



Workshop
BUSINESS CONTINUITY
Garantire la continuità in banca



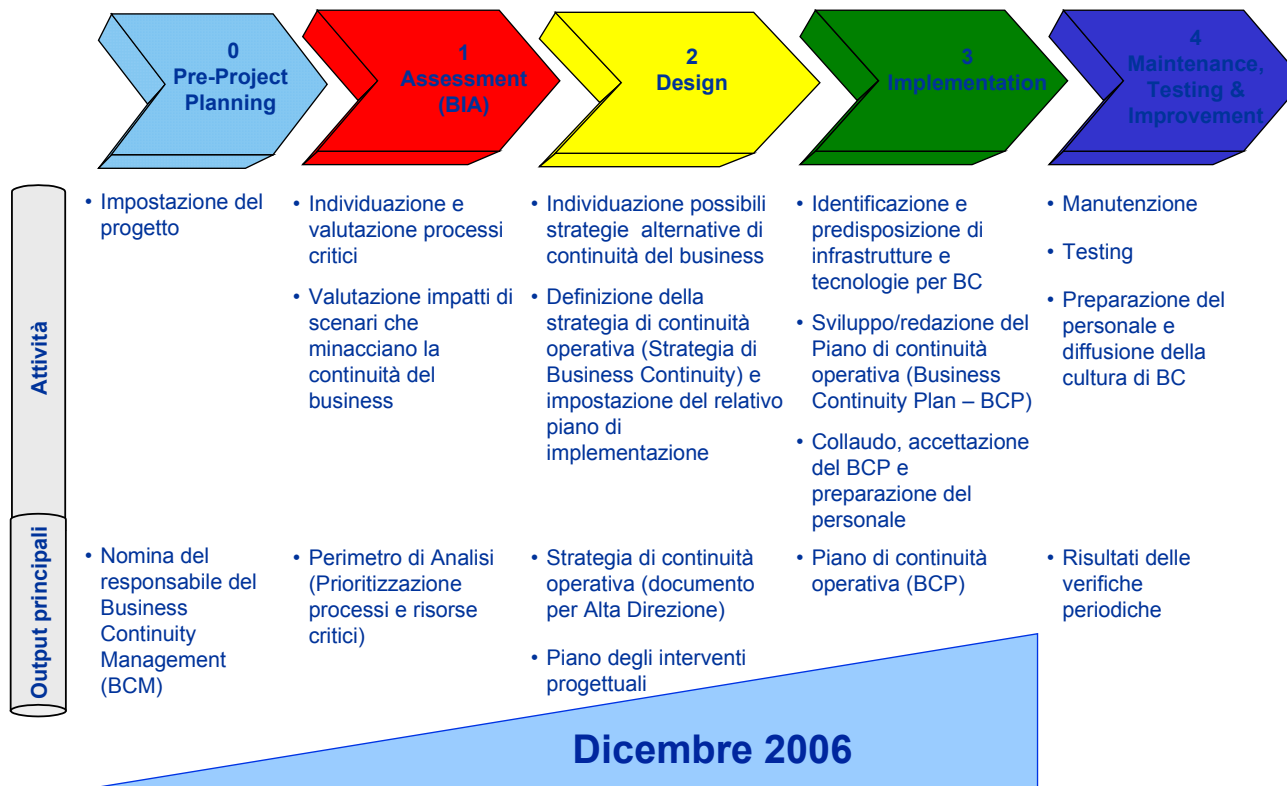
Roma 29-30 settembre 2004

Approfondimenti sulla metodologia ABI Lab

Romano Stasi

*Responsabile Ricerche di Mercato ABI Lab
ICT Market Intelligence*

La Metodologia ABI Lab di BC



**Tricks & Tips
raccolti nel
Gruppo di
Lavoro**

Come posso avviare il progetto BCM?

Il team e le competenze

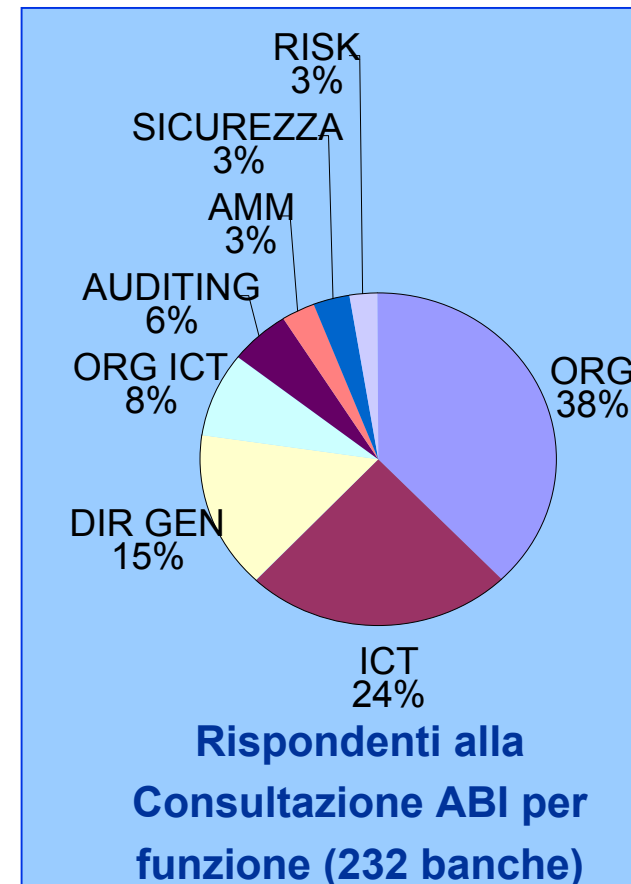
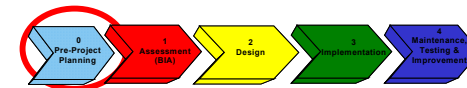
- ☐ Nomina da parte dell'Alta Direzione del responsabile della Continuità Operativa
- ☐ Scelta delle competenze multifunzionali da inserire nel team di progetto

Il piano di lavoro

- ☐ Strategia di continuità operativa e Piano degli Interventi progettuali condivisi con l'alta Direzione da realizzarsi in 5-6 mesi
- ☐ Conclusione dell'implementazione a dicembre 2006
- ☐ Revisione annuale del piano ("non tutto subito")

La definizione dell'ambito

- ☐ I processi e le responsabilità di business
- ☐ Soluzioni organizzative e tecnologiche
- ☐ Il ruolo delle Capogruppo nella gestione del BCM



BIA: Come valuto gli impatti sui processi critici ?

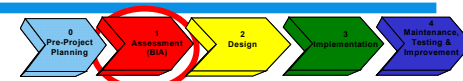
**Valutazione
dei
processi**

Area aziendale	Risorse impattate					Valutazione Impatto
	SITI ALTRA	RISORSE UMANE	IT	SERVIZI	DOCUMENTI	
	ORG		IT			
Gestione immobili						
Gestione Risorse Umane						
Amministrazione						
Gestione Sicurezza						
Controllo di Gestione						
Finanza						
Gestione titoli						
Gestione fondi						
Gestione derivati						
Gestione tesoreria						
Back office finanza						
Crediti						
Sistemi di pagamento						
Monetica						
Servizi di sportello						
Gestione del Rischio						
Processi marketing e commerciali						
Processi direzionali						

Esemplificativo

**PROCESSI
CRITICI**

legenda
nessuno
basso
medio
alto



**Definizione degli
obiettivi di ripristino**

- ☐ **RTO**
(Tempo di fermo accettabile)
- ☐ **RPO**
(Perdita dati ammissibile)

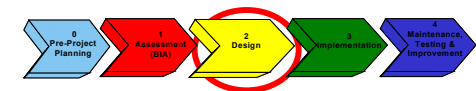
**Analisi e correlazione
dei rischi sulle risorse
critiche**

- ☐ **Probabilità eventi catastrofici
sulla risorsa**
- ☐ **Identificazione rischi correlati
(geografico/concentrazione)**

SCENARI DI CRISI

- **SITI / IMMOBILI** distruzione o inaccessibilità di strutture nelle quali sono allocate unità operative o apparecchiature critiche;
- **RISORSE UMANE** indisponibilità di personale essenziale per il funzionamento dell'azienda;
- **IT** alterazione dei dati o indisponibilità dei sistemi a seguito di attacchi perpetrati dall'esterno attraverso reti telematiche;
- **SERVIZI ESSENZIALI** interruzione del funzionamento delle infrastrutture (tra cui energia elettrica, reti di telecomunicazione, reti interbancarie, mercati finanziari).

Design: Come capire quali sono gli interventi necessari ?



Definire una strategia

- ☐ L'Alta Direzione deve approvare la **STRATEGIA E IL PIANO DEGLI INTERVENTI** e le diverse opzioni prescelte.
- ☐ Nella strategia e nel piano devono essere chiaramente individuati i rischi che si accettano e quelli che si mitigano in base ad una BIA strutturata e formalizzata
- ☐ I costi e gli investimenti per la realizzazione del piano di Disaster Recovery



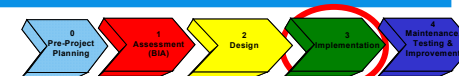
Approvare un budget di implementazione

Totale costi BC

MISURE ORGANIZZATIVE	MISURE TECNOLOGICHE
25% - 20%	75% - 80%

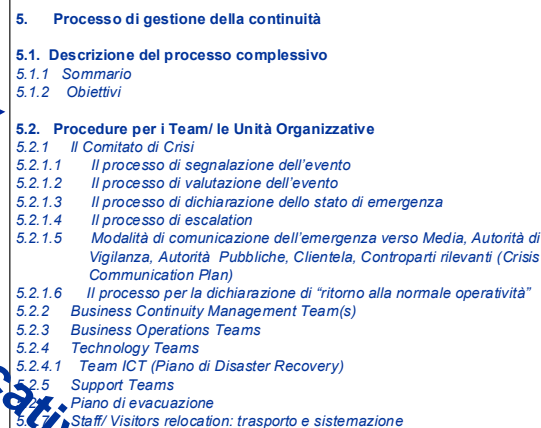
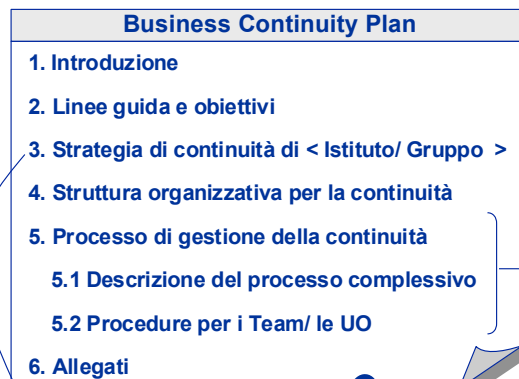
- ☐ Costi per le **SOLUZIONI ORGANIZZATIVE**.
 - Formalizzazione delle procedure sul piano di continuità operativa
 - Formazione del personale sulle procedure
 - Strutture e modalità logistiche alternative
 - Interventi organizzativi sui processi critici

Implementation: Come è strutturato il BCP ?



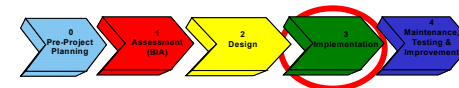
Formalizzazione del Piano di Continuità Operativa

- ❑ Il piano di continuità dovrà essere esplicitamente approvato dall'Alta Direzione
- ❑ È importante notare come il BCP rappresenti uno strumento e una occasione di integrazione, razionalizzazione e armonizzazione dei piani di emergenza e sicurezza aziendali (esistenti e non), essendo espressione della strategia complessiva di continuità.
- ❑ I piani esistenti saranno mantenuti e valorizzati, salvo l'allineamento con la strategia di continuità come per esempio i piani di “contingency”, sviluppati nel corso degli anni per fare fronte a situazioni di potenziale crisi (Y2K-bug, passaggio all'euro, ecc.).



esemplificativo

Implementation: Quali procedure organizzative per i processi critici ?



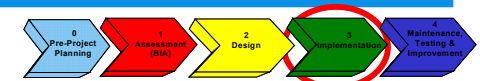
Coordinamento della crisi per gli aspetti legali, organizzativi, informatici, logistici e di comunicazione



- ❑ La definizione e strutturazione delle modalità di **COMUNICAZIONE** interna e esterna riduce gli impatti potenziali a seguito dell'evento secondo criteri di **TRASPARENZA, RASSICURAZIONE, CONGRUENZA E PRUDENZA**
- ❑ E' necessario un coordinamento attento sulle decisioni nell'emergenza in merito alle modalità e alle tempistiche di riattivazione del singolo processo critico
- ❑ E' necessaria particolare attenzione nella ridefinizione dei siti del personale essenziale per attenuare al massimo i rischi di concentrazione

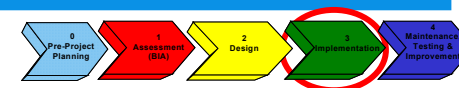
Business Continuity Plan	
1. Introduzione	esemplificativo
2. Linee guida e obiettivi	
3. Strategia di continuità di < Istituto/ Gruppo >	
4. Struttura organizzativa per la continuità	
5. Processo di gestione della continuità	
5.1 Descrizione del processo complessivo	
5.2 Procedure per i Team/ le UO	
6. Allegati	

Implementation: Come sviluppo la continuità dei servizi critici in outsourcing ?



- ❑ I fornitori devono essere coinvolti e responsabilizzati dall'intermediario finanziario nella fase di sviluppo del BCP per ottenere delle soluzioni di continuità in merito ai servizi critici.
 - ❑ Ai fornitori è richiesto di condividere le informazioni rilevanti ai fini del raggiungimento di tale obiettivo (cfr. Bdl).
 - ❑ Questo si traduce nella condivisione di elementi relativi:
 - alla modalità di erogazione del servizio e alle misure di continuità operativa nel caso di servizi ad elevato grado di integrazione intermediario/ fornitore
 - ai soli livelli di servizio “ai morsetti” nel caso di servizi a basso grado di integrazione intermediario/ fornitore
- ❑ Tipologia 1 – Outsourcer IT
 - ❑ Tipologia 2 – Outsourcer di processo
 - ❑ Tipologia 3 – Fornitori di servizi infrastrutturali
 - ❑ Tipologia 4 – Fornitori di beni

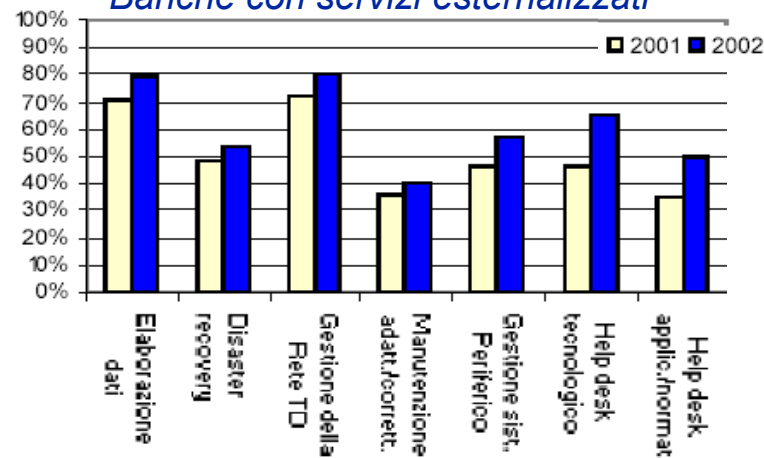
Implementation: Come definisco gli SLA dei servizi critici in outsourcing ?



- ❑ Per la continuità delle attività critiche in outsourcing può rendersi necessaria l'integrazione del piano di continuità del fornitore di servizi con il piano della banca, prevedendo eventualmente la revisione dei livelli di servizio contrattuali.

Definizione dei livelli di servizio garantiti

Banche con servizi esternalizzati



INFORMAZIONI GENERALI PER LA COMUNICAZIONE E IL COORDINAMENTO OPERATIVO

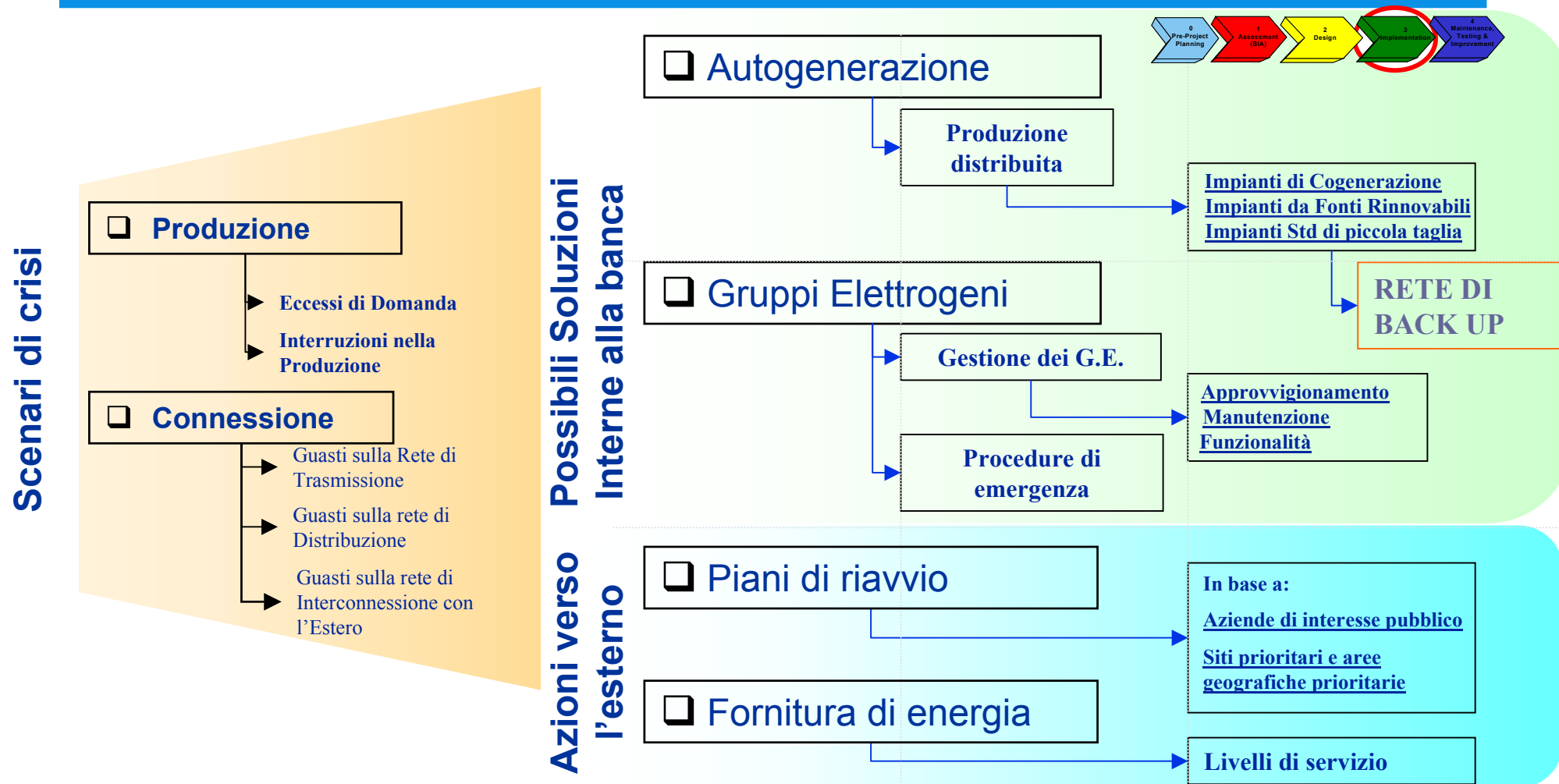
- Referenti/ entità per situazioni di crisi
 - Recapiti
 - Orari di reperibilità
 - Indirizzi
 - Modalità di comunicazione
- Procedura di escalation
- Referenti per escalation
- Tempi d'intervento

esemplificativo

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI DAL FORNITORE

- Catalogo dei servizi erogati dal fornitore
- Caratteristiche rilevanti dei servizi a catalogo
- SLA
- Processi aziendali che utilizzano i servizi
- Processi aziendali critici (da BIA) che utilizzano i servizi

Implementation - Quali garanzie sull'energia elettrica ?



Gli approfondimenti sulla metodologia realizzati con il Gruppo di Lavoro

❑ Gli approfondimenti svolti sulla metodologia hanno evidenziato l'opportunità di mettere a punto tool e template più complessi usufruibili attraverso un percorso formativo strutturato

- CHECKLIST di POSIZIONAMENTO iniziale della banca rispetto alla BC
- TEMPLATE e i TOOL a supporto della BIA
- CHECKLIST di verifica metodologica relativa alla CONDUZIONE della programma BCM
- CHECKLIST di verifica dei rapporti con gli OUTSOURCER
- TOOL informatico ABI LAB per la realizzazione della BIA
- TEMPLATE DEL PIANO complessivo di lavoro del BCM e dei potenziali Interventi
- PRESENTAZIONI di dettaglio della metodologia

L'ABI, avvalendosi dell'azione congiunta di ABI Lab e ABI Formazione, intende supportare le banche nella **creazione di una cultura diffusa e approfondita sul tema della Business Continuity.**