

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

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

Manuale per la compilazione del questionario

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.

SOMMARIO

Assistenza alla compilazione	4
Avvertenze generali	5
Dati identificativi della Banca	6
Dati del referente per la compilazione del questionario	6
CAPITOLO I	7
PROFILI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI	7
Obiettivi conoscitivi:	7
CAPITOLO II	8
PROFILI ECONOMICI DELL'ICT	8
NOTA METODOLOGICA	8
Obiettivi conoscitivi:	9
CAPITOLO III	24
CANALI DISTRIBUTIVI E TECNOLOGIE INTERNET	24
Obiettivi conoscitivi:	24
CAPITOLO IV	26
SICUREZZA INFORMATICA	26
Obiettivi conoscitivi:	26
CAPITOLO V	28
APPROFONDIMENTI TEMATICI	28
Obiettivi conoscitivi:	28
CAPITOLO VI	29
DATI DI GRUPPO	29
6.1 - PROFILI STRUTTURALI, ORGANIZZATIVI E DI CONTROLLO	29
Obiettivi conoscitivi:	29
6.2 - PROFILI ECONOMICI DELL'ICT	30
NOTA METODOLOGICA	30
Obiettivi conoscitivi:	31
CAPITOLO VII	48
APPROFONDIMENTI TEMATICI	48
7.1 – La policy e l'organizzazione della sicurezza informatica	48
Obiettivi conoscitivi:	48
7.2 Innovazione tecnologica	49
Obiettivi conoscitivi:	49
7.3 - Grado di internazionalizzazione	50
Obiettivi conoscitivi:	50
7.4 - FONIA FISSA, FONIA MOBILE, DISPOSITIVI MOBILI	51
Obiettivi conoscitivi:	51
Interpretazione dei rilievi segnalati in fase di diagnosi	52
Sostituzione del software di compilazione del questionario	54
Ripristino di una copia del questionario relativo all'anno precedente	55
Predisposizione dei flussi di ritorno per le singole banche e per i gruppi	56

Assistenza alla compilazione

I chiarimenti per la compilazione del questionario possono essere richiesti a:

Segreteria CIPA Tel. 06 / 4792.6943

Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.270

oppure, direttamente ai membri del gruppo interbancario:

Beatrice BERNARDINI : Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6122

Silvia ATTANASIO: Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.793

Christian ALTOMARE: Deutsche Bank Tel. 02 / 4024.5614

Fabrizio BELLOLI: UBI Banca Tel. 035 / 392502

Maria Rosaria BUZZI : Banca d'Italia (Servizio ISC) Tel. 06 / 4792.8658

Federica CASSANO: Banca d'Italia (Servizio ISC) Tel. 06 / 4792.6185

Carlo COTRONEO: Banca Nazionale del Lavoro Tel. 06 / 57922878

Tommaso D'ABROSCA: Banca Popolare di Lodi Tel. 0371 / 465103

Salvatore FRATEJACCI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6517

Leonardo GIOSCIA: Banca C.R. Firenze Tel. 055 / 2613856

Alessandro GIUSTI: Credito Emiliano Tel. 0522 / 582819

Francesca MASTELLA: Banco Popolare di Verona e Novara. SGS Tel. 045 / 8274615

Claudio PAGLIA: Banca Intesa – Sanpaolo Tel. 02 / 8796.7853

Pier Luigi POLENTINI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6449

Daniela PREGLIASCO: Banca CARIGE Tel. 010 / 5792345

Marco RIGHETTI: Unicredito Italiano Tel. 02 / 88627787

Filiberto Luigi ROSSI: Banca MPS Tel. 0577 / 295462

Gianni RUGGERI: Banca Popolare dell'Emilia Romagna Tel. 059 / 2022456

Giorgio VIVORI: Banca Popolare di Milano Tel. 02 / 7700.4071

Avvertenze generali

- ⇒ *rispondere sempre alle domande, eventualmente ricorrendo a procedure di stima. La mancata risposta esclude la banca dall'elaborazione delle risposte concernenti la specifica domanda;*
- ⇒ *riempire i singoli campi digitando il valore in ogni cella, senza eseguire operazioni di copia e incolla;*
- ⇒ *per ciascun capitolo del questionario sono indicati gli obiettivi conoscitivi perseguiti;*
- ⇒ *nel manuale sono fornite le istruzioni per la compilazione relative alle domande contraddistinte nel questionario da un asterisco subito dopo il numero di domanda;*
- ⇒ *nel caso di processi di fusione avvenuti nel corso del 2007, il compilatore della banca incorporante o di quella risultante dalla fusione per unione dovrà farsi carico di fornire, con il presente questionario, i dati cumulati di tutte le realtà relativamente all'intero esercizio 2007;*
- ⇒ *il **questionario**, dopo la ricezione, viene sottoposto a diagnosi attraverso un software che controlla la coerenza delle risposte tra loro e la variazione dei valori di talune voci rispetto ai valori indicati nell'anno precedente; il risultato della diagnosi viene inviato al compilatore via e-mail; per l'interpretazione del risultato della diagnosi si raccomanda di consultare l'apposito capitolo del presente manuale;*
- ⇒ *nel momento in cui si desidera ottenere una stampa del questionario compilato, impostare la stampa in modalità "orizzontale".*

FUNZIONI DI SERVIZIO (per i dettagli consultare gli appositi capitoli del presente manuale):

- ⇒ *è possibile sostituire durante le fasi di compilazione del questionario la versione del software utilizzato (cartella MS excel) ripristinando nella nuova cartella i dati inseriti e salvati fino a quel momento;*
- ⇒ *è presente sul sito di raccolta dati una cartella MS excel utile al ripristino della situazione inviata con il questionario dell'anno precedente;*
- ⇒ *al termine delle elaborazioni dei dati raccolti saranno messi a disposizione, per le singole banche, i dati del "flusso di ritorno individuale" e, per i gruppi bancari che hanno compilato i capitoli VI e VII del questionario, i dati del "flusso di ritorno di gruppo".*

Dati identificativi della Banca

- Inserire il codice ABI della banca (cinque cifre senza cin di controllo);
- Inserire la ragione sociale della banca.

Dati del referente per la compilazione del questionario

- Inserire il cognome e nome del referente per la compilazione del questionario;
- Inserire il recapito aziendale con tutti i dati richiesti, al quale sia possibile far riferimento per eventuali informazioni o chiarimenti.

NOTE: è consigliabile immettere un nominativo che, all'occorrenza, risulti disponibile per segnalare la presenza di anomalie e/o richiedere informazioni.

CAPITOLO I

PROFILI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

Obiettivi conoscitivi:

✓ individuare gli aspetti strutturali dell'ICT e le evoluzioni in corso.

1.1^(*) – Il sistema di elaborazione centrale utilizzato dalla banca è prevalentemente gestito

Nel caso di soluzioni miste indicare quella che riguarda i servizi più importanti

1.2^(*) – Il software applicativo utilizzato dalla banca è prevalentemente

Nel caso di soluzioni miste indicare quella che riguarda i servizi più importanti

1.5^(*) – La banca svolge attività di centro servizi informatici (Facility Management, Outsourcing del sistema informatico, etc.) per altre entità (banche/società)?

NOTA: i ricavi relativi all'attività di cui alla domanda 1.5 devono trovare riscontro nella tabella 2.1a, riga 7.00.

1.6^(*) – Indicare il numero totale di addetti che svolgono funzioni ICT, anche se non inquadrati nel settore informatico, e il numero totale dei dipendenti

La presenza di personale ICT deve trovare riscontro anche nella tabella 2.1a alla riga 3.00 (costi del Personale interno).

Personale addetto alle funzioni ICT:

personale dipendente o assimilato¹, ovvero distaccato da altre società del gruppo che svolge in maniera prevalente le funzioni tecniche di sistema, di esercizio, applicative e di staff (presenza media nell'anno).

Non deve essere incluso nel personale in carico al settore ICT:

- il management (il responsabile del settore ICT, se non inquadrabile in una funzione tecnica);
- il personale di segreteria;
- il personale con mansioni ICT distaccato presso altre entità non bancarie del gruppo di appartenenza (p.e.: società strumentale);
- il personale distaccato presso altre funzioni aziendali per mansioni diverse dall'ICT;
- il personale comunque addetto a funzioni/attività non ICT;
- le risorse esterne (p.e. i consulenti aziendali), anche se operano presso il settore ICT in via continuativa, in quanto non dipendenti della banca;
- orientativamente il personale che si occupa in maniera esclusiva di redigere la normativa, di analizzare e formalizzare i processi, di sviluppare i modelli organizzativi.

¹ A tempo indeterminato, determinato, CoCoPro.

CAPITOLO II

PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

NOTA METODOLOGICA

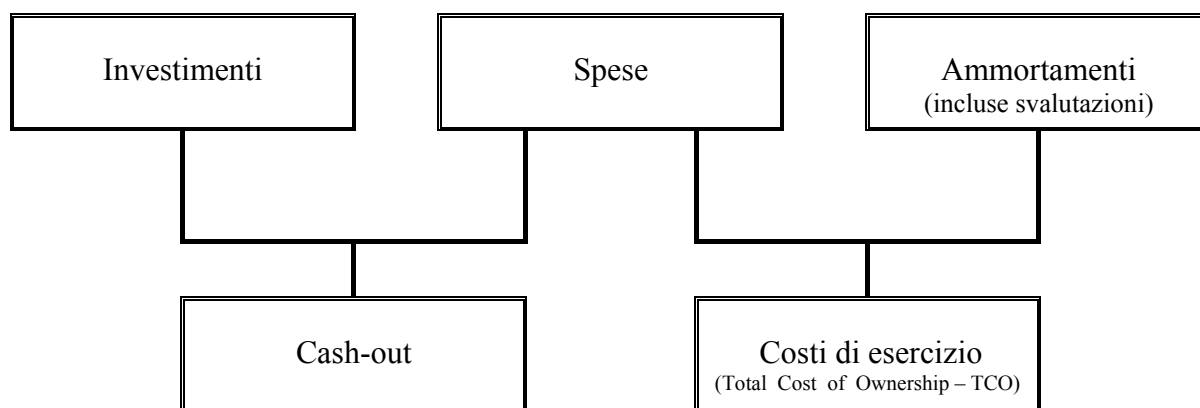
La metodologia adottata per l'analisi dei profili economici fa riferimento a tre "dimensioni": tipologia di costo, fattore produttivo, area tematica.

I. Tipologia di costo.

Le tipologie utilizzate nel questionario sono rappresentate da:

- totale dei costi di esercizio (o Total Cost of Ownership-TCO) = costi correnti + ammortamenti (indicato nelle singole celle delle tabelle 2.1a e 2.1b);
- Cash-out = costi correnti + investimenti (da indicare esclusivamente nel capitolo riservato ai gruppi bancari – cap. VI).

Il grafico che segue illustra i rapporti esistenti tra le varie tipologie di costo



II. Fattore produttivo.

I fattori produttivi enucleati nel questionario sono:

- Hardware;
- Software;
- Personale;
- Servizi;
- Prestazioni professionali;
- Altri costi .

III. Area tematica.

Le aree tematiche individuate sono:

- Sistemi centrali (Main frame, Server farm);
- Sistemi trasmissivi (Reti dati, fonia fissa, fonia mobile);
- Sistemi periferici (Sistemi distribuiti, ATM, POS);
- Applicazioni (sviluppo e manutenzione del software).

Per l'individuazione del costo totale di esercizio, ripartito per area tematica e per fattore produttivo, è stata predisposta una matrice le cui colonne sono intestate alle aree tematiche e le righe ai fattori produttivi.

Le quantità dei driver di costo relativi alle diverse aree tematiche consentono poi – rapportando a esse i costi totali delle aree tematiche – di individuare alcuni “costi unitari”.

Lo schema sopra descritto – proposto per la prima volta nel questionario per il 2007 – consente di:

- a) omogeneizzare gli schemi utilizzati per l'analisi dei profili economici riguardanti sia le banche singole sia i gruppi bancari, finora diversi perché introdotti in tempi diversi;
- b) integrare le due tabelle finora utilizzate per l'analisi economica (“consuntivo esercizio” – basato sulla dimensione “fattore produttivo” – e “tabella dei driver di costo” – basata sulla dimensione “aree tematiche” e finalizzata all'individuazione di taluni costi unitari), evidenziando l'unitarietà dell'analisi, seppure basata su diverse “dimensioni”.

Eventuali costi non direttamente riferibili a specifiche “aree tematiche” (colonne della matrice) andranno ripartiti sulle stesse secondo i criteri di contabilità industriale utilizzati all'interno di ciascuna banca.

Esempi di tali costi sono:

- a. costi di governance ICT: costi della struttura di vertice ICT, delle strutture di coordinamento ICT, delle strutture di staff ICT, di controllo dei costi ICT;
- b. costi della sicurezza logica;
- c. costi dell'Help desk tecnologico.

Tenuto conto della rilevanza che nei tempi più recenti hanno assunto le operazioni di integrazione aziendale, è apparso inoltre opportuno dare distinta evidenza, nell'ambito del totale costi ICT (tabella 2.1a, riga 9.00), ai “costi di integrazione”, intendendo come tali quei costi ICT che trovano la loro motivazione nelle esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ quantificazione e dettaglio dei costi, comprensivi degli ammortamenti, sostenuti direttamente dalle banche per il settore ICT nel corso del 2007 e delle previsioni per il 2008;
- ✓ ripartizione del totale dei costi ICT per fattore produttivo e per area tematica;
- ✓ indicazioni dimensionali relative ad alcune sottospecie delle aree tematiche al fine di rilevare alcuni *driver* di costo;
- ✓ ripartizione del totale dei costi ICT per aree operative.

Avvertenze:

- ***in questo capitolo deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in MIGLIAIA DI EURO (senza cifre decimali) dei costi ICT;***
- ***tutti gli importi, se soggetti a IVA, debbono essere comprensivi dell'IVA;***
- ***il valore ZERO è significativo e indica che, per scelta aziendale, non è stato sostenuto alcun costo per quella voce;***
- ***le caselle evidenziate in giallo contengono importi totali di riga o di colonna, non sono digitabili e vengono valorizzate automaticamente dal programma di acquisizione;***
- ***la mancata indicazione di un importo viene interpretata come mancata risposta;***
- ***nel caso in cui non siano noti i dettagli di costo richiesti, occorrerà procedere comunque a una stima;***
- ***al fine di non inficiare la validità dell'indagine una stima di costo dovrà essere indicata pari a ZERO solo nel caso in cui effettivamente non sia stato sostenuto alcun costo;***
- ***si rammenta che non debbono essere inclusi tra i costi segnalati quelli sostenuti per la registrazione dei dati, la marcatura magnetica, quelli sostenuti per le reti Swift e RNI e tutti i costi relativi alle banche dati (Cerved, Borsa Italiana, Bloomberg, Reuters, Radiocor, ecc.) sia per il canone che per il traffico in quanto non ritenuti costi puramente ICT;***
- ***a differenza di quanto effettuato negli anni precedenti, il costo ICT totale comprende, dal 2007, anche i costi di fonia (fissa e mobile).***

2.1^(*) – Indicare nelle successive tabelle:

- a) **i costi ICT risultanti dal consuntivo 2007 (tab. 2.1a) e, al piede della tabella, le quantità di talune grandezze che possono essere utilizzate per il calcolo di taluni costi unitari;**
- b) **i corrispondenti costi previsti per il 2008 (tab. 2.1b).**

Tabella 2.1a

Colonne da “A” a “F”: *COSTI DI ESERCIZIO*

Si tratta del Total Cost of Ownership comprensivo, quindi, dell’ammortamento (*inclusa l’IVA qualora spesa completamente nell’esercizio*).

Colonna “G”: *AMMORTAMENTI*

Quota di ammortamento economico-tecnico di competenza, calcolata secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali svalutazioni, anche di carattere straordinario, e le minusvalenze derivanti dall’alienazione di cespiti ICT.

Nota: La colonna E – *Altri costi ICT non classificabili* deve essere riservata per l’indicazione dei costi ICT non altrimenti collocabili nelle colonne precedenti. Qualora il totale della colonna E costituisca la parte prevalente della spesa ICT indicata, non sarà possibile utilizzare i dati della banca per la costruzione di un campione utile alla determinazione di costi unitari medi.

Fattori produttivi

- 1.00** **Hardware**
Apparecchiature che compongono i sistemi centrali, i sistemi trasmissivi e i sistemi periferici. I costi sono quelli sostenuti per il noleggio, il leasing, la manutenzione e tutte le altre spese imputate al conto economico, *comprensive dell’IVA qualora spesa completamente nell’esercizio*.
- 2.01** **Software di sistema**
Software necessario per il funzionamento degli apparati di tutti i livelli.
- 2.02** **Software applicativo**
Software applicativo acquisito dall’esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore. Questa voce di spesa deve essere considerata al netto degli eventuali costi sostenuti per l’addestramento all’utilizzo dei prodotti da parte degli utenti.
- 3.00** **Personale interno**
Costi effettivamente sostenuti per tutti i dipendenti ICT inquadrati in unità organizzative del settore ICT e per quelli che svolgono funzioni ICT sebbene non inquadrati in unità organizzative dello stesso settore. Per la quantificazione della spesa vanno presi a riferimento i dipendenti riportati alla domanda 1.6. Vanno compresi tutti gli oneri a carico della banca quali competenze, contributi sociali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto e previdenza, altri accantonamenti, altre spese afferenti al personale preso in considerazione. Sono da indicare in questa voce anche i costi sostenuti per la partecipazione del personale ICT a corsi e seminari, di natura informatica, tenuti esclusivamente da società esterne.
- 4.01 - 4.11** **Servizi di Facility Management e/o di Outsourcing del S.I.**
Sono costi di facility management quelli sostenuti per servizi di elaborazione eseguiti a cura e su apparecchiature del fornitore, ma con software applicativo di proprietà della banca.
Sono costi di Outsourcing del S.I. quelli sostenuti per servizi di elaborazione completi (hardware e software applicativo del fornitore), anche se di tipo parziale (per esempio: elaborazione delle retribuzioni del personale).
Il canone corrisposto per l’outsourcing deve essere suddiviso nelle singole aree tematiche. Qualora ciò non sia possibile (contratto di “Full outsourcing” senza indicazione di ripartizioni della spesa da parte del fornitore) i costi del servizio debbono essere indicati alla colonna “E”.
- 4.02 - 4.12** **Altri Servizi**
Costi sostenuti per servizi diversi dai due sopra indicati: canoni per i servizi di rete, canoni per linee telefoniche, traffico di fonia fissa e mobile, gestione dei sistemi distribuiti, servizio di Disaster

Recovery, realizzazione di progetti applicativi e/o manutenzione software il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del “prodotto” (progetti chiavi in mano).

4.21 Personale esterno

Costi sostenuti per attività svolte da personale di società esterne il cui corrispettivo sia calcolato su base temporale (*time and material*) come per es. l’assistenza sistemistica.

4.22 Servizi professionali di consulenza

Si intendono i servizi di consulenza di alto livello per lo studio di progetti specifici.

5.01 Facilities

Costi sostenuti per gli immobili o porzione di essi ad uso esclusivo delle attività ICT della banca, considerando anche il centro stampa e imbustamento. Si dovranno indicare: i) per gli immobili presi in locazione, i canoni annui di affitto, ii) per gli immobili di proprietà, ammortizzati e non, il fitto annuo figurativo. Vanno compresi in questa voce anche gli oneri sostenuti dalla banca per la pulizia e la vigilanza degli immobili; i costi per il condizionamento degli ambienti e i costi per l’energia, compreso il costo del combustibile per i generatori di emergenza.

5.02 Altri costi

Costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie direttamente connesse con i sistemi centrali, costi per i materiali di consumo e costi per le coperture assicurative sia relative alle apparecchiature sia a garanzia delle frodi informatiche (polizza CCC – Computer Crime Coverage e polizza “Rischi Informatici”, ecc.). Fanno parte delle apparecchiature ausiliarie anche i dispositivi per la continuità dell’alimentazione elettrica come i gruppi di continuità e i generatori di emergenza, gli impianti per la sicurezza fisica come il controllo degli accessi e i sistemi antincendio.

7.00 Ricavi

Sono i ricavi ottenuti dalla banca per servizi prestati a terzi indicati nelle varie aree tematiche. I ricavi ottenuti possono riguardare:

Servizi di Facility Management: per elaborazione dati su apparecchiature di proprietà della banca ma con software applicativo di terzi.

Servizi di Outsourcing del sistema informatico: per elaborazione dati con l’utilizzo del sistema informativo (hardware e software applicativo della banca);

Altri servizi ICT: per ATM/Bancomat, POS, Help Desk, registrazione carte Bancomat e a microprocessore, ricavi da terzi per i contratti di protezione da disastri, gestione rete TD, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito, canoni per noleggio a terzi di software applicativo, nonché i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di asset.

9.00 di cui costi di integrazione

Sono i costi, suddivisi per aree tematiche, eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d’azienda, acquisizione di sportelli).

Aree tematiche

A Sistemi centrali:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

A1 Main frame (per la separazione dei costi rispetto alle Server farm, vedi la nota alla pagina seguente)

1.00 Hardware

apparecchiature che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architettonico. Esse sono individuabili in: elaboratore centrale e unità di input/output centralizzate. Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi centrali: i dischi e le unità di controllo, le stampanti centralizzate, i robot per unità a nastro, le unità di switching.

- 2.01 Software di sistema**
tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei sistemi Main frame, i compilatori, il software di controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva (es. VTAM) il software per la sicurezza dei Main frame, i TP monitor (CICS, TSO, ecc.), i DBMS (Data Base Management System), gli strumenti per lo sviluppo applicativo che risiedono sui Main frame quali ad esempio: i manipolatori di files, i software per il testing, il debugging, la generazione del codice, la gestione degli Abend, gli strumenti CASE, etc.
- 3.00 Personale interno**
Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei sistemi Main frame
- 4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing del Sistema Informatico ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**
Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per i sistemi Main frame; per i servizi di outsourcing del S.I. indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per i sistemi Main frame. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.
- 4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing del Sistema Informatico ricevuti da una società di servizi esterna**
Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per i sistemi Main frame; per i servizi di outsourcing del S.I. indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per i sistemi Main frame. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.
- 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di Disaster recovery relativo ai sistemi Main frame
- 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "time and material" sui sistemi Main frame
- 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai Main frame.
- 5.01 Altri costi ICT – Facilities**
Relativamente ai sistemi centrali, indicare i costi sostenuti per immobili o porzione di essi ad uso esclusivo dei centri ICT della banca e utilizzati per i Main frame, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compreso il combustibile per i gruppi di continuità.
- 5.02 Altri costi**
Relativamente ai sistemi Main frame, indicare i costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware centrali. Sono apparecchiature ausiliarie quelle connesse con i Main frame come alimentatori di carta in rulli per stampanti laser, COM, ecc., nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'ICT; inoltre debbono essere considerati i generatori elettrici per la continuità. Gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dei dati e i supporti magnetici, ottici, cartacei (moduli a striscia continua), ecc. forniti ai centri ICT dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostriati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).
- 7.00 Ricavi**
Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi di elaborazione dati su apparecchiature Main frame di proprietà della banca – servizio di facility management con software applicativo del committente. Nel caso di servizio di outsourcing completo indicare in questa colonna la parte relativa all'utilizzo delle apparecchiature Main frame e sotto Applicazioni D1 la parte relativa al software.
- 9.00 di cui costi di integrazione**
Indicare i costi per sistemi Main frame eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

A2 Server farm

Nota: è possibile che alcune voci di spesa per i sistemi centrali risultino di difficile suddivisione tra Main frame e Server farm (es: costo degli immobili nel caso di condivisione degli spazi). In ogni caso occorre procedere a una suddivisione stimata dei costi sulla base di parametri dimensionali oggettivi come dimensione, potenza, valore delle apparecchiature e/o occupazione degli spazi. Indicare nelle singole voci relative alle Server farm anche i costi sostenuti per i siti web (canoni di outsourcing, assistenza sistemistica).

1.00 Hardware

batterie di server accentrati oltre alle apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da mainframe. Fanno parte dell'hardware delle Server farm tutte le apparecchiature destinate alla difesa e i server IP.

2.01 Software di sistema

tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei server accentrati (es. VMS, UNIX, ecc.), il software residente sui server dedicato ai compilatori, al controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva, quello di controllo accessi (sicurezza).

3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle Server farm

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per le Server farm; per i servizi di outsourcing, indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per le Server farm. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per le Server farm; per i servizi di outsourcing, indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per le Server farm. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di Disaster recovery relativo alle Server farm

4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "time and material" sulle Server farm

4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi alle Server farm.

5.01 Altri costi ICT – Facilities

Relativamente ai sistemi centrali, indicare i costi sostenuti per immobili o porzione di essi ad uso esclusivo dei centri ICT della banca e utilizzati per le Server farm, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compreso il combustibile per i gruppi di continuità.

5.02 Altri costi

Relativamente alle Server farm, indicare i costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware. Tra le apparecchiature ausiliarie debbono essere considerati i generatori elettrici per la continuità, gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi e sistemi antincendio dedicati alle Server farm.

7.00 Ricavi

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi di elaborazione dati sulle Server farm di proprietà della banca – servizio di facility management con software applicativo del committente. Nel caso di servizio di outsourcing completo indicare in questa colonna la parte relativa all'utilizzo delle Server farm e sotto Applicazioni D1 la parte relativa al software.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi per Server farm eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

B Sistemi trasmissivi:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

B1 Reti dati

1.00 Hardware

apparecchiature che realizzano il collegamento tra sedi/filiali della banca, tra sottosistema centrale e sottosistema periferico e con l'esterno della banca. Le apparecchiature individuabili possono essere unità di controllo, front end processor, nodi di rete, concentratori, modem, moltiplicatori d'interfaccia, borchie, router, dispositivi di rete dedicati alla cifratura/crittografia dei dati, ecc.

2.01 Software di sistema

tutto il software che risiede sulle apparecchiature di rete e necessario per il loro funzionamento.

3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature di rete

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per le apparecchiature di rete; per i servizi di outsourcing indicare la quota parte del canone relativa all'hardware di rete, al software di sistema e agli altri costi per le reti dati. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Costi sostenuti per i canoni delle linee di trasmissione dati (comprensivi dell'eventuale traffico VOIP); costi sostenuti per la connettività a INTERNET; costi per l'installazione, riconfigurazione e trasferimento di apparecchiature di rete, ove tali costi non siano ricompresi nel costo/canone delle apparecchiature. È compresa in questa voce anche l'attività di *Patch management* delle apparecchiature di rete.

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per le apparecchiature di rete; per i servizi di outsourcing indicare la quota parte del canone relativa all'hardware di rete, al software di sistema e agli altri costi per le reti dati. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Costi sostenuti per i canoni delle linee di trasmissione dati (comprensivi dell'eventuale traffico VOIP); costi sostenuti per la connettività a INTERNET; costi per l'installazione, riconfigurazione e trasferimento di apparecchiature di rete, ove tali costi non siano ricompresi nel costo/canone delle apparecchiature. È compresa in questa voce anche l'attività di *Patch management* delle apparecchiature di rete. Indicare anche il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di Disaster recovery della rete dati

4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "time and material" sui sistemi trasmissivi

4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi alla rete dati.

5.01 Facilities

Relativamente ai sistemi trasmissivi, indicare i costi sostenuti per immobili o porzione di essi ad uso esclusivo delle apparecchiature di rete, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compresa la quota parte di combustibile per i gruppi di continuità.

5.02 Altri costi

Relativamente alle apparecchiature di rete, indicare i costi sostenuti per apparecchiature ausiliarie, per l'eventuale materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature di rete. Tra le apparecchiature ausiliarie debbono essere considerati i generatori elettrici per la continuità di servizio eventualmente dedicati o una quota parte di essi, gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, ecc. dedicati alle apparecchiature di rete.

7.00 Ricavi

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi relativi ai sistemi trasmissivi.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi per i sistemi trasmissivi eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

B2 Fonia fissa

1.00 Hardware

Indicare i costi di eventuali server dedicati al traffico VoIP e non ricompresi nelle Server farm. Indicare i costi per apparecchiature terminali fisse che utilizzano tecnologia VoIP. Non vanno indicati i costi dei centralini e dei terminali analogici (telefoni tradizionali).

2.01 Software di sistema

Indicare i costi sostenuti per il software di gestione delle tecnologie VoIP presente sui server.

3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature VoIP.

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l'azienda abbia affidato a un soggetto del gruppo la gestione del servizio di fonia fissa, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Costi sostenuti per i canoni delle linee telefoniche e per il traffico (escluso l'eventuale traffico VOIP che ricade nella trasmissione dati).

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l'azienda abbia affidato a una società esterna la gestione del servizio di fonia fissa, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Costi sostenuti per i canoni delle linee telefoniche e per il traffico (escluso l'eventuale traffico VOIP che ricade nella trasmissione dati).

7.00 Ricavi

Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da terzi per servizi di fonia fissa di tipo VoIP.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi di fonia fissa eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

B3 Fonia mobile

1.00 Hardware

Indicare i costi dei terminali di telefonia mobile di tutti i tipi, compresi gli eventuali “palmari”. Questa voce non deve essere valorizzata qualora il costo dei terminali sia ricompreso nel canone.

2.01 Software di sistema

Indicare i costi sostenuti per l’eventuale software di gestione dei terminali di telefonia mobile, se quotato separatamente rispetto all’hardware e/o al servizio.

3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature di telefonia mobile.

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un’altra banca del gruppo

Indicare il costo relativo all’eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l’azienda abbia affidato a un soggetto del gruppo la gestione del servizio di fonia mobile, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un’altra banca del gruppo

Costi sostenuti per il canone di telefonia mobile e/o per il traffico.

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo all’eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l’azienda abbia affidato a una società esterna la gestione del servizio di fonia mobile, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Costi sostenuti per il canone di telefonia mobile e/o per il traffico.

7.00 Ricavi

Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da terzi per servizi di fonia mobile.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi di fonia mobile eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d’azienda, acquisizione di sportelli).

C Sistemi periferici:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

C1 Sistemi distribuiti

1.00 Hardware

apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale, cioè quelle che costituiscono la struttura tipica del “punto di vendita” e degli Uffici della Direzione Centrale come: i) server periferici, Personal computer, stampanti e apparecchiature individuali (es.: scanner), stampanti periferiche², work stations di tipo evoluto dedicate a particolari funzioni (es.: PdL di tipo “Finanza”, CAD, ecc); ii) altre unità periferiche come unità di controllo, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze, marcatrici decentrate; iii) LAN e relativi impianti di cablaggio.

Sono comunque da escludere, telefax, telex, fotocopiatrici e centralini.

² Sono comprese in questa fattispecie anche le stampanti *multifunzione*, collegate in rete con funzioni anche di fotocopiatrice, scanner e fax; dal costo indicato dovrà comunque essere escluso il costo relativo alla carta. Quest’ultima ipotesi riguarda il caso in cui tali stampanti siano in locazione e il corrispettivo sia onnicomprensivo e calcolato sulla base delle pagine stampate (*pay per use*).

- 2.01 Software di sistema**
 tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei server periferici presenti oltre i Routers (es. Windows NT.Server, Windows Server 2003, VMS, UNIX, ecc.) e sui posti lavoro di qualunque tipo (es.: Windows NT, Windows XP, Windows Vista, Linux, Mac OS, ecc), i prodotti generalizzati per l'automazione d'ufficio presenti sui singoli posti di lavoro (es.: MS Office).
- 2.01 Software applicativo**
 Eventuale software applicativo installato sui server periferici presenti oltre i Routers e sui posti lavoro di qualunque tipo. Appartengono a questa voce di spesa i pacchetti software di gestione dello sportello, le licenze relative alla parte applicativa dei P.d.L. specializzati (es.: Finanza, CAD, ecc.). Deve essere indicato in questa voce il costo relativo ai canoni di manutenzione relativi alle licenze d'uso dei pacchetti applicativi di cui sopra.
- 3.00 Personale interno**
 Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei sistemi distribuiti
- 4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**
 Indicare il costo relativo al canone corrisposto per i servizi della specie relativi ai sistemi distribuiti
- 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**
 Indicare i costi sostenuti per la gestione dei sistemi distribuiti (Posti di lavoro, apparecchiature distribuite, ecc).
- 4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**
 Indicare il costo relativo al canone corrisposto per i servizi della specie relativi ai sistemi distribuiti
- 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**
 Indicare i costi sostenuti per la gestione dei sistemi distribuiti (Posti di lavoro, apparecchiature distribuite, ecc).
- 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**
 Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo "time and material" sui sistemi distribuiti (per es.: assistenza sistemistica).
- 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna**
 Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai sistemi distribuiti.
- 5.02 Altri costi**
 Relativamente ai sistemi distribuiti, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware distribuite. Debbono essere inclusi in questa voce i sistemi utilizzati per garantire la continuità di alimentazione elettrica delle apparecchiature distribuite (gruppi di continuità – UPS e/o eventuali generatori elettrici).
- 7.00 Ricavi**
 Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi forniti attraverso sistemi distribuiti di proprietà della banca.
- 9.00 di cui costi di integrazione**
 Indicare i costi per i sistemi distribuiti eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

C2 ATM

1.00 Hardware

sportelli automatici di vario tipo come distributori di banconote, chioschi multifunzione, ecc; eventuali server di rete dedicati per il funzionamento degli ATM/Chioschi; LAN e relativi impianti di cablaggio se dedicati agli ATM/Chioschi

- 2.01 Software di sistema**
tutto il software di sistema eventualmente necessario per il funzionamento degli ATM/Chioschi e degli eventuali server dedicati se quotato separatamente dalle apparecchiature.
- 2.01 Software applicativo**
Software applicativo presente sugli ATM/Chioschi, se quotato separatamente dalle apparecchiature. Canoni di manutenzione associati alle licenze d'uso del software di cui sopra.
- 3.00 Personale interno**
Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento degli ATM/Chioschi
- 4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**
Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi agli ATM/Chioschi
- 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**
Indicare i costi sostenuti per la gestione degli ATM/Chioschi
- 4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi agli ATM/Chioschi
- 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per la gestione degli ATM/Chioschi
- 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo "time and material" su ATM/Chioschi (per es: assistenza sistemistica).
- 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi agli ATM/Chioschi
- 5.01 Facilities**
Indicare i costi sostenuti per immobili o porzione di essi ad uso esclusivo degli ATM/Chioschi (apparecchiature situate in locali diversi dalle filiali della banca).
- 5.02 Altri costi**
Relativamente agli ATM/Chioschi, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa delle apparecchiature. Debbono essere inclusi in questa voce i sistemi dedicati alla continuità di alimentazione elettrica degli ATM/Chioschi (gruppi di continuità – UPS e/o eventuali generatori elettrici).
- 7.00 Ricavi**
Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi forniti attraverso ATM/Chioschi di proprietà della banca.
- 9.00 di cui costi di integrazione**
Indicare i costi per gli ATM/Chioschi eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

C3 POS

- 1.00 Hardware**
Apparecchiature situate nei "Punti di vendita" per la lettura delle carte di pagamento; eventuali server di rete dedicati per il funzionamento dei POS; LAN e relativi impianti di cablaggio dedicati per i POS
- 3.00 Personale interno**
Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei POS.

- 4.01 **Servizi di facility management e/o di outsourcing** ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo
Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi ai POS.
- 4.02 **Altri servizi** ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo
Indicare i costi sostenuti per la gestione dei POS.
- 4.11 **Servizi di facility management e/o di outsourcing** ricevuti da una società di servizi esterna
Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi ai POS.
- 4.12 **Altri servizi** ricevuti da una società di servizi esterna
Indicare i costi sostenuti per la gestione dei POS.
- 4.21 **Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo "time and material" sui POS (per es: assistenza sistemistica).
- 4.22 **Servizi professionali di consulenza** ricevuti da una società di servizi esterna
Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai POS.
- 5.02 **Altri costi**
Relativamente ai POS, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa delle apparecchiature.
- 7.00 **Ricavi**
Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi forniti attraverso POS di proprietà della banca.
- 9.00 **di cui costi di integrazione**
Indicare i costi per i POS eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

D Applicazioni:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

D1 Software acquisito o sviluppato

- 2.02 **Software applicativo**
Tutto il software applicativo acquisito dall'esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore comprensivi di eventuali personalizzazioni richieste dall'utente. Rientrano in questa voce anche i costi sostenuti per gli eventuali canoni di manutenzione legati alle licenze d'uso del software di cui sopra.
- 3.00 **Personale interno**
Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per attività di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni. Indicare inoltre la quota parte di costo del personale tecnico interno per attività relative all'acquisizione (analisi iniziale, selezione dei prodotti), installazione e mantenimento del software acquisito all'esterno.
- 4.01 **Servizi di facility management e/o di outsourcing** ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo
Indicare il costo della quota parte del canone di outsourcing relativa ai servizi di "application management". Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata tra i servizi sulle varie aree tematiche.
- 4.02 **Altri servizi** ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo
Indicare i costi sostenuti per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva delle applicazioni; le applicazioni cui si riferisce questa voce sono quelle sviluppate su specifiche definite dall'utente. Vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano".

- 4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare il costo della quota parte del canone di outsourcing relativa ai servizi di “application management”. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata tra i servizi sulle varie aree tematiche.
- 4.21 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva delle applicazioni; le applicazioni cui si riferisce questa voce sono quelle sviluppate su specifiche definite dall’utente. Vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo “chiavi in mano”.
- 4.22 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per attività di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni secondo formule a consumo di risorse del tipo “time and material”.
- 5.01 Facilities**
Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi dedicati alle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del software. Qualora non sia possibile dividere i costi degli immobili utilizzati per le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del software dal costo degli immobili utilizzati per le attività di manutenzione adattativa e correttiva del software, ricorrere a suddivisioni stimate.
- 7.00 Ricavi**
Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni, ovvero per la fornitura di prodotti software già sviluppati.
- 9.00 di cui costi di integrazione**
Indicare i costi per acquisizione, sviluppo e manutenzione evolutiva del software eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d’azienda, acquisizione di sportelli).

D2 Manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni

Sono interventi di manutenzione adattativa quelli effettuati sul software per adeguarlo a un mutato contesto tecnologico, mentre gli interventi di manutenzione correttiva sono quelli necessari a rimuovere condizioni di errore.

- 3.00 Personale interno**
Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per attività di manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni.
- 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un’ altra banca del gruppo**
Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni; vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo “chiavi in mano”.
- 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni; vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo “chiavi in mano”.
- 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni secondo formule a consumo di risorse del tipo “time and material”.
- 5.01 Facilities**
Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi dedicati alle attività di manutenzione adattativa e correttiva del software. Qualora non sia possibile dividere i costi degli immobili utilizzati per le attività di Sviluppo e manutenzione evolutiva del software dal costo degli immobili utilizzati per le attività di manutenzione adattativa e correttiva del software, ricorrere a suddivisioni stimate.
- 7.00 Ricavi**
Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi di manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi per manutenzione addattativa e correttiva del software eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

E Altri costi ICT non classificabili:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

2.02 Software applicativo

Costi sostenuti per software acquisito all'esterno che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.

3.00 Personale interno

Costi sostenuti per il personale tecnico interno e non riportati nelle specifiche aree tematiche

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Canone per servizi di "Full outsourcing" del sistema informatico ove non sia stato possibile suddividerlo, anche con tecniche di stima, sulle singole aree tematiche.

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Costi per servizi ICT ricevuti e che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche. Indicare i costi sostenuti per registrazione carte Bancomat e/o a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito.

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Canone per servizi di "Full outsourcing" del sistema informatico ove non sia stato possibile suddividerlo, anche con tecniche di stima, sulle singole aree tematiche.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Costi per servizi ICT ricevuti e che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche. Indicare i costi sostenuti per registrazione carte Bancomat e/o a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito.

I servizi di stampa e spedizione di comunicazioni, estratti conto, ecc attraverso società specializzate (es: Postel) non debbono essere compresi in questa voce, in quanto la componente di costo prevalente non è di natura ICT.

5.01 Facilities

Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi adibiti ad attività ICT per i quali non sia stato possibile indicare i costi nelle singole aree tematiche.

5.02 Altri costi

Indicare i costi sostenuti per coperture assicurative per le quali non sia stata possibile l'indicazione nelle singole aree tematiche (es.: polizza per frodi informatiche, polizza CCC – Computer Crime Coverage, polizza "Rischi Informatici", ecc.).

7.00 Ricavi

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi ICT che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi ICT, se non indicati nelle singole aree tematiche, eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

G Di cui per ammortamenti

Quota di ammortamento economico-tecnico di competenza, calcolata secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

1.00 Hardware

Quota di ammortamento relativa ai costi dell'hardware

2.01 Software di sistema

Quota di ammortamento relativa ai costi del software di sistema

2.02 Software applicativo

Quota di ammortamento relativa ai costi per il software applicativo acquisito all'esterno

3.00 Personale interno

Eventuale quota di ammortamento relativa ai costi per il Personale interno addetto ai progetti per i quali anche il costo del personale viene ripartito su più anni.

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Eventuale quota di ammortamento relativa ai costi sostenuti per i progetti - sviluppati da un soggetto del gruppo e relativi a **beni portati a "cespiti" dalla banca** - il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del "prodotto" (progetti chiavi in mano) e il cui costo sia ripartito su più anni.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Eventuale quota di ammortamento relativa ai costi sostenuti per i progetti - sviluppati da società esterne e relativi a **beni portati a "cespiti" dalla banca** - il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del "prodotto" (progetti chiavi in mano) e il cui costo sia ripartito su più anni.

5.02 Altri costi

Quota di ammortamento relativa ai costi delle apparecchiature ausiliarie considerate in questa riga

INDICAZIONE DELLE QUANTITÀ

B Sistemi trasmissivi:

B2 *Fonia fissa*

Indicare il numero totale di utenze di telefonia fissa (sono da considerare le utenze raggiungibili attraverso la formazione di un numero telefonico). Nella casella immediatamente sotto, se presenti, indicare il numero di utenze di telefonia fissa funzionanti con tecnologia VoIP - Voice over IP (le utenze cioè che, pur avendo assegnato un numero telefonico geografico - numero con prefisso - comunicano attraverso la rete internet / intranet).

B3 *Fonia mobile*

Indicare il numero di terminali di telefonia mobile.

C Sistemi periferici:

C1 *Sistemi distribuiti*

Indicare il numero totale di posti di lavoro (fissi ovunque localizzati, mobili, specializzati, ecc.) comprensivi delle "appendici" naturali dei PDL stessi come stampanti, scanner, lettori di assegni, lettori di badge, ecc.

C2 *ATM*

Indicare il numero totale di ATM

C3 *POS*

Indicare il numero totale di POS

Tabella 2.1b

Indicare le previsioni di spesa (costi di esercizio) per il 2008 limitando l'indicazione al solo totale per ogni fattore produttivo; indicare anche le previsioni relative ai ricavi e agli eventuali costi di integrazione.

2.2^(*) – Per ciascuna delle aree sotto elencate, indicare le percentuali dei costi (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) rispetto al totale costi ICT indicato alla tabella 2.1a, riga 6.00, colonna F.

Aggregazione dei costi per aree operative

Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, i prodotti/servizi sono stati raggruppati in quattro gruppi e tredici aree.

I costi di esercizio vanno valutati secondo la metodologia di aggregazione dei costi già presentata in questo capitolo (Hardware, Software, Personale ICT, Servizi da terzi e Costi diversi), considerando esclusivamente i valori di consuntivo 2007.

Per indirizzare nel raggruppamento, si riporta di seguito un'indicazione esemplificativa, non esaustiva, delle possibili componenti di ciascuna area.

COMPONENTI DELLE AREE PRODOTTI/SERVIZI	
A.	DIREZIONALI 1. CONTROLLO DIREZIONALE / GESTIONE / SEGNALAZIONI controlli interni, antiriciclaggio, segnalazioni agli organi di vigilanza, reporting direzionale e controllo di gestione. ----- 2. RISK MANAGEMENT applicazioni ALM, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, controllo rischi (di credito, di mercato, operativi).
B.	SUPPORTO 3. AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione personale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio, banche corrispondenti, spunta banche. ----- 4. HELP DESK Help desk interno. ----- 5. ALTRI SERVIZI Intranet, posta elettronica, filiali estere.
C.	OPERATIONS 6. CREDITO Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, leasing, factoring, mutui. ----- 7. ESTERO Cambi, pagamenti internazionali, finanziamenti esteri. ----- 8. FINANZA E TESORERIA Titoli (titoli di proprietà, di terzi, emissione obbligazioni, derivati, pronti contro termine), fondi (comuni, pensione, banca depositaria / collocatrice), adempimenti fiscali titoli, gestioni patrimoniali, tesoreria. ----- 9. INCASSI E PAGAMENTI Assegni, bonifici, imposte e servizi vari, portafoglio (Ri.Ba, RID, MAV), tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi. ----- 10. MONETICA ATM, POS, carte di pagamento. ----- 11. APPLICAZIONI TRASVERSALI anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni.
D.	MARKETING E CUSTOMER SERVICE 12. ELECTRONIC BANKING phone banking, call center, internet banking/trading on line, remote banking, mobile banking. ----- 13. SUPPORTO COMMERCIALE informativa di marketing, applicazioni CRM.

CAPITOLO III

CANALI DISTRIBUTIVI E TECNOLOGIE INTERNET

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ individuare il grado di utilizzo dei diversi canali distributivi messi a disposizione della clientela per accedere ai prodotti e servizi offerti dalla banca;
- ✓ approfondire le modalità di utilizzo della tecnologia WEB all'interno della banca.

3.1^(*) – Indicare i canali distributivi diversi dallo sportello messi a disposizione della clientela per i servizi informativi e dispositivi

CANALI:

- **ATM - Self Service**
apparecchiature automatiche che svincolano l'utente dalla disponibilità territoriale e temporale degli sportelli tradizionali della banca; appartengono a questa tipologia anche i chioschi multimediali.
- **Internet Banking**
collegamento telematico, anche solamente di tipo informativo, offerto alla clientela attraverso la rete Internet o con collegamento telematico diretto (fino allo scorso anno quest'ultima modalità era indicata in maniera separata sotto la dizione "remote banking").
- **Mobile banking**
collegamento telematico effettuato con terminali mobili (es.: WAP, SMS, PALMARI, ecc.)
- **Phone Banking**
collegamento attraverso centralini telefonici con operatori o con risponditori automatici.
- **Promotore finanziario**
contatto con promotori finanziari.

3.2^(*) – Numero dei conti correnti on-line attivi (espressi in migliaia):

indicare il numero di conti correnti abilitati a operare "on-line", suddivisi per tipologia di clientela (corporate e retail), su cui nel corso dell'anno sia stata effettuata almeno un'operazione on-line.

3.3^(*) – Per ciascuno dei seguenti servizi dispositivi indicare la quota percentuale delle operazioni effettuate nell'anno ripartita tra i diversi canali distributivi.

Operazioni:

1. **BONIFICI** - ordini di bonifico a favore di terzi, con addebito sul proprio conto corrente, conferiti da un cliente alla propria banca nel periodo di tempo considerato. Vanno inclusi: i pagamenti disposti dagli enti pubblici, in genere a fronte di mandati; i bonifici permanenti, ossia le disposizioni di pagamento ricorrenti, di norma di importo fisso (es.: pagamento affitto), che la banca esegue a fronte di un ordine permanente impartito da un proprio cliente; i bonifici verso l'estero disposti da propria clientela e trasmessi a banche estere direttamente o tramite altre banche italiane; i giroconti tra conti intestati al medesimo cliente e aperti presso banche diverse, mentre vanno esclusi quelli tra i conti aperti all'interno della stessa banca (cfr. voce 3047 Matrice dei conti).
2. **PAGAMENTO UTENZE** - pagamenti effettuati presso i canali della banca per: utenze (energia elettrica, gas, telefonia, ...); ICI; rimborso di mutui e altri finanziamenti; premi assicurativi; incassi contro rilascio di documenti; incassi effettuati nell'ambito dei servizi di esattoria/tesoreria per conto di enti pubblici. **Non** sono da ricomprendere i pagamenti effettuati mediante addebiti preautorizzati né quelli associati agli incassi mediante avviso (MAV) o alle Ri.Ba.

- 3 . PAGAMENTO Ri.Ba.- operazioni standardizzate di pagamento Ri.Ba. effettuate dai debitori di disposizioni della specie presso la banca.
- 4 . DISPOSIZIONI D'INCASSO Ri.Ba., RID e MAV - richieste presentate alla banca perché provveda al relativo incasso, direttamente o per il tramite di altra banca, mediante addebito sul conto del debitore, sulla base di preautorizzazione rilasciata dallo stesso.
- 5 . OPERAZIONI IN TITOLI / TRADING e COLLOCAMENTO TITOLI - operazioni di ricezione ordini e negoziazione per conto della clientela su titoli di debito e di capitale, quote di Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (OICR) e strumenti derivati effettuate nel periodo considerato; operazioni di collocamento, con e senza garanzia, di quote di OICR e di Società di Investimento a Capitale Variabile (SICAV) e di altri valori mobiliari; non comprende le gestioni patrimoniali.
- 6 . EROGAZIONE PRESTITI - contratti di affidamento - sotto forma di apertura di credito in c/c, mutui, pronti contro termine attivi, altre operazioni attive non in c/c, prestiti personali, credito al consumo, factoring, cessioni di credito, leasing, rischio di portafoglio – stipulati con clientela ordinaria nel periodo considerato.
- 7 . OPERAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI - polizze assicurative, ramo vita e altri, collocate presso la clientela nel periodo considerato.
- 8 . DELEGHE DI PAGAMENTO - deleghe di pagamento conferite dalla clientela per il versamento ai diversi enti di tributi e contributi (es.: modd. F23 e F24).
- 9 . RICARICHE CARTE DI PAGAMENTO PREPAGATE – operazioni di ricarica delle carte della specie.
- 10 . RICARICHE SERVIZI PREPAGATI – operazioni di ricarica dei telefoni cellulari e di altri servizi similari basati sul sistema “prepagato”.
- 11 . SERVIZI ACCESSORI NON BANCARI - operazioni concernenti servizi non bancari la cui offerta comporta una transazione monetaria (es.: ticketing,).
- 12 . VERSAMENTI – operazioni attraverso le quali è possibile trasferire somme in modo diretto su un conto.

Colonne “Canali”:

riportare in ciascuna colonna la quota percentuale delle operazioni ripartita tra i diversi canali distributivi.

NOTA: La somma delle percentuali di ciascuna riga deve risultare pari a 100.

3.4^(*) – Indicare, in ordine di importanza, i risultati conseguiti nell'azione di trasferimento dell'operatività della clientela dallo sportello agli altri canali distributivi:

Riportare la graduatoria di importanza, senza ripetizione di valori (1= più importante, 5=meno importante).

CAPITOLO IV

SICUREZZA INFORMATICA

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ cogliere, sul totale della spesa ICT, la quota spettante alla spesa per la sicurezza informatica;
- ✓ individuare le azioni intraprese per la prevenzione e il contrasto delle frodi perpetrate attraverso i canali telematici.

4.1^(*) – Quantificare la percentuale di spesa per la sicurezza informatica sul totale indicato nella tabella 2.1 (rispettivamente sul consuntivo 2007 e previsionale 2008, colonna F, riga 6.00)

Per l'individuazione della spesa per la sicurezza informatica occorre far riferimento al complesso dei costi sostenuti per le seguenti risorse tecnico/organizzative e per le relative risorse umane:

- ✓ sistemi di sicurezza in ambiente HOST (es. RACF, Top Secret, ecc.);
- ✓ sistemi di sicurezza in ambiente distribuito (es.: specifiche applicazioni per la centralizzazione e l'autorizzazione all'accesso su varie piattaforme quali, p.e., il single sign-on);
- ✓ sistemi HW e SW per garantire la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità dei dati;
- ✓ sistemi di autenticazione (es.: certificati digitali);
- ✓ sistemi HW e SW di protezione e di filtro degli accessi (firewall, ecc.);
- ✓ sistemi antivirus;
- ✓ sistemi di monitoraggio del comportamento utente (es.: Intrusion Detection System);
- ✓ specifiche unità organizzative dedicate alla sicurezza e al controllo dei dati.

N.B.: I costi sostenuti per assicurare la *continuità di servizio* e il *disaster recovery*, se non specificamente attinenti alle risorse dedicate alla sicurezza informatica di cui all'elenco precedente, non concorrono a formare la spesa per la sicurezza informatica.

4.2^(*) – In caso di esistenza di un piano di Business Continuity indicare se:

Il "Business Continuity Plan" stabilisce le misure organizzative per assicurare la continuità operativa dei processi aziendali critici e fissa modalità periodiche di revisione e test del piano stesso.

4.3^(*) – Qualora vengano eseguite prove di Business Continuity indicarne la tipologia, la frequenza di esecuzione, la qualità dei risultati:

Per la compilazione di ciascuna colonna utilizzare i seguenti valori:

Tipologia delle prove	1 = verifica teorica (verifica effettuata sulla base della documentazione predisposta nel piano, analizzando la congruenza e stimando l'efficacia di quanto definito); 2 = walk-through strutturato (attività di simulazione di ruolo che, a fronte di uno scenario di disastro stabilito, richiede che i partecipanti percorrano parallelamente le attività previste dal piano di continuità); 3 = verifica tattica (simulazione condotta come gioco di guerra - war game -, in cui tutti i membri dei team di ripristino sono chiamati a eseguire le attività previste dal piano. In genere si utilizza un "orologio accelerato" per completare le attività di 3-4 giorni in un solo giorno lavorativo); 4 = simulazione (verifica che richiede l'esecuzione dettagliata di parti specifiche del piano, con il coinvolgimento delle risorse previste nel piano stesso).
Frequenza di esecuzione	1 = una volta all'anno; 2 = più volte all'anno; 3 = occasionalmente.
Qualità dei risultati	1 = eccellente: tutte le prove eseguite nell'anno hanno raggiunto

	<p>gli obiettivi posti nei tempi stabiliti;</p> <p>2 = buona: almeno una serie di prove nell'anno ha raggiunto tutti gli obiettivi posti;</p> <p>3 = discreta: almeno una serie di prove nell'anno ha raggiunto il 75% degli obiettivi posti;</p> <p>4 = scarsa: nessuna serie di prove nell'anno ha raggiunto almeno il 75% degli obiettivi posti.</p>
--	---

4.4(*) – In caso di esistenza di un piano di Disaster Recovery, indicare se:

Il piano di “Disaster Recovery” stabilisce le misure tecniche e organizzative per fronteggiare eventi che provochino la indisponibilità dei centri di elaborazione dati.

NOTA: Rispondere alla domanda anche in presenza di sistema informativo gestito da un soggetto esterno.

4.6(*) – Qualora vengano eseguite prove di Disaster Recovery indicarne la tipologia, la frequenza di esecuzione, la qualità dei risultati:

Per la compilazione di ciascuna colonna utilizzare i seguenti valori:

Tipologia delle prove	<p>1 = prove tecniche effettuate in assenza dell'utente;</p> <p>2 = prove di business effettuate in presenza dell'utente con dati “a perdere” (dopo le prove gli archivi di produzione vengono riposizionati nella situazione ante-prova);</p> <p>3 = prove di business effettuate in presenza dell'utente con dati “veri” (si intende con questa accezione una prova che preveda anche la verifica della capacità di ripristinare la situazione di normalità mantenendo traccia negli archivi di produzione delle operazioni effettuate in situazione di disastro; tutto ciò a prescindere dal fatto che le operazioni effettuate durante le prove vengano mantenute o annullate dopo le prove stesse).</p>
Frequenza di esecuzione	<p>1 = una volta all'anno;</p> <p>2 = più volte all'anno;</p> <p>3 = occasionalmente.</p>
Qualità dei risultati	<p>1 = eccellente: tutte le prove eseguite nell'anno hanno raggiunto gli obiettivi posti nei tempi stabiliti;</p> <p>2 = buona: almeno una serie di prove nell'anno ha raggiunto tutti gli obiettivi posti;</p> <p>3 = discreta: almeno una serie di prove nell'anno ha raggiunto il 75% degli obiettivi posti;</p> <p>4 = scarsa: nessuna serie di prove nell'anno ha raggiunto almeno il 75% degli obiettivi posti.</p>

4.9(*) – Al fine di aumentare la sicurezza nei servizi forniti alla clientela in modalità “on line”, sono state previste modalità di autenticazione a due livelli e/o a due fattori?

Con l'accezione “autenticazione a due livelli” si intende la necessità di fornire più password o PIN al fine di concludere una transazione.

L'autenticazione a due fattori è quella normalmente definita “autenticazione forte”; si basa su una combinazione di fattori che aggiungono un elevato livello di sicurezza tramite l'utilizzo contemporaneo di due metodi di autenticazione individuale; coniuga qualcosa che l'utente conosce (ad esempio un PIN o una password) con qualcosa che possiede (ad esempio un Token OTP, un'impronta biometrica, ecc.).

CAPITOLO V

APPROFONDIMENTI TEMATICI

EVOLUZIONE ATM

Obiettivi conoscitivi:

- √ rilevare l'interesse per postazioni ATM con nuove funzionalità e la relativa percentuale di "installato";
- √ rilevare l'interesse ad avere fornitori diversificati;
- √ rilevare l'interesse per postazioni self service multimediali in grado di espletare diverse funzionalità in alternativa allo sportello tradizionale.

5.1(*) - Quali delle seguenti funzionalità "evolute" sono attualmente presenti sugli ATM della banca (risposta multipla)?

Le funzionalità evolute cui si fa riferimento sono:

- pagamenti: pagamenti interbancari (es. MAV, RAV, ecc.) e/o verso Enti società terze con le quali la banca ha accordi per l'effettuazione di servizi di pagamento
- pubblicità: visualizzazione in fase di stand by di pubblicità istituzionale e/o prodotti servizi della banca. Veicolazione a target definiti di proposte commerciali
- inquiry particolari: visualizzazione di informazioni relative a rapporti presso la banca (conti correnti, deposito titoli, ecc.) e/o altro tipo di informazioni (punti fidelizzazione, ecc.)
- biglietteria: servizi di prenotazione e/o di pagamento di biglietteria (es. trenitalia, compagnie aeree, eventi ecc.)

5.8(*) - Il software attualmente utilizzato sugli ATM è "multivendor"?

Si intende per software multivendor un software in grado di essere eseguito su ATM di diverse marche.

CAPITOLO VI

DATI DI GRUPPO

Nota:

Il presente capitolo è riservato alle banche capogruppo dei gruppi bancari di seguito indicati*: Gruppo bancario Intesa SanPaolo, Gruppo Unicredito Italiano, Gruppo Monte dei Paschi di Siena, Gruppo bancario Banca Nazionale del Lavoro, Gruppo Banco Popolare, Gruppo bancario Banca Antonveneta, Gruppo Unione di Banche Italiane, Gruppo Banca Popolare dell'Emilia Romagna, Gruppo Bipiemme-Banca Popolare di Milano, Gruppo Banca CR Firenze, Gruppo CARIGE, Gruppo Credito Emiliano – CREDEM, Gruppo Credito Valtellinese, Gruppo bancario Banca Popolare di Vicenza, Gruppo bancario Banca delle Marche, Gruppo Banca Sella, Gruppo Deutsche Bank, Gruppo bancario Cariparma Friuladria, Gruppo bancario Veneto Banca, Gruppo Banca Popolare di Sondrio.

Nel fornire le risposte, il compilatore avrà cura di fare riferimento alla complessiva realtà del gruppo. Andranno pertanto indicate le strategie unitariamente perseguite e l'organizzazione adottata. Nella parte dedicata all'analisi dei costi (Profili economici dell'ICT) si dovrà invece fare esclusivamente riferimento alle componenti bancarie italiane del gruppo. In tale paragrafo, pertanto, verrà utilizzata un'accezione ristretta di gruppo bancario – limitata appunto alle sole banche italiane – non coincidente con quella contenuta nell'art. 60 del D.Lgs. 385/93 (Testo unico bancario).

In proposito, si precisa che, ai fini dell'indagine economica, l'eventuale società strumentale di gruppo viene considerata come un soggetto estraneo al perimetro del consolidamento.

Sulla base dei dati forniti, verranno elaborati indicatori che raffrontano i costi ICT indicati con alcuni dati economici e patrimoniali tratti dalle segnalazioni di vigilanza su base consolidata (sottosistema creditizio residente).

* Si rammenta che l'indagine è riferita alla situazione vigente al 31/12/2007.

6.1 - PROFILI STRUTTURALI, ORGANIZZATIVI E DI CONTROLLO

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ rilevare, nell'ambito del gruppo, le scelte organizzativo/strutturali adottate per lo svolgimento della funzione informatica;
- ✓ esaminare come il gruppo definisce le proprie esigenze di Information and Communication Technology, pianifica, organizza e controlla i relativi processi.

6.1.3^(*) - Qualora per le attività sotto indicate si faccia ricorso a un soggetto esterno indicare, per ciascuna attività, se sono presenti fornitori extra U.E.

Obiettivo della domanda è quello di capire se esistono fornitori insediati all'esterno dell'Unione Europea e se il loro ruolo nella fornitura del software è rilevante o marginale.

6.1.4(*) Esiste un comitato (diverso dal Board) responsabile della definizione delle strategie ICT? In caso positivo, da chi è presieduto?

Si tratta del massimo organo decisionale in materia di strategie ICT.

6.1.5(*) Esiste un comitato (Project Steering Group) responsabile del controllo dello stato di avanzamento dei progetti?

Si tratta di un organo di coordinamento per la verifica dello stato di avanzamento dei progetti.

6.1.11(*) Esiste una formalizzazione dell'Enterprise Architecture? In caso positivo, a chi è assegnata la relativa responsabilità?

Per Enterprise Architecture (EA) si intende un approccio metodologico teso a individuare le correlazioni tra i processi di business aziendali, i dati ad essi correlati, le applicazioni informatiche e le componenti tecnologiche adottate. Sul piano metodologico, l'EA rappresenta le attività secondo domini applicativi; per ciascun dominio individua l'architettura informatica e le tecnologie di riferimento, evidenzia le criticità in relazione alla prevedibile evoluzione della domanda e delle tecnologie, definisce il possibile percorso evolutivo dell'architettura nel breve e medio periodo.

6.2 - PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

NOTA METODOLOGICA

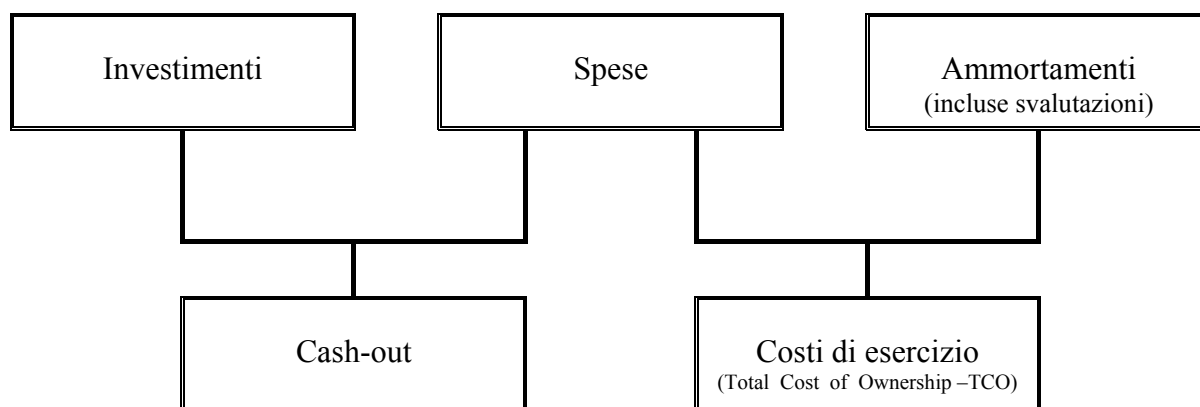
La metodologia adottata per l'analisi dei profili economici fa riferimento a tre "dimensioni": tipologia di costo, fattore produttivo, area tematica.

I. Tipologia di costo.

Le tipologie utilizzate nel questionario sono rappresentate da:

- c) totale dei costi di esercizio (o Total Cost of Ownership-TCO) = costi correnti + ammortamenti (indicato nelle singole celle delle tabelle 6.2.1a e 6.2.1b);
- d) Cash-out = costi correnti + investimenti.

Il grafico che segue illustra i rapporti esistenti tra le varie tipologie di costo:



II. Fattore produttivo.

I fattori produttivi enucleati nel questionario sono:

- g) Hardware;
- h) Software;
- i) Personale;
- j) Servizi;
- k) Prestazioni professionali;
- l) Altri costi .

III. Area tematica.

Le aree tematiche individuate sono:

- e) Sistemi centrali (Main frame, Server farm);
- f) Sistemi trasmissivi (Reti dati, fonia fissa, fonia mobile);
- g) Sistemi periferici (Sistemi distribuiti, ATM, POS);
- h) Applicazioni (sviluppo e manutenzione del software).

Per l'individuazione del costo totale di esercizio, ripartito per area tematica e per fattore produttivo, è stata predisposta una matrice le cui colonne sono intestate alle aree tematiche e le righe ai fattori produttivi.

Le quantità dei driver di costo relativi alle diverse aree tematiche consentono poi – rapportando a esse i costi totali delle aree tematiche – di individuare alcuni “costi unitari”.

Lo schema sopra descritto – proposto per la prima volta nel questionario per il 2007 – consente di:

- c) omogeneizzare gli schemi utilizzati per l'analisi dei profili economici riguardanti sia le banche singole sia i gruppi bancari, finora diversi perché introdotti in tempi diversi;

- d) integrare le due tabelle finora utilizzate per l'analisi economica ("consuntivo esercizio" – basato sulla dimensione "fattore produttivo" – e "tabella dei driver di costo" – basata sulla dimensione "aree tematiche" e finalizzata all'individuazione di taluni costi unitari), evidenziando l'unitarietà dell'analisi, seppure basata su diverse "dimensioni".

Eventuali costi non direttamente riferibili a specifiche "aree tematiche" (colonne della matrice) andranno ripartiti sulle stesse secondo i criteri di contabilità industriale utilizzati all'interno di ciascuna banca.

Esempi di tali costi sono:

- d. costi di governance ICT: costi della struttura di vertice ICT, delle strutture di coordinamento ICT, delle strutture di staff ICT, di controllo dei costi ICT;
- e. costi della sicurezza logica;
- f. costi dell'Help desk tecnologico.

Tenuto conto della rilevanza che nei tempi più recenti hanno assunto le operazioni di integrazione aziendale, è apparso inoltre opportuno dare distinta evidenza, nell'ambito del totale costi ICT (tabella 6.2.1a, riga 9.00), ai "costi di integrazione", intendendo come tali quei costi ICT che trovano la loro motivazione nelle esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ quantificazione dei costi (comprensivi degli ammortamenti) per il settore ICT sostenuti, a livello consolidato, dal gruppo per l'anno 2007, relativamente alle sue componenti bancarie con sede in Italia;
- ✓ ripartizione dei costi ICT per fattori produttivi e per aree tematiche;
- ✓ indicazioni dimensionali relative ad alcune aree tematiche al fine di rilevare alcuni *driver* di costo;
- ✓ rilevare, a livello di gruppo e limitatamente alla sola componente bancaria, la percentuale dei costi di esercizio assorbita dai principali prodotti/servizi offerti dal settore informatico. Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, i prodotti/servizi sono stati raggruppati in aree;
- ✓ rilevare la ripartizione del cash-out per interventi evolutivi tra innovazione di prodotto e processo e esigenze di compliance;
- ✓ rilevare se sono state prese iniziative per il conseguimento di risparmi sulla spesa ICT, se sono stati fissati precisi obiettivi da conseguire, se sono state utilizzate metodologie specifiche per la misurazione dei risparmi conseguiti, su quali "fronti" della spesa ICT sono state indirizzate le iniziative di risparmio.

6.2.1^(*) – Tabella riepilogativa costi ICT dell'intero gruppo.

- *In questa tabella deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in MIGLIAIA DI EURO (senza cifre decimali), dei costi e degli ammortamenti ICT.*
- *Tutti gli importi, se soggetti a IVA, debbono essere indicati comprensivi dell'IVA.*
- *Nei costi per servizi ricevuti da terzi (righe 4), in analogia con la rilevazione dei costi sostenuti dalla banche singole, non debbono essere indicati i costi per Swift e RNI in quanto non ritenuti costi puramente ICT.*
- *Nel caso in cui all'interno del gruppo vengano svolti servizi fra banche (Facility Management, Outsourcing, ecc.) occorrerà procedere all'elisione dei relativi costi / ricavi, secondo la metodologia del consolidamento integrale.*
- *Pertanto nella voce 7.00 dovranno figurare esclusivamente i ricavi provenienti da servizi resi a banche al di fuori del perimetro italiano del gruppo (banche del gruppo insediate all'estero o banche non facenti parte del gruppo) a società non bancarie (interne o esterne al gruppo).*
- *Altrettanto, nelle voci di costo vanno riportate solo le spese sostenute dalle banche del gruppo insediate in Italia.*

Colonne da "A" a "F": COSTI DI ESERCIZIO

Si tratta del Total Cost of Ownership comprensivo, quindi, dell'ammortamento (inclusa l'IVA qualora spesa completamente nell'esercizio).

Colonna "G": AMMORTAMENTI

Quota di ammortamento economico-tecnico di competenza, calcolata secondo i criteri usualmente utilizzati dal gruppo; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

Nota: La colonna E – *Altri costi ICT non classificabili* deve essere riservata per l'indicazione dei costi ICT non altrimenti collocabili nelle colonne precedenti. Qualora il totale della colonna E costituisca la parte prevalente della spesa ICT indicata, non sarà possibile utilizzare i dati del gruppo per la costruzione di un campione utile alla determinazione di costi unitari medi.

Fattori produttivi

- 1.00** **Hardware**
Apparecchiature che compongono i sistemi centrali, i sistemi trasmissivi e i sistemi periferici. I costi sono quelli sostenuti per il noleggio, il leasing, la manutenzione e tutte le altre spese imputate al conto economico, *comprehensive dell'IVA qualora spesa completamente nell'esercizio*.
- 2.01** **Software di sistema**
Software necessario per il funzionamento degli apparati di tutti i livelli.
- 2.02** **Software applicativo**
Software applicativo acquisito dall'esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore. Questa voce di spesa deve essere considerata al netto degli eventuali costi sostenuti per l'addestramento all'utilizzo dei prodotti da parte degli utenti.
- 3.00** **Personale interno**
Costi effettivamente sostenuti per tutti i dipendenti ICT inquadrati in unità organizzative del settore ICT e per quelli che svolgono funzioni ICT sebbene non inquadrati in unità organizzative dello stesso settore. Per la quantificazione della spesa vanno presi a riferimento i dipendenti riportati alla domanda 1.6. Vanno compresi tutti gli oneri a carico della banca quali competenze, contributi sociali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto e previdenza, altri accantonamenti, altre spese afferenti al personale preso in considerazione. Sono da indicare in questa voce anche i costi sostenuti per la partecipazione del personale ICT a corsi e seminari, di natura informatica, tenuti esclusivamente da società esterne.
- 4.01 - 4.11** **Servizi di Facility Management e/o di Outsourcing del S.I.**
Sono costi di facility management quelli sostenuti per servizi di elaborazione eseguiti a cura e su apparecchiature del fornitore, ma con software applicativo di proprietà del gruppo.
Sono costi di Outsourcing del S.I. quelli sostenuti per servizi di elaborazione completi (hardware e software applicativo del fornitore), anche se di tipo parziale (per esempio: elaborazione delle retribuzioni del personale).
Il canone corrisposto per l'outsourcing deve essere suddiviso nelle singole aree tematiche. Qualora ciò non sia possibile (contratto di "Full outsourcing" senza indicazione di ripartizioni della spesa da parte del fornitore) i costi del servizio debbono essere indicati alla colonna "E".
- 4.02 - 4.12** **Altri Servizi**
Costi sostenuti per servizi diversi dai due sopra indicati: canoni per i servizi di rete, canoni per linee telefoniche, traffico di fonia fissa e mobile, gestione dei sistemi distribuiti, servizio di Disaster Recovery, realizzazione di progetti applicativi e/o manutenzione software il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del "prodotto" (progetti chiavi in mano).
- 4.21** **Personale esterno**
Costi sostenuti per attività svolte da personale di società esterne il cui corrispettivo sia calcolato su base temporale (*time and material*) come per es. l'assistenza sistemistica.
- 4.22** **Servizi professionali di consulenza**
Si intendono i servizi di consulenza di alto livello per lo studio di progetti specifici.
- 5.01** **Facilities**

Costi sostenuti per gli immobili o porzione di essi ad uso esclusivo delle attività ICT del gruppo, considerando anche i centri stampa e imbustamento. Si dovranno indicare: i) per gli immobili presi in locazione, i canoni annui di affitto, ii) per gli immobili di proprietà, ammortizzati e non, il fitto annuo figurativo. Vanno compresi in questa voce anche gli oneri sostenuti dal gruppo per la pulizia e la vigilanza degli immobili; i costi per il condizionamento degli ambienti e i costi per l'energia, compreso il costo del combustibile per i generatori di emergenza.

5.02 Altri costi

Costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie direttamente connesse con i sistemi centrali, costi per i materiali di consumo e costi per le coperture assicurative sia relative alle apparecchiature sia a garanzia delle frodi informatiche (polizza CCC – Computer Crime Coverage e polizza “Rischi Informatici”, ecc.). Fanno parte delle apparecchiature ausiliarie anche i dispositivi per la continuità dell'alimentazione elettrica come i gruppi di continuità e i generatori di emergenza, gli impianti per la sicurezza fisica come il controllo degli accessi e i sistemi antincendio.

7.00 Ricavi

Sono i ricavi ottenuti dal gruppo per servizi prestati a terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) indicati nelle varie aree tematiche.

I ricavi ottenuti possono riguardare:

Servizi di Facility Management: per elaborazione dati su apparecchiature di proprietà del gruppo ma con software applicativo di terzi.

Servizi di Outsourcing del sistema informatico: per elaborazione dati con l'utilizzo del sistema informativo (hardware e software applicativo del gruppo);

Altri servizi ICT: per ATM/Bancomat, POS, Help Desk, registrazione carte Bancomat e a microprocessore, ricavi da terzi per i contratti di protezione da disastri, gestione rete TD, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito, canoni per noleggio a terzi di software applicativo, nonché i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di asset.

9.00 di cui costi di integrazione

Sono i costi, suddivisi per aree tematiche, eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

Aree tematiche

A Sistemi centrali:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

A1 Main frame (per la separazione dei costi rispetto alle Server farm, vedi la nota alla pagina seguente)

1.00 Hardware

apparecchiature che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale. Esse sono individuabili in: elaboratore centrale e unità di input/output centralizzate. Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi centrali: i dischi e le unità di controllo, le stampanti centralizzate, i robot per unità a nastro, le unità di switching.

2.01 Software di sistema

tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei sistemi Main frame, i compilatori, il software di controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva (es. VTAM) il software per la sicurezza dei Main frame, i TP monitor (CICS, TSO, ecc.), i DBMS (Data Base Management System), gli strumenti per lo sviluppo applicativo che risiedono sui Main frame quali ad esempio: i manipolatori di files, i software per il testing, il debugging, la generazione del codice, la gestione degli Abend, gli strumenti CASE, etc.

- 3.00 Personale interno**
Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei sistemi Main frame
- 4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing del Sistema Informatico ricevuti da una società strumentale del gruppo**
Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per i sistemi Main frame; per i servizi di outsourcing del S.I. indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per i sistemi Main frame. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.
- 4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing del Sistema Informatico ricevuti da una società di servizi esterna**
Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per i sistemi Main frame; per i servizi di outsourcing del S.I. indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per i sistemi Main frame. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.
- 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di Disaster recovery relativo ai sistemi Main frame
- 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "time and material" sui sistemi Main frame
- 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai Main frame.
- 5.01 Altri costi ICT – Facilities**
Relativamente ai sistemi centrali, indicare i costi sostenuti per immobili o porzione di essi ad uso esclusivo dei centri ICT del gruppo e utilizzati per i Main frame, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compreso il combustibile per i gruppi di continuità.
- 5.02 Altri costi**
Relativamente ai sistemi Main frame, indicare i costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware centrali. Sono apparecchiature ausiliarie quelle connesse con i Main frame come alimentatori di carta in rulli per stampanti laser, COM, ecc., nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'ICT; inoltre debbono essere considerati i generatori elettrici per la continuità. Gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dei dati e i supporti magnetici, ottici, cartacei (moduli a striscia continua), ecc. forniti ai centri ICT dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostriati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).
- 7.00 Ricavi**
Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di elaborazione dati su apparecchiature Main frame del gruppo – servizio di facility management con software applicativo del committente. Nel caso di servizio di outsourcing completo indicare in questa colonna la parte relativa all'utilizzo delle apparecchiature Main frame e sotto Applicazioni D1 la parte relativa al software.
- 9.00 di cui costi di integrazione**
Indicare i costi per sistemi Main frame eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

A2 Server farm

Nota: è possibile che alcune voci di spesa per i sistemi centrali risultino di difficile suddivisione tra Main frame e Server farm (es: costo degli immobili nel caso di condivisione degli spazi). In ogni caso occorre procedere a una suddivisione stimata dei costi sulla base di parametri dimensionali oggettivi come dimensione, potenza, valore delle apparecchiature e/o occupazione degli spazi. Indicare nelle singole voci relative alle Server farm anche i costi sostenuti per i siti web (canoni di outsourcing, assistenza sistemistica e quant'altro).

1.00 Hardware

batterie di server accentrati oltre alle apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da mainframe. Fanno parte dell'hardware delle Server farm tutte le apparecchiature destinate alla difesa e i server web.

2.01 Software di sistema

tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei server accentrati (es. VMS, UNIX, ecc.), il software residente sui server dedicato ai compilatori, al controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva, quello di controllo accessi (sicurezza).

3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle Server farm

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo

Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per le Server farm; per i servizi di outsourcing, indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per le Server farm. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per le Server farm; per i servizi di outsourcing, indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per le Server farm. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di Disaster recovery relativo alle Server farm

4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "time and material" sulle Server farm

4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi alle Server farm.

5.01 Altri costi ICT – Facilities

Relativamente ai sistemi centrali, indicare i costi sostenuti per immobili o porzione di essi ad uso esclusivo dei centri ICT del gruppo e utilizzati per le Server farm, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compreso il combustibile per i gruppi di continuità.

5.02 Altri costi

Relativamente alle Server farm, indicare i costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware. Tra le apparecchiature ausiliarie debbono essere considerati i generatori elettrici per la continuità, gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi e sistemi antincendio dedicati alle Server farm.

7.00 Ricavi

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di elaborazione dati sulle Server farm del gruppo – servizio di facility management con software applicativo del committente. Nel caso di servizio di outsourcing completo indicare in questa colonna la parte relativa all'utilizzo delle Server farm e sotto Applicazioni D1 la parte relativa al software.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi per Server farm eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo i connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

B Sistemi trasmissivi:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

B1 Reti dati

1.00 Hardware

apparecchiature che realizzano il collegamento tra sedi/filiali della banca, tra sottosistema centrale e sottosistema periferico e con l'esterno della banca. Le apparecchiature individuabili possono essere unità di controllo, front end processor, nodi di rete, concentratori, modem, moltiplicatori d'interfaccia, borchie, router, dispositivi di rete dedicati alla cifratura/crittografia dei dati, ecc.

2.01 Software di sistema

tutto il software che risiede sulle apparecchiature di rete e necessario per il loro funzionamento.

3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature di rete

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo

Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per le apparecchiature di rete; per i servizi di outsourcing indicare la quota parte del canone relativa all'hardware di rete, al software di sistema e agli altri costi per le reti dati. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo

Costi sostenuti per i canoni delle linee di trasmissione dati (comprensivi dell'eventuale traffico VOIP); costi sostenuti per la connettività a INTERNET; costi per l'installazione, riconfigurazione e trasferimento di apparecchiature di rete, ove tali costi non siano ricompresi nel costo/canone delle apparecchiature. È compresa in questa voce anche l'attività di *Patch management* delle apparecchiature di rete.

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Per i servizi di facility management indicare il costo relativo al canone corrisposto per le apparecchiature di rete; per i servizi di outsourcing, indicare la quota parte del canone relativa all'hardware di rete, al software di sistema e agli altri costi per le reti dati. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Costi sostenuti per i canoni delle linee di trasmissione dati (comprensivi dell'eventuale traffico VOIP); costi sostenuti per la connettività a INTERNET; costi per l'installazione, riconfigurazione e trasferimento di apparecchiature di rete, ove tali costi non siano ricompresi nel costo/canone delle apparecchiature. È compresa in questa voce anche l'attività di *Patch management* delle apparecchiature di rete. Indicare anche il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di Disaster recovery della rete dati

4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "time and material" sui sistemi trasmissivi

- 4.22 **Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi alla rete dati.
- 5.01 **Facilities**
Relativamente ai sistemi trasmissivi, indicare i costi sostenuti per immobili o porzione di essi ad uso esclusivo delle apparecchiature di rete, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compresa la quota parte di combustibile per i gruppi di continuità.
- 5.02 **Altri costi**
Relativamente alle apparecchiature di rete, indicare i costi sostenuti per apparecchiature ausiliarie, per l'eventuale materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature di rete. Tra le apparecchiature ausiliarie debbono essere considerati i generatori elettrici per la continuità di servizio eventualmente dedicati o una quota parte di essi, gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, ecc. dedicati alle apparecchiature di rete.
- 7.00 **Ricavi**
Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi relativi ai sistemi trasmissivi.
- 9.00 **di cui costi di integrazione**
Indicare i costi per i sistemi trasmissivi eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

B2 Fonia fissa

- 1.00 **Hardware**
Indicare i costi di eventuali server dedicati al traffico VoIP e non ricompresi nelle Server farm. Indicare i costi per apparecchiature terminali fisse che utilizzano tecnologia VoIP. Non vanno indicati i costi dei centralini e dei terminali analogici (telefoni tradizionali).
- 2.01 **Software di sistema**
Indicare i costi sostenuti per il software di gestione delle tecnologie VoIP presente sui server.
- 3.00 **Personale interno**
Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature VoIP.
- 4.01 **Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale**
Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l'azienda abbia affidato a un soggetto del gruppo la gestione del servizio di fonia fissa, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.
- 4.02 **Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo**
Costi sostenuti per i canoni delle linee telefoniche e per il traffico (escluso l'eventuale traffico VOIP che ricade nella trasmissione dati).
- 4.11 **Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l'azienda abbia affidato a una società esterna la gestione del servizio di fonia fissa, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.
- 4.12 **Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**
Costi sostenuti per i canoni delle linee telefoniche e per il traffico (escluso l'eventuale traffico VOIP che ricade nella trasmissione dati).
- 7.00 **Ricavi**
Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di fonia fissa di tipo VoIP.
- 9.00 **di cui costi di integrazione**
Indicare i costi di fonia fissa eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

B3 Fonia mobile

1.00 Hardware

Indicare i costi dei terminali di telefonia mobile di tutti i tipi, compresi gli eventuali “palmari”. Questa voce non deve essere valorizzata qualora il costo dei terminali sia ricompreso nel canone.

2.01 Software di sistema

Indicare i costi sostenuti per l’eventuale software di gestione dei terminali di telefonia mobile, se quotato separatamente rispetto all’hardware e/o al servizio.

3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature di telefonia mobile.

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare il costo relativo all’eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l’azienda abbia affidato a un soggetto del gruppo la gestione del servizio di fonia mobile, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo

Costi sostenuti per il canone di telefonia mobile e/o per il traffico.

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo all’eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l’azienda abbia affidato a una società esterna la gestione del servizio di fonia mobile, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Costi sostenuti per il canone di telefonia mobile e/o per il traffico.

7.00 Ricavi

Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di fonia mobile.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi di fonia mobile eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d’azienda, acquisizione di sportelli).

C Sistemi periferici:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

C1 Sistemi distribuiti

1.00 Hardware

apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale, cioè quelle che costituiscono la struttura tipica del “punto di vendita” e degli Uffici della Direzione Centrale come: i) server periferici, Personal computer, stampanti e apparecchiature individuali (es.: scanner), stampanti periferiche³, work stations di tipo evoluto dedicate a particolari funzioni (es.: PdL di tipo “Finanza”, CAD, ecc); ii) altre unità periferiche come unità di controllo, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze, marcatrici decentrate; iii) LAN e relativi impianti di cablaggio.

Sono comunque da escludere, telefax, telex, fotocopiatrici e centralini.

³ Sono comprese in questa fattispecie anche le stampanti *multifunzione*, collegate in rete con funzioni anche di fotocopiatrice, scanner e fax; dal costo indicato dovrà comunque essere escluso il costo relativo alla carta. Quest’ultima ipotesi riguarda il caso in cui tali stampanti siano in locazione e il corrispettivo sia onnicomprensivo e calcolato sulla base delle pagine stampate (*pay per use*).

- 2.01 Software di sistema**
 tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei server periferici presenti oltre i Routers (es. Windows NT.Server, Windows Server 2003, VMS, UNIX, ecc.) e sui posti lavoro di qualunque tipo (es.: Windows NT, Windows XP, Windows Vista, Linux, Mac OS, ecc), i prodotti generalizzati per l'automazione d'ufficio presenti sui singoli posti di lavoro (es.: MS Office).
- 2.01 Software applicativo**
 Eventuale software applicativo installato sui server periferici presenti oltre i Routers e sui posti lavoro di qualunque tipo. Appartengono a questa voce di spesa i pacchetti software di gestione dello sportello, le licenze relative alla parte applicativa dei P.d.L. specializzati (es.: Finanza, CAD, ecc.). Deve essere indicato in questa voce il costo relativo ai canoni di manutenzione relativi alle licenze d'uso dei pacchetti applicativi di cui sopra.
- 3.00 Personale interno**
 Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei sistemi distribuiti
- 4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo**
 Indicare il costo relativo al canone corrisposto per i servizi della specie relativi ai sistemi distribuiti
- 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo**
 Indicare i costi sostenuti per la gestione dei sistemi distribuiti (Posti di lavoro, apparecchiature distribuite, ecc).
- 4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**
 Indicare il costo relativo al canone corrisposto per i servizi della specie relativi ai sistemi distribuiti
- 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**
 Indicare i costi sostenuti per la gestione dei sistemi distribuiti (Posti di lavoro, apparecchiature distribuite, ecc).
- 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**
 Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo "time and material" sui sistemi distribuiti (per es.: assistenza sistemistica).
- 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna**
 Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai sistemi distribuiti.
- 5.02 Altri costi**
 Relativamente ai sistemi distribuiti, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware distribuite. Debbono essere inclusi in questa voce i sistemi utilizzati per garantire la continuità di alimentazione elettrica delle apparecchiature distribuite (gruppi di continuità – UPS e/o eventuali generatori elettrici).
- 7.00 Ricavi**
 Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi forniti attraverso sistemi distribuiti del gruppo.
- 9.00 di cui costi di integrazione**
 Indicare i costi per i sistemi distribuiti eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

C2 ATM

1.00 Hardware

sportelli automatici di vario tipo come distributori di banconote, chioschi multifunzione, ecc; eventuali server di rete dedicati per il funzionamento degli ATM/Chioschi; LAN e relativi impianti di cablaggio se dedicati agli ATM/Chioschi

2.01 Software di sistema

tutto il software di sistema eventualmente necessario per il funzionamento degli ATM/Chioschi e degli eventuali server dedicati se quotato separatamente dalle apparecchiature.

2.01 Software applicativo

Software applicativo presente sugli ATM/Chioschi, se quotato separatamente dalle apparecchiature. Canoni di manutenzione associati alle licenze d'uso del software di cui sopra.

3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento degli ATM/Chioschi

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi agli ATM/Chioschi

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare i costi sostenuti per la gestione degli ATM/Chioschi

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi agli ATM/Chioschi

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per la gestione degli ATM/Chioschi

4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo "time and material" su ATM/Chioschi (per es: assistenza sistemistica).

4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi agli ATM/Chioschi

5.01 Facilities

Indicare i costi sostenuti per immobili o porzione di essi ad uso esclusivo degli ATM/Chioschi (apparecchiature situate in locali diversi dalle filiali delle banche del gruppo).

5.02 Altri costi

Relativamente agli ATM/Chioschi, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa delle apparecchiature. Debbono essere inclusi in questa voce i sistemi dedicati alla continuità di alimentazione elettrica degli ATM/Chioschi (gruppi di continuità – UPS e/o eventuali generatori elettrici).

7.00 Ricavi

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi forniti attraverso ATM/Chioschi del gruppo.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi per gli ATM/Chioschi eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

C3 POS

1.00 Hardware

Apparecchiature situate nei “Punti di vendita” per la lettura delle carte di pagamento; eventuali server di rete dedicati per il funzionamento dei POS; LAN e relativi impianti di cablaggio dedicati per i POS

3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei POS.

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi ai POS.

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei POS.

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi ai POS.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei POS.

4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo “time and material” sui POS (per es: assistenza sistemistica).

4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai POS.

5.02 Altri costi

Relativamente ai POS, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa delle apparecchiature.

7.00 Ricavi

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi forniti attraverso POS del gruppo.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi per i POS eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

D Applicazioni:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

D1 Software acquisito o sviluppato

2.02 Software applicativo

Tutto il software applicativo acquisito dall'esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore comprensivi di eventuali personalizzazioni richieste dall'utente. Rientrano in questa voce anche i costi sostenuti per gli eventuali canoni di manutenzione legati alle licenze d'uso del software di cui sopra.

3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per attività di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni. Indicare inoltre la quota parte di costo del personale tecnico interno per attività relative all'acquisizione (analisi iniziale, selezione dei prodotti), installazione e mantenimento del software acquisito all'esterno.

- 4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo**
Indicare il costo della quota parte del canone di outsourcing relativa ai servizi di “application management”. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata tra i servizi sulle varie aree tematiche.
- 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo**
Indicare i costi sostenuti per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva delle applicazioni; le applicazioni cui si riferisce questa voce sono quelle sviluppate su specifiche definite dall’utente. Vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo “chiavi in mano”.
- 4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare il costo della quota parte del canone di outsourcing relativa ai servizi di “application management”. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, procedere a una suddivisione stimata tra i servizi sulle varie aree tematiche.
- 4.21 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva delle applicazioni; le applicazioni cui si riferisce questa voce sono quelle sviluppate su specifiche definite dall’utente. Vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo “chiavi in mano”.
- 4.22 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per attività di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni secondo formule a consumo di risorse del tipo “time and material”.
- 5.01 Facilities**
Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi dedicati alle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del software. Qualora non sia possibile dividere i costi degli immobili utilizzati per le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del software dal costo degli immobili utilizzati per le attività di manutenzione adattativa e correttiva del software, ricorrere a suddivisioni stimate.
- 7.00 Ricavi**
Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni, ovvero per la fornitura di prodotti software già sviluppati.
- 9.00 di cui costi di integrazione**
Indicare i costi per acquisizione, sviluppo e manutenzione evolutiva del software eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d’azienda, acquisizione di sportelli).

D2 Manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni

Sono interventi di manutenzione adattativa quelli effettuati sul software per adeguarlo a un mutato contesto tecnologico, mentre gli interventi di manutenzione correttiva sono quelli necessari a rimuovere condizioni di errore.

- 3.00 Personale interno**
Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per attività di manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni.
- 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo**
Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni; vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo “chiavi in mano”.
- 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni; vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo “chiavi in mano”.
- 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**
Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni secondo formule a consumo di risorse del tipo “time and material”.

5.01 Facilities

Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi dedicati alle attività di manutenzione adattativa e correttiva del software. Qualora non sia possibile dividere i costi degli immobili utilizzati per le attività di Sviluppo e manutenzione evolutiva del software dal costo degli immobili utilizzati per le attività di manutenzione adattativa e correttiva del software, ricorrere a suddivisioni stimate.

7.00 Ricavi

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi per manutenzione adattativa e correttiva del software eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

E Altri costi ICT non classificabili:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

2.02 Software applicativo

Costi sostenuti per software acquisito all'esterno che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.

3.00 Personale interno

Costi sostenuti per il personale tecnico interno e non riportati nelle specifiche aree tematiche

4.01 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo

Canone per servizi di "Full outsourcing" del sistema informatico ove non sia stato possibile suddividerlo, anche con tecniche di stima, sulle singole aree tematiche.

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo

Costi per servizi ICT ricevuti e che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche. Indicare i costi sostenuti per registrazione carte Bancomat e/o a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito.

4.11 Servizi di facility management e/o di outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Canone per servizi di "Full outsourcing" del sistema informatico ove non sia stato possibile suddividerlo, anche con tecniche di stima, sulle singole aree tematiche.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Costi per servizi ICT ricevuti e che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche. Indicare i costi sostenuti per registrazione carte Bancomat e/o a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito.

I servizi di stampa e spedizione di comunicazioni, estratti conto, ecc attraverso società specializzate (es: Postel) non debbono essere compresi in questa voce, in quanto la componente di costo prevalente non è di natura ICT.

5.01 Facilities

Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi adibiti ad attività ICT per i quali non sia stato possibile indicare i costi nelle singole aree tematiche.

5.02 Altri costi

Indicare i costi sostenuti per coperture assicurative per le quali non sia stata possibile l'indicazione nelle singole aree tematiche (es.: polizza per frodi informatiche, polizza CCC – Computer Crime Coverage, polizza "Rischi Informatici", ecc.).

7.00 Ricavi

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi ICT che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche.

9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi ICT, se non indicati nelle singole aree tematiche, eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

G Di cui per ammortamenti

Quota di ammortamento economico-tecnico di competenza, calcolata secondo i criteri usualmente utilizzati dal gruppo; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

1.00 Hardware

Quota di ammortamento relativa ai costi dell'hardware

2.01 Software di sistema

Quota di ammortamento relativa ai costi del software di sistema

2.02 Software applicativo

Quota di ammortamento relativa ai costi per il software applicativo acquisito all'esterno

3.00 Personale interno

Eventuale quota di ammortamento relativa ai costi per il Personale interno addetto ai progetti per i quali anche il costo del personale viene ripartito su più anni.

4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo

Eventuale quota di ammortamento relativa ai costi sostenuti per i progetti - sviluppati da una società strumentale del gruppo e relativi a **beni portati a "cespiti" dal gruppo** - il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del "prodotto" (progetti chiavi in mano) e il cui costo sia ripartito su più anni.

4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Eventuale quota di ammortamento relativa ai costi sostenuti per i progetti - sviluppati da società esterne e relativi a **beni portati a "cespiti" dal gruppo** - il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del "prodotto" (progetti chiavi in mano) e il cui costo sia ripartito su più anni.

5.02 Altri costi

Quota di ammortamento relativa ai costi delle apparecchiature ausiliarie considerate in questa riga

INDICAZIONE DELLE QUANTITÀ

A Sistemi centrali:

A1 Main frame

Indicare la potenza dei sistemi Main frame espressa in MIPS

B Sistemi trasmissivi:

B1 Reti dati

Indicare il numero complessivo di nodi di rete.

N.B.: Per "nodo di rete" si deve intendere il singolo punto di attacco delle apparecchiature locali alla rete, generalmente attraverso la LAN; quasi sempre corrisponde a un router

B2 Fonia fissa

Indicare il numero totale di utenze di telefonia fissa (sono da considerare le utenze raggiungibili attraverso la formazione di un numero telefonico). Nella casella immediatamente sotto, se presenti, indicare il numero di utenze di telefonia fissa funzionanti con tecnologia VoIP - Voice over IP (le utenze cioè che, pur avendo assegnato un numero telefonico geografico - numero con prefisso - comunicano attraverso la rete internet / intranet).

B3 Fonia mobile

Indicare il numero di terminali di telefonia mobile.

C Sistemi periferici:

C1 Sistemi distribuiti

Indicare il numero totale di posti di lavoro (fissi ovunque localizzati, mobili, specializzati, ecc.) comprensivi delle “appendici” naturali dei PDL stessi come stampanti, scanner, lettori di assegni, lettori di badge, ecc.

C2 ATM

Indicare il numero totale di ATM

C3 POS

Indicare il numero totale di POS

Tabella 6.2.1b

Indicare le previsioni di spesa (costi di esercizio) per il 2008 limitando l’indicazione al solo totale per ogni fattore produttivo; indicare anche le previsioni relative ai ricavi e agli eventuali costi di integrazione.

6.2.2(*)- Nel caso in cui all'interno del gruppo esista una (o più) società strumentale che eroga servizi ICT alle componenti bancarie, ripartire i costi ICT di tale società nell'esercizio 2007 tra i diversi utenti dei servizi offerti:

- La prima riga riguarda il perimetro italiano della componente bancaria del gruppo (banche italiane del gruppo);
- La seconda riga riguarda tutte le rimanenti componenti del gruppo non indicate nella prima riga (società non bancarie ovunque residenti e banche del gruppo non residenti in Italia);
- La terza riga riguarda tutti i soggetti esterni al gruppo.

6.2.5^(*) – Quale è l'ammontare delle spese per interventi evolutivi ICT effettuati nel 2007 dal gruppo bancario?

Si definiscono interventi evolutivi quelli destinati alla creazione/gestione di nuovi servizi e quelli orientati a migliorare la qualità dei servizi esistenti (attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva); non rientrano negli interventi evolutivi le attività di manutenzione ordinaria. La spesa e gli investimenti per innovazioni tecnologiche (es.: evoluzione del sistema operativo), anche se non dipendenti da innovazioni di business, sono da considerare come interventi evolutivi.

Si definisce CashOut il flusso finanziario dato dalla sommatoria:

- delle spese in conto capitale sostenute per la realizzazione di interventi evolutivi (corrispondente agli stanziamenti di budget in conto capitale per la realizzazione di progetti);
- delle spese in conto esercizio sostenute per la realizzazione di interventi evolutivi (corrispondente agli stanziamenti di budget in conto esercizio per la realizzazione di progetti);
- del costo del personale impegnato nella realizzazione degli interventi evolutivi (corrispondente all’effort di risorse interne ICT necessario per la realizzazione dei progetti).

Esempio per un progetto tipo: Costo del software acquisito all’esterno (licenze) + costo dell’hardware + costo del lavoro (interno ed esterno) + costo di esercizio del primo anno.

Per la determinazione del cash-out – diversamente dal criterio adottato nella restante parte del capitolo – si deve tener conto degli esborsi sostenuti sia dalle componenti bancarie sia dalle eventuali società strumentali. Rimane fermo il principio secondo il quale, nel caso in cui all’interno del gruppo vengano svolti servizi fra soggetti del gruppo, occorrerà **procedere all’elisione dei relativi costi / ricavi**, secondo la metodologia del consolidamento integrale.

6.2.7^(*) - Ripartire, nelle aree sotto elencate, il totale CashOut di gruppo relativo al 2007 per gli interventi evolutivi ICT (riferirsi al totale della 6.2.5).

Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, i prodotti/servizi sono stati raggruppati in quattro gruppi e tredici aree. L'importo da ripartire è quello indicato alla tabella 6.2.5, casella "Totale".

Per indirizzare nel raggruppamento, si riporta di seguito un'indicazione esemplificativa, non esaustiva, delle possibili componenti di ciascuna area.

A.	DIREZIONALI	<p>1. CONTROLLO DIREZIONALE / GESTIONE / SEGNALAZIONI controlli interni, antiriciclaggio, segnalazioni agli organi di vigilanza, reporting direzionale e controllo di gestione.</p> <p>2. RISK MANAGEMENT applicazioni ALM, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, controllo rischi (di credito, di mercato, operativi).</p>
B.	SUPPORTO	<p>3. AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione personale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio, banche corrispondenti, spunta banche.</p> <p>4. HELP DESK Help desk interno.</p> <p>5. ALTRI SERVIZI Intranet, posta elettronica, filiali estere.</p>
C.	OPERATIONS	<p>6. CREDITO Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, leasing, factoring, mutui.</p> <p>7. ESTERO Cambi, pagamenti internazionali.</p> <p>8. FINANZA E TESORERIA Titoli (titoli di proprietà, di terzi, emissione obbligazioni, derivati, pronti contro termine), fondi (comuni, pensione, banca depositaria / collocatrice), adempimenti fiscali titoli, gestioni patrimoniali, tesoreria.</p> <p>9. INCASSI E PAGAMENTI Assegni, bonifici, imposte e servizi vari, portafoglio (Ri.Ba, RID, MAV), tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi.</p> <p>10. MONETICA ATM, POS, carte di pagamento.</p> <p>11. APPLICAZIONI TRASVERSALI anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni.</p>
D.	MARKETING E CUSTOMER SERVICE	<p>12. ELECTRONIC BANKING phone banking, call center, internet banking/trading on line, remote banking, mobile banking.</p> <p>13. SUPPORTO COMMERCIALE informativa di marketing, applicazioni CRM.</p>

6.2.9^(*) – Per ciascuna delle aree sotto elencate, indicare la percentuale dei costi sostenuti dal gruppo (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) rispetto al totale indicato alla Tabella 6.2.1a (riga 6, colonna F).

Cfr. quanto indicato per la domanda 6.2.7.

6.2.10^(*) – Qualora il totale dei costi ICT 2007 a consuntivo (Tabella 6.2.1a) sia inferiore al totale indicato lo scorso anno come previsione per il 2007 (riga 6.00, colonna C, Tabella 6.2.1b del questionario 2005), indicarne, in ordine di importanza decrescente, le cause

Riportare la graduatoria di importanza, senza ripetizione di valori (1= più importante, 5=meno importante)
La causa "difficoltà a realizzare tutte le iniziative progettate" comprende anche ipotesi di realizzazioni parziali per slittamento dei tempi.

6.2.11^(*) – Esistono iniziative di gruppo per l'ottimizzazione dei costi ICT?

Si tratta di iniziative mirate a conseguire risparmi rispetto a costi predeterminati.

NOTA: particolare attenzione va riservata alla definizione del “risparmio conseguito”; la mancata spesa non può essere considerata risparmio. Pertanto, i minori costi sostenuti nell'anno a causa di ritardi realizzativi (*delay*), di mancate realizzazioni (ridimensionamento o cancellazione di progetti) o di errori accertati di sovrastima non sono da prendere in considerazione. In modo del tutto generalizzato, si può ritenere di aver conseguito un risparmio quando si è raggiunto completamente un obiettivo posto con una spesa inferiore a quella normalmente prevedibile, avendo posto in essere iniziative concrete per ridurre tale spesa.

6.2.12^(*) - Sono definite apposite metodologie di “saving” per l'individuazione dei risparmi conseguiti ?

Si tratta di metodologie fissate a livello di gruppo per la misurazione dei risparmi effettivamente conseguiti.

6.2.14^(*) - Stimare l'ammontare dei risparmi conseguiti nel 2007 a seguito delle attività di ottimizzazione (in termini di Totale Costo di Esercizio):

Qualora non siano stati tracciati puntualmente i risparmi conseguiti, eseguire una stima.

Per l'individuazione della percentuale di *saving* utilizzare la seguente formula:

$$\% \text{ saving} = \frac{\text{risparmio conseguito}}{(\text{valore riga 8.00 colonna F -Tab.6.2.1a} + \text{risparmio conseguito})} * 100$$

6.2.15^(*) - Quali sono i fronti su cui si è prevalentemente operato per il conseguimento dei risparmi (stimare un peso %):

Individuati i fronti sui quali sono stati conseguiti i risparmi, ricollocare le percentuali corrispondenti nelle grandi categorie indicate nella domanda, utilizzando il criterio della maggiore affinità.

CAPITOLO VII

APPROFONDIMENTI TEMATICI

Nota: la compilazione del capitolo è riservata ai gruppi bancari specificamente indicati nella nota in premessa al capitolo VI.

7.1 – La policy e l'organizzazione della sicurezza informatica

Obiettivi conoscitivi:

- √ rilevare a che livello vengono decise le policy di sicurezza informatica nel gruppo;
- √ rilevare i processi organizzativi e i presidi tecnici predisposti allo scopo di mitigare i rischi informatici;
- √ rilevare le azioni intraprese nei confronti del personale per ridurre i rischi di errore e/o abuso;
- √ rilevare l'esistenza di una classificazione sistematica dei dati aziendali di alto livello.

7.2 Innovazione tecnologica

Obiettivi conoscitivi:

- √ rilevare l'interesse a promuovere l'adozione di tecnologie innovative;
- √ rilevare la quantità di risorse umane/economiche dedicate all'adozione di tecnologie innovative;
- √ rilevare l'esistenza o meno di progetti per l'adozione di tecnologie innovative;
- √ rilevare quali sono le tecnologie innovative verso le quali si manifesta il maggior interesse.

NOTA: Le tecnologie innovative prese in esame sono:

RFID (Radio Frequency Identification)

Tecnologia per l'identificazione automatica di oggetti, animali o persone. Il sistema si basa sulla lettura a distanza di informazioni contenute in un tag RFID. In campo bancario sono state avviate iniziative che vedono l'utilizzo di un tag RFID, posto all'interno di una "tessera", per il riconoscimento del cliente quando accede nella filiale della banca. Altre iniziative nel campo della monetica sono state realizzate in paesi non appartenenti all'area dell'euro.

NFC (Near Field Communication)

Tecnologia RFID sviluppata per telefoni cellulari da taluni produttori. Il telefono cellulare dispone essenzialmente di un modulo reader RFID in grado di leggere i dati memorizzati in altri tag (o altri telefonini) e interagire con essi a livello applicativo. Applicazioni della tecnologia NFC riguardano i micropagamenti, l'identificazione di oggetti, applicazioni peer to peer e mobile commerce.

WEB 2.0

Il termine Web 2.0 è usato per indicare un'evoluzione di Internet; si tratta di un insieme di approcci per usare la rete in modo innovativo e più efficace. Una delle principali caratteristiche di Web 2.0 è rappresentata dalle tecnologie che permettono ai dati di diventare indipendenti da chi li produce e/o dai siti in cui vengono pubblicati. Come sinonimo è utilizzato il termine "web partecipativo", definito come "internet influenzato in maniera crescente da servizi intelligenti via web basati su nuove tecnologie che permettono all'utente di contribuire in maniera crescente nello sviluppo, nella valutazione, collaborazione e distribuzione di contenuti via internet e nello sviluppo e nella personalizzazione di applicazioni internet" (Fonte: OECD, "Partecipative web: user-created content", Working Papers, April 2007).

Mobile

Applicazioni e tecnologie che consentono, tramite l'utilizzo di terminali mobili, di effettuare operazioni dispositive e non, di scambiare informazioni e/o documenti, di gestire le risorse informative e informatiche indifferentemente dall'interno o dall'esterno dell'azienda; le applicazioni "mobile" possono essere indirizzate sia alla clientela sia al personale dell'azienda.

Sistemi biometrici

In inglese AIDC (Automatic Identification and Data Capture); sistemi che consentono di identificare una persona per una o più caratteristiche biologiche e/o comportamentali, confrontandole, tramite opportuni algoritmi, con le "impronte" rilevate inizialmente e presenti nel sistema.

Grid computing

Il termine Grid computing (letteralmente, "calcolo a griglia") sta ad indicare un paradigma del calcolo distribuito, di recente introduzione, costituito da un'infrastruttura altamente decentralizzata e di natura variegata in grado di consentire ad un vasto numero di utenti l'utilizzo di risorse (prevalentemente CPU e storage) provenienti da un numero indistinto di calcolatori (anche e soprattutto di potenza non particolarmente elevata) interconnessi da una rete (solitamente, ma non necessariamente, Internet).

Green IT

Termine che identifica l'utilizzo di criteri ambientali per la valutazione e la selezione di apparecchiature IT; i criteri ambientali prendono in esame l'impatto delle apparecchiature con l'ambiente durante tutto il loro ciclo di vita includendo tra i parametri valutativi anche il consumo energetico diretto e indiretto (energia primaria e necessità di condizionamento) e la riciclabilità dei componenti.

7.3 - Grado di internazionalizzazione

NOTA: Il capitolo è riservato ai soli gruppi bancari che hanno componenti estere.

Obiettivi conoscitivi:

- √ rilevare le strutture ICT di cui dispone il gruppo, la loro dislocazione e il modello organizzativo prevalente;
- √ rilevare la dimensione dei costi ICT di gruppo;
- √ rilevare la tendenza o meno alla “globalizzazione” dei servizi ICT e dei data center.

7.3.3^(*) - Indicare il numero e la distribuzione per area geografica delle strutture ICT (sia presso banche sia presso società strumentali) di cui si avvale il gruppo

Indicare il numero delle strutture ICT presenti in ognuna delle aree indicate.

7.3.6^(*) - Vengono forniti servizi ICT cross-border ?

Indicare se esistono strutture ICT che erogano servizi a entità dislocate in più paesi.

7.3.9^(*) - A quanto ammontano: il totale attivo, i costi operativi e il margine di intermediazione del gruppo? (Consuntivo 2007, in Milioni di Euro)

Per la determinazione degli importi richiesti fare riferimento alle corrispondenti voci dello schema di bilancio.

- **Totale attivo:** cfr. schema dello Stato patrimoniale consolidato;
- **Costi operativi:** voce 230 del Conto economico consolidato;
- **Margine di intermediazione:** voce 120 del Conto economico consolidato.

7.3.12^(*) - Sono in corso (o sono previste a breve) attività cross-border di integrazione del sistema informativo?

Indicare se sono previste attività volte a unificare tra loro i sistemi informativi di banche dislocate in paesi diversi.

7.4 - FONIA FISSA, FONIA MOBILE, DISPOSITIVI MOBILI

Obiettivi conoscitivi:

- √ rilevare l'integrazione tra i sistemi di comunicazione voce/dati;
- √ rilevare l'utilizzo di sistemi VoIP;
- √ rilevare l'integrazione tra i sistemi voce fisso/mobile;
- √ rilevare l'utilizzo di terminali mobili per funzionalità diverse da "voce".

Interpretazione dei rilievi segnalati in fase di diagnosi

Il questionario, al momento della ricezione, viene sottoposto a diagnosi attraverso un software appositamente predisposto; la diagnosi tende a verificare:

- la coerenza tra le diverse risposte all'interno dello stesso capitolo;
- la coerenza tra le risposte relative a capitoli diversi, ma riguardanti lo stesso argomento (es: aspetti organizzativi e aspetti economici di uno stesso argomento);
- la coerenza delle singole risposte in relazione alla situazione della banca/gruppo bancario desunta dall'analisi del complessivo assetto aziendale nel settore ICT.

Inoltre, per talune voci, i valori dichiarati vengono raffrontati con quelli dell'anno precedente.

Al termine della fase di diagnosi, viene emesso un prospetto contenente tutti i rilievi espressi "in chiaro"; tale prospetto è inviato, tramite e-mail, all'indirizzo di posta elettronica indicato nel questionario.

Contenuto del prospetto di diagnosi

Per ogni domanda che ha prodotto un rilievo vengono emesse alcune righe contenenti le seguenti informazioni:

- numero della domanda;
- eventuale riga all'interno della domanda (per le domande con risposte tabellari o su più righe);
- eventuale colonna all'interno della domanda (per le domande con risposte tabellari);
- livello del rilievo (**M**, **W**, **C**, **E**);
- numero del rilievo;

seguono una o più righe di rilievo (per un massimo di quattro) contenenti la descrizione del rilievo e gli eventuali valori oggetto del rilievo stesso.

I rilievi sono classificati in quattro livelli; a ciascun livello è associato un diverso grado di importanza:

rilievo di livello M (Missing)	non è stato inserito alcun dato nella casella indicata; l'assenza del dato non consente di considerare la banca/gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento;
possibili azioni:	inserire il dato mancante, ovvero lasciare la situazione immutata;
conseguenze:	l'inserimento del dato mancante, qualora questo venga validato nella successiva fase di diagnosi, consente di considerare la banca/gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento.
rilievo di livello W (Warning)	è stata rilevata una situazione di "attenzione" descritta nel testo del rilievo;
possibili azioni:	rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata;

conseguenze:	il dato sarà comunque elaborato.
rilievo di livello C (Control)	è stata rilevata una situazione di possibile incoerenza descritta nel testo del rilievo;
possibili azioni:	rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata;
conseguenze:	il dato sarà comunque elaborato.
rilievo di livello E (Error)	è stata rilevata una situazione di incoerenza descritta nel testo del rilievo;
possibili azioni:	rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata;
conseguenze:	la rettifica del dato, qualora questo venga validato nella successiva fase di diagnosi, consente di considerare la banca/gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento; la mancata rettifica esclude la banca/gruppo bancario dal campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento.

Sostituzione del software di compilazione del questionario

È possibile che durante le attività di compilazione del questionario venga rilasciata una nuova versione del software di compilazione contenuto nella cartella MS excel scaricabile dal sito internet di raccolta dei dati.

Per evitare che i compilatori debbano reinserire tutti i dati già immessi nella precedente versione del questionario, è stato previsto un tasto funzionale - presente nel primo foglio della cartella MS excel – che carica nel nuovo questionario i dati salvati sul disco fisso della stazione di lavoro al momento della chiusura dell'ultima sessione di lavoro per l'immissione dei dati.

Nel caso in cui venga comunicato il rilascio di una nuova versione del software di compilazione del questionario, procedere nel seguente modo:

- 1) accertarsi che alla fine dell'ultima sessione di immissione dei dati sia stato prodotto un file di salvataggio dei dati. Il file viene prodotto all'uscita dalla cartella excel tramite il tasto “salva e chiudi” in occasione della domanda “si vuole produrre il file per la CIPA?”; rispondendo “SI” viene prodotto e memorizzato sulla stazione di lavoro il file `cipaNNNN_AA.xml` (dove `NNNN` è il codice ABI della banca e `AA` è l'anno di riferimento);
- 2) accedere al sito di raccolta dati e scaricare la nuova versione del questionario (cartella MS excel) andando a ricoprire la precedente versione presente sulla stazione di lavoro;
- 3) aprire il questionario appena caricato e posizionarsi sul primo foglio “intestazione”;
- 4) premere il tasto “carica dati esterni” e indirizzare la funzione “apri” di MS excel sul file precedentemente salvato “`cipaNNNN_AA.xml`” e premere “apri” (in caso di mancato funzionamento della macro leggere la nota a fondo pagina⁴);
- 5) attendere l'esecuzione completa della macro di caricamento dei dati;
- 6) riprendere il lavoro di immissione interrotto per la sostituzione del software di caricamento.

⁴ La macro di caricamento dei dati in formato xml utilizza il processore (modulo software) di Microsoft, noto come “Parser XML”, contenuto nella DLL denominata MSXML; questa DLL è presente nei sistemi operativi Microsoft a partire dalla versione 5.0 di MS Internet Explorer. Nel caso in cui il software in discorso, a causa di un'installazione “ritagliata” del sistema operativo, non sia presente sulla stazione di lavoro, può essere agevolmente scaricato dal sito internet di Microsoft all'indirizzo <http://msdn.microsoft.com/XML/XMLDownloads/default.aspx> e successivamente installato sulla stazione di lavoro attraverso un'utenza con privilegi *Administrator*.

Ripristino di una copia del questionario relativo all'anno precedente

Al fine di facilitare il reperimento dei dati storici relativi all'anno precedente, è stato reso disponibile sul sito di raccolta dati un software in grado di ricostruire il questionario inviato nell'anno precedente.

Nel caso in cui si desideri attivare tale funzione procedere nel seguente modo:

- 1) accedere al sito di raccolta dati, sezione “Servizi disponibili” e scaricare sulla stazione di lavoro la versione del questionario anno precedente (cartella MS excel) appositamente predisposta (si consiglia di memorizzare il questionario sotto una directory dedicata – es: STAUT06);
- 2) sempre dal sito di raccolta dati, ma dalla sezione “Ricerca” selezionare il tipo messaggio 001 (Questionario) e premere “Ricerca”;
- 3) individuare il file voluto tra quelli presenti in tabella e premere il bottone “contenuto messaggio” in testa alla riga selezionata;
- 4) alla riga “Payload” premere il bottone “Scarica” e memorizzare sulla stazione di lavoro il file xml contenente i dati inviati per l'anno precedente e memorizzarlo sotto la stessa directory di cui al punto 1 (**attenzione: l'attuale conservazione dei dati sul sito di raccolta è pari a 13 mesi solari; si consiglia di effettuare questa operazione all'inizio del periodo dedicato all'invio dei dati**);
- 5) aprire il questionario appena caricato e posizionarsi sul primo foglio “intestazione”;
- 6) premere il tasto “carica dati esterni”, indirizzare la funzione “apri” di MS excel sul file dati precedentemente memorizzato (punto 4) e premere “apri” (in caso di mancato funzionamento della macro leggere la nota a fondo pagina⁵);
- 7) attendere l'esecuzione completa della macro di caricamento dei dati;
- 8) procedere alla stampa del questionario e uscire tramite il tasto “esci senza salvare”.

⁵ La macro di caricamento dei dati in formato xml utilizza il processore (modulo software) di Microsoft, noto come “Parser XML”, contenuto nella DLL denominata MSXML; questa DLL è presente nei sistemi operativi Microsoft a partire dalla versione 5.0 di MS Internet Explorer. Nel caso in cui il software in discorso, a causa di un'installazione “ritagliata” del sistema operativo, non sia presente sulla stazione di lavoro, può essere agevolmente scaricato dal sito internet di Microsoft all'indirizzo <http://msdn.microsoft.com/XML/XMLDownloads/default.aspx> e successivamente installato sulla stazione di lavoro attraverso un'utenza con privilegi *Administrator*.

Predisposizione dei flussi di ritorno per le singole banche e per i gruppi

Al termine delle elaborazioni dei dati raccolti saranno resi disponibili alle singole banche e ai gruppi bancari indicati al capitolo 6 i flussi di ritorno individuali. Al fine di velocizzare le operazioni di distribuzione dei detti flussi, a partire dalla rilevazione relativa all'esercizio 2007, saranno messi a disposizione separatamente, nella struttura di raccolta dati, sezione "Servizi disponibili", i seguenti oggetti:

- flusso di ritorno banche – dati medi (nel consueto formato testo – all'interno di una cartella .zip);
 - software per la costruzione del flusso di ritorno individuale banche (cartella MS excel);
 - software per la costruzione del flusso di ritorno individuale gruppi (cartella MS excel);
- e nella sezione "Ricerca":
- dati per la costruzione del flusso di ritorno individuale della banca;
 - dati per la costruzione del flusso di ritorno individuale del gruppo bancario (per i soli gruppi indicati al capitolo 6).

Per poter generare la stampa dei consueti prospetti contenenti i flussi di ritorno procedere nel seguente modo:

- 1) accedere al sito di raccolta dati, sezione "Servizi disponibili" e scaricare sulla stazione di lavoro il software (cartella MS excel) per la costruzione del flusso di ritorno individuale della banca o del gruppo, a seconda dell'esigenza ;
- 2) sempre dal sito di raccolta dati, ma dalla sezione "Ricerca" selezionare il tipo messaggio 550 (flusso di ritorno per banche singole) ovvero 510 (flusso di ritorno per gruppi bancari) e premere "ricerca";
- 3) individuare il file voluto tra quelli presenti in tabella e premere il bottone "contenuto messaggio" in testa alla riga selezionata;
- 4) alla riga "Payload" premere il bottone "scarica" e memorizzare sulla stazione di lavoro il file .XML contenente i dati individuali della banca ovvero del gruppo;
- 5) aprire la cartella MS excel per la predisposizione del flusso di ritorno desiderato indicando la funzione stampa (S) o salvataggio (D) alla prima richiesta e la posizione del file dati .XML alla successiva;
- 6) in caso di stampa (S) attendere l'esecuzione completa della macro di caricamento dati e procedere alla stampa dei prospetti ottenuti⁶;
- 7) in caso di salvataggio (D) verrà creato nella stessa posizione il file DatiFRB.xls (per la banca) o il file DatiFRG.xls (per il gruppo) contenente tutti i dati.

Per utilizzare i dati memorizzati con la funzione di salvataggio accedere al file .XLS.

⁶ Sulla postazione di lavoro deve essere installata almeno una stampante.