

Chief Security Office

# 高いレジリエンス実現

事業継続に向けて

よくある質問(FAQ)



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

## はじめに:

このドキュメントは Colt におけるビジネスレジリエンスについて説明します。

## 認証について:

Colt のビジネスレジリエンスプログラムは国際的事業継続標準 (ISO22301) に準拠しています。Colt はクライアントサポートオペレーションに関して、この標準に準拠している他、ISO27001 認証を受けています。

## スコープ:

Colt のすべての事業部門、社員および事業拠点に関してビジネスレジリエンスプログラムは Colt チーフセキュリティオフィス (CSO) の一部を構成します。

Colt は、緊急事態発生時これに対応し、許容範囲の時間内に合意された一定のサービスレベルで重要ビジネスプロセスが再開されるように適切なコントロールや主要プログラム (下記参照) を導入し、事業中断のリスクを最小限に抑えます。

- **ビジネスレジリエンス** - これは、緊急事態発生前、その最中あるいは事後のリスク管理、オペレーションチーム継続を指します。
- **テクノロジーレジリエンス** - これは緊急事態発生前、その最中あるいは事後の IT プラットフォーム、システム、ネットワークのリスク管理、継続を指します
- **サードパーティレジリエンス** - これは、Colt のベンダー、ビジネスパートナーやその他サードパーティなどのステークホルダーのリスク管理、継続を指します。
- **危機管理** - 重大な影響があるイベントの最中や重大な影響をもたらす可能性のあるイベントに対応するためのトリガー、プロセスやマネジメントを指します。

導入されているプログラムガバナンス体制について説明してください。

リスク管理の最終責任は CEO (最高経営責任者) にあります。事業継続リスクを含むリスク管理の責任は各ビジネス部門を担当するオペレーショナルリーダにあります。Colt のチーフセキュリティオフィサー (CSO) は、戦略的レジリエンスに関するリーダーシップをとり、全社的プログラムのデリバリーおよび維持を担当するビジネスレジリエンスおよび物理的セキュリティ担当ディレクターをサポートします。全社のプログラムのもと、要件定義、計画策定、実施、訓練や維持が部門を超えて一貫性した形で実施されるようにします。

各ラインマネジャーは緊急事態発生時にビジネスクリティカルプロセスがレジリエントであり、かつ緊急事態の影響を最小にとどめるための対策が用意されていることを確認する責任があります。

**プランを最新に保つため、どうしていますか。**

クリティカルなビジネス機能に関するレジリエンスドキュメントは少なくとも年一回、あるいはチームやオペレーションに大きな変更等があった場合はその都度、見直されます。一般に、Colt の主要プロダクトやサービスをサポートするビジネスプロセスに関して、メンテナンスライフサイクルが設定されています (PLAN-DO-CHECK-ACT)。ビジネス環境はめまぐるしく変化しており、プロセス評価やプランの改善は常時おこなわれています。

## レジリエンス関連のドキュメントを公開してもよいですか。

レジリエンス関連のドキュメントは Colt の企業知的財産を含んでおり、Colt ISO27001 認証に基づき、事業継続戦略やプランなどの秘密資料は社外に出せません。しかし、必要ならば機密でない部分を見せることはできます。さらに、詳細な情報等を見たいならば、遠隔デモやサイト訪問等を実施することが可能です。

## レジリエンス計画の内容についてももう少し詳しく教えてください。

予定通りにプロセスを復旧するためのタイムリーで効果的な対応に必要なメカニズムをプランで定めています。また、チーム、カスタマー、サプライヤー、オーナーの役割および責任を明確に定義する他、エンドツーエンドプロセス、重要なアクティビティやテクノロジー、各機能やサードパーティ間の依存関係、コマンド、コントロールやコミュニケーション方法、プランメンテナンスモデル計画等を定めています。

## カスタマーの役割について。

カスタマーからの申請があれば、合同事業継続計画を作成し、実施します。計画書で役割と責任が明確に定義されます。

## 緊急事態発生時のシナリオを考えて、正式なリスク評価がおこなわれていますか。

はい。リスク評価により、組織のクリティカルなプロセスに対するすべての脅威（その影響や可能性）を明確にし、リスクレベルが高いと考えられる場合には許容できる範囲までリスクの軽減策をとります。また Colt カスタマー向けのサービス継続のために欠かせないスキルを提供するテクニカルチーム等についてもリスク軽減策を設定しています。

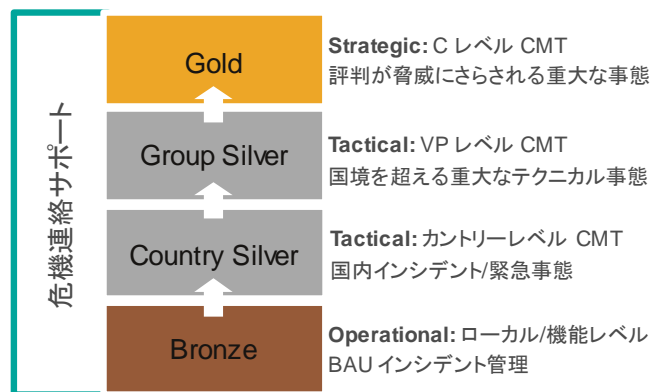
## 感染症蔓延（パンデミック）事態発生時の対策について。

Colt は世界保健機関（WHO）が定めた6つのフェーズとトリガーに沿って、感染症の予防および復旧対策を講じています。年1回、Colt リソースやスキルセット職種について運用上の柔軟性を見直し、欠勤者が出た場合に追加でサポート要員/リソースを手配できるようにしています。また、遠隔/自動レスポンスのシステムも導入しています。感染症は人に関わることで、社員やカスタマーの間でも被害が出る恐れがあります。最悪の場合は、国家的に重要と考えるサービスや組織のみに運用を制限することもあります。

## Colt の危機対応メカニズムについて。

緊急事態が発生し、通常の業務ができなくなった場合、重大障害/危機管理に関して定められたレベルに基づいて（下図参照）、Colt のコアビジネスをサポートするためクリティカルリソースを手配し、調整するためレジリエンスプログラムを発動します。

さらに、レジリエンスプランの発動が必要と考えられる場合、レジリエンスプログラムのもと、ブロンズライン・マネジメントに対して必要な準備を行い実行するよう指示が出されます。どのような事態が発生しているかにより、適切なレベルの危機管理チーム（CMT）が始動されます。





問題はどの時点で危機になり、プラン発動が必要となりますか。

Colt のレジリエンスプログラムは SLA や顧客契約に準拠します。Colt の危機管理は Colt のインフラレジリエンスコントロールに支障が生じた時点、あるいはストライク、パンデミック、自然災害、テロ、火災や洪水などの Colt に影響を及ぼす外的緊急事態時に発動します。

お客様にはどのような形で通知をしますか。

通常の業務に支障の出る大規模障害や緊急事態発生で、一部またはすべてのお客様に影響が出ると思われる場合、Colt は定められた連絡先に情報を通知するプロセスを設定しています。お客様との連絡の第一窓口はサービスデスクで、サービスデスクはチケットのログプロセスを使い、影響を受けているお客様に定期的にアップデートをおこないます。問題解決を最優先させるために、アップデートはチケットログのメカニズムを使用しておこないます。連絡は基本的に英語でおこなわれますが、現地の言葉でのサポートが用意されている場合には、その国の言語で連絡がおこなわれます。

Colt が提供するサービスが完全にレジリエントかどうかはどのように確認できますか。

標準ソリューションに加えて、特に高いレジリエンスを求めるお客様は担当営業にご相談ください。

Colt はレジリエンスプランが目的に合っているかどうかどのように確認していますか。

現行プランではプランがきちんと作動するか確認するために定期的にテストや訓練を実施する他、見直し、更新しています。またテストスケジュールを作成し、模擬訓練やテクニカルフェールオーバー等の訓練をします。見直しや訓練の頻度は機能、チームやプロセス等の内容や重要度により異なります。

テスト結果は公表しますか。テスト等で問題等が明らかになった場合や何か反省点があった場合、どのような措置をとりますか。

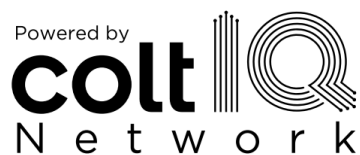
顧客との契約で合同テストが要求される場合、お客様にテスト結果を公表します。テスト後に、関係者からの情報等を含めて、結果を書面に残します。追加対策等が必要な場合は問題解決されるまで、監視、トラッキングを実施します。

レジリエンスプログラムでは、サプライチェーンのどの分野に配慮しますか。

リスク分析を実施するにあたり、サプライチェーンのあらゆる分野、プロバイダーの役割等を考慮し、単一障害点がないようにします。プロバイダーの事業継続計画も調べます。特にクリティカルなプロバイダーに関しては合同テストや訓練を実施します。

ビジネスレジリエンスに関して社員に対してどのようなトレーニングをおこなっていますか

Colt 社員は全員、入社時の研修で説明を受ける他、e ラーニングを受けることが義務付けられています。また、主なステークホルダー（ドキュメントに記載）はこのプラン、プロセスや手続き等について十分承知しているようにトレーニング、テスト、訓練を実施します。



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)

## Colt について

Colt はヨーロッパ、アジア、北米の主要都市でエンタープライズおよびホールセールカスタマー向けに広帯域ネットワークおよびボイスサービスを提供しています。現地に根差したサービスと同時にグローバルリーチを提供します。Colt は効率的にデリバリーするに十分な規模を持つ一方、きめ細かいサービスをできる会社です。

世界中の 850 以上の主要データセンターや 27,500 棟以上のビルを自社ネットワークに直接接続しています。このネットワークは拡大続けています。Colt はソフト定義ネットワーク (SDN) やネットワーク機能仮想化 (NFV) のイノベーターおよびパイオニアとしても広く認められています。

