

Chief Security Office

# Sicherstellung der Resilienz

mit Business Continuity

Häufig gestellte Fragen



[www.colt.net](http://www.colt.net)

## Vorwort

Dieses Dokument wurde erstellt, um einen Überblick über die Business Resilienz bei Colt zu geben.

## Zertifizierung?

Colt richtet das Business Resilienz Programm an den internationalen Business Continuity Standard (ISO22301) aus. Colt zertifiziert nach dieser Norm, in der beide kundenunterstützenden Tätigkeiten ihren Sitz haben.

Darüber hinaus zertifiziert Colt nach ISO 27001.

## Umfang:

Das Colt Business Resilienz Programm ist ein integrierter Bestandteil des breiteren Aufgabenspektrums des Chief Security Office (CSO) von Colt, das alle Geschäftsfunktionen, Mitarbeiter und Standorte betrifft.

Colt ist es wichtig, das Risiko von Betriebsunterbrechungen zu minimieren, indem wir geeignete Maßnahmen implementieren und unsere Schlüsselprogramme (siehe unten) aufrechterhalten, um auf mögliche Störungen zu reagieren und kritische Geschäftsprozesse innerhalb akzeptabler Zeitrahmen und zu vereinbarten, tragfähigen Service Levels wieder aufzunehmen:

- **Geschäfts Resilienz** - bezieht sich auf das Risikomanagement und die Fortsetzung der operativen Teams, entweder vor, während oder nach einer Unterbrechung.
- **Technologie Resilienz** - bezieht sich auf das Risikomanagement und den kontinuierlichen Betrieb von IT-Plattformen, -Systemen und -Netzwerken, entweder vor, während oder nach einer Unterbrechung.
- **Resilienz von Dritten** - bezieht sich auf das Risikomanagement und die kontinuierliche Bereitstellung von Dienstleistungen von Lieferanten und Geschäftspartnern oder anderen Interessengruppen von Drittanbietern.
- **Krisenmanagement** - bezieht sich auf die Auslöser, Prozesse und die Führung, um durch einen signifikanten oder potenziell signifikanten Vorfall zu navigieren.

## Können Sie die bestehende Struktur der Programmleitung beschreiben?

Die endgültige Verantwortung für das Risikomanagement liegt beim CEO. Die Verantwortung für das Risikomanagement, einschließlich des Business Continuity Risikos, liegt bei den operativen Führungskräften, die für die einzelnen Unternehmensbereiche verantwortlich sind. Der Chief Security Officer (CSO) von Colt etabliert in Colt die Funktion des Director of Business Resilience and Physical Security als strategische Leitung der Resilienz, der für die Bereitstellung und Wartung des unternehmensweiten Programms verantwortlich ist. Das Programm sorgt für Konsistenz in jeder Funktion, indem es die Anforderungen definiert und die Entwicklung, Umsetzung, Ausübung und Aufrechterhaltung des Plans überwacht.

Die Vorgesetzten sind dafür verantwortlich, dass ihre geschäftskritischen Prozesse sowohl widerstandsfähig gegen Störungen sind als auch für die Bereitstellung von angemessenen Plänen, um die Auswirkungen von Störungen zu minimieren.

## Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Pläne auf dem neuesten Stand sind?

Gemäß dem Rahmenprogramm müssen die gesamte Resilienz-Dokumentation für kritische Geschäftsfunktionen mindestens einmal jährlich oder nach einer wesentlichen Änderung des Teams oder der Abläufe überprüft werden. Im Allgemeinen existiert ein Lebenszyklus (PLAN-DO-CHECK-ACT) für alle Geschäftsprozesse, die die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen von Colt unterstützen. Aufgrund des rasanten Umfelds, in dem wir tätig sind, kann die Bewertung von Prozessen und die Verbesserung von Plänen ein kontinuierlicher Prozess sein.

### Sind Sie bereit Ihre Resilienz Dokumente offen zu legen?

Diese Dokumente enthalten das intellektuelle Eigentum von Colt und als Teil der Colt ISO 27001-Zertifizierung können vertrauliche Dokumente wie Business Continuity Strategien und Pläne nicht extern offengelegt werden. Wir geben jedoch bei Bedarf gerne nicht-vertrauliche Informationen weiter. Darüber hinaus kann für den Fall, dass Sie detailliertere, aber zugriffsbeschränkte Informationen einsehen möchten, eine Ferndemonstration oder ein Besuch vor Ort vereinbart werden.

### Können Sie den Inhalt Ihrer Resilienz Pläne detailliert beschreiben?

Die Pläne umfassen die Abläufe, die für eine rechtzeitige und wirksame Reaktion erforderlich sind, um eine Wiederherstellung der Prozesse in Übereinstimmung mit den Geschäftsanforderungen sicherzustellen. Sie definieren klar: "Team-, Kunden-, Lieferanten- und Eigentümerrollen und -verantwortlichkeiten sowie End-to-End-Prozesse, kritische Aktivitäten und Technologien, Interfunktions- und Drittabhängigkeiten, Führungs-, Kontroll- und Kommunikationsmethoden und Modelle zur Planinstandhaltung".

### Die Rolle des Kunden?

Auf Kundenwunsch erstellen und üben wir einen gemeinsamen Business Continuity Plan. Die Rollen und Verantwortlichkeiten sind klar definiert.

### Wurde eine formelle Risikobewertung durchgeführt, um Störungsszenarien zu identifizieren?

Ja, diese Risikobewertungen stellen sicher, dass alle Bedrohungen für kritische Prozesse in der gesamten Organisation nachvollzogen werden (Beeinträchtigung und Wahrscheinlichkeit) und dass übermäßige Risiken abgeschwächt und auf ein für das Management akzeptables Maß reduziert werden. Es gibt Pläne zur Risikominderung für technische Teams, deren Expertise für Colt-Kunden entscheidend sind, um die Kontinuität des Service zu gewährleisten.

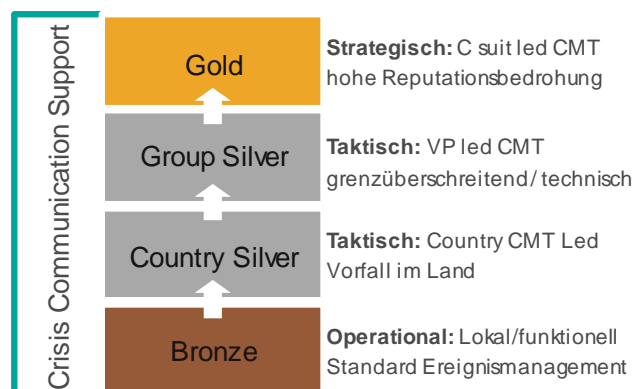
### Welche Pläne hat Colt für eine Pandemiesituation?

Colt hat sich an die 6 Phasen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) angepasst, löst diese im Falle einer Pandemie aus und nutzt sie für die Umsetzung von Präventions- und Wiederherstellungsmaßnahmen. Jährlich überprüft Colt die operative Flexibilität der Colt-Ressourcen und der Arbeitsplätze mit ähnlichem Qualifizierungsprofil um zusätzliche Unterstützung/Ressourcen als Reaktion auf Fehlzeiten zu nutzen. Ferngesteuerte und automatisierte Reaktionen sind in Colt-Plänen integriert. Da eine Pandemie ein "Ereignis" ist, der Menschen betrifft, können wir von einem Mitarbeiterausfall betroffen sein, wie der unserer Kunden; daher werden wir unsere Aktivitäten im schlimmsten Fall auf wesentliche Dienstleistungen und Organisationen mit nationaler Kritikalität konzentrieren.

### Welche Krisenreaktionsmechanismen gibt es bei Colt?

Wenn ein ungeplanter Ausfall die normale Geschäftstätigkeit über das normale Maß hinausgehend beeinträchtigt, unterstützt unser Resilienz Programm die verschiedenen Ebenen des schweren Ausfall und des Krisenmanagements (siehe untenstehende Grafik) und leitet und koordiniert alle kritischen Ressourcen, die unser Kerngeschäft unterstützen.

Darüber hinaus ist das Programm befugt, die Bronze-Krisenmanagementebene anzuweisen, die notwendigen Vorbereitungen zu treffen und sie entsprechend der Pläne durchzuführen, wenn die Umsetzung eines Resilienzplans für notwendig erachtet wird. Je nach Art des Ereignisses wird die entsprechende Ebene des Krisenmanagementteams (CMT) aktiviert:





### Wann wird ein Ausfall zur Krise und erfordert daher einen Planaufruf?

Das Resilienz Programm von Colt spiegelt die Vertragsanforderungen und SLAs der Kunden wieder. Colt Crisis Management greift ein, wenn unsere Infrastruktur-Resilienzmaßnahmen fehlschlagen oder wenn externe Ereignisse die Geschäftstätigkeit von Colt beeinträchtigen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Streiks, Pandemien, Naturkatastrophen, Terrorismus, Feuer oder Überschwemmungen.

### Wie stellt Colt sicher, dass die Kunden auf dem Laufenden gehalten werden?

Im Falle eines größeren Ausfalls oder einer Unterbrechung der normalen Geschäftstätigkeit, die für einige oder alle unserer Kunden eine schwerwiegende Störung darstellen können, verfügen wir über Prozesse zur schnellen Kommunikation, um die relevanten Ansprechpartner mit Informationen zu versorgen. Der primäre Ansprechpartner für Kunden ist der Service Desk, wo Kunden, die einen Ausfall erleben, über den Ticket-Logging-Prozess regelmäßig informiert werden. Die Bemühungen konzentrieren sich auf die Problemlösung, so dass Updates vorzugsweise über Ticket-Protokollierungsmechanismen bereitgestellt werden. Alle primären Kommunikationen werden auf Englisch geliefert, wobei die Landessprache, soweit verfügbar, zur Verfügung steht.

### Wie können wir sicherstellen, dass die von Colt erbrachten Dienstleistungen vollständig belastbar sind?

Kunden, die neben ihren Standardlösungen eine höhere Ausfallsicherheit benötigen, sollten dies mit ihrem Vertriebs- oder Kundenbetreuer besprechen.

### Wie stellt Colt sicher, dass die Pläne für die Ausfallsicherheit zweckmäßig sind?

Bestehende Pläne erfordern regelmäßige Tests und Übungen zur Wirksamkeit sowie eine regelmäßige Überprüfung, um sicherzustellen, dass sie aktuell sind und relevant bleiben. Colt hat einen Testkalender mit Übungen, die von Simulationen bis hin zum technischen Failover reichen. Die Häufigkeit solcher Aktivitäten hängt von der Art und Kritikalität der betreffenden Funktion, des betreffenden Teams oder Prozesses ab.

### Teilen Sie die Testergebnisse öffentlich? Und was sind die Schritte, um identifizierte potenzielle Lücken zu schließen und Lessons Learned zu implementieren?

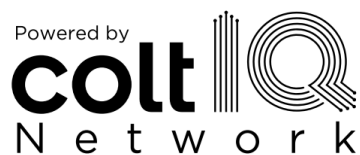
Wenn der Vertrag mit unseren Kunden einen gemeinsamen Test erfordert, teilen wir die Testergebnisse dem Kunden gerne mit. Nach jedem Test dokumentieren wir die Ergebnisse mit Feedback der beteiligten Parteien. Alle weiteren erforderlichen Maßnahmen werden überwacht und bis zur Auflösung zentral nachverfolgt.

### Welche Bereiche Ihrer Lieferkette berücksichtigen Sie in Ihren Resilienzprogrammen?

Bei der Durchführung der Risikoanalyse berücksichtigen wir alle Bereiche unserer Lieferkette und die Rolle unserer Dienstleister hinsichtlich der Vermeidung von Single Points of Failure. Als solches führen wir Überprüfungen/Umfragen zu ihren Business Continuity Plänen durch. Für ausgewählte kritische Anbieter führen wir gemeinsame Tests und Übungen durch.

### Welche Schulungen bieten Sie Ihren Mitarbeitern zum Thema Business Resilienz an?

Alle Colt-Mitarbeiter werden durch eine Einführungspräsentation informiert und müssen ein obligatorisches E-Learning-Modul absolvieren. Darüber hinaus durchlaufen die wichtigsten Akteure (diejenigen, die in unseren Dokumenten aufgeführt sind) Schulungen, Tests und Übungen, um sich mit den Plänen, Prozessen und Verfahren vertraut zu machen.



For more information  
visit [www.colt.net](http://www.colt.net)

**Tel:** +44 (0)20 7863 5510

**E-mail:** [sales@colt.net](mailto:sales@colt.net)

## Über Colt

Colt setzt neue Standards bei IT Netzwerk- und Voice-Dienstleistungen mit hoher Bandbreite für Unternehmen und Wholesale-Kunden in Europa, Asien und den Wirtschaftszentren in Nordamerika. Durch fundierte lokale Marktkompetenz und globale Präsenz bedient Colt anspruchsvolle Anforderungsprofile und bietet dabei individuellen Service.

Weltweit sind bereits mehr als 850 Rechenzentren sowie mehr als 27.500 Gebäude direkt an das Colt IQ Network angeschlossen und der Ausbau wird kontinuierlich fortgeführt. Colt ist Innovationsführer beim Thema Software-Defined Networking (SDN) und Network Functions Virtualization (NFV).

