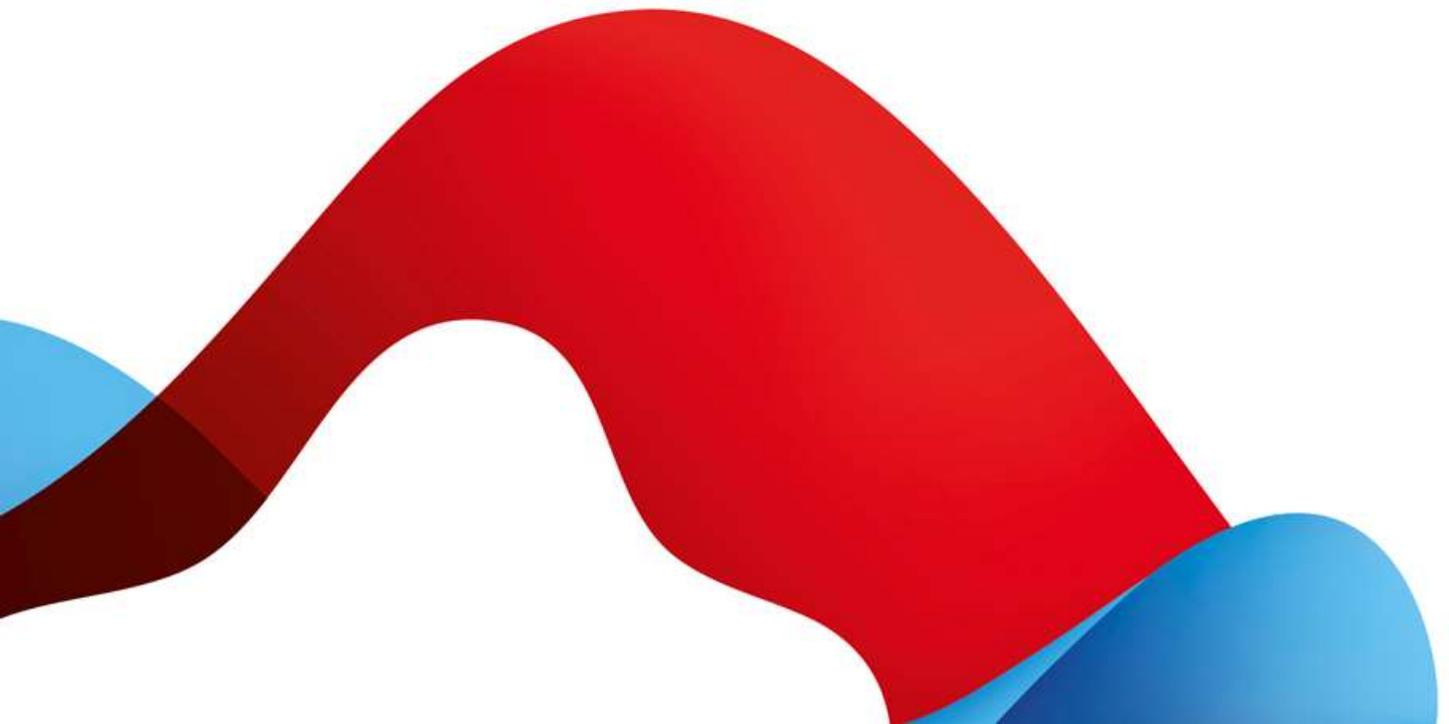




swisscom

Allgemeine Information zu Business Continuity Management@Swisscom



Inhaltsverzeichnis

1	Business Continuity Management Gegenstand	3
1.1	Ziele des Business Continuity Management Systems bei Swisscom	3
1.2	Business Continuity Management Szenarien: Massnahmen zur Bewältigung von Risiken und Chancen	3
2	Das Swisscom Business Continuity Management System	4
2.1	Aktivitäten im Rahmen des Business Continuity Management Systems von Swisscom	4
2.1.1	Analyse	4
2.1.2	Design	4
2.1.3	Umsetzung	4
2.1.4	Validierung	4
2.2	Die Business Continuity Management Säulen von Swisscom	4
2.3	BCM Programm-Management und Einbettung von BCM	5
3	Ergänzende Information: Krisenmanagement	5
4	Ergänzende Information: Swisscom Service "ICT Business Continuity"	5

1 Business Continuity Management Gegenstand

Business Continuity ist für Swisscom ein zentrales Anliegen. Swisscom stellt ihren Kunden eine vertrauenswürdige und zuverlässige ICT-Infrastruktur zur Verfügung. Business Continuity Management (BCM) trägt dazu bei, die Kontinuität von Produkten, Dienstleistungen und Plattformen sicherzustellen, und damit das Vertrauen der Kunden, Partner und Mitarbeitenden von Swisscom zu stärken. Aus diesen Gründen ist das Business Continuity Management System (BCMS) von Swisscom so aufgebaut, dass Swisscom in der Lage ist, Produkte und Dienstleistungen sowie den Betrieb von Plattformen nach Störungen auf einem akzeptablen und vordefinierten Niveau fortzuführen.

1.1 Ziele des Business Continuity Management Systems bei Swisscom

BCM ist ein unterstützender Managementprozess, welcher als Basis dient, damit die kritischen Produkte/Prozesse und/oder Dienstleistungen von Swisscom im Falle eines Ereignisses auf einem vordefinierten Niveau weiter betrieben werden können. BCM zielt somit darauf ab, die Mitarbeitenden, Produkte und Dienstleistungen von Swisscom zu schützen und die finanziellen, betrieblichen, rechtlichen und reputationsbezogenen Auswirkungen von Unterbrechungen zu minimieren.

BCM bei Swisscom ist im Rahmen eines BCMS umgesetzt, um die strategischen Ziele von Swisscom zu erfüllen, das beste Kundenerlebnis zu unterstützen, operative Exzellenz aufzubauen und Möglichkeiten für neues Wachstum zu schaffen.

Das BCMS tut dies, indem es vier allgemeine Ziele anstrebt:

1. **Fähigkeit und Zuverlässigkeit:** Das BCMS zielt darauf ab, einen kohärenten, unternehmensweiten Prozess zu unterhalten, um die Business Continuity Fähigkeiten des Unternehmens und die Zuverlässigkeit seiner Dienstleistungen zu erhöhen.
2. **Kontinuierliche Verbesserung:** BCMS ist kein statisches Programm, sondern ein dynamischer und anpassungsfähiger Zyklus, der auf Veränderungen, Trends und Herausforderungen agiert und reagiert, mit denen Swisscom als führende Anbieterin von ICT-Dienstleistungen konfrontiert ist.
3. **Bewusstsein:** Das BCMS zielt darauf ab, das Bewusstsein für und die Praxis von Business Continuity im Tagesgeschäft von Swisscom zu integrieren.
4. **Organisatorische Resilienz:** Das BCMS ist ein vorausschauendes, anpassungsfähiges und umfassendes Programm, das die Business Units und Managementdisziplinen (beispielsweise Risk Management, Informationssicherheit) von Swisscom verbindet, um die allgemeine organisatorische Resilienz zu verbessern.

1.2 Business Continuity Management Szenarien: Massnahmen zur Bewältigung von Risiken und Chancen

Swisscom verwendet fünf generische Risikoszenarien, die auf ihre vier BCM Säulen abgestimmt sind, um Risiken zu adressieren und potenzielle Chancen durch das Swisscom BCMS zu identifizieren.

Diese Szenarien umfassen:

- **Szenario 1: Nichtverfügbarkeit von Swisscom Personal.** Das Personal mit den erforderlichen Fähigkeiten zur Sicherstellung der Kontinuität der identifizierten kritischen Produkte, Dienstleistungen oder Prozesse von Swisscom ist nicht verfügbar, was sich auf die Betriebsfähigkeit von Swisscom auswirkt.
- **Szenario 2: Ausfall oder Nichtverfügbarkeit eines Gebäudes.** Ein Standort, eine Anlage oder ein Gebäude, das für die Produktion, den Support oder die Lieferung eines der von Swisscom identifizierten kritischen Produkte, Dienstleistungen oder Prozesse verwendet wird, ist nicht verfügbar oder fällt aus, was sich auf die Betriebsfähigkeit von Swisscom auswirkt.
- **Szenario 3: ICT-Systeme fallen aus oder sind teilweise nicht verfügbar.** Ein oder mehrere ICT-Systeme, welche die Erbringung der von Swisscom identifizierten kritischen Produkte, Dienstleistungen oder Prozesse unterstützen, sind teilweise oder vollständig nicht verfügbar, was sich auf die Betriebsfähigkeit von Swisscom auswirkt.
- **Szenario 4: Swisscom Lieferanten oder zugehörige Dienste sind nicht verfügbar.** Ein Leistungserbringer oder damit zusammenhängende Leistungen, die zur Bereitstellung eines von Swisscom identifizierten kritischen Produkts, einer Dienstleistung oder eines Prozesses verwendet werden, sind nicht verfügbar, was sich auf die Betriebsfähigkeit von Swisscom auswirkt.

2 Das Swisscom Business Continuity Management System

Das Swisscom BCMS wurde entwickelt, um dem organisatorischen Kontext von Swisscom gerecht zu werden. Es wurde in Anlehnung an bewährte Praktiken entwickelt und richtet sich nach dem Plan-Do-Check-Act-Modell der internationalen Norm für "Sicherheit und Resilienz - Business Continuity Management System" aus (ISO 22301:2019) und der "Good Practice Guideline" des Business Continuity Institute.

2.1 Aktivitäten im Rahmen des Business Continuity Management Systems von Swisscom

Das Swisscom BCMS ist ein Vier-Schritte-Rahmenwerk, das die kritischen Produkte, Dienstleistungen, Plattformen und Prozesse von Swisscom identifiziert und in engem Austausch mit dem Risk Management den bekannten Risiken und Bedrohungen gegenüberstellt (**Analyse**). Aus dieser Analyse werden Kontinuitätsmassnahmen abgeleitet (**Design**), auf deren Basis Business Continuity Pläne entwickelt werden (**Umsetzung**). Das System wird überprüft und kontinuierlich verbessert (**Validierung**).



2.1.1 Analyse

Der Analyseschritt untersucht das operative Umfeld von Swisscom in zwei Teilen. Erstens werden Business Impact Analysen (strategisch, taktisch und operativ) durchgeführt, um kritische Geschäftsaktivitäten (Produkte, Dienstleistungen, Plattformen und Prozesse) zu identifizieren.

Zweitens werden die kritischen Geschäftsaktivitäten im Hinblick auf die potenziellen Auswirkungen bekannter und möglicher Unternehmens-, Geschäfts- und Betriebsrisiken untersucht, um den Kontinuitätsbedarf unserer kritischen Geschäftsaktivitäten in Bezug auf die Risikolandschaft, in der Swisscom tätig ist, zu bestimmen.

2.1.2 Design

In der Designphase werden auf Grundlage der Ergebnisse der Analysephase Kontinuitätslösungen entwickelt, die den ermittelten Kontinuitätsanforderungen der kritischen Geschäftsaktivitäten entsprechen. Die Lösungen spiegeln die notwendige Reaktionsgeschwindigkeit (beispielsweise RTO) wider, um die geforderte Kontinuität zu abzudecken. Diese können neu sein oder auf bestehenden Ressourcen oder Vereinbarungen basieren. Swisscom implementiert Lösungen auf Basis einer Kosten-Nutzen-Analyse, damit inakzeptable Risiken und Single Points of Failure adressiert werden.

2.1.3 Umsetzung

In der Umsetzungsphase werden die Kontinuitätslösungen in Business Continuity Pläne eingebaut. Diese Pläne werden in die bestehenden Reaktionsstrukturen von Swisscom (Incident Response Management Prozess) integriert, damit das Reaktionspersonal von Swisscom im Katastrophenfall diese Pläne schnell umsetzen kann, um die Kontinuität unserer kritischen Geschäftsaktivitäten zu schützen.

2.1.4 Validierung

Dieser Schritt stellt sicher, dass das BCMS von Swisscom kontinuierlich verbessert wird. Durch eine Vielzahl von Aktivitäten (beispielsweise Management Reviews, Übungen, interne und externe Audits) überwacht und bewertet Swisscom das BCMS und nimmt bei Bedarf unmittelbare Anpassungen vor. Der Validierungsschritt stellt sicher, dass das BCMS die in der BCM Direktive von Swisscom festgelegten Ziele erfüllt.

2.2 Die Business Continuity Management Säulen von Swisscom

Das BCM von Swisscom konzentriert sich auf vier zentrale Säulen: Personal, Gebäude, IT und Lieferanten. Das Service Continuity Management bei Swisscom ist ein Element des übergreifenden BCM, das sich auf die Kontinuität der IT-Serviceerbringung konzentriert (Abbildung 1).

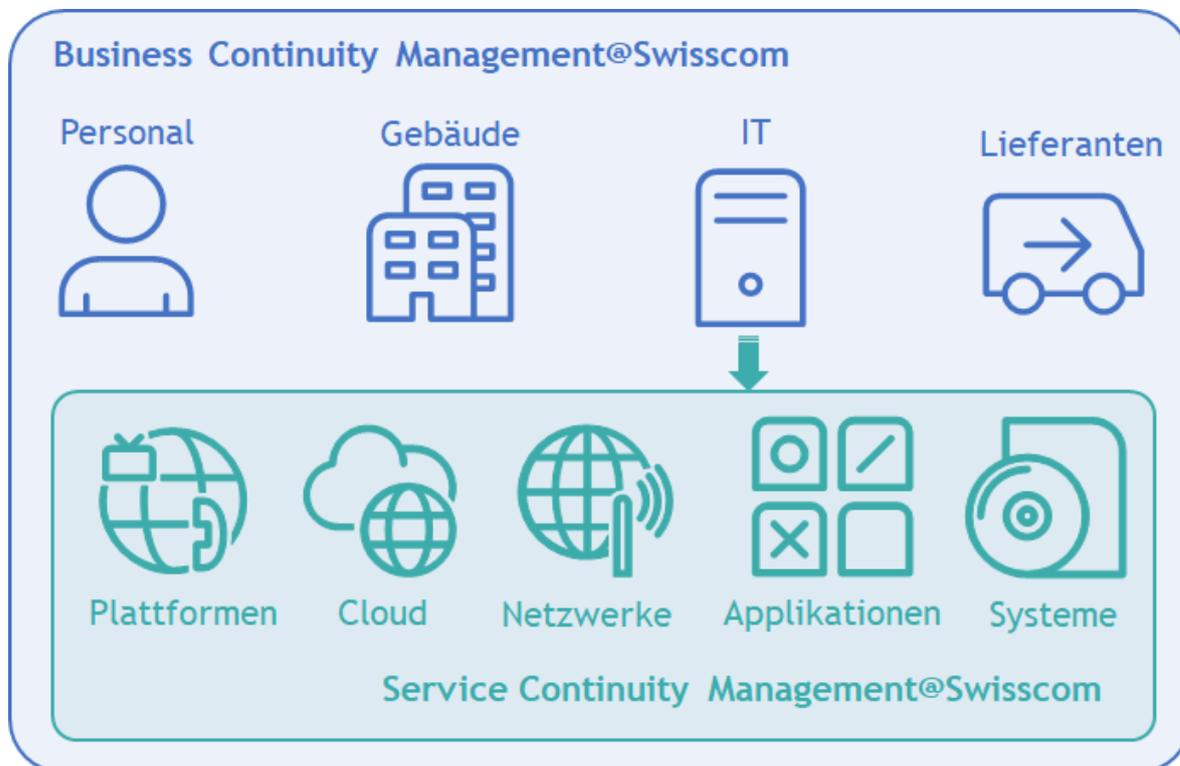


Abbildung 1: Business Continuity Management@Swisscom

2.3 BCM Programm-Management und Einbettung von BCM

Dieser Aspekt des BCMS definiert und bestimmt, wie BCM als fortlaufender Zyklus von Aktivitäten innerhalb von Swisscom umgesetzt wird. Im Rahmen dieser Aktivität wurden die BCM Direktive, die BCM Policy und übergeordnete Weisungen entwickelt, um aufzuzeigen

- warum Swisscom BCM betreibt
- was BCM bei Swisscom beinhaltet
- wie BCM in der Praxis umgesetzt wird

Im Rahmen dieser Aktivität führt Swisscom auch spezielle Schulungs- und Sensibilisierungsaktivitäten durch, um nicht nur sicherzustellen, dass BCM ein integraler Bestandteil des Tagesgeschäfts ist, sondern auch, um BCM in die Kultur von Swisscom zu integrieren. Die Zuständigkeiten für das BCM sind zwischen einer zentralen BCM Einheit in der Konzernsicherheit (Koordination) und dezentralen Business Continuity Managern in den Organisationseinheiten (Betrieb) aufgeteilt.

3 Ergänzende Information: Krisenmanagement

Krisen sind plötzlich auftretende ausserordentliche Situationen, die Auswirkungen auf den Ruf, die Handlungsfreiheit oder die Existenz von Swisscom haben können. Diese Situationen werden auf Konzernebene im Auftrag des CEO unter Einbezug von designierten Vertretern der Geschäftseinheiten von Swisscom bearbeitet. Wo nötig und sinnvoll, können die im BCMS entwickelten Business Continuity Pläne zur Unterstützung des Krisenmanagementprozesses herangezogen werden.

4 Ergänzende Information: Swisscom Service "ICT Business Continuity"

Zur Unterstützung des BCM des Kunden bietet Swisscom den Service "ICT Business Continuity" an.