

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

**Rilevazione
dello stato dell'automazione
del sistema creditizio**

F.A.Q.

Frequently asked questions

Esercizio 2007

NOTA:

IL PRESENTE DOCUMENTO NON PUÒ ESSERE UTILIZZATO O RIPRODOTTO, ANCHE PARzialmente, PER ALTRI FINI SENZA UNA PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE DA PARTE DELLA CIPA E DELL'ABI.

Domanda 1.6

D: Il personale di società esterne che svolge funzioni tecniche presso la banca deve essere conteggiato?

R: No, deve essere conteggiato solo il personale dipendente o assimilato (a tempo determinato, a tempo indeterminato. CoCoPro) e il personale distaccato da altre società del gruppo che svolge funzioni tecniche presso la banca (al netto di quello della banca distaccato altrove).

D: Se la banca è in full outsourcing il personale tecnico che cura la parte tecnica del contratto di outsourcing deve essere conteggiato?

R: Sì, deve essere conteggiato.

D: Il numero di addetti ICT e il numero di dipendenti a che data debbono essere conteggiati?

R: Occorre indicare un valore medio annuo, al fine di compensare eventuali variazioni verificatesi in corso d'anno.

Domanda 2.1

D: In caso di difficoltà a suddividere i costi nelle varie aree tematiche, è possibile indicare tutti i costi nella colonna “altri costi ICT non classificabili” (colonna E)?

R: La compilazione della sola colonna E comporta l'estromissione dei valori della banca dal campione per talune elaborazioni e, conseguentemente, comporterà la mancanza di talune informazioni nel flusso di ritorno individuale. Anche nel caso di affidamento all'esterno dei servizi ICT (condizione di *full outsourcing*), i fornitori sono generalmente in grado di indicare le percentuali di ripartizione del canone per le varie aree tematiche. Un'opera di sensibilizzazione in tal senso è stata anche svolta dalla CIPA nei confronti dei principali *outsourcer* bancari.

D: Dove debbono essere indicati i costi indiretti?

R: I costi indiretti individuati nella Rilevazione sono i costi di governance ICT (costi delle strutture di vertice, di coordinamento, di staff e di controllo dei costi), i costi della sicurezza logica e i costi dell'Help desk tecnologico. L'indicazione dei costi indiretti deve essere ripartita tra le varie aree tematiche e tra i singoli fattori produttivi; per la ripartizione occorre fare riferimento ai criteri di contabilità industriale della banca. Indicativamente, un metodo può essere la ripartizione proporzionale dei costi indiretti sulle singole voci in base alla grandezza dei costi ICT rappresentata da ciascuna voce.

D: Nel caso di affidamento in outsourcing di una parte dei servizi ICT, come debbono essere indicati i costi?

R: Nel caso di situazioni miste, andranno indicati i costi sostenuti in proprio, suddivisi per aree tematiche, sulle singole righe di competenza (fattori produttivi). I costi sostenuti per i servizi affidati in outsourcing andranno indicati, possibilmente ripartiti per aree tematiche, alla riga 4.01 se sostenuti presso un soggetto del gruppo di appartenenza, alla riga 4.11 se sostenuti presso una società di servizi esterna.

D: Nel caso in cui i servizi ICT vengano garantiti dalla banca capogruppo e questa, a sua volta, acquisti in tutto o in parte i servizi ICT da altri soggetti, come debbono essere indicati i costi?

R: L'indicazione dei costi nella tabella 2.1a deve essere rappresentativa della situazione della singola banca; in questo caso i costi sostenuti presso la capogruppo dovranno essere indicati, ripartiti per aree tematiche, alla riga 4.01, trattandosi di servizi ricevuti da un soggetto del

gruppo di appartenenza. Sarà la banca capogruppo, nell'apposito capitolo a lei dedicato, a indicare i costi sostenuti presso altri soggetti.

D: I costi sostenuti per il software applicativo possono essere indicati tutti alla riga 2.02?

R: **No!** L'indicazione dei costi sostenuti per il software applicativo deve essere articolata su più fattori produttivi, a seconda delle modalità di produzione del software stesso. Più precisamente: i) alla riga 2.02 dovranno essere indicati i costi sostenuti per l'acquisizione dall'esterno di software già pronto (generalmente i pacchetti applicativi sviluppati su specifiche del fornitore), le eventuali personalizzazioni quotate dal fornitore "a corpo" al momento dell'acquisto e gli eventuali canoni annui – cosiddetti di manutenzione – che servono a mantenere il prodotto adeguato nel tempo; ii) alla riga 3.00 dovranno essere indicati i costi del personale interno impegnato nelle attività di sviluppo del software applicativo, intendendo la parola "sviluppo" in una accezione allargata (per esempio: il personale tecnico che conduce la ricerca di mercato dei pacchetti applicativi e/o che predispose le specifiche per le personalizzazioni degli stessi); iii) alla riga 4.02, o alla riga 4.12 a seconda della tipologia di fornitore, dovranno essere indicati i costi sostenuti per i progetti di sviluppo o manutenzione evolutiva delle applicazioni condotti su specifiche predisposte internamente e i cui costi siano determinati sulla base del prodotto (c.d. progetti "chiavi in mano"); iv) alla riga 4.21 dovranno essere indicati i costi sostenuti per il personale esterno adibito ad attività di sviluppo e manutenzione evolutiva e determinati sulla base dell'impegno temporale delle risorse (c.d. "time and material"). Per quanto attiene i costi sostenuti per le attività di manutenzione adattativa e correttiva debbono essere seguiti gli stessi criteri con esclusione della riga 2.02 in quanto, per i pacchetti applicativi, tali attività sono ricomprese nel canone di manutenzione.

D: I costi sostenuti per gli impianti di telefonia fissa (centralini, linee di cablaggio interne ai palazzi, apparecchi telefonici tradizionali) debbono essere indicati nella colonna B2?

R: **No!** I costi degli impianti di telefonia fissa tradizionale sono compresi nei costi degli immobili. Dal 2007, si è voluto includere nei costi ICT quelli sostenuti per la telefonia fissa realizzata attraverso le linee dati (Voice over IP); di conseguenza, sono stati inclusi anche i costi per il traffico tradizionale al fine di monitorare la crescente migrazione verso le tecnologie IP. Per la telefonia fissa debbono essere indicati soltanto i costi relativi a eventuali server dedicati alle funzioni VoIP, e al relativo software di sistema; debbono essere indicati i costi per eventuali apparecchiature terminali di tipo VoIP e gli eventuali costi per il personale tecnico a ciò dedicato. Nel caso di servizio VoIP fornito da altro soggetto del gruppo o da società esterna andrà indicato il costo alle righe 4.01 o 4.11, mentre i costi per i canoni delle linee telefoniche e per il traffico tradizionale andranno indicati alle righe 4.02 o 4.12 a seconda del soggetto a cui vengono corrisposti.

D: Perché sono stati inseriti tra i costi ICT i costi di telefonia mobile?

R: I terminali di telefonia mobile stanno assumendo sempre più il ruolo di terminali multimediali, impegnando per quest'ultima funzione la maggior parte del costo dei terminali stessi. I costi sostenuti per il traffico "mobile" (voce e dati) sono stati inseriti in analogia a quelli per il traffico di telefonia fissa.

D: Perché non sono previsti servizi professionali di consulenza per le applicazioni?

R: I costi ICT sostenuti per le applicazioni riguardano il costo del software che può essere sviluppato in proprio, commissionato ad altri o acquisito già pronto. Si ritiene che servizi di consulenza sullo sviluppo del software non siano necessari; infatti, nel caso di sviluppo in proprio, si presume che esistano in casa tutte le competenze necessarie, negli altri casi sarà un problema di chi sviluppa o ha sviluppato il software. Sicuramente potranno essere utili servizi di consulenza per la definizione dei requisiti di business sui quali sviluppare le applicazioni, ma questi costi non sono costi ICT in quanto attengono al business.

D: Come è possibile suddividere alcuni costi sostenuti per i sistemi centrali tra Main frame e Server farm?

R: Per alcuni costi sostenuti per i sistemi centrali risulta facile distinguere se riguardano i Main frame o le Server farm (hardware, software, personale tecnico); viceversa, per altri costi legati sostanzialmente alla dislocazione logistica dei sistemi, qualora vengano occupati spazi attigui o in comune, può risultare oggettivamente difficile attribuire costi come quelli degli immobili, dell'energia elettrica, del condizionamento, delle polizze assicurative, ecc. ai Main frame piuttosto che alle Server farm. Nel caso in cui ricorrano le condizioni descritte è necessario ricorrere a una ripartizione stimata che può essere fondata su aspetti oggettivi quali occupazione di spazio, potenza elettrica richiesta, valore delle apparecchiature, ecc.

Domanda 3.1

D: È possibile indicare una funzionalità “solo informativa” per gli ATM?

R: No, la funzionalità originaria degli ATM è quella di consentire il prelievo di contante sul proprio conto, operazione questa di carattere “dispositivo”. Le funzionalità “informative” si aggiungono a quella dispositiva.

Domanda 3.3

D: Una banca telematica come deve considerare le operazioni effettuate presso gli sportelli delle banche convenzionate?

R: Nell'ambito dell'operatività esaminata nella specifica domanda, convenzionalmente le operazioni effettuate presso gli sportelli delle banche convenzionate dovranno essere considerate come operazioni fatte allo “sportello” della banca telematica.

Domanda 4.1

D: Nelle spese per la sicurezza informatica deve essere considerato il costo del personale addetto alla sicurezza informatica?

R: Sì, il costo del personale deve essere considerato anche se il personale non lavora a tempo pieno nel settore della sicurezza; in quest'ultimo caso il costo del personale verrà considerato in quota parte.

D: Nelle spese per la sicurezza informatica devono essere considerati i costi sostenuti per garantire la continuità di servizio?

R: No, i costi relativi alla *business continuity* e al *disaster recovery* non possono essere considerati costi per la sicurezza informatica.

Domanda 4.09

D: Quale è la differenza tra autenticazione a due livelli e autenticazione a due fattori?

R: Entrambi i metodi prevedono che, dopo l'autenticazione iniziale (log-in e password), in genere al momento di concludere un'operazione dispositiva, venga richiesto all'utente un secondo elemento di autenticazione che, nel caso di autenticazione a due livelli, consisterà in una ulteriore password o PIN (elemento conosciuto dall'utente), mentre nel caso di autenticazione a due fattori consisterà nel fornire un ulteriore elemento posseduto dall'utente; in questo ultimo caso l'autenticazione viene definita di tipo “forte” (*strong authentication*). La trasmissione per via telematica di un'informazione posseduta fisicamente, la cui conoscenza non possa essere *tramandata* ad altri, può avvenire attraverso lettori di dispositivi fisici e/o di impronte

biometriche ovvero attraverso la generazione di PIN dinamici da parte di dispositivi in possesso dell'utente.

Domanda 4.10

D: Quale è la differenza tra log-in e password + password dispositiva “statica” e log-in e password + password dispositiva “dinamica”?

R: Dopo l'autenticazione iniziale (log-in e password), nel momento in cui l'utente si appresta a concludere un'operazione dispositiva, gli viene richiesto di fornire una seconda password (diversa da quella fornita in fase di autenticazione) che nel primo caso è stata definita inizialmente, mentre nel secondo varia di volta in volta secondo regole e/o algoritmi di cui l'utente è a conoscenza. In entrambi i casi si tratta di autenticazione a due livelli in quanto basata su elementi che l'utente conosce e che, volontariamente o involontariamente, può tramandare ad altri.

Domanda 6.2.1

D: Quali sono i ricavi che debbono essere indicati alla tabella 6.2.1a?

R: I ricavi da indicare sono quelli riportati nel bilancio consolidato di gruppo, conseguiti cioè da “terze parti”, intendendo con questa accezione tutto ciò che è esterno al perimetro delle componenti bancarie italiane. Sono quindi esterne al perimetro di cui sopra tutte le componenti non bancarie del gruppo, ovunque residenti e le componenti bancarie non residenti in Italia.

Domanda 6.2.5

D: Che cosa si intende per cash-out?

R: Il cash-out è costituito dalla somma degli investimenti e delle spese; in questa domanda si fa specifico riferimento a quella parte del cash-out dedicato a interventi evolutivi; al fine di cogliere l'intera quantità di risorse dedicate agli interventi evolutivi è richiesto di segnalare anche il cash-out impegnato dalle eventuali società strumentali di gruppo.

Domanda 6.2.6

D: A quale cash-out si riferisce la domanda?

R: Il cash-out cui ci si riferisce è quello indicato alla casella Totale della domanda 6.2.5, cioè quella parte del cash-out dedicata dal gruppo a interventi evolutivi.

Domanda 7.1.2

D: Nel caso in cui siano in corso le attività di certificazione ISO 27001 come deve essere compilata la risposta?

R: La prima colonna è indicativa della avvenuta adozione di standard e/o best practices e la sua compilazione è obbligatoria. In questo caso alla riga 1 si dovrà rispondere 2 nella prima colonna e 1 nella seconda.