

Rilevazione

sull'IT nel sistema bancario nazionale

Profili tecnologici e di sicurezza

Il *cloud* e le banche

Stato dell'arte e prospettive

2015

Sommario

Premessa.....	3
Glossario.....	4
Informazioni generali	5
Dati del compilatore e della struttura	6
1 <i>Strategia aziendale in ambito cloud</i>	7
2 <i>Profili economici e organizzativi</i>	12
3 <i>Ambiti di utilizzo e SLA</i>	16
Appendice: mappa applicativa ABI Lab.....	23

Premessa

La Rilevazione sull'IT nel sistema bancario nazionale è strutturata in due distinte indagini: la prima dedicata all'esame dei profili economici e organizzativi dell'IT, la seconda, cui fa riferimento il presente questionario, riservata all'analisi delle scelte IT in materia di metodologie, strumenti e tecnologie innovative in rapporto all'operatività bancaria.

Quest'anno il questionario per la Rilevazione tecnologica approfondisce il tema dell'utilizzo del *cloud* nel sistema bancario italiano, con l'obiettivo di analizzare i fattori che inducono a scegliere questa innovativa modalità di *sourcing* e le motivazioni che ne ostacolano l'adozione.

Il *cloud* è un fenomeno in costante aumento, ma gli analisti ne segnalano un impiego molto più contenuto nel settore bancario, e più in generale finanziario, a livello mondiale.

L'obiettivo della Rilevazione è quindi anche quello di fotografare la situazione attuale e prospettica presso le banche italiane, cercando di individuare i "pro" e i "contro", riscontrati o percepiti, in un settore in cui la tutela del dato è di primaria importanza.

Per fornire una descrizione semplice e intuitiva dei fenomeni, alcune domande tendono a identificare univocamente comportamenti organizzativi che possono invece essere declinati in maniera differenziata nell'ambito del gruppo bancario: in questi casi, **è importante che il compilatore specifichi la risposta che meglio descrive il comportamento prevalente del gruppo**, per ricorrenza o per rilevanza.

Glossario

Con l'obiettivo di utilizzare una terminologia comune sulle tematiche del *cloud*, si riportano di seguito le definizioni principali adottate nel questionario, tratte da "The NIST definition of Cloud Computing"¹.

Deployment Model

Private Cloud: infrastruttura *cloud* dedicata a una singola organizzazione cliente. Può essere gestita dall'organizzazione stessa, dal *provider* o da una terza parte; può essere all'interno delle strutture dell'organizzazione cliente ("*on-premises*") o presso il fornitore ("*off-premises*").

Community Cloud: infrastruttura *cloud* condivisa da diverse organizzazioni; supporta una specifica comunità di utenti caratterizzati da requisiti o interessi comuni (per esempio, il modello di *business*, i requisiti di sicurezza, la *policy*, norme di legge,...). Può essere gestita dalle stesse organizzazioni o da terzi e può essere *on-premises* o *off-premises*.

Public Cloud: infrastruttura *cloud* resa disponibile a tutti gli utenti e dislocata presso l'organizzazione che vende i servizi *cloud*. L'offerta di *public cloud* si rivolge all'utilizzatore individuale e alle aziende, non solo per offrire nuove funzionalità, ma anche in sostituzione delle tecnologie tradizionali.

Hybrid Cloud: infrastruttura *cloud* composta da due o più tipologie di *cloud* (*private*, *community* o *public*) che, pur rimanendo entità distinte, operano in modo integrato.

Service model

Infrastructure as a Service (IaaS): il *provider* fornisce le risorse elaborative infrastrutturali (capacità elaborativa, *storage*, *networking*, difese perimetrali e sistemi di gestione della sicurezza). Il cliente può installare ed eseguire software in autonomia, mantenendo il controllo dello *storage*, delle applicazioni e, nella generalità dei casi, dei sistemi operativi; relativamente all'infrastruttura sottostante può avere un limitato controllo delle componenti di rete.

Platform as a Service (PaaS): il *cloud service provider* offre l'ambiente necessario (piattaforme elaborative, linguaggi di programmazione, servizi, *tools* e librerie) per lo sviluppo e il *deploy* di applicazioni del cliente o di una terza parte.

Software as a Service (SaaS): il cliente utilizza le applicazioni fornite dal *provider* mediante un'infrastruttura *cloud*, che rimane sotto il pieno controllo del *provider*. I servizi applicativi sono accessibili al cliente mediante *thin client*, *web browser* o API.

Nel presente questionario si fa riferimento a:

- **cloud interno**, per indicare un *cloud* realizzato e gestito all'interno dell'azienda (*private cloud on-premises*);
- **cloud esterno**, o **cloud**, in tutti gli altri casi (*private off-premises*, *community*, *public*, *hybrid*).

¹ Il documento è consultabile all'indirizzo: <http://csrc.nist.gov/publications/nistpubs/800-145/SP800-145.pdf>

Informazioni generali



Informazioni e contatti del compilatore del questionario

Dati del compilatore e della struttura

Dati identificativi della banca

Codice ABI ²	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Ragione sociale	<input type="text"/>

Struttura organizzativa che cura la compilazione del questionario

Denominazione ³	<input type="text"/>		
Indirizzo ⁴	<input type="text"/>		
Città	<input type="text"/>	CAP	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Prov.	<input type="text"/>		
E-mail ⁵	<input type="text"/>		

Dati del compilatore del questionario

Cognome	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>
Telefono ⁶	<input type="text"/>
Fax	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

² Cinque cifre senza CIN di controllo.

³ Inserire la denominazione aziendale della struttura.

⁴ Inserire il recapito aziendale con tutti i dati richiesti, al fine di poter recapitare lettere o plichi.

⁵ Casella funzionale (cioè non legata a una persona fisica) di posta elettronica della struttura o, in sua mancanza, indirizzo di posta elettronica di un referente della struttura.

⁶ Inserire i recapiti aziendali, compreso l'indirizzo di posta elettronica, attraverso i quali sia possibile stabilire un contatto per eventuali informazioni e chiarimenti o la segnalazione di anomalie nella compilazione.

1 Strategia aziendale in ambito cloud

Questa sezione indaga sulla propensione delle aziende bancarie verso il *Cloud Computing (cloud)*. Considerando il crescente interesse per questa innovativa modalità di erogazione dei servizi informativi, rileva esaminare quali sono i fattori alla base della strategia in tale ambito.

1.1 Il cloud fa parte della strategia di *sourcing* IT del gruppo?

1. Sì, per servizi *core* e non *core*
2. Sì, limitatamente a servizi non *core*
3. Sì, in via sperimentale
4. No, ma se ne prevede l'adozione nel triennio 2016-2018
5. No

1.2 Nel caso in cui il *cloud* sia già stato adottato o se ne preveda l'adozione nel triennio 2016-2018, indicare il percorso di *cloud strategy* intrapreso.

	Nel 2015 o prima	Nel triennio 2016—2018
1. Evoluzione delle infrastrutture aziendali in ottica <i>cloud</i> interno ⁷		
2. Affiancamento del <i>cloud</i> interno con servizi <i>cloud</i> esterni ⁸ , ma senza integrazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Affiancamento del <i>cloud</i> interno con servizi <i>cloud</i> esterni ⁸ , con integrazione		

1.3 In caso di risposta positiva alla domanda 1.1, indicare se la strategia informatica aziendale prevede il ricorso a più *cloud provider*.

1. Sì, sempre
2. Sì, in base a specifiche esigenze
3. No, non è avvertita l'esigenza
4. No, per motivi di natura organizzativa
5. No, per motivi d'integrazione tecnologica
6. Altro, specificare

⁷ Definito anche come *cloud privato on-premises* (cfr. Glossario).

⁸ Di tipo *private off-premises, community o public* (cfr. Glossario).

1.4 Nel caso in cui il *cloud* sia già stato adottato o se ne preveda l'adozione nel triennio 2016-2018, indicare le motivazioni alla base della scelta, in termini di **benefici attesi**, specificandone il livello di importanza.

Livello: 1=Scarso o nullo 2=Medio 3=Alto

Benefici attesi	Livello di importanza
– Flessibilità di utilizzo (capacità elaborativa <i>on-demand</i> , modalità <i>pay per use</i> , possibilità di adozione graduale)	<input type="checkbox"/>
– Riduzione dei costi	<input type="checkbox"/>
– Scalabilità	<input type="checkbox"/>
– Rapidità di implementazione di soluzioni innovative	<input type="checkbox"/>
– Rapidità di allestimento di ambienti di <i>test</i> /sperimentazione	<input type="checkbox"/>
– Indipendenza da specifiche tecnologie e/o <i>standard</i>	<input type="checkbox"/>
– Maggiore integrazione dei servizi informatici	<input type="checkbox"/>
– Trasformazione della spesa da <i>CAPEX</i> a <i>OPEX</i>	<input type="checkbox"/>
– Indipendenza dall'obsolescenza tecnologica	<input type="checkbox"/>
– Riduzione del <i>time-to-market</i>	<input type="checkbox"/>
– Opportunità di focalizzare gli investimenti nel <i>core business</i>	<input type="checkbox"/>
– Opportunità di allocare le risorse umane sul <i>core business</i>	<input type="checkbox"/>
– Accessibilità a risorse e servizi " <i>over the internet</i> "	<input type="checkbox"/>
– Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

1.5 Nel caso in cui il *cloud* sia stato già adottato e se ne preveda un incremento nel triennio 2016-2018, indicare i **benefici conseguiti**, specificandone il livello di rilevanza.

Livello: 1=Scarso o nullo 2=Medio 3=Alto

Benefici conseguiti	Livello di rilevanza
– Flessibilità di utilizzo (capacità elaborativa <i>on-demand</i> , modalità <i>pay per use</i> , possibilità di adozione graduale)	<input type="checkbox"/>
– Riduzione dei costi	<input type="checkbox"/>
– Scalabilità	<input type="checkbox"/>
– Rapidità di implementazione di soluzioni innovative	<input type="checkbox"/>
– Rapidità di allestimento di ambienti di <i>test</i> /sperimentazione	<input type="checkbox"/>
– Indipendenza da specifiche tecnologie e/o <i>standard</i>	<input type="checkbox"/>
– Maggiore integrazione dei servizi informatici	<input type="checkbox"/>
– Trasformazione della spesa da <i>CAPEX</i> a <i>OPEX</i>	<input type="checkbox"/>
– Indipendenza dall'obsolescenza tecnologica	<input type="checkbox"/>
– Riduzione del <i>time-to-market</i>	<input type="checkbox"/>
– Opportunità di focalizzare gli investimenti nel <i>core business</i>	<input type="checkbox"/>
– Opportunità di allocare le risorse umane sul <i>core business</i>	<input type="checkbox"/>
– Accessibilità a risorse e servizi " <i>over the internet</i> "	<input type="checkbox"/>
– Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

1.6 Nel caso in cui il cloud sia stato già adottato e se ne preveda un incremento nel triennio 2016-2018, indicare le criticità riscontrate, specificandone il livello di rilevanza.

Livello: 1=Scarso o nullo 2=Medio 3=Alto

Criticità riscontrate	Livello di rilevanza
– Difficoltà di controllo sui dati (es: collocazione geografica o utilizzo dei dati per altri fini)	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di controllo sull'architettura informatica aziendale e/o sui processi di gestione (es: <i>change management</i>)	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà d'integrazione con i servizi informatici aziendali	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà nella personalizzazione dei servizi informatici	<input type="checkbox"/>
– Rischi di sicurezza informatica	<input type="checkbox"/>
– Incertezza del quadro normativo	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di aderenza ai requisiti di <i>compliance</i>	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di aderenza alla normativa sulla <i>privacy</i>	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà nella scelta di fornitori affidabili	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà nella definizione di contratti e relativi SLA	<input type="checkbox"/>
– Limitato potere negoziale nei confronti del fornitore	<input type="checkbox"/>
– Rischio di <i>vendor lock-in</i>	<input type="checkbox"/>
– Elevati oneri di gestione dei servizi in <i>cloud</i> (monitoraggio SLA e <i>auditing</i> sulle procedure)	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di recupero degli investimenti pregressi	<input type="checkbox"/>
– Scarsa disponibilità di competenze interne	<input type="checkbox"/>
– Scarso <i>commitment</i> del <i>management</i>	<input type="checkbox"/>
– Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

1.7 Nel caso in cui il *cloud* non sia stato adottato e non se ne preveda l'adozione nel triennio 2016-2018, indicare le motivazioni alla base della scelta, in termini di criticità temute, specificandone il livello di importanza.

Livello: 1=Scarso o nullo 2=Medio 3=Alto

Criticità temute	Livello di importanza
– Difficoltà di controllo sui dati (es: collocazione geografica o utilizzo dei dati per altri fini)	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di controllo sull'architettura informatica aziendale e/o sui processi di gestione (es: <i>change management</i>)	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà d'integrazione con i servizi informatici aziendali	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà nella personalizzazione dei servizi informatici	<input type="checkbox"/>
– Rischi di sicurezza informatica	<input type="checkbox"/>
– Incertezza del quadro normativo	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di aderenza ai requisiti di <i>compliance</i>	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di aderenza alla normativa sulla <i>privacy</i>	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà nella scelta di fornitori affidabili	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà nella definizione di contratti e relativi SLA	<input type="checkbox"/>

– Limitato potere negoziale nei confronti del fornitore	<input type="checkbox"/>
– Rischio di <i>vendor lock-in</i>	<input type="checkbox"/>
– Elevati oneri di gestione dei servizi in <i>cloud</i> (monitoraggio SLA e <i>auditing</i> sulle procedure)	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di recupero degli investimenti pregressi	<input type="checkbox"/>
– Scarsa disponibilità di competenze interne	<input type="checkbox"/>
– Scarso <i>commitment</i> del <i>management</i>	<input type="checkbox"/>
– Altro, specificare: _____	<input type="checkbox"/>

1.8 Nel caso in cui il *cloud* sia stato già adottato, ma se ne preveda un decremento, o l'abbandono, nel triennio 2016-2018, indicare le motivazioni alla base della scelta, in termini di criticità riscontrate, specificandone il livello di rilevanza.

Livello: 1=Scarso o nullo 2=Medio 3=Alto

Criticità riscontrate	Livello di rilevanza
– Difficoltà di controllo sui dati (es: collocazione geografica o utilizzo dei dati per altri fini)	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di controllo sull'architettura informatica aziendale e/o sui processi di gestione (es: <i>change management</i>)	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà d'integrazione con i servizi informatici aziendali	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà nella personalizzazione dei servizi informatici	<input type="checkbox"/>
– Rischi di sicurezza informatica	<input type="checkbox"/>
– Incertezza del quadro normativo	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di aderenza ai requisiti di <i>compliance</i>	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di aderenza alla normativa sulla <i>privacy</i>	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà nella scelta di fornitori affidabili	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà nella definizione di contratti e relativi SLA	<input type="checkbox"/>
– Limitato potere negoziale nei confronti del fornitore	<input type="checkbox"/>
– Rischio di <i>vendor lock-in</i>	<input type="checkbox"/>
– Elevati oneri di gestione dei servizi in <i>cloud</i> (monitoraggio SLA e <i>auditing</i> sulle procedure)	<input type="checkbox"/>
– Difficoltà di recupero degli investimenti pregressi	<input type="checkbox"/>
– Scarsa disponibilità di competenze interne	<input type="checkbox"/>
– Scarso <i>commitment</i> del <i>management</i>	<input type="checkbox"/>
– Altro, specificare: _____	<input type="checkbox"/>

1.9 Indicare i criteri adottati nella selezione di un *cloud service provider*, in termini di requisiti richiesti; per ognuno di questi specificare il livello di importanza e il livello di diffusione nell'offerta dei *cloud service provider*.

Livello: 1=Scarso o nullo 2=Medio 3=Alto

Requisiti	Livello di importanza	Livello di diffusione
– Solidità dell'azienda (dimensione, presenza sul mercato, anni di operatività)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

– Esperienza nel settore e maturità delle soluzioni offerte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Certificazione per i <i>public cloud provider</i> (ISO/IEC 27018:2014)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Trasparenza delle <i>policy</i> ⁹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Chiarezza delle <i>policy</i> per l'attribuzione delle responsabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Possibilità di negoziare clausole contrattuali <i>ad hoc</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Adozione di <i>best practices</i> riconosciute a livello internazionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Solidità dei meccanismi di gestione operativa ¹⁰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Garanzie offerte per la tutela della <i>privacy</i> e della sicurezza dei dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Livello di sicurezza informatica delle soluzioni proposte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Offerta di soluzioni <i>technology neutral</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Garanzie sulla disponibilità e visibilità dei dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Livello di integrazione delle soluzioni offerte con l'architettura informatica aziendale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Livello di integrazione delle soluzioni offerte con quelle di altri <i>cloud provider</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Offerta di strumenti per la migrazione dei dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Convenienza economica rispetto a soluzioni "tradizionali"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Altro, specificare: 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁹ Anche relativamente a eventuali sub-fornitori.

¹⁰ *Incident, problem, change management.*

2 Profili economici e organizzativi

Questa sezione indaga sugli impatti economici, organizzativi e strutturali dell'introduzione di servizi in *cloud*. L'introduzione del *cloud* in azienda può ridisegnare i confini fra l'IT e il *business*, richiede modifiche all'organizzazione e genera nuove modalità d'interlocuzione con i fornitori.

2.1 Con riferimento al *budget* IT per l'anno 2015, indicare la quota percentuale rappresentata dalla spesa per servizi in *cloud*.

%

2.2 Qual è il *trend* stimato nella spesa per servizi in *cloud* per il triennio 2016-2018?

1. Crescita
2. Stabilità
3. Diminuzione

2.3 Nel caso in cui il *cloud* sia stato già adottato, indicare, con riferimento ai servizi IT migrati in *cloud*, la percentuale di risparmio ottenuto rispetto al TCO complessivo.

1. Superiore al 20%
2. Superiore al 10% e inferiore/uguale al 20%
3. Superiore al 5% e inferiore/uguale al 10%
4. Inferiore o uguale al 5%
5. Non è possibile valutare

2.4 Indicare quali, fra gli interventi di seguito riportati, sono stati effettuati fino al 2015 e quali saranno effettuati nel triennio 2016-2018 per l'introduzione, l'integrazione e la gestione di soluzioni *cloud*.

Spuntare le risposte selezionate.

	Intervento	Nel 2015 o prima	Nel triennio 2016—2018
Interventi organizzativi o gestionali	Revisione processi (es: processi di monitoraggio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Revisione strutture	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Revisione <i>policy</i> aziendali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Revisione modelli di <i>governance</i> IT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Interventi sul personale	Formazione specifica del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Assunzione di personale con specifiche competenze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interventi IT	Adeguamenti architettura infrastrutturale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Adeguamenti architettura applicativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Adeguamenti infrastrutture di sicurezza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Adeguamenti processi di gestione (adozione metodologie e standard)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.5 Con riferimento all'adozione del *cloud*, indicare il ruolo ricoperto dalle unità organizzative/funzioni coinvolte nelle fasi di: scelta della strategia, attuazione e gestione operativa.

Ruolo:

1. È Responsabile
2. Approva
3. Esegue/collabora
4. È consultato
5. È informato
6. Nessun ruolo

Unità organizzativa/funzione	Ruolo		
	Scelta	Attuazione	Gestione
– Board	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Unità di <i>business</i> richiedente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Funzione Legale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Funzione IT ¹¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– IT <i>Demand Management</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– IT <i>Procurement</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– IT <i>Project Management</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Architetture IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– IT <i>Cost Management</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Sicurezza IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– IT <i>Compliance</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– <i>Help Desk</i> IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Altra funzione, specificare: 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹¹ Il ruolo della "Funzione IT" deve essere indicato con riferimento ai soli compiti non ricompresi nelle funzioni IT trasversali, esplicitamente riportate nell'elenco (IT *Demand Management*, IT *Procurement*, IT *Project Management*, Architetture IT, IT *Cost Management*, Sicurezza IT, IT *Compliance*, *Help Desk* IT).

2.6 Indicare il grado di autonomia delle unità di *business* nell'adozione di soluzioni *cloud* per le proprie esigenze.

1. Completa autonomia
2. Devono essere consultate preventivamente funzioni aziendali non IT (organizzazione, funzione legale...)
3. Devono essere consultate preventivamente la funzione IT e/o le funzioni trasversali IT
4. Devono essere consultate preventivamente sia la funzione IT e/o le funzioni trasversali IT, sia altre funzioni aziendali (organizzazione, funzione legale...)
5. Nessuna autonomia

Funzioni/Attività/Processi <i>CORE</i>	Funzioni/Attività/Processi non <i>CORE</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.7 Indicare l'entità dell'impatto derivante dall'introduzione del *cloud* con riferimento agli *asset*, processi e funzioni aziendali elencati nel *panel*.

Impatto: 1=Scarso o nullo 2=Medio 3=Alto.	
<i>Asset</i> , processi e funzioni aziendali	Impatto
– Personale IT	<input type="checkbox"/>
– Personale non IT	<input type="checkbox"/>
– Architetture IT	<input type="checkbox"/>
– IT <i>Project Management</i>	<input type="checkbox"/>
– IT <i>Procurement</i>	<input type="checkbox"/>
– Processi della funzione IT (<i>Incident</i> , <i>Problem</i> e <i>Change Management</i>)	<input type="checkbox"/>
– Processi aziendali	<input type="checkbox"/>
– <i>Auditing</i>	<input type="checkbox"/>
– Funzione Legale	<input type="checkbox"/>
– <i>Policy</i> interne (IT <i>compliance</i> , sicurezza IT)	<input type="checkbox"/>
– Modelli di <i>Costing</i>	<input type="checkbox"/>
– Altro, specificare _____	<input type="checkbox"/>

2.8 Indicare il numero dei *cloud service provider* che forniscono servizi al gruppo bancario suddivisi per collocazione della sede operativa (*Data Center*).

Regione	Numero
– Italia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
– UE non Italia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
– <i>Extra UE</i>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

2.9 Nel caso in cui sia stata valorizzata l'opzione "extra UE" nella domanda precedente, indicare le soluzioni adottate per garantire la tutela giuridica dei dati personali.

Spuntare le risposte selezionate.

Soluzioni adottate

- Non ci sono dati personali fuori dall’area UE
- La tutela giuridica dei dati personali fuori dall’area UE è garantita da contratti *standard* del *cloud provider*
- La tutela giuridica dei dati personali fuori dall’area UE è garantita da clausole contrattuali definite *ad hoc*
- Altro, specificare

2.10 Sono state adottate o si prevede di adottare *policy ad hoc* (rispetto allo standard aziendale) per la stesura dei contratti, dei *Service Level Agreement (SLA)* o per l’individuazione dei *Key Performance Indicator (KPI)* relativi a servizi in *cloud*?

1. Sì, sono state adottate
2. Sì, si prevede di adottarle
3. No

2.11 Nel caso di risposta “1” alla domanda precedente, indicare quali sono le funzioni coinvolte e con quale ruolo.

Ruolo:

1. È Responsabile
2. Approva
3. Esegue/collabora
4. È consultato
5. È informato
6. Nessun ruolo

Unità organizzativa/funzione	Ruolo		
	Contratti	SLA	KPI
– Funzione IT ¹²	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Architetture IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Sicurezza IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– IT <i>Project Management</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Unità di <i>Business</i> richiedente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– IT <i>Procurement</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– <i>Internal Auditing</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Funzione legale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Altro, specificare <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹² Il ruolo della “Funzione IT” deve essere indicato con riferimento ai soli compiti non ricompresi nelle funzioni IT trasversali esplicitamente riportate nell’elenco (Architetture IT, Sicurezza IT, IT *Project Management*, IT *Procurement*).

3 Ambiti di utilizzo e SLA

Questa sezione indaga sugli ambiti e sui livelli di utilizzo delle diverse tipologie di *cloud* con riferimento ai *service model* (IaaS, PaaS, SaaS) e ai *deployment model* (*Private, Community, Public, Hybrid*).

Vengono inoltre analizzati, in termini di grado di importanza e livello di diffusione, i principali requisiti per la definizione degli SLA e dei contratti.

3.1 Con riferimento ai *service model* (IaaS, PaaS, SaaS), indicare i singoli servizi utilizzati specificandone il livello di utilizzo e il *deployment model* prevalente.

Livello di utilizzo :

1. Diffuso
2. Occasionale o limitato ad ambiti specifici
3. Sperimentale
4. Previsto nel triennio 2016-2018
5. Nullo

Deployment model prevalente:

1. *Private*¹³
2. *Community*
3. *Public*
4. *Hybrid*
5. Nessuno

	Servizio	Livello di utilizzo	Deployment Model prevalente
IaaS	Capacità elaborativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Storage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Networking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Difese perimetrali e sicurezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Disaster Recovery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Backup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PaaS	Sistemi operativi ¹⁴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Infrastruttura applicativa e <i>middleware</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Infrastruttura dati e <i>database</i> (es: <i>Big Data</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Servizi di <i>Identity Management</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tool di sviluppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Piattaforme di monitoraggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SaaS	Office automation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Posta elettronica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Unified Communication and Collaboration (UCC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹³ La tipologia di *cloud* di tipo *private* cui si fa riferimento riguarda i casi in cui le infrastrutture, pur essendo dedicate esclusivamente al gruppo bancario, sono installate e gestite da un fornitore esterno (*private off-premises*, considerato quindi *cloud* esterno, cfr. Glossario).

¹⁴ Il confine fra IaaS e PaaS non è ben delimitato: ad esempio i sistemi operativi possono essere inquadrati in entrambi gli ambiti, a seconda dell'offerta del *provider*.

<i>Enterprise social collaboration</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Business Intelligence e analytics</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Web Applications</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applicazioni aziendali (CRM, HR, ERP, e-learning...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2 Indicare se nel triennio 2016-2018 sono previste variazioni nell'adozione dei *cloud service model* di seguito riportati.

Trend:

1. Aumento
2. Stabilità
3. Diminuzione
4. *Service model* non presente

<i>Service model</i>	<i>Trend</i>
<i>Infrastructure as a service</i> ¹⁵	<input type="checkbox"/>
<i>Platform as a service</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Software as a service</i>	<input type="checkbox"/>

3.3 Indicare se nel triennio 2016-2018 sono previste variazioni nell'adozione dei *cloud deployment model* di seguito riportati.

Trend:

1. Aumento
2. Stabilità
3. Diminuzione
4. *Deployment model* non presente

<i>Deployment model</i>	<i>Trend</i>
<i>Private cloud</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Community cloud</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Public cloud</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Hybrid cloud</i>	<input type="checkbox"/>

3.4 Con riferimento agli ambiti applicativi elencati ¹⁶, indicare il ricorso a servizi *cloud*, specificandone il livello di utilizzo e il *deployment model* prescelto.

¹⁵ Si considerano inclusi modelli di servizio infrastrutturali talvolta considerati con maggior livello di dettaglio (es. *Storage as a Service*).

¹⁶ Gli ambiti applicativi sono tratti dalla mappa delle applicazioni ABI Lab, riportata in appendice.

Livello di utilizzo:

1. Diffuso
2. Occasionale o limitato ad ambiti specifici
3. Sperimentale
4. Previsto nel triennio 2016-2018
5. Nullo

Deployment model:

1. *Private*¹⁷
2. *Community*
3. *Public*
4. *Hybrid*

Area	Ambito applicativo	Livello di utilizzo	Deployment model
Accesso	Canali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rendicontazione clientela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sistemi esterni e mercato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporto	Governo e monitoraggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Gestione amministrativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Gestione relazione clienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operations	Servizi bancari tipici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sistemi di pagamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Credito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Esteri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Finanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altri servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.5 I servizi in *cloud* sono integrati con l'architettura informatica aziendale?

1. Sì, tutti quelli che offrono tale possibilità
2. Sì, solo alcuni servizi
3. No
4. Altro, specificare:

3.6 Ai fini della stipula dei contratti per l'acquisizione di servizi in *cloud*, indicare i requisiti e/o le clausole contrattuali considerati¹⁸, specificandone

¹⁷ La tipologia di *cloud* di tipo *private* cui si fa riferimento riguarda i casi in cui le infrastrutture, pur essendo dedicate esclusivamente al gruppo, sono installate e gestite da un fornitore esterno (*private off-premises*, considerato quindi *cloud* esterno, cfr. Glossario).

¹⁸ I requisiti sono tratti dal documento "Opinion 05/2012 on Cloud Computing – Article 29 Data Protection" redatto dal *Data Protection Working Party* (cfr. art. 30 della Direttiva Europea 95/46/EC e art. 15 della Direttiva Europea 2002/58/EC), consultabile all'indirizzo: http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2012/wp196_en.pdf

il livello di importanza e il livello di diffusione nell'offerta dei *cloud service provider*.

Livello di importanza: 1=Medio 2=Alto 3=Irrinunciabile			
Livello di diffusione: 1=Scarso o nullo 2=Medio 3=Alto			
Requisiti contrattuali/Clausole	Livello di importanza	Livello di diffusione	
– Indicazioni sulle finalità, sulle limitazioni e sull'orizzonte temporale del trattamento dei dati personali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Indicazione dettagliata delle misure tecniche e organizzative per la protezione dei dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Indicazione delle possibili localizzazioni geografiche dei dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Obbligo di certificare la cancellazione dei dati personali su richiesta del cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Indicazione dettagliata dei meccanismi per la cancellazione sicura dei dati (distruzione, demagnetizzazione, sovrascrittura)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Garanzie di riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Obbligo di comunicazione della lista di eventuali subfornitori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Consenso sulle modifiche alla lista dei subfornitori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Estensione delle clausole contrattuali ai subfornitori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– <i>Logging</i> e <i>auditing</i> delle operazioni del <i>provider</i> e dei subfornitori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Certificazioni conseguite dal <i>provider</i> sulla <i>Data Protection</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Obbligo del <i>provider</i> di comunicare al cliente eventuali violazioni sui suoi dati (<i>data breach</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Previsione del risarcimento dei danni causati da incidenti di sicurezza fra cui la perdita o l'accesso non consentito ai dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Notifica di accessi di Autorità giudiziarie, a meno di segreto istruttorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Inserimento clausole di salvaguardia per modifiche unilaterali sulle funzionalità dei servizi contrattualizzati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Previsione di penali per mancato rispetto del contratto e/o degli SLA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– Altro, specificare: 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.7 Ai fini della definizione degli SLA nei contratti per l'acquisizione di servizi in *cloud*, indicare i requisiti tecnologici/di sicurezza considerati¹⁹, specificandone il livello di importanza e il livello di diffusione nell'offerta dei *cloud service provider*.

Livello di importanza: 1=Medio 2=Alto 3=Irrinunciabile

¹⁹ I requisiti sono tratti dal documento della Commissione Europea "Cloud Service Level Agreement Standardization Guidelines" consultabile all'indirizzo: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/cloud-service-level-agreement-standardisation-guidelines>

Livello di diffusione: 1=Scarso o nullo 2=Medio 3=Alto

Requisiti	Livello di importanza	Livello di diffusione
Performance		
– Availability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Response time	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Capacity	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Capability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Support	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Reversibility and the Termination Process	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security		
– Service reliability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Authentication and Authorization	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Cryptography	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Security Incident management and reporting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Logging and monitoring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Auditing and security verification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Vulnerability Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Service changes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Data Management		
– Data Classification (customer, provider, derived data)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Cloud service customer data mirroring, backup and restore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Data lifecycle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Data portability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal data protection		
– Codes of conduct, standards and certifications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Purpose specification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Data minimization	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Use, retention and disclosure limitation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Openness, transparency and notice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Accountability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Geographical location of cloud service customer data	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Intervenability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.8 Chi assicura il monitoraggio dei livelli di servizio?

1. Il fornitore, mediante *report* periodici
2. Il gruppo bancario, mediante *tools* messi a disposizione dal fornitore
3. Il gruppo bancario, mediante propri *tools*
4. Il fornitore e il gruppo bancario
5. Non viene eseguito il monitoraggio
6. Altro, specificare:

3.9 Chi svolge l'attività di *Help Desk*²⁰ per i servizi in *cloud*, con riferimento alle tipologie di fruitori indicate?

Help Desk:

1. Funzione IT
2. *Cloud service provider*
3. Unità di *business* che eroga il servizio

Fruitore del servizio	<i>Help Desk</i>
Unità di <i>Business</i> (utenza interna)	<input type="checkbox"/>
Clientela (utenza esterna)	<input type="checkbox"/>

²⁰ L'*Help Desk* può essere dedicato o integrato nel *Service Desk*, secondo la definizione ITIL. Rileva chi svolge l'attività e non le modalità organizzative adottate.

3.10 Indicare un *business case* rappresentativo dell'adozione del *cloud* da parte del gruppo bancario:

Servizio acquisito:	[REDACTED]	
Deployment Model:	1. <i>Private</i> 2. <i>Community</i> 3. <i>Public</i> 4. <i>Hybrid</i>	<input type="checkbox"/>
Service model:	1. <i>IaaS</i> 2. <i>PaaS</i> 3. <i>SaaS</i>	<input type="checkbox"/>
Processo di riferimento²¹:	[REDACTED]	
Descrizione:	[REDACTED]	
Principali benefici conseguiti o attesi:	Indicare uno o più dei benefici riportati nella domanda 1.5: [REDACTED]	
Principali criticità riscontrate:	Indicare una o più delle criticità riportate nella domanda 1.6: [REDACTED]	
Maturità del servizio:	1. In produzione 2. In pre-produzione 3. In sviluppo 4. In valutazione	<input type="checkbox"/>

²¹ Fare riferimento alla tassonomia dei processi definita da ABI Lab e utilizzata nel questionario per la Rilevazione sull'IT nel sistema bancario italiano – Profili economici e organizzativi – Esercizio 2014, disponibile sul sito www.cipa.it

Appendice: mappa applicativa ABI Lab

