

2° Congresso Nazionale Banche Club TI

Verona 24 giugno 2005

*Come trasformare la continuità operativa in una
nuova visione di servizio*

Carlo Nodari
Senior Business Consultant

Auditorium del Banco Popolare di Verona e Novara
Centro Servizi - Via Meucci, 5 - Verona

- **Introduzione**
- **T-Systems ed Adfor: insieme nel BCP**
- **Business Impact Analysis: l'esperienza consortile di Sec Servizi**
- **Come trasformare la continuità operativa in una nuova visione di servizio**

- T-Systems si occupa da sempre di tecnologia con particolare attenzione nel Triveneto; potendo contare su un buon numero di clienti e sull' importante Data Center di Vicenza
- T-Systems si occupa di Disaster Recovery fin dal 1993, quando ha fornito a SIA una soluzione "Hot Start" con Data Replication sincrono in area metropolitana
- T-Systems considera il mercato Finance (Banche ed Assicurazioni) come una delle aree di primario interesse
- T-Systems Italia è riconosciuta a livello di holding (Deutsche Telekom) come POLO DI ECCELLENZA EUROPEO PER LA BUSINESS CONTINUITY

Wireless Communication



Broadband/ Fixed line



Business Customers



“We have strategically realigned Deutsche Telekom AG in order to address our customers’ requirements and needs in a more effective way. With that we want to become the fastest growing integrated telecommunications company in Europe.”

Kai-Uwe Ricke

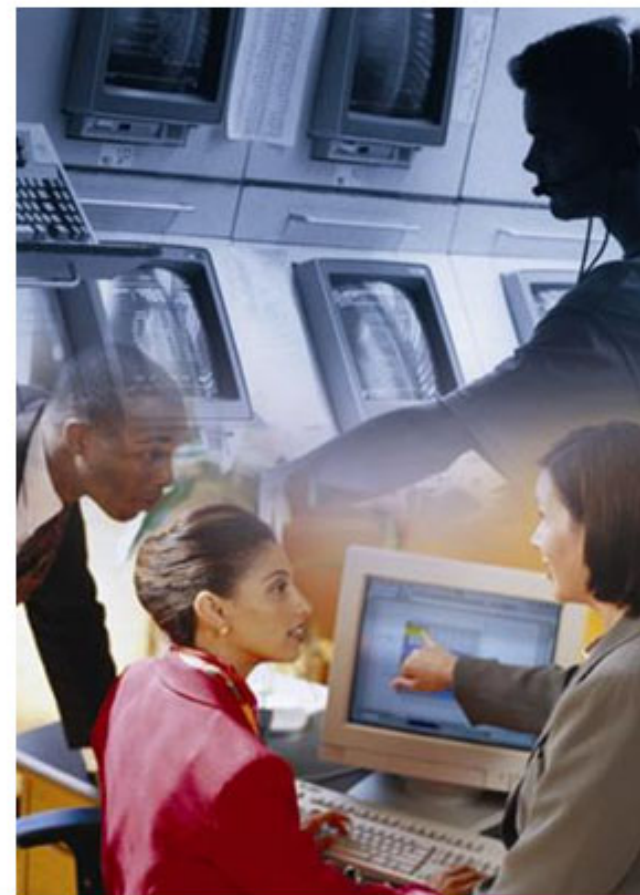
Chairman of the Board of Management of Deutsche Telekom AG



 CLUB TI
CLUB
PER LE TECNOLOGIE
DELL'INFORMAZIONE
TRIVENETO



- Amministriamo tutto o parte degli ambienti ICT dei nostri clienti.
- Gestiamo infrastrutture, applicazioni e soluzioni complete di business in modo flessibile e in grado di recepire le continue sollecitazioni del business e dei mercati.
- Diamo maggiore competitività ai nostri Clienti migliorando costantemente i loro processi ICT.



Business Flexibility

Mission

- Creare valore gestendo le infrastrutture ICT dei clienti.
- Seguire l'evoluzione di business e le sfide di mercato dei clienti con infrastrutture ed applicazioni integrate.
- Incrementare la competitività e l'efficienza dei clienti attraverso i processi ICT.

Offerta e Mercati

- ICT Outsourcing
 - Systems Integration
 - HR BPO Services
 - Corporate Network Management & TLC Services
 - Education & Training
 - Technological Consultancy
- 
- Finance
 - Manufacturing
 - Trasporti
 - Sanità

Facts & Figures

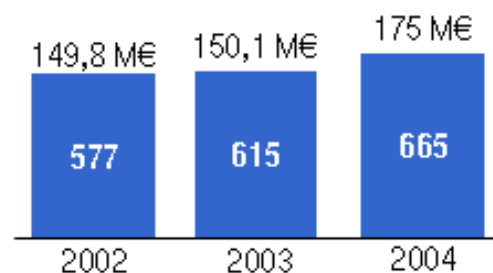
- Sede principali a Milano, Napoli, Roma e Vicenza

Potenza gestita:

- 25.000 MIPS
- 50.000 SAPS
- 270 Terabyte
- 82 Enterprise Servers

Marzo 2005

Fatturato e dipendenti



N.B: Non include T-Systems Spring Italia

Principali Clienti

- Castलगarden
- Comune di Roma
- DaimlerChrysler Italia Holding
- Diners Club
- ERG
- Fedon
- Gruppo Banca Intesa
- Gruppo Coin
- Gruppo SNIA
- Lloyd Adriatico
- Marzotto
- Novellini
- Ospedale Gemelli
- Pirelli
- Poste Italiane
- RUN - Gruppo Raiffeisen
- Snam Rete Gas
- UniCredito Italiano
- Università Cattolica
- Valentino

I principali clienti

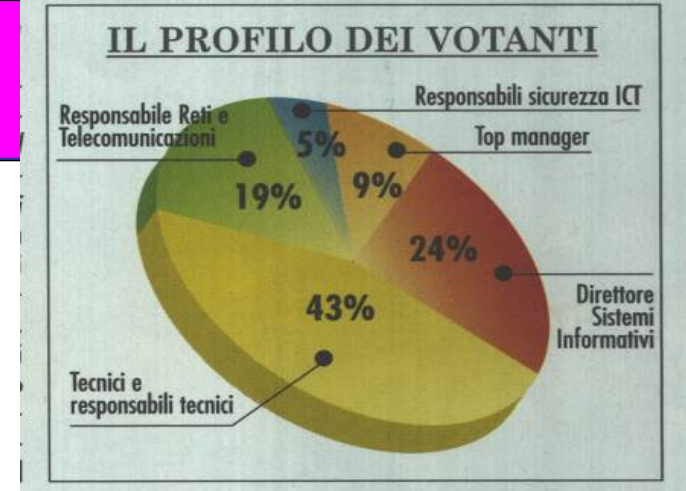


Business Continuity & DR

Il posizionamento sul mercato



Milano, 9 settembre 2004



...sono lieto di annunciarLe che il vostro servizio di disaster recovery e business continuity è stato prescelto dalla maggioranza dei lettori del mensile Network World Italia **come il migliore presente nel mercato italiano.**

...il sondaggio ha visto la partecipazione di di oltre 500 lettori sui prodotti e sulle società che, a loro giudizio, godono della migliore immagine sul mercato italiano dell'informatica.



Cordiali saluti

IDG Communication Italia

Il meglio dell'ICT

I migliori servizi e

Ancora una volta i lettori di Network World Italia si sono espressi per portato sul mercato italiano.

Anche quest'anno i lettori del nostro giornale sono stati chiamati a scegliere il meglio che, a loro giudizio, le aziende del mondo IT e delle telecomunicazioni hanno portato sul mercato italiano. Proseguendo sulla scia delineata l'anno scorso, abbiamo ulteriormente "sfilato" le categorie in cui dividere le votazioni e comunque mantenuto appositamente ampie le categorie di prodotti coinvolte.

Nella parte prodotti abbiamo cercato di scomporre l'offerta nei macroambiti che più immediatamente vengono in mente all'utente aziendale: il classico networking, lo storage, le due categorie regine del software (ERP e CRM nel senso più ampio del termine), la sicurezza, le comunicazioni mobili. La parte servizi ha perso il "concorno" per la sicurezza gestita ma ha mantenuto altri componenti tradizionali: housing e hosting, consulenza e

I MIGLIORI SERVIZI

Categoria	Vincitore	Punteggio in %
Housing e hosting	Seeweb 	13,8%
Consulenza e system integration	GlobalValue 	10,4%
Fonia/dati su rete fissa	Telecom Italia 	24,2%
Fonia/dati su rete mobile	TIM 	34,4%
Disaster recovery e Business Continuity	T-Systems 	18,1%

NetworkWorld Italia 74 20 Settembre 2004

Il meglio dell'ICT

prodotti del 2004

indicare il meglio che, a loro giudizio, le aziende operanti nell'ICT hanno. Ecco come è andata.

system integration, comunicazioni fisse e mobili, servizi di protezione dei dati.

Un breve commento ai risultati: per un mercato come quello dell'ICT che viene in generale giudicato stazionario e con utenti poco propensi a cambiare preferenze, non sono state poche le sorprese rispetto alla scorsa edizione. I nomi nuovi rispetto al 2003 sono due (IBM e Watchguard) nella sezione pro-

doti e quattro (GlobalValue, Seeweb, TIM e T-Systems) nella parte servizi: sei "new entry" su undici dimostrano che il pubblico degli utenti è ancora ben attento alle novità che vengono (o meno) portate sul mercato.

Segnaliamo che, come sempre, le percentuali riportate nelle tabelle sono calcolate sui voti validi per ogni singola categoria e non sul totale dei votanti.

I MIGLIORI PRODOTTI

Categoria	Vincitore	Punteggio in %
Hardware di rete	Cisco Catalyst 6500 	36,2%
Dispositivo di storage	IBM ESS 	20,8%
Piattaforma ERP	SAP R/3 	24,2%
Piattaforma CRM	Siebel CRM 	25,9%
Dispositivo di sicurezza	Watchguard Firebox 	19,0%
Cellulare business	Nokia 9210 	20,7%

NetworkWorld Italia 75 20 Settembre 2004





T-Systems International è lieta di annunciare l'attivazione in Italia del:

COMPETENCE CENTER EUROPEO PER LA BUSINESS CONTINUITY ED IL DISASTER RECOVERY

La struttura, voluta e finanziata direttamente da Deutsche Telekom, ha l'obiettivo di costruire un centro di eccellenza in grado di offrire una gamma di servizi di altissimo livello; sfruttando sofisticate tecnologie, metodologie consolidate e certificate a livello internazionale al servizio del Gruppo e dei propri clienti.

Faranno riferimento alle competenze ed all'esperienza di T-Systems Italia le seguenti nazioni europee: Francia, Spagna, Belgio, Uk, Olanda, Austria e Svizzera. A cui vanno aggiunte Sudafrica, Canada ed i paesi dell'Europa dell'Est.



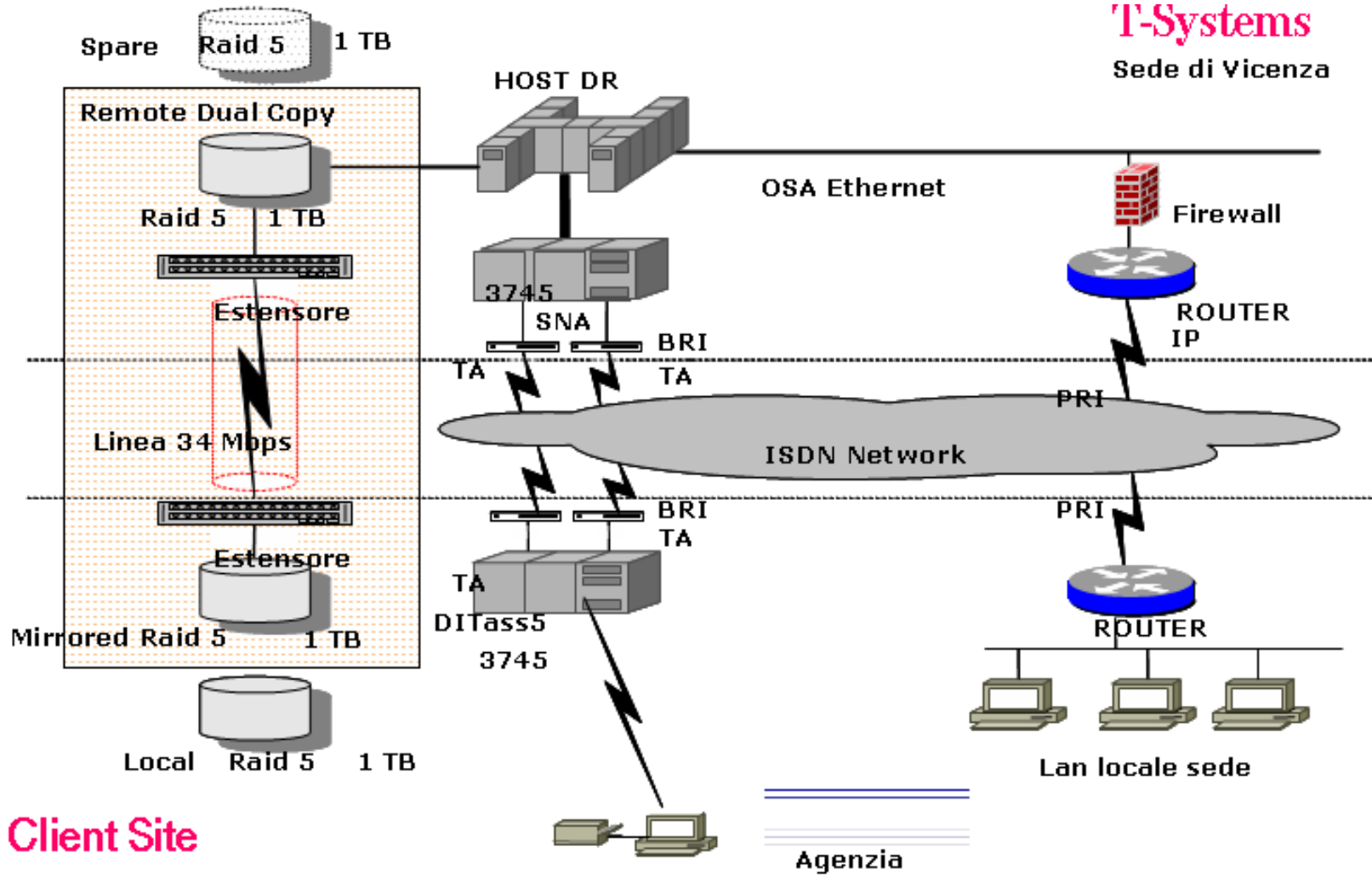
Le linee di servizi





- T-Systems e Adfor coniugano e consentono di coprire l'intero processo di Continuità Operativa; partendo dall'analisi dei processi bancari, passando per la realizzazione tecnologica arrivando fino ad un nuovo concetto di gestione
- Garantiscono continuità nello sviluppo di un progetto, che diventa processo trasformando una esigenza normativa in una occasione di rinnovo della politica di gestione It in un'ottica globale e strategica di Corporate Governance
- Aiutano ed affiancano i propri clienti nel tentativo di trovare il miglior bilanciamento possibile tra gli investimenti in continuità operativa e il capitale richiesto da Basilea II (sfruttando lo stretto legame tra BCP e Rischi Operativi)

Avremmo potuto parlarvi di Esperienze nella gestione di scenari complessi





- Seguire il tema della Business Continuity partendo dal processo, privilegiando testimonianze di chi si è veramente confrontato sul campo dando voce a:
 - ✓ Ing. Alberto Ferrari (Responsabile Sicurezza e Business Continuity di Sec Servizi) che illustrerà l'esperienza di Business Impact Analysis realizzata con i tre principali gruppi bancari clienti: Banca Popolare di Vicenza, Veneto Banca e Banca Popolare di Intra
 - ✓ Dott. Glauco Gastaldi (T-Systems) che svilupperà il tema della trasformazione del progetto di Business Continuity in un nuovo modello di Corporate Governance

2° Congresso Nazionale Banche Club TI

Verona 24 giugno 2005

Business Impact Analysis: l'esperienza consortile di Sec Servizi

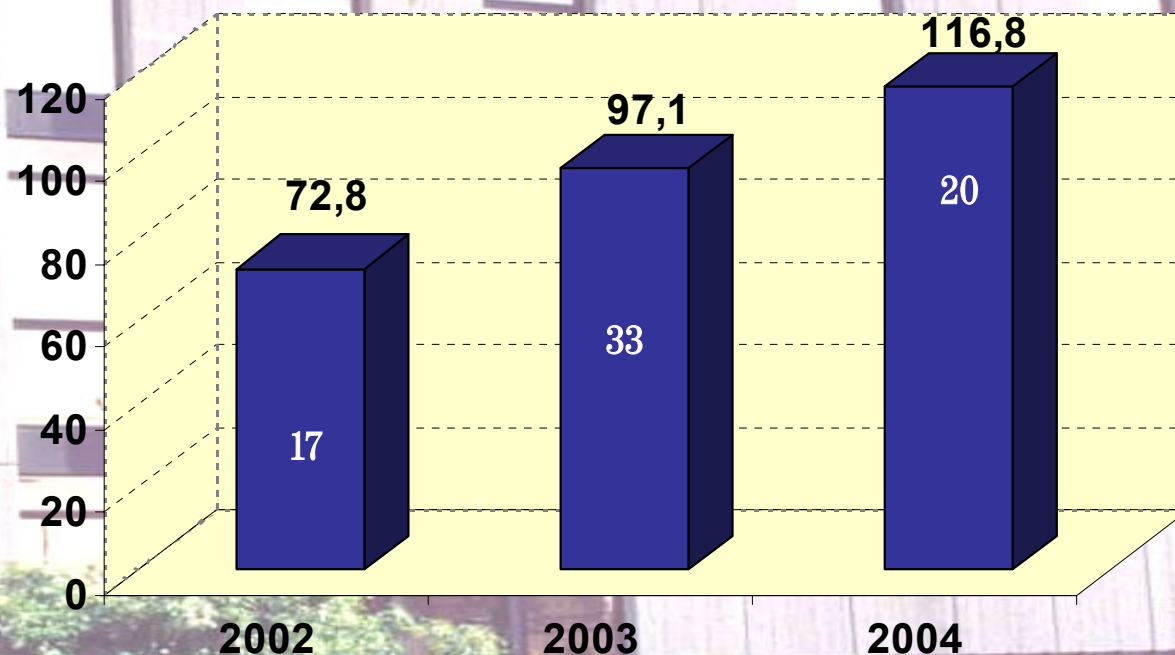
Alberto Ferrari

Responsabile Sicurezza e Business Continuity

Auditorium del Banco Popolare di Verona e Novara
Centro Servizi - Via Meucci, 5 - Verona

SEC SERVIZI è un consorzio bancario operante sul mercato da oltre 30 anni ed offre servizi di full outsourcing in ambito finanziario

Fatturato (in milioni di euro)

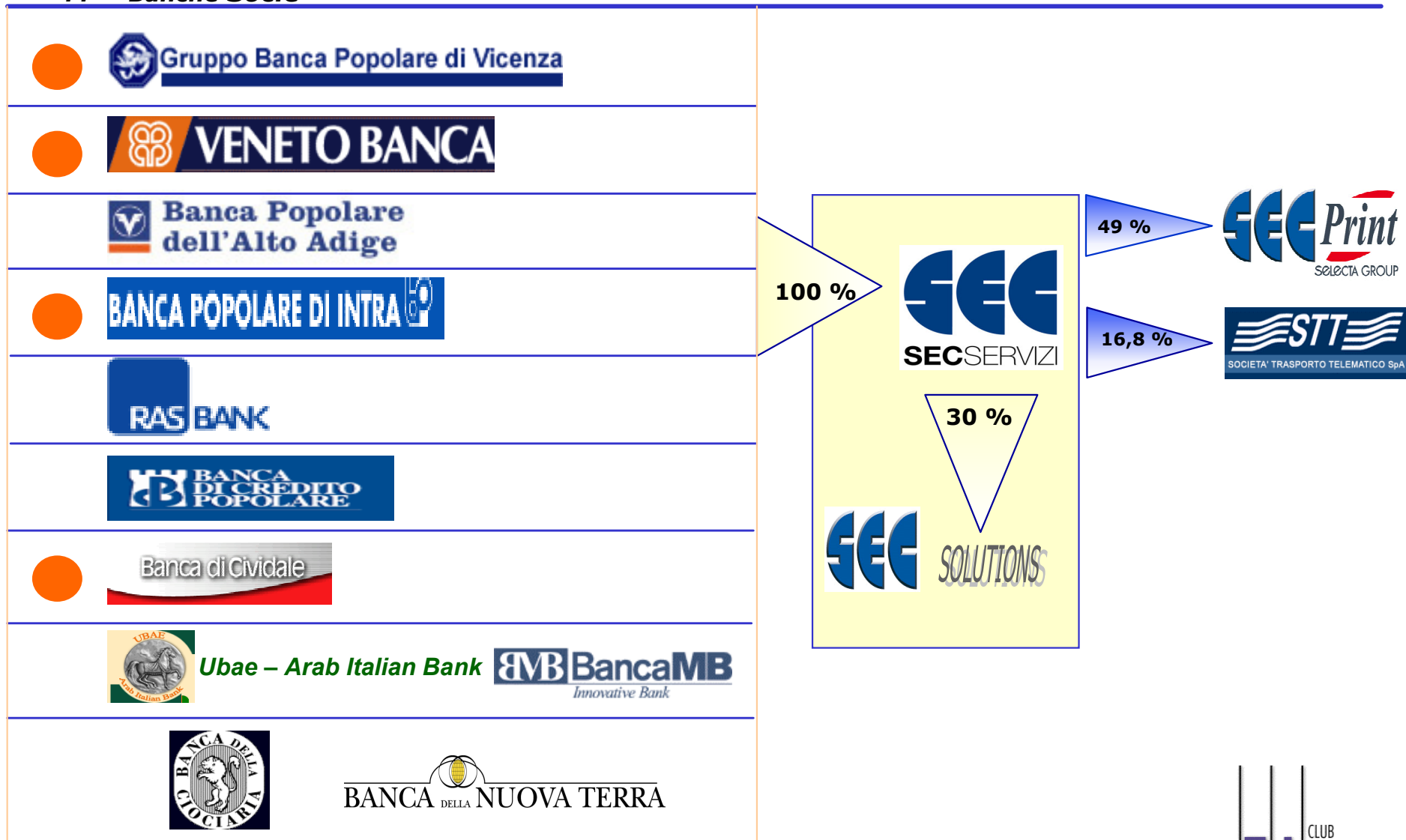


25 milioni di euro di
capitale sociale

278
dipendenti

La compagine societaria di SEC SERVIZI è composta da Gruppi Bancari e Banche autonome per complessivi 21 Soci

Gruppi Banche Socie



SEC SERVIZI ha complessivamente 39 Clienti con un'operatività pari a circa 14 milioni di transazioni medie al giorno

oltre **950**
sportelli bancari
oltre **10.000**
postazioni lavoro

oltre
3.000.000
di clienti serviti

22 Istituti di Credito
10 SIM/SGR/Broker
7 Aziende industriali

oltre **4.000**
promotori finanziari
oltre **300**
negozi finanziari

ICT

- oltre 14 mio di transazioni medie/giorno
- oltre 5.900 Mips di potenza elaborativa mainframe
- oltre 32 Terabyte di capacità di memorizzazione disco
- oltre 280 server attualmente in farm

Il contesto:

BANCA D'ITALIA	
AMMINISTRAZIONE CENTRALE	
POSTA ELETTRONICA MESSAGGIO AMMINISTRATIVO	84001014 20.07.2004 17,21 Fascicol. A2 Sottoclassificazione FAW2
VIGILANZA CREDITIZIA E FINANZIARIA SERVIZIO CONCORRENZA, NORMATIVA E AFFARI GENERALI (843)	
DIVISIONE NORMATIVA (015)	
N. 684666 Roma, 15-07-2004	AI CAPI DEI SERVIZI E DELLE FILIALI
<i>(da citare nella risposta)</i>	
Codice destinatario	
Rifer. a nota n. del	
Fascicolo A2	
Sottoclassificazione FAW2	
Oggetto: Continuita' operativa in casi di emergenza	

punti salienti estratti dalla circolare di Banca d'Italia

In relazione alla crescente complessita' dell'attivita' bancaria, all'intenso utilizzo della tecnologia dell'informazione e ai nuovi scenari di rischio, la Banca d'Italia ha attivato un complesso di iniziative volte a rafforzare i presidi di sicurezza del sistema finanziario e a promuovere lo sviluppo di piani di continuita' operativa in grado di fronteggiare crisi di ampia portata.

prime esigenze, entro 30 giugno 2005:

- definire il progetto sulla continuita' operativa (BIA)
- adeguare il piano di disaster recovery dei sistemi informativi

successivamente, entro 31 dicembre 2006:

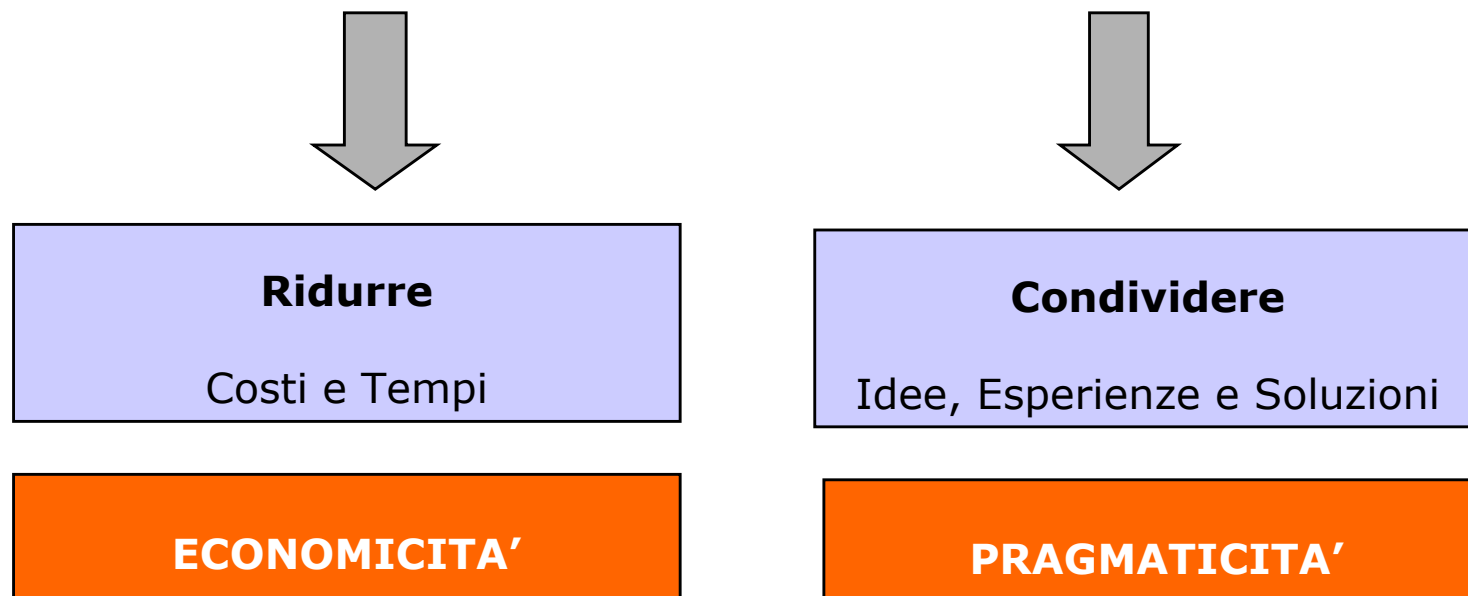
- definire e porre in atto le soluzioni (DESIGN & MAINTENANCE)
- verificare l'efficacia delle soluzioni (TESTING)
- mantenere aggiornato il piano (MAINTENANCE & IMPROVEMENTS)

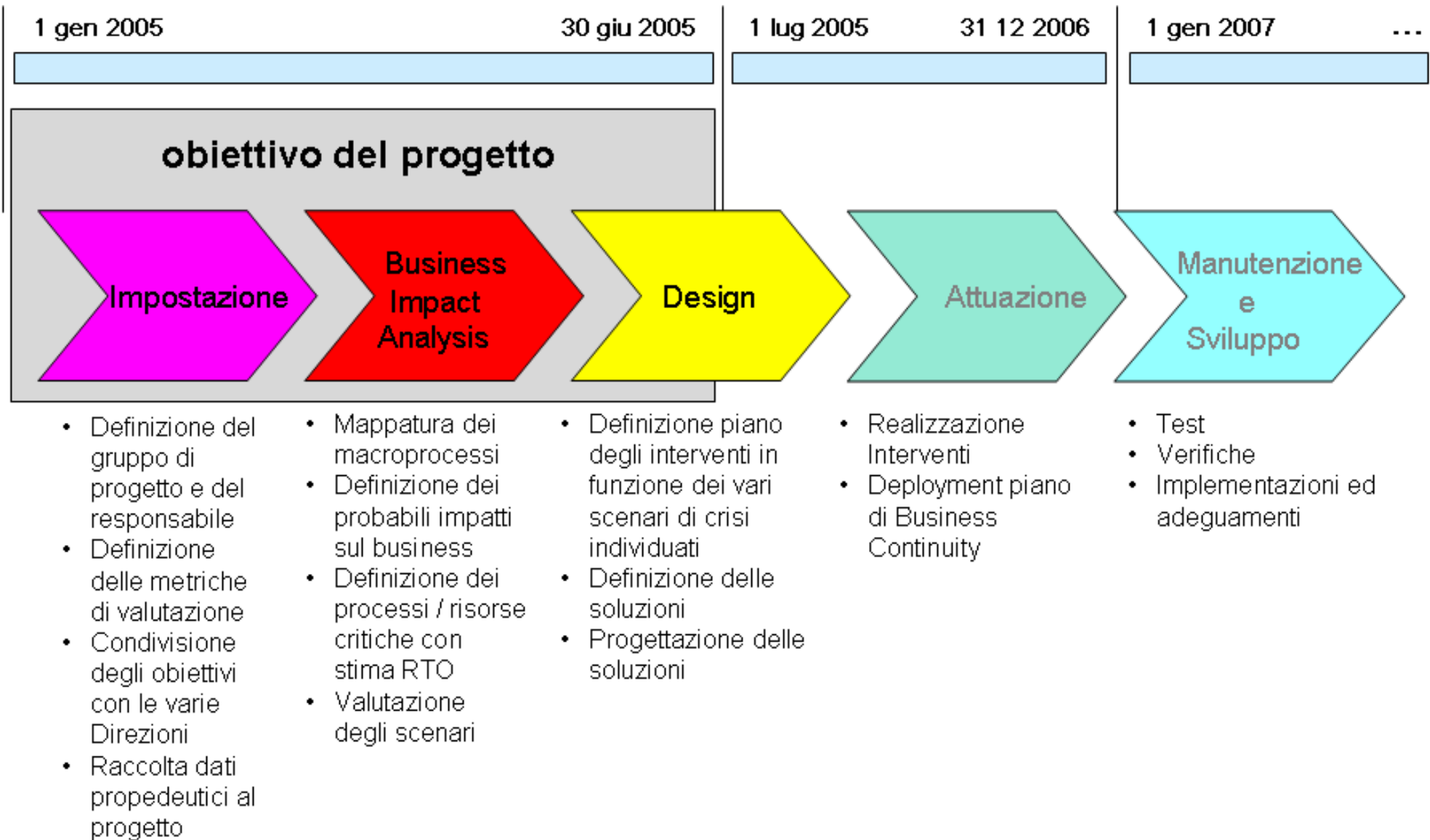
Sulla base di detti approfondimenti, con la presente nota viene emanata la normativa di vigilanza sulla continuita' operativa delle banche incentrata, in particolare, sulla predisposizione di un apposito piano e sulla definizione delle responsabilita' per la gestione delle emergenze (cfr. Allegato).

Le banche dovranno completare i [redacted] previsti dalla nuova disciplina entro il [redacted]

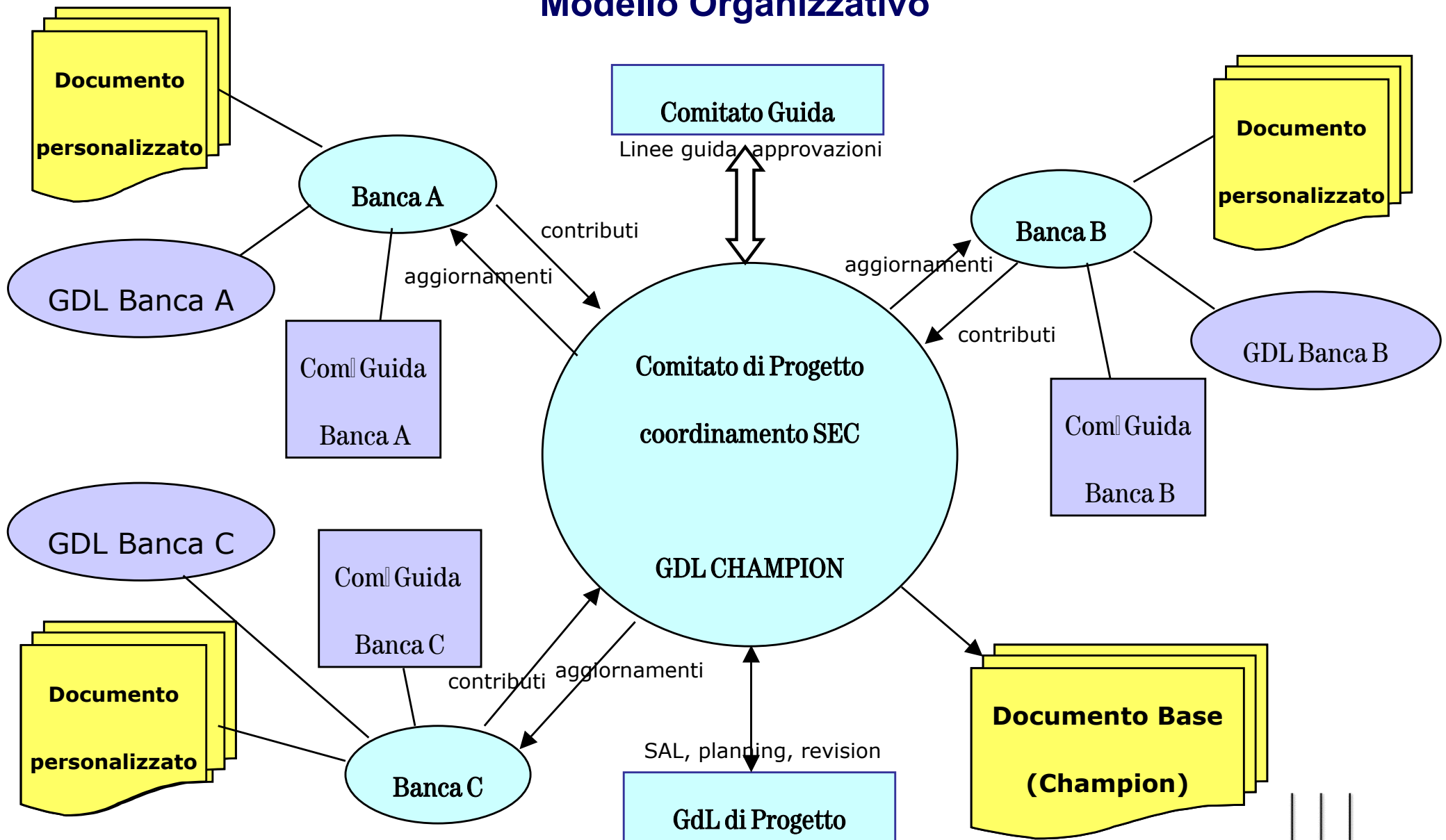
Le banche appartenenti a gruppi bancari con attivo di bilancio superiore a 5 miliardi [redacted] sono tenute inoltre a effettuare, entro il [redacted] i seguenti interventi: i) definire il progetto di continuita' operativa e la relativa pianificazione; ii) adeguare il piano di disaster recovery dei sistemi informativi.

- rispondere alla richiesta da parte delle banche clienti di **un supporto consulenziale** nell'affrontare la Business Impact Analysis
- costituire un **gruppo di lavoro comune** (forti dell'esperienza consortile maturata in precedenti progetti "di sistema")





Modello Organizzativo





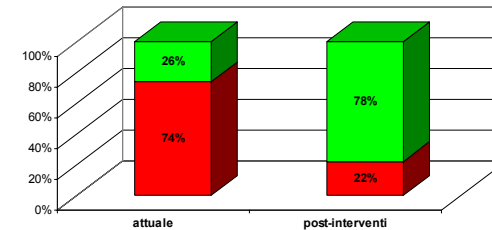
**rischiosità
organizzative,
ambientali e dei siti**



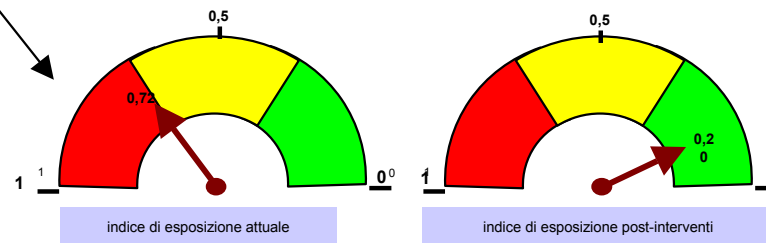
rischiosità ICT



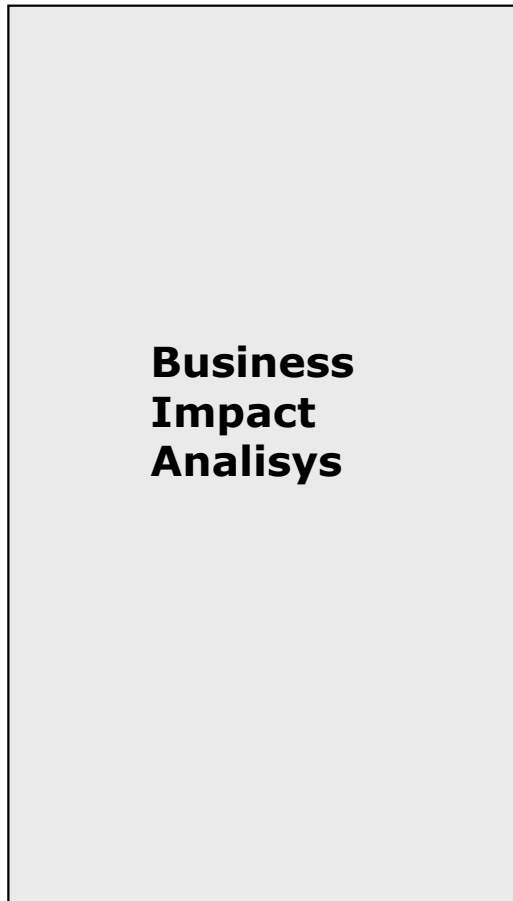
**individuazione
delle soluzioni**



**esposizione
business pre/post
interventi**



**esposizione
processi pre/post
interventi**



Per SEC SERVIZI questa esperienza ha rappresentato un ulteriore significativo passo verso l'affermazione di un ruolo sempre più propositivo e dinamico verso i propri clienti.

In particolare:

- ha riconfermato la bontà di un approccio consortile ai servizi
- ha favorito la concretezza nelle varie fasi del progetto
- ha rafforzato il legame con i clienti partecipanti al progetto attraverso la condivisione del lavoro di analisi e dei risultati
- ha dimostrato una volta di più l'utilità di porre a servizio del Business dei clienti l'esperienza maturata dall'ICT SEC SERVIZI su progetti "di sistema"

2° Congresso Nazionale Banche Club TI

Verona 24 giugno 2005

*Come trasformare la continuità operativa in una
nuova visione di servizio*

Glauco Gastaldi

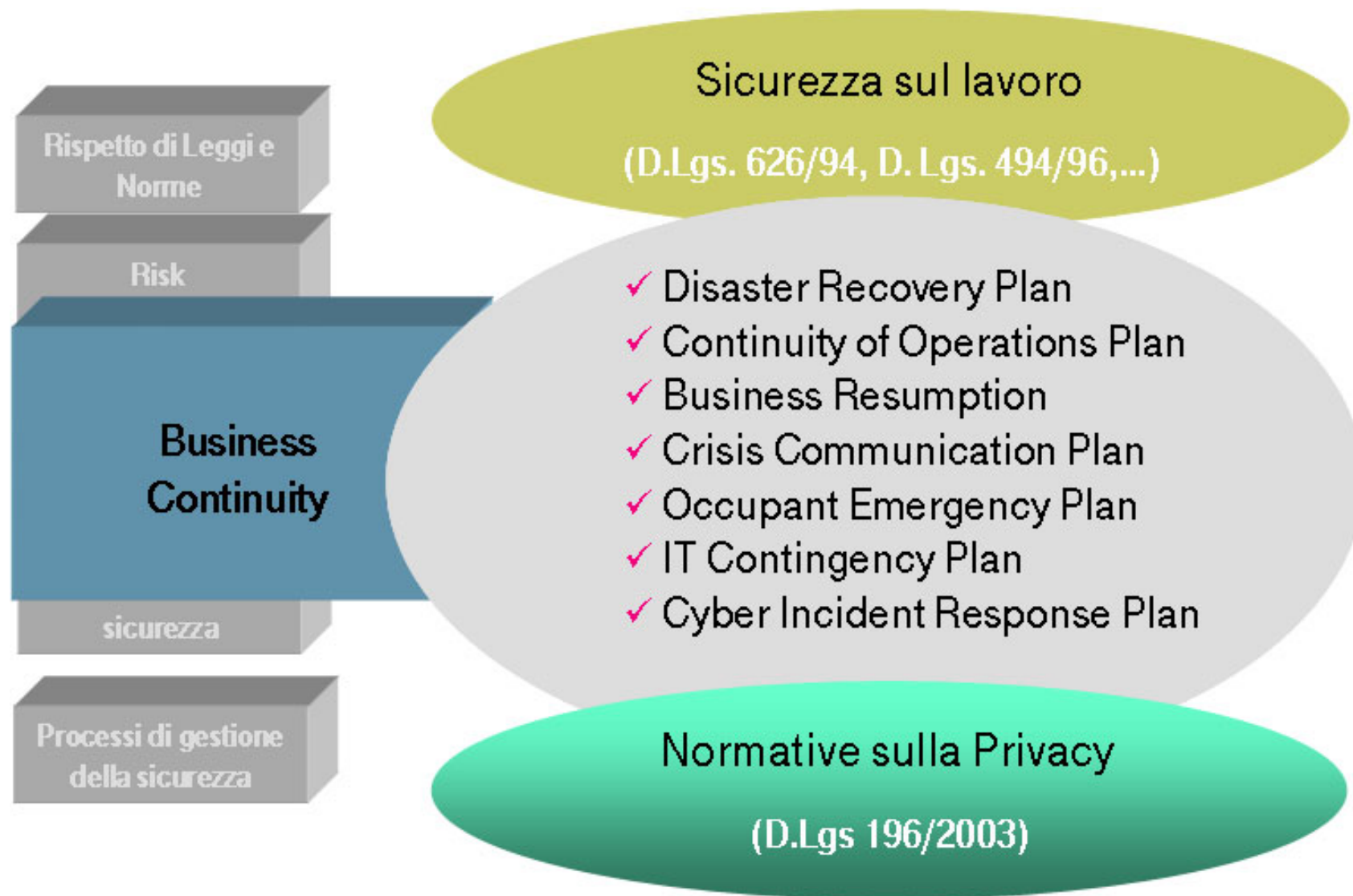
PMO Manager Disaster Recovery

Auditorium del Banco Popolare di Verona e Novara
Centro Servizi - Via Meucci, 5 - Verona

L'evoluzione delle esigenze: da tavolo "tecnico" a Corporate Governance



- Crescente orientamento verso **standard tecnici** di settore (vedi BS7799) ed ai contenuti delle direttive OCSE/OECD.
- Sotto il profilo tecnico, proprio la recente revisione dello standard BS7799 (settembre 2002), impone la problematica dell'IT 'risk assessment' in un'ottica globale di **Corporate Governance**.
- Il D.L. 30 giugno 2003 n. 196 che definisce le **misure minime di sicurezza** che devono essere utilizzate nel trattamento dei dati.
- Il New Basel Capital Accord che introduce per la prima volta anche un requisito di capitale per la copertura dei **rischi di natura operativa**, a fianco dei rischi di Mercato e di Credito.



Assenza di un approccio selettivo alla spesa per investimenti sul BCM

CRITICITÀ

Sbilanciamento verso le problematiche di natura tecnologica con insufficiente considerazione delle dimensione organizzativa

- ✓ Assenza di strategie di ottimizzazione degli investimenti
- ✓ Rischio che i *costi delle soluzioni* risultino *superiori ai costi del disservizio stesso*
- ✓ Strategia di sourcing inadeguata

EFFETTI

- ✓ Insufficiente supporti organizzativi da attivare in situazioni di temporanea interruzione dell'operatività aziendale
- ✓ Elevato rischio di non poter garantire il regolare funzionamento aziendale in situazioni di carattere straordinario

In altre parole, si tratta di una materia che richiede



- Approccio multi disciplinare
- Valutazioni complesse sul modello di ROI
- Aspetti logistici, sourcing.
- Costante presidio sulle nuove sorgenti di rischio
- Investimenti diversificati
- Aggiornamenti costanti

Governo della
sicurezza



Non più del 30% delle banche ha definito
una 'policy' formale sulla sicurezza



PRE-PROJECT PLANNING – FASE 0 (STAGE 0)		
<i>Stage 1: analisi del business</i>		
strategia (obiettivi operativi e di business)	fattori critici di business	prodotti e servizi
<i>Stage 2: strategie di BCM</i>		
strategia BCM (organizzazione)	strategia BCM (processi)	strategia BCM (risorse)
<i>Stage 3: sviluppo e implementazione delle soluzioni</i>		
piani di continuità (BCP)	soluzioni di recovery	piano di gestione della crisi
<i>Stage 4: costruire e radicare la cultura BCM</i>		
programma di diffusione della cultura di BCM	costruzione dei piani di formazione	BCM training
<i>Stage 5: esercitazioni, manutenzioni ed audit</i>		
esercitazioni periodiche	manutenzione del BCM	audits periodici
<i>Stage 6: programme management</i>		
programme management	policy aziendale	BCM assurance

ABILAB

**1
BIA**

**2
DESIGN**

**3
IMPLEMENTATION**

**4
MAINTENANCE
TESTING
IMPROVEMENT**



- E' fondamentale considerare gli aspetti gestionali a regime per costruire un processo che sia completamente integrabile con le logiche quotidiane di produzione
- E' indispensabile “pensare” ad una struttura di governo del progetto che garantisca l'investimento nel tempo e sia compatibile con quella di gestione ordinaria (ottimizza ed evita sprechi inutili)
- Il mantenimento nel tempo è centrale per cui occorre basare la progettazione su:
 - ✓ Metodologia e strumenti che consentano un costante allineamento e garantiscano anche in fase di evoluzione
 - ✓ Costante riferimento alle tematiche gestionali



- Nell’analisi delle Soluzioni Architetture occorre:
 - ✓ Analizzare l’architettura ed il disegno della base dati
 - ✓ Rilevare le relazioni interprocedurali e dei punti di consistenza
 - ✓ Rilevare le tecniche di allineamento della base dati
- Nell’analisi delle Gestione Operativa occorre:
 - ✓ Analizzare e realizzare un processo di change management sistemistico
 - ✓ Analizzare e rivedere il ciclo di vita dell’informazione (ILM) per circoscrivere le operazioni di back-up e recovery ai dati (strutturati ed elementari) considerati vitali



- Change Management: il processo è assolutamente critico; l'eventuale sua inefficienza potrebbe invalidare in breve tempo l'intero progetto
- Monitoring Procedure Dr: occorre sviluppare procedure di controllo in gestione ordinaria coerenti con le esigenze di efficacia e prestazioni del servizio
- Revisione: è necessaria una periodica verifica dei presupposti ed il loro mantenimento nel tempo
- Simulazioni: le periodiche attività di testing, come anche suggerito da Banca d'Italia, devono essere effettuate

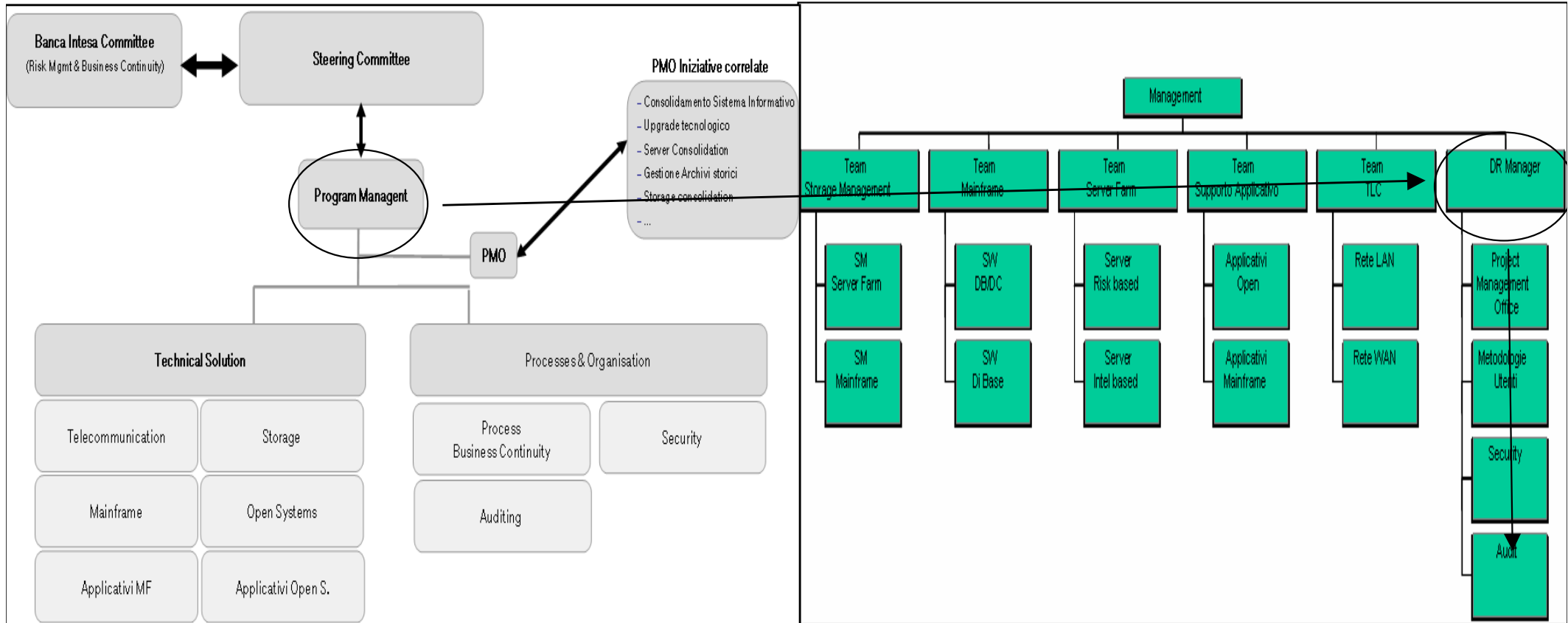


- L'approccio strategico/organizzativo è indispensabile per garantire non solo la buona riuscita del progetto, ma soprattutto è occasione per istituire procedure di mantenimento adeguate alla complessità dei sistemi informativi
- E' necessario disporre di una struttura competente, sia in ambito tecnologico che metodologico
- E' fondamentale mantenere il collegamento ed il governo con tutte le persone coinvolte nella realizzazione della soluzione di DR
- L'istituzione del DR Manager rappresenta il primo importante passo per istituire, anche all'interno del processo di gestione, un riferimento importante per la Business Continuity, ma anche e soprattutto a supporto dell'intera Corporate Governance It




- Il DR Manager ricopre un ruolo centrale di relazione ed allineamento con il Project Manager dei progetti specifici, condivide le scelte, anche e soprattutto, in un ottica di allineamento con le politiche di gestione ordinaria
- Coordina gli specialisti, sia in fase progettuale, che a regime
- Garantisce la trasformazione del progetto (una volta realizzato), in una parte importante del processo di gestione. Nel segno della continuità, ma anche con il compito di seguirne l'evoluzione nel tempo

Dal progetto al processo nel segno della continuità



Investimento ammortizzato nel tempo

- ✓ *Consolidamento Sistema informativo*
- ✓ *Upgrade tecnologico*
- ✓ *Server Consolidation*
- ✓ *Gestione Archivi storici*
- ✓ *Storage consolidation*
- ✓ *Disaster Recovery*



Strategie e risultati dei task devono risultare conformi alla mission della struttura, validati dalla stessa (UNICA/CENTRALIZZATA) e risultare base fondamentale per centrare gli obiettivi di progetto, ma soprattutto per avviare un nuovo processo di servizio



- Per rispondere a queste esigenze il Competence Center di T-Systems Italia è stato organizzato secondo tecnologie evolute ed in grado di consentire una reale continuità di servizio. I quattro pilastri del servizio sono:
 - ✓ Metodologia: dai processi alla soluzione informatica esistente
 - ✓ Tecnologia: verifica infrastrutture tecnologiche in funzione ed indicazione eventuali/possibili miglioramenti (es. aggiornamento tecnologico/test di laboratorio)
 - ✓ Gestione: si affianca da subito il cliente per analizzare le particolarità del sistema informativo da ripristinare per conoscere gli aspetti gestionali che lo governano, prestando attenzione alle modalità di manutenzione ed aggiornamento delle componenti applicative
 - ✓ Logistica: servizi generali di supporto (standard e a richiesta)