SEGRETERIA TECNICA CIPA

Rilevazioni sull'IT nel settore bancario italiano

Guida per il download e la compilazione del questionario e la trasmissione dati tramite piattaforma Infostat

Operazioni preliminari

Generalità

Il questionario CIPA viene distribuito in formato PDF dinamico. Questo formato, da un lato, consente l'inserimento e il salvataggio dei dati in maniera agevole e veloce, dall'altro permette di effettuare controlli preliminari sui dati inseriti che aiutano a migliorarne la qualità ed evitano il dover ritrasmettere gli stessi in caso di incongruenze od omissioni.

Il questionario CIPA utilizza file XML come formato di scambio dati. Il formato XML è ormai uno standard: è un formato aperto che è possibile leggere con un comune editor di testo, ha dimensioni ridotte e viene facilmente interpretato in maniera automatica dalla quasi totalità dei software di analisi dei dati.

Novità

Il portale INFOSTAT per la raccolta dei dati statistici è stato oggetto di evoluzioni per renderlo conforme alle più recenti versioni dei browser maggiormente diffusi nel web. In tale ottica sono state adottate nuove tecnologie che non prevedono l'installazione del prodotto Flash Player sul posto di lavoro anche in considerazione dell'annuncio della società Adobe della sua prossima dismissione.

Requisiti minimi

Per utilizzare la nuova versione della piattaforma, sarà necessario avere una delle seguenti versioni di browser: Chrome 60+, Opera 45+, Firefox 57+, Edge, IE 11+, Safari 11+.

Login a Infostat

L'accesso alla piattaforma Infostat (piattaforma di raccolta dati della Banca d'Italia) è necessario sia per scaricare il questionario editabile della specifica rilevazione, sia per trasmettere i dati al termine della compilazione dello stesso.

Aprire il browser (vd. Requisiti minimi) su un PC dotato di connessione ad Internet. Nella barra degli indirizzi digitare l'URL dell'applicazione di raccolta dati della Banca d'Italia: <u>https://Infostat.bancaditalia.it</u>. Comparirà la seguente maschera di login:

| | ACCESSO ALL'APF | LICAZIONE INFOSTAT |
|---------|----------------------|--------------------|
| LOGIN | | |
| Nome U | tente | |
| Passwo | rd | |
| | ACCEDI | REGISTRATI |
| HA SM. | ARRITO LE SUE CREDEN | ZIALI DI ACCESSO? |
| | o Password | |
| Recuper | | |

Figura 1 Schermata login Infostat

Digitare le proprie credenziali di accesso e cliccare sul pulsante "Accedi". Ad accesso effettuato, si visualizzerà la home del portale Infostat:

| Iserisci Pin Richledi Delega | Sestione abilitazioni | Esci |
|---|--|---|
| RILEVAZIONI | 2 Aggiorna | |
| ▼ RACCOLTA DATH E SERVIZ | RECOLTA DATE SERVO Nº03717 r una patatorem informatica progetata per offers supporta ale athetia di per disposico de transmissione delle segnatazioni delle segnatazioni delle Bence Athaia. NOTE: Per facejastiche delle codenziali selecionare fragione "NEERBCI PRI" LIRIK UTILE: Minudori ser frases: | BUPPORTO TECHNOC OP P Maintein Maintein <t< td=""></t<> |
| ULTIMI AGGIORNAMENTI | | INFOUTENTE |
| Notizie generali Rilevazioni statistiche e di Vigilanza Questionari | NDTIZE CONENCIA II STANDOU DE LA CONENCIA DE LA CON | Usemame: FCAWALO Ultimo accesso: 26-11-2013 08:44:07 |
| Albi ed Elenchi di Vigilanza Direct Reporting | Ci scussamo per e unsago eventualmente arrecuto, scoscurz Sannalaziona danli intermadiari finanziari av art 407 e 10 hana informativa "/* Learnivi INFOSTAT sono utilizvabili a | Modifica dati anagrafici Cambia password |

Figura 2 Portale Infostat

Nel caso in cui non si riesca ad accedere correttamente ad Infostat o non si visualizzi correttamente la schermata precedente, fare riferimento alla sezione **Linee guida per le problematiche comuni e contatti**.

Accesso alle Rilevazioni Economica/Tecnologica e download del questionario

Nel riquadro "RILEVAZIONI" espandere l'albero "RACCOLTA DATI E SERVIZI" e navigare nel percorso desiderato, ad esempio: "RILEVAZIONI CIPA"->"RILEVAZIONE TECNOLOGICA":

| RILEVAZIONI | C Aggiorna |
|------------------|--|
| RILEVAZIONI CIPA | CAggiorna RILEVAZIONE TECNOLOGICA Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio. Profili tecnologici e di sicurezza. NOTE Campione di riferimento: gruppi e banche. Riferimenti per la compilazione del questionario: 06.4792.6449 - 06.4792.6517. Riferimenti per questioni tecniche sul modulo elettronico: 06.4792.6517 - 06.4792.6101. Riferimenti per questioni riguardanti InfoStat: 06.4792.6459 - 06.4792.6101. CONTATTI \Lambda + 39 06.4792.6803 \Bar segcipa@cipa.it LINK UTLI Carrica QUESTIONARIO TECNOLOGICO |
| | 🌣 Accedi ai servizi 🛛 🖾 Messaggi |

Figura 3 Schermata di accesso ai servizi della Rilevazione

Nella parte destra del riquadro "RILEVAZIONI" compariranno alcune informazioni di dettaglio riguardanti l'indagine in oggetto nonché due pulsanti funzione ("Accedi ai servizi" e "Messaggi", che serviranno per l'invio dei dati, vd. **Upload dei dati**) e il link per scaricare il questionario ("Scarica QUESTIONARIO TECNOLOGICO"). Per effettuare il download, <u>cliccare con il tasto destro del mouse</u> sul relativo link e salvarlo sul proprio PC (il questionario è in formato PDF). Se si dovessero verificare problemi, consultare la sezione **Linee guida per le problematiche comuni e contatti**.

Compilazione del questionario e controllo degli errori

Una volta salvato sul PC, il PDF può essere aperto con Adobe Acrobat Reader[™] e compilato in ogni sua parte. Come si vede dall'immagine sottostante, la prima pagina del questionario possiede una serie di funzioni di ausilio alla corretta compilazione:

| | Controlla gli errori | Mostra | Tutti | • |
|-------------|----------------------|-------------|-------|---------------|
| Errori | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Importa XML | | Esporta XML | | Stampa modulo |

Figura 4 Funzioni di supporto alla compilazione del questionario e di import/export dei dati

Il pulsante "**Controlla gli errori**" consente di effettuare un'analisi dei dati inseriti e mostra nella finestra "**Errori**" il risultato di tale analisi.

Il questionario CIPA classifica i campi di compilazione in due categorie: obbligatori ed opzionali. Quando un campo obbligatorio contiene un errore o non è valorizzato, tale campo, a seguito del controllo degli errori, compare nella finestra "Errori" con la dicitura "**Risposta obbligatoria**". In tal caso si riceverà un messaggio di errore e non sarà possibile esportare i dati.

| Avviso: f | inestra JavaScript - Esito controllo errori |
|-----------|--|
| 8 | Il controllo ha prodotto alcuni rilievi. Vi sono campi obbligatori non valorizzati o errati (non sarà possibile esportare i dati in formato XML per la CIPA). Vi sono campi consigliati non valorizzati o errati (l'azienda verrà esclusa dalle |
| | analisi statistiche relative alle risposte non fornite). |
| | ОК |

Figura 5 Pop-up di errore bloccante

Quando un campo opzionale contiene un errore o non è valorizzato, a seguito del controllo errori, compare nella finestra "Errori" con la dicitura "**risposta opzionale**" oppure semplicemente con l'indicazione della

domanda e il tipo di errore riscontrato. In caso di soli errori su campi opzionali, il modulo consentirà di esportare e inviare i dati ma la presenza di anomalie verrà comunque segnalata da un avviso (*warning*) poiché in tal caso l'azienda verrà esclusa dall'elaborazione per le risposte errate o non fornite.

| Avviso: f | inestra JavaScript - Esito controllo errori |
|-----------|---|
| Â | Il controllo ha prodotto alcuni rilievi. Vi sono campi consigliati non valorizzati o errati (sarà comunque possibile esportare i dati in formato XML per la CIPA ma l'azienda verrà esclusa dalle analisi statistiche relative alle risposte non fornite). |
| | ОК |

Figura 6 Pop-up di warning

La finestra a tendina "**Mostra**" consente di filtrare gli errori per tipologia e mostrare nella finestra "**Errori**" solo gli obbligatori, solo gli opzionali, oppure tutti.

Import ed export dei dati

Infostat accetta dati esclusivamente in formato XML. Ecco il motivo per il quale il questionario CIPA consente di esportare i dati inseriti in XML.

Esporta XML

Inizialmente il pulsante "**Esporta XML**" risulta disabilitato, cioè non cliccabile. Esso si abilita solo a seguito di un controllo degli errori che non produca anomalie sui campi ritenuti obbligatori (si veda la spiegazione nel paragrafo precedente).

Una volta compilato il questionario senza errori sui campi ritenuti obbligatori, sarà possibile, premendo il tasto "Esporta XML", generare un file in formato XML, salvarlo sul proprio PC e successivamente caricarlo sul portale Infostat (vd. Trasmissione dei dati).

Se si verificano problemi in fase di esportazione, consultare il paragrafo Linee guida per le problematiche comuni e contatti.

I dati precedentemente esportati in formato XML possono essere successivamente importati nel questionario PDF utilizzando l'apposito pulsante "**Importa XML**".

Importa XML

Ciò risulta particolarmente utile allorquando si debba cambiare la versione del questionario senza dover per questo perdere i dati già inseriti.

Una volta premuto il pulsante "**Importa XML**", si aprirà una finestra del sistema operativo che consentirà di selezionare un file XML precedentemente esportato e di caricare i dati in esso contenuti nel modulo PDF.

Trasmissione dei dati

Prerequisiti

Dopo aver compilato il questionario, l'utente provvederà, mediante l'apposita funzione di Export presente nel modulo PDF, all'esportazione dei dati in un **file con formato XML**.

Il file XML dovrà essere caricato sulla piattaforma Infostat seguendo la presente guida. **Si prega di prestare** particolare attenzione al documento che verrà caricato sulla piattaforma Infostat, che deve essere il file in formato XML (.xml) e non il pdf del questionario eventualmente salvato sul proprio pc.

Upload dei dati

Effettuare il login alla piattaforma ed accedere alla Rilevazione desiderata (vd. Login a Infostat e Accesso alle Rilevazioni Economica/Tecnologica e download del questionario).

Nella parte destra del riquadro "RILEVAZIONI" (Figura 3), selezionare il pulsante "ACCEDI AI SERVIZI".

A questo punto il browser aprirà la seguente finestra/scheda (alla voce "Seleziona il partner" la schermata utente differirà da quella qui rappresentata in quanto compariranno le informazioni specifiche di ciascuna azienda partner in luogo della scritta "UTENTE TEST 23..."):

| Scadenzario Consulta Messaggi Gestion | e autorizzazioni 🗸 | | | CLAUDIA PAONE 🚯 Inf | D 🗗 Esci |
|---------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------------|----------|
| Scadenzario delle info | rmazioni richieste per rilevazioi | ne | | | |
| Seleziona il partner: UTENTE TEST | 23 NUOVA RACCOLTA (503235) | V 🥝 Seleziona l'anno: 2020 V | | Funzionalità Data Entry | |
| Rilevazione: RILEVAZIONE TECNO | DLOGICA | | | Funzionalità Upload file | |
| | | | 🗮 Calendario 🗮 Agenda | | |
| Data scadenza | Data contabile | Inizio lavorazione | | | |
| 10 Dicembre, 2020 | 1 Ottobre, 2020 | 1 Ottobre, 2020 | | | |
| | | | | | |

Figura 7 Schermata di accesso al servizio di invio dei dati

NOTA: In alcuni browser esiste una impostazione che blocca l'apertura di finestre pop-up. Nel caso non si aprisse la schermata, consultare il paragrafo Linee guida per le problematiche comuni e contatti.

Cliccando su data contabile/inizio lavorazione visualizzata in agenda, verranno abilitate le funzionalità di "Consegna" e "Visualizza" nel riquadro "Funzionalità Upload file" (Figura 8).

| Scadenzario delle inform | nazioni richieste per rilevazion | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|-----|--------------------------|--------------|----------|----------------|-------------|-----------|
| | · | | | | | Eunzionalità D | ata Entry | |
| Seleziona il partner: UTENTE TEST 23 | NUOVA RACCOLTA (503235) | ~ 🥥 | Seleziona l'anno: 2020 v | | | | and entry | |
| Rilevazione: RILEVAZIONE TECNOL | OGICA | | | | | Funzionalità U | pload file | |
| | | | | 🚞 Calendario | 📑 Agenda | GESTIONE MESS | AGGI: | - |
| Data scadenza | Data contabile | | Inizio lavorazione | | | Consegna | Diagnostico | Oconferme |
| 10 Dicembre, 2020 | 1 Ottobre, 2020 | | 1 Ottobre, 2020 | | | Uisualizza | | |
| | | | | | | 企 | | |

Figura 8 Funzionalità Upload File

Cliccando sul pulsante "Consegna" si aprirà una nuova finestra (Figura 9).

| Gestione Upload Consegna | | | k Indietro |
|--------------------------------------|---|---|--|
| | | | |
| Rilevazione: RILEVAZIONE TECNOLOGICA | Partner: UTENTE TEST 23 NUOVA RACCOLTA | Lavorazione consentita a partire da: gio 01/10/2020 | Termine d'invio per inoltro dei dati: 10/12/2020 |
| Tipo di invio: Consegna | Ente segnalante: 503235 | Data di riferimento della segnalazione: 01/10/2020 | |
| | | | |
| Annotazioni ad uso del partner: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | 1 | | |
| SELEZIONA IL FILE DATI DA INOLTRARE | l i i i i i i i i i i i i i i i i i i i | | |
| | | | Consegna |
| | | | |
| | | | |

Figura 9 Gestione Upload Consegna

Selezionare il pulsante "Seleziona il file dati da inoltrare".

A questo punto si aprirà una finestra che consentirà di scegliere il file XML contenente i dati esportati dal modulo PDF del questionario CIPA cui si fa riferimento nei prerequisiti del presente documento.

Nell'esempio tale file è denominato "Export dati CIPA.xml" ma tale nome può essere diverso e coincide col nome dato al momento dell'export dati.

| 🕹 Apri | | | | | × |
|---------------------------|------------------------------|------------------|----------|--------------------|------------|
| | | | - 🐼 | Cerca CIPA | 2 |
| Organizza 🔻 Nuova cartell | a | | | := ▼ | |
| 🔆 Preferiti | Nome * | Ultima modifica | Tipo | Dimensione | |
| Desktop | Export dati CIPA.xml | 26/11/2013 10:47 | File XML | 19 KB | |
| Risorse recenti | | | | | |
| 🕞 Raccolte | | | | | |
| Documenti | | | | | |
| J Musica | | | | | |
| Video | | | | | |
| I툎 Computer | | | | | |
| 🗣 Rete | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Nome | e file: Export dati CIPA.xml | | | Tutti i file (*.*) | - |
| | | | | Apri A | nnulla //. |

Figura 10 Popup di apertura del file XML salvato sul proprio PC

A questo punto sotto al pulsante di selezione, comparirà il file appena scelto. Cliccare sul pulsante "Consegna" (Figura 11):

| Gestione Upload Consegna | | | K Indietro |
|---|---|---|--|
| Rilevazione: RILEVAZIONE TECNOLOGICA Tipo di Invio: Consegna | Partner: UTENTE TEST 23 NUOVA RACCOLTA Ente segnalante: 503235 | Lavorazione consentita a partire da: gio 01/10/2020 Data di riferimento della segnalazione: 01/10/2020 | Termine d'invio per inoltro dei dati: 10/12/2020 |
| Annotazioni ad uso del partner: | | | |
| SELEZIONA IL FILE DATI DA INOLTRARE Export dall CIPA xml | | | |
| | | | Consegna |

Figura 11 Caricamento dati

L'operazione richiederà qualche secondo. Al termine, comparirà un popup di notifica dell'esito dell'invio (Figura 12).



Figura 12 Esito upload

Se l'utente ha inviato un file diverso da un xml, visualizzerà un popup di errore che lo avviserà del problema occorso (Figura 13)

| Errore | |
|---|--|
| Il nome del file non rispetta la struttura indicata per la survey: <nome file="">.xml/XML</nome> | |
| | |
| Ok | |

Figura 13 Errore upload

Cliccando su "Esci", il popup viene chiuso e si torna sulla finestra di consegna dei dati (Figura 8).

Nel caso si desideri sostituire il file, è necessario effettuare una nuova consegna, ripetendo le operazioni descritte sopra.

Se il file inviato è stato acquisito correttamente, l'utente riceverà all'indirizzo email fornito in fase di registrazione al portale una comunicazione contenente il numero di protocollo relativo all'operazione effettuata.

Se il file inviato non è stato acquisito correttamente, l'utente riceverà, oltre al numero di protocollo, un'ulteriore email a distanza di poco tempo, che avviserà che il file è stato scartato e le relative motivazioni. Un esempio tipico di scarto si verifica quando l'utente ha esportato e inviato più di una volta i dati e nell'ultimo invio ha caricato un xml temporalmente antecedente a quello presente sulla piattaforma Infostat. A questo punto l'utente può procedere in uno dei seguenti modi:

- se le motivazioni di scarto sono chiare e il problema è risolvibile in autonomia, può effettuare un nuovo invio;
- In alternativa, può contattare la Segreteria Tecnica CIPA ai recapiti in calce (vd. **Contatti**) fornendo i dettagli sull'errore ricevuto.

Terminate le operazioni di upload, è possibile uscire dall'applicazione selezionando il link "Esci" posto in alto a destra (Figura 7).

Altre informazioni

L'utente può accedere all'elenco delle segnalazioni inviate sia al termine della consegna dei dati che in un qualsiasi momento successivo.

Nel primo caso, al termine dell'operazione di consegna è possibile cliccare sul pulsante "Visualizza" (Figura 8).

Nel secondo caso, è necessario effettuare di nuovo il login al portale e dalla home page l'utente deve selezionare il pulsante "Messaggi" (Figura 3). A questo punto, si viene riportati sulla schermata di Figura 7, e di nuovo è necessario cliccare sulla data contabile/inizio lavorazione. Cliccare sul pulsante "Visualizza" (Figura 8).

Si aprirà una nuova finestra che consentirà di visualizzare e filtrare i messaggi inviati e ricevuti (le due schermate sono del tutto analoghe) nonché esportare informazioni dagli stessi (Figura 14).

NOTA: In alcuni browser esiste una impostazione che blocca l'apertura di finestre pop-up. Nel caso non si aprisse la schermata, consultare il paragrafo Linee guida per le problematiche comuni e contatti.

| Const | ulta Messaggi | | | | | | | | | | | K Indietro |
|-----------------------------------|---------------|--------------------|-----------------|------------------|------------------------------------|---------------------|-------------------|------------------|-------------------------------------|-----------------|-----------------------|------------|
| MESSA | IGGI RICEVUTI | MESSAG | gi inviati | | | | | | | | | |
| Rilevazione: RILEVAZIONE | TECNOLOGICA | | | Selez UTE | iona il partner: NTE TEST 23 NU | OVA RACCOLTA | | | Modalità Inoltro: Tutti i valori | | | • |
| Categoria Messa Tutti i valori | iggio: | | | Fonte | Messaggio: itti i valori | | | • | | | | |
| Da: | A: | Messaggi | o più recente | Inizio 2020-1 | lavorazione : 0-01 | C | Q Cerca X Pulisci | | | | | |
| | Rilevazione | Data di produzione | N.ro Protocollo | | Data Protocollo | Data di Riferimento | Modalità Inoltro | Categoria Messag | gio Operatore | Fonte Messaggio | Messaggio di risposta | ^ |
| ۵ | ~ | | | | | Nessun risultat | ~ | | × | · · · | | |

Figura 14 Consultazione messaggi

Una volta impostati i filtri desiderati, premere il pulsante "Cerca". **Per vedere l'elenco di tutti gli invii** effettuati è necessario rimuovere il flag "Messaggio più recente". Compariranno quindi una o più righe, a seconda del numero di invii corrispondenti ai filtri impostati (Figura 15):

| | Rilevazione | Data di produzione | N.ro Protocollo | Data Protocollo | Data di Riferimento | Modalità Inoltro | Categoria Messaggio | Operatore | Fonte Messaggio | Messaggio di risposta |
|-----------|----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|---------------------|-----------|-----------------|-----------------------|
| <u>\$</u> | ~ | | | | | ~ | ~ | | ~ | |
| | RILEVAZIONE TECNOLOGICA | 2020-11-26 12:13:59 | IT20200000000214181 | 2020-11-26 12:14:02 | 2020-10-01 | Invio Ufficiale | Invio | | Upload | IT20200000000214182 |

Figura 15 Risultati ricerca dei messaggi inviati

Cliccando sul numero di protocollo, si aprirà una finestra popup contenente diverse informazioni, e dal quale è possibile scaricare il file xml corrispondente a quello specifico invio (Figura 16).

| | Rilevazione: RILEVAZI | ONE TECNOLOGICA | | | | | | | |
|--|---|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Data di produzione: 2020-11-26 12:13:59 | | | | | | | | | |
| N.ro Protocollo: IT20200000000214181 | | | | | | | | | |
| Data Protocollo: 2020-11-26 12:14:02 | | | | | | | | | |
| Data di Riferimento: 2020-10-01 | | | | | | | | | |
| Modalità Inoltro: invio ufficiale | | | | | | | | | |
| | Stato messaggio: Messaggio Protocollato | | | | | | | | |
| Tipo messaggio: invio | | | | | | | | | |
| Messaggio originale: IT20200000000214182 | | | | | | | | | |
| Note: | | | | | | | | | |
| Operatore: | | | | | | | | | |
| Allegati messaggio: | | | | | | | | | |
| Download | Tipo frammento | File | | | | | | | |
| Ł | Dati | Export dati CIPA.xml | | | | | | | |

Dettaglio del messaggio con protocollo IT20200000000214181

Figura 16 Dettagli del messaggio protocollato

Cliccando invece sul numero relativo al messaggio di risposta, oltre a visualizzare informazioni analoghe a quelle mostrate per il messaggio protocollato, sarà possibile effettuare il download del pdf e dell'xml contenenti dettagli relativi all'esito dell'invio. In particolare, il pdf è lo stesso che il sistema invia in automatico via email al compilatore al termine dell'operazione di consegna dei dati.

| Dettaglio del messaggio con protocollo IT20200000000214182 | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------------|------------------------------|--------|--|--|--|--|--|--|--|
| | Rilevazione: R | ILEVAZIONE TECNOLOGICA | | | | | | | | |
| | Data di produ: | zione: 2020-11-26 12:14:04 | | | | | | | | |
| N.ro Protocollo: IT20200000000214182 | | | | | | | | | | |
| Data Protocollo: 2020-11-26 12:14:04 | | | | | | | | | | |
| Data di Riferimento: 2020-10-01 | | | | | | | | | | |
| Modalità Inoltro: invio ufficiale | | | | | | | | | | |
| | Stato messa | aggio: messaggio spedito | | | | | | | | |
| | lipo messa Messaggio origi | ggio: notifica di protocollo | | | | | | | | |
| | wessaggio origi | Note: | | | | | | | | |
| | Ope | ratore: | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | Alle | gati messaggio: | | | | | | | | |
| Download | Tipo frammento | File | | | | | | | | |
| Ł | Documenti | doc0lT20200000000214182.pdf | | | | | | | | |
| ± – | Dati | data0IT20200000000214182.xml | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | Chiudi | | | | | | | |

Figura 17 Dettagli del messaggio di risposta

Le funzionalità messe a disposizione nella pagina di consultazione dei "Messaggi ricevuti" sono le stesse sopra descritte. Rispetto al caso precedente, risulteranno invertiti il numero di protocollo e il numero del messaggio originale (Figura 18).

| | Rilevazione | Data di produzione | N.ro Protocollo | Data Protocollo | Data di Riferimento | Modalità Inoltro | Tipo messaggio | Messaggio originale |
|----------|----------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|------------------|------------------------|---------------------|
| <u>ه</u> | ~ ~ | | | | | ~ | ~ | |
| | RILEVAZIONE TECNOLOGICA | 2020-11-26 12:14:04 | IT2020000000214182 | 2020-11-26 12:14:04 | 2020-10-01 | Invio Ufficiale | Notifica di protocollo | IT20200000000214181 |

Figura 18 Risultati ricerca dei messaggi ricevuti

In questo paragrafo vengono fornite le risposte alle problematiche più comuni e i contatti utili per ricevere assistenza su qualsiasi aspetto concernente la predisposizione e la trasmissione dei questionari.

Non riesco ad accedere ad Infostat

Verificare di aver eseguito la procedura di registrazione ad Infostat, descritta sul sito CIPA nella sezione "<u>Accesso al portale Infostat</u>". Se la procedura è stata completata e il problema persiste, contattare l'help desk del Servizio Rilevazioni ed elaborazioni statistiche (vd. **Contatti**).

Non visualizzo correttamente la schermata di accesso alle Rilevazioni

Se si accede alla schermata di Figura 3 ma non si visualizza la riga relativa alla Rilevazione di interesse, verificare di aver eseguito la procedura di accreditamento alle Rilevazioni CIPA, descritta sul sito CIPA nella sezione "<u>Accesso al portale Infostat</u>". Se la procedura è stata completata e il problema persiste, contattare la Segreteria Tecnica CIPA (vd. **Contatti**).

Non riesco a visualizzare la schermata per il caricamento dei dati

Cliccando sul bottone "Accedi ai servizi" (Figura 3) non si visualizza la schermata relativa al caricamento dei dati. Questo può dipendere dal fatto che tale schermata è gestita tramite pop-up e in alcuni browser esiste una impostazione che blocca l'apertura di finestre pop-up.

In tal caso abilitare l'applicazione Infostat all'apertura di finestre pop-up agendo sulle impostazioni del proprio browser, effettuare un refresh della pagina e premere nuovamente il bottone "Accedi ai Servizi".

Se il problema persiste, contattare la Segreteria Tecnica CIPA (vd. Contatti).

Non riesco a visualizzare la schermata per la verifica degli invii

Cliccando sul bottone "Messaggi" (Figura 14 Consultazione messaggi) non si visualizza la schermata relativa al caricamento dei dati. Questo può dipendere dal fatto che tale schermata è gestita tramite pop-up e in alcuni browser esiste una impostazione che blocca l'apertura di finestre pop-up.

In tal caso abilitare l'applicazione Infostat all'apertura di finestre pop-up agendo sulle impostazioni del proprio browser, effettuare un refresh della pagina e premere nuovamente il bottone "Accedi ai Servizi".

Se il problema persiste, contattare la Segreteria Tecnica CIPA (vd. Contatti).

Non riesco ad aprire il questionario pdf

Se in fase di download del questionario e/o in fase di apertura dello stesso si riceve l'errore riportato nella Figura 19, il problema è dovuto all'add-in di Adobe dello specifico browser e al fatto che il link di Infostat è stato selezionato con il tasto sinistro del mouse. Il file deve essere scaricato unicamente cliccando con il tasto destro del mouse sul link di Infostat e salvando in locale il file PDF.

Please wait ...

If this message is not eventually replaced by the proper contents of the document, your PDF viewer may not be able to display this type of document.

You can upgrade to the latest version of Adobe Reader for Windows®, Mac, or Linux® by visiting http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html.

For more assistance with Adobe Reader visit http://www.adobe.com/support/products/acrreader.html.

Windows is either a registered trademark or a trademark of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries. Mac is a trademark of Apple Inc., registered in the United States and other countries. Linux is the registered trademark of Linus Torvalds in the U.S. and other countries.

Figura 19 Errore apertura del questionario

Se il problema persiste, contattare la Segreteria Tecnica CIPA (vd. Contatti).

Non riesco a compilare il questionario e/o non riesco a fare l'export dei dati

Verificare che per la compilazione del questionario si sta utilizzando Adobe Acrobat Reader™ versione 9.1 o superiore.

Se, dopo la compilazione del questionario e l'operazione di "Controlla errori" (vd. **Import ed export dei dati**), non viene abilitato il tasto "Export", verificare che nel box "Errori" non siano contenuti errori bloccanti (ossia risposte obbligatorie non fornite). Utilizzare la finestra a tendina "**Mostra**" per filtrare gli errori (Figura 4) e visualizzare solo gli obbligatori, quindi compilare correttamente le domande indicate nel box "Errori" ed effettuare nuovamente l'operazione di "Controlla errori".

Se il problema persiste, contattare la Segreteria Tecnica CIPA (vd. Contatti).

Contatti

Help desk del Servizio Rilevazioni ed elaborazioni statistiche

email: rdvi.helpdesk@bancaditalia.it

telefono: (+39) 06 4792 6459

Segreteria Tecnica CIPA email: <u>segcipa@cipa.it</u> telefono: (+39) 06 4792 6943 (+39) 06 4792 6101 (+39) 06 4792 6660