



AWS Systems Manager

Incident Manager 編

AWS Black Belt Online Seminar

上野 涼平

Solutions Architect

2023/04

AWS Black Belt Online Seminarとは

- 「サービス別」「ソリューション別」「業種別」などのテーマに分け、アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社が提供するオンラインセミナーシリーズです
- AWSの技術担当者が、AWSの各サービスやソリューションについてテーマごとに動画を公開します
- 動画を一時停止・スキップすることで、興味がある分野・項目だけの聴講も可能、スキマ時間の学習にもお役立ていただけます
- 以下のURLより、過去のセミナー含めた資料などをダウンロードすることができます
- <https://aws.amazon.com/jp/aws-jp-introduction/aws-jp-webinar-service-cut/>
- <https://www.youtube.com/playlist?list=PLzWGOASvSx6FIwIC2X1nObr1KcMCBBIqY>

内容についての注意点

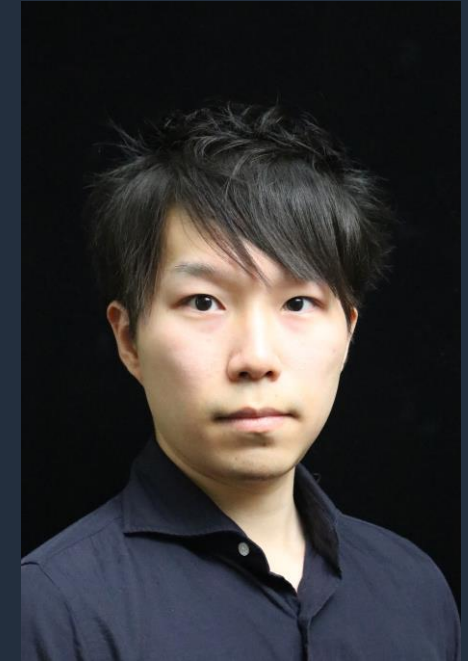
- 本資料では 2023 年 4 月時点のサービス内容および価格についてご説明しています。最新の情報はAWS公式ウェブサイト(<https://aws.amazon.com/>)にてご確認ください
- 資料作成には十分注意しておりますが、資料内の価格とAWS公式ウェブサイト記載の価格に相違があった場合、AWS公式ウェブサイトの価格を優先とさせていただきます
- 価格は税抜表記となっております。日本居住者のお客様には別途消費税をご請求させていただきます

自己紹介

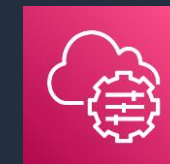
名前：上野 涼平

所属：ソリューションアーキテクト

経歴：AWS ユーザーの立場で、オンプレミスからの移行、AWS 環境の運用改善



好きなAWSサービス：AWS Systems Manager



本セミナーの対象者

- AWS の運用をされている方、これから運用される予定の方
- インシデント管理に携わる方

本セミナーの目的

- AWS Systems Manager Incident Manager の機能とユースケースをご理解いただく

本日は話さないこと

- AWS Systems Manager の全体像
→ [AWS Systems Manager Overview](#) を参照ください
- AWS Systems Manager Incident Manager 以外の機能の詳細
→ 今後公開を予定している、各機能にフォーカスしたセッションをお待ちください！

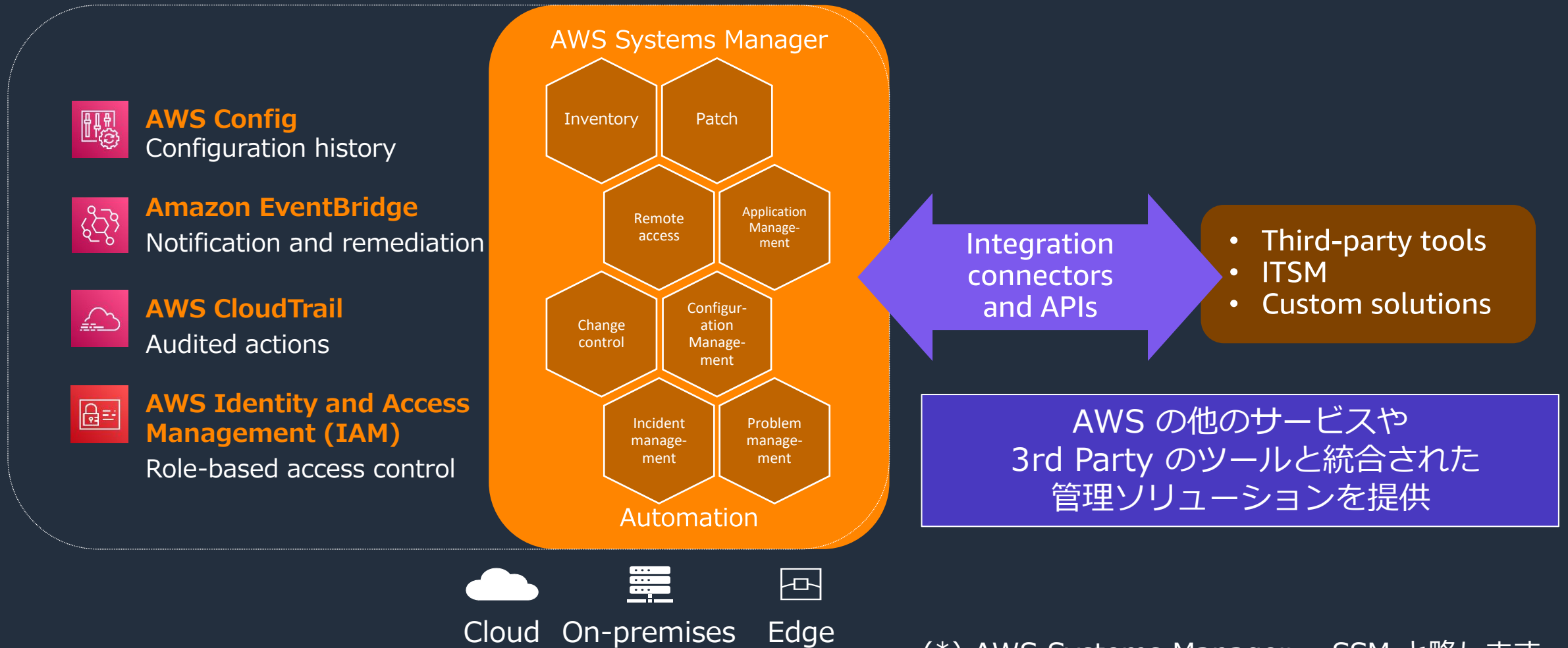
アジェンダ

1. AWS Systems Manager の概要
2. Incident Manager とは
3. Incident Manager を使ったインシデント管理方法
4. その他機能・Tips
5. 料金
6. まとめ

AWS Systems Manager の概要

AWS Systems Manager

ハイブリッドクラウド環境のための安全なエンドツーエンドの管理ソリューション






(*) AWS Systems Manager = SSM と略します。

AWS Systems Manager の機能





運用管理

-  Explorer
-  OpsCenter
-  Incident Manager








アプリケーション管理

-  Application Manager
-  AppConfig
-  Parameter Store

変更管理

-  Change Manager
-  Automation
-  Maintenance Windows
-  Change Calendar

ノード管理

-  Fleet Manager
-  Session Manager
-  Inventory
-  Run Command
-  Patch Manager
-  Distributor
-  State Manager

Quick Setup

AWS Systems Manager の機能

運用管理



Explorer



OpsCenter



Incident Manager

アプリケーション管理



Application Manager



AppConfig



Parameter Store

変更管理



Change Manager



Automation



Maintenance Windows



Change Calendar

ノード管理



Fleet Manager



Session Manager



Inventory



Run Command



Patch Manager



Distributor



State Manager

Quick Setup

Incident Manager とは

インシデントとは？

インシデントとは
サービスにおける**計画外の中断や**
サービス品質の低下をもたらすもの

AWS 公式ドキュメント: AWS Systems Manager Incident Manager とは? より抜粋

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/incident-manager/latest/userguide/what-is-incident-manager.html

インシデントのハンドリング



インシデントのハンドリング

インシデントの検知と
エンゲージメント

- 適切な担当者への連絡および応答状況の確認
- エスカレーションフローの整備

インシデント後の分析

- インシデント対応の改善
- 根本原因の理解

調査と対応

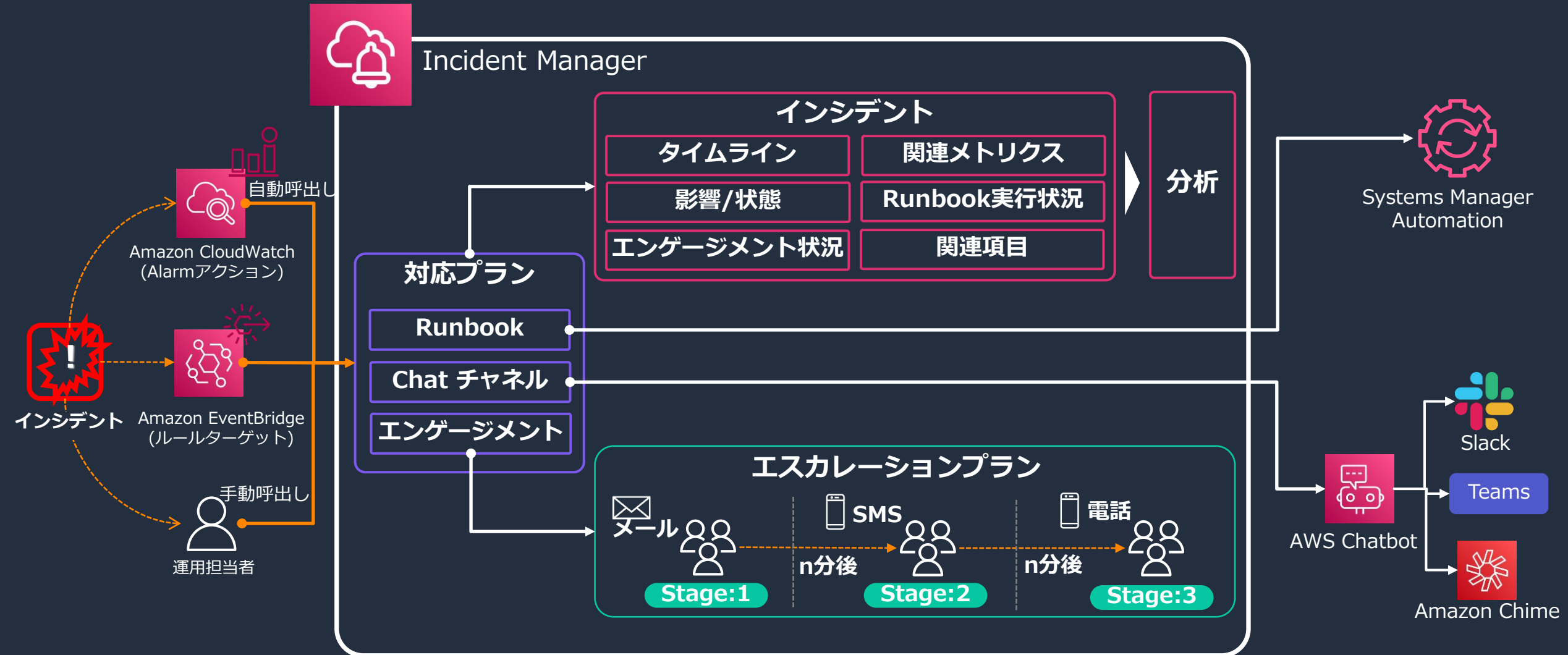
- 調査に必要な情報の一元化
- 作業の効率化、自動化
- 関係者間のコミュニケーション円滑化

Incident Manager とは



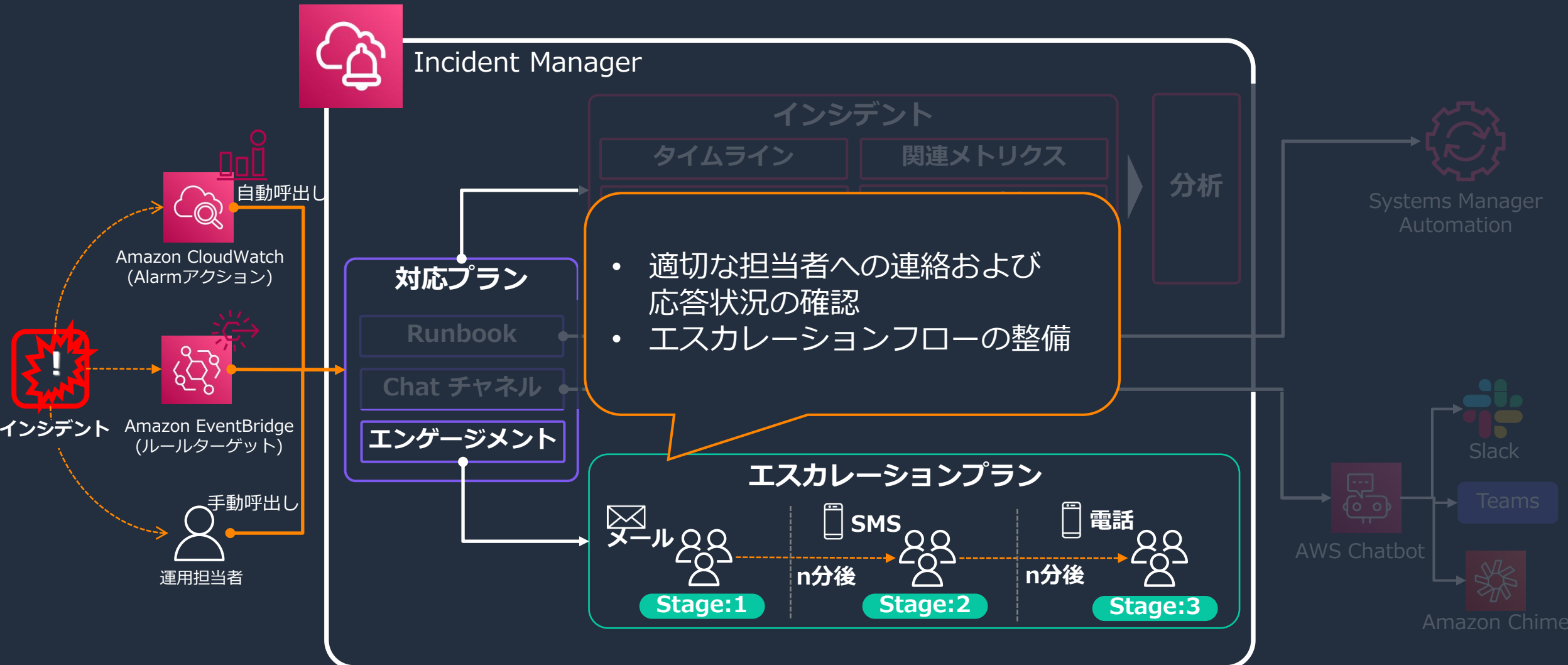
インシデントの解決、影響を軽減するまでの
時間を短縮させるための機能

Incident Manager 全体図



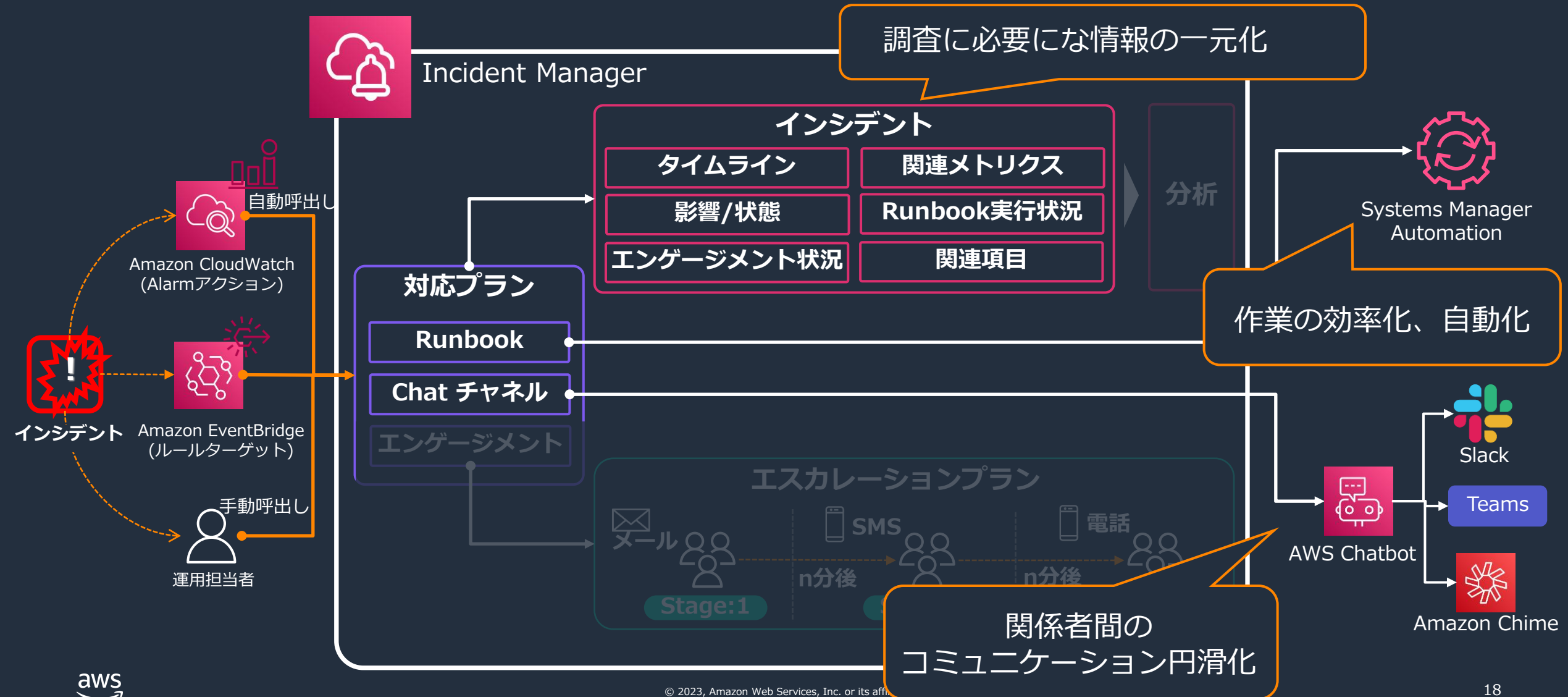
Incident Manager 全体図

インシデントの検知と
エンゲージメント



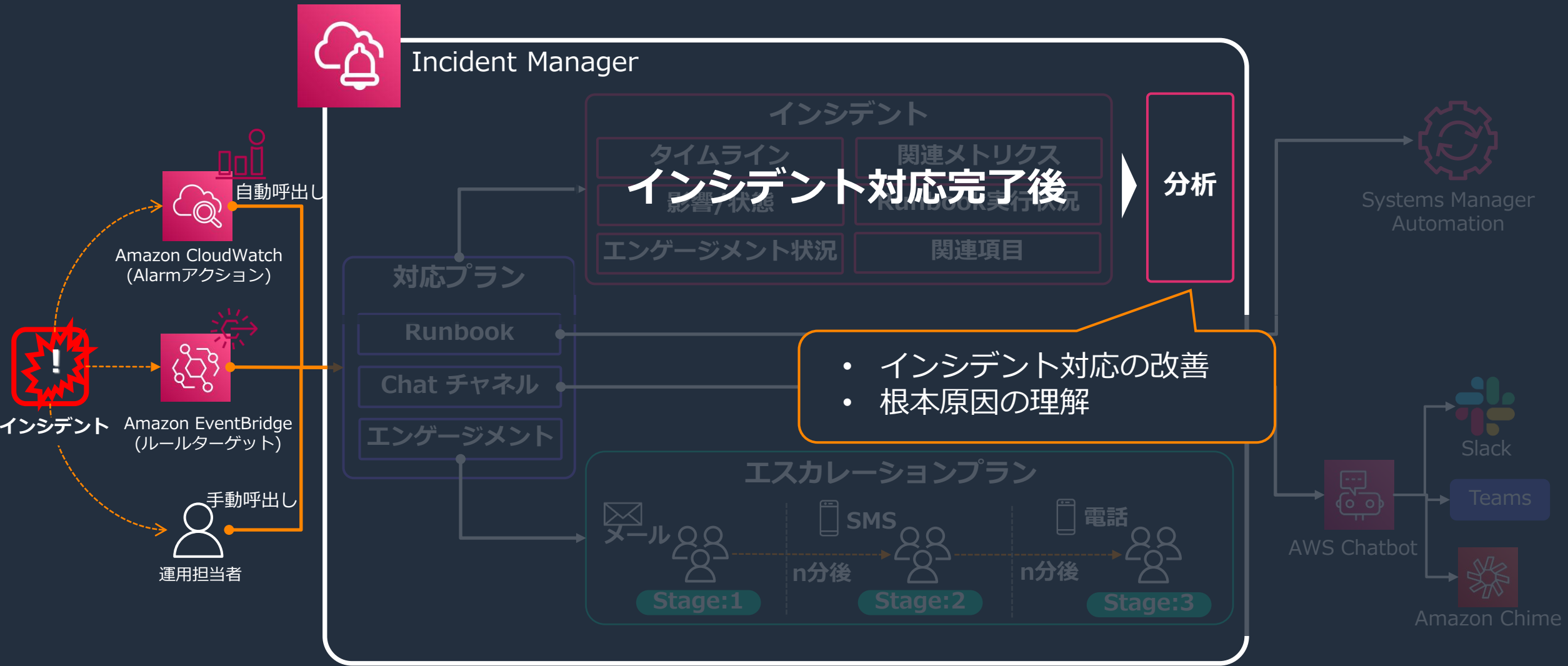
Incident Manager 全体図

調査と対応



Incident Manager 全体図

インシデント後の分析



- インシデント対応の改善
- 根本原因の理解



Incident Manager を使った インシデント管理方法

Incident Manager 関連リソース

連絡先

- インシデント発生時の連絡先
- Eメール、SMS、音声(電話)による連絡が可能

エスカレーションプラン

- エスカレーションパス
- 輪番コールのように連絡先の応答有無に応じて次の連絡先へ連絡を行う

オンコールスケジュール New!

- インシデント時の連絡先ローテーションや連絡を行うスケジュールの設定
- 日、週、月の単位でローテーションが可能

チャットチャンネル

- インシデントの更新と通知をチャットチャンネルに連携可能
- Slack、Teams、Amazon Chimeに対応

Runbook

- インシデント対応に必要な手順書の役割を持つ(手動ステップ)
- アプリケーションおよびインフラストラクチャタスクを自動化することも可能

対応プラン

- 連絡先、エスカレーションプラン、オンコールスケジュール、チャットチャンネル、Runbookをまとめたもの
- インシデント発生時は関連する対応プランが呼び出される

連絡先 - 連絡先チャンネル -

連絡先チャンネル

連絡先チャンネルは、Incident Manager が連絡先をエンゲージするために使用できる方法です。連絡先チャンネルを使用して、エンゲージメントプランを定義し、連絡先をエンゲージします。

タイプ	チャンネル名	詳細	
Eメール ▼	email	incident@example.com	削除
SMS ▼	SMS	+819999999	削除
音声 ▼	phone	+819999999	削除

連絡先チャンネルを追加

- Eメール、SMS、音声(電話)から選択可能
- 一つの連絡先に複数の連絡先チャンネルを設定可能

連絡先 - エンゲージメントプラン -

エンゲージメントプラン

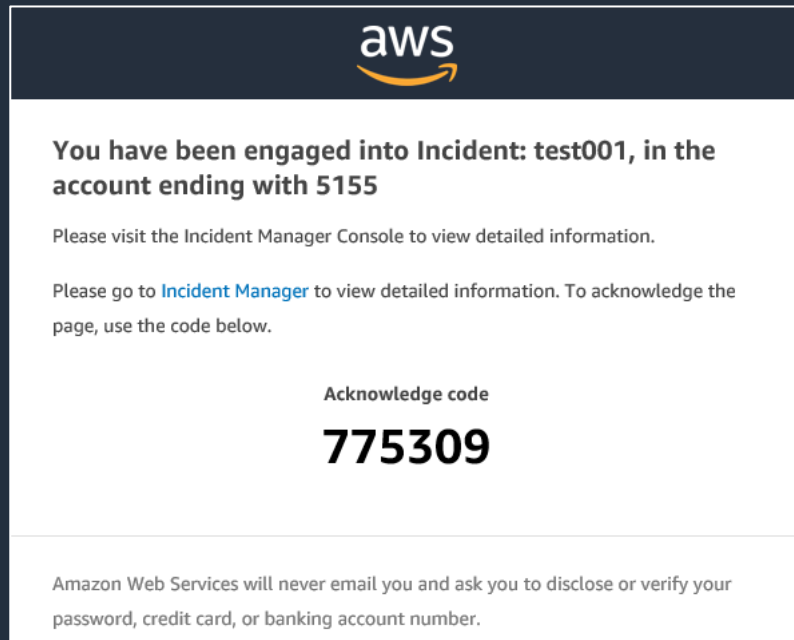
連絡先チャンネル名	エンゲージメント時間 (分)	
email ▼	0 ステージ開始後の時間 (分)。	削除
SMS ▼	1 ステージ開始後の時間 (分)。	削除
phone ▼	0 ステージ開始後の時間 (分)。	削除

エンゲージメントを追加

- 連絡先チャンネルごとに連絡が来るタイミングを設定可能
- 図の設定は、Eメールと音声通知が即座に行われ、1分後にSMSでの連絡も行われる例

連絡先 - エンゲージメント例 -

E メール



SMS※



音声(電話)



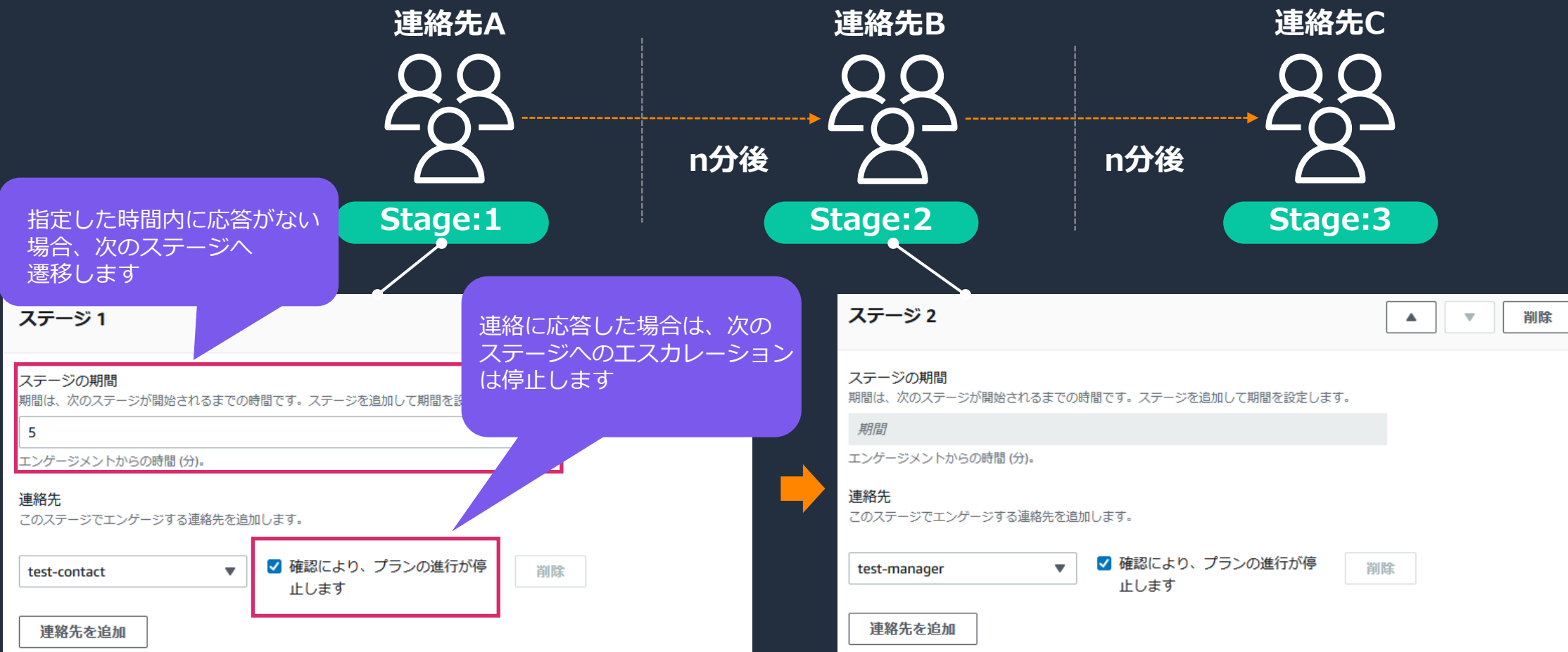
Incident Manager からの SMS 通知または音声通知において、通知元が Incident Manager であることを確認するために、vcfファイルが公開されております。

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/incident-manager/latest/userguide/contacts.html#contacts-details-file

※2023年4月時点では、日本の番号宛でのSMSには Acknowledge code が送信されません。

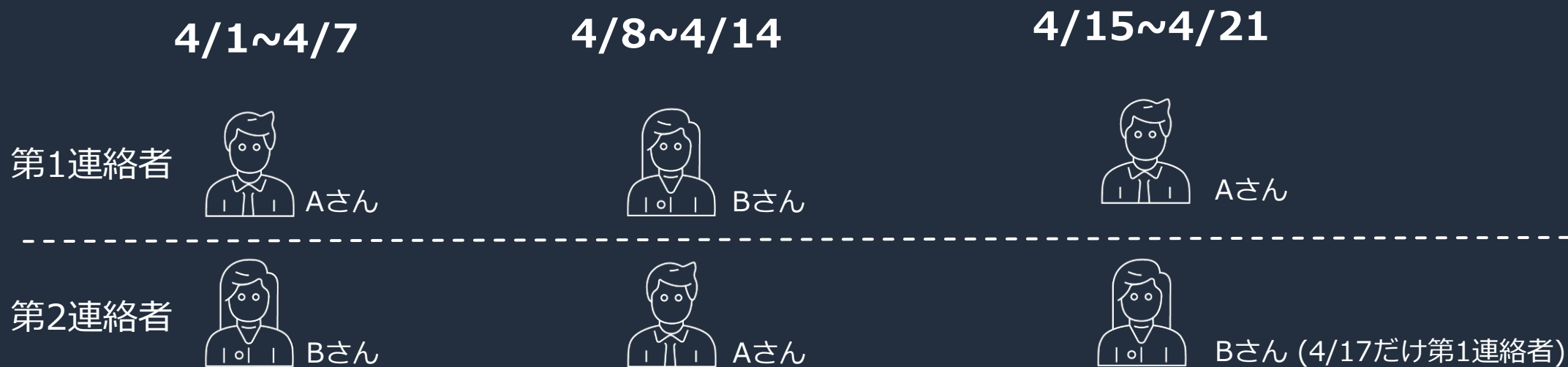
エスカレーションプラン

インシデント発生時のエスカレーションフローを定義



オンコールスケジュール

- オンコール担当者のグループ内で、ローテーションを設定可能
- ローテーションの頻度は、日、週、月から選択可能
- 設定したスケジュールに対して例外の設定も可能



オンコールスケジュールの設定

test-rotation ローテーションを削除

ローテーションの名前
test-rotation
名前は 1~255 文字である必要があります。有効な文字: a~z, A~Z, 0~9、スペース、_ (ハイフン)。

開始日
このローテーションの開始日を入力します。
2023/04/01 📅

タイムゾーン
ローテーションに基づくタイムゾーンを選択します。
Asia/Tokyo ▼

ローテーションの開始時刻
このローテーションのシフトカバレッジが開始する時刻を入力します。
00:00

ローテーションの終了時刻
このローテーションのシフトカバレッジが終了する時刻を入力します。
00:00

時刻は 24 時間形式 (hh:mm) で入力する必要があります。

24 時間のカバレッジ
24 時間のカバレッジをオンにします。24 時間サイクルの開始時刻を指定できます。

アクティブな曜日
このローテーションをアクティブにする曜日を選択します。
 日曜日 月曜日 火曜日 水曜日 木曜日 金曜日 土曜日

オンコールを行う連絡先(コンタクト)を追加し、順番を設定する

コンタクト ▲ ▼ コンタクトを追加または削除

順番	コンタクト
<input type="radio"/> 1	sms-test01
<input type="radio"/> 2	mail01

繰り返しの設定

シフトの繰り返しの頻度
シフトを繰り返す頻度を選択します。
毎週 ▼

シフトの長さ
シフトが継続する週数を入力します。
1

オンコールスケジュールを有効にする曜日を指定可能。こちらは平日のみオンコールを行う設定例

ローテーションを行う単位を日、週、月で設定

オンコールスケジュールのカレンダー

4月 2023							シフトオーバーライドを作成
Asia/Tokyo (local timezone)							
月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	
27	28	29	30	31	01	02	
03	04	05	06	07	08	09	
00:00 - 23:59 sms-test01	00:00 - 23:59 sms-test01	00:00 - 23:59 sms-test01	00:00 - 23:59 sms-test01	00:00 - 23:59 sms-test01			
10	11	12	13	14	15	16	
00:00 - 23:59 mail01	00:00 - 23:59 mail01	00:00 - 23:59 mail01	00:00 - 23:59 mail01	00:00 - 23:59 mail01			
17	18	19	20	21	22	23	
00:00 - 23:59 sms-test01	00:00 - 23:59 sms-test01	00:00 - 23:59 sms-test01	00:00 - 23:59 sms-test01	00:00 - 23:59 sms-test01			

オンコールスケジュールのシフトオーバーライド

Create shift override

オーバーライドは、選択したローテーションのアクティブなカバレッジウィンドウでのみ有効になります。

ローテーションを選択
オーバーライドするシフトを含むローテーションを選択します。

rotation01

開始日 オーバーライドの開始日を選択します	開始時刻 オーバーライドの開始時刻を入力します
2023/04/17	00:00
YYYY/MM/DD の形式を使用してください。	時刻は 24 時間形式 (hh:mm) で入力する必要があります。
終了日 オーバーライドの終了日を選択します	終了時刻 オーバーライドの終了時刻を入力します
2023/04/18	00:00
YYYY/MM/DD の形式を使用してください。	時刻は 24 時間形式 (hh:mm) で入力する必要があります。

オーバーライドのコンタクトを選択
現在のシフトをオーバーライドするコンタクトを選択します。

sms-test01

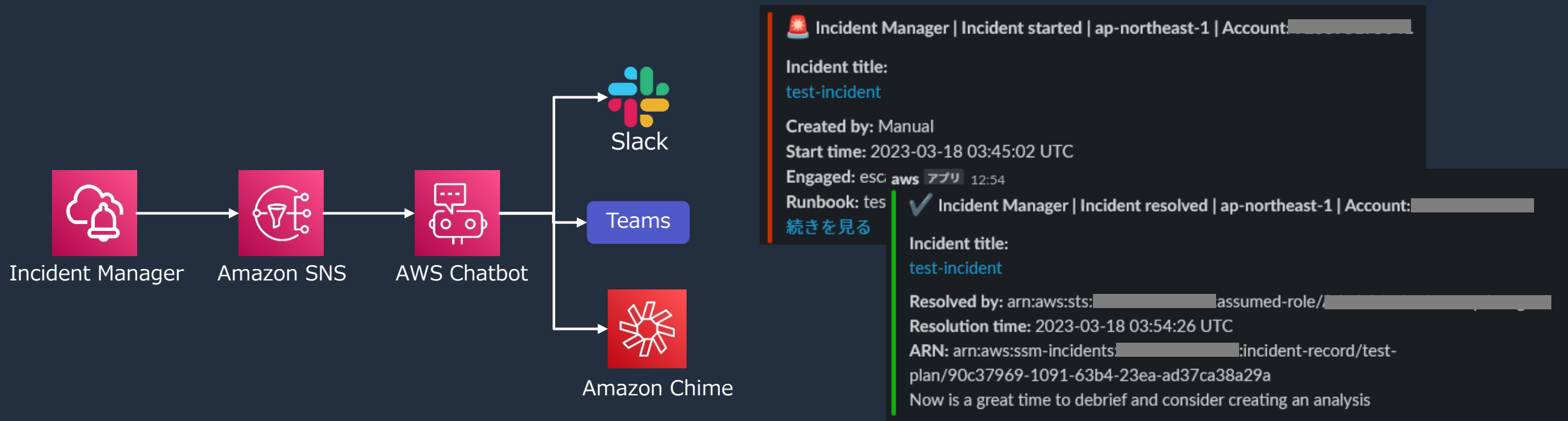
キャンセル **シフトオーバーライドを作成**

例外設定を行う日付を設定

ローテーションに含まれるコンタクト (連絡先)の中から、設定

チャットチャンネル

- インシデントの更新と通知をチャットチャンネルにプッシュ



- チャットチャンネルから、コマンドでインシデント情報の取得、更新が可能※

※Slack および Teams のみ対応

<https://docs.aws.amazon.com/incident-manager/latest/userguide/chat.html#chat-interact>

Runbook

- インシデント発生時に、AWS Systems Manager Automation の Runbook を呼び出し可能
- インシデント対応に必要な手順や処理をステップとして定義することで、インシデント対応時間の短縮に役立つ
- インシデント対応用の Runbook テンプレートが提供されている

The screenshot shows the AWS Systems Manager Runbook console interface. At the top, there are buttons for '詳細設定', 'アクション', and 'Create document'. Below these is a search bar with the text 'キーワードで検索する、またはタグまたは属性でフィルタリングする'. A filter button shows 'テキストを検索する: incident' with a close icon, and a 'Clear filters' button. The main content area displays two document cards. The first card is titled 'AWS-CreateServiceNowIncident' and is not highlighted. The second card is titled 'AWSIncidents-CriticalIncidentRunbookTemplate' and is highlighted with a red border. Both cards show details such as 'ドキュメントタイプ所有者: Automation Amazon', 'プラットフォームタイプ: Windows, Linux, MacOS', and 'デフォルトバージョン: 1' (for the first) and '2' (for the second).

補足: AWSIncidents-CriticalIncidentRunbookTemplate

インシデント対応の一般的なステップが定義されており、各ステップで行うべきアクションが記載されている。手順書のような扱いで利用することが可能。

▶ ステップ 1: Triage

影響判断

▶ ステップ 2: Diagnosis

診断

▶ ステップ 3: Mitigation

緩和

▶ ステップ 4: Recovery

リカバリー

▼ ステップ 1: Triage

ステップ名

Triage

アクション

aws:pause

Determine customer impact

- View the **Metrics** tab of the incident or navigate to your [CloudWatch Dashboards](#) to find key performance indicators (KPIs) that show the extent of customer impact.
- Use [CloudWatch Synthetics](#) and [Contributor Insights](#) to identify real-time failures in customer workflows.

Communicate customer impact

Update the following fields to accurately describe the incident:

- **Title** - The title should be quickly recognizable by the team and specific to the particular incident.
- **Summary** - The summary should contain the most important and up-to-date information to quickly onboard new responders to the incident.
- **Impact** - Select one of the following impact ratings to describe the incident:
 - 1 – Critical impact, full application failure that impacts many to all customers.
 - 2 – High impact, partial application failure with impact to many customers.
 - 3 – Medium impact, the application is providing reduced service to many customers.
 - 4 – Low impact, the application is providing reduced service to few customers.
 - 5 – No impact, customers are not currently impacted but urgent action is needed to avoid impact.

▶ ステップ入力

対応プラン

インシデントの対応に必要な設定をまとめたもの

以下の項目を設定

- インシデントのデフォルト
 - タイトル
 - 影響
 - 概要
- Runbook
- チャットチャンネル
- エンゲージメント
 - 連絡先
 - エスカレーションプラン
 - オンコールスケジュール

インシデントの作成

手動または、CloudWatch アラーム、EventBridge イベントによる自動作成が可能

手動

インシデントを開始

対応プラン
応答プランは自動的に連絡先をエンゲージし、ランブックを実行します。

対応プランを選択

インシデントのタイトル オーバーライド - オプション
インシデントリストでインシデントをより簡単に見つけるには、わかりやすいタイトルを入力します。ここにタイトルを入力すると、対応プランで指定されるタイトルが上書きされます。

タイトル

インシデントへの影響 オーバーライド - オプション
影響は、インシデントの範囲を表します。ここで影響を変更すると、対応プランで指定される影響が上書きされます。

影響を選択

キャンセル **開始**

自動 (CloudWatch アラームの例)

Systems Manager アクション 情報

このアクションは、アラームが **アラーム状態** 状態になっているときにのみトリガーされます。

OpsItem を作成
指定された重要度とカテゴリのある OpsCenter 内に OpsItem が作成されます。

インシデントを作成
これにより、レスポンスプランがテンプレートとして使用されてインシデントが開始されます。

レスポンスプラン
レスポンスプランを選択

plan01

削除

インシデントの確認

ステータス、影響、チャットチャンネル、インシデントが発生している期間、Runbook の進行状況、エンゲージメント(連絡・応答)状況の概要を確認できる

関連メトリクス、タイムライン等の詳細については、各タブから確認可能

The screenshot displays the AWS Systems Manager Incident Manager interface for an incident named 'test-incident'. The breadcrumb navigation shows 'AWS Systems Manager > Incident Manager > test-incident'. The incident title 'test-incident' is on the left, and on the right are buttons for 'Refresh', 'Off', 'Edit properties', and 'Resolve incident'. The main content area is divided into two rows of summary cards. The first row shows 'Status' (開く), 'Impact' (中), 'Chat channel' (#技術検証), and 'Duration' (3分). The second row shows 'Runbook' (1 入力待機中) and 'Engagement' (エンゲージ済み 1). At the bottom, a navigation bar contains tabs for '概要', 'メトリクス', 'タイムライン', 'ランブック', 'エンゲージメント', '関連項目', and 'プロパティ', with '概要' being the active tab.

ステータス 開く	影響 中	チャットチャンネル #技術検証	期間 3分
ランブック 1 入力待機中	エンゲージメント エンゲージ済み 1		

概要 | メトリクス | タイムライン | ランブック | エンゲージメント | 関連項目 | プロパティ

インシデントの確認 - タイムラインの詳細

概要 | メトリクス | **タイムライン** | ランブック | エンゲージメント | 関連項目 | プロパティ

タイムライン 情報 削除 編集 追加

最新のものから表示 ▼ カスタムイベントのみを表示

日付: 2023年3月18日 | UTC オフセット: UTC+9:00

● 12:45:04 - 親 OpsItem arn:aws:ssm:ap-northeast-1:925395175041:opsitem/oi-3a9d7c5a90f8 が関連項目に追加されました。	項目が追加されました
● 12:45:04 - Triage (aws:pause) ランブックのステップのステータスは InProgress です。	ランブックのステップ
● 12:45:03 - esca01 エスカレーションプランからのエンゲージ済み mail01	エンゲージ済み問い合わせ
● 12:45:03 - Triage (aws:pause) ランブックのステップのステータスは InProgress です。	ランブックのステップ
● 12:45:03 - test-runbook ランブックのステータスは InProgress です。	ランブックのステータスが更新されました
● 12:45:03 - test-runbook ランブックバージョン 1 のステータスは Pending です。	ランブックのステータスが更新されました
● 12:45:02 - インシデント test-incident が作成されました。	インシデントレコードが作成されました

インシデントの対応

インシデント対応に利用する Runbook を Incident Manager のコンソールから操作可能

The screenshot displays the AWS Incident Manager console interface. At the top, a header bar shows the incident name 'test-runbook', its ID '1', the response plan '対応プラン', the status '待機中' (On Hold), the ARN '70c94fdc-1b8f-4cc3-a90...', and the start time '5 分前' (5 minutes ago). Below this, the 'ランブックのステップ' (Runbook Steps) section is visible. A vertical timeline on the left shows the current step 'Triage' starting at '12:45:04' (UTC+9:00). The 'Triage' step is currently '待機中' (On Hold). The step content includes instructions to 'Determine customer impact' and 'Communicate customer impact'. The 'Communicate customer impact' section lists fields to update: Title, Summary, and Impact. The Impact field has a list of five options: 1 - Critical impact, 2 - High impact, 3 - Medium impact, 4 - Low impact, and 5 - No impact. A '再開' (Resume) button is highlighted with a red box at the bottom left of the step content. Below the 'Triage' step, the 'Diagnosis' step is partially visible and is currently '保留中' (On Hold).

インシデントの対応

インシデント対応状況をメモ機能で残すことができ、追加したメモはタイムラインにも反映される

インシデントのメモ (2) ×

インシデントノートを使用して、インシデントに関連するメッセージを強調表示する

[インシデントのメモを追加](#)

2023年3月18日 12:57:18 (UTC+9:00) ⋮

原因を発見

2023年3月18日 12:54:53 (UTC+9:00) ⋮

インシデント対応中

タイムライン 情報 削除 編集 追加

最新のものから表示 ▼ カスタムイベントのみを表示

日付: 2023年3月18日 | UTC オフセット: UTC+9:00

- 12:57:18 - メモが追加されました: 原因を発見 メモ
- 12:54:53 - メモが追加されました: インシデント対応中 メモ

インシデント後の分析

インシデント後の分析を行う理由

- インシデント対応の改善が行える
- 問題の根本原因の理解、対処ができる
- インシデントによる影響を分析できる
- インシデントから学んだことを共有できる

分析用のテンプレートが利用可能

- テンプレート内に用意された質問に回答することで、インシデントの根本原因の掘り下げに役立つ
- テンプレート : **AWSIncidents-PostIncidentAnalysisTemplate**

分析後の具体的なアクションは、「アクション項目の作成」で、OpsCenter の OpsItem として管理可能

分析テンプレート入力項目

項目	入力内容
概要	インシデントの概要
影響	インシデントの影響
インシデントの検出に関する質問	インシデントの検出にかかる時間を短縮するために改善できることはあるか
インシデントの診断に関する質問	インシデントの診断にかかる時間の短縮や担当者への連絡に関して改善の余地があるか
インシデントの緩和・軽減に関する質問	インシデントによる影響の緩和・軽減や対応完了までの時間を短縮するために改善できることはあるか
インシデントの防止に関する質問	なぜ問題が発生したか、得られた教訓

分析の詳細

<https://docs.aws.amazon.com/incident-manager/latest/userguide/analysis.html#analysis-details>

correction of error (COE) を開発すべき理由

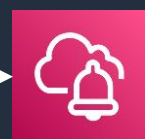
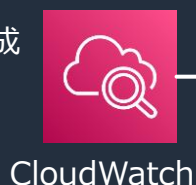
<https://aws.amazon.com/jp/blogs/news/why-you-should-develop-a-correction-of-error-coe/>



インシデント例：アプリケーションのレスポンス遅延が発生

レスポンスが遅延する原因は毎回固定ではないため、都度調査が必要なケース

CloudWatch のアラームを
トリガーにインシデント作成



Incident Manager

エスカレーションプラン

Stage1



zzz

Stage1 のメンバーに
連絡が来るが、応答なし

Stage2



Stage2 のメンバーが連絡に
応答し、対応を開始

調査に必要な情報取得は、スクリプトが自動実行され、
詳細な調査はRunbook記載の手順に沿って対応を進める

Step1: (自動実行)
対象アプリケーションのリソース情報を
取得するシェルスクリプトが実行

Step2: (手動実行)
Step1で取得されたリソース情報の確認
調査に必要な情報が揃っていることを確認

Step3: (手動実行)
アプリケーションサーバの〇〇を調査
:
:

Runbook

チャットチャンネル

Slack

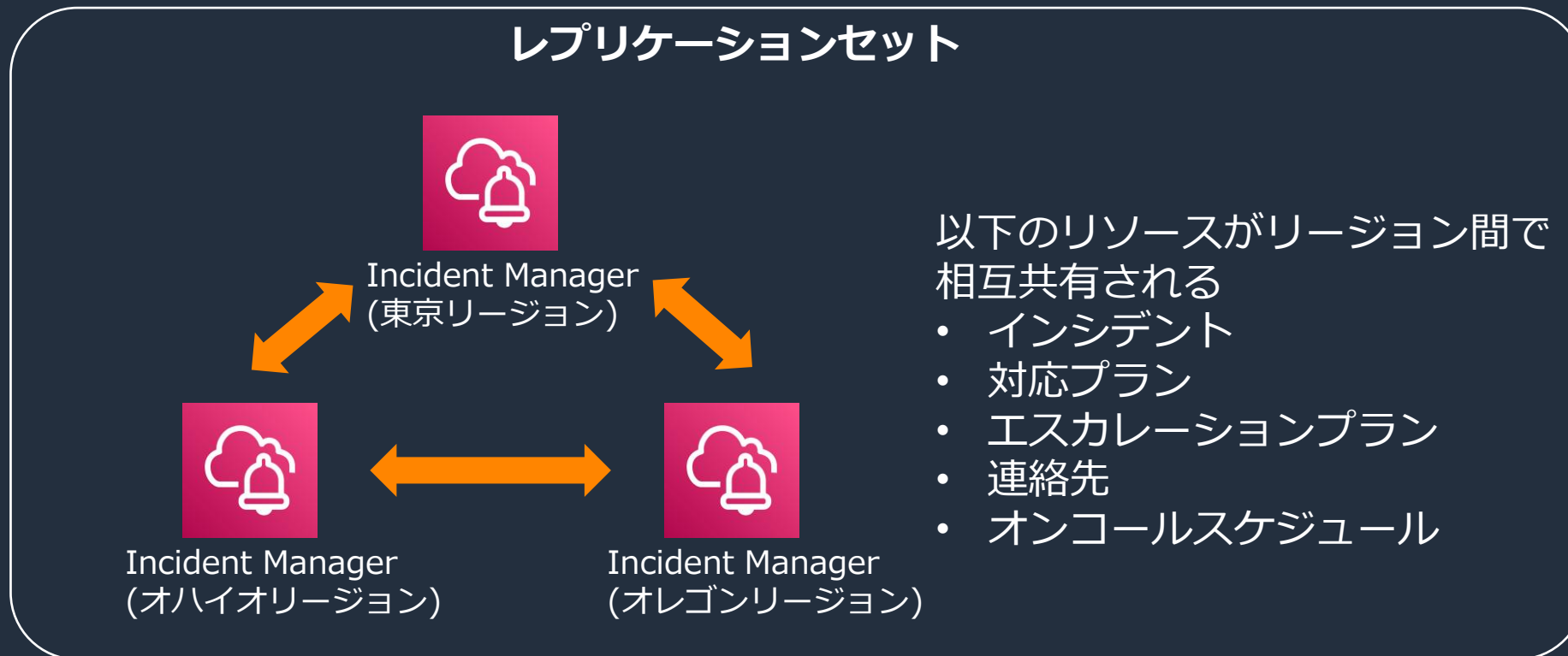


チームメンバーはSlackで
インシデントステータスを確認

その他機能・Tips

クロスリージョン対応

- インシデント対応、管理に必要なリソースをリージョン間で共有
- 最低でも2つの AWS リージョンでレプリケーションセットを作ること推奨



<https://docs.aws.amazon.com/incident-manager/latest/userguide/incident-manager-cross-account-cross-region.html#incident-manager-cross-region>

レプリケーションセット

レプリケーションセット 情報

データのレプリケート先のリージョンと、データの暗号化に使用される AWS KMS キーを管理します。リージョンレプリケーションは、インシデント発生中に高い可用性と耐障害性を提供します。

リージョン

データをレプリケートするリージョンを選択します。

リージョンを選択

米国東部 (バージニア北部) ✕
us-east-1

米国東部 (オハイオ) ✕
us-east-2

米国西部 (オレゴン) ✕
us-west-2

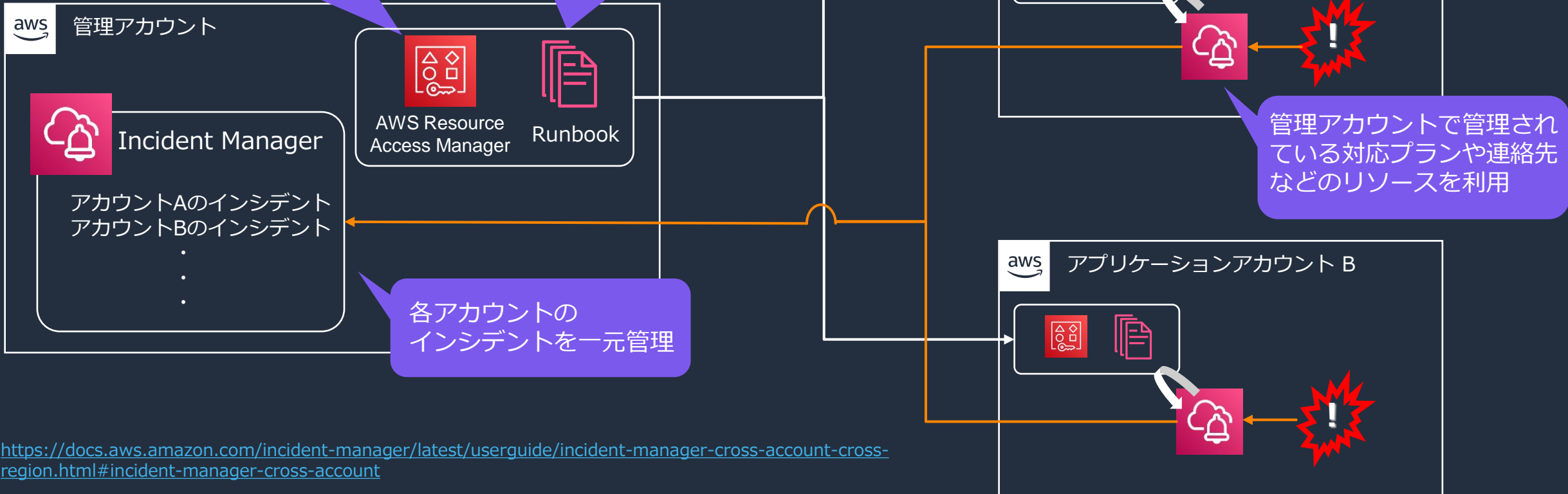
最大で3つのリージョンを選択可能
最低でも2つのリージョン利用が推奨

クロスアカウント対応

以下のリソースを RAM で共有可能

- 対応プラン
- 連絡先
- エスカレーションプラン
- オンコールスケジュール

Runbook は、Systems Manager のドキュメントの共有から個別に共有設定を実施



<https://docs.aws.amazon.com/incident-manager/latest/userguide/incident-manager-cross-account-cross-region.html#incident-manager-cross-account>

Tips: 対応プランで利用する Runbook へのパラメータ受け渡し

- 対応プランに Runbook を追加する場合、Runbook 実行時に使用するパラメータを指定可能
- インシデントのトリガーによって受け渡されるパラメータは異なる (CloudWatch アラーム、EventBridge ルール)

例：EC2 のCPU 使用率にしきい値を設けたアラームの場合、EC2 の ARN が連携される

ランブック

AWS-RestartEC2Instance

バージョン

実行時のデフォルト

パラメーター

実行時に Runbook によって使用されるパラメータ。静的な値を使用するか、インシデントから動的に作成された値を挿入できます。

InstancedId

(Required) EC2 Instance(s) to restart

関連リソース

インシデントが作成されると、関連するリソースの ARN を含むリストがこのパラメータ値に置...

Runbook に渡すパラメータとして、“**関連リソース**”を選択すると、インシデントのトリガーに応じて関連するサービスの ARN が Runbook のパラメータとして受け渡される

<https://docs.aws.amazon.com/incident-manager/latest/userguide/runbooks.html#runbooks-parameters>

Tips: 対応プランで利用する Runbook へのパラメータ受け渡し

- Runbook のパラメータには関連リソースの情報が **ARN** で連携されるため、Runbook で実行する処理によってはパラメータの成形が必要なケースがある (EC2 インスタンスの Instance Id のみ必要な場合など)
- そのため、Runbook のはじめのステップで、文字列加工を行うようなステップを追加し、加工後の文字列を次のステップに連携するような設定が必要となる

例 :

Step1: 文字列加工

ARN から Instance Id のみを抽出
次の Step に Instance Id を連携

Step2: Runbook の AWS-StopEC2Instance を呼び出す

Step1 から受け取ったパラメータ(Instance Id)を使い、AWS-StopEC2Instance 呼び出す

Automation Runbookの作成についてはこちらを参照

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/systems-manager/latest/userguide/automation-actions.html

製品・サービス統合

- ServiceNow、Jira Service Management、Jira Cloud、PagerDuty と統合
- Incident Manager から作成されたインシデントが上記のサービスに連携される
- 上記のサービスをメインツールとして利用している場合、Incident Manager が作成するインシデントもまとめて管理が可能

<https://docs.aws.amazon.com/incident-manager/latest/userguide/integration.html>

Incident Manager と OpsCenter の関係性

Incident Manager

“**インシデント**”の管理、対応を行うために設計されたインシデント管理コンソール

OpsCenter

AWSリソースに関する運用作業項目 (**OpsItem**) を表示、調査、解決するための一元的な場所

Incident Manager
がカバーする領域

AWS リソースに関する運用作業項目(OpsItem)

インシデント
管理・対応

メンテナンス

定型作業

...

OpsCenter がカバー
する領域

料金

料金

Incident Manager の料金

- 1 か月でアクティブな対応プランの数に基づいて課金されます
- 1 か月あたり最大 100 件の SMS または音声メッセージが無料。追加のメッセージは、受信者の国に応じて課金されます

詳細	料金
対応プラン	対応プランごとに月額 7 USD
SMS および音声メッセージ	メッセージごと、SMS および 1 分間の音声メッセージの宛先国の料金に基づく https://aws.amazon.com/jp/systems-manager/pricing/country-rates/

関連機能の料金

- 対応プランでは Systems Manager OpsCenter と Automation を使用して、アクションを追跡し、Runbook を実行します。作成された OpsItems と実行された Runbook ステップに対する OpsCenter と Automation の料金に基づいて課金されます。

<https://aws.amazon.com/jp/systems-manager/pricing/>

まとめ

まとめ

- インシデントとは
 - サービスにおける計画外の中断やサービス品質の低下をもたらすもの
- Incident Manager とは
 - インシデントの解決、影響を軽減するまでの時間を短縮させるための機能
- Incident Manager を使うことで
 - インシデント発生時に適切なメンバーアサイン、連絡、エスカレーション、関係者間のコミュニケーション円滑化に役立つ
 - Runbook を利用することで、インシデント対応の効率化にもつながる

本資料に関するお問い合わせ・ご感想

技術的な内容に関しましては、有料のAWSサポート窓口へお問い合わせください

<https://aws.amazon.com/jp/premiumsupport/>

料金面でのお問い合わせに関しましては、カスタマーサポート窓口へお問い合わせください（マネジメントコンソールへのログインが必要です）

<https://console.aws.amazon.com/support/home#/case/create?issueType=customer-service>

具体的な案件に対する構成相談は、後述する個別相談会をご活用ください



ご感想はTwitterへ！ハッシュタグは以下をご利用ください
#awsblackbelt

その他コンテンツのご紹介

ウェビナーなど、AWSのイベントスケジュールをご参照いただけます

<https://aws.amazon.com/jp/events/>

ハンズオンコンテンツ

<https://aws.amazon.com/jp/aws-jp-introduction/aws-jp-webinar-hands-on/>

AWS 個別相談会

AWSのソリューションアーキテクトと直接会話いただけます

<https://pages.awscloud.com/JAPAN-event-SP-Weekly-Sales-Consulting-Seminar-2021-reg-event.html>



Thank you!