



AWS事件检测和响应的概念和程序

AWS事件检测和响应用户指南



版本 July 3, 2024

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

AWS事件检测和响应用户指南: AWS事件检测和响应的概念和程序

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

Amazon 的商标和商业外观不得用于任何非 Amazon 的商品或服务，也不得以任何可能引起客户混淆、贬低或诋毁 Amazon 的方式使用。所有非 Amazon 拥有的其他商标均为各自所有者的财产，这些所有者可能附属于 Amazon、与 Amazon 有关联或由 Amazon 赞助，也可能不是如此。

Table of Contents

什么是 AWS 事件检测和响应？	1
产品条款	1
可用性	2
RACI	3
架构	5
开始使用事件检测和响应	6
加载工作负载	6
工作负载入门	6
警报摄取	7
账号订阅	7
工作负载发现	9
警报配置	9
创建适合您业务的 CloudWatch 警报	11
使用 AWS CloudFormation 用于生成 CloudWatch 警报的模板	13
CloudWatch 警报用例示例	15
将警报引入AWS事件检测和响应中	17
配置访问权限	18
与集成 CloudWatch	19
通过集成从中获取APMs警报 EventBridge	19
示例：集成来自 Datadog 和 Splunk 的通知	20
在APMs不直接与 Amazon 集成的情况下接收警报 EventBridge	29
开发运行手册	29
测试已载入的工作负载	36
CloudWatch 警报	37
第三方APM警报	37
关键产出	37
工作负载入和警报摄取问卷	37
工作负载入职调查表-一般问题	38
工作负载入职问卷-架构问题	38
工作负载入职问卷- AWS 服务活动问题	40
警报摄取问卷	41
警报矩阵	42
请求对工作负载进行更改	45
移除工作负载	46

监测和可观察性	48
实现可观察性	48
事件管理	49
为应用程序团队提供访问权限	51
服务事件的事故管理	51
事件响应请求	53
AWSSlack 中的 Support 应用程序	57
Slack 中已启动警报的事件通知	57
Slack 中的事件响应请求	58
报告	59
安全性和灵活性	60
访问您的账户	60
您的警报数据	61
文档历史记录	62
AWS 词汇表	65
.....	lxvi

什么是 AWS 事件检测和响应？

AWS 事件检测和响应为符合条件的 E AWS nterprise Support 客户提供了主动的事件参与，以降低故障的可能性并加快关键工作负载从中断中恢复的速度。事件检测和响应有助于您与 AWS 之合作，开发针对每项已上岗工作负载量定制的运行手册和响应计划。事件管理工程师 (IME) 团队全天候监控您的机载工作负载，并在严重警报发出后 5 分钟内与您接通呼叫桥接器。

事件检测和响应提供以下主要功能：

- **提高可观察性：** AWS 专家提供指导，帮助您在工作负载的应用程序和基础架构层之间定义和关联指标和警报，从而尽早发现中断。
- **5 分钟响应时间：** IME 全天候监控您的载入工作负载，以检测严重事件。IME 会在警报触发后的 5 分钟内做出响应，或者对您向事件检测和响应提出的业务关键型 Support 案例做出响应。
- **更快地解决问题：** IME 使用专为您的工作负载开发的预定义和自定义运行手册，在 5 分钟内做出响应，代表您创建 Support 案例，并管理与您的工作负载有关的事件。IME 为事件提供单线程所有权，让你与合适的 AWS 专家保持接触，直到事件得到解决。
- **事件管理：** 由于我们了解您的关键工作负载（例如账户、服务和实例）的背景，因此我们可以检测 AWS 服务事件期间您的工作负载可能受到的影响，并主动通知您。AWS 如有要求，IME 会在 AWS 服务活动期间与您接触，并提供活动的最新信息。虽然事件检测和响应无法在服务事件期间优先考虑您的恢复，但事件检测和响应确实提供了 Support 指导，以帮助您实施缓解计划。
- **降低失败的可能性：** 解决问题后，IME 会根据要求为您提供事后审查。而且，AWS 专家与您合作，运用经验教训来改进事件响应计划和操作手册。您还可以利用 AWS Resilience Hub 对工作负载进行持续的弹性跟踪。

事件检测和响应产品条款

- AWS 事件检测和响应适用于直接账户和合作伙伴转售的 Enterprise Support 账户。
- AWS 事件检测和响应不适用于合作伙伴主导的 Support 账户。
- 在事件检测和响应服务期限内，您必须始终维护 E AWS nterprise Support。有关信息，请参阅 [Enterprise Support](#)。终止 Enterprise Support 会导致同时从 AWS 事件检测和响应服务中删除。
- AWS 事件检测和响应上的所有工作负载都必须通过工作负载载入流程。
- 订阅 AWS 事件检测和响应账户的最短期限为九十 (90) 天。所有取消申请必须在预定的取消生效日期前三十 (30) 天提交。
- AWS 按照 [《AWS 隐私声明》](#) 中所述处理您的信息。

Note

有关事件检测和响应计费的问题，请参阅[获取 AWS 账单帮助](#)。

事件检测和响应可用性

AWS 事件检测和响应目前提供英语版本，适用于托管在以下任一账户的 Enterprise Support 账户 AWS 区域：

名称	AWS 区域
us-east-1	美国东部（弗吉尼亚）
us-east-2	美国东部（俄亥俄州）
us-west-1	美国西部（加利福尼亚北部）
us-west-2	美国西部（俄勒冈州）
ca-central-1	加拿大（中部）
sa-east-1	南美洲（圣保罗）
eu-central-1	欧洲地区（法兰克福）
eu-west-1	欧洲地区（爱尔兰）
eu-west-2	欧洲地区（伦敦）
eu-west-3	欧洲地区（巴黎）
eu-north-1	欧洲地区（斯德哥尔摩）
ap-south-1	亚太地区（孟买）
ap-northeast-1	Asia Pacific (Tokyo)
ap-northeast-2	亚太地区（首尔）
ap-southeast-1	亚太地区（新加坡）

名称	AWS 区域
ap-southeast-2	亚太地区 (悉尼)

AWS 事件检测和响应 RACI

下表显示了负责、负责、咨询和知情的 AWS 事件检测和响应或 RACI。

活动	客户	事件检测和响应
数据收集		
客户和工作负载简介	C	R
架构	R	A
操作	R	A
确定要配置的 CloudWatch 警报	R	A
定义事件响应计划	R	A
填写入职问卷	R	A
运营准备情况审查		
对工作负载进行精心设计的审查 (WAR)	C	R
验证事件响应	C	R
验证警报矩阵	C	R
确定工作负载正在使用的关键 AWS 服务	A	R
账户配置		
在客户账户中创建 IAM 角色	R	I
使用已创建的角色安装托管 EventBridge 规则	I	R

活动	客户	事件检测和响应
测试 CloudWatch 警报	R	A
验证客户警报是否与事件检测和响应相关	I	R
更新警报	R	C
更新运行手册	C	R
事件管理		
主动通知通过事件检测和响应检测到的事件	I	R
提供事件响应	I	R
提供事件解决方案/恢复基础架构	R	C
事后回顾		
请求事后审查	R	I
提供事后回顾	I	R

AWS 事件检测和响应架构

AWS 事件检测和响应可与您的现有环境集成，如下图所示。该架构包括以下服务：

- **亚马逊 EventBridge**：亚马逊 EventBridge 是您的工作负载与 AWS 事件检测和响应之间的唯一集成点。警报是 EventBridge 使用由管理的预定义规则通过亚马逊 CloudWatch 从您的监控工具（例如亚马逊）中提取的 AWS。要允许“事件检测和响应”构建和管理 EventBridge 规则，您需要安装服务相关角色。要了解有关这些服务的更多信息，请参阅[什么是亚马逊 EventBridge](#)和[亚马逊 EventBridge 规则](#)，[什么是亚马逊 CloudWatch](#)，以及[使用服务相关角色的 AWS Health](#)用途。
- **AWS Health**：AWS Health 提供对您的资源绩效以及 AWS 服务和账户可用性的持续可见性。事件检测和响应 AWS Health AWS 服务用于跟踪您的工作负载所使用的事件，并在收到来自您的工作负载的警报时通知您。要了解更多信息 AWS Health，请参阅[什么是 AWS Health](#)。
- **AWS Systems Manager**：Systems Manager 提供了一个统一的用户界面，用于跨 AWS 资源的自动化和任务管理。AWS 事件检测和响应在 AWS Systems Manager 文档中托管了有关您的工作负载的信息，包括工作负载架构图、警报详情及其相应的事件管理操作手册（有关详细信息，请参阅[AWS Systems Manager 文档](#)）。要了解更多信息 AWS Systems Manager，请参阅[什么是 AWS Systems Manager](#)。
- **您的具体操作手册**：事件管理操作手册定义了 AWS 事件检测和响应在事件管理期间执行的操作。您的具体运行手册会告知 AWS 事件检测和响应应联系谁、如何联系他们以及要共享哪些信息。

开始使用AWS事件检测和响应

您可以使用事件检测和响应选择特定的工作负载进行监控和关键AWS事件管理。工作负载是资源和代码的集合，它们协同工作以实现业务价值。工作负载可能是构成银行支付门户或客户关系管理 (CRM) 系统的所有资源和代码。您可以将工作负载托管在单个 AWS 账户或多个 AWS 账户。

例如，您可能在单个账户中托管了一个整体应用程序（例如，图 1 中的员工绩效应用程序）。或者，您可能将一个应用程序（例如图 1 中的 Storefront Webapp）分解为跨不同账户的微服务。工作负载可能与其他应用程序或工作负载共享资源（例如数据库），如图 1 所示。

Note

要更改运行手册、工作负载信息或在“AWS事件检测和响应”中监控的警报，请创建一个[请求更改已载入的工作负载](#)。

激活

AWS 与您合作，将您的工作负载和警报加入AWS事件检测和响应。您向以下人员提供关键信息 [AWS 工作负载入和警报摄取问卷](#) 中。最佳做法是同时注册工作负载 AppRegistry。有关更多信息，请参阅《[AppRegistry 用户指南](#)》。

下图显示了“事件检测和响应”中工作负载入和警报摄取的流程：

工作负载入门

在工作负载入期间，AWS 与您合作，了解您的工作量以及在发生事故时如何为您提供支持 AWS 服务活动。您提供有关工作负载的关键信息，以帮助缓解影响。

主要产出：

- 一般工作负载信息
- 架构细节，包括图表
- 运行手册信息
- 客户发起的事件
- AWS 服务活动

警报摄取

AWS 与您配合使用警报器。AWS事件检测和响应可以通过 Amazon 接收来自亚马逊 CloudWatch 和第三方应用程序性能监控 (APM) 工具的警报。EventBridge入职警报可实现主动事件检测和自动互动。有关更多信息，请参阅[从中提取与 Amaz APMs on EventBridge 直接集成的警报](#)。

主要产出：

- 警报矩阵

下表列出了将工作负载加载到“AWS事件检测和响应”所需的步骤。下表显示了每项任务的持续时间示例。每项任务的实际日期是根据团队的空闲时间和日程安排来定义的。

账号订阅

要将工作负载订阅AWS事件检测和响应，请为每个工作负载创建一个新的支持案例。创建支持案例时，请记住以下几点：

- 加载单个工作负载 AWS 账户，从工作负载的账户或付款人账户创建支持案例。
- 加载跨越多个工作负载 AWS 账户，请使用您的付款人账户创建支持案例。在支持案例的正文中，列出所有IDs要加入的账户。

Important

如果您创建支持案例以使用错误的帐户将工作负载订阅到“事件检测和响应”，则在订阅工作负载之前，您可能会遇到延迟和要求提供更多信息的请求。

订阅工作负载

1. 前往 [AWS Support 居中](#)，然后选择“创建案例”，如以下示例所示。您只能通过注册了 Enterprise Support 的账户订阅工作负载。
2. 填写支持案例表：
 - 选择“技术支持”。

- 对于“服务”，选择“事件检测和响应”。
- 对于“类别”，选择“载入新工作负载”。
- 对于“严重性”，选择“一般指导”。

3. 输入此更改的主题。例如：

[机载] AWS 事件检测和响应- *workload_name*

4. 输入此更改的描述。例如，输入“此请求是将工作负载加载到AWS事件检测和响应”。请务必在请求中包含以下信息：

- 工作负载名称：您的工作负载名称。
- 账户 ID：ID1ID2、ID3、等。这些是您要注册到“AWS事件检测和响应”的帐户。
- 订阅开始日期：您想要开始订阅“AWS事件检测和响应”的日期。

5. 在“其他联系人-可选”部分中，输入您IDs希望收到的有关此请求的信件的任何电子邮件。

以下是“其他联系人-可选”部分的示例：

 Important

未能IDs在“其他联系人-可选”部分中添加电子邮件可能会延迟AWS事件检测和响应的入职流程。

6. 选择提交。

提交请求后，您可以添加来自您的组织的其他电子邮件。要添加电子邮件，请回复问题，然后IDs在“其他联系人-可选”部分添加电子邮件。

以下是“其他联系人-可选”部分的示例：

为订阅请求创建支持案例后，请准备好以下两个文档，以继续工作负载入流程：

- AWS 工作负载架构图。
- [工作负载入和警报摄取问卷](#)：填写调查问卷中与你入职工作量有关的所有信息。如果您有多个工作负载需要加载，请为每个工作负载创建一个新的入职调查表。如果您对填写入职问卷有疑问，请联系您的技术客户经理 (TAM)。

Note

请务必使用“NOT附加文件”选项将这两份文件附加到案例中。AWS事件检测和响应团队将通过亚马逊简单存储服务上传器链接回复问题，供您上传文档。

有关如何使用AWS事件检测和响应创建案例以请求更改现有已载入工作负载的信息，请参阅[请求更改已载入的工作负载](#)有关如何移除工作负载的信息，请参阅[移除工作负载](#)。

工作负载发现

AWS 与您合作，尽可能多地了解有关您的工作负载的背景信息。AWS事件检测和响应使用这些信息来创建运行手册，以便在事件发生期间为您提供支持，以及 AWS 服务活动。所需信息在中捕获[工作负载入和警报摄取问卷](#)。这是注册工作负载的最佳做法 AppRegistry。有关更多信息，请参阅[《AppRegistry 用户指南》](#)。

主要产出：

- 工作负载信息，例如工作负载的描述、架构图、联系方式和上报详情。
- 工作负载使用方式的详细信息 AWS 每个服务都有 AWS 区域。
- 有关如何操作的具体信息 AWS 在服务活动期间为您提供支持。
- 您的团队使用的警报，用于检测工作负载的严重影响。

警报配置

AWS 与您合作定义指标和警报，以提供对应用程序及其底层应用程序性能的可见性 AWS 基础设施。我们要求警报在定义和配置阈值时遵守以下标准：

- 只有当监控的工作负载受到严重影响（收入损失或客户体验下降，从而显著降低性能），需要操作员立即注意时，警报才会进入“警报”状态。
- 警报还必须在与事件管理团队联系的同时或之前，与您指定的工作负载处理人员接触。事件管理工程师应在缓解过程中与您指定的解决人员合作，而不是充当第一线响应者，然后上报给您。
- 必须将警报阈值设置为适当的阈值和持续时间，这样每当警报触发时，都必须进行调查。如果警报在“警报”和“正常”状态之间摆动，则产生的冲击力足以引起操作员的响应和注意。

警报的类型：

- 可描述业务影响程度的警报，并传递相关信息，便于简单的故障检测。
- 亚马逊 CloudWatch 加那利群岛。有关更多信息，请参阅[加那利群岛和 X-Ray 追踪以及 X-Ray](#)。
- 聚合警报（监控依赖关系）

警报示例，全部使用 CloudWatch 监控系统

指标名称/警报阈值	警报ARN或资源 ID	如果此警报触发	如果参与其中，请为这些服务提出 Premium Support 案例
API错误/ 10 个数据点的错误数 >= 10	arn: aws: cloudwatch: us-west-2:00000000 000000:alarm: e2-错误 MPmimLambda	给数据库 管理员 (DBA) 团 队的门票	Lambda , Ga teway API
ServiceUnavailable (Http 状态码 503) 在 5 分钟的时间 内，10 个数据点 (不 同的客户端) 的错误 数 >=3	arn: aws: cloudwatch: us-west-2: xxxxx: alarm: httperrorcode503	削减服务 团队的门 票	Lambda , Ga teway API
ThrottlingException (Http 状态码 400) 在 5 分钟的时间 内，10 个数据点 (不 同的客户端) 的错误 数 >=3	arn: aws: cloudwatch: us-west-2: xxxxx: alarm: httperrorcode400	削减服务 团队的门 票	EC2 , 亚马逊 Aurora

有关更多详细信息，请参阅[AWS 事件检测和响应监控和可观察性](#)。

主要产出：

- 工作负载警报的定义和配置。
- 填写入职问卷上的警报详情。

在“事件检测和响应”中创建符合您业务需求的 CloudWatch 警报

在创建 Amazon CloudWatch 警报时，您可以采取几个步骤来确保您的警报最适合您的业务需求。

查看您建议的 CloudWatch 警报

查看您建议的警报，确保只有在监控的工作负载受到严重影响（收入损失或客户体验降级，从而显著降低性能）时，它们才会进入“警报”状态。例如，您是否认为此警报足够重要，以至于在它进入“警报”状态时必须立即做出反应？

以下是可能代表关键业务影响的建议指标，例如影响最终用户使用应用程序的体验：

- CloudFront：有关更多信息，请参阅[查看 CloudFront 和边缘函数指标](#)。
- 应用程序负载均衡器：如果可能，最好为应用程序负载均衡器创建以下警报：
 - HTTPCode_5xx_ELB_count
 - HTTPCode_target_5xx_count

通过上述警报，您可以监控来自位于 Application Load Balancer 后面或其他资源的目标的响应。这样可以更轻松地了解 5XX 错误的来源。有关更多信息，请参阅 [Application Load Balancer 的 CloudWatch 指标](#)。

- Amazon API Gateway：如果您 WebSocket API 在 Elastic Beanstalk 中使用，请考虑使用以下指标：
 - 集成错误率（筛选为 5XX 错误）
 - 集成延迟
 - 执行错误

有关更多信息，请参阅[使用 CloudWatch 指标监控 WebSocket API 执行情况](#)。

- 亚马逊 Route 53：监控 EndPointUnhealthyENICount 指标。该指标是处于自动恢复状态的弹性网络接口的数量。此状态表示解析器尝试恢复与终端节点（由指定 EndpointId）关联的一个或多个 Amazon Virtual Private Cloud 网络接口。在恢复过程中，端点在容量有限的情况下运行。在完全恢复之前，端点无法处理 DNS 查询。有关更多信息，请参阅使用 [Amazon CloudWatch 监控 Route 53 Resolver 终端节点](#)。

验证您的警报配置

确认建议的警报符合您的业务需求后，请验证警报的配置和历史记录：

- 根据指标的图表趋势，验证指标进入“警报”状态的阈值。
- 验证用于轮询数据点的时间段。在 60 秒内对数据点进行轮询有助于及早发现事件。
- 验证DatapointToAlarm配置。在大多数情况下，最佳做法是将其设置为三分之二或五分之五。在事件中，如果设置为 [60 秒指标，3 分中的 3 个 DatapointToAlarm]，则警报在 3 分钟后触发；如果设置为 [60 秒指标，5 分中的 5 个 DatapointToAlarm]，则警报会在 5 分钟后触发。使用这种组合可以消除嘈杂的警报。

Note

根据您使用服务的方式，上述建议可能会有所不同。每项AWS服务在工作负载中的运行方式都不同。而且，在多个地方使用相同的服​​务时，其操作方式可能会有所不同。您必须确保了解您的工作负载是如何利用发出警报的资源的，以及上游和下游的影响。

验证您的警报如何处理丢失的数据

某些指标源不会定期向其 CloudWatch 发送数据。对于这些指标，最佳做法是将缺失的数据视为 notBreaching。有关更多信息，请参阅[配置 CloudWatch 警报如何处理丢失的数据](#)和[避免过早过渡到警报状态](#)。

例如，如果某个指标监控错误率并且没有错误，则该指标不报告任何数据（零）数据点。如果您将警报配置为将丢失的数据视为缺失，则单个数据点泄露后跟两个无数据（零）数据点会导致该指标进入“警报”状态（3 个数据点中的 3 个）。这是因为缺失的数据配置会评估评估周期内最后一个已知的数据点。

在指标监控错误率的情况下，在没有服务降级的情况下，你可以假设没有数据是一件好事。最佳做法是将缺失的数据当作对待，notBreaching这样丢失的数据就会被视为“正常”，并且指标不会在单个数据点上进入“警报”状态。

查看每个警报的历史记录

如果警报的历史记录显示它经常进入“警报”状态然后快速恢复，那么警报可能会成为你的问题。确保调整警报以防止出现噪音或误报。

验证底层资源的指标

确保您的指标查看有效的底层资源并使用正确的统计数据。如果警报配置为查看无效的资源名称，则警报可能无法跟踪基础数据。这可能会导致警报进入“警报”状态。

创建复合警报

如果您为事件检测和响应操作提供了大量警报以供入职，则可能会要求您创建复合警报。复合警报减少了需要加载的警报总数。

使用 AWS CloudFormation 用于在“事件检测和响应”中生成 CloudWatch 警报的模板

为了加快接受“AWS事件检测和响应”，并减少构建警报所需的工作量，AWS 为您提供 AWS CloudFormation 模板。这些模板包括针对常用服务（例如应用程序负载均衡器、网络负载均衡器和亚马逊）的优化警报设置。CloudFront

使用 CloudFormation 模板生成 CloudWatch 警报

1. 使用提供的链接下载模板：

NameSpace	指标	ComparisonOperator (阈值)	周期	DatapointsToAlarm	TreatMissingData	Statistic	模板链接
应用程序 Elastic Load Balancing	$(m1+m2)/m4 * 100$ m1= _target_2 xx_Count m2= _target_3 xx_count m3= _target_4 xx_count	LessThanThreshold(95)	60	三分之二	缺失的	总和	模板

NameSpace	指标	ComparisonOperator (阈值)	周期	DatapointsToAlarm	TreatingMissingData	Statistic	模板链接
	m4= _target_5 xx_count HTTPCode HTTPCode HTTPCode HTTPCode						
Amazon CloudFront	TotalErrorRate	GreaterThanThreshold(5)	60	三分之二	notBreaching	平均值	模板
应用程序 Elastic Load Balancing	UnHealthyHostCount	GreaterThanOrEqualToThreshold(2)	60	三分之二	notBreaching	最高	模板
网络弹性 Load Balancer	UnHealthyHostCount	GreaterThanOrEqualToThreshold(2)	60	三分之二	notBreaching	最高	模板

2. 查看下载的JSON文件，确保其符合贵组织的运营和安全流程。
3. 创建堆 CloudFormation 栈：

 Note

以下步骤使用标准 CloudFormation 堆栈创建流程。有关详细步骤，请参阅在[AWS CloudFormation 控制台上创建堆栈](#)。

- a. 打开 AWS CloudFormation 控制台 <https://console.aws.amazon.com/cloudformation>
- b. 选择创建堆栈。
- c. 选择“模板已准备就绪”，然后从本地文件夹上传模板文件。

以下是“创建堆栈”屏幕的示例。

- d. 选择下一步。
 - e. 输入以下必要信息：
 - AlarmNameConfig和 AlarmDescriptionConfig：输入闹钟的名称和描述。
 - ThresholdConfig：修改阈值以满足应用程序的要求。
 - DistributionIDConfig：确保分配 ID 指向你创建的账户中的正确资源 AWS CloudFormation 堆进去。
 - f. 选择下一步。
 - g. 查看PeriodConfigEvaluationPeriodConfig、和DatapointsToAlarmConfig字段中的默认值。最佳做法是使用这些字段的默认值。如果需要，您可以进行调整以满足应用程序的要求。
 - h. （可选）根据需要输入标签和SNS通知信息。最佳做法是打开“终止保护”，以防止警报被意外删除。要打开终止保护，请选择“已激活”单选按钮，如以下示例所示：
 - i. 选择下一步。
 - j. 查看您的堆栈设置，然后选择创建堆栈。
 - k. 创建堆栈后，您会看到 Amazon 警 CloudWatch 报列表中列出的警报，如以下示例所示：
4. 使用正确的账户创建所有警报后，然后 AWS 区域，请通知您的技术客户经理 (TAM)。AWS事件检测和响应团队会审查您的新警报的状态，然后继续您的入门操作。

“事件检测和响应”中 CloudWatch 警报的用例示例

查看以下用例，了解如何在事件检测和响应中使用 Amazon CloudWatch 警报的示例。

示例用例 A：Application Load Balancer

创建以下 CloudWatch 警报，表示工作负载可能受到影响。您可以创建一个公制数学运算，当成功连接降至特定阈值以下时，会发出警报。有关可用 CloudWatch 指标，请参阅 [Application Load Balancer 的 CloudWatch 指标](#)

指

标： $\text{HTTPCode_Target_3XX_Count}; \text{HTTPCode_Target_4XX_Count}; \text{HTTPCode_Target_5XX_Count}$
 $(m1+m2)/(m1+m2+m3+m4)*100$ m1 = HTTP Code 2xx || m2 = HTTP Code 3xx || m3 =
HTTP Code 4xx || m4 = HTTP Code 5xx

NameSpace: AWS/应用程序 ELB

ComparisonOperator (阈值) : 小于 x (x = 客户的阈值) 。

周期 : 60 秒

DatapointsToAlarm: 三分之二

缺失数据处理 : 将丢失的数据视为数据[泄露](#)。

统计数据 : Sum

下图显示了用例 A 的流程 :

示例用例 B : Amazon API Gateway

创建以下 CloudWatch 警报，表示工作负载可能受到影响。您可以创建一个复合指标，当网关中存在高延迟或平均数 4XX 错误时发出警报。API有关可用指标，请参阅 [Amazon API Gateway 的维度和指标](#)

指标： $\text{compositeAlarmAPI Gateway (ALARM(error4XXMetricApiGatewayAlarm)) OR}$
 $(AALARM(latencyMetricApiGatewayAlarm))$

NameSpace: AWS/API网关

ComparisonOperator (阈值) : 大于 (x 或 y 个客户的阈值)

周期 : 60 秒

DatapointsToAlarm: 1 分中的 1

缺失数据处理 : 将缺失的数据视为[未泄露](#)。

统计数据 :

下图显示了用例 B 的流程 :

示例用例 C：亚马逊 Route 53

您可以通过创建 Route 53 运行状况检查 CloudWatch 来监控您的资源，这些检查用于收集原始数据并将其处理为可读的近乎实时的指标。您可以创建以下 CloudWatch 警报，表示工作负载可能受到影响。您可以使用这些 CloudWatch 指标创建警报，当警报超出既定阈值时触发。有关可用 CloudWatch 指标，请参阅 [Route 53 运行状况检查的CloudWatch 指标](#)

指标：R53-HC-Success

Namespace: AWS/53 号公路

阈值 HealthCheckStatus：3 分钟内 3 个数据点的 HealthCheckStatus < x (即 x 个客户的阈值)

时长：1 分钟

DatapointsToAlarm: 三分之二

缺失数据处理：将丢失的数据视为数据[泄露](#)。

统计数据：Minimum

下图显示了用例 C 的流程：

示例用例 D：使用自定义应用程序监控工作负载

在这种情况下，花点时间定义适当的运行状况检查至关重要。如果您仅验证应用程序的端口已打开，则说明您尚未验证该应用程序是否正在运行。此外，调用应用程序的主页不一定是确定该应用程序是否正在运行的正确方法。例如，如果应用程序依赖于数据库 A AND mazon Simple Storage Service，则运行状况检查必须验证所有元素。一种方法是创建一个监控网页，例如 /monitor。监控网页会调用数据库，以确保它可以连接并获取数据。而且，监控网页会调用 Amazon S3。然后，您将负载均衡器上的运行状况检查指向 /monitor 页面。

下图显示了用例 D 的流程：

将警报引入AWS事件检测和响应中

AWS [事件检测和响应支持通过 Amazon 接收警报](#)。 [EventBridge](#) 本节介绍如何将AWS事件检测和响应与不同的应用程序性能监控 (APM) 工具 (包括亚马逊) 集成 CloudWatch，APMs与亚马逊

EventBridge（例如 DataDog 和 New Relic）直接集成，APMs 无需与亚马逊 EventBridge 直接集成。有关直接集成到亚马逊 APMs 的完整列表 EventBridge，请参阅 [亚马逊 EventBridge 集成](#)。

主题

- [配置对事件检测和响应的警报获取访问权限](#)
- [将事件检测和响应与 Amazon 集成 CloudWatch](#)
- [从与 Amazon 直接集成的警报中 APMs 提取警报 EventBridge](#)
- [示例：整合来自 Datadog 和 Splunk 的通知](#)
- [使用 webhook 从中获取警报，APMs 无需直接与 Amazon 集成 EventBridge](#)

配置对事件检测和响应的警报获取访问权限

要允许“AWS事件检测和响应”从您的账户获取警报，请安装 `AWSServiceRoleForHealth_EventProcessor` 服务相关角色 (SLR)。AWS 假设 SLR 创建了 Amazon EventBridge 托管的规则。托管规则会将来自您的账户的通知发送到 AWS 事件检测和响应。有关这方面的信息 SLR，包括相关的 AWS 托管策略，请参阅中的 [使用服务相关角色](#) AWS Health 用户指南。

您可以按照中 [创建服务相关角色中的说明在您的账户中安装此服务相关角色](#) AWS Identity and Access Management 用户指南。或者，您可以使用以下 AWS 命令行界面 (AWS CLI) 命令：

```
aws iam create-service-linked-role --aws-service-name event-processor.health.amazonaws.com
```

关键产出

- 在您的账户中成功安装服务关联角色。

相关信息

有关更多信息，请参阅以下主题：

- [在 Health 中使用服务相关角色 AWS](#)
- [创建服务相关角色](#)
- [AWS 托管策略：AWSHealth_EventProcessorServiceRolePolicy](#)

将事件检测和响应与 Amazon 集成 CloudWatch

AWS事件检测和响应使用您在访问权限配置期间开启的服务相关角色 (SLR) 在您的 Amazon 托管规则中创建 EventBridge Amazon 托管规则 AWS 账户名为AWSHealthEventProcessor-DO-NOT-DELETE。事件检测和响应使用此规则从您的账户中提取Amazon CloudWatch 警报。无需执行其他步骤即可从中 CloudWatch获取警报。

从与 Amazon 直接集成的警报中APMs提取警报 EventBridge

下图显示了通过与亚马逊 EventBridge直接集成的应用程序性能监控 (APM) 工具 (例如 Datadog 和 Splunk) 向AWS事件检测和响应发送通知的过程。有关与之直接集成的完整列表 APMs EventBridge , 请参阅 [Amazon EventBridge 集成](#)

使用以下步骤设置与AWS事件检测和响应的集成。在执行这些步骤之前, 请验证 AWS 服务相关角色 (SLR) AWSServiceRoleForHealth_EventProcessor [已安装](#)在您的账户中。

设置与AWS事件检测和响应的集成

您必须为每个步骤完成以下步骤 AWS 账户和 AWS 区域。警报必须来自 AWS 账户和 AWS 应用程序资源所在的区域。

1. 将您的每个事件源设置APMs为 Amazon EventBridge 合作伙伴 (例如aws.partner/my_apm/integrationName)。有关将您的APM设置为事件源的指南, 请参阅通过 [Amazon 接收来自 SaaS 合作伙伴的事件 EventBridge](#)。这将在您的账户中创建合作伙伴活动总线。
2. 请执行以下操作之一：
 - (推荐方法) 创建自定义 EventBridge 事件总线。AWS事件检测和响应通过安装托管规则 (AWSHealthEventProcessorEventSource-DO-NOT-DELETE) 总线AWSServiceRoleForHealth_EventProcessorSLR。规则源是自定义事件总线。规则目标是“AWS事件检测和响应”。该规则与获取第三方APM事件的模式相匹配。
 - (替代方法) 使用默认事件总线而不是自定义事件总线。默认事件总线要求托管规则向AWS事件检测和响应发送APM警报。
3. 创建 [AWS Lambda](#)函数 (例如My_APM-AWSIncidentDetectionResponse-LambdaFunction) 来转换您的合作伙伴事件总线事件。转换后的事件与托管规则相匹配AWSHealthEventProcessorEventSource-DO-NOT-DELETE。
 - a. 转换的事件包括唯一AWS的事件检测和响应标识符, 并将事件的来源和详细信息类型设置为所需的值。该模式与托管规则相匹配。

- b. 将 Lambda 函数的目标设置为步骤 2 中创建的自定义事件总线（推荐方法）或您的默认事件总线。
4. 创建 EventBridge 规则并定义与要推送到“事件检测和响应”的事件列表相匹配的 AWS 的事件模式。规则的来源是您在步骤 1 中定义的合作事件总线（例如，aws.partner/my-integrationName_apm/）。规则的目标是您在步骤 3 中定义的 Lambda 函数（例如，My_APM-AWSIncidentDetectionResponse-LambdaFunction）。有关定义 EventBridge 规则的指南，请参阅 [Amazon EventBridge 规则](#)。

有关如何设置合作事件总线集成以用于 AWS 事件检测和响应的示例，请参阅 [示例：整合来自 Datadog 和 Splunk 的通知](#)。

示例：整合来自 Datadog 和 Splunk 的通知

此示例提供了将来自 Datadog 和 Splunk 的通知集成到 AWS 事件检测和响应的详细步骤。

1. 在您的 AWS 账户中 APM 将 Amazon EventBridge 中的事件源设置为事件源。
2. 创建自定义事件总线。
3. 创建一个 AWS Lambda 用于转换的函数。
4. 创建您的自定义 EventBridge 规则。

第 1 步：在 Amazon 中将您的设置 APM 为事件源 EventBridge

在您 AWS 账户的 Amazon EventBridge 中将您的 APMs 每一个都设置为事件来源。有关将您的设置 APM 为事件源的说明，请参阅 [Amazon EventBridge 合作伙伴中针对您的工具的事件源设置说明](#)。

通过将您的设置 APM 为事件源，您可以将来自您的通知推送 APM 到您的 AWS 账户中的事件总线。设置完成后，AWS 事件检测和响应可以在事件总线收到事件时启动事件管理流程。此过程会将 Amazon 添加 EventBridge 为您的目的地 APM。

步骤 2：创建自定义事件总线

使用自定义事件总线是最佳实践。AWS 事件检测和响应使用自定义事件总线来摄取转换后的事件。网络 ACL 和安全组都允许（因此可到达您的实例）的发起 ping 的 AWS Lambda function 转换伙伴事件总线事件并将其发送到自定义事件总线。AWS 事件检测和响应会安装托管规则，用于从自定义事件总线提取事件。

您可以使用默认事件总线代替自定义事件总线。AWS 事件检测和响应修改托管规则，使其从默认事件总线而不是自定义事件总线中提取。

在您的中创建自定义事件总线 AWS 账户:

1. 打开亚马逊 EventBridge 控制台，网址为 <https://console.aws.amazon.com/events/>
2. 选择“巴士”、“活动总线”。
3. 在自定义事件总线下，选择创建。
4. 在“名称”下为您的活动巴士提供一个名称。推荐的格式为 `APMName-AWSIncidentDetectionResponse-EventBus`。

举个例子，如果你使用 Datadog 或 Splunk，请使用以下方法之一：

- Datadog : `Datadog--AWSIncidentDetectionResponse EventBus`
- Splunk : `Spl unk--AWSIncidentDetectionResponse EventBus`

步骤 3：创建一个 AWS Lambda 转换函数

Lambda 函数在步骤 1 中的伙伴事件总线和步骤 2 中的自定义（或默认）事件总线之间转换事件。Lambda 函数转换与 AWS 事件检测和响应托管规则相匹配。

创建一个 AWS Lambda 在你身上发挥作用 AWS account

1. 打开上的 [“函数” 页面](#) AWS Lambda console。
2. 选择 Create function (创建函数)。
3. 选择“从头开始作者”选项卡。
4. 在“函数名称”中，使用格式输入名称 `APMName-AWSIncidentDetectionResponse-LambdaFunction`。

以下是 Datadog 和 Splunk 的示例：

- Datadog : `Datadog--AWSIncidentDetectionResponse LambdaFunction`
 - Splunk : `Spl unk--AWSIncidentDetectionResponse LambdaFunction`
5. 对于运行时，输入 Python 3.10。
 6. 将其余字段保留为默认值。选择 Create function (创建函数)。
 7. 在代码编辑页面上，将默认 Lambda 函数内容替换为以下代码示例中的函数。

请注意以下代码示例中以 # 开头的注释。这些注释指出了要更改的值。

Datadog 转换代码模板：

```
import logging
import json
import boto3

logger = logging.getLogger()
logger.setLevel(logging.INFO)

# Change the EventBusName to the custom event bus name you created previously or
# use your default event bus which is called 'default'.
# Example 'Datadog-AWSIncidentDetectionResponse-EventBus'
EventBusName = "Datadog-AWSIncidentDetectionResponse-EventBus"

def lambda_handler(event, context):
    # Set the event["detail"]["incident-detection-response-identifier"] value to
    # the name of your alert that is coming from your APM. Each APM is different and
    # each unique alert will have a different name.
    # Replace the dictionary path, event["detail"]["meta"]["monitor"]["name"], with
    # the path to your alert name based on your APM payload.
    # This example is for finding the alert name for Datadog.
    event["detail"]["incident-detection-response-identifier"] = event["detail"]
    ["meta"]["monitor"]["name"]
    logger.info(f"We got: {json.dumps(event, indent=2)}")

    client = boto3.client('events')
    response = client.put_events(
        Entries=[
            {
                'Detail': json.dumps(event["detail"], indent=2),
                'DetailType': 'ams.monitoring/generic-apm', # Do not modify. This
                DetailType value is required.
                'Source': 'GenericAPMEvent', # Do not modify. This Source value is
                required.
                'EventBusName': EventBusName # Do not modify. This variable is set
                at the top of this code as a global variable. Change the variable value for your
                eventbus name at the top of this code.
            }
        ]
    )
    print(response['Entries'])
```

Splunk 转换代码模板：

```
import logging
import json
import boto3

logger = logging.getLogger()
logger.setLevel(logging.INFO)

# Change the EventBusName to the custom event bus name you created previously or
# use your default event bus which is called 'default'.
# Example Splunk-AWSIncidentDetectionResponse-EventBus
EventBusName = "Splunk-AWSIncidentDetectionResponse-EventBus"

def lambda_handler(event, context):
    # Set the event["detail"]["incident-detection-response-identifier"] value to
    # the name of your alert that is coming from your APM. Each APM is different and
    # each unique alert will have a different name.
    # replace the dictionary path event["detail"]["ruleName"] with the path to your
    # alert name based on your APM payload.
    # This example is for finding the alert name in Splunk.
    event["detail"]["incident-detection-response-identifier"] = event["detail"]
["ruleName"]
    logger.info(f"We got: {json.dumps(event, indent=2)}")

    client = boto3.client('events')
    response = client.put_events(
        Entries=[
            {
                'Detail': json.dumps(event["detail"], indent=2),
                'DetailType': 'ams.monitoring/generic-apm', # Do not modify. This
                DetailType value is required.
                'Source': 'GenericAPMEvent', # Do not modify. This Source value is
                required.
                'EventBusName': EventBusName # Do not modify. This variable is set
                at the top of this code as a global variable. Change the variable value for your
                eventbus name at the top of this code.
            }
        ]
    )
    print(response['Entries'])
```

8. 选择部署。
9. 为要将转换后的数据发送到的事件总线的 Lambda 执行角色添加PutEvents权限：

- a. 打开上的 [“函数” 页面](#) AWS Lambda console。
- b. 选择函数，然后在“配置”选项卡上选择“权限”。
- c. 在“执行角色”下，选择角色名称以在中打开执行角色 AWS Identity and Access Management console。
- d. 在“权限策略”下，选择现有策略名称以打开策略。
- e. 在此策略中定义的权限下，选择编辑。
- f. 在策略编辑器页面上，选择添加新声明：
- g. 策略编辑器添加了一个新的空白语句，类似于以下内容
- h. 将新的自动生成的语句替换为以下语句：

```
{
  "Sid": "AWSIncidentDetectionResponseEventBus0",
  "Effect": "Allow",
  "Action": "events:PutEvents",
  "Resource": "arn:aws:events:{region}:{accountId}:event-bus/{custom-eventbus-name}"
}
```

- i. 资源是您在创建ARN的自定义事件总线，如果您在 [步骤 2：创建自定义事件总线](#) Lambda 代码中使用默认事件总线，则为默认事件总线。ARN

10. 查看并确认所需的权限已添加到角色中。

11. 选择“将此新版本设为默认版本”，然后选择“保存更改”。

有效载荷转换需要什么？

在事件检测和响应提取的事件总线事件中，需要使用以下JSON键:值对。AWS

```
{
  "detail-type": "ams.monitoring/generic-apm",
  "source": "GenericAPMEvent"
  "detail" : {
    "incident-detection-response-identifier": "Your alarm name from your APM",
  }
}
```

以下示例显示了转换前后来自合作伙伴事件总线的事件。

```
{
  "version": "0",
  "id": "a6150a80-601d-be41-1a1f-2c5527a99199",
  "detail-type": "Datadog Alert Notification",
  "source": "aws.partner/datadog.com/Datadog-aaa111bbbc",
  "account": "123456789012",
  "time": "2023-10-25T14:42:25Z",
  "region": "us-east-1",
  "resources": [],
  "detail": {
    "alert_type": "error",
    "event_type": "query_alert_monitor",
    "meta": {
      "monitor": {
        "id": 222222,
        "org_id": 3333333333,
        "type": "query alert",
        "name": "UnHealthyHostCount",
        "message": "@awseventbridge-Datadog-aaa111bbbc",
        "query":
"max(last_5m):avg:aws.applicationelb.un_healthy_host_count{aws_account:123456789012}
\u003c\u003d 1",
        "created_at": 1686884769000,
        "modified": 1698244915000,
        "options": {
          "thresholds": {
            "critical": 1.0
          }
        },
      },
    },
    "result": {
      "result_id": 7281010972796602670,
      "result_ts": 1698244878,
      "evaluation_ts": 1698244868,
      "scheduled_ts": 1698244938,
      "metadata": {
        "monitor_id": 222222,
        "metric": "aws.applicationelb.un_healthy_host_count"
      }
    },
    "transition": {
      "trans_name": "Triggered",
    }
  }
}
```

```
    "trans_type": "alert"
  },
  "states": {
    "source_state": "OK",
    "dest_state": "Alert"
  },
  "duration": 0
},
"priority": "normal",
"source_type_name": "Monitor Alert",
"tags": [
  "aws_account:123456789012",
  "monitor"
]
}
}
```

请注意，在转换事件之前APM，detail-type表示警报来自合作伙伴APM，且incident-detection-response-identifier密钥不存在。

Lambda 函数转换上述事件并将其放入目标自定义或默认事件总线。转换后的有效载荷现在包括所需的键:值对。

```
{
  "version": "0",
  "id": "7f5e0fc1-e917-2b5d-a299-50f4735f1283",
  "detail-type": "ams.monitoring/generic-apm",
  "source": "GenericAPMEvent",
  "account": "123456789012",
  "time": "2023-10-25T14:42:25Z",
  "region": "us-east-1",
  "resources": [],
  "detail": {
    "incident-detection-response-identifier": "UnHealthyHostCount",
    "alert_type": "error",
    "event_type": "query_alert_monitor",
    "meta": {
      "monitor": {
        "id": 222222,
        "org_id": 3333333333,
        "type": "query alert",
        "name": "UnHealthyHostCount",
        "message": "@awseventbridge-Datadog-aaa111bbbc",
```

```
    "query":
      "max(last_5m):avg:aws.applicationelb.un_healthy_host_count{aws_account:123456789012}
      \u003c\u003d 1",
      "created_at": 1686884769000,
      "modified": 1698244915000,
      "options": {
        "thresholds": {
          "critical": 1.0
        }
      },
    },
  "result": {
    "result_id": 7281010972796602670,
    "result_ts": 1698244878,
    "evaluation_ts": 1698244868,
    "scheduled_ts": 1698244938,
    "metadata": {
      "monitor_id": 222222,
      "metric": "aws.applicationelb.un_healthy_host_count"
    }
  },
  "transition": {
    "trans_name": "Triggered",
    "trans_type": "alert"
  },
  "states": {
    "source_state": "OK",
    "dest_state": "Alert"
  },
  "duration": 0
},
"priority": "normal",
"source_type_name": "Monitor Alert",
"tags": [
  "aws_account:123456789012",
  "monitor"
]
}
```

请注意，现在detail-type是 sourceams.monitoring/generic-apm，现在是 sourceGenericAPMEvent，详细信息下有新的 key: value pair。 incident-detection-response-identifier

在前面的示例中，该`incident-detection-response-identifier`值取自路径下的警报名称`$.detail.meta.monitor.name`。APM警报名称路径各APM不相同。必须修改 Lambda 函数，才能从正确的合作伙伴事件JSON路径中获取警报名称并将其用作值。`incident-detection-response-identifier`

上设置的每个唯一名称都会在`incident-detection-response-identifier`入职期间提供给AWS事件检测和响应团队。不处理名称未知的事件。`incident-detection-response-identifier`

步骤 4：创建自定义 Amazon EventBridge 规则

步骤 1 中创建的合作伙件事件总线需要您创建的 EventBridge 规则。该规则将所需的事件从伙件事件总线发送到步骤 3 中创建的 Lambda 函数。

有关定义 EventBridge 规则的指南，请参阅 [Amazon EventBridge 规则](#)。

1. 打开亚马逊 EventBridge 控制台，网址为 <https://console.aws.amazon.com/events/>
2. 选择“规则”，然后选择与您关联的合作伙件事件总线APM。以下是合作伙伴活动总线的示例：
 - Datadog : `aws.partner@@ ner/datadog.com/even tbus-name`
 - Splunk : `aws.partner/signalfx.com/ RandomString`
3. 选择创建规则以创建新 EventBridge 规则。
4. 在规则名称中，输入以下格式的名称`APMName-AWS Incident Detection and Response-EventBridgeRule`，然后选择下一步。以下是示例名称：
 - Datadog : `Datadog--AWSIncidentDetectionResponse EventBridgeRule`
 - Splunk : `Spl unk--AWSIncidentDetectionResponse EventBridgeRule`
5. 在事件源中，选择AWS事件或 EventBridge 合作伙件事件。
6. 将示例事件和创建方法保留为默认值。
7. 对于事件模式，请选择以下选项：
 - a. 事件来源：EventBridge 合作伙伴。
 - b. 合作伙伴：选择您的APM合作伙伴。
 - c. 事件类型：所有事件。

以下是事件模式示例：

Datadog 事件模式示例

Splunk 事件模式示例

8. 对于“目标”，请选择以下选项：
 - a. 目标类型：AWS 服务
 - b. 选择目标：选择 Lambda 函数。
 - c. 函数：您在步骤 2 中创建的 Lambda 函数的名称。
9. 选择下一步，保存规则。

使用 webhook 从中获取警报，APMs无需直接与 Amazon 集成 EventBridge

AWS事件检测和响应支持使用 webhook 从未与 Amazon 直接集APMs成的第三方获取警报。EventBridge

有关APMs与亚马逊直接集成的列表 EventBridge，请参阅[亚马逊 EventBridge 集成](#)。

使用以下步骤设置与AWS事件检测和响应的集成。在执行这些步骤之前，请确认您的账户中已安装AWS托管规则 AWSHealthEventProcessorEventSource-DO-NOT-DELETE

使用 webhook 采集事件

1. 定义 Amazon API Gateway 以接受您的有效负载APM。
2. 定义一个 AWS Lambda 使用身份验证令牌进行授权的函数，如上图所示。
3. 定义第二个 Lambda 函数来转换AWS事件检测和响应标识并将其附加到您的有效负载。您也可以使用此功能筛选要发送到“AWS事件检测和响应”的事件。
4. 将您的设置APM为向从API网关URL生成的通知发送通知。

为AWS事件检测和响应制定操作手册

您可以下载事件检测和响应操作手册示例：[aws-idr-runbook-example.zip](#)。

事件检测和响应使用从入职调查问卷中获取的信息来制定操作手册和响应计划，以管理影响工作负载的事件。运行手册记录了事件管理者在应对事件时采取的步骤。响应计划会映射到您的至少一个工作负

载。事件管理团队根据您在工作负载发现期间提供的信息创建这些模板，如前所述。应对计划是 AWS Systems Manager (SSM) 用于触发事件的文档模板。要了解有关SSM文档的更多信息，请参阅 [AWS Systems Manager 文档](#)，要了解有关事件管理器的更多信息，请参阅事件管理器[是什么 AWS Systems Manager Incident Manager?](#)

主要产出：

- 完成“AWS事件检测和响应”中的工作负载定义。
- 完成有关AWS事件检测和响应的警报、操作手册和响应计划的定义。

您也可以下载AWS事件检测和响应运行手册示例：[aws-idr-runbook-example.zip](#)。

运行手册示例：

Runbook template for AWS Incident Detection and Response

Description

This document is intended for [CustomerName] [WorkloadName].

[Insert short description of what the workload is intended for].

Step: Priority

Priority actions

1. When a case is created with Incident Detection and Response, lock the case to yourself, verify the Customer Stakeholders in the Case from *Engagement Plans - Initial Engagement*.
2. Send the first correspondence on the support case to the customer as below. If there is no support case or if it is not possible to use the support case then backup communication details are listed in the steps that follow.

...

Hello,

This is <<Engineer's name>> from AWS Incident Detection and Response. An alarm has triggered for your workload <<application name>>. I am currently investigating and will update you in a few minutes after I have finished initial investigation.

Alarm Identifier - <insert CloudWatch Alarm ARN or APM Response Identifier>

...

Compliance and regulatory requirements for the workload

<<e.g. The workload deals with patient health records which must be kept secured and confidential. Information not to be shared with any third parties.>>

****Actions required from Incident Detection and Response in complying****
<<e.g Incident Management Engineers must not shared data with third parties.>>

Step: Information

****Review of common information****

- * This section provides a space for defining common information which may be needed through the life of the incident.
- * The target user of this information is the Incident Management Engineer and Operations Engineer.
- * The following steps may reference this information to complete an action (for example, execute the "Initial Engagement" plan).

****Engagement plans****

Describe the engagement plans applicable to this runbook. This section contains only contact details. Engagement plans will be referenced in the step by step ****Communication Plans****.

* ****Initial engagement****

AWS Incident Detection and Response Team will add customer stakeholder addresses below to the Support Case. AWS Stakeholders are for additional stakeholders that may need to be made aware of any issues.

When updating customer stakeholders details in this plan also update the Backup Mailto links.

- * *****Customer Stakeholders*****: customeremail1; customeremail2; etc
- * *****AWS Stakeholders*****: aws-idr-oncall@amazon.com; tam-team-email; etc.
- * *****One Time Only Contacts*****: [These are email contacts that are included on only the first communication. Remove these contacts after the first communication has gone out. These could be customer paging email addresses such as pager-duty that must not be paged for every correspondence]
- * *****Backup Mailto Impact Template*****: <*Insert Impact Template Mailto Link here*>
 - * Use the backup Mailto when communication over cases is not possible.
- * *****Backup Mailto No Impact Template*****: <*Insert No Impact Mailto Link here*>
 - * Use the backup Mailto when communication over cases is not possible.

* ****Engagement Escalation****

AWS Incident Detection and Response will reach out to the following contacts when the contacts from the ****Initial engagement**** plan do not respond to incidents.

For each Escalation Contact indicate if they must be added to the support case, phoned or both.

- * *****First Escalation Contact*****: [escalationEmailAddress#1] / [PhoneNumber] - Wait XX Minutes before escalating to this contact.
- * [add Contact to Case / phone] this contact.
- * *****Second Escalation Contact*****: [escalationEmailAddress#2] / [PhoneNumber] - Wait XX Minutes before escalating to this contact.
- * [add Contact to Case / phone] this contact.
- * Etc;

****Communication plans****

Describe how Incident Management Engineer communicates with designated stakeholders outside the incident call and communication channels.

*** **Impact Communication plan****

This plan is initiated when Incident Detection and Response have determined from step ****Triage**** that an alert indicates potential impact to a customer.

Incident Detection and Response will request the customer to join the predetermined bridge (Chime Bridge/Customer Provided Bridge / Customer Static Bridge) as indicated in ****Engagement plans - Incident call setup****.

All backup email templates for use when cases can't be used are in ****Engagement plans - Initial engagement****.

- * 1 - Before sending the impact notification, verify then remove and/or add customer contacts from the Support Case CC based on the contacts listed in the ****Initial engagement**** Engagement plan.
- * 2 - Send the engagement notification to the customer based the following Template:

(choose one and remove the rest)

*****Impact Template - Chime Bridge*****

...

The following alarm has engaged AWS Incident Detection and Response to an Incident bridge:

Alarm Identifier - <insert CloudWatch Alarm ARN or APM Response Identifier>

Alarm State Change Reason - <insert state change reason>

Alarm Start Time - <Example: 1 January 2023, 3:30 PM UTC>

Please join the Chime Bridge below so we can start the steps outlined in your Runbook:

<insert Chime Meeting ID>

<insert Link to Chime Bridge>

International dial-in numbers: <https://chime.aws/dialinnumbers/>

...

*****Impact Template - Customer Provided Bridge*****

...

The following alarm has engaged AWS Incident Detection and Response:

Alarm Identifier - <insert CloudWatch Alarm ARN or APM Response Identifier>

Alarm State Change Reason - <insert state change reason>

Alarm Start Time - <Example: 1 January 2023 3:30 PM UTC>

Please respond with your internal bridge details so we can join and start the steps outlined in your Runbook.

...

*****Impact Template - Customer Static Bridge*****

...

The following alarm has engaged AWS Incident Detection and Response to an Incident bridge:

Alarm Identifier - <insert CloudWatch Alarm ARN or APM Response Identifier>

Alarm State Change Reason - <insert state change reason>

Alarm Start Time - <Example: 1 January 2023, 3:30 PM UTC>

Please join the Bridge below so we can start the steps outlined in your Runbook:

Conference Number: <insert conference number>

Conference URL : <insert bridgeURL>

...

- * 3 - Set the Case to Pending Customer Action
- * 4 - Follow ****Engagement Escalation**** plan as mentioned above.
- * 5 - If the customer does not respond within 30 minutes, disengage and continue to monitor until the alarm recovers.

* ****No Impact Communication plan****

This plan is initiated when an alarm recovers before Incident Detection and Response have completed initial ****Triage****.

- * 1 - Before sending the no impact notification, verify then remove and/or add customer contacts from the Support Case CC based on the contacts listed in the ****Engagement plans - Initial engagement**** Engagement plan.
- * 2 - Send a no engagement notification to the customer based on the below template:

*****No Impact Template*****

...

AWS Incident Detection and Response received an alarm that has recovered for your workload.

Alarm Identifier - <insert CloudWatch Alarm ARN or APM Response Identifier>

Alarm State Change Reason - <insert state change reason>

Alarm Start Time - <Example: 1 January 2023, 3:30 PM UTC>

Alarm End Time - <Example: 1 January 2023, 3:35 PM UTC>

This may indicate a brief customer impact that is currently not ongoing.

If there is an ongoing impact to your workload, please let us know and we will engage to assist.

...

```
* 3 - Put the case in to Pending Customer Action.
* 4 - If the customer does not respond within 30 minutes Resolve the case.

* **Updates**
If AWS Incident Detection and Response is expected to provide regular updates to
customer stakeholders, list those stakeholders here. Updates must be sent via the same
support case.
Remove this section if not needed.
* Update Cadence: Every XX minutes
* External Update Stakeholders: customeremailaddress1; customeremailaddress2; etc
* Internal Update Stakeholders: awsemailaddress1; awsemailaddress2; etc

---
**Application architecture overview**

This section provides an overview of the application/workload architecture for Incident
Management Engineer and Operations Engineer awareness.

* **AWS Accounts and Regions with key services** - list of AWS accounts with regions
supporting this application. Assists Engineers in assessing underlying infrastructure
supporting the application.
  * 123456789012
    * US-EAST-1 - brief desc as appropriate
      * EC2 - brief desc as appropriate
      * DynamoDB - brief desc as appropriate
      * etc.
    * US-WEST-1 - brief desc as appropriate
      * etc.
  * another-account-etc.

* **Resource identification** - describe how engineers determine resource association
with application
  * Resource groups: etc.
  * Tag key/value: AppId=123456

* **CloudWatch Dashboards** - list dashboards relevant to key metrics and services
  * 123456789012
    * us-east-1
      * some-dashboard-name
      * etc.
  * some-other-dashboard-name-in-current-acct

## Step: Triage
**Evaluate incident and impact**
```

This section provides instructions for triaging of the incident to determine correct impact, description, and overall correct runbook being executed.

* **Evaluation of initial incident information***

- * 1 - Review Incident Alarm, noting time of first detected impact as well as the alarm start time.
- * 2 - Identify which service(s) in the customer application is seeing impact.
- * 3 - Review AWS Service Health for services listed under **AWS Accounts and Regions with key services**.
- * 4 - Review any customer provided dashboards listed under **CloudWatch Dashboards**

* **Impact***

Impact is determined when either the customer's metrics do not recover, appear to be trending worse or if there is indication of AWS Service Impact.

- * 1 - Start **Communication plans - Impact Communication plan**
- * 2 - Start **Engagement plans - Engagement Escalation** if no response is received from the **Initial Engagement** contacts.
- * 3 - Start **Communication plans - Updates** if specified in **Communication plans**

* **No Impact***

No Impact is determined when the customer's alarm recovers before Triage is complete and there are no indications of AWS service impact or sustained impact on the customer's CloudWatch Dashboards.

- * 1 - Start **Communication plans - No Impact Communication plan**

Step: Investigate

Investigation

This section describes performing investigation of known and unknown symptoms.

Known issue

- * **List all known issues with the application and their standard actions here**

Unknown issues

- * Investigate with the customer and AWS Premium Support.
- * Escalate internally as required.

Step: Mitigation

Collaborate

- * Communicate any changes or important information from the **Investigate** step to the members of the incident call.

Implement mitigation

```
* ***List customer failover plans / Disaster Recovery plans / etc here for implementing mitigation.

## Step: Recovery
**Monitor customer impact**
* Review metrics to confirm recovery.
* Ensure recovery is across all Availability Zones / Regions / Services
* Get confirmation from the customer that impact is over and the application has recovered.

**Identify action items**
* Record key decisions and actions taken, including temporary mitigation that might have been implemented.
* Ensure outstanding action items have assigned owners.
* Close out any Communication plans that were opened during the incident with a final confirmation of recovery notification.
```

测试已载入的工作负载

Note

这些区域有：AWS Identity and Access Management 您用于警报测试的用户或角色必须具有cloudwatch:SetAlarmState权限。

入职流程的最后一步是为你的新工作量执行一个游戏日。警报接收完成后，AWS事件检测和响应将确认您选择的开始游戏日的日期和时间。

你的比赛日有两个主要目的：

- 功能验证：确认AWS事件检测和响应可以正确接收您的警报事件。而且，功能验证可确认您的警报事件是否触发了相应的 runbook 和任何其他所需的操作，例如，如果您在警报摄取期间选择了自动创建案例。
- 模拟：游戏日是对真实事件中可能发生的事情的端到端模拟。AWS事件检测和响应遵循你规定的运行手册步骤，让你深入了解真实事件可能如何发展。比赛日是你提出问题或完善说明以提高参与度的机会。

在警报测试期间，AWS事件检测和响应会与您合作，修复发现的任何问题。

CloudWatch 警报

AWS事件检测和响应通过监控 CloudWatch 警报的状态变化来测试您的 Amazon 警报。为此，请使用手动将警报更改为“警报”状态 AWS Command Line Interface。您也可以访问 AWS CLI from AWS CloudShell。AWS事件检测和响应为您提供了以下列表 AWS CLI 供您在测试期间使用的命令。

示例 AWS CLI 设置警报状态的命令：

```
aws cloudwatch set-alarm-state --alarm-name "ExampleAlarm" --state-value ALARM --state-reason "Testing AWS Incident Detection and Response" --region us-east-1
```

要了解有关手动更改 CloudWatch 警报状态的更多信息，请参阅[SetAlarmState](#)。

要详细了解 CloudWatch API操作所需的权限，请参阅 [Amazon CloudWatch 权限参考](#)。

第三方APM警报

使用第三方应用程序性能监控 (APM) 工具（例如 Splunk 或 Dynatrace）的工作负载需要不同的指令来模拟警报。DataDog NewRelic在开始时 GameDay，AWS事件检测和响应请求您暂时更改警报阈值或比较运算符，以强制警报进入ALARM状态。此状态会触发AWS事件检测和响应的有效负载。

关键产出

主要产出：

- 已成功接收警报，并且您的警报配置正确。
- “AWS事件检测和响应”成功创建和接收警报。
- 系统会为您的项目创建支持案例，并通知您指定的联系人。
- AWS事件检测和响应可以通过您规定的会议方式与您互动。
- 在 Gameday 中生成的所有警报和支持案例均已解决。
- 系统会发送一封上线电子邮件，确认您的工作负载现在正由AWS事件检测和响应监控。

工作负载入和警报摄取问卷

下载[工作负载入职调查表](#)。

下载[警报摄取问卷](#)。

工作负载入职调查表-一般问题

一般问题

问题	响应示例
企业名称	Amazon Inc.
此工作负载的名称 (包括任何缩写)	亚马逊零售业务 (ARO)
主要最终用户和该工作负载的功能。	此工作负载是一个电子商务应用程序，允许最终用户购买各种物品。这种工作量是我们业务的主要收入来源。
此工作负载的适用合规和/或监管要求以及需要采取的任何行动 AWS 事故发生后。	工作量涉及患者健康记录，这些记录必须安全保密。

工作负载入职问卷-架构问题

架构问题

问题	响应示例
<p>清单 AWS 资源标签用于定义属于此工作负载的资源。AWS 使用这些标签来标识此工作负载的资源，以便在事件发生期间加快支持速度。</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 10px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Note</p> <p>标签区分大小写。如果您提供多个标签，则此工作负载使用的所有资源都必须具有相同的标签。</p> </div>	<p>appName: Optimax</p> <p>环境：生产</p>
清单 AWS 此工作负载所使用的服务以及 AWS 他们所在的账户和区域。	<p>路线 53：将互联网流量路由到ALB.</p> <p>账户：123456789101</p> <p>地区：美国-EAST 1，美国-WEST 2</p>

问题	响应示例
<p data-bbox="142 243 264 279"> Note</p> <p data-bbox="191 300 560 336">为每项服务创建一个新行。</p> <p data-bbox="110 415 764 499">清单 AWS 此工作负载所使用的服务以及 AWS 他们所在的账户和区域。</p> <p data-bbox="142 579 264 615"> Note</p> <p data-bbox="191 636 560 672">为每项服务创建一个新行。</p>	<p data-bbox="824 415 1419 451">ALB：将传入流量路由到目标ECS容器组。</p> <p data-bbox="824 495 1135 531">账户：123456789101</p> <p data-bbox="824 575 1019 611">地区：不适用</p>
<p data-bbox="110 751 764 835">清单 AWS 此工作负载所使用的服务以及 AWS 他们所在的账户和区域。</p> <p data-bbox="142 915 264 951"> Note</p> <p data-bbox="191 972 560 1008">为每项服务创建一个新行。</p> <p data-bbox="110 1087 764 1171">清单 AWS 此工作负载所使用的服务以及 AWS 他们所在的账户和区域。</p> <p data-bbox="142 1251 264 1287"> Note</p> <p data-bbox="191 1308 560 1344">为每项服务创建一个新行。</p>	<p data-bbox="824 751 1489 835">ECS: 主业务逻辑队列的计算基础架构。负责处理传入的用户请求并向持久层进行查询。</p> <p data-bbox="824 879 1135 915">账户：123456789101</p> <p data-bbox="824 959 1107 995">地区：美国-EAST 1</p>
<p data-bbox="110 1087 764 1171">清单 AWS 此工作负载所使用的服务以及 AWS 他们所在的账户和区域。</p> <p data-bbox="142 1251 264 1287"> Note</p> <p data-bbox="191 1308 560 1344">为每项服务创建一个新行。</p> <p data-bbox="110 1423 764 1507">清单 AWS 此工作负载所使用的服务以及 AWS 他们所在的账户和区域。</p> <p data-bbox="142 1587 264 1623"> Note</p> <p data-bbox="191 1644 560 1680">为每项服务创建一个新行。</p>	<p data-bbox="824 1087 1489 1171">RDS：Amazon Aurora 集群存储由ECS业务逻辑层访问的用户数据。</p> <p data-bbox="824 1215 1135 1251">账户：123456789101</p> <p data-bbox="824 1295 1107 1331">地区：美国-EAST 1</p>
<p data-bbox="110 1423 764 1507">清单 AWS 此工作负载所使用的服务以及 AWS 他们所在的账户和区域。</p> <p data-bbox="142 1587 264 1623"> Note</p> <p data-bbox="191 1644 560 1680">为每项服务创建一个新行。</p> <p data-bbox="110 1759 764 1843">详细说明任何未上线/下游组件，这些组件在出现中断时可能会影响此工作负载。</p>	<p data-bbox="824 1423 1170 1459">S3：存储网站静态资产。</p> <p data-bbox="824 1503 1135 1539">账户：123456789101</p> <p data-bbox="824 1583 1019 1619">地区：不适用</p> <p data-bbox="824 1759 1500 1843">身份验证微服务：将阻止用户加载健康记录，因为他们将未经身份验证。</p>

问题	响应示例
有内部部署的还是非本地的AWS 这个工作负载的组件？如果是，它们是什么，执行了哪些功能？	所有基于互联网的流量进出量 AWS 通过我们的本地代理服务进行路由。
提供可用区和区域级别的任何手动或自动故障转移/灾难恢复计划的详细信息。	热待机。成功率持续下降期间自动故障转移到 US WEST -2。

工作负载入职问卷- AWS 服务活动问题

AWS 服务活动问题

问题	响应示例
提供贵公司内部重大事件/IT 危机管理团队的联系方式（姓名/电子邮件/电话）。	<p>重大事件管理小组</p> <p>mim@example.com</p> <p>+61 2 3456 7890</p>
<p>提供贵公司建立的任何静态事件/危机管理桥梁的详细信息。如果您使用非静态网桥，请指定您的首选应用和 AWS 将在事件发生期间要求提供这些详细信息。</p> <div style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> Note</p> <p>如果没有提供，那么 AWS 将在事件发生时伸出援手并提供一座 Chime 桥供你加入。</p> </div>	<p>Amazon Chime</p> <p>https://chime.aws/1234567890</p>

警报摄取问卷

运行手册问题

问题	响应示例
<p>AWS 将通过以下方式与工作负载联系人接触 AWS Support 案例。当针对此工作负载触发警报时，谁是主要联系人？</p> <p>指定您的首选会议应用程序，然后 AWS 将在事件发生期间要求提供这些详细信息。</p> <div data-bbox="115 695 792 961" style="border: 1px solid #add8e6; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> Note</p> <p>如果未提供首选会议应用程序，则 AWS 将在事件发生时伸出援手并提供一座 Chime 桥供你加入。</p> </div>	<p>应用小组</p> <p>app@example.com</p> <p>+61 2 3456 7890</p>
<p>如果事件发生期间主要联系人不可用，请按首选的沟通顺序提供升级联系人和时间表。</p>	<p>1. 10 分钟后，如果主要联系人没有回复，请联系：</p> <p>约翰·史密斯-应用主管</p> <p>john.smith@example.com</p> <p>+61 2 3456 7890</p> <p>2. 10 分钟后，如果约翰·史密斯没有回复，请联系：</p> <p>简·史密斯——运营经理</p> <p>jane.smith@example.com</p> <p>+61 2 3456 7890</p>
<p>AWS 在整个事件中，定期通过支持案例传达最新信息。还有其他联系人应该收到这些更新吗？</p>	<p>john.smith@example.com , jane.smith@example.com</p>

警报矩阵

警报矩阵

提供以下信息以确定将使用AWS事件检测和响应来代表您的工作负载创建事件的警报集。AWS事件检测和响应部的工程师审查了您的警报后，将提供额外的入职步骤。

AWS事件检测和响应关键警报标准：

- AWS事件检测和响应警报只有在监控工作量受到重大业务影响（收入损失/客户体验降低），需要操作员立即注意时才应进入“警报”状态。
- AWS事件检测和响应警报还必须同时或在参与之前与您的处理人员联系以处理工作负载。AWS事件经理在缓解过程中与您的解决者合作，而不是充当第一线响应者，然后再上报给您。
- AWS必须将事件检测和响应警报阈值设置为适当的阈值和持续时间，这样每当警报触发时，都必须进行调查。如果警报在“警报”和“正常”状态之间移动，则产生的冲击力足以引起操作员的响应和注意。

AWS违反标准的事件检测和响应政策：

这些标准只能在事件发生时进行评估。case-by-case 如果怀疑客户警报不符合此标准，并且不必要地定期与事件管理团队接触，则事件管理团队会与您的技术客户经理（TAMs）合作调整警报，并在极少数情况下禁用监控。

Important

在提供联系人地址时提供群组通讯电子邮件地址，这样您就可以在不更新运行手册的情况下控制收件人的添加和删除。

如果您希望AWS事件检测和响应团队在发送初始参与电子邮件后给他们打电话，请提供您的站点可靠性工程（SRE）团队的联系电话。

警报矩阵表

指标名称/ ARN /阈值	描述	注意	请求的操作
工作负载量/ <i>CW Alarm ARN /</i>	该指标表示进入工作负载的传入请求数，在 Application Load	警报在上周已进入“警报”状态 10 次。此警报存在误报的风险。	向以下地址发送电子邮件，与现场可靠性工程团队接触 <i>SRE@xyz.com</i>

指标名称/ ARN /阈值	描述	注意	请求的操作
CallCount 在 5 分钟内获得 5 个数据点 < 100000，将缺失的数据视为丢失	<p>Balancer 级别进行衡量。</p> <p>此警报很重要，因为传入请求的大量下降可能表明上游网络连接存在问题，或者我们的DNS实施存在问题，导致用户无法访问工作负载。</p>	<p>已计划进行阈值审查。</p> <p>问题？“否”或“是”（如果为“否”，则留空）：在执行特定的批处理作业期间，此警报会频繁翻转。</p> <p>解析人员：现场可靠性工程师</p>	<p>为我们ELB和 Route 53 的AWS服务创建 Premium Support 案例。</p> <p>如果需要IMMEDIATE采取行动：选中“EC2 可用内存/磁盘空间”并通知 XYZ 通过电子邮件分组重启实例，或者运行日志刷新。（如果不需要立即采取行动，请留空）</p>
<p>工作负载请求延迟/ <i>CW Alarm ARN /</i></p> <p>p90 5 分钟内 5 个数据点的延迟 > 100 毫秒，将丢失的数据视为丢失</p>	<p>该指标表示工作负载要完成的HTTP请求的p90 延迟。</p> <p>此警报代表延迟（衡量网站客户体验的重要指标）。</p>	<p>上周，警报已进入“警报”状态 0 次。</p> <p>问题？“否”或“是”（如果为“否”，则留空）：在执行特定的批处理作业期间，此警报会频繁翻转。</p> <p>解析人员：现场可靠性工程师</p>	<p>向以下地址发送电子邮件，与现场可靠性工程团队接触 SRE@xyz.com</p> <p>为我们的ECW和AWSRDS服务创建 Premium Support 案例。</p> <p>如果需要IMMEDIATE采取行动：选中“EC2 可用内存/磁盘空间”并通知 XYZ 通过电子邮件分组重启实例，或者运行日志刷新。（如果不需要立即采取行动，请留空）</p>

指标名称/ ARN /阈值	描述	注意	请求的操作
<p>工作负载请求可用性/ <i>CW Alarm ARN</i></p> <p>5 分钟内 5 个数据点的可用性小于 95%，将缺失的数据视为丢失。</p>	<p>此指标表示工作负载所要完成的HTTP请求的可用性。（每期HTTP 200 个请求数/#个）。</p> <p>此警报表示工作负载的可用性。</p>	<p>上周，警报已进入“警报”状态 0 次。</p> <p>问题？“否”或“是”（如果为“否”，则留空）：在执行特定的批处理作业期间，此警报会频繁翻转。</p> <p>解析人员：现场可靠性工程师</p>	<p>向以下地址发送电子邮件，与现场可靠性工程团队接触 SRE@xyz.com</p> <p>为我们ELB和 Route 53 的AWS服务创建 Premium Support 案例。</p> <p>如果需要IMMEDIATE采取行动：选中“EC2 可用内存/磁盘空间”并通知 <i>XYZ</i> 通过电子邮件分组重启实例，或者运行日志刷新。（如果不需要立即采取行动，请留空）</p>

新的遗物警报示例

指标名称/ ARN /阈值	描述	注意	请求的操作
<p>端到端集成测试/ <i>CW Alarm ARN /</i></p> <p>在 3 分钟持续时间内，1 分钟指标的失败率为 3%，将缺失的数据视为丢失</p> <p>工作负载标识符： 端到端测试工作流程，AWS区域：美国-EAST 1，AWS账户ID：012345678910</p>	<p>该指标用于测试请求是否可以遍历工作负载的每一层。如果此测试失败，则表示无法处理业务交易。</p> <p>此警报表示能够处理工作负载的业务交易。</p>	<p>上周，警报已进入“警报”状态 0 次。</p> <p>问题？“否”或“是”（如果为“否”，则留空）：在执行特定的批处理作业期间，此警报会频繁翻转。</p> <p>解析人员：现场可靠性工程师</p>	<p>向以下地址发送电子邮件，与现场可靠性工程团队接触 SRE@xyz.com</p> <p>为我们和 DynamoD AWS B 服务创建 Premium Support 案例。</p> <p>如果需要IMMEDIATE采取行动：选中“EC2 可用内存/磁盘空间”并通知 <i>XYZ</i> 通过电子邮件分组重启实例，或者运行日志刷新。（如果不需要立即采取行动，请留空）</p>

请求更改已载入的工作负载

要请求更改已载入的工作负载，请完成以下步骤，使用“AWS事件检测和响应”创建支持案例。

1. 前往 [AWS Support 居中](#)，然后选择“创建案例”，如以下示例所示：
2. 选择“技术”。
3. 对于“服务”，选择“事件检测和响应”。
4. 对于“类别”，选择“工作负载更改请求”。
5. 对于“严重性”，选择“一般指导”。
6. 输入此更改的主题。例如：

AWS事件检测和响应- *workload_name*

7. 输入此更改的描述。例如，输入“此请求是为了更改已加载到AWS事件检测和响应中的现有工作负载”。请务必在请求中包含以下信息：

- 工作负载名称：您的工作负载名称。
 - 账户 ID：ID1ID2、ID3、等。
 - 变更详情：输入您申请的变更详情。
8. 在“其他联系人-可选”部分中，输入您IDs希望收到的有关此更改的信件的任何电子邮件。

以下是“其他联系人-可选”部分的示例。

Important

未能IDs在“其他联系人-可选”部分中添加电子邮件可能会延迟更改过程。

9. 选择提交。

提交变更请求后，您可以添加来自您的组织的其他电子邮件。要添加电子邮件，请选择“在问题详情中回复”，如下例所示：

然后，IDs在“其他联系人-可选”部分中添加电子邮件。

以下是“回复”页面的示例，显示了您可以在其中输入其他电子邮件。

移除工作负载

要将工作负载从AWS事件检测和响应中移除，请为每个工作负载创建一个新的支持案例。创建支持案例时，请记住以下几点：

- 移除单个工作负载 AWS 账户，从工作负载的账户或付款人账户创建支持案例。
- 移除跨越多个工作负载 AWS 账户，然后使用您的付款人账户创建支持案例。在支持案例的正文中，列出所有IDs要退出的账户。

Important

如果您创建支持案例是为了将工作负载从错误的帐户中移除，则在卸载工作负载之前，您可能会遇到延迟和要求提供更多信息的请求。

请求移除工作负载

1. 前往 [AWS Support 居中](#)，然后选择创建案例。
2. 选择“技术”。
3. 对于“服务”，选择“事件检测和响应”。
4. 对于“类别”，选择“工作负载离职”。
5. 对于“严重性”，选择“一般指导”。
6. 输入此更改的主题。例如：

[Offboard] AWS 事件检测和响应- *workload_name*

7. 输入此更改的描述。例如，输入“此请求用于卸载到AWS事件检测和响应中的现有工作负载”。请务必在请求中包含以下信息：
 - 工作负载名称：您的工作负载名称。
 - 账户 ID：ID1ID2、ID3、等。
 - 离职原因：提供卸载工作负载的理由。
8. 在“其他联系人-可选”部分中，输入您IDs希望收到的有关此离职申请的信件的任何电子邮件。
9. 选择提交。

AWS 事件检测和响应监控和可观察性

AWS 事件检测和响应为您提供专家指导，帮助您定义从应用程序层到底层基础设施的所有工作负载的可观察性。监控会告诉你出了点问题。Observability 使用数据收集来告诉你出了什么问题以及问题发生的原因。

事件检测和响应系统通过利用 Amazon 和 Amazon 等原生 AWS 服务来检测可能影响 AWS 工作负载的事件，EventBridge 从而监控您的工作负载是否存在故障 CloudWatch 和性能下降。监控为您提供即将发生的、正在进行的、即将出现的故障或潜在的故障或性能下降的通知。当您将账户注册到“事件检测和响应”时，您可以选择账户中的哪些警报应由事件检测和响应监控系统进行监控，并将这些警报与事件管理期间使用的应用程序和运行手册相关联。

事件检测和响应使用 Amazon CloudWatch 和其他 AWS 服务 来构建您的可观察性解决方案。AWS 事件检测和响应可通过两种方式帮助您实现可观察性：

- **业务结果指标：** AWS 事件检测和响应的可观察性首先要定义用于监控工作负载结果或最终用户体验的关键指标。AWS 专家与您合作，了解您的工作负载目标、可能影响用户体验的关键产出或因素，并定义捕捉这些关键指标中任何下降情况的指标和警报。例如，移动呼叫应用程序的关键业务指标是呼叫设置成功率（监控用户呼叫尝试的成功率），而网站的关键指标是页面速度。事件参与是根据业务结果指标触发的。
- **基础设施级别指标：** 在此阶段，我们会确定支持您的应用程序的底层 AWS 服务 和基础架构，并定义指标和警报以跟踪这些基础设施服务的性能。这些指标可能包括诸如 Application Load Balancer ErrorCount oad Balancer 实例的指标。这将在加载工作负载并设置监控后开始。

在 AWS 事件检测和响应中实现可观察性

由于可观察性是一个持续的过程，可能无法在一次练习或时间范围内完成，因此 AWS 事件检测和响应分两个阶段实现可观察性：

- **入职阶段：** 入职期间的可观察性侧重于检测应用程序的业务结果何时受到损害。为此，入职阶段的可观察性侧重于定义应用程序层的关键业务结果指标，以通知您的 AWS 工作负载中断。这种方式 AWS 可以迅速应对这些中断，并为您提供恢复方面的帮助。
- **入职后阶段：** AWS 事件检测和响应为可观察性提供了许多主动服务，包括基础设施级别指标的定义、指标调整以及根据客户的成熟度设置跟踪和日志。这些服务的实施可能需要几个月，涉及多个团队。AWS 事件检测和响应提供有关可观测性设置的指导，客户需要在其工作负载环境中实施所需的更改。如需亲自实现可观测性功能的帮助，请向您的技术客户经理 (TAM) 提出请求。

利用事件检测和响应进行AWS事件管理

AWS事件检测和响应为您提供全天候的主动监控和事件管理，由指定的事件经理团队提供。

1. **警报生成**：在您的工作负载上触发的警报将通过 Amazon 推送 EventBridge 到AWS事件检测和响应。AWS“事件检测和响应”会自动调出与您的警报相关的操作手册并通知事件经理。如果您的工作负载上发生了严重事件，但AWS事件检测和响应监控的警报未检测到，则可以创建支持案例以请求事件响应。有关请求事件响应的更多信息，请参阅[事件响应请求](#)。
2. **AWS 事件经理参与**：事件经理会对警报做出回应，并与您进行电话会议或按照运行手册中的其他规定与您接触。事件经理验证事件的健康状况 AWS 服务 以确定警报是否与以下问题有关 AWS 服务 由工作负载使用，并就底层服务的状态提供建议。如果需要，事件经理随后会代表您创建案例，并与右翼接触 AWS 专家寻求支持。

因为AWS事件检测和响应监视器 AWS 服务 特别是对于您的应用程序，AWS事件检测和响应可能会确定该事件与以下事件有关 AWS 服务 甚至在 a 之前就发布了 AWS 服务 事件已声明。在这种情况下，事件经理会就事件的状态向您提供建议 AWS 服务，触发 AWS 服务事件管理流程，并跟进服务团队的解决方案。所提供的信息使您有机会尽早实施恢复计划或变通方案，以减轻恢复计划或变通办法的影响 AWS 服务活动。有关更多信息，请参阅[服务事件的事故管理](#)。

3. **事件解决方案**：事件经理根据要求协调事件 AWS 团队并确保你与右翼保持互动 AWS 专家直到事件得到缓解或解决。
4. **事后审查（如果需要）**：事件发生后，AWS事件检测和响应可以根据您的要求进行事后审查，并生成事件后报告。事故后报告包括对问题的描述、影响、参与的团队以及为缓解或解决事件而采取的变通办法或行动。事故后报告可能包含可用于降低事件再次发生的可能性或改善对未来发生类似事件的管理的信息。事故后报告不是根本原因分析 (RCA)。除了事故后报告RCA之外，您还可以申请补充。以下部分提供了事故后报告的示例。

Important

以下报告模板仅为示例。

```
Post ** Incident ** Report ** Template
Post Incident Report - 0000000123
Customer: Example Customer
AWS Support case ID(s): 0000000000
```

Customer internal case ID (if provided): 1234567890

Incident start: 2023-02-04T03:25:00 UTC

Incident resolved: 2023-02-04T04:27:00 UTC

Total Incident time: 1:02:00 s

Source Alarm ARN: arn:aws:cloudwatch:us-east-1:000000000000:alarm:alarm-prod-workload-impaired-useast1-P95

Problem Statement:

Outlines impact to end users and operational infrastructure impact.

Starting at 2023-02-04T03:25:00 UTC, the customer experienced a large scale outage of their workload that lasted one hour and two minutes and spanning across all Availability Zones where the application is deployed. During impact, end users were unable to connect to the workload's Application Load Balancers (ALBs) which service inbound communications to the application.

Incident Summary:

Summary of the incident in chronological order and steps taken by AWS Incident Managers to direct the incident to a path to mitigation.

At 2023-02-04T03:25:00 UTC, the workload impairments alarm triggered a critical incident for the workload. AWS Incident Detection and Response Managers responded to the alarm, checking AWS service health and steps outlined in the workload's runbook.

At 2023-02-04T03:28:00 UTC, ** per the runbook, the alarm had not recovered and the Incident Management team sent the engagement email to the customer's Site Reliability Team (SRE) team, created a troubleshooting bridge, and an AWS Support support case on behalf of the customer.

At 2023-02-04T03:32:00 UTC, ** the customer's SRE team, and AWS Support Engineering joined the bridge. The Incident Manager confirmed there was no on-going AWS impact to services the workload depends on. The investigation shifted to the specific resources in the customer account.

At 2023-02-04T03:45:00 UTC, the Cloud Support Engineer discovered a sudden increase in traffic volume was causing a drop in connections. The customer confirmed this ALB was a newly provisioned to handle an increase in workload traffic for an on-going promotional event.

At 2023-02-04T03:56:00 UTC, the customer instituted back off and retry logic. The Incident Manager worked with the Cloud Support Engineer to raise an escalation a higher support level to quickly scale the ALB per the runbook.

At 2023-02-04T04:05:00 UTC, ALB support team initiates scaling activities. The back-off/retry logic yields mild recovery but timeouts are still being seen for some clients.

By 2023-02-04T04:15:00 UTC, scaling activities complete and metrics/alerts return to pre-incident levels. Connection timeouts subside.

At 2023-02-04T04:27:00 UTC, per the runbook the call was spun down, after 10 minutes of recovery monitoring. Full mitigation is agreed upon between AWS and the customer.

Mitigation:

Describes what was done to mitigate the issue. NOTE: this is not an Root Cause Analysis (RCA).

Back-off and retries yielded mild recovery. Full mitigation happened after escalation to ALB support team (per runbook) to scale the newly provisioned ALB.

Follow up action items (if any):

Action items to be reviewed with your Technical Account Manager (TAM), if required. Review alarm thresholds to engage AWS Incident Detection and Response closer to the time of impact.

Work with AWS Support and TAM team to ensure newly created ALBs are pre-scaled to accommodate expected spikes in workload traffic.

为应用程序团队提供访问权限

AWS事件检测和响应通过以下方式与您沟通 AWS Support 事件生命周期中的案例。要与事件经理通信，您的团队必须有权访问 AWS Support 中心。

有关配置访问权限的更多信息，请参阅[管理访问权限 AWS Support 居](#)中 AWS Support 用户指南。

服务事件的事故管理

AWS事件检测和响应会通知您正在进行的服务事件 AWS 区域，无论您的工作负载是否受到影响。在 AWS 服务事件、AWS事件检测和响应会创建 AWS Support case，加入您的电话会议桥以接收有关影响和情绪的反馈，并提供在活动期间调用恢复计划的指导。您还会通过以下方式收到通知 AWS Health 包含事件的详细信息。未受影响的客户 AWS 自有服务事件（例如，在不同的服务中运行 AWS 区域，不要使用 AWS 受损的服务（等等）继续由标准项目提供支持。有关 AWS Health，参见[什么是 AWS Health?](#)

服务事件后报告（如果需要）：如果服务事件导致事故，则可以请求AWS事件检测和响应进行事后审查并生成事后报告。服务事件的事后报告包括以下内容：

- 问题描述
- 事件的影响
- 上共享的信息 AWS Health 控制面板
- 事件发生期间交战的队伍
- 为缓解或解决事件而采取的变通办法和措施

服务事件的事故后报告可能包含可用于降低事件复发可能性或改进对未来发生类似事件的管理的信息。服务事件的事故后报告不是根本原因分析 (RCA)。除了事故后报告RCA之外，您还可以申请服务事件的补充。

以下是服务事件的事故后报告示例：

 Note

以下报告模板仅为示例。

Post Incident Report - LSE000123

Customer: Example Customer

AWS Support Case ID(s): 0000000000

Incident Start: Example: 1 January 2024, 3:30 PM UTC

Incident Resolved: Example: 1 January 2024, 3:30 PM UTC

Incident Duration: 1:02:00

Service(s) Impacted: Lists the impacted services such as EC2, ALB

Region(s): Lists the impacted AWS Regions, such as US-EAST-1

Alarm Identifiers: Lists any customer alarms that triggered during the Service Level Event

Problem Statement:

Outlines impact to end users and operational infrastructure impact during the Service Level Event.

Starting at 2023-02-04T03:25:00 UTC, the customer experienced a service outage...

Impact Summary for Service Level Event:

(This section is limited to approved messaging available on the AWS Health Dashboard)

Outline approved customer messaging as provided on the AWS Health Dashboard.

Between 1:14 PM and 4:33 PM UTC, we experienced increased error rates for the Amazon SNS Publish, Subscribe, Unsubscribe, Create Topic, and Delete Topic APIs in the EU-WEST-1 Region. The issue has been resolved and the service is operating normally.

Incident Summary:

Summary of the incident in chronological order and steps taken by AWS Incident Managers during the Service Level Event to direct the incident to a path to mitigation.

At 2024-01-04T01:25:00 UTC, the workload alarm triggered a critical incident...

At 2024-01-04T01:27:00 UTC, customer was notified via case 0000000000 about the triggered alarm

At 2024-01-04T01:30:00 UTC, IDR team identified an ongoing service event which was related to the customer triggered alarm

At 2024-01-04T01:32:00 UTC, IDR team sent an impact case correspondence requesting for the incident bridge details

At 2024-01-04T01:32:00 UTC, customer provided the incident bridge details

At 2024-01-04T01:32:00 UTC, IDR team joined the incident bridge and provided information about the ongoing service outage

By 2024-01-04T02:35:00 UTC, customer failed over to the secondary region (EU-WEST-1) to mitigate impact...

At 2024-01-04T03:27:00 UTC, customer confirmed recovery, the call was spun down...

Mitigation:

Describes what was done to mitigate the issue. NOTE: this is not an Root Cause Analysis (RCA).

Back-off and retries yielded mild recovery. Full mitigation happened ...

Follow up action items (if any):

Action items to be reviewed with your Technical Account Manager (TAM), if required. Review alarm thresholds to engage AWS Incident Detection and Response closer ... Work with AWS Support and TAM team to ensure ...

事件响应请求

如果您的工作负载上发生了严重事件，但AWS事件检测和响应监控的警报未检测到，则可以创建支持案例以请求事件响应。您可以为订阅事件检测和响应的任何工作负载（包括入AWS职过程中的工作负载）请求事件响应。

要针对正在积极影响您的工作量的事件请求事件响应，请创建一个 AWS Support 案例。提出支持案例后，“AWS事件检测和响应”将在会议桥上与您接触 AWS 需要专家来加快工作负荷的恢复。

使用请求事件响应 AWS Support Center Console

1. 打开 [AWS Support Center Console](#)，然后选择“创建案例”。
2. 选择技术。
3. 对于“服务”，选择“事件检测和响应”。
4. 在“类别”中，选择“活动事件”。
5. 对于“严重性”，选择“关键业务系统关闭”。

6. 输入此事件的主题。例如：

AWS事件检测和响应-活动事件-workload_name

7. 输入此事件的问题描述。添加以下详细信息：

- 技术信息：

受影响的服务：

受影响的资源：

受影响区域：

工作负载名称：

- 商业信息：

对业务影响的描述：

[可选] 客户桥详情：

8. 在“其他联系人”部分，输入您想要接收有关此事件的信件的所有电子邮件地址。

下图显示了控制台屏幕，其中突出显示了“其他联系人”字段。

9. 选择提交。

提交事件响应请求后，您可以从您的组织添加其他电子邮件地址。要添加其他地址，请回复问题，然后在“其他联系人”部分添加电子邮件地址。

下图显示了“案例详情”屏幕，其中突出显示了“回复”按钮。

下图显示了案例回复，其中突出显示了“其他联系人”字段和“提交”按钮。

10 AWS事件检测和响应会在五分钟内确认您的案例，并在会议桥上与您进行相应沟通 AWS 专家。

使用请求事件响应 AWS Support API

Support 案例可以通过编程方式创建，方法是 [AWS Support API](#)。

使用请求事件响应 AWS Support App in Slack

事件响应请求

1. 打开你配置的 Slack 频道 AWS Support App in Slack 在。
2. 输入以下 命令：

```
/awssupport create
```

3. 输入此事件的主题。例如，输入“AWS事件检测和响应”-“活动事件”-workload_name。
4. 输入此事件的问题描述。添加以下详细信息：

技术信息：

受影响的服务：

受影响的资源：

受影响区域：

工作负载名称：

商业信息：

对业务影响的描述：

[可选] 客户桥详情：

5. 选择下一步。
6. 对于“问题类型”，选择“技术支持”。
7. 对于“服务”，选择“事件检测和响应”。
8. 在“类别”中，选择“活动事件”。
9. 对于“严重性”，选择“关键业务系统关闭”。
10. 在“联系方式”中，选择“电子邮件”和“Slack 通知”。

Note

AWS事件检测和响应不支持 Slack 中的实时聊天。如果您选择此选项，则会发现对您的事件响应请求的响应会出现延迟。

11您可以配置其他联系人，让他们接收有关此事件的电子邮件信件的副本。

12选择审核。

13Slack 频道中会出现一条只有您才能看到的新消息。查看案例详情，然后选择创建案例。

14您的问题编号是在新消息中提供的 AWS Support App in Slack.

15事件检测和响应会在五分钟内确认您的案例，并在会议桥上与您进行相应沟通 AWS 专家。

16来自“事件检测与响应”的信件已在案例的话题中更新。

AWSSlack 中的 Support 应用程序

AWS 客户可以使用 [AWS Support App in Slack](#) 管理他们的 AWS Support Slack 中的案例。

AWS 事件检测和响应客户可以使用 AWS Support App in Slack 接收有关其工作负载的新 [警报启动事件](#) 的通知，或者创建 [事件响应请求](#)。

要配置 AWS Support App in Slack，请按照中提供的说明进行操作 [AWS Support 用户指南](#)。

Important

- 当您使用更新或创建 Support 案例时 AWS 通过以下方式进行事件检测和响应 AWS Support App in Slack，则必须选择“电子邮件和 Slack 通知”联系方式。

AWS 事件检测和响应仅支持 Support 案例中的电子邮件通信。不支持实时聊天。

- 要确保在 Slack 中收到有关工作负载上所有警报启动的事件的通知，您必须配置 AWS Support App in Slack 适用于已加载到的所有工作负载账户 AWS 事件检测和响应。Support 案例是在产生工作负载警报的账户中创建的。
- 在事件发生期间，可以代表您开立多个高严重性的 Support 案例进行接触 AWS Support 解析器。在 Slack 中，您会收到事件期间打开的所有支持案例的通知，这些案例与您的 [Slack 频道的通知配置](#) 相匹配。
- 您通过收到的通知 AWS Support App in Slack 不要将通过电子邮件或电话联系的工作负载初始联系人和上报联系人替换为 AWS 事件发生期间的事件检测和响应。

Slack 中已启动警报的事件通知

在 Slack 频道中配置 Slack 中的 Su AWS pport 应用程序后，您会收到有关 AWS 事件检测和响应监控工作负载中警报启动的事件的通知。

以下示例显示了警报发起事件的通知在 Slack 中的显示方式。

通知示例

当 AWS 事件检测和响应确认您的警报启动的事件时，Slack 中将生成类似于以下内容的通知：

要查看“AWS事件检测和响应”添加的完整信件，请选择“查看详情”。

AWS事件检测和响应的更多更新将出现在该案例的话题中。

选择“查看详情”以查看“AWS事件检测和响应”添加的完整信件。

Slack 中的事件响应请求

有关如何通过 Slack 中的 Su AWS pport 应用程序创建事件响应请求的说明，请参阅[事件响应请求](#)。

AWS 事件检测和响应报告

事件检测和响应提供操作和性能数据，帮助您了解服务的配置方式、事件历史记录以及事件检测和响应服务的性能。

配置数据

- 所有账户均已登录
- 所有应用程序的名称
- 与每个应用程序关联的警报、运行手册和支持配置文件

事件数据

- 每个应用程序发生事件的日期、数量和持续时间
- 与特定警报相关的事件的日期、数量和持续时间
- 事故后报告

性能数据

- 服务级别目标 (SLO) 性能

请联系您的技术客户经理，获取您可能需要的运营和绩效数据。

事件检测和响应安全与弹性

AWS [分担责任模型](#)适用于中的数据保护 AWS Support。如本模型所述 AWS ，负责保护运行所有内容的全球基础架构 AWS Cloud。您负责维护对托管在此基础架构上的内容的控制。此内容包括您 AWS 服务 使用的的安全配置和管理任务。

有关数据隐私的更多信息，请参阅[数据隐私常见问题](#)。

有关欧洲数据保护的信息，请参阅 AWS 安全博客上的[责任AWS 共担模型和 GDPR](#) 博客文章。

出于数据保护目的，我们建议您保护 AWS 账户凭证并使用 AWS Identity and Access Management (IAM) 设置个人用户账户。这仅向每个用户授予履行其工作职责所需的权限。我们还建议您通过以下方式保护数据：

- 对每个账户使用多重身份验证 (MFA)。
- 使用安全套接字层/传输层安全 (SSL/TLS) 证书与资源通信。AWS 建议使用 TLS 1.2 或更高版本。有关信息，请参阅[什么是 SSL/TLS 证书？](#)。
- 使用设置 API 和用户活动日志 AWS CloudTrail。有关信息，请参阅 [AWS CloudTrail](#)。
- 使用 AWS 加密解决方案以及 AWS 服务中的所有默认安全控制。有关信息，请参阅[AWS 加密服务和工具](#)。
- 使用高级托管安全服务（例如 Amazon Macie），它有助于发现和保护存储在 Amazon S3 中的个人数据。有关亚马逊 Macie 的信息，请参阅[亚马逊 Mac ie](#)。
- 如果您在 AWS 通过命令行界面或 API 进行访问时需要经过 FIPS 140-2 验证的加密模块，请使用 FIPS 端点。有关可用的 FIPS 端点的信息，请参阅[联邦信息处理标准 \(FIPS\) 140-2](#)。

我们强烈建议您切勿将机密信息或敏感信息（例如您客户的电子邮件地址）放入标签或自由格式字段（例如名称字段）。这包括您 AWS 服务 使用 AWS Support 控制台、API、AWS CLI 或 AWS SDK 进行其他操作时。您在用于名称的标签或自由格式字段中输入的任何数据都可能会用于计费或诊断日志。当您向外部服务器提供 URL 时，强烈建议您不要在 URL 中包含凭证信息来验证您对该服务器的请求。

AWS 事件检测和响应访问您的账户

AWS Identity and Access Management (IAM) 是一项 Web 服务，可帮助您安全地控制对 AWS 资源的访问。可以使用 IAM 来控制谁通过了身份验证（准许登录）并获得授权（具有相应权限）来使用资源。

AWS 事件检测和响应以及您的警报数据

默认情况下，事件检测和响应会收到您账户中每个 CloudWatch 警报的 Amazon 资源名称 (ARN) 和状态，然后在您的已加载警报变为“警报”状态时启动事件检测和响应流程。如果您想自定义事件检测和响应会从您的账户接收的有关警报的信息，请联系您的技术客户经理。

文档历史记录

下表描述了自上次发布IDR指南以来对文档所做的重要更改。

- 最新文档更新：2024年6月12日

更改	描述	日期
<p>添加了新页面 AWS Support App in Slack</p> <p>使用事件检测和响应更新了AWS事件管理</p>	<p>为添加了新页面 AWS Support App in Slack</p> <p>使用事件检测和响应更新了AWS事件管理，添加了新部分“使用事件检测和响应请求事件响应”AWS Support App in Slack”。</p>	2024年9月10日
更新了账户订阅	<p>更新了“账户订阅”部分，以详细说明当你申请订阅账户时，应在哪里提出支持案例。</p> <p>更新的章节：账号订阅</p>	2024年6月12日
服务事件后报告现已推出	<p>更新了服务事件的事件管理部分，以包含有关服务事件的事件后报告的信息。</p> <p>更新的章节：服务事件的事故管理</p>	2024年5月8日
添加了新章节：移除工作负载	<p>在“入门”中添加了“卸载工作负载”部分，以包含有关卸载工作负载的信息</p> <p>有关更多信息，请参阅移除工作负载。</p>	2024年3月28日
更新了账户订阅	<p>更新了账户订阅部分，添加了有关离职工作负载的信息</p> <p>如需了解更多信息，请参阅账户订阅</p>	2024年3月28日
更新了测试	<p>更新了“测试”部分，添加了有关游戏日测试的信息，这是入职流程的最后一步。</p> <p>更新的章节：测试已载入的工作负载</p>	2024年2月29日

更改	描述	日期
更新了什么是AWS事件检测和响应	更新了什么是AWS事件检测和响应部分。 更新的章节： 什么是 AWS 事件检测和响应？	2024年2月19日
更新了问卷调查部分	更新了工作负载入职调查问卷并添加了警报摄取调查表。将该部分从入职调查表重命名为工作负载入职调查和警报摄取调查表。 更新的章节： 工作负载入和警报摄取问卷	2024年2月2日
已更新 AWS 服务活动和入职信息	更新了几个章节，其中包含了有关入职的新信息。 更新的章节： <ul style="list-style-type: none"> 服务事件事故管理 工作负载发现 激活 账号订阅 新章节 <ul style="list-style-type: none"> 为应用程序团队提供访问权限 	2024年1月31日
添加了“相关信息”部分	在访问配置中添加了相关信息部分。 更新的章节： 配置对事件检测和响应的警报获取访问权限	2024年1月17日
更新了示例步骤	更新了示例：集成来自 Datadog 和 Splunk 的通知中步骤 2、3 和 4 的过程。 更新的章节： 示例：整合来自 Datadog 和 Splunk 的通知	2023年12月21日

更改	描述	日期
更新了介绍图片和文字	<p>更新了 Ingest 警报APMs中与亚马逊 EventBridge直接集成的图片。</p> <p>更新的章节：为AWS事件检测和响应制定操作手册</p>	2023 年 12 月 21 日
更新了运行手册模板	<p>更新了开发AWS事件检测和响应运行手册中的运行手册模板。</p> <p>更新的章节：为AWS事件检测和响应制定操作手册</p>	2023 年 12 月 4 日
更新了警报配置	<p>更新了警报配置，其中包含有关 CloudWatch 警报配置的详细信息。</p> <p>新版块：在“事件检测和响应”中创建符合您业务需求的 CloudWatch 警报</p> <p>新版块：使用 AWS CloudFormation 用于在“事件检测和响应”中生成 CloudWatch 警报的模板</p> <p>新版块：“事件检测和响应”中 CloudWatch 警报的用例示例</p>	2023 年 9 月 28 日
更新了入门	<p>更新了《入门》，其中包含有关工作负载变更请求的信息。</p> <p>新版块：请求更改已载入的工作负载</p> <p>更新的章节：账号订阅</p>	2023年9月5日
入门中的新章节	<p>在“AWS事件检测和将警报引入AWS事件检测和响应中响应”中添加了摄取警报。</p>	2023 年 6 月 30 日
原始文档	<p>AWS“事件检测与响应”首次发布</p>	2023 年 3 月 15 日

AWS 词汇表

有关最新 AWS 术语，请参阅《AWS 词汇表 参考资料》中的[AWS 词汇表](#)。

本文属于机器翻译版本。若本译文内容与英语原文存在差异，则一律以英文原文为准。