service (Serviço da AWS) O serviço pode assumir a função de realizar uma ação em seu nome. Service-linked as funções aparecem no seu Conta da AWS e são de propriedade do serviço. Um administrador do IAM pode visualizar, mas não editar as permissões para perfis vinculados ao serviço.

Para obter informações sobre como criar ou gerenciar perfis vinculados ao serviço do Incident Manager, consulte [Usar perfis vinculados ao serviço do Incident Manager](#).

Identity-based exemplos de políticas para AWS Systems Manager Incident Manager

Por padrão, usuários e perfis não têm permissão para criar ou modificar atributos do Incident Manager. Para conceder permissão aos usuários para executar ações nos recursos que eles precisam, um administrador do IAM pode criar políticas do IAM.

Para aprender a criar uma política baseada em identidade do IAM ao usar esses documentos de política em JSON de exemplo, consulte [Criar políticas do IAM \(console\)](#) no Guia do usuário do IAM.

Para obter detalhes sobre ações e tipos de atributo definidos pelo Incident Manager, incluindo o formato dos ARNs para cada tipo de atributo, consulte [Ações, atributos e chaves de condição do AWS Systems Manager Incident Manager](#) na Referência de autorização do serviço.

Tópicos

- [Práticas recomendadas de política](#)
- [Usar o console do Incident Manager](#)
- [Permitir que os usuários visualizem suas próprias permissões](#)
- [Acessar um plano de resposta](#)

Práticas recomendadas de política

Identity-based as políticas determinam se alguém pode criar, acessar ou excluir recursos do Incident Manager em sua conta. Essas ações podem incorrer em custos para sua Conta da AWS. Ao criar ou editar políticas baseadas em identidade, siga estas diretrizes e recomendações:

- Comece com as políticas AWS gerenciadas e avance para as permissões de privilégios mínimos — Para começar a conceder permissões aos seus usuários e cargas de trabalho, use as políticas

AWS gerenciadas que concedem permissões para muitos casos de uso comuns. Eles estão disponíveis no seu Conta da AWS. Recomendamos que você reduza ainda mais as permissões definindo políticas gerenciadas pelo AWS cliente que sejam específicas para seus casos de uso. Para saber mais, consulte [Políticas gerenciadas pela AWS](#) ou [Políticas gerenciadas pela AWS para funções de trabalho](#) no Guia do usuário do IAM.

- Aplique permissões de privilégio mínimo: ao definir permissões com as políticas do IAM, conceda apenas as permissões necessárias para executar uma tarefa. Você faz isso definindo as ações que podem ser executadas em recursos específicos sob condições específicas, também conhecidas como permissões de privilégio mínimo. Para saber mais sobre como usar o IAM para aplicar permissões, consulte [Políticas e permissões no IAM](#) no Guia do usuário do IAM.
- Use condições nas políticas do IAM para restringir ainda mais o acesso: é possível adicionar uma condição às políticas para limitar o acesso a ações e recursos. Por exemplo, é possível escrever uma condição de política para especificar que todas as solicitações devem ser enviadas usando SSL. Você também pode usar condições para conceder acesso às ações de serviço se elas forem usadas por meio de uma ação específica AWS service (Serviço da AWS), como CloudFormation. Para saber mais, consulte [Elementos da política JSON do IAM: condição](#) no Guia do usuário do IAM.
- Use o IAM Access Analyzer para validar suas políticas do IAM a fim de garantir permissões seguras e funcionais: o IAM Access Analyzer valida as políticas novas e existentes para que elas sigam a linguagem de política do IAM (JSON) e as práticas recomendadas do IAM. O IAM Access Analyzer oferece mais de cem verificações de política e recomendações práticas para ajudar a criar políticas seguras e funcionais. Para saber mais, consulte [Validação de políticas do IAM Access Analyzer](#) no Guia do Usuário do IAM.
- Exigir autenticação multifator (MFA) — Se você tiver um cenário que exija usuários do IAM ou um usuário root, ative Conta da AWS a MFA para obter segurança adicional. Para exigir MFA quando as operações de API forem chamadas, adicione condições de MFA às suas políticas. Para saber mais, consulte [Configuração de acesso à API protegido por MFA](#) no Guia do Usuário do IAM.

Para saber mais sobre as práticas recomendadas do IAM, consulte [Práticas recomendadas de segurança no IAM](#) no Guia do usuário do IAM.

Usar o console do Incident Manager

Para acessar o AWS Systems Manager Incident Manager console, você deve ter um conjunto mínimo de permissões. Essas permissões devem autorizar você a listar e visualizar detalhes sobre os atributos do Incident Manager na sua Conta da AWS. Caso crie uma política baseada em

identidade mais restritiva que as permissões mínimas necessárias, o console não funcionará como pretendido para entidades (usuários ou perfis) com essa política.

Você não precisa permitir permissões mínimas do console para usuários que estão fazendo chamadas somente para a API AWS CLI ou para a AWS API. Em vez disso, permita o acesso somente a ações que correspondam à operação de API que estiverem tentando executar.

Para garantir que usuários e funções possam resolver incidentes usando o console do Incident Manager, anexe também a política `IncidentManagerResolverAccess` AWS gerenciada do Incident Manager às entidades. Para obter informações, consulte [Adicionar permissões a um usuário](#) no Guia do usuário do IAM.

```
IncidentManagerResolverAccess
```

Permitir que os usuários visualizem suas próprias permissões

Este exemplo mostra como criar uma política que permita que os usuários do IAM visualizem as políticas gerenciadas e em linha anexadas a sua identidade de usuário. Essa política inclui permissões para concluir essa ação no console ou programaticamente usando a API AWS CLI ou 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": "*"
}
]
}

```

Acessar um plano de resposta

Neste exemplo, você vai permitir que um usuário do IAM na sua conta da Amazon Web Services acesse um dos seus planos de respostas do Incident Manager, `exampleplan`. Você também deseja permitir que o usuário adicione, atualize e exclua o plano de resposta.

A política concede as permissões `ssm-incidents:ListResponsePlans`, `ssm-incidents:GetResponsePlan`, `ssm-incidents:UpdateResponsePlan`, e `ssm-incident:ListResponsePlan` ao usuário.

JSON

```

{
  "Version":"2012-10-17",
  "Statement":[
    {
      "Sid":"ListResponsePlans",
      "Effect":"Allow",
      "Action":[
        "ssm-incidents:ListResponsePlans"
      ],
      "Resource":"arn:aws:ssm-incidents:::*"
    },
    {
      "Sid":"ViewSpecificResponsePlanInfo",
      "Effect":"Allow",
      "Action":[
        "ssm-incidents:GetResponsePlan"
      ],
    }
  ]
}

```

```
    "Resource": "arn:aws:ssm-incidents:*:111122223333:response-plan/
exampleplan"
  },
  {
    "Sid": "ManageResponsePlan",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "ssm-incidents:UpdateResponsePlan"
    ],
    "Resource": "arn:aws:ssm-incidents:*:111122223333:response-plan/
exampleplan/*"
  }
]
```

Resource-based exemplos de políticas para AWS Systems Manager Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager suporta políticas de permissões baseadas em recursos para planos de resposta e contatos do Incident Manager.

O Incident Manager não oferece suporte a políticas baseadas em recursos que negam acesso aos recursos de uso compartilhado. AWS RAM

Para saber como criar um plano de resposta ou contato, consulte [Criação e configuração de planos de resposta no Incident Manager](#) e [Criação e configuração de contatos no Incident Manager](#).

Restringir o acesso ao plano de resposta do Incident Manager por organização

O exemplo a seguir concede permissões aos usuários da organização com o ID da organização: o-abc123def45 para responder a incidentes criados usando o plano myplan de resposta.

O Condition bloco usa as StringEquals condições e a chave de aws:PrincipalOrgID condição, que é uma chave de condição AWS Organizations específica. Para obter mais informações sobre essas chaves de condições, consulte [Especificar condições em uma política](#).

JSON

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "OrganizationAccess",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": "*",
      "Condition": {
        "StringEquals": {
          "aws:PrincipalOrgID": "o-abc123def45"
        }
      },
      "Action": [
        "ssm-incidents:GetResponsePlan",
        "ssm-incidents:StartIncident",
        "ssm-incidents:UpdateIncidentRecord",
        "ssm-incidents:GetIncidentRecord",
        "ssm-incidents:CreateTimelineEvent",
        "ssm-incidents:UpdateTimelineEvent",
        "ssm-incidents:GetTimelineEvent",
        "ssm-incidents:ListTimelineEvents",
        "ssm-incidents:UpdateRelatedItems",
        "ssm-incidents:ListRelatedItems"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:ssm-incidents:*:111122223333:response-plan/myplan",
        "arn:aws:ssm-incidents:*:111122223333:incident-record/myplan/*"
      ]
    }
  ]
}
```

Fornecer acesso de contato do Incident Manager a uma entidade principal

O exemplo a seguir concede permissão à entidade principal com o ARN

`arn:aws:iam::999988887777:root` para criar compromissos com o contato `mycontact`.

JSON

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "PrincipalAccess",
      "Effect": "Allow",
      "Principal": {
        "AWS": "arn:aws:iam::999988887777:root"
      },
      "Action": [
        "ssm-contacts:GetContact",
        "ssm-contacts:StartEngagement",
        "ssm-contacts:DescribeEngagement",
        "ssm-contacts:ListPagesByContact"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:ssm-contacts:*:111122223333:contact/mycontact",
        "arn:aws:ssm-contacts:*:111122223333:engagement/mycontact/*"
      ]
    }
  ]
}
```

Cross-service delegado de prevenção confuso no Incident Manager

O problema do substituto confuso é um problema de segurança em que uma entidade que não tem permissão para executar uma ação chama uma entidade mais privilegiada a executar a ação. Isso pode permitir que agentes mal-intencionados executem comandos ou modifiquem recursos que, de outra forma, não teriam permissão para executar ou acessar.

Em AWS, a falsificação de identidade entre serviços pode levar a um cenário confuso de delegado. Cross-service personificação é quando um serviço (o serviço de chamada) chama outro serviço (o serviço chamado). Um agente mal-intencionado pode usar o serviço de chamada para alterar atributos em outro serviço usando permissões que normalmente não teria.

AWS fornece aos diretores de serviços acesso gerenciado aos recursos em sua conta para ajudá-lo a proteger a segurança de seus recursos. Recomendamos usar [aws:SourceArn](#) e [aws:SourceAccount](#) as chaves de contexto de condição globais nas políticas de atributos. Essas

chaves limitam as permissões que AWS Systems Manager Incident Manager concedem outro serviço a esse recurso. Se você utilizar ambas as chaves de contexto de condição global, o valor `aws:SourceAccount` e a conta referenciada no valor `aws:SourceArn` deverão utilizar o mesmo ID de conta quando utilizados na mesma instrução de política.

O valor de `aws:SourceArn` deve ser o ARN do registro do incidente afetado. Se você não souber o ARN completo do atributo ou estiver especificando vários atributos, use a chave de condição de contexto global `aws:SourceArn` com curingas (*) para as partes desconhecidas do ARN. Por exemplo, você pode usar o `aws:SourceArn` para `arn:aws:ssm-incidents::111122223333:*`.

No exemplo de política de confiança de perfil a seguir, você pode usar a chave de condição `aws:SourceArn` para restringir o acesso ao perfil de serviço com base no ARN do registro de incidente. Somente registros de incidentes criados com base no atributo do plano de resposta `myresponseplan` são capazes de usar esse perfil.

JSON

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": {
    "Effect": "Allow",
    "Principal": { "Service": "ssm-incidents.amazonaws.com" },
    "Action": "sts:AssumeRole",
    "Condition": {
      "ArnLike": {
        "aws:SourceArn": "arn:aws:ssm-incidents::111122223333:incident-record/myresponseplan/*"
      }
    }
  }
}
```

Usar perfis vinculados ao serviço do Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager usa funções [vinculadas ao serviço AWS Identity and Access Management](#) (IAM). Uma função vinculada ao serviço é um tipo exclusivo de função do IAM vinculada diretamente ao Incident Manager. Service-linked as funções são predefinidas pelo Incident

Manager e incluem todas as permissões que o serviço exige para chamar outros AWS serviços em seu nome.

Um perfil vinculado ao serviço facilita a configuração do Incident Manager porque você não precisa adicionar as permissões necessárias manualmente. O Incident Manager define as permissões dos perfis vinculados ao serviço e, exceto se definido de outra forma, somente o Incident Manager pode assumir suas perfis. As permissões definidas incluem a política de confiança e a política de permissões, que não pode ser anexada a nenhuma outra entidade do IAM.

Um perfil vinculado ao serviço poderá ser excluído somente após excluir seus atributos relacionados. Isso protege seus atributos do Incident Manager, pois você não pode remover por engano as permissões para acessar os atributos.

Para ter informações sobre outros serviços compatíveis com perfis vinculados ao serviço, consulte [Serviços da AWS que funcionam com o IAM](#) e procure os serviços que tiverem Sim na coluna Service-Linked Funções. Escolha um Sim com um link para visualizar a documentação do perfil vinculado para esse serviço.

Service-linked permissões de função para o Incident Manager

O Incident Manager usa a função vinculada ao serviço chamada.

`AWSServiceRoleforIncidentManager` Essa função permite que o Incident Manager gerencie os registros de incidentes e os recursos relacionados do Incident Manager em seu nome.

A função `AWSServiceRoleforIncidentManager` vinculada ao serviço confia nos seguintes serviços para assumir a função:

- `ssm-incidents.amazonaws.com`

A política de permissões do perfil [AWSIncidentManagerServiceRolePolicy](#) permite que o Incident Manager conclua as seguintes ações nos atributos especificados:

- Ação: `ssm-incidents:ListIncidentRecords` em todos os atributos relacionados à ação.
- Ação: `ssm-incidents:CreateTimelineEvent` em todos os atributos relacionados à ação.
- Ação: `ssm:CreateOpsItem` em todos os atributos relacionados à ação.
- Ação: `ssm:AssociateOpsItemRelatedItem` em `all resources related to the action`.
- Ação: `ssm-contacts:StartEngagement` em todos os atributos relacionados à ação.

- Ação: `cloudwatch:PutMetricData` em CloudWatch métricas dentro dos AWS/IncidentManager AWS/Usage namespaces e

É necessário configurar as permissões para permitir que uma entidade do IAM (como um usuário, grupo ou perfil) crie, edite ou exclua uma função vinculada ao serviço. Para obter mais informações, consulte [Permissões de Service-Linked função](#) no Guia do usuário do IAM.

Criar um perfil vinculado ao serviço no Incident Manager

Não é necessário criar manualmente um perfil vinculado ao serviço. Quando você cria um conjunto de replicação na, na ou na AWS API Console de gerenciamento da AWS AWS CLI, o Incident Manager cria a função vinculada ao serviço para você.

Se excluir esse perfil vinculado ao serviço e precisar criá-lo novamente, será possível usar esse mesmo processo para recriar o perfil em sua conta. Quando você cria uma configuração de replicação, o Incident Manager cria o perfil vinculado ao serviço para você novamente.

Editar um perfil vinculado a serviço no Incident Manager

O Incident Manager não permite que você edite a função `AWSServiceRoleforIncidentManager` vinculada ao serviço. Depois que você criar um perfil vinculado ao serviço, não poderá alterar o nome do perfil, pois várias entidades podem fazer referência ao perfil. No entanto, você poderá editar a descrição do perfil usando o IAM. Para obter mais informações, consulte [Edição de uma Service-Linked função](#) no Guia do usuário do IAM.

Excluir um perfil vinculado ao serviço no Incident Manager

Se você não precisar mais usar um atributo ou serviço que requer um perfil vinculado ao serviço, é recomendável excluí-la. Dessa forma, você não terá uma entidade não utilizada que não seja monitorada ativamente ou mantida. No entanto, você deve limpar os atributos de seu perfil vinculado ao serviço antes de excluí-lo manualmente.

Para excluir o perfil vinculado ao serviço, você deve primeiro excluir o conjunto de replicação. A exclusão do conjunto de replicação exclui todos os dados criados e armazenados no Incident Manager, incluindo planos de resposta, contatos e planos de escalação. Você também perderá todos os incidentes criados anteriormente. Todos os alarmes e EventBridge regras que apontem para planos de resposta excluídos não criarão mais um incidente na combinação de alarmes ou regras. Para excluir o conjunto de replicação, você deve excluir todas as regiões do conjunto.

Note

Se o serviço Incident Manager estiver usando o perfil quando você tenta excluir os atributos, a exclusão poderá falhar. Se isso acontecer, espere alguns minutos e tente a operação novamente.

Para excluir as regiões no conjunto de replicação usado pelo `AWSServiceRoleforIncidentManager`

1. Abra o [console do Incident Manager](#) e escolha Configurações no painel de navegação à esquerda.
2. Selecione uma Região no Conjunto de replicação.
3. Escolha Excluir.
4. Para confirmar a exclusão da região, insira o nome da região e escolha Excluir.
5. Repita essas etapas até excluir todas as regiões do seu conjunto de replicação. Ao excluir a região final, o console informa que exclui o conjunto de replicação com ela.

Como excluir manualmente o perfil vinculado ao serviço usando o IAM

Use o console do IAM AWS CLI, o ou a AWS API para excluir a função `AWSServiceRoleforIncidentManager` vinculada ao serviço. Para obter mais informações, consulte [Excluir uma Service-Linked função](#) no Guia do usuário do IAM.

Regiões com suporte a perfis vinculados ao serviço do Incident Manager

O Incident Manager é compatível com perfis vinculados ao serviço em todas as regiões em que o serviço está disponível. Para mais informações, consulte [Regiões e endpoints da AWS](#).

AWS políticas gerenciadas para AWS Systems Manager Incident Manager

Uma política AWS gerenciada é uma política autônoma criada e administrada por AWS. AWS as políticas gerenciadas são projetadas para fornecer permissões para muitos casos de uso comuns, para que você possa começar a atribuir permissões a usuários, grupos e funções.

Lembre-se de que as políticas AWS gerenciadas podem não conceder permissões de privilégio mínimo para seus casos de uso específicos porque estão disponíveis para uso de todos os AWS clientes. Recomendamos que você reduza ainda mais as permissões definindo as [políticas gerenciadas pelo cliente](#) que são específicas para seus casos de uso.

Você não pode alterar as permissões definidas nas políticas AWS gerenciadas. Se AWS atualizar as permissões definidas em uma política AWS gerenciada, a atualização afetará todas as identidades principais (usuários, grupos e funções) às quais a política está anexada. AWS é mais provável que atualize uma política AWS gerenciada quando uma nova AWS service (Serviço da AWS) for lançada ou novas operações de API forem disponibilizadas para serviços existentes.

Para saber mais, consulte [AWS Políticas gerenciadas pela](#) no Guia do usuário do IAM.

AWS política gerenciada: `AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy`

É possível anexar `AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy` às entidades do IAM. O Incident Manager também atribui essa política a um perfil do Incident Manager que permite que o Incident Manager execute ações em seu nome.

Essa política concede permissões somente de leitura que permitem que o Incident Manager leia recursos em outros Serviços da AWS para identificar descobertas relacionadas a incidentes nesses serviços.

Detalhes das permissões

Esta política inclui as seguintes permissões.

- `cloudformation`— Permite que os diretores descrevam as CloudFormation pilhas. Isso é necessário para que o Incident Manager identifique CloudFormation eventos e recursos relacionados a um incidente.
- `codedeploy`— Permite que os diretores leiam as AWS CodeDeploy implantações. Isso é necessário para que o Incident Manager identifique CodeDeploy implantações e alvos relacionados a um incidente.
- `autoscaling`— Permite que os diretores determinem se uma instância do Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) faz parte de um grupo de Auto Scaling. Isso é necessário para que o Incident Manager possa fornecer descobertas para instâncias do EC2 que fazem parte dos grupos do Auto Scaling.

Para visualizar mais detalhes sobre a política, inclusive a versão mais recente do documento de política JSON, consulte [AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy](#) no AWS Managed Policy Reference Guide.

AWS política gerenciada: **AWSIncidentManagerServiceRolePolicy**

Não é possível anexar a `AWSIncidentManagerServiceRolePolicy` às entidades do IAM. Essa política é anexada a um perfil vinculado ao serviço que permite que o Incident Manager realize ações em seu nome. Para obter mais informações, consulte [Usar perfis vinculados ao serviço do Incident Manager](#).

Essa política concede ao Incident Manager permissões para listar incidentes, criar eventos de cronograma OpsItems, criar, associar itens relacionados OpsItems, iniciar engajamentos e publicar CloudWatch métricas relacionadas a um incidente.

Detalhes das permissões

Esta política inclui as seguintes permissões.

- `ssm-incidents`: permite que as entidades principais listem incidentes e criem eventos do cronograma. Isso é necessário para que os respondentes possam colaborar durante um incidente no painel de incidentes.
- `ssm`— Permite que os diretores criem OpsItems e associem itens relacionados. Isso é necessário para criar um pai OpsItem quando um incidente começa.
- `ssm-contacts`: permite que as entidades principais iniciem contratos. Isso é necessário para que o Incident Manager interaja com contatos durante um incidente.
- `cloudwatch`— Permite que os diretores publiquem CloudWatch métricas. Isso é necessário para que o Incident Manager publique métricas relacionadas a um incidente e métricas de uso.

Para visualizar mais detalhes sobre a política, inclusive a versão mais recente do documento de política JSON, consulte [AWSIncidentManagerServiceRolePolicy](#) no AWS Managed Policy Reference Guide.

AWS política gerenciada: **AWSIncidentManagerResolverAccess**

Você pode conectar `AWSIncidentManagerResolverAccess` às suas entidades do IAM para permitir que elas iniciem, visualizem e atualizem incidentes. Você também pode usá-las para criar eventos do cronograma do cliente e itens relacionados no painel de incidentes. Você também pode anexar essa política à função de serviço Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo ou diretamente à sua função gerenciada pelo cliente associada a qualquer canal de bate-papo usado para colaboração em incidentes. Para saber mais sobre as políticas do IAM no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo, consulte [Gerenciamento de permissões para execução de comandos usando o Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo](#) no Guia do administrador do Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo.

Detalhes das permissões

Esta política inclui as seguintes permissões.

- `ssm-incidents`— Permite que os diretores iniciem incidentes, listem planos de resposta, listem incidentes, atualizem incidentes, listem eventos de cronograma, criem eventos de cronograma personalizados, atualizem eventos de cronograma personalizados, excluam eventos de cronograma personalizados, listem itens relacionados, criem itens relacionados e atualizem itens relacionados.
- `ssm-contacts`— Permite que os diretores iniciem contatos com os contatos durante a criação do incidente.

Para visualizar mais detalhes sobre a política, inclusive a versão mais recente do documento de política JSON, consulte [AWSIncidentManagerResolverAccess](#) no AWS Managed Policy Reference Guide.

Atualizações do Incident Manager para AWS políticas gerenciadas

Veja detalhes sobre as atualizações das políticas AWS gerenciadas do Incident Manager desde que esse serviço começou a rastrear essas alterações. Para obter alertas automáticos sobre alterações feitas nesta página, inscreva-se no feed RSS na página de histórico de documentos do Incident Manager.

Alteração	Descrição	Data
AWSIncidentManagerResolverAccess — Atualização da política	O Incident Manager adicionou permissão para iniciar interações com contatos.	20 de novembro de 2025
AWSIncidentManagerServiceRolePolicy — Atualização da política	O Incident Manager adicionou uma nova permissão que permite que o Incident Manager publique métricas dentro do AWS/Usage namespace em sua conta.	27 de janeiro de 2025
AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy — Atualização da política	O Incident Manager adicionou uma nova permissão <code>AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy</code> , em apoio ao recurso Findings, que permite verificar se uma instância do EC2 faz parte de um grupo de Auto Scaling.	20 de fevereiro de 2024
AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy — Nova política	O Incident Manager adicionou uma nova política que concede ao Incident Manager permissões para ligar para outras pessoas Serviços da AWS como parte do gerenciamento de um incidente.	17 de novembro de 2023
AWSIncidentManagerServiceRolePolicy — Atualização da política	O Incident Manager adicionou uma nova permissão que permite que o Incident Manager publique métricas em sua conta.	16 de dezembro de 2022

Alteração	Descrição	Data
AWSIncidentManagerResolverAccess – Nova política	O Incident Manager adicionou uma nova política que permite iniciar incidentes, listar planos de resposta, listar incidentes, atualizar incidentes, listar eventos de cronograma, criar eventos de cronograma personalizados, atualizar eventos de cronograma personalizados, excluir eventos de cronograma personalizados, listar itens relacionados, criar itens relacionados e atualizar itens relacionados.	26 de abril de 2021
AWSIncidentManagerServiceRolePolicy – Nova política	O Incident Manager adicionou uma nova política para conceder ao Incident Manager permissões para listar incidentes, criar eventos de cronograma OpsItems, criar, associar OpsItems itens relacionados e iniciar compromissos relacionados a um incidente.	26 de abril de 2021
O Incident Manager começou a monitorar alterações	O Incident Manager começou a monitorar as mudanças em suas políticas AWS gerenciadas.	26 de abril de 2021

Solução de problemas AWS Systems Manager Incident Manager identidade e acesso

Use as seguintes informações para ajudar a diagnosticar e corrigir problemas comuns que podem ser encontrados ao trabalhar com o Incident Manager e o IAM.

Tópicos

- [Não tenho autorização para executar uma ação no Incident Manager](#)
- [Não estou autorizado a realizar iam: PassRole](#)
- [Quero permitir que pessoas fora da minha conta Amazon Web Services acessem meus atributos do Incident Manager](#)

Não tenho autorização para executar uma ação no Incident Manager

Se você receber uma mensagem de erro informando que não tem autorização para executar uma ação, suas políticas deverão ser atualizadas para permitir que você realize a ação.

O erro do exemplo a seguir ocorre quando o usuário do IAM mateojackson tenta usar o console para visualizar detalhes sobre um atributo *my-example-widget* fictício, mas não tem as permissões `ssm-incidents:GetWidget` fictícias.

```
User: arn:aws:iam::123456789012:user/mateojackson is not authorized to perform: ssm-incidents:GetWidget on resource: my-example-widget
```

Nesse caso, a política do usuário mateojackson deve ser atualizada para permitir o acesso ao recurso *my-example-widget* usando a ação `ssm-incidents:GetWidget`.

Se precisar de ajuda, entre em contato com seu AWS administrador. Seu administrador é a pessoa que forneceu suas credenciais de login.

Não estou autorizado a realizar iam: PassRole

Se você receber uma mensagem de erro informando que não tem autorização para executar a ação `iam:PassRole`, as suas políticas deverão ser atualizadas para permitir a passagem de um perfil para o Incident Manager.

Alguns Serviços da AWS permitem que você passe uma função existente para esse serviço em vez de criar uma nova função de serviço ou uma função vinculada ao serviço. Para fazer isso, é preciso ter permissões para passar o perfil para o serviço.

O erro de exemplo a seguir ocorre quando uma usuária do IAM chamada `marymajor` tenta usar o console para executar uma ação no Incident Manager. No entanto, a ação exige que o serviço tenha permissões concedidas por um perfil de serviço. Mary não tem permissões para passar o perfil para o serviço.

```
User: arn:aws:iam::123456789012:user/marymajor is not authorized to perform:
iam:PassRole
```

Nesse caso, as políticas de Mary devem ser atualizadas para permitir que ela realize a ação `iam:PassRole`.

Se precisar de ajuda, entre em contato com seu AWS administrador. Seu administrador é a pessoa que forneceu suas credenciais de login.

Quero permitir que pessoas fora da minha conta Amazon Web Services acessem meus atributos do Incident Manager

Você pode criar um perfil que os usuários de outras contas ou pessoas fora da sua organização podem usar para acessar seus atributos. É possível especificar quem é confiável para assumir o perfil. Para serviços que oferecem compatibilidade com políticas baseadas em recursos ou listas de controle de acesso (ACLs), é possível usar essas políticas para conceder às pessoas acesso aos seus recursos.

Para saber mais, consulte:

- Para saber se o Incident Manager é compatível com esses atributos, consulte [Como AWS Systems Manager Incident Manager funciona com o IAM](#).
- Para saber como fornecer acesso aos seus recursos em todos os Contas da AWS que você possui, consulte [Como fornecer acesso a um usuário do IAM em outro Conta da AWS que você possui](#) no Guia do usuário do IAM.
- Para saber como fornecer acesso aos seus recursos a terceiros Contas da AWS, consulte [Como fornecer acesso Contas da AWS a terceiros](#) no Guia do usuário do IAM.
- Para saber como conceder acesso por meio da federação de identidades, consulte [Conceder acesso a usuários autenticados externamente \(federação de identidades\)](#) no Guia do usuário do IAM.
- Para saber a diferença entre perfis e políticas baseadas em recurso para acesso entre contas, consulte [Acesso a recursos entre contas no IAM](#) no Guia do usuário do IAM.

Usar contatos compartilhados e planos de resposta no Incident Manager

Com o compartilhamento de contatos, como proprietário do contato, você pode compartilhar informações de contato, planos de escalonamento e compromissos com outras pessoas Contas da AWS ou dentro de uma organização. AWS

Com o compartilhamento do plano de resposta, como proprietário do plano de resposta, você pode compartilhar um plano de resposta e os incidentes relacionados com outras pessoas Contas da AWS ou dentro de uma AWS organização.

O proprietário de um contato ou plano de resposta pode compartilhar contatos e planos de resposta com:

- Específico Contas da AWS dentro ou fora de sua organização em AWS Organizations
- Uma unidade organizacional dentro de sua organização em AWS Organizations
- Toda a sua organização em AWS Organizations

Conteúdo

- [Pré-requisitos para compartilhar contatos e planos de resposta](#)
- [Serviços relacionados](#)
- [Compartilhar um plano de contato ou resposta](#)
- [Interromper um compartilhamento de um contato ou plano de resposta](#)
- [Identificar um contato ou um plano de resposta compartilhado](#)
- [Permissões compartilhadas de contatos e de planos de resposta](#)
- [Faturamento e medição](#)
- [Limites de instâncias](#)

Pré-requisitos para compartilhar contatos e planos de resposta

Para compartilhar um plano de contato ou resposta com sua organização ou unidade organizacional em AWS Organizations:

- Você deve possuir o recurso em seu Conta da AWS. Não é possível compartilhar um contato ou plano de resposta que tenha sido compartilhado com você.

- Você deve habilitar o compartilhamento com AWS Organizations. Para obter mais informações, consulte [Habilitar o compartilhamento com o AWS Organizations](#) no Guia do usuário do AWS RAM

Serviços relacionados

O compartilhamento do plano de contato e resposta se integra com AWS Resource Access Manager (AWS RAM). Com AWS RAM, você pode compartilhar seus AWS recursos com qualquer um Conta da AWS ou por meio de AWS Organizations. Você compartilha atributos que possui criando um compartilhamento de atributos. Um compartilhamento de atributos especifica os atributos a serem compartilhados, e os consumidores com os quais compartilhá-los. Os consumidores podem ser indivíduos Contas da AWS, unidades organizacionais ou uma organização inteira em AWS Organizations.

Para obter mais informações sobre AWS RAM, consulte o [Guia AWS RAM do usuário](#).

Compartilhar um plano de contato ou resposta

Depois de compartilhar um plano de resposta, os consumidores têm acesso a todos os incidentes passados, atuais e futuros criados usando esse plano de resposta.

Depois de compartilhar um contato, os consumidores têm acesso às informações de contato, ao plano de engajamento, aos planos de escalonamento e aos compromissos que ocorrem durante um incidente. Os consumidores também podem contratar um plano de contato ou escalção durante um incidente.

Se você faz parte de uma organização AWS Organizations e o compartilhamento dentro de sua organização está ativado, os consumidores em sua organização recebem automaticamente acesso ao contato compartilhado ou ao plano de resposta. Caso contrário, os consumidores receberão um convite para participar do compartilhamento de atributos e acesso ao contato compartilhado depois de aceitar o convite.

Você pode compartilhar um contato ou um plano de resposta de sua propriedade usando o AWS RAM console ou AWS CLI o.

Note

Atualmente, a capacidade de adicionar um contato compartilhado de outra conta a um plano de resposta não é suportada.

Para compartilhar um plano de contato ou resposta de sua propriedade usando o AWS RAM console

Consulte [Criar um compartilhamento de recursos](#) no Manual do usuário do AWS RAM .

Para compartilhar um plano de contato ou resposta de sua propriedade usando o AWS CLI

Use o comando [create-resource-share](#).

Interromper um compartilhamento de um contato ou plano de resposta

Quando o proprietário de um atributo deixa de compartilhar um contato ou plano de resposta com um consumidor, os contatos, os planos de resposta, os planos de escalação, os engajamentos e os incidentes não aparecem mais no console do consumidor.

Note

O consumidor continua vendo os contatos, planos de resposta, planos de escalação, engajamentos ou incidentes sem atualizações, se estiver visualizando-os no console, até atualizar a página ou sair da página.

Para interromper o compartilhamento de um contato ou plano de resposta compartilhado de sua propriedade, remova-o do compartilhamento de atributos. Você pode fazer isso usando o AWS RAM console ou AWS CLI o.

Para parar de compartilhar um contato compartilhado ou um plano de resposta de sua propriedade usando o AWS RAM console

Consulte [Atualização de um compartilhamento de atributos](#) no Guia do usuário do AWS RAM .

Para parar de compartilhar um contato compartilhado ou um plano de resposta de sua propriedade usando o AWS CLI

Use o comando [disassociate-resource-share](#).

Identificar um contato ou um plano de resposta compartilhado

Os proprietários e os consumidores podem identificar contatos e planos de resposta compartilhados usando o console do Incident Manager e a AWS CLI.

Para identificar um contato ou um plano de resposta compartilhado usando o console do Incident Manager

Note

Contatos, planos de resposta, planos de escalação, engajamentos e incidentes geralmente não são identificáveis como um atributo compartilhado no console do Incident Manager. Em locais onde o Nome do atributo da Amazon (ARN) está visível, o ARN contém o ID da conta do proprietário.

Para identificar um contato compartilhado ou um plano de resposta usando o AWS CLI

Use os [ListContacts](#) comandos [ListResponsePlans](#) ou. O comando retorna os contatos e os planos de resposta de sua propriedade e os contatos e planos de resposta compartilhados com você. O ARN mostra a Conta da AWS ID do contato ou do proprietário do plano de resposta.

Permissões compartilhadas de contatos e de planos de resposta

Permissões para proprietários

Os proprietários podem atualizar, visualizar, compartilhar, interromper o compartilhamento e usar contatos e planos de resposta. Os contatos e os planos de resposta incluem compromissos e incidentes relacionados.

Permissões para clientes

Os consumidores podem usar e visualizar somente planos de resposta e contatos. Os contatos e os planos de resposta incluem compromissos e incidentes relacionados.

Faturamento e medição

O proprietário do atributo é cobrado pelo atributo. Os consumidores não são cobrados pelos atributos compartilhados com eles. Não há custos extras associados ao compartilhamento de um atributo.

Limites de instâncias

Compartilhar um atributo não afeta os limites do atributo na conta do proprietário ou do consumidor. Somente a conta do proprietário é usada para calcular os limites do atributo.

Validação de conformidade AWS Systems Manager Incident Manager

Third-party os auditores avaliam a segurança e a conformidade AWS Systems Manager Incident Manager como parte de vários programas de AWS conformidade. Isso inclui SOC, PCI, FedRAMP, HIPAA e outros.

Para saber se um AWS service (Serviço da AWS) está dentro do escopo de programas de conformidade específicos, consulte [Serviços da AWS Escopo por Programa de Conformidade](#) [Serviços da AWS](#) e escolha o programa de conformidade em que você está interessado. Para obter informações gerais, consulte Programas de [AWS conformidade Programas AWS](#) de .

Você pode baixar relatórios de auditoria de terceiros usando AWS Artifact. Para obter mais informações, consulte [Baixar relatórios em AWS Artifact](#) .

Sua responsabilidade de conformidade ao usar Serviços da AWS é determinada pela confidencialidade de seus dados, pelos objetivos de conformidade de sua empresa e pelas leis e regulamentações aplicáveis. Para obter mais informações sobre sua responsabilidade de conformidade ao usar Serviços da AWS, consulte a [documentação AWS de segurança](#).

Resiliência em AWS Systems Manager Incident Manager

A infraestrutura AWS global é construída em torno de AWS regiões e zonas de disponibilidade. AWS As regiões fornecem várias zonas de disponibilidade fisicamente separadas e isoladas, conectadas a redes de baixa latência, alta taxa de transferência e alta redundância. Com as zonas de disponibilidade, é possível projetar e operar aplicações e bancos de dados que automaticamente executam o failover entre as zonas sem interrupção. As zonas de disponibilidade são altamente disponíveis, tolerantes a falhas e escaláveis que uma ou várias infraestruturas de data center tradicionais.

Para obter mais informações sobre AWS regiões e zonas de disponibilidade, consulte [Infraestrutura AWS global](#).

O Incident Manager é um serviço regional global e atualmente não oferece suporte às zonas de disponibilidade.

Além da infraestrutura AWS global, o Incident Manager oferece vários recursos para ajudar a suportar suas necessidades de resiliência e backup de dados. Durante o assistente de preparação, você deverá configurar um conjunto de replicação. Esse conjunto de replicação regional garante que

seus dados e atributos sejam acessíveis de várias regiões, tornando o gerenciamento de incidentes em uma rede em nuvem mais gerenciável. Essa replicação também garante que seus dados estejam seguros e acessíveis no caso de uma de suas regiões cair.

Para obter mais informações sobre o conjunto de replicação do Incident Manager, consulte [Configurando o conjunto de replicação do Incident Manager](#).

Segurança da infraestrutura em AWS Systems Manager Incident Manager

Como serviço gerenciado, AWS Systems Manager Incident Manager é protegido pela segurança de rede AWS global. Para obter informações sobre serviços AWS de segurança e como AWS proteger a infraestrutura, consulte [AWS Cloud Security](#). Para projetar seu AWS ambiente usando as melhores práticas de segurança de infraestrutura, consulte [Proteção](#) de infraestrutura no Security Pillar AWS Well-Architected Framework.

Você usa chamadas de API AWS publicadas para acessar o Incident Manager pela rede. Os clientes devem oferecer compatibilidade com:

- Transport Layer Security (TLS). Exigimos TLS 1.2 e recomendamos TLS 1.3.
- Suítes de criptografia com sigilo direto perfeito (PFS), como DHE (efêmero) ou ECDHE (curva elíptica efêmera Diffie-Hellman). Diffie-Hellman A maioria dos sistemas modernos, como Java 7 e versões posteriores, comporta esses modos.

Trabalhando com AWS Systems Manager Incident Manager e endpoints VPC de interface (AWS PrivateLink)

Você pode estabelecer uma conexão privada entre sua VPC e criar uma AWS Systems Manager Incident Manager interface VPC endpoint. Os endpoints de interface são desenvolvidos pelo AWS PrivateLink. Com AWS PrivateLink, você pode acessar de forma privada as operações da API do Incident Manager sem um gateway de internet, dispositivo NAT, conexão VPN ou Direct Connect conexão. As instâncias na VPC não precisam de endereços IP públicos para a comunicação com as operações de API do Incident Manager. O tráfego entre sua VPC e o Incident Manager permanece na rede da Amazon.

Cada endpoint de interface é representado por uma ou mais [Interfaces de Rede Elástica](#) nas sub-redes.

Para obter mais informações, consulte [Endpoints da VPC da interface \(AWS PrivateLink\)](#) no Manual do Usuário do Amazon VPC.

Considerações sobre os endpoints da VPC do Incident Manager

Antes de configurar um endpoint da VPC de interface para o Incident Manager, certifique-se de revisar as [propriedades e limitações do endpoint de interface](#) e [cotas do AWS PrivateLink](#) no Guia do usuário da Amazon VPC.

O Incident Manager é compatível com chamadas para todas as ações de API da sua VPC. Para usar todo o Incident Manager, você deve criar dois endpoints da VPC: um para `ssm-incidents` e outro para `ssm-contacts`.

Criação de um endpoint da VPC de interface para o Incident Manager

É possível criar um endpoint da VPC para o serviço do Incident Manager usando o console do Amazon VPC ou a AWS Command Line Interface (AWS CLI). Para obter mais informações, consulte [Criar um endpoint de interface](#) no Guia do usuário da Amazon VPC.

Crie um VPC endpoint para o Incident Manager usando nomes de serviços compatíveis com o Incident Manager em seu. Região da AWS Os exemplos a seguir mostram os formatos de endpoint de interface para endpoints IPv4 e de pilha dupla.

Formatos de endpoint IPv4

- `com.amazonaws.region.ssm-incidents`
- `com.amazonaws.region.ssm-contacts`

Dual-stack formatos de endpoint (IPv4 e IPv6)

- `aws.api.region.ssm-incidents`
- `aws.api.region.ssm-contacts`

Para obter listas de endpoints compatíveis para todas as regiões, consulte os [endpoints e cotas do AWS Systems Manager Incident Manager no Guia](#) de referência AWS geral.

Se você habilitar o DNS privado para o endpoint da interface, poderá fazer solicitações de API ao Incident Manager usando seus nomes DNS regionais padrão no formato. Os exemplos a seguir mostram o formato dos nomes de DNS regionais padrão.

- `ssm-incidents.region.amazonaws.com`
- `ssm-contacts.region.amazonaws.com`

Para mais informações, consulte [Acessar um serviço por um endpoint de interface](#) no Guia do usuário da Amazon VPC.

Criar uma política de endpoint da VPC do Incident Manager

É possível anexar uma política de endpoint ao endpoint da VPC que controla o acesso ao Incident Manager. Essa política especifica as seguintes informações:

- A entidade principal que pode realizar ações.
- As ações que podem ser realizadas.
- Os atributos no quais as ações podem ser executadas.

Para obter mais informações, consulte [Controlar o acesso a serviços com endpoints da VPC](#) no Guia do usuário da Amazon VPC.

Exemplo: política de endpoints da VPC para ações do Incident Manager

Veja a seguir um exemplo de uma política de endpoint para o Incident Manager. Quando anexada a um endpoint, essa política concede acesso às ações listadas no Incident Manager para todas as entidades principais em todos os atributos.

```
{
  "Statement": [
    {
      "Principal": "*",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "ssm-contacts:ListContacts",
        "ssm-incidents:ListResponsePlans",
        "ssm-incidents:StartIncident"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

Análise de configuração e vulnerabilidade no Incident Manager

A configuração e os controles de TI são uma responsabilidade compartilhada entre você AWS e você, nosso cliente. Para obter mais informações, consulte o [modelo de responsabilidade AWS compartilhada](#).

Melhores práticas de segurança em AWS Systems Manager Incident Manager

AWS Systems Manager Incident Manager fornece muitos recursos de segurança a serem considerados ao desenvolver e implementar suas próprias políticas de segurança. As melhores práticas a seguir são diretrizes gerais e não representam uma solução completa de segurança. Como essas práticas recomendadas podem não ser adequadas ou suficientes para o seu ambiente, trate-as como considerações úteis em vez de prescrições.

Tópicos

- [Práticas recomendadas de segurança preventiva no Incident Manager](#)
- [Práticas recomendadas de segurança preventiva no Incident Manager](#)

Práticas recomendadas de segurança preventiva no Incident Manager

Implemente o acesso de privilégio mínimo

Ao conceder permissões, você decide quem receberá quais permissões para quais atributos do Incident Manager. Você habilita ações específicas que quer permitir nesses atributos. Portanto, você deve conceder apenas as permissões necessárias para executar uma tarefa. A implementação do acesso de privilégio mínimo é fundamental para reduzir o risco de segurança e o impacto que pode resultar de erros ou usuários mal-intencionados.

As ferramentas a seguir estão disponíveis para implementar o acesso de privilégio mínimo:

- [Controle do acesso aos AWS recursos usando políticas](#) e [limites de permissões para entidades do IAM](#)
- [Políticas de controle de serviço](#)

Criação e gerenciamento de contatos

Ao ativar os contatos, o Incident Manager entra em contato com o dispositivo para confirmar a ativação. Verifique se as informações do dispositivo estão corretas antes de ativá-lo. Isso reduz a possibilidade de o Incident Manager entrar em contato com o dispositivo ou a pessoa errada durante a ativação.

Revise regularmente seus contatos e planos de escalação para garantir que somente os contatos que precisam ser contatados durante um incidente sejam contatados. Revise regularmente os contatos para remover informações desatualizadas ou incorretas. Se um contato não precisar mais ser informado quando ocorrer um incidente, remova-o dos planos de escalação relacionados ou remova-o do Incident Manager.

Torne os canais de bate-papo privados

Você pode tornar seus canais de bate-papo sobre incidentes privados para implementar o acesso de privilégios mínimos. Considere usar um canal de bate-papo diferente com uma lista de usuários reduzida para cada modelo de plano de resposta. Isso garante que somente os respondentes corretos sejam direcionados para um canal de bate-papo que pode conter informações confidenciais.

Slackos canais criados no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo herdam as permissões da função do IAM usada para configurar o Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo. Isso permite que os respondentes de um Slack canal habilitado para desenvolvedores do Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo chamem qualquer ação permitida, como APIs do Incident Manager e gráficos de métricas de recuperação.

Keep AWS ferramentas atualizadas

AWS lança regularmente versões atualizadas de ferramentas e plug-ins que você pode usar em suas AWS operações. Manter esses atributos atualizados garante que os usuários e instâncias em sua conta tenham acesso às funcionalidades e atributos de segurança mais recentes nessas ferramentas.

- **AWS CLI** — O AWS Command Line Interface (AWS CLI) é uma ferramenta de código aberto que permite interagir com AWS serviços usando comandos em seu shell de linha de comando. Para atualizar a AWS CLI, execute o mesmo comando usado para instalar a AWS CLI. Recomendamos criar uma tarefa programada em sua máquina local para executar o comando adequado para o sistema operacional pelo menos uma vez a cada duas semanas. Para obter informações sobre os comandos de instalação, consulte [Instalando a interface de linha de AWS comando](#) no Guia do usuário da interface de linha de AWS comando.

- **AWS Tools for Windows PowerShell** — As Ferramentas para Windows PowerShell são um conjunto de PowerShell módulos que se baseiam na funcionalidade exposta pelo AWS SDK for .NET. As Ferramentas para Windows PowerShell permitem que você crie scripts de operações em seus AWS recursos a partir da linha de PowerShell comando. Periodicamente, à medida que as versões atualizadas das Ferramentas para Windows PowerShell são lançadas, você deve atualizar a versão que está executando localmente. Para obter informações, consulte [Atualizando o AWS Tools for Windows PowerShell no Windows](#) ou [Atualizando o AWS Tools for Windows PowerShell no Linux ou macOS](#).

Conteúdo relacionado

[Práticas recomendadas de segurança para o Systems Manager](#)

Práticas recomendadas de segurança preventiva no Incident Manager

Identificar e auditar todos os seus atributos do Incident Manager

A identificação de seus ativos de TI é um aspecto essencial de governança e segurança. Identifique todos os seus atributos do Systems Manager para avaliar sua postura de segurança e agir em possíveis áreas de pontos fracos. Crie grupos de atributos para seus atributos do Incident Manager. Para obter mais informações, consulte [O que são grupos de atributos?](#) no Guia do usuário do AWS Resource Groups .

Use AWS CloudTrail

AWS CloudTrail fornece um registro das ações realizadas por um usuário, função ou AWS serviço no Incident Manager. Usando as informações coletadas por AWS CloudTrail, você pode determinar a solicitação que foi feita ao Incident Manager, o endereço IP do qual a solicitação foi feita, quem fez a solicitação, quando ela foi feita e detalhes adicionais. Para obter mais informações, consulte [Registrando chamadas de AWS Systems Manager Incident Manager API usando AWS CloudTrail](#).

Monitorar AWS avisos de segurança

Verifique regularmente os avisos de segurança publicados Trusted Advisor para você. Conta da AWS Você pode fazer isso programaticamente usando [describe-trusted-advisor-checks](#).

Além disso, monitore ativamente o endereço de e-mail principal registrado em cada um de seus Contas da AWS. AWS entraremos em contato com você, usando este endereço de e-mail, sobre problemas de segurança emergentes que possam afetá-lo.

AWS problemas operacionais com amplo impacto são publicados no [AWS Service Health Dashboard](#). Eles também são publicados em contas individuais por meio do Health Dashboard. Para obter mais informações, consulte a [documentação do AWS Health](#).

Conteúdo relacionado

[Amazon Web Services: visão geral do processo de segurança](#) (whitepaper)

[Introdução: siga as melhores práticas de segurança ao configurar seus AWS recursos](#) (Blog AWS de segurança)

[Práticas recomendadas do IAM](#)

[Melhores práticas de segurança em AWS CloudTrail](#)

Monitoramento no Incident Manager

AWS O Systems Manager Incident Manager se integra aos seguintes serviços que oferecem recursos de monitoramento e registro:

CloudWatch métricas

Use CloudWatch métricas para recuperar estatísticas sobre pontos de dados para suas operações do AWS Systems Manager Incident Manager como um conjunto ordenado de dados de séries temporais, conhecido como métricas. Essas métricas podem ser usadas para verificar se o sistema está executando conforme o esperado. Para obter mais informações, consulte [Métricas de monitoramento no Incident Manager com a Amazon CloudWatch](#).

CloudTrail logs

Use AWS CloudTrail para capturar informações detalhadas sobre as chamadas feitas para AWS APIs o. Você pode armazenar essas chamadas como arquivos de log no Amazon Simple Storage Service. Você pode usar esses CloudTrail registros para determinar informações como qual chamada foi feita, o endereço IP de origem de onde veio a chamada, quem fez a chamada e quando a chamada foi feita. Os CloudTrail registros contêm informações sobre as chamadas para ações de API do Incident Manager. IPara obter mais informações, consulte [Registrando chamadas de AWS Systems Manager Incident Manager API usando AWS CloudTrail](#).

Trusted Advisor

AWS Trusted Advisor pode ajudá-lo a monitorar seus AWS recursos para melhorar o desempenho, a confiabilidade, a segurança e a economia. Quatro Trusted Advisor cheques estão disponíveis para todos os usuários; mais de 50 cheques estão disponíveis para usuários com um plano de suporte Business ou Enterprise. Para o Incident Manager, Trusted Advisor verifica se a configuração de um conjunto de replicação usa mais de um Região da AWS para suportar o failover e a resposta regionais. Consulte mais informações em [AWS Trusted Advisor](#) no Guia de Usuário AWS Support .

Métricas de monitoramento no Incident Manager com a Amazon CloudWatch

O Incident Manager fornece métricas agregadas que você pode monitorar na Amazon CloudWatch. Use essas métricas para identificar tendências de incidentes e plano de resposta.

Dentre estas métricas:


- Número de incidentes criados em um determinado período de tempo
- O tempo para responder e resolver esses incidentes
- Número de incidentes resolvidos

Você pode monitorar as métricas do Incident Manager para entender melhor sua saúde operacional e tomar medidas significativas para impulsionar a excelência operacional da sua resposta a incidentes. As métricas do Incident Manager estão disponíveis em todas as regiões do Incident Manager. Suas métricas estarão disponíveis para visualização na Amazon CloudWatch para todas as regiões que você especificou em seu conjunto de replicação ao integrar o Incident Manager. Você pode ver as métricas publicadas na região em que foram tomadas as ações para o incidente. Não há cobrança adicional por essas métricas.

No CloudWatch console, você pode criar painéis com essas métricas para:

- Medir e analisar sua carga de incidentes existente
- Monitorar se a carga de incidentes está aumentando, diminuindo ou permanecendo a mesma
- Use o Incident Manager de forma mais eficaz para reduzir a frequência, a duração e o impacto dos incidentes

Esta página descreve as métricas do Incident Manager disponíveis no CloudWatch console.

 Important

Para um evento gerado pelo cliente, se o valor da [fonte](#) em `TriggerDetails` for nomeado usando caracteres não ASCII, as métricas do evento não serão relatadas nas CloudWatch métricas da Amazon, que não suportam texto não ASCII. `source` pode ser fornecido somente de forma programática, por exemplo, usando um SDK ou o AWS CLI

O Incident Manager envia as seguintes métricas para CloudWatch.

Métrica	Description
<code>NumberOfCreateIncidents</code>	Número de incidentes criados.

Métrica	Description
	<p>Dimensões válidas: [(dimensão vazia), [ResponsePlan], [Impact], [Source], [ResponsePlan , Impact], [ResponsePlan , Source]</p> <p>Unidade: Contagem</p>
NumberOfResolveIncidents	<p>Número de incidentes resolvidos.</p> <p>Dimensões válidas: [(dimensão vazia), [ResponsePlan], [Impact], [Source], [ResponsePlan , Impact], [ResponsePlan , Source]</p> <p>Unidade: Contagem</p>
TimeToFirstAcknowledgement	<p>Diferença horária entre a hora de criação do incidente e a hora em que o incidente foi confirmado pela primeira vez.</p> <p>Dimensões válidas: [(dimensão vazia), [ResponsePlan], [Impact], [Source], [ResponsePlan , Impact], [ResponsePlan , Source]</p> <p>Unidade: segundos</p>
TimeToResolveIncident	<p>Diferença de horário entre o momento da criação e o momento da resolução do incidente.</p> <p>Dimensões válidas: [(dimensão vazia), [ResponsePlan], [Impact], [Source], [ResponsePlan , Impact], [ResponsePlan , Source]</p> <p>Unidade: segundos</p>

Visualizando métricas do Incident Manager no CloudWatch console

Para visualizar as métricas do Incident Manager no CloudWatch console

1. Abra o CloudWatch console em <https://console.aws.amazon.com/cloudwatch/>.

2. No painel de navegação, selecione Métricas.
3. Selecione o namespace IncidentManager.
4. Na guia Métricas, escolha uma dimensão e, em seguida, escolha uma métrica.

Para obter mais informações sobre como trabalhar com CloudWatch métricas, consulte os seguintes tópicos no Guia CloudWatch do usuário da Amazon:

- [Métricas](#)
- [Usando CloudWatch métricas da Amazon](#)

Dimensões para métricas

As métricas do Incident Manager usam o namespace IncidentManager e fornecem métricas para as seguintes dimensões:

Dimensão	Description
By Response Plan	Visualize métricas agregadas por plano de resposta.
By Impact Level	Visualize métricas agregadas por nível de severidade.
By Source	Visualize métricas de incidentes criados manualmente, por CloudWatch alarme ou EventBridge evento.
Across All Incidents	Ver métricas agregadas de todos os incidentes na região AWS atual.
Response Plan name and Source	Ver métricas agregadas de cada combinação de plano de resposta e origem.
Response Plan Name and Impact Level	Ver métricas agregadas de cada combinação de plano de resposta e nível de severidade.

Registrando chamadas de AWS Systems Manager Incident Manager API usando AWS CloudTrail

AWS Systems Manager Incident Manager é integrado com [AWS CloudTrail](#), um serviço que fornece um registro das ações realizadas por um usuário, função ou um AWS service (Serviço da AWS). CloudTrail captura todas as chamadas de API para o Incident Manager como eventos. As chamadas capturadas incluem as chamadas do console do Incident Manager e as chamadas de código para as operações de API do Incident Manager. Usando as informações coletadas por CloudTrail, você pode determinar a solicitação que foi feita ao Incident Manager, o endereço IP do qual a solicitação foi feita, quando foi feita e detalhes adicionais.

Cada entrada de log ou evento contém informações sobre quem gerou a solicitação. As informações de identidade ajudam a determinar o seguinte:

- Se a solicitação foi feita com credenciais de usuário raiz ou credenciais de usuário.
- Se a solicitação foi feita em nome de um usuário do Centro de Identidade do IAM.
- Se a solicitação foi feita com credenciais de segurança temporárias de um perfil ou de um usuário federado.
- Se a solicitação foi feita por outro AWS service (Serviço da AWS).

CloudTrail está ativo Conta da AWS quando você cria a conta e você tem acesso automático ao histórico de CloudTrail eventos. O histórico de CloudTrail eventos fornece um registro visível, pesquisável, baixável e imutável dos últimos 90 dias de eventos de gerenciamento registrados em um. Região da AWS Para obter mais informações, consulte [Trabalhando com o histórico de CloudTrail eventos](#) no Guia AWS CloudTrail do usuário. Não há CloudTrail cobrança pela visualização do histórico de eventos.

Para um registro contínuo dos eventos dos Conta da AWS últimos 90 dias, crie uma trilha ou um armazenamento de dados de eventos do [CloudTrailLake](#).

CloudTrail trilhas

Uma trilha permite CloudTrail entregar arquivos de log para um bucket do Amazon S3. Todas as trilhas criadas usando o Console de gerenciamento da AWS são multirregionais. Só é possível criar uma trilha de região única ou de várias regiões usando a AWS CLI. É recomendável criar uma trilha multirregional porque você captura todas as atividades Regiões da AWS em sua conta. Ao criar uma trilha de região única, é possível visualizar somente os eventos registrados na

Região da AWS da trilha. Para obter mais informações sobre trilhas, consulte [Criar uma trilha para a Conta da AWS](#) e [Criar uma trilha para uma organização](#) no Guia do usuário do AWS CloudTrail .

Você pode entregar uma cópia dos seus eventos de gerenciamento em andamento para o bucket do Amazon S3 sem nenhum custo CloudTrail criando uma trilha. No entanto, existem taxas de armazenamento do Amazon S3. Para obter mais informações sobre CloudTrail preços, consulte [AWS CloudTrail Preços](#). Para receber informações sobre a definição de preços do Amazon S3, consulte [Definição de preços do Amazon S3](#).

CloudTrail Armazenamentos de dados de eventos em Lake

CloudTrail O Lake permite que você execute consultas baseadas em SQL em seus eventos. CloudTrail O Lake converte eventos existentes no formato JSON baseado em linhas para o formato [Apache](#) ORC. O ORC é um formato colunar de armazenamento otimizado para recuperação rápida de dados. Os eventos são agregados em armazenamentos de dados de eventos, que são coleções imutáveis de eventos baseados nos critérios selecionados com a aplicação de [seletores de eventos avançados](#). Os seletores que aplicados a um armazenamento de dados de eventos controlam quais eventos persistem e estão disponíveis para consulta. Para obter mais informações sobre o CloudTrail Lake, consulte [Trabalhando com o AWS CloudTrail Lake](#) no Guia AWS CloudTrail do Usuário.

CloudTrail Os armazenamentos e consultas de dados de eventos em Lake incorrem em custos. Ao criar um armazenamento de dados de eventos, você escolhe a [opção de preço](#) que deseja usar para ele. A opção de preço determina o custo para a ingestão e para o armazenamento de eventos, e o período de retenção padrão e máximo para o armazenamento de dados de eventos. Para obter mais informações sobre CloudTrail preços, consulte [AWS CloudTrail Preços](#).

Eventos de gerenciamento do Incident Manager em CloudTrail

[Os eventos de gerenciamento](#) fornecem informações sobre as operações de gerenciamento que são realizadas nos recursos do seu Conta da AWS. Também são conhecidas como operações de ambiente de gerenciamento. Por padrão, CloudTrail registra eventos de gerenciamento.

AWS Systems Manager Incident Manager registra todas as operações do plano de controle do Incident Manager como eventos de gerenciamento. Para obter uma lista das operações do plano de AWS Systems Manager Incident Manager controle nas quais o Incident Manager registra CloudTrail, consulte a [Referência da AWS Systems Manager Incident Manager API](#).

Exemplos de eventos do Incident Manager

Um evento representa uma única solicitação de qualquer fonte e inclui informações sobre a operação de API solicitada, a data e a hora da operação, os parâmetros da solicitação e assim por diante.

CloudTrail os arquivos de log não são um rastreamento de pilha ordenado das chamadas públicas de API, portanto, os eventos não aparecem em nenhuma ordem específica.

O exemplo a seguir mostra uma entrada de CloudTrail registro que demonstra a StartIncident ação.

```
{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "IAMUser",
    "principalId": "1234567890abcdef0",
    "arn": "arn:aws:iam::246873129580111122223333:user/nikki_wolf",
    "accountId": "abcdef01234567890",
    "accessKeyId": "021345abcdef6789",
    "userName": "nikki_wolf"
  },
  "eventTime": "2024-04-22T23:20:10Z",
  "eventSource": "ssm-incidents.amazonaws.com",
  "eventName": "StartIncident",
  "awsRegion": "us-east-2",
  "sourceIPAddress": "192.0.2.0",
  "userAgent": "aws-cli/2.0.58 Python/3.7.4 Darwin/19.6.0 exe/x86_64 command/ssmincidents.start-incident",
  "requestParameters": {
    "responsePlanArn": "arn:aws:ssm-incidents::555555555555:response-plan/security-test-response-plan-non-dedupe-v1",
    "clientToken": "12345678-1111-2222-3333-abcdefghijkl"
  },
  "responseElements": {
    "incidentRecordArn": "arn:aws:ssm-incidents::444455556666:incident-record/security-test-response-plan-non-dedupe-v1/abcdefgh-abcd-1234-1234-1234567890"
  },
  "requestID": "abcdefgh-1234-abcd-1234-1234567abcdef",
  "eventID": "12345678-1234-1234-abcd-abcdef1234567",
  "readOnly": false,
  "eventType": "AwsApiCall",
  "managementEvent": true,
  "eventCategory": "Management",
  "recipientAccountId": "12345678901234567"
}
```

```
}
```

O exemplo a seguir mostra uma entrada de CloudTrail registro que demonstra a DeleteContactChannel ação.

```
{
  "eventVersion": "1.08",
  "userIdentity": {
    "type": "IAMUser",
    "principalId": "1234567890abcdef0",
    "arn": "arn:aws:iam::246873129580111122223333:user/nikki_wolf",
    "accountId": "abcdef01234567890",
    "accessKeyId": "021345abcdef6789",
    "userName": "nikki_wolf"
  },
  "eventTime": "2024-04-08T02:27:21Z",
  "eventSource": "ssm-contacts.amazonaws.com",
  "eventName": "DeleteContactChannel",
  "awsRegion": "us-east-2",
  "sourceIPAddress": "192.0.2.0",
  "userAgent": "Apache-HttpClient/UNAVAILABLE (Java/1.8.0_282)",
  "requestParameters": {
    "contactChannelId": "arn:aws:ssm-contacts:us-west-2:555555555555:device/
bnuomysohc/abcdefgh-abcd-1234-1234-1234567890"
  },
  "responseElements": null,
  "requestID": "abcdefgh-1234-abcd-1234-1234567890",
  "eventID": "12345678-1234-1234-abcd-abcdef1234567",
  "readOnly": true,
  "eventType": "AwsApiCall",
  "managementEvent": true,
  "eventCategory": "Management",
  "recipientAccountId": "12345678901234567"
}
```

Para obter informações sobre o conteúdo do CloudTrail registro, consulte [o conteúdo do CloudTrail registro](#) no Guia AWS CloudTrail do usuário.

Integrações de produtos e serviços com o Incident Manager

O Incident Manager, uma ferramenta do AWS Systems Manager, se integra aos seguintes produtos, serviços e ferramentas.

Integração com Serviços da AWS

O Incident Manager se integra Serviços da AWS às ferramentas descritas na tabela a seguir.

AWS CDK

AWS CDK É uma estrutura de desenvolvimento para usar código para definir sua infraestrutura de nuvem e usá-lo CloudFormation para provisionamento. O AWS CDK suporta várias linguagens de programação TypeScript, incluindo,, JavaScript PythonJava, e C#.Net.

Para obter informações sobre como usar o AWS CDK com o Incident Manager, consulte as seções a seguir na Referência da AWS CDK API:

- [Módulo @aws-cdk/aws-ssmincidents](#)
- [Módulo @aws-cdk/aws-ssmcontacts](#)

Amazon Q Developer em aplicações de chat

[O Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo](#) permite que DevOps equipes de desenvolvimento de software usem salas de bate-papo do programa de mensagens para monitorar e responder a eventos operacionais em seus Nuvem AWS.

Usando o Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo com o Incident Manager, você pode criar canais de bate-papo que os respondentes podem usar para monitorar e responder a incidentes. O Amazon Q

Developer em aplicativos de Slack bate-papo oferece suporte a salas de bate-papo, Microsoft Teams canais e salas de bate-papo do Amazon Chime como canais de bate-papo.

Ao criar um canal de chat, você também cria um tópico no Amazon Simple Notification Service (Amazon SNS). O [Amazon SNS](#) é um serviço gerenciado que fornece entrega de mensagens de publicadores para assinantes. Nos planos de resposta a incidentes, ao associar um canal de chat criado ao plano, você também escolhe um ou mais tópicos associados ao canal de chat. Esses tópicos do SNS são usados para enviar notificações sobre um incidente aos respondentes do incidente.

Para obter mais informações, consulte [Criação e integração de canais de bate-papo para respondentes no Incident Manager](#).

CloudFormation

CloudFormation é um serviço que você pode usar para criar um modelo com todos os recursos necessários para seu aplicativo e, em seguida, configurar e provisionar os recursos para você. Ele também configurará todas as dependências, para que você possa se concentrar mais no seu aplicativo e menos no gerenciamento de recursos.

Para obter informações sobre como usar CloudFormation com o Incident Manager, consulte os seguintes tópicos no [Guia AWS CloudFormation do usuário](#):

- [Referência do tipo de recurso do Incident Manager](#)
- [Referência de tipo de recurso de contatos, referência de tipo de recurso](#)

Amazon CloudWatch

[CloudWatch](#) monitora seus AWS recursos e os aplicativos em que você executa AWS em tempo real. Você pode usar CloudWatch para coletar e monitorar métricas, que são variáveis que você pode medir para seus recursos e aplicativos.

Você pode configurar CloudWatch alarmes para criar incidentes no Gerenciador de incidentes. CloudWatch trabalha com o Systems Manager e o Incident Manager para criar um incidente a partir de um modelo de plano de resposta quando um alarme entra em estado de alarme.

Para obter mais informações, consulte [Criação automática de incidentes com alarmes CloudWatch](#).

Amazon Chime

O [Amazon Chime](#) é um local de trabalho online que combina reuniões, chat e chamadas comerciais. O Amazon Chime permite conhecer, conversar e fazer chamadas de negócios dentro e fora da sua organização.

Você pode integrar uma sala do Amazon Chime às suas operações do Incident Manager criando um canal de bate-papo para o Amazon Chime [no Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo e, em](#) seguida, adicionando esse canal a um plano de resposta.

Para obter mais informações, consulte [Criação e integração de canais de bate-papo para respondentes no Incident Manager](#).

Amazon EventBridge

[EventBridge](#) é um serviço sem servidor que usa eventos para conectar componentes do aplicativo, facilitando a criação de aplicativos escaláveis orientados por eventos.

Você pode configurar EventBridge regras para observar padrões de eventos em seus AWS recursos e criar um incidente no Gerenciador de incidentes quando um evento corresponder a um padrão definido por você. Suas regras podem monitorar padrões de eventos em dezenas de aplicativos Serviços da AWS e serviços de terceiros.

Para obter mais informações, consulte [Criação automática de incidentes com EventBridge eventos](#).

AWS Secrets Manager

O [Secrets Manager](#) ajuda você a gerenciar , recuperar e alternar credenciais de banco de dados, credenciais de aplicativos, OAuth tokens, chaves de API e outros segredos ao longo de seus ciclos de vida.

Ao integrar o Incident Manager ao PagerDuty serviço, você cria um segredo no Secrets Manager que contém suas PagerDuty credenciais.

Para obter mais informações, consulte [Armazenando credenciais de PagerDuty acesso em segredo AWS Secrets Manager](#).

AWS Systems Manager

O [Systems Manager](#) é um hub de operações que você pode usar para visualizar e controlar sua infraestrutura de aplicativos e uma solução end-to-end de gerenciamento segura para ambientes em nuvem. As seguintes ferramentas do Systems Manager se integram diretamente ao Incident Manager:

- [Automação](#): um runbook de automação define as ações que o Systems Manager realizará nos recursos da AWS. No Incident Manager, um runbook define uma série de etapas automatizadas e manuais para uso na resolução dos incidentes.

Para obter informações sobre como criar runbooks de automação para uso no Incident Manager, consulte [Integrando runbooks do Systems Manager Automation no Incident Manager para remediação de incidentes](#).

- [OpsCenter](#)— OpsCenter fornece um local central onde engenheiros de operações e profissionais de TI podem gerenciar itens de trabalho operacionais, chamados de OpsItems, relacionados aos AWS recursos. Você pode criar OpsItems diretamente a partir de uma análise pós-incidente para acompanhar o trabalho relacionado.

Para obter mais informações, consulte [Como realizar uma análise pós-incidente no Incident Manager](#).

AWS Trusted Advisor

[Trusted Advisor](#) é uma ferramenta disponível para AWS clientes com um plano de suporte básico ou de desenvolvedor. Trusted Advisor inspeciona seu AWS ambiente e, em seguida, faz recomendações quando existem oportunidades para economizar dinheiro, melhorar a disponibilidade e o desempenho do sistema ou ajudar a fechar lacunas de segurança.

Para o Incident Manager, Trusted Advisor verifica se a configuração de um conjunto de replicação usa mais de um Região da AWS para suportar o failover e a resposta regionais.

Integração com outros produtos e serviços

Você pode integrar ou usar o Incident Manager com os serviços de terceiros descritos na tabela a seguir.

Jira Cloud

Usando o AWS Service Management Connector, você pode integrar o Incident Manager com o [Jira Cloud](#) (Atlassian), uma plataforma de fluxo de trabalho terceirizada baseada em nuvem.

Depois de configurar a integração com o Jira Cloud, ao criar um novo incidente no Incident Manager, a integração também cria o incidente no Jira Cloud. Se você atualizar um incidente no Incident Manager, ele fará essas atualizações no incidente correspondente no Jira Cloud. Se você resolver um incidente no Incident Manager ou no Jira Cloud, a integração o resolverá o incidente nos dois serviços com base nas preferências configuradas.

Para obter mais informações, consulte [Integração AWS Systems Manager Incident Manager \(Jira Cloud\) no Guia](#) do AWS Service Management Connector administrador.

Jira Service Management

Usando o AWS Service Management Connector, você pode integrar o Incident Manager com o [Jira Service Management](#), uma plataforma de fluxo de trabalho terceirizada baseada em nuvem.

Depois de configurar a integração com o Jira Service Management, ao criar um novo incidente no Incident Manager, a integração também cria o incidente no Jira Service Management. Se você atualizar um incidente no Incident Manager, ele fará essas atualizações no incidente correspondente no Jira Service Management. Se você resolver um incidente no Incident Manager ou no Jira Service Management, a integração resolverá o incidente nos dois serviços base nas preferências configuradas.

Para obter mais informações, consulte [Configurando Jira Service Management](#) no Guia do administrador do AWS Service Management Connector .

Microsoft Teams

O [Microsoft Teams](#) fornece ferramentas colaborativas baseadas em nuvem para mensagens em equipe, conferência de áudio e vídeo e compartilhamento de arquivos.

Você pode integrar um Microsoft Teams canal às suas operações do Incident Manager criando um canal de bate-papo para Microsoft Team o [Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo](#) e, em seguida, adicionando esse canal a um plano de resposta.

Para obter mais informações, consulte [Criação e integração de canais de bate-papo para respondentes no Incident Manager](#).

PagerDuty

[PagerDuty](#) é uma ferramenta de resposta a incidentes que oferece suporte a fluxos de trabalho de paginação e políticas de escalonamento.

Ao integrar o Incident Manager com PagerDuty, você pode adicionar um PagerDuty serviço ao seu plano de resposta. Depois disso, um incidente correspondente é criado PagerDuty sempre que um incidente é criado no Incident Manager. O incidente em PagerDuty usa o fluxo de trabalho de paginação e as políticas de escalonamento que você definiu lá, além das do Incident Manager. PagerDuty anexa eventos do cronograma do Incident Manager como notas sobre seu incidente.

Para integrar o Incident Manager com PagerDuty, você deve primeiro criar um segredo AWS Secrets Manager que contenha suas PagerDuty credenciais.

Para obter informações sobre como adicionar uma chave de API PagerDuty REST e outros detalhes necessários a um segredo em AWS Secrets Manager, consulte [Armazenando credenciais de PagerDuty acesso em segredo AWS Secrets Manager](#).

Para obter informações sobre como adicionar um PagerDuty serviço da sua PagerDuty conta a um plano de resposta no Gerenciador de incidentes, consulte as etapas para [integrar um PagerDuty serviço ao plano de resposta](#) no tópico [Criar um plano de resposta](#).

ServiceNow

Usando o AWS Service Management Connector, você pode integrar o Incident Manager com [ServiceNow](#) uma plataforma de fluxo de trabalho terceirizada baseada em nuvem.

Depois de configurar a integração com ServiceNow, ao criar um novo incidente no Incident Manager, a integração ServiceNow também cria o incidente. Se você atualizar um incidente no Gerenciador de incidentes, ele fará essas atualizações no incidente correspondente em ServiceNow. Se você resolver um incidente no Incident Manager ou ServiceNow, a integração resolverá o incidente em ambos os serviços com base nas preferências que você configura.

Para obter mais informações, consulte [Integração AWS Systems Manager Incident Manager ServiceNow no Guia do AWS Service Management Connector Administrador](#).

Slack

O [Slack](#) fornece ferramentas colaborativas baseadas em nuvem para mensagens em equipe, conferência de áudio e vídeo e compartilhamento de arquivos.

Você pode integrar um Slack canal às suas operações do Incident Manager criando um canal de bate-papo para Slack o [Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo](#) e, em seguida, adicionando esse canal a um plano de resposta.

Para obter mais informações, consulte [Criação e integração de canais de bate-papo para respondentes no Incident Manager](#).

Terraform

O HashiCorp [Terraform](#) é uma ferramenta de software de infraestrutura como código (IaC) de código aberto que fornece um fluxo de trabalho de interface de linha de comandos (CLI) para gerenciar vários serviços em nuvem. No Incident Manager, você pode usar o Terraform para gerenciar ou provisionar o seguinte:

Recursos de contatos do SSM Incident Manager

- [aws_ssmcontacts_contact](#)
- [aws_ssmcontacts_contact_channel](#)
- [aws_ssmcontacts_plan](#)
- [aws_ssmcontacts_rotation](#)

Fontes de dados de contatos do SSM

- [aws_ssmcontacts_contact](#)
- [aws_ssmcontacts_contact_channel](#)
- [aws_ssmcontacts_plan](#)
- [aws_ssmcontacts_rotation](#)

Recursos do SSM Incident Manager

- [aws_ssmincidents_replication_set](#)
- [aws_ssmincidents_response_plan](#)

Fontes de dados do SSM Incident Manager

- [aws_ssmincidents_replication_set](#)
- [aws_ssmincidents_response_plan](#)

Armazenando credenciais de PagerDuty acesso em segredo AWS Secrets Manager

Depois de ativar a integração com um plano PagerDuty de resposta, o Incident Manager trabalha com PagerDuty ele das seguintes formas:

- O Incident Manager cria um incidente correspondente PagerDuty quando você cria um novo incidente no Incident Manager.
- O fluxo de trabalho de paginação e as políticas de escalonamento que você criou PagerDuty são usados no PagerDuty ambiente. No entanto, o Incident Manager não importa sua PagerDuty configuração.
- O Incident Manager publica eventos do cronograma como notas sobre o incidente em PagerDuty, até um máximo de 2.000 notas.
- Você pode optar por resolver PagerDuty incidentes automaticamente ao resolver o incidente relacionado no Gerenciador de incidentes.

Para integrar o Incident Manager com PagerDuty, você deve primeiro criar um segredo AWS Secrets Manager que contenha suas PagerDuty credenciais. Isso permite que o Incident Manager se comunique com seu PagerDuty serviço. Em seguida, você pode incluir um PagerDuty serviço nos planos de resposta criados no Incident Manager.

Esse segredo que você cria no Secrets Manager deve conter, no formato JSON adequado, o seguinte:

- Uma chave de API da sua PagerDuty conta. É possível usar uma chave de API REST de acesso geral ou uma chave de API REST de token de usuário.
- Um endereço de e-mail de usuário válido do seu PagerDuty subdomínio.
- A região PagerDuty de serviço em que você implantou seu subdomínio.

Note

Todos os serviços em um PagerDuty subdomínio são implantados na mesma região de serviço.

Pré-requisitos

Antes de criar o segredo no Secrets Manager, verifique se você atende aos seguintes requisitos.

Chave KMS

Você deve criptografar o segredo criado com uma chave gerenciada pelo cliente que você criou em AWS Key Management Service (AWS KMS). Você especifica essa chave ao criar o segredo que armazena PagerDuty suas credenciais.

Important

O Secrets Manager oferece a opção de criptografar o segredo com um Chave gerenciada pela AWS, mas esse modo de criptografia não é suportado.

A chave gerenciada pelo cliente deve atender aos seguintes requisitos:

- Tipo de chave: escolha Simétrica.
- Uso da chave: escolha Criptografar e descriptografar.
- Regionalidade: se você quiser replicar seu plano de resposta para várias Regiões da AWS, certifique-se de selecionar a chave multirregional.

Política de chave

O usuário que está configurando o plano de resposta deve ter permissão para `kms:GenerateDataKey` e `kms:Decrypt` na política baseada em recursos da chave. A `ssm-incidents.amazonaws.com` entidade principal de serviço deve ter permissão para `kms:GenerateDataKey` e `kms:Decrypt` na política baseada em recursos da chave.

A política a seguir demonstra essas permissões. Substitua cada *user input placeholder* por suas próprias informações.

JSON

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Id": "key-consolepolicy-3",
  "Statement": [
    {
```

```

    "Sid": "Enable IAM user permissions",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "AWS": "arn:aws:iam::111122223333:root"
    },
    "Action": "kms:*",
    "Resource": "*"
  },
  {
    "Sid": "Allow creator of response plan to use the key",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "AWS": "IAM_ARN_of_principal_creating_response_plan"
    },
    "Action": [
      "kms:Decrypt",
      "kms:GenerateDataKey*"
    ],
    "Resource": "*"
  },
  {
    "Sid": "Allow Incident Manager to use the key",
    "Effect": "Allow",
    "Principal": {
      "Service": "ssm-incidents.amazonaws.com"
    },
    "Action": [
      "kms:Decrypt",
      "kms:GenerateDataKey*"
    ],
    "Resource": "*"
  }
]
}

```

Para obter mais informações sobre como criar uma chave gerenciada pelo cliente, consulte [Criar chaves de criptografia simétrica do KMS](#) no Guia do desenvolvedor do AWS Key Management Service . Para obter mais informações sobre AWS KMS chaves, consulte [AWS KMS conceitos](#).

Se uma chave gerenciada pelo cliente existente atender a todos os requisitos anteriores, você poderá editar sua política para adicionar essas permissões. Para obter informações sobre como modificar uma política de chave, consulte [Alterar uma política de chave](#) no Guia do desenvolvedor do AWS Key Management Service .

i Tip

Você pode especificar uma chave de condição para limitar ainda mais o acesso. Por exemplo, a política a seguir permite acesso por meio do Secrets Manager somente na região Leste dos EUA (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"
    }
  }
}
```

Permissão do **GetSecretValue**

A identidade do IAM (usuário, função ou grupo) que cria o plano de resposta deve ter a permissão `secretsmanager:GetSecretValue` do IAM.

Para armazenar as credenciais de PagerDuty acesso em segredo AWS Secrets Manager

1. Siga as etapas da Etapa 3a em [Criar um AWS Secrets Manager segredo](#) no Guia do AWS Secrets Manager usuário.
2. Na Etapa 3b, para Pares de chave/valor, faça o seguinte:
 - Escolha a guia Texto simples.
 - Substitua o conteúdo padrão da caixa pela seguinte estrutura JSON:

```
{
  "pagerDutyToken": "pagerduty-token",
  "pagerDutyServiceRegion": "pagerduty-region",
  "pagerDutyFromEmail": "pagerduty-email"
}
```

```
}
```

- No exemplo de JSON que você colou, substitua o *placeholder values* seguinte:
 - *pagerduty-token*: o valor de uma chave de API REST de acesso geral ou de uma chave de API REST de token de usuário da sua PagerDuty conta.

Para obter informações relacionadas, consulte [Chaves de acesso à API](#) na Base de PagerDuty Conhecimento.

- *pagerduty-region*: a região de serviço do PagerDuty data center que hospeda seu PagerDuty subdomínio.

Para obter informações relacionadas, consulte [Regiões de serviço](#) na Base de PagerDuty Conhecimento.

- *pagerduty-email*: o endereço de e-mail válido para um usuário que pertence ao seu PagerDuty subdomínio.

Para obter informações relacionadas, consulte [Gerenciar usuários](#) na Base de PagerDuty Conhecimento.

O exemplo a seguir mostra um segredo JSON completo contendo as PagerDuty credenciais necessárias:

```
{
  "pagerDutyToken": "y_NbAkKc66ryYEXAMPLE",
  "pagerDutyServiceRegion": "US",
  "pagerDutyFromEmail": "JohnDoe@example.com"
}
```

3. Na Etapa 3c, em Chave de criptografia, escolha uma chave gerenciada pelo cliente que você criou que atenda aos requisitos listados na seção anterior, Pré-requisitos.
4. Na Etapa 4c, em Permissões de recursos, faça o seguinte:
 - Expanda Permissões de recursos.
 - Escolha Editar permissões.
 - Substitua o conteúdo padrão da caixa de política pela seguinte estrutura JSON:

```
{
  "Effect": "Allow",
```

```
"Principal": {
  "Service": "ssm-incidents.amazonaws.com"
},
"Action": "secretsmanager:GetSecretValue",
"Resource": "*"
}
```

- Escolha Salvar.
5. Na Etapa 4d, em Replicar segredo, faça o seguinte se você tiver replicado seu plano de resposta para mais de uma Região da AWS:
 - Expanda Replicar segredo.
 - Na Região da AWS, selecione a região para a qual você replicou seu plano de resposta.
 - Em Chave de criptografia, escolha uma chave gerenciada pelo cliente que você criou ou replicou nessa região e que atenda aos requisitos listados na seção Pré-requisitos.
 - Para cada adicional Região da AWS, escolha Adicionar região e selecione o nome da região e a chave gerenciada pelo cliente.
 6. Conclua as etapas restantes em [Criar um AWS Secrets Manager segredo](#) no Guia AWS Secrets Manager do usuário.

Para obter informações sobre como adicionar um PagerDuty serviço a um fluxo de trabalho de incidentes do Incident Manager, consulte [Integrar um PagerDuty serviço ao plano de resposta](#) no tópico [Criar um plano de resposta](#).

Informações relacionadas

[Como automatizar a resposta a incidentes com PagerDuty e AWS Systems Manager Incident Manager](#) (blog de Nuvem AWS operações e migrações)

[Criptografia secreta no AWS Secrets Manager](#) no Guia do usuário do AWS Secrets Manager

Solução de problemas do AWS Systems Manager Incident Manager

Se você encontrar problemas ao usar o AWS Systems Manager Incident Manager, poderá usar as informações a seguir para resolvê-los de acordo com nossas melhores práticas. Se os problemas enfrentados estiverem fora do escopo das informações a seguir ou se eles persistem depois que você tiver tentado resolvê-los, entre em contato com [AWS Support](#).

Tópicos

- [A mensagem de erro: ValidationException – We were unable to validate the AWS Secrets Manager secret](#)
- [Outros casos de solução de problemas](#)

A mensagem de erro: **ValidationException – We were unable to validate the AWS Secrets Manager secret**

Problema 1: A identidade AWS Identity and Access Management (IAM) (usuário, função ou grupo) que cria o plano de resposta não tem a permissão `secretsmanager:GetSecretValue` do IAM. As identidades do IAM devem ter essa permissão para validar os segredos do Secrets Manager.

- Solução: adicione a `secretsmanager:GetSecretValue` permissão ausente à política do IAM para a identidade do IAM que cria o plano de resposta. Para obter mais informações sobre [Adicionar permissões de identidade do IAM \(console\)](#) ou [Adicionar políticas do IAM \(AWS CLI\)](#) no Guia do usuário do IAM.

Problema 2: o segredo não tem uma política baseada em recursos anexada que permita que a identidade do IAM execute a ação [GetSecretValue](#), ou a política baseada em recursos nega permissão à identidade.

- Solução: crie ou adicione uma declaração Allow à política baseada em recursos do segredo que conceda permissão `secrets:GetSecretValue` para a identidade do IAM. Ou, se você usar uma declaração Deny que inclua a identidade do IAM, atualize a política para que a identidade possa executar a ação. Para obter informações, consulte [Anexar uma política de permissões a um AWS Secrets Manager segredo](#) no Guia AWS Secrets Manager do usuário.

Problema 3: os segredos não têm uma política baseada em recursos anexada que permita o acesso à entidade principal do serviço Incident Manager, `ssm-incidents.amazonaws.com`.

- Solução: crie ou atualize a política baseada em recursos para o segredo e inclua a seguinte permissão:

```
{
  "Effect": "Allow",
  "Principal": {
    "Service": ["ssm-incidents.amazonaws.com"]
  },
  "Action": "secretsmanager:GetSecretValue",
  "Resource": "*"
}
```

Problema 4: A chave AWS KMS key selecionada para criptografar o segredo não é uma chave gerenciada pelo cliente, ou a chave gerenciada pelo cliente selecionada não fornece as permissões do IAM `kms:Decrypt` e `kms:GenerateDataKey*` ao diretor de serviço do Incident Manager. Como alternativa, a identidade do IAM que cria o plano de resposta pode não ter a permissão do IAM [GetSecretValue](#).

- Solução: verifique se você atende aos requisitos descritos em Pré-requisitos no tópico [Armazenando credenciais de PagerDuty acesso em segredo AWS Secrets Manager](#).

Problema 5: o ID do segredo que contém a chave de API REST de acesso geral ou a chave de API REST de token de usuário não são válidos.

- Solução: verifique se você inseriu o ID do segredo do Secrets Manager com precisão, sem espaço no final. Você deve trabalhar da mesma forma Região da AWS que armazena o segredo que deseja usar. Você não pode usar um segredo excluído.

Problema 6: em casos raros, o serviço Secrets Manager pode ter um problema ou o Incident Manager pode ter problemas para se comunicar com ele.

- Solução: aguarde alguns minutos e tente novamente. Verifique se há problemas que possam afetar qualquer um dos serviços [AWS Health Dashboard](#).

Outros casos de solução de problemas

Se as etapas anteriores não resolveram seu problema, você pode encontrar ajuda adicional nos seguintes recursos:

- Para problemas do IAM específicos do Incident Manager quando você acessa o [console do Incident Manager](#), consulte [Solução de problemas AWS Systems Manager Incident Manager identidade e acesso](#).
- Para problemas gerais de autenticação e autorização ao acessar o Console de gerenciamento da AWS, consulte [Solução de problemas do IAM](#) no Guia do usuário do IAM

Histórico de documentos do Incident Manager

Alteração	Descrição	Data
AWS Systems Manager Incident Manager documentos de migração publicados	O Incident Manager publicou documentos de migração para ajudar os clientes a entender algumas das opções disponíveis para migrar. AWS Systems Manager Incident Manager Para obter mais informações, consulte Mudança de disponibilidade do AWS Systems Manager Incident Manager .	21 de novembro de 2025
Atualização da política gerenciada AWSIncidentManagerResolverAccess	O Incident Manager atualizou a política gerenciada AWSIncidentManagerResolverAccess para adicionar ssm-contacts: StartEngagement permissão para iniciar interações com contatos durante incidentes. Para obter mais informações, consulte Atualizações do Incident Manager nas políticas AWS gerenciadas .	20 de novembro de 2025
AWS Systems Manager Incident Manager não está mais aberto a novos clientes.	AWS Systems Manager Incident Manager não está mais aberto a novos clientes. Os clientes atuais podem continuar usando o serviço normalmente. Para obter mais informações, consulte Mudança de disponibilidade	7 de novembro de 2025

<p>O AWS Systems Manager Incident Manager não estará mais disponível para novos clientes a partir de 7 de novembro de 2025.</p>	<p>do AWS Systems Manager Incident Manager.</p> <p>AWS Systems Manager Incident Manager não estará mais aberto a novos clientes a partir de 7 de novembro de 2025. Se quiser usar o Incident Manager, inscreva-se antes dessa data. Os clientes atuais podem continuar usando o serviço normalmente. Para obter mais informações, consulte Mudança de disponibilidade do AWS Systems Manager Incident Manager.</p>	7 de outubro de 2025
<p>Alteração nos requisitos de permissão para criar incidentes manualmente</p>	<p>As permissões do IAM necessárias para que um usuário crie um incidente manualmente foram alteradas e não usam mais uma função vinculada ao serviço. Em vez disso, o Incident Manager agora usa sessões de acesso direto (FAS) para fazer chamadas <code>ssm-contacts:StartEngagements</code> como parte dos <code>ssm-incidents:StartIncidents</code>. Para obter mais informações, consulte Permissões obrigatórias do IAM para iniciar incidentes manualmente.</p>	10 de junho de 2025

[Atualização da política gerenciada AWSServiceRoleforIncidentManagerPolicy](#)

O Incident Manager adicionou uma nova permissão `AWSServiceRoleforIncidentManagerPolicy` que permite que o Incident Manager publique métricas dentro do `AWS/Usage` namespace em sua conta. Para obter mais informações, consulte [Atualizações do Incident Manager nas políticas AWS gerenciadas](#).

28 de janeiro de 2025

[Atualização da política gerenciada AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy](#)

O Incident Manager adicionou uma nova permissão `AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy`, em apoio ao recurso Findings, que permite verificar se uma instância do EC2 faz parte de um grupo de Auto Scaling. Para obter mais informações, consulte [Atualizações do Incident Manager nas políticas AWS gerenciadas](#).

20 de fevereiro de 2024

[Suporte adicional ao HashiCorp Terraform: rotações de plantão](#)

O Terraform adicionou suporte ao Incident Manager. Agora você pode provisionar ou gerenciar recursos de plantão do Incident Manager usando o Terraform. Para obter informações sobre essa e outras integrações de terceiros com o Incident Manager, consulte [Integração com outros produtos e serviços](#).

2 de fevereiro de 2024

[Novo recurso: descobertas de outros Serviços da AWS](#)

15 de novembro de 2023

As descobertas fornecem informações sobre mudanças relacionadas a AWS CloudFormation pilhas e AWS CodeDeploy implantações que ocorreram na mesma época em que um incidente foi criado no Incident Manager. No console do Incident Manager, você pode visualizar informações resumidas sobre essas alterações e, em muitos casos, acessar links para os CodeDeploy consoles CloudFormation ou para obter detalhes completos sobre a alteração. As descobertas reduzem o tempo necessário para avaliar as possíveis causas dos incidentes. Elas também reduzem as chances de os respondentes acessarem a conta ou o console incorretos ao investigar a causa de um incidente. Esse recurso também introduz uma nova política gerenciada `AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy`, que permite que o Incident Manager leia outros recursos Serviços da AWS para identificar descobertas relacionadas a incidentes. Para saber mais, consulte os seguintes tópicos:

- [Como trabalhar com descobertas](#)
- [AWS política gerenciada: AWSIncidentManagerIncidentAccessServiceRolePolicy](#)

[Listas atualizadas de integrações com o Incident Manager](#)

O tópico [Integrações de produtos e serviços com o Incident Manager](#) foi expandido para listar e descrever todas as ferramentas dos Serviços da AWS e de terceiros que você pode integrar com o Incident Manager em suas operações de detecção e resposta a incidentes.

9 de junho de 2023

[Integração com AWS Trusted Advisor](#)

Trusted Advisor agora verifica se a configuração de um conjunto de replicação usa mais de um Região da AWS para oferecer suporte ao failover e à resposta regionais . Para incidentes criados por CloudWatch alarmes ou EventBridge eventos, o Incident Manager cria um incidente da mesma forma que a Região da AWS regra de alarme ou evento. Se o Incident Manager estiver temporariamente indisponível nessa região, o sistema tentará criar um incidente em outra região no conjunto de replicação. Se o conjunto de replicação incluir somente uma região, o sistema não conseguirá criar um registro de incidente enquanto o Incident Manager estiver indisponível. Para ajudar a evitar essa situação, Trusted Advisor relata quando um conjunto de replicação está configurado para somente uma região. Para obter informações sobre como trabalhar com o Trusted Advisor, consulte [AWS Trusted Advisor](#) no Guia do usuário do AWS Support .

28 de abril de 2023

[Use Microsoft Teams como um canal de bate-papo nos planos de resposta](#)

Por meio da integração com Microsoft Teams o Amazon Q Developer em aplicativos de bate-papo, agora você pode usar Microsoft Teams o canal de bate-papo em seus planos de resposta. Isso é um acréscimo ao suporte aos Slack canais de bate-papo do Amazon Chime. Durante um incidente, o Incident Manager envia notificações de status diretamente para um canal de chat para manter todos os respondentes informados. Os respondentes também podem se comunicar entre si e com AWS CLI comandos relacionados a incidentes no Microsoft Teams aplicativo para atualizar e interagir com os incidentes. Para obter mais informações, consulte [Como trabalhar com canais de chat no Incident Manager](#).

4 de abril de 2023

[Novo atributo: escalas de plantão](#)

Uma escala de plantão no Incident Manager define quem é notificado quando ocorre um incidente que requer intervenção do operador. Uma escala de plantão consiste em uma ou mais rotações que você cria para a escala. Cada rotação pode conter até 30 contatos. Depois de criar, inclua a escala de plantão como escalação no plano de escalação. Quando ocorre um incidente associado a esse plano de escalação, o Incident Manager notifica o operador (ou operadores) que estão de plantão de acordo com a escala. Para obter mais informações, consulte [Como trabalhar com escalas de plantão no Incident Manager](#).

28 de março de 2023

[Imprimir análise de incidentes formatada ou salvar como PDF](#)

A página de análise de incidentes agora tem um botão Imprimir para gerar uma versão da análise formatada para impressão. Usando os destinos de impressora configurados no seu dispositivo, você pode salvar a análise de incidentes como PDF ou enviá-la para uma impressora local ou de rede. Para obter mais informações, consulte [Imprimir uma análise de incidentes formatada](#).

17 de janeiro de 2023

[PagerDuty integração: o Incident Manager agora copia eventos do cronograma de incidentes para PagerDuty incidentes](#)

Quando você ativa a integração com um plano PagerDuty de resposta, o Incident Manager adiciona eventos do cronograma criados a partir desse plano ao registro de incidentes correspondente em PagerDuty. PagerDuty adiciona eventos da linha do tempo como notas sobre o incidente, até um máximo de 2.000 notas. Para saber mais sobre essas mudanças, consulte os seguintes tópicos:

15 de dezembro de 2022

- [Armazene as credenciais de PagerDuty acesso em segredo AWS Secrets Manager](#)
- [Integre um PagerDuty serviço ao plano de resposta](#)

[Integração do Incident Manager com CloudWatch métricas.](#)

Agora você pode ter métricas relacionadas a incidentes publicadas em CloudWatch. Para acessar mais informações, consulte [Métricas do CloudWatch](#). Isso [AWSIncidentManagerServiceRolePolicy](#) incluiu uma permissão adicional para permitir que nosso serviço publique métricas em seu nome.

15 de dezembro de 2022

[Lançou as notas do incidente e atualizou a tela Detalhes do incidente.](#)

Você pode colaborar e se comunicar com outros usuários que trabalham em um incidente usando Notas de incidentes. Além disso, você pode ver os runbooks e os status dos engajamentos na tela Detalhes do incidente. Para obter mais informações, consulte [Detalhes do incidente](#)

16 de novembro de 2022

[Lançou Notas do incidente e atualizou a tela Detalhes do incidente](#)

Você pode colaborar e se comunicar com outros usuários que trabalham em um incidente usando notas de incidentes. Além disso, você pode ver os runbooks e os status dos engajamentos na tela Detalhes do incidente. Para obter mais informações, consulte [Detalhes do incidente](#)

16 de novembro de 2022

[Integre planos PagerDuty de escalonamento e fluxos de trabalho de paginação aos planos de resposta do Incident Manager](#)

Agora você pode integrar o Incident Manager PagerDuty e adicionar um PagerDuty serviço a um plano de resposta. Depois de configurar a integração, o Incident Manager pode criar um incidente correspondente PagerDuty para cada novo incidente criado no Incident Manager. PagerDuty usa o fluxo de trabalho de paginação e as políticas de escalonamento que você define no PagerDuty ambiente.

16 de novembro de 2022

Para saber mais, consulte os seguintes tópicos:

- [Integrações de produtos e serviços com o Incident Manager](#)
- [Armazene as credenciais de PagerDuty acesso em segredo AWS Secrets Manager](#)
- [Integre um PagerDuty serviço ao plano de resposta](#) do tópico [Criar um plano de resposta](#)
- [Solução de problemas](#)

[Compatibilidade com marcação em conjuntos de replicação](#)

Agora você pode atribuir tags ao seu conjunto de replicação no AWS Systems Manager Incident Manager. Isso aumenta o suporte existente para atribuir tags a planos de resposta, registros de incidentes e contatos no Regiões da AWS especificado em seu conjunto de replicação. Para obter informações, consulte os seguintes tópicos:

2 de novembro de 2022

- [Assistente Prepare-se](#)
- [Marcando recursos no Incident Manager](#)

[Integração do Incident Manager com o Atlassian Jira Service Management](#)

Você pode integrar o Incident Manager com o [Jira Service Management](#) usando o AWS Service Management Connector for Jira Service Management. Depois de configurar a integração, novos incidentes criados no Incident Manager criam um incidente correspondente no Jira. Se você atualizar um incidente no Incident Manager, as atualizações serão adicionadas ao incidente correspondente no Jira. Se você resolver um incidente no Incident Manager ou no Jira, o incidente correspondente também será resolvido, com base nas preferências configuradas. Para obter mais informações, consulte [Como configurar o Jira Service Management](#) no Guia do administrador do AWS Service Management Connector.

6 de outubro de 2022

[Suporte aprimorado de marcação](#)

O Incident Manager suporta a atribuição de tags a planos de resposta, registros de incidentes e contatos no Regiões da AWS especificado em seu conjunto de replicação. O Incident Manager também é compatível com a atribuição automática de tags a incidentes criados nos planos de resposta. Para obter mais informações, consulte [Como aplicar tags em recursos do Incident Manager](#).

28 de junho de 2022

[Integração do Incident Manager com ServiceNow](#)

Você pode integrar o Incident Manager [ServiceNow](#) usando o AWS Service Management Connector para ServiceNow. Depois de configurar a integração, novos incidentes criados no Incident Manager criam um incidente correspondente em ServiceNow. Se você atualizar um incidente no Gerenciador de incidentes, as atualizações serão adicionadas ao incidente correspondente em ServiceNow. Se você resolver um incidente no Gerenciador de Incidentes ou ServiceNow, o incidente correspondente também será resolvido, com base nas preferências configuradas. Para obter mais informações, consulte [Integrando o AWS Systems Manager Incident Manager em ServiceNow](#).

9 de junho de 2022

[Importar detalhes de contato](#)

Quando um incidente é criado, o Incident Manager pode notificar os respondentes por voz ou SMS. Para garantir que os respondentes vejam que a chamada ou a notificação por SMS é do Incident Manager, recomendamos que todos os respondentes baixem o arquivo do Incident Manager em formato de cartão virtual (.vcf) para o catálogo de endereços nos dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte [Importar detalhes de contato para seu catálogo de endereços](#).

18 de maio de 2022

[Várias melhorias de atributos para aprimorar a criação e a remediação de incidentes](#)

17 de maio de 2022

O Incident Manager lançou as seguintes melhorias para aprimorar a criação e a remediação de incidentes:

- Crie incidentes automaticamente em outras Regiões da AWS: caso o Incident Manager não esteja disponível em uma Região da AWS quando o Amazon CloudWatch ou o Amazon EventBridge criarem um incidente, esses serviços agora criam automaticamente o incidente em uma das regiões disponíveis especificadas em seu conjunto de replicação. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de incidentes entre regiões](#).
- Preencha automaticamente os parâmetros do runbook com metadados de incidentes: agora você pode configurar o Incident Manager para coletar informações sobre recursos de incidentes. O Incident Manager pode então preencher os parâmetros do runbook com as informações coletadas. Para obter mais informações, consulte [Tutorial](#).

[como usar runbooks da automação do gerenciador de sistemas com o Incident Manager.](#)

- Colete automaticamente as informações dos AWS recursos: quando o sistema cria um incidente, o Incident Manager agora coleta automaticamente informações sobre os AWS recursos envolvidos no incidente. Em seguida, o Incident Manager adiciona essas informações à guia Itens relacionados.

[Suporte para vários runbooks](#)

O Incident Manager agora é compatível com a execução de vários runbooks durante um incidente na página de detalhes do incidente.

14 de janeiro de 2022

[O Incident Manager foi lançado em novo Regiões da AWS](#)

O Incident Manager agora está disponível nas regiões: us-west-1, sa-east-1, ap-northeast-2, ap-south-1, ca-central-1, eu-west-2 e eu-west-3. Para obter mais informações sobre regiões e cotas do Incident Manager, consulte o [Guia de referência do Referência geral da AWS](#).

8 de novembro de 2021

[Confirmação do engajamento no console](#)

Agora você pode confirmar engajamentos diretamente no console do Incident Manager.

5 de agosto de 2021

[Guia Propriedades](#)

O Incident Manager introduziu uma guia de propriedades na página de detalhes do incidente, fornecendo mais informações sobre os incidentes, o pai OpsItem e a análise pós-incidente relacionada.

3 de agosto de 2021

[Lançamento do Incident Manager](#)

O Incident Manager é um console de gerenciamento de incidentes projetado para ajudar os usuários a mitigar e se recuperar de incidentes que afetam seus aplicativos AWS hospedados.

10 de maio de 2021