

品質決定一切

2024年7月23日發布 | 專題報導



亞當·布羅姆維奇
(Adam Bromwich)
Broadcom 企業安全事業部
技術長兼研發主管

『永不犯錯』～是今日這個網網相連的世界最大期望

上週的全球大規模 IT 故障事件嚴酷地提醒我們，當今這個網網相連的世界連結日益緊密以及我們對關鍵供應商，品質控制的集體依賴 (以及最終用戶的期望) 與更新量之間的平衡，以確保企業免受日益高度組織化、自動化和侵略性的威脅情勢。

這也意味著當萬一情況不如預期或出現問題時，我們都有責任相互支援。

賽門鐵克--現在隸屬於 Broadcom 的企業安全部門，為所有受全球當機事件影響的供應商和組織提供支援，並向讓一切恢復正常而努力不懈的團隊表示感謝。資安和 IT 社群總能從比以往更強大的挑戰中恢復過來。我們知道這一點，因為賽門鐵克曾經處於這個非常的情境。

我們也曾經有過這樣的經驗

早在 2007 年，當賽門鐵克還是一家獨立公司時 (賽門鐵克已於 2019 年底併入博通 (BroadCom) 的軟體事業部企業安全部門)，我們發布端點安全產品的錯誤更新。安全產品需要不斷更新，尤其是端點安全，以跟上日益老練的攻擊者，但在數百萬台電腦上更新軟體是具有挑戰性。作業系統很複雜，還有成千上萬的其他軟體產品也在電腦上運行，可能會與我們的更新發生衝突。

大多數更新都是順利進行。但在 2007 年，我們一項更新導致亞太地區數百萬台 PC 出現可怕的「藍色當機畫面--BSOD」。我們的軟體與作業系統之間發生了衝突，而我們的測試並未發現這一問題。這對我們一部分客戶來說是一場巨大的噩夢。

我們學到了什麼

那次事件對我和我的團隊來說是一個轉捩點。我們違反了我們的『首要之務』--不要造成傷害。事故發生的原因有很多藉口，但責任完全在於我們。(*一直以來，如同醫生行醫前宣誓的誓詞一樣，我們完全遵循希波克拉底誓詞的第一原則：不造成傷害。)

就像我們從自己親身的經驗中學習一樣，我們確信 CrowdStrike 團隊也會從事件中自我學習。這聽起來像是任何公司都可以說的話，但為了避免重蹈 2007 年的覆轍，我們意識到所有新功能都遠不如品質控制重要。

這促使我們做出選擇並採用策略來確保不斷提高的品質基準：

- 我們將幾乎所有程式碼更新建置並移動到沙箱環境中，在沙箱環境中，程式碼不可能造成崩潰，且護欄可以防止可能的衝突。
- 我們還開發「斷路」機制，其工作原理類似於您家中的斷路器或無熔絲開關：當檢測到問題時，會觸發自動回滾到先前的正常狀態。
- 更新是逐步推送的，首先是給博通的員工，然後在經過審慎計畫後逐步推送給我們的客戶，並避免週末、假期和其他關鍵時間段。
- 端點安全產品的架構為了從作業系統核心中刪除惡意程式碼已被完全重新設計過。我們找到避免介入的方法，同時仍保留我們產品所需的安全優勢。

雖然沒有哪個供應商是完美的 (包括我們)，但我們採用「精益求精、永無止盡」(mountain with no top) 的方法，我們不斷思考各種策略並投資更好的方法與技術，以確保我們不會造成傷害。

我們的使命一如既往，是防止攻擊。但首先，我們必須不造成傷害。

欲瞭解更多關於我們如何致力於我們的品質第一的企業文化和不造成傷害的責任，請聯絡您當地的賽門鐵克代表。他們會很樂意與我們的開發團隊做一次簡報會議。

保安資訊
SAVETIME
INFORMATION SECURITY



關於作者

亞當·布羅姆維奇 (Adam Bromwich)

Broadcom 企業安全事業部技術長兼研發主管

Adam 領導著一個由工程師和分析師組成的全球團隊，他們開發改變遊戲規則的安全技術、攻擊情報和安全內容，以保護賽門鐵克和 Carbon Black 的客戶。

原廠網址：<https://symantec-enterprise-blogs.security.com/feature-stories/when-quality-everything>
本文件由保安資訊有限公司專業細心整理後提供。如有遺誤、更新或異動均以上Symantec原廠公告為準，請知悉。2024/07



Symantec
A Division of Broadcom

關於賽門鐵克 (Symantec)

賽門鐵克 (Symantec) 已於 2019/11 併入全球網通晶片巨擘--博通 (BroadCom, 美國股市代號 AVGO, 全世界網際網路流量有 99.9% 經過博通的網通晶片) 軟體事業部的企業安全部門 (SED), 特別是近年以半導體的嚴謹、系統化以及零錯誤思維來改造核心技術、管理框架以及整合最完整的資安生態體系, 讓賽門鐵克的解決方案在穩定性、相容性、有效性以及資安生態系整合擴充性, 有著脫胎換骨並超越業界的長足進步。博通 (Broadcom) 是務實的完美主義者, 致力於追求卓越、關注細節並且有系統和紀律地投入科技創新與嚴謹工藝, 同時也大大降低交易複雜性。Symantec 持續創新的技術能為日新月異的資安問題提供更好的解決方案, 近三年 Symantec 很少出現在由公關機制產生的頭版文章中, 而且在全球前兩千大企業的市佔率及營收成長均遠遠高於併入博通之前, 增長幅度也領先其他競爭對手,

是科技創新驅動的解決方案非常穩健可靠深受大型企業信賴的實證, 也顯示大型企業顧客對轉型中的新賽門鐵克未來充滿信心。(美籍華人王嘉廉創辦的企業軟體公司, 組合國際電腦 (CA Technologies) 以及雲端運算及「硬體虛擬化」的領導廠商--VMware, 也是博通軟體事業部的成員)。2021 年八月, 因應國外發動的針對性攻擊日益嚴重, 美國網路安全暨基礎架構安全管理署 (CISA) 宣布聯合民間科技公司, 發展全國性聯合防禦計畫 JCDC (Joint Cyber Defense Collaborative), 而博通賽門鐵克是首輪被徵招的一線廠商, 如就地緣政治考量, Symantec 也絕對是最安全的資安廠商。擁有更強大資源與技術為後盾的賽門鐵克已更專注於整合各種最新科技於既有領先業界的端點、郵件、網頁以及身分認證等安全解決方案。



保安資訊
KEEPSAFE
INFORMATION SECURITY

關於保安資訊 www.savetime.com.tw

保安資訊團隊是台灣第一家專注在賽門鐵克解決方案的技術型領導廠商, 被業界公認為賽門鐵克解決方案專家。自 1995 年起就全心全力專注在賽門鐵克資訊安全解決方案的技術支援、銷售、規劃與整合、教育訓練、顧問服務, 特別是提供企業 IT 專業人員的知識傳承 (Knowledge Transfer)、協助顧客符合邏輯地解決資安問題本質的效益上, 以及基於比原廠更熟悉用戶使用情境的優勢能提供更快速有效的技術支援回應, 深獲許多中大型企業與組織的信賴, 長期合作的意願與滿意度極高。許多顧客樂意與我們建立起長期的友誼, 把我們當成可信任的資安建議者、可以提供良好諮詢的資安策略夥伴以及總是第一個被想到的好用資源。

保安資訊連絡電話：0800-381-500。