

Chief Security Office

Garantire la Resilienza

con Business Continuity

Domande frequenti



www.colt.net

Introduzione:

Questo documento è stato creato per fornire una panoramica della business resilience di Colt

Certificazione?

Colt allinea il programma di business resilience allo standard internazionale di Business Continuity (ISO22301).

Colt è certificata rispetto a questo standard verso il quale sono basate le operazioni di supporto al cliente.

Inoltre, Colt è certificata ISO 27001.

Scopo:

Il programma Colt business resilience è una parte integrante del Colt wider Chief Security Office (CSO), riguardante tutte le funzioni business, il personale e sedi.

- Colt si impegna a ridurre al minimo il rischio di interruzione del business implementando controlli appropriati e mantenendo i propri programmi chiave (vedi sotto) per rispondere a potenziali interruzioni e riprendere i processi aziendali critici entro tempi accettabili ed a livello di servizi concordati :
- **Business resilience** - si riferisce alla gestione dei rischi ed alla continuità dei team operativi, prima, durante o dopo un'interruzione.
- **Technology resilience** - si riferisce alla gestione dei rischi ed alla continuità delle piattaforme, dei sistemi e della rete IT, prima, durante o dopo un'interruzione.
- **Third party resilience** - si riferisce alla gestione dei rischi ed alla continuità dei fornitori di Colt, dei partner commerciali o di qualsiasi altra terza parte.
- **Crisis management** - si riferisce all'innescare, al processo ed alla gestione per muoversi attraverso un evento significativo o potenzialmente significativo.

Puoi descrivere il programma di struttura di governance in atto?

La responsabilità finale per la gestione del rischio spetta al CEO. La responsabilità per la gestione del rischio, incluso il rischio di continuità operativa, spetta ai dirigenti operativi responsabili di ciascuna funzione aziendale. Il Chief Security Officer (CSO) di Colt fornisce a Colt una leadership di resilienza strategica per il direttore di Business Resilience e Physical Security, che è responsabile della fornitura e della manutenzione del programma aziendale. Il programma fornisce coerenza per ogni funzione, definendo i requisiti e supervisionando lo sviluppo, l'implementazione, l'esercizio e la manutenzione del piano.

I manager di linea hanno la responsabilità di garantire che i loro processi aziendali critici siano resilienti alle interruzioni e che abbiano piani adeguati per ridurre al minimo l'impatto delle interruzioni.

Come ti assicuri che i tuoi piani siano aggiornati ?

Il contesto del programma richiede che tutta la documentazione sulla resilienza per le funzioni aziendali critiche venga riesaminata almeno una volta l'anno o dopo un cambiamento significativo apportato al team o alle operazioni. In generale, è in atto un ciclo di vita della manutenzione (PLAN-DO-CHECK-ACT) per tutti i processi aziendali che supportano i prodotti ed i servizi chiave di Colt. A causa del settore frenetico in cui operiamo, la valutazione dei processi e il miglioramento dei piani avvengono attraverso un processo continuo.

Sei aperto a condividere i tuoi documenti di resilienza?

Questi documenti contengono la proprietà intellettuale aziendale di Colt e, come parte della certificazione Colt ISO 27001, i documenti riservati come le Strategie di Business Continuity ed i Piani non possono essere forniti esternamente. Tuttavia, siamo lieti di condividere le informazioni non riservate dove richiesto. Inoltre, se si desidera visualizzare informazioni più dettagliate e controllate, è possibile organizzare una dimostrazione a distanza o una visita in loco.

Puoi dettagliare qualsiasi contenuto dei piani di resilienza?

I piani includono i meccanismi necessari per una risposta tempestiva ed efficace, che garantisce il ripristino dei processi in conformità con le aspettative del business. Essi definiscono chiaramente: "ruoli e responsabilità di team, clienti, fornitori e proprietari, nonché processi end-to-end, attività critiche e tecnologia, dipendenze tra interfunzioni e terze parti, metodi di comando, controllo e comunicazione e modelli di manutenzione del piano"

Il ruolo dei clienti?

Laddove i clienti lo chiedono, creiamo ed esercitiamo un piano congiunto di continuità operativa. I ruoli e le responsabilità sono chiaramente definiti.

È stata eseguita una valutazione del rischio formale per identificare gli scenari di interruzione?

Sì. Queste valutazioni del rischio assicurano che tutte le minacce ai processi critici all'interno dell'organizzazione siano comprese (impatto e probabilità) e che livelli di rischio eccessivi siano mitigati e ridotti a livelli accettabili per la gestione. Sono previsti piani di attenuazione dei rischi, per i team tecnici in cui le competenze sono fondamentali per i clienti Colt per garantire la continuità del servizio

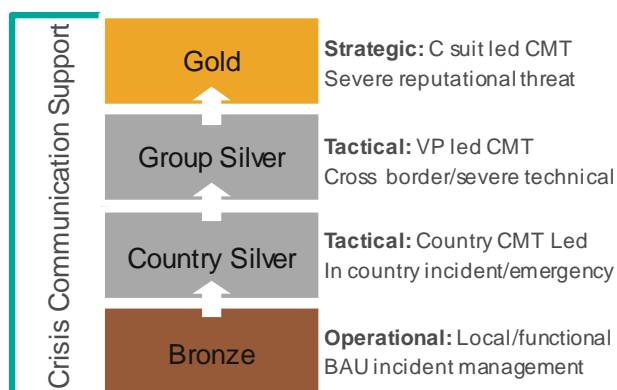
Quali sono i piani per Colt in caso di pandemia?

Colt si è allineata alle fasi 6 dell'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) e le innesca e le utilizza applicando misure preventive e di recupero per la pandemia. Annualmente esaminiamo la flessibilità operativa delle risorse Colt e delle "famiglie" di lavoro con set di competenze simili, allo scopo di utilizzare supporto / risorse aggiuntive in risposta all'assenteismo. Le risposte remote e automatizzate sono integrate nei nostri piani. Poiché una pandemia è un "evento" di persone, potremmo subire una perdita di dipendenti come quella dei nostri clienti; pertanto, nel peggiore dei casi, concentreremo le nostre operazioni su servizi essenziali e organizzazioni di criticità nazionale.

Quali sono i meccanismi di risposta di Colt per le crisi?

Quando un'interruzione non pianificata va al di là degli affari consueti, il nostro programma di resilienza è progettato per supportare i diversi livelli di grave interruzione / gestione delle crisi (vedi diagramma sottostante) e per istruire e coordinare tutte le risorse critiche che supportano il nostro core business.

Inoltre, il programma ha l'autorità di incaricare il management della linea "Bronze" di effettuare i preparativi necessari e di invocare tali piani se si ritiene necessaria l'invocazione di un piano di resilienza. A seconda del tipo di evento, verrà attivato il livello pertinente di Crisis Management Team (CMT):



Quando una interruzione diventa una crisi e quindi richiede l'invocazione del piano?

Il programma di resilienza di Colt è allineato ai contratti SLA / clienti. Colt Crisis Managements inizia quando i nostri controlli di resilienza dell'infrastruttura falliscono, o quando eventi esterni a Colt influiscono sulle nostre operazioni, inclusi, ma non limitati a scioperi, pandemie, disastri naturali, terrorismo, incendi o inondazioni.

In che modo Colt garantisce che i clienti vengano tenuti informati?

Nel caso di un'interruzione su larga scala o di un'interruzione d'attività aziendale consueta che potrebbe costituire una seria interruzione per alcuni o tutti i nostri clienti, abbiamo processi per comunicare rapidamente al fine di fornire i contatti pertinenti con le informazioni. Il punto di contatto principale per i clienti è il service desk in cui i clienti che riscontrano un'interruzione ricevono aggiornamenti regolari tramite il processo di registrazione dei ticket. Gli sforzi si concentrano sulla risoluzione dei problemi, quindi gli aggiornamenti vengono forniti tramite i meccanismi di registrazione dei ticket in preferenza. Tutte le comunicazioni primarie sono fornite in inglese, o in lingua locale ove disponibile.

Come possiamo garantire che i servizi forniti da Colt siano completamente resilienti?

I clienti che richiedono un livello avanzato di resilienza oltre alle loro soluzioni standard dovrebbero discuterne con il loro responsabile delle vendite o account manager.

In che modo Colt garantisce che i piani di resilienza siano adatti allo scopo?

I piani esistenti richiedono regolari test ed esercitazioni per l'efficacia, nonché una revisione periodica per garantire che siano mantenuti e restino pertinenti. Colt gestisce un calendario di test con esercizi che vanno dalle simulazioni fino al fallimento tecnico. La frequenza di tali attività dipende dalla natura e dalla criticità della funzione, della squadra o del processo in questione.

Puoi condividere i risultati dei test pubblicamente? E quali sono i passaggi per identificare affrontare le potenziali lacune e le lezioni apprese?

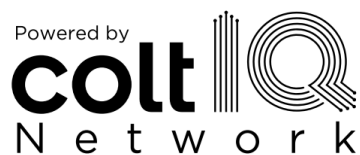
Laddove il contratto dei nostri clienti richiede un test congiunto, siamo lieti di condividere i risultati dei test con il cliente. Dopo ogni test documentiamo i risultati con gli input delle parti interessate. Qualsiasi azione aggiuntiva richiesta viene monitorata e monitorata centralmente fino alla risoluzione.

Quali aree della Catena di fornitura prendi in considerazione nei tuoi programmi di resilienza?

Al termine dell'analisi del rischio, teniamo conto di tutte le aree della nostra catena di approvvigionamento e del ruolo svolto dai nostri fornitori per evitare singoli punti di errore. Di conseguenza, intraprendiamo revisioni / sondaggi sui loro piani di continuità operativa. Per fornitori critici selezionati completiamo test ed esercizi congiunti.

Che tipo di formazione fornite ai dipendenti per la resilienza aziendale?

Tutti i dipendenti di Colt sono informati tramite una presentazione e tutti devono completare un modulo di e-learning obbligatorio. Oltre a questo, i principali stakeholder (coloro che sono presenti nei nostri set di documenti), si sottopongono a formazione, test ed esercitazioni per familiarizzare con i piani, i processi e le procedure..



For more information
visit www.colt.net

Tel: +44 (0)20 7863 5510

E-mail: sales@colt.net

In merito a Colt

Colt è il nuovo standard nella rete ad alta capacità di banda e servizi vocali per le imprese ed i clienti wholesales in Europa, Asia e I più grandi hubs del Nord America. Con una portata globale ma una presenza locale profonda, Colt è abbastanza grande da offrire e abbastanza piccolo da poter essere curato.

Collega oltre 850 data center in tutto il mondo, con oltre 27.500 edifici on-net e in crescita. Colt è anche riconosciuta come innovatrice e pioniera nel software defined networks (SDN) e nella virtualizzazione delle funzioni di rete (NFV).

