

Allgemeine Informationen zu Business Continuity Management @ Swisscom

Inhalt

1	Business Continuity Management @ Swisscom	3
1.1	Ziel des Business Continuity Management Systems bei Swisscom	3
1.2	Minimierung der Auswirkungen auf kritische Ressourcen	3
1.3	Ein standardisierter BCM-Ansatz zur Erfüllung der Kundenerwartungen	4
2	Das Swisscom Business Continuity Management System	5
2.1	Aktivitäten im Business Continuity Management System von Swisscom	5
2.1.1	Analyse	5
2.1.2	Design	6
2.1.3	Umsetzung	6
2.1.4	Validierung	6
2.1.5	BCM Programmmanagement und Einbindung des BCM	6
2.2	Die Säulen des Business Continuity Management von Swisscom	7
3	Ergänzende Information: Service Continuity Management	7
4	Ergänzende Information: Risikomanagement	8
5	Ergänzende Information: Incident Management	8
6	Ergänzende Information: Notfall- und Krisenmanagement	8
7	Ergänzende Information: Swisscom Service "ICT Business Continuity"	8

1 Business Continuity Management @ Swisscom

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 Prozessen 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, Prozesse und Dienstleistungen bei Störungen auf einem akzeptablen und vordefinierten Niveau fortzuführen.

1.1 Ziel des Business Continuity Management Systems bei Swisscom

BCM ist eine Managementdisziplin, die darauf abzielt, dass die kritischen Aktivitäten von Swisscom (Produkte, Prozesse und Dienstleistungen) im Falle eines Ereignisses auf einem vordefinierten Niveau weiterarbeiten oder nach einem Ausfall so schnell wie möglich wieder hergestellt werden. Das BCMS von Swisscom zielt somit darauf ab, die Mitarbeitenden, Produkte, Dienstleistungen und Prozesse von Swisscom zu schützen und die finanziellen, betrieblichen, rechtlichen und rufschädigenden 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 zu gewährleisten und Möglichkeiten für neues Wachstum zu schaffen.

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

1. **Fähigkeit und Zuverlässigkeit:** Das BCMS ist ein kohärenter, unternehmensweiter Managementprozess, der die Business Continuity Fähigkeit des Unternehmens sowie die Zuverlässigkeit und Stabilität seiner Dienstleistungen erhöht.
2. **Kontinuierliche Verbesserung:** Das BCMS ist ein dynamisches und anpassungsfähiges Managementsystem, das darauf ausgelegt ist, auf Veränderungen, Trends und Herausforderungen zu agieren und zu reagieren, denen sich Swisscom als führende Anbieterin von ICT-Dienstleistungen stellt.
3. **Bewusstsein:** Mit dem BCMS wird das Bewusstsein für die Aktivitäten im Zusammenhang mit Business Continuity im Alltag von Swisscom integriert.
4. **Resilienz:** Das BCMS ist ein zukunftsorientiertes, anpassungsfähiges und umfassendes Programm, das die Geschäftsbereiche und Managementdisziplinen von Swisscom (Risikomanagement, Service Continuity Management, Informationssicherheit, Notfall- und Krisenmanagement) miteinander verbindet, um die allgemeine Resilienz (organisatorisch und operationell) zu verbessern.

1.2 Minimierung der Auswirkungen auf kritische Ressourcen

Das Business Continuity Management bei Swisscom konzentriert sich auf die Minimierung von Unterbrechungen der kritischen Ressourcen - Personal, Gebäude, IT und Lieferanten - die zur Unterstützung der kritischen Aktivitäten von Swisscom benötigt werden. Es wurden vier generische Unterbrechungsszenarien definiert.

Diese Szenarien umfassen:

- **Ausfall von Personal.** Personal mit den notwendigen Fähigkeiten, um die Kontinuität der identifizierten kritischen Aktivitäten von Swisscom zu gewährleisten, sind nicht verfügbar, was die Fähigkeit von Swisscom beeinträchtigt, zu arbeiten.

- **Ausfall eines Gebäudes.** Ein Gebäude, das für die Produktion, den Support oder die Bereitstellung einer der von Swisscom identifizierten kritischen Aktivitäten genutzt wird, ist nicht verfügbar oder fällt aus, was die Fähigkeit von Swisscom beeinträchtigt, zu arbeiten.
- **Ausfall der IKT-Systeme.**¹ Ein oder mehrere IKT-Systeme, die die Erbringung der identifizierten kritischen Aktivitäten von Swisscom unterstützen, sind teilweise oder vollständig nicht verfügbar, was die Fähigkeit von Swisscom beeinträchtigt, zu arbeiten.
- **Ausfall eines oder mehrerer Lieferanten.** Ein Lieferant oder eine zugehörige Dienstleistung, die für die Durchführung einer kritischen Aktivität von Swisscom erforderlich ist, steht nicht zur Verfügung und beeinträchtigt die Arbeitsfähigkeit von Swisscom.

1.3 Ein standardisierter BCM-Ansatz zur Erfüllung der Kundenerwartungen

Das BCMS von Swisscom ist nach ISO 22301:2019, der Internationalen Organisation für Normung (ISO) Security and Resilience - Business Continuity Management Systems aufgebaut und zertifiziert.

Als Betreiberin kritischer Infrastrukturen trägt Swisscom eine hohe Verantwortung gegenüber der Schweizer Gesellschaft und dem Wirtschaftsstandort Schweiz. Daher folgt Swisscom mit ihrem BCMS den Empfehlungen mehrerer Bundesämter. Zudem ist sich Swisscom bewusst, dass in einigen Branchen, insbesondere im Finanzsektor, in dem Swisscom als Partner und Lieferant eine wichtige Rolle spielt, ein unternehmensweites BCM regulatorisch erforderlich ist.

Swisscom hat eine enge Zusammenarbeit mit den zuständigen Schweizer Bundesämtern aufgebaut, durch die Swisscom sicherstellt, dass die von diesen Ämtern identifizierten geltenden gesetzlichen, regulatorischen und anderen Anforderungen bei der Umsetzung und Pflege des BCMS von Swisscom berücksichtigt werden. Swisscom orientiert sich an den Empfehlungen der folgenden Bundesämter bei der Umsetzung ihres BCMS:

- **Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS):** Business Continuity Management ist ein zentrales Thema im Rahmen der Nationalen Strategie zum Schutz Kritischer Infrastrukturen.
- **Bundesamt für Kommunikation (BAKOM):** Legt Richtlinien für Telekommunikationsdienstleister (TSPs) für ein Mindestmass an Sicherheit fest, um die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit des gesamten nationalen Telekommunikationssystems zu gewährleisten.
- **Bundesamt für Cybersicherheit (BACS):** Die Nationale Cyberstrategie NCS des Nationalen Zentrum für Cybersicherheit empfiehlt den Betreibern kritischer Infrastrukturen die Umsetzung von Massnahmen im Bereich des Resilienzmanagements. Das BACS ist dieses zudem für die IKT-Minimalstandards zuständig. Diese bieten den Betreibern kritischer Infrastrukturen Hilfestellung und konkrete Handlungsansätze zur Verbesserung ihrer IKT-Resilienz.

¹ Weiterführende Informationen zu IT Service Management siehe Kapitel 3.

2 Das Swisscom Business Continuity Management System

Das BCMS von Swisscom wurde so entwickelt, dass es in den organisatorischen Kontext von Swisscom passt. Seine Funktionsweise folgt den Best Practices und entspricht dem Plan-Do-Check-Act-Modell des Internationalen Standards für Sicherheit und Widerstandsfähigkeit - Business Continuity Management Systems (ISO 22301:2019) sowie dem Leitfaden für Best Practice des Business Continuity Institute.

2.1 Aktivitäten im Business Continuity Management System von Swisscom

Das BCMS von Swisscom wird kontinuierlich in einem vierstufigen Lebenszyklus durchgeführt, der die kritischen Aktivitäten von Swisscom (Produkte, Prozesse und Dienstleistungen) und deren Ressourcen identifiziert und in enger Zusammenarbeit mit dem Risikomanagement mit den bekannten Risiken und Bedrohungen abgleicht (Analyse). Aus dieser Analyse werden Kontinuitätsmassnahmen abgeleitet (Design), auf deren Grundlage Business Continuity Pläne entwickelt werden (Umsetzung). Die Business Continuity Pläne werden getestet und das System wird überprüft und kontinuierlich verbessert (Validierung).

Die vier Schritte im Rahmen des BCMS werden mit einer Reihe von Lieferobjekten dokumentiert. Nach Abschluss des Lebenszyklus hat jede kritische Aktivität von Swisscom eine:

- Business Impact Analysis (Analysephase) mit Angabe der Anforderungen an die Kontinuität der kritischen Aktivität (RTO - Ziel für die Wiederherstellungszeit; und, MTPD - maximal tolerierbare Unterbrechungsdauer).
- Risk Impact Assessment (Analysephase), welche die potenziellen Auswirkungen bekannter Risiken auf die kritischen Ressourcen einer kritischen Aktivität darstellt.
- Business Continuity Strategien (Designphase), welche die Kontinuitätsanforderungen erfüllt und die bekannten Risiken für eine kritische Aktivität abdeckt.
- Business Continuity Pläne (Umsetzungsphase), welche die Wiederherstellungsaktivitäten für eine kritische Aktivität detailliert beschreibt.
- Testkonzept, Testskript und Testbericht (Validierungsphase), welche die Testergebnisse eines Business Continuity Plans detailliert darstellen.
- Überprüfung² (Validierungsphase).

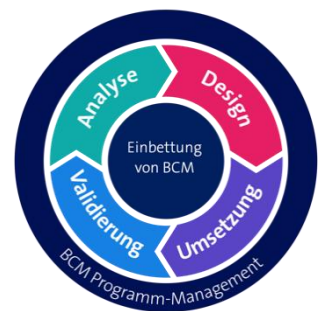


Abbildung 1: Der BCM Lifecycle @ Swisscom

2.1.1 Analyse

In der Analysephase wird das Betriebsumfeld von Swisscom in zwei Teilen untersucht. Erstens werden Business Impact Analysen (BIA) durchgeführt, um kritische Aktivitäten (Produkte, Dienstleistungen und Prozesse) zu identifizieren und den Umfang des BCM bei Swisscom zu bestimmen. Die Kritikalität wird durch eine Bewertung der möglichen finanziellen, reputationsbezogenen, regulatorischen und betrieblichen

² Überprüfungen werden intern vom zentralen BCM Team durchgeführt.

Auswirkungen des Ausfalls oder der Unterbrechung einer dieser Aktivitäten über einen bestimmten Zeitraum bestimmt. Zweitens werden die kritischen Aktivitäten im Hinblick auf die für den Betrieb erforderlichen Ressourcen und die potenziellen Auswirkungen bekannter unternehmens-, geschäfts- und betriebsunterbrechender Risiken und Bedrohungen untersucht, um den Kontinuitätsbedarf der kritischen Aktivitäten von Swisscom in Bezug auf die Risikolandschaft, in der das Unternehmen tätig ist, zu bestimmen.

2.1.2 Design

Basierend auf den Ergebnissen der Analysephase werden in der Designphase Kontinuitätsstrategien identifiziert und entwickelt, die den identifizierten Kontinuitätsanforderungen der kritischen Aktivitäten von Swisscom entsprechen. Die Strategien spiegeln die Reaktionsgeschwindigkeit wider, die erforderlich ist, um die Kontinuität zu gewährleisten. Sie können neu sein oder auf bestehenden Ressourcen oder Vereinbarungen basieren und konzentrieren sich speziell auf den Ressourcenmix (Personal, Gebäude, IT und Lieferanten), der für die Erbringung einer kritischen Aktivität erforderlich ist. Swisscom implementiert Business Continuity Strategien auf der Grundlage einer Kosten-Nutzen-Analyse, um sicherzustellen, dass unannehmbare Risiken und Single Points of Failure beseitigt werden.

2.1.3 Umsetzung

In der Umsetzungsphase werden die Kontinuitätsstrategien und Wiederherstellungsmassnahmen weiter detailliert und als solche in Business Continuity Pläne (BCP) eingebaut. Diese Pläne werden in die bestehenden Reaktionsstrukturen von Swisscom (Swisscom Incident Management Prozess sowie Krisenmanagement) integriert. Damit wird sichergestellt, dass diese Pläne rasch umgesetzt werden können, um die Kontinuität kritischer Aktivitäten im Falle einer Störung oder Krise bei Swisscom zu gewährleisten.

2.1.4 Validierung

Dieser Schritt stellt sicher, dass das BCMS von Swisscom kontinuierlich verbessert wird. Durch verschiedene Aktivitäten (wie Übungen, Überprüfungen, interne und externe Audits, Management Reviews usw.) überwacht und bewertet Swisscom die Aktivitäten sowie das BCMS und nimmt bei Bedarf Anpassungen vor. Der Validierungsschritt stellt sicher, dass das BCMS die von Swisscom festgelegten Ziele erfüllt.

2.1.5 BCM Programmmanagement und Einbindung des BCM

Bei Swisscom wird BCM nach dem "Three Lines of Defense"-Modell organisiert und umgesetzt. Das Programmmanagement und die Aktivitäten zur Verankerung von BCM in der Kultur von Swisscom werden von der zweiten Linie koordiniert, einem speziellen BCM-Team auf Gruppenebene (Group Security und Assurance). Das zentrale Team erstellt die Governance Dokumente (BCM Direktive, -Policy und -Weisung), die BCM Schulungsunterlagen und unterstützt die Geschäftseinheiten (die die erste Linie vertreten) bei der Umsetzung des BCMS. Das BCM bei Swisscom wird von der Geschäftsleitung unterstützt und Entwicklungen, Änderungen oder Anpassungen werden der Geschäftsleitung regelmässig gemeldet.

2.2 Die Säulen des Business Continuity Management von Swisscom

Das BCMS von Swisscom konzentriert sich auf vier zentrale Säulen oder Ressourcen: Personal, Gebäude, IT und Lieferanten. Das Service Continuity Management von Swisscom ist eng in das BCMS integriert und stellt die kontinuierliche Erbringung von kritischen IT- und Infrastrukturdienstleistungen sicher. Das Service Continuity Management liegt in der Verantwortung der Geschäftseinheit IT, Netzwerk und Infrastruktur (INI) und wird im Rahmen des Service Management Systems von Swisscom durchgeführt (Kapitel 3).

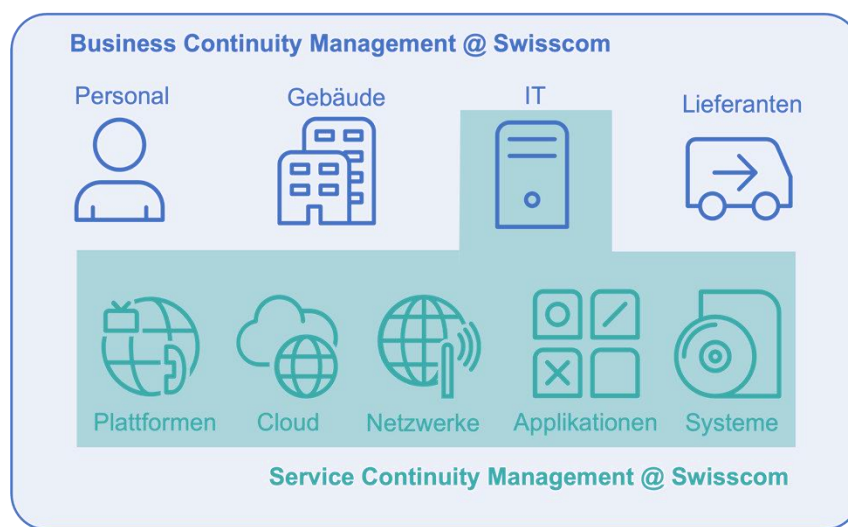


Abbildung 2: Business Continuity Management @ Swisscom. Das BCM konzentriert sich auf die vier "Säulen" des BCM (Personal, Gebäude, IT und Lieferanten). Das Service Continuity Management (eine Schlüsselpraxis des Service Management Systems von Swisscom) stellt den kontinuierlichen Betrieb der IT

3 Ergänzende Information: Service Continuity Management

Service Continuity Management ist Teil des Operation Management Systems (OMS) von Swisscom, das sich an den Praktiken der Information Technology Infrastructure Library (ITIL4) orientiert. Service Continuity Management umfasst ergänzende Vorkehrungen wie; zusätzliche Hardware-, Software- und Georedundanz sowie prozessuale Massnahmen für einen bestimmten Service. Das Ziel von Service Continuity Management ist es, die Wiederherstellung eines Services innerhalb vereinbarter Zeiten (Service-Level-Metriken RTO/RPO) sicherzustellen. Für Services, die ein RTO/RPO (Recovery Time Objective/Recovery Point Objective) mit festgelegten Zielwerten haben, beinhaltet Service Continuity Management regelmässige Tests zur Kontinuität des ICT-Services auf der Serviceplattform. Wie in Abbildung 2 dargestellt, entwickelt das Service Continuity Management entsprechende Service Continuity und Disaster Recovery Pläne für die von Swisscom als kritisch eingestuft Services. Es ist damit eine wichtige Schnittstelle im Swisscom BCM System.

4 Ergänzende Information: Risikomanagement

Bei Swisscom ist das Risikomanagement darauf ausgerichtet, die strategischen Ziele des Unternehmens zu erreichen und gleichzeitig die Vermögenswerte und den Ruf des Unternehmens zu schützen. Das Risikomanagement unterstützt das Unternehmen dabei, fundierte Entscheidungen zu treffen, die auf einer umfassenden Kenntnis der Bedrohungen und ihrer möglichen Auswirkungen basieren. Das Risikomanagement findet bei Swisscom auf drei Ebenen statt: auf Konzernebene, in den Geschäftseinheiten und im Kontext der Sicherheitsrisiken. Das BCMS ist eng mit dem Risikomanagement auf jeder dieser Ebenen verzahnt, um sicherzustellen, dass bekannte Risiken bei der Entwicklung von Business Continuity Strategien (BCS) und Business Continuity Plänen (BCP) berücksichtigt sowie auch neue Risiken identifiziert und erfasst werden.

5 Ergänzende Information: Incident Management

Swisscom stützt sich bei der Bewältigung von Vorfällen und Notfällen auf bestehende Reaktionsstrukturen, die von den Operational Control Centres (OCC) in Bern und Zürich koordiniert werden. Alle Vorfälle werden durch den Swisscom Incident Management Process gemanagt. Dieser Prozess hat sich bewährt und verfügt über klar dokumentierte Teilprozesse und Verfahren, die zeigen, dass Swisscom in der Lage ist, auf jeden Vorfall, unabhängig von seiner Ursache, effektiv und effizient zu reagieren. Der Prozess umfasst operative, taktische und strategische (Krisenmanagement) Elemente, die durch ein gut etabliertes Eskalationsmodell umgesetzt werden.

6 Ergänzende Information: Notfall- und Krisenmanagement

Krisen sind plötzlich auftretende, aussergewöhnliche Situationen, die Auswirkungen auf die Reputation, die Handlungsfreiheit oder die Existenz von Swisscom haben können. Diese Situationen werden auf Konzernebene im Auftrag des CEO und unter Einbezug der designierten Vertreter/innen der Swisscom-Geschäftseinheiten behandelt. Wo es notwendig und angemessen ist, können die im Rahmen des BCMS entwickelten Business Continuity Pläne zur Unterstützung des Notfall- und Krisenmanagementprozesses herangezogen werden. Alle Mitglieder der Notfall- und Krisenmanagement Organisation von Swisscom werden jährlich geschult (auch in den Grundsätzen des Business Continuity Managements), um ihre Fähigkeiten aufrechtzuerhalten und ihre Aufgaben zu erfüllen.

7 Ergänzende Information: Swisscom Service "ICT Business Continuity"

Um die Business Continuity Bedürfnisse unserer Kunden umfassend zu unterstützen, bietet Swisscom das Produkt "ICT Business Continuity" an. Dieser Service gewährleistet die Wiederherstellung geschäftskritischer Systeme im Falle eines Ausfalls. Swisscom stellt im Rahmen dieser Dienstleistung spezielle IT-Ressourcen bereit, um die vertraglich festgelegten Wiederherstellungszeiten sowohl in georedundanten Tier 4-Rechenzentren als auch in anderen hochverfügbaren Einrichtungen sicherzustellen. Die Redundanz ist dabei ein zentraler Aspekt, um die Verfügbarkeit der Systeme zu garantieren. Durch regelmässige Ausfalltests wird die Funktionalität der Business Continuity der von Swisscom bereitgestellten Prozesse und Infrastruktur des Kunden überprüft.

Dokumentinformationen

Doc ID	SECDOC-128
Version	3.0
Classification	C2 General
Ausgabe Datum	August 2025
Status	Freigegeben
Document subject	Informationen zum Business Continuity Management
Kontakt	swisscom.bcm@swisscom.com