

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

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

Profili organizzativi ed economici

F.A.Q.

Frequently asked questions

Esercizio 2009

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.

Intestazione – Dati identificativi della banca

D: Che cosa è necessario indicare nel paragrafo “Struttura organizzativa che cura la compilazione del questionario”?

R: Il paragrafo deve contenere la denominazione della Struttura e l’indirizzo postale presso il quale sia possibile inviare l’eventuale corrispondenza “materiale”; inoltre, deve essere indicato un indirizzo di posta elettronica, riferito alla struttura, che sia stabile nel tempo (se disponibile, una casella funzionale di posta elettronica).

D: Che cosa è necessario indicare nel paragrafo “dati del compilatore del questionario”?

R: Il paragrafo deve contenere i dati utili a raggiungere la persona che compila il questionario (nominativo, telefono, fax, e-mail) per un contatto diretto.

Domanda 1.7 (seconda riga)

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

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

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

R: Sì.

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

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

Domanda 2.1 (tabella 2.1a)

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

R: La compilazione della sola colonna E comporta l’esclusione dei valori della banca dal campione per talune elaborazioni e, conseguentemente, la mancanza di talune informazioni nel flusso di ritorno individuale.

Nel caso di affidamento all’esterno dei servizi ICT (condizione di *full outsourcing*), il canone corrisposto al fornitore e indicato alla riga 4.11 può essere ripartito sulle varie aree tematiche. Il fornitore dei servizi ICT è generalmente in grado di indicare le percentuali di ripartizione del canone, almeno per le aree tematiche più significative (sistemi centrali e applicazioni). La restante parte del canone può essere indicata alla colonna E.

D: Dove debbono essere indicati i costi indiretti?

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

D: Quali costi debbono essere indicati alla riga 3.00?

R: I costi da indicare alla riga 3.00, suddivisi per aree tematiche, sono quelli relativi al costo del personale ICT interno. Nel caso in cui si ricorra all'ammortamento su più anni dei costi relativi al personale ICT interno dedicato a progetti, il cui costo venga ammortizzato su più anni, limitatamente a questa tipologia di personale, si dovrà indicare in questa riga soltanto la parte presa a riferimento per la formazione del TCO dell'anno corrente. Sempre limitatamente a questa tipologia di personale, l'investimento effettuato nell'anno concorrerà alla formazione degli importi indicati alla riga 11.

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

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

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

R: L'indicazione dei costi nella tabella 2.1a deve essere rappresentativa della situazione della singola banca; in questo caso i costi sostenuti presso la capogruppo dovranno essere indicati, ripartiti per aree tematiche, alla riga 4.01, trattandosi di servizi ricevuti da un soggetto del gruppo di appartenenza. Sarà la banca capogruppo, nell'apposito capitolo a lei dedicato, a indicare i costi sostenuti presso altri soggetti.

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

R: **No!** L'indicazione dei costi sostenuti per il software applicativo deve essere articolata su più fattori produttivi, a seconda delle modalità di produzione del software stesso. Più precisamente: i) alla riga 2.02 dovranno essere indicati, alla colonna D1 i costi sostenuti per l'acquisizione dall'esterno di software già pronto (generalmente i pacchetti applicativi sviluppati su specifiche del fornitore) e le eventuali personalizzazioni quotate dal fornitore "a corpo" al momento dell'acquisto, alla colonna D2 gli eventuali canoni annui – cosiddetti di manutenzione – che servono a mantenere il prodotto adeguato nel tempo; ii) alla riga 3.00 dovranno essere indicati i costi del personale interno impegnato nelle attività di sviluppo del software applicativo, intendendo il termine "sviluppo" in una accezione allargata (ad esempio, è compreso il personale tecnico che conduce la ricerca di mercato dei pacchetti applicativi e/o che predispose le specifiche per le personalizzazioni degli stessi); iii) alla riga 4.02, o alla riga 4.12 a seconda della tipologia di fornitore, dovranno essere indicati i costi sostenuti per i progetti di sviluppo o manutenzione evolutiva delle applicazioni condotti su specifiche predisposte internamente e i cui costi siano determinati sulla base del prodotto (c.d. progetti "chiavi in mano"); iv) alla riga 4.21 dovranno essere indicati i costi sostenuti per il personale esterno adibito ad attività di sviluppo e manutenzione evolutiva, determinati sulla base dell'impegno temporale delle risorse (c.d. "time and material"). Per quanto attiene ai costi sostenuti per le attività di manutenzione adattativa e correttiva, debbono essere seguiti gli stessi criteri.

D: I costi sostenuti per gli impianti di telefonia fissa debbono essere indicati nella colonna B2?

R: Occorre distinguere se tali costi riguardano la telefonia fissa tradizionale o i servizi di ultima generazione che si avvalgono di computer veri e propri e delle linee dati. I costi degli impianti di telefonia fissa tradizionale sono compresi nei costi degli immobili (centralini tradizionali,

linee di cablaggio - solo voce - interne ai palazzi, apparecchi telefonici tradizionali). Dal 2007, si è voluto includere nei costi ICT quelli sostenuti per la telefonia fissa realizzata attraverso le linee dati (Voice over IP); per cogliere la crescente migrazione di traffico verso le tecnologie IP, sono stati inclusi anche i costi per il traffico tradizionale (che dovrebbero diminuire). Per la telefonia fissa debbono essere indicati i costi relativi ai soli centralini costituiti da computer veri e propri e gestiti dalla funzione ICT, ad eventuali server dedicati alle funzioni VoIP e al relativo software di sistema; debbono essere indicati i costi per eventuali apparecchiature terminali di tipo VoIP e gli eventuali costi per il personale tecnico a ciò dedicato. Nel caso di servizio VoIP fornito da altro soggetto del gruppo o da società esterna, i costi saranno indicati alle righe 4.01 o 4.11, mentre i costi per i canoni delle linee telefoniche e per il traffico tradizionale andranno indicati alle righe 4.02 o 4.12 a seconda del soggetto a cui vengono corrisposti.

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

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

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

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

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

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

D: Che cosa deve essere indicato nella riga 10.00 della tabella 2.1 a?

R: Gli importi indicati nelle righe da 1.00 a 9.00 della tabella 2.1a rappresentano il *Total Cost of Ownership* - TCO che è costituito dai costi correnti e dalle quote di ammortamento contabilizzate nell'anno. Gli importi indicati nella riga 10.00 della tabella 2.1 a rappresentano le sole quote di ammortamento relative agli investimenti effettuati nell'anno di riferimento e le quote di ammortamento residue relative a investimenti effettuati negli anni precedenti. Pertanto, nella singola casella della riga 10.00 potranno essere indicati importi che variano tra zero e il valore indicato nella corrispondente casella della riga 6.00. Nel primo caso significa che l'importo indicato nella riga 6.00 riguarda costi non ammortizzati, mentre nel secondo caso significa che nell'anno, relativamente a quella colonna, non sono stati sostenuti costi e che

quanto indicato riguarda soltanto quote di ammortamento per costi sostenuti negli anni precedenti.

D: Nella riga 10.00 della tabella 2.1 a è possibile indicare tutte le quote di ammortamento nella casella E, lasciando in bianco le caselle precedenti?

R: No. Fermo restando quanto già detto sulla ripartizione per aree tematiche degli importi TCO, in questo caso l'importo indicato nella casella E di riga 10.00 sarebbe superiore rispetto all'importo indicato a riga 6.00, colonna E. Questa condizione genera una segnalazione di errore del programma diagnostico.

D: Che cosa deve essere indicato nella riga 11.00 della tabella 2.1 a?

R: Nella riga deve essere indicato, suddiviso per colonne relative alle varie aree tematiche, il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento. Questa indicazione consente di calcolare in via automatica, sommando il valore degli investimenti alle spese correnti (ricavate dal TCO decurtato degli ammortamenti) il valore del cash-out ICT dell'anno di riferimento.

Domanda 4.1

D: Quali sono i ricavi che debbono essere indicati alla tabella 4.1a?

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

D: Che cosa deve essere indicato alla riga 13.00?

R: Per ciascuna colonna, deve essere indicata la quota di esborso (cash-out) sostenuto nell'anno per gli interventi evolutivi, intendendo con questa accezione gli interventi destinati alla creazione/gestione di nuovi servizi e quelli orientati a migliorare la qualità dei servizi esistenti; **non rientrano negli interventi evolutivi** le attività di manutenzione ordinaria e tutte le **attività legate al mantenimento degli interventi evolutivi conclusi**.

D: Quali sono gli importi che debbono essere indicati alla tabella 4.1c?

R: Gli importi da indicare sono quelli già riportati alle righe 4.01 e 4.02 della tabella 4.1a opportunamente esplosi per fattori produttivi. Lo scopo della tabella è quello di dare visibilità sulla composizione dei costi per servizi ricevuti dalla/e società strumentale/i di gruppo. In particolare la visibilità riguarda la suddivisione dei costi tra hardware, software, personale, servizi ricevuti dall'esterno e altri costi. La ripartizione degli importi in discorso deve essere effettuata su indicazione della/e società strumentale/i e riguarda gli importi effettivamente corrisposti alla/e società strumentale/i e non i costi da questa/e sostenuti.

Domanda 4.2

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

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

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

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

Domanda 4.3

D: Che cosa si intende per Innovazione tecnologica?

R: L'innovazione tecnologica presa a riferimento non riguarda il rinnovamento delle procedure o delle apparecchiature esistenti, ma lo sforzo volto a innovare l'azienda e le sue funzioni (innovazione di frontiera). Si tratta, quindi, di attività cosiddette "di nicchia" volte allo studio e alla ricerca di soluzioni fortemente innovative.