

Chief Security Office

# Garantir la résilience

avec Business Continuity

Questions fréquentes



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

## Introduction:

Ce document a été créé pour donner une vue d'ensemble de la résilience chez Colt.

## Certification?

Colt a aligné son programme de résilience sur la norme internationale de continuité des affaires (ISO22301). Colt se conforme à cette norme dans les sites où sont basées les opérations de support client.

De plus, Colt est certifié ISO 27001.

## La portée:

Le programme de résilience pour entreprise de Colt fait partie intégrante du Chief Security Office (CSO) de Colt, et concerne toutes les fonctions, le personnel et les sites.

Colt s'engage à minimiser le risque d'interruption d'activité en mettant en place des contrôles adéquats et en maintenant ses programmes clés (voir ci-dessous) pour répondre aux perturbations potentielles et reprendre les processus critiques dans des délais acceptables et à des niveaux de service acceptés:

- **Résilience de l'entreprise** - fait référence à la gestion des risques et au maintien des équipes opérationnelles, avant, pendant ou après une perturbation.
- **Résilience technologique** - désigne la gestion des risques et le maintien des plateformes, des systèmes et du réseau de TI, avant, pendant ou après une interruption de service.
- **Résilience des tiers** - fait référence à la gestion des risques et au maintien des fournisseurs, partenaires commerciaux ou autres parties liées à Colt.
- **Gestion de crise** - désigne les déclencheurs, le processus et la gestion permettant de naviguer à travers un événement ayant une incidence importante ou potentiellement importante.

## Pouvez-vous décrire la structure de gouvernance du programme en place ?

La responsabilité suprême de la gestion des risques revient au PDG. La responsabilité de la gestion des risques, y compris le risque pour la continuité des affaires, incombe aux responsables de chaque fonction opérationnelle. Le Chief Security Officer (CSO) de Colt fournit l'encadrement en matière de résilience stratégique au Directeur de la Résilience Opérationnelle et de la Sécurité physique, qui est responsable de l'exécution et du maintien du programme à tous les niveaux de l'entreprise. Le programme assure la cohérence de chaque fonction en définissant les besoins et en supervisant l'élaboration, la mise en œuvre, l'exercice et la mise à jour du plan.

Les responsables opérationnels sont chargés de s'assurer que leurs processus critiques sont à la fois résistants aux perturbations et qu'ils ont mis en place des plans adéquats pour minimiser l'impact de ces perturbations.

## Comment assurez-vous que vos plans soient à jour ?

Le programme-cadre exige que toute la documentation sur la résilience pour les fonctions essentielles soit revu au moins une fois par an ou après un changement important dans l'équipe ou dans les opérations. En général, un cycle de vie de maintenance (PLAN-DO-CHECK-ACT) est en place pour tous les processus qui supportent les produits et services clés de Colt. En raison du rythme rapide dans lequel nous évoluons, l'évaluation des processus et l'amélioration des plans peuvent être un processus continu.

## Êtes-vous prêt à partager vos documents sur la résilience ?

Ces documents contiennent les droits de propriété intellectuelle de Colt et, dans le cadre de la certification Colt ISO 27001, les documents confidentiels tels que les stratégies et plans de continuité des affaires ne peuvent être publiés à l'extérieur. Toutefois, nous sommes ouverts au partage d'informations non confidentielles si nécessaire. De plus, si vous souhaitez obtenir des informations plus détaillées et contrôlées, nous pouvons organiser une démonstration à distance ou une visite sur site.

## Pouvez-vous détailler le contenu de vos plans de résilience ?

Les plans comprennent les mécanismes nécessaires à une intervention prompte et efficace, qui permettrait de rétablir les processus conformément aux attentes opérationnelles. Ils définissent clairement : "les rôles et responsabilités de l'équipe, du client, du fournisseur et du propriétaire, ainsi que les processus de bout en bout, les activités et la technologie essentielles, les dépendances entre les fonctions et les tiers, les méthodes de la direction, du contrôle et des communications, ainsi que la planification de maintenance".

## Le rôle du client ?

Lorsque les clients nous en font la demande, nous élaborons et mettons en œuvre un plan de continuité des affaires commun. Les rôles et responsabilités sont clairement définis.

## A-t-on procédé à une évaluation formelle des risques pour identifier les scénarios de perturbation ?

Oui, ces évaluations des risques permettent de s'assurer que toutes les menaces qui pourraient peser sur les processus critiques de l'organisation sont comprises (impact et probabilité) et que les niveaux de risque excessifs sont atténués et réduits à des niveaux acceptables pour la direction. Des plans de réduction des risques ont été mis en place pour les équipes techniques dont les compétences sont essentielles pour les clients de Colt afin d'assurer la continuité du service.

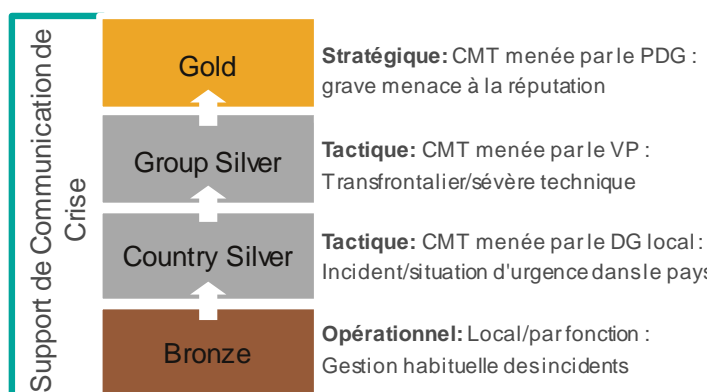
## Quels sont les plans de Colt en cas de pandémie ?

Colt s'est aligné sur les 6 phases de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et les déclenche et les utilise pour mettre en œuvre des mesures de prévention et de rétablissement en cas de pandémie. Chaque année, nous examinons la flexibilité opérationnelle des ressources de Colt et des " familles " de métiers similaires, dans le but d'utiliser un soutien/ressource supplémentaire en réponse à l'absentéisme. Des réponses à distance et automatisées sont intégrées à nos plans. Comme une pandémie est un " événement " humain, nous pouvons subir une perte d'employés tout comme nos clients ; par conséquent, dans le pire des cas, nous concentrerons nos activités sur les services essentiels et d'importance nationale.

## Quels sont les mécanismes de réponse à la crise de Colt ?

Lorsqu'une panne imprévue va au-delà du maintien du statut quo, notre programme de résilience est conçu pour soutenir les différents niveaux de gestion des pannes/crises majeures (voir schéma ci-dessous) et pour former et coordonner toutes les ressources critiques qui soutiennent nos activités principales.

En outre, le programme à l'autorité d'ordonner à la direction de niveau bronze de faire les préparatifs nécessaires et d'exécuter ces plans si l'invocation d'un plan de résilience est jugée nécessaire. Selon le type d'événement, le niveau pertinent de l'équipe de gestion de crise (CMT) sera activé :





### Quand est-ce qu'une panne devient une crise et nécessite-t-elle l'invocation d'un plan?

Le programme de résilience de Colt s'aligne sur les contrats et SLAs des clients. La Gestion de Crise a Colt commence lorsque nos contrôles de résilience de l'infrastructure échouent, ou lorsque des événements externes à Colt ont un impact sur nos opérations, notamment des grèves, des pandémies, des catastrophes naturelles, du terrorisme, des incendies ou des inondations.

### Comment Colt s'assure-t-il que ses clients sont tenus informés?

Dans l'éventualité d'une panne de grande envergure ou d'une perturbation de l'activité normale qui pourrait constituer une perturbation grave pour certains ou tous nos clients, nous avons des processus pour communiquer rapidement afin de fournir des informations aux contacts concernés. Le point de contact principal pour les clients est le centre de service où les clients en panne reçoivent des mises à jour régulières via le processus d'enregistrement des billets. Les efforts sont axés sur la résolution des problèmes, de sorte que les mises à jour sont fournies de préférence par le mécanisme d'enregistrement des billets. Toutes les communications primaires sont livrées en anglais, la langue locale étant fournie lorsque possible.

### Comment faire en sorte que les services fournis par Colt soient pleinement résilients?

Les clients qui ont besoin d'un niveau de résilience plus élevé en plus de leurs solutions standard devraient en discuter avec leur directeur des ventes ou leur gérant de compte.

### Comment Colt s'assure-t-il que les plans de résilience sont adaptés aux besoins?

Les plans actuels demandent des tests et des exercices réguliers pour en vérifier l'efficacité, ainsi qu'un examen périodique pour s'assurer qu'ils sont maintenus et restent pertinents. Colt gère un calendrier de tests avec des exercices allant de la simulation au basculement technique. La fréquence de ces activités dépend de la nature et de la criticité de la fonction, de l'équipe ou du processus en question.

### Partagez-vous publiquement les résultats des tests? Et quelles sont les mesures à prendre pour remédier aux lacunes potentielles identifiées et aux leçons apprises?

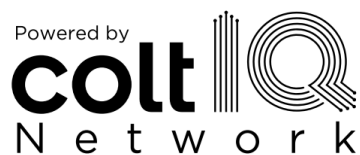
Lorsque le contrat de nos clients demande un test conjoint, nous sommes heureux de partager les résultats des tests avec le client. Après chaque test, nous documentons les résultats avec les contributions des parties prenantes. Toute action supplémentaire requise fait l'objet d'une surveillance et d'un suivi centralisés jusqu'à la résolution du problème.

### Quels aspects de votre chaîne d'approvisionnement prenez-vous en compte dans vos programmes de résilience?

Lors de l'analyse des risques, nous tenons compte de tous les aspects de notre chaîne d'approvisionnement et du rôle que jouent nos fournisseurs pour éviter les points de défaillance isolés. À ce titre, nous entreprenons des examens et des sondages de leurs plans de continuité des affaires. Pour certains fournisseurs critiques, nous effectuons des tests et des exercices conjoints.

### Quelle formation offrez-vous à vos employés sur la résilience des entreprises?

Tous les employés de Colt sont informés par une introduction et tous doivent suivre un module obligatoire de e-learning. En outre, les principales parties concernées (celles qui figurent dans nos documents) suivent une formation, subissent des tests et des exercices pour se familiariser avec les plans, les processus et les procédures.



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)

### A propos de Colt

Colt s'affirme comme la nouvelle référence des services réseaux à très haut débit et des services voix pour les entreprises et les opérateurs Wholesale dans les plus grands centres d'affaires en Europe, en Asie et en Amérique du Nord. Forts à la fois d'une présence mondiale et d'un profond ancrage sur le terrain, nous possédons l'envergure suffisante pour tenir nos engagements et la dimension locale adéquate pour accompagner nos clients.

Il connecte plus de 850 data centres à travers le monde et connecte en fibre optique plus de 27 500 bâtiments. L'entreprise s'est forgée une réputation d'acteur innovant et de pionnier reconnu en matière de SDN (réseau défini par logiciel) et de NFV (virtualisation des fonctions réseau).

