



“HP si è dimostrata un partner solido e affidabile, proponendoci una formula pienamente rispondente alle nostre necessità di business continuity per le nostre esigenze di infrastruttura Ict ed Office con le relative postazioni di lavoro offrendoci una preziosa collaborazione anche in termini di supporto e di sviluppo: oggi possiamo far ripartire le nostre attività critiche con un tempo massimo di ricostruzione dell’ambiente entro le 24 ore, con una perdita massima dati non superiore alle 24 ore”.

Leonardo Procopio, Information Security Manager e Responsabile attività Business Continuity



Banca UCB è l'istituto specializzato nel credito immobiliare del gruppo BNP Paribas; gruppo bancario leader presente in 87 Paesi con oltre 100.000 dipendenti a livello world wide opera sulle aree retail banking and financial services, corporate and investment banking, asset management and services. L'organizzazione di Banca UCB, composta da operatori specializzati presenti su tutto il territorio italiano, si pone come punto di riferimento autorevole per tutti i professionisti del settore e per chi compra casa. Offrendo servizi di consulenza e assistenza completi su ogni aspetto del finanziamento, Banca UCB assiste i propri clienti in ogni fase del mutuo. Nel nostro Paese, in oltre 15 anni di attività, Banca UCB ha contribuito a far diventare decine di migliaia di famiglie proprietarie della loro abitazione. Lavorando con più di 33mila collaboratori, tra banche, SIM, compagnie assicurative e professionisti dell'intermediazione immobiliare in tutta Italia, la società ha perseguito una politica orientata alla massima sicurezza, efficienza e qualità del servizio.

Per le realtà finanziarie la continuità dei sistemi informativi a supporto dell'operatività e a garanzia dell'efficienza e della qualità dei servizi offerti, è un obiettivo primario. L'importanza di realizzare piani di business continuity e di disaster recovery, segnalata dal Comitato di Basilea, è stata sottolineata anche da Banca d'Italia, che ha regolamentato come tutti gli intermediari finanziari debbano disporre di un piano di emergenza in grado di assicurare la continuità delle operazioni considerate critiche e vitali per l'attività bancaria. L'attuazione del piano, che si appoggia su un fondamentale lavoro di analisi per la definizione delle priorità e delle criticità delle attività aziendali, movimenta consistenti risorse umane ed economiche. Banca UCB per i propri sistemi informativi, costituiti da piattaforme As/400, server e client IBM, ha scelto HP come partner di riferimento e garante tecnologico per la propria business continuity aziendale.



### **Infrastruttura distribuita a supporto del business e metodologia di progetto**

L'Istituto si occupa di erogare e gestire mutui finalizzati all'acquisto di immobili ad uso abitativo.

Mentre la rete delle filiali si occupa delle attività puramente commerciali di proposta e consulenza dei servizi in fase di vendita, la sede milanese, segue tutta la fase di post vendita, dall'istruttoria alla stipula del contratto alla gestione del piano di ammortamento. La piattaforma di riferimento si basa su di un'architettura distribuita che corre su infrastrutture Lan/Wan: le applicazioni di supporto alla vendita, così come quelle per la gestione dei mutui, sono centralizzate su sistemi della sede che, interfacciandosi al sistema informativo della capogruppo francese, consente alla società di sfruttare le risorse del network capitalizzando le sinergie disponibili. La situazione precedente di disaster recovery era limitata a una parte dei sistemi aziendali (As/400). A seguito di più ampie e chiare esigenze interne di continuità delle attività e all'influenza del gruppo, nel 2005 Banca UCB si concentra su un'analisi dettagliata di tutti i processi, con l'obiettivo di classificare le attività mission critical e costruire ex novo un progetto di business continuity allo scopo di identificare l'infrastruttura ICT e tutti i componenti (materiali e risorse umane) necessari all'espletamento delle attività critiche in situazione di indisponibilità dell'ambiente ufficiale di lavoro.



### Efficientamento attraverso un piano di continuità operativa

Il management intende assicurare la continuità operativa dell'istituto secondo un approccio caratterizzato dalla massima razionalizzazione, al fine di ottimizzare gli investimenti e realizzare il progetto entro un orizzonte temporale circoscritto. «Avevamo definito una strategia generale - spiega Leonardo Procopio, Information Security Manager e Responsabile attività Business Continuity -: scegliere un unico fornitore che avesse le competenze e le risorse atte a gestire tutti i livelli della nostra infrastruttura, dalle piattaforme applicative alle TLC agli spazi office per i posti lavoro utenti. Il nostro scopo era quello di avere una reattività tempestiva a seguito di un'eventuale situazione di crisi. **Gli obiettivi erano precisi: poter ripartire con un tempo massimo di ricostruzione dell'ambiente entro le 24 ore, avere una perdita massima dei dati non superiore alle 24 ore e poter ospitare 60 persone nel sito di disaster recovery garantendo l'operatività funzionale dei servizi critici**». Confrontandosi sulle possibili metodologie di approccio con lo staff di BNP Paribas Italia, l'altra consociata italiana del Gruppo, Banca UCB identifica ed analizza le criticità aziendali attraverso l'analisi dei processi, delle interdipendenze interne ed esterne e relativa modellizzazione per dedurne i requisiti operativi del progetto ed affidandosi ad HP per la concretizzazione delle soluzioni identificate.

### Il valore aggiunto di HP

«Abbiamo scelto HP per diversi motivi - sottolinea Procopio -. A parte le competenze verticali e trasversali, la qualità dell'offerta in termini di prezzo/prestazioni e la distanza di 20 Km dell'infrastruttura parzialmente replicata rispetto alla nostra sede, HP ha dimostrato una grandissima elasticità, sapendo intuire subito le nostre reali esigenze per disegnare una soluzione flessibile e ad hoc. Abbiamo molto apprezzato la qualità del personale HP che, ancor prima di aggiudicarsi il mandato, ha lavorato per due mesi offrendoci un grosso lavoro di consulenza e supporto ». In pratica proponendo a Banca UCB una fase di transizione complementare al progetto di business continuity, HP ha aiutato l'Istituto in una delicata fase di sviluppo, rivelando il valore aggiunto della relazione. «A differenza degli altri competitor - ribadisce Procopio - HP è stata l'unica a proporci una formula di disaster recovery di tipo misto, ovvero una parte dedicata a Banca UCB e una parte condivisa tra più clienti HP». Nel caso si verifici un evento disastroso, HP garantisce il funzionamento del 50% delle postazioni di lavoro di Banca UCB e del 100% delle infrastrutture per un compenso di assoluto equilibrio rispetto alle caratteristiche ed alle esigenze aziendali.

### La filosofia dell'adaptive recovery

Non avendo necessità di clonare integralmente la server farm, Banca UCB sviluppa con HP un piano di disaster recovery secondo un approccio di adaptive enterprise. «Abbiamo replicato nel HP DR Center di Cernusco sul Naviglio l'equivalente del 20% della nostra infrastruttura - precisa Procopio - con una selezione delle realtà più mission critical, in modo tale da consentirci di ricostruire il rimanente 80% entro le 24 ore. Per la nostra tipologia di business, infatti, non eravamo interessati a una soluzione dedicata e quindi onerosa. Quello di cui avevamo bisogno era di poter contare su un piano di continuità operativa capace di adattarsi all'evoluzione dell'azienda e a tutti quegli adeguamenti normativi a cui il nostro settore è continuamente sottoposto». Tra i vantaggi del progetto, il management segnala la capacità di gestione centralizzata dell'ambiente di recovery che sta facendo pensare a un ampliamento e riutilizzo della struttura anche per l'ambiente di test e di sviluppo applicativo.

## SLA pienamente conformi

A dicembre del 2005 il piano è operativo e Banca UCB effettua una verifica attraverso una simulazione. Il test prevede l'indisponibilità totale degli uffici ubicati nell'head quarter di via Fara, a Milano. A seguito dell'evento disastroso, ipotizzato l'11 del mese, sono state eseguite tutte quelle attività descritte attraverso procedure specifiche, al fine di consentire la riattivazione dei processi critici in condizioni di performance ridotte ma accettabili per quanto riguarda il numero di processi garantiti e il relativo livello di servizio.

Il 12 dicembre il management ha attivato l'insieme di procedure di disaster recovery ICT, strutturate in una serie di operazioni entro le 24 ore. Il 16 dicembre il personale critico di Banca UCB si è recato nella sede alternativa per svolgere le attività di riattivazione dei processi, partendo dalle attività di controllo fino a quelle di recupero dei processi interrotti e di controllo dei punti di consistenza dei dati stabiliti da ogni singola funzione aziendale. «L'esperimento si è concluso molto bene - afferma il manager -. Tutti i livelli di servizio aziendali sono stati pienamente rispettati: l'ambiente di lavoro alternativo a quello ufficiale è stato ricostruito in meno di 72 ore e tutti i partecipanti delle funzioni aziendali coinvolte hanno potuto verificare i processi critici descritti nella fase preparatoria. Il risultato della sperimentazione è stato pienamente conforme a tutti i requisiti da noi richiesti a dimostrazione della validità della soluzione prescelta».

Tutto ciò avrà un risvolto in termini di benefici economici ancora più importanti se si considerano le implicazioni di Basilea II relativamente agli obblighi inerenti l'accantonamento del capitale di sorveglianza per la copertura dei Rischi Operativi inclusi tra i rischi da considerare per la determinazione del livello dei fondi propri.

Il piano di continuità e la sua gestione per la continuità ricorrente contribuiscono sensibilmente alla determinazione del valore degli assets associati ai sistemi informativi di Banca UCB e quindi al valore globale aziendale per effetto del perimetro esteso alla ripartenza delle attività critiche.

È di vitale importanza oggi quindi avere quegli accorgimenti e lavorare per mantenere in vita perennemente le soluzioni di continuità e mitigazione attive ed allineate all'ambiente ufficiale di lavoro affinché il PCA possa in ogni momento costituire, come oggi, una delle contromisure attive per la protezione degli assets aziendale ed in equilibrio con i costi.

## In breve

**Società:** Banca UCB S.p.A.

**Attività:** erogazione e gestione mutui immobiliari

**Anno di fondazione:** 1989

**Sedi:** quartier generale a Milano e 16 filiali distribuite su tutto il territorio italiano

**Numero dipendenti:** 250

**Clienti:** oltre 60 mila famiglie

**Crediti in essere:** 2.400.000.000 di euro

**Crediti erogati 2005:** oltre 500.000.000 di euro

Per maggiori informazioni sulle soluzioni HP [www.hp.com/it](http://www.hp.com/it)

© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso. Le garanzie per i prodotti ed i servizi HP sono previste espressamente nella garanzia che accompagna tali prodotti o servizi. Nessuna affermazione contenuta nel presente documento può essere ritenuta una garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile per errori tecnici o editoriali od omissioni contenuti nel presente documento.

4AA0-6777ITIT

