

Utilizzo dell'IT nelle filiali di banche estere in Italia

Profili economici, organizzativi e tecnologici

Rif. INDINT-2012-16

CIPA, 2013

Indirizzo

Banca d'Italia
Servizio Innovazione e Sviluppo Informatico
Divisione Sviluppo Automazione Interbancaria
Centro Donato Menichella
L.go Guido Carli, 1 – 00044 – Frascati (RM)

Telefono

+39 06 4792 6803

Fax

+39 06 4792 6801

Website

www.cipa.it

Il presente questionario non può essere utilizzato o riprodotto, anche parzialmente, per altri fini senza una preventiva autorizzazione da parte della CIPA e dell'ABI.

La versione elettronica è scaricabile dal sito internet della CIPA sotto la voce:

Documenti ⇨ Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio

Coordinamento del gruppo
interbancario

Banca d'Italia – CIPA

Isabella Vicari

ABI

Romano Stasi

Richieste di chiarimenti per la
compilazione del questionario

Banca d'Italia – CIPA

Paola Mostacci

Pier Luigi Polentini

Andrea Gentili

Ernesto Ferrari

Daniela D'Amicis

Francesco Cavallo

ABI Lab

Silvia Attanasio

Giulio Murri

Premessa

La Convenzione Interbancaria per i Problemi dell'Automazione (CIPA) – costituita nel 1968 su iniziativa della Banca d'Italia e dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI) – effettua annualmente in collaborazione con l'ABI una "Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio", che ha l'obiettivo di fornire una visione d'insieme dell'utilizzo dell'*Information and Communication Technology* nel sistema bancario italiano.

Negli ultimi anni la rilevazione si è rivolta anche ai principali gruppi bancari europei con presenza in Italia e ai maggiori gruppi bancari italiani con un'articolazione internazionale, nell'intento di ampliare il campo di indagine seguendo le logiche di internazionalizzazione che muovono il mondo bancario.

Quest'anno per la prima volta la rilevazione si rivolge specificamente alle Filiali di banche estere in Italia, invece che ai gruppi bancari europei nel loro insieme, mantenendo l'obiettivo di coglierne le scelte in tema di IT come elemento di conoscenza, anche se indiretta, della realtà bancaria europea e come utile confronto con quella italiana.

Le informazioni, fornite su base volontaria e raccolte da CIPA e ABI, vengono utilizzate esclusivamente ai fini dell'indagine e sono diffuse all'esterno soltanto in forma aggregata. Il trattamento dei dati si svolge, senza intervento di terze parti, con modalità atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

L'Indagine e i flussi di ritorno

La CIPA, nell'ambito di un gruppo di lavoro, elabora il questionario e lo distribuisce a un campione di filiali di banche estere in Italia. I partecipanti all'Indagine compilano il questionario e lo inviano alla CIPA, che ne controlla i risultati collaborando attivamente con i compilatori per assicurare l'omogeneità e la correttezza dei dati forniti. I dati così acquisiti vengono poi elaborati per produrre le statistiche sui fenomeni in esame.

Al termine delle elaborazioni la CIPA rende disponibili sia le statistiche e i dati aggregati nella forma di un rapporto pubblico, disponibile gratuitamente nel sito, sia elaborazioni personalizzate alle singole banche partecipanti.

Il perimetro di rilevazione

Nel fornire le risposte alle domande del questionario, il compilatore deve tenere conto del cosiddetto “perimetro di rilevazione”, ossia l’ambito di riferimento entro il quale considerare le risposte. In generale, le risposte devono tenere conto della situazione attuale, **salvo se diversamente richiesto** nella domanda (ad esempio, per il rilievo dei costi IT il periodo temporale di riferimento è l’esercizio 2012).

Per il solo **capitolo 1**, il perimetro è riferito alla struttura di appartenenza della filiale (es. casa madre o capogruppo), con l’**obiettivo di inquadrare l’assetto strategico IT e la distribuzione geografica**. Per semplicità di compilazione, le domande di questo capitolo devono essere fornite in riferimento all’attività complessiva, bancaria e non bancaria, in tutto il mondo.

Per i **capitoli successivi** il compilatore deve fare riferimento alla realtà della filiale di banca estera, limitatamente all’**attività bancaria nel perimetro italiano**. Sono quindi da escludere dall’analisi, salvo diversa indicazione nell’enunciato della domanda:

- attività di tipo non bancario (es. di tipo assicurativo);
- attività svolte per altre banche e aziende, anche dello stesso gruppo di appartenenza, oppure al di fuori del perimetro italiano.

Nel testo, si farà riferimento al termine “filiale” in tale accezione ristretta. Andranno pertanto indicate le strategie perseguite, l’organizzazione adottata, il personale addetto, i costi IT sostenuti, ecc. a supporto di tale operatività.

Struttura del questionario

1. Caratteristiche della struttura di appartenenza	8
2. Caratteristiche della filiale	11
3. Profili economici	13
4. Profili organizzativi e di gestione	17
5. Profili tecnologici	23

Dati del compilatore

Indicare i dati identificativi della filiale.

Codice ABI

□□□□□

Ragione sociale

Indicare i dati della struttura organizzativa che cura la compilazione del questionario.

Denominazione¹

Città

Prov. □□

E-mail²

Indicare i dati del compilatore del questionario.

Cognome

Nome

Telefono³

E-mail

Posizione aziendale

¹ Inserire la denominazione aziendale della struttura.

² Casella funzionale (cioè non legata a una persona fisica) di posta elettronica della struttura o, in sua mancanza, indirizzo di posta elettronica di un referente della struttura.

³ Inserire i recapiti aziendali, compreso l'indirizzo di posta elettronica, attraverso i quali sia possibile stabilire un contatto per eventuali informazioni e chiarimenti o la segnalazione di anomalie nella compilazione.

1. Caratteristiche della struttura di appartenenza

Le domande di questo capitolo servono a caratterizzare la struttura di appartenenza della filiale. Per maggiori informazioni, cfr. "Il perimetro di rilevazione" a pag. 6.

1.1. Indicare i dati della casa madre.

Denominazione/
ragione sociale

Paese di origine

1.2. Indicare i dati del gruppo di appartenenza, se la casa madre è differente dalla capogruppo.

Denominazione/
ragione sociale

Paese di origine

Tipologia del gruppo

Bancario

Non bancario

1.3. Indicare a quale livello vengono decise le strategie IT che impattano sulla filiale.

Selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Risposta

1. A livello di filiale
2. A livello di casa madre (es. dalla banca stessa, da una filiazione o da un'altra filiale)
3. A livello di gruppo (es. dalla capogruppo o da un'altra componente del gruppo), se la casa madre è differente dalla capogruppo
4. Altro, specificare:

Da qui in avanti, in questo e nei restanti capitoli, alcune domande faranno riferimento al rapporto della filiale con il resto dell'organizzazione cui appartiene. **Per semplicità, si utilizzerà il termine di "gruppo" per indicare il più alto livello gerarchico di appartenenza.**

1.4. Con riferimento al gruppo di appartenenza, indicare il modello organizzativo prevalente della "fabbrica IT".

Selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Risposta

1. Centralizzato

Esiste un unico centro servizi (es. presso una componente bancaria, una società strumentale o un *outsourcer*) che eroga servizi IT alle componenti di gruppo

2. Centralizzato con alcuni centri di competenza

Esiste un centro servizi primario che eroga la maggior parte dei servizi IT, coadiuvato da alcuni centri secondari specializzati e indipendenti

3. Distribuito

Esistono più centri servizi che erogano servizi IT, ciascuno per la propria area di competenza e sostanzialmente senza sovrapposizioni (cfr. domanda successiva sul criterio di distribuzione)

4. Decentrato

Le componenti del gruppo dispongono di centri servizi IT indipendenti (es. ogni banca del gruppo ha il proprio CED, oppure la filiale è in *full outsourcing* mentre la casa madre ha il proprio centro servizi IT interno)

1.5. Nel caso in cui il modello organizzativo prevalente della "fabbrica IT" sia distribuito (risposta 3 alla domanda precedente), indicare il prevalente criterio di riferimento e una sommaria descrizione di tale distribuzione.

Selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Risposta

1. Per area di business

2. Per segmento tecnologico

3. Per segmento di clientela

4. Altro, specificare:

Descrizione⁴:

⁴ Ad esempio, nel caso di una distribuzione per segmento tecnologico: "Esiste un centro IT in Italia dedicato a servizi infrastrutturali, mentre tutto l'ambito applicativo è gestito in Germania".

1.6. Indicare la distribuzione geografica del gruppo di appartenenza, in termini di unità di *business* e di strutture IT.

Spuntare una o più risposte.

Regione	Unità di business	Unità IT
Europa Mediterranea Andorra, Cipro, Grecia, Italia, Malta, Portogallo, San Marino, Spagna, Turchia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Regno Unito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Europa Centro-Occidentale Austria, Belgio, Francia, Germania, Irlanda, Liechtenstein, Lussemburgo, Monaco, Olanda, Svizzera	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nord Europa Danimarca, Finlandia, Islanda, Norvegia, Svezia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Est Europa Albania, Bielorussia, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Estonia, Federazione Russa, Lettonia, Lituania, Macedonia, Moldova, Montenegro, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Ucraina, Ungheria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nord America Canada e Stati Uniti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Centro e Sud America	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Medio Oriente Bahrain, Iran, Iraq, Israele, Giordania, Kuwait, Libano, Oman, Territori Palestinesi, Qatar, Arabia Saudita, Siria, Emirati Arabi, Yemen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Asia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Africa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Oceania Australia, isole in prossimità, Nuova Zelanda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro, specificare: 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

2. Caratteristiche della filiale

Le domande di questo capitolo servono a caratterizzare la filiale nel suo complesso e, perciò, prescindono dagli aspetti IT cui saranno dedicati i capitoli successivi.

2.1. Con riferimento alle *business line* di Basilea II, indicare l'incidenza percentuale delle attività rispetto all'operatività complessiva della filiale, con riferimento ai ricavi.

Specificare la percentuale per ciascuna attività; il totale è calcolato automaticamente.

	Attività	%
	<i>Corporate finance</i>	□□□,□
	<i>Trading and sales</i>	□□□,□
	<i>Retail banking</i>	□□□,□
	<i>Commercial banking</i>	□□□,□
	<i>Payment and settlement</i>	□□□,□
	<i>Agency services</i>	□□□,□
	<i>Asset Management</i>	□□□,□
	<i>Retail Brokerage</i>	□□□,□
Altro, specificare:		□□□,□
	Totale	□□□,□

2.2. Indicare il numero totale di dipendenti della filiale e il numero di dipendenti della filiale che svolgono funzioni IT⁵, anche se non inquadrati nel settore informatico, calcolato come media dei valori mensili nell'anno 2012.

	Risposta
Personale interno	□□□□□□,□
Personale IT interno	□□□□□□,□

⁵ La presenza di personale IT deve trovare riscontro anche nella domanda 3.2, riga "Personale interno" e deve fare riferimento al perimetro di rilevazione già esplicitato (cfr. "Il perimetro di rilevazione" a pag. 6).

Deve essere considerato il personale dipendente o assimilato (a tempo indeterminato, determinato, CoCoPro, apprendistato) che svolge in maniera prevalente le funzioni tecniche di sistema, di esercizio, applicative e di staff.

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

- il personale di segreteria;
- il personale distaccato presso altre funzioni aziendali per mansioni diverse dall'IT;
- il personale comunque addetto a funzioni/attività non IT;
- le risorse esterne (es. consulenti aziendali) anche se operano presso il settore IT in via continuativa, in quanto non dipendenti della banca;
- il personale non IT che si occupa in maniera esclusiva di redigere la normativa, di analizzare e formalizzare i processi, di sviluppare i modelli organizzativi.

2.3. Indicare il numero totale di collaboratori (non dipendenti della filiale) che svolgono funzioni IT presso la filiale in modo continuativo, calcolato come media dei valori mensili nell'anno 2012.

Risposta

Personale appartenente al gruppo (ma esterno alla filiale) □□□□□□,□

Personale di società esterne □□□□□□,□

3. Profili economici

Questo capitolo approfondisce gli aspetti economici relativi ai **servizi informatici che supportano l'attività della filiale negli ambiti dell'attività bancaria e del funzionamento interno**.

Il **costo IT**, cui si farà più volte riferimento nel seguito, è quello sostenuto per approvvigionare i servizi informatici a supporto dell'attività bancaria della filiale nel territorio italiano. Per maggiori informazioni, cfr. "Il perimetro di rilevazione" a pag. 6.

Nell'indagine, il costo IT è espresso come il **Total Cost of Ownership** (TCO) di competenza **dell'ultimo esercizio** chiuso che, quindi, include spese correnti, ammortamenti, eventuali svalutazioni e IVA, qualora spesa nell'esercizio. **L'esercizio di riferimento è quello 2012**, che per la maggioranza dei gruppi va dal 1° gennaio 2012 al 31 dicembre 2012. Per semplicità, i gruppi che non chiudono l'esercizio a fine anno possono far riferimento al proprio criterio contabile (es. per chi chiude l'esercizio a marzo, l'esercizio di riferimento sarà quello che decorre dal 1° aprile 2012 al 31 marzo 2013), indicando la data nell'apposita domanda 3.1.

Nel seguito, la metodologia adottata per l'analisi dei profili economici farà riferimento a due "dimensioni": fattore produttivo e area tematica.

Nel questionario, i **fattori produttivi** su cui ripartire i costi sono:

- **Hardware**
- **Software**
- **Personale IT interno**
- **Servizi ricevuti da componenti del gruppo**
- **Servizi ricevuti da terzi**

Le aree tematiche sono gli "ambiti tecnologici" dell'IT: per ciascuna area (es. Sistemi centrali), il costo è determinato dalla somma dei diversi fattori produttivi (per i Sistemi centrali: apparecchiature, software dei *mainframe* e dei server, addetti del CED, ecc.). Nel questionario, le aree individuate sono:

- **Sistemi centrali** (Mainframe, server farm)
- **Sistemi trasmissivi** (Reti dati, fonia fissa, fonia mobile)
- **Sistemi periferici** (Sistemi distribuiti, ATM e chioschi, POS)
- **Applicazioni** (Sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva)

Eventuali costi sostenuti a fronte di **canoni di servizio** (es. *service agreement* con il gruppo), non ripartibili nelle aree tematiche, **sono da inserire nella colonna "Costi non ripartibili o classificabili"**.

Eventuali costi non riconducibili direttamente a specifiche "aree tematiche" (es. *governance*, sicurezza, *help desk* IT) andranno ripartiti sulle stesse secondo i criteri di contabilità industriale utilizzati all'interno di ciascuna filiale.

Eventuali costi non classificabili nelle predette due dimensioni possono essere riportati negli appositi spazi previsti, alla riga "Altri costi IT" o alla colonna "Costi non ripartibili o classificabili".

Alla fine del questionario è disponibile una tabella esemplificativa del contenuto di ciascuna cella (pag. 28).

3.1. Se differente dal 31 dicembre 2012, indicare la data di chiusura dell'anno fiscale per l'esercizio 2012.

Indicare la data nel formato specificato.

Data di chiusura del bilancio (GG/MM/AAAA) / /

3.2. Indicare i costi IT (TCO) sostenuti dalla filiale per l'attività bancaria in Italia nell'esercizio 2012⁶.

Indicare i costi in ciascuna cella; i totali di riga e di colonna sono calcolati automaticamente.

Fattori produttivi	Sistemi centrali (mainframe e server farm)	Sistemi trasmissivi (Reti dati, fonia fissa e mobile)	Sistemi periferici (Sistemi distribuiti, ATM, POS)	Applicazioni (sviluppo e manutenzione)	Costi non ripartibili o classificabili	Totale di riga
Hardware	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Software	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Personale interno	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servizi ricevuti dal gruppo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servizi ricevuti da terzi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Altri costi IT	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Totale di colonna	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Totale costi IT sostenuti dalla filiale nel 2012

Eventuali note esplicative sui dati della tabella:

3.3. Indicare se la filiale fruisce di servizi IT, erogati dal gruppo, per i quali NON viene richiesto un corrispettivo (e quindi tale costo non è incluso nella domanda 3.2).

Selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Risposta

1. Sì, per tutti o quasi tutti i servizi non viene richiesto un corrispettivo
2. Sì, per una parte significativa dei servizi non viene richiesto un corrispettivo
3. Sì, per una parte limitata dei servizi non viene richiesto un corrispettivo
4. No, tutti i servizi sono fruiti a fronte di un corrispettivo

⁶ Tutti gli importi devono essere rilevati in riferimento al perimetro di rilevazione (cfr. Il perimetro di rilevazione a pag. 6). I valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali.

Eventuali costi sostenuti a fronte di canoni di servizio (es. *service agreement* con il gruppo), non ripartibili nelle aree tematiche, sono da inserire nella colonna "Costi non ripartibili o classificabili".

3.4. Indicare l'andamento stimato per i costi IT nell'esercizio 2013 rispetto al 2012 (totale della domanda 3.2).

Selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Risposta

1. Aumento significativo (oltre il 5%)
2. Aumento contenuto (tra l'1% e il 5%)
3. Stabile (tra il -1% e l'1%)
4. Diminuzione contenuta (tra il -1% e il -5%)
5. Diminuzione significativa (oltre il -5%)

3.5. [In alternativa alla domanda 3.6] Qualora la stima dell'andamento dei costi IT sia di **diminuzione**, indicarne le cause, specificando l'ordine di importanza (1 – più importante) e omettendo quelle non rilevate.

Causa Importanza

Riduzione dei servizi IT (es. per la riduzione di dipendenti o clienti) n

Risultati di *saving* su prodotti/servizi/consumi IT n

Sospensione di alcune attività n

Ridimensionamento delle stime di spesa n

Altro, specificare: n

3.6. [In alternativa alla domanda 3.5] Qualora la stima dell'andamento dei costi IT sia di **aumento**, indicarne le cause, specificando l'ordine di importanza (1 – più importante) e omettendo quelle non rilevate.

Causa Importanza

Aumento dei servizi IT (es. per l'aumento di dipendenti o clienti) n

Rincarico di prodotti/servizi/consumi IT n

Avvio di nuovi progetti n

Ripresa di attività sospese n

Ridimensionamento delle stime di spesa n

Altro, specificare: n

3.7. Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate⁷, indicare la ripartizione percentuale dei costi IT (totale della domanda 3.2).

Specificare la percentuale per ciascuna area funzionale; il totale è calcolato automaticamente.

Area funzionale	Processo	% dei costi IT
Processi di governo	Controllo direzionale / gestione Controlli interni, antiriciclaggio, <i>reporting</i> direzionale e controllo di gestione.	
	Compliance Sistemi per la gestione della <i>compliance</i>	□□□,□%
	Risk management Applicazioni ALM, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, controllo rischi (di credito, di mercato, operativi).	
Processi di supporto	Amministrazione e contabilità Gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio.	
	Help desk <i>Help desk</i> interno, sistemi di <i>ticketing</i> .	
	Segnalazioni Segnalazioni agli organi di vigilanza, accertamenti giudiziari.	
	Risorse umane Gestione personale, gestione presenze, trasferte, rimborsi.	□□□,□%
	Organizzazione interna Mappatura processi, normativa interna.	
	Gestione processi IT <i>Project management, demand management, etc.</i>	
	Altri servizi Intranet, posta elettronica, filiali estere.	
	Credito Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, <i>leasing, factoring</i> , mutui.	
	Estero Cambi, pagamenti internazionali, finanziamenti esteri.	
	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.	□□□,□%
Operations	Incassi e pagamenti Assegni, bonifici, imposte e servizi vari, portafoglio (Ri.Ba, RID, MAV), tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi, banche corrispondenti, spunta banche.	
	Monetica POS, carte di pagamento.	
	Applicazioni trasversali Anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni.	
	Canali diretti con la clientela <i>ATM, phone banking, call center, internet banking/trading on line, corporate banking, mobile banking.</i>	□□□,□%
Processi di marketing, commerciali e customer service	Supporto commerciale Informativa di <i>marketing</i> , applicazioni CRM, <i>business intelligence</i> .	
Totale		100%

⁷ Per ottenere rilevazioni omogenee abbiamo raggruppato prodotti e servizi in aree, includendo un'indicazione esemplificativa ma non esaustiva delle possibili componenti di ciascuna.

4. Profili organizzativi e di gestione

4.1. Indicare la modalità di gestione⁸ delle attività IT della filiale.

Spuntare più risposte. Per ciascuna area in cui la filiale fruisce di servizi, deve essere spuntata almeno una risposta.

Area tematica	Ambito	Insourcing			Outsourcing	
		Filiale	Componente bancaria ⁹ del gruppo	Componente non bancaria del gruppo	Comunitario	Extra-comunitario
Sistemi centrali	Mainframe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Server Farm	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistemi trasmissivi	Reti Dati	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Fonia fissa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Fonia mobile	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistemi periferici	Sistemi distribuiti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ATM e chioschi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	POS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Applicazioni	Sviluppo e manutenzione evolutiva	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Manutenzione adattativa e correttiva	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

4.2. Indicare eventuali modifiche all'assetto IT della filiale.

Spuntare le risposte.

Modifica	Effettuata nel biennio 2012-2013	Prevista nel biennio 2014-2015
Accentramento di attività IT presso la filiale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accentramento di attività IT presso una componente bancaria del gruppo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accentramento di attività IT presso una componente non bancaria del gruppo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accentramento di attività IT presso una società esterna	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

⁸ La domanda ha per oggetto la gestione dei sistemi e prescinde dalle modalità di acquisizione dei cespiti IT di riferimento o dell'eventuale traffico pagato. Ad esempio, nel caso della telefonia fissa, la gestione comprende la configurazione dei telefoni o l'implementazione del servizio di segreteria telefonica; il solo canone telefonico sostenuto per il traffico voce non costituisce da solo una forma di *outsourcing* della fonia fissa. Ancora, relativamente ai posti di lavoro, la gestione include ad esempio la configurazione; il noleggio dei PC non costituisce da solo una forma di *outsourcing*.

⁹ Es. casa madre, banca, filiazione, altra filiale.

4.3. Indicare il livello di autonomia della filiale nel *provisioning* di servizi IT.

1. La filiale è autonoma nel *provisioning* dei servizi IT
2. La filiale è parzialmente autonoma nel *provisioning* dei servizi IT
3. La filiale non ha alcuna autonomia nel *provisioning* dei servizi IT
4. Servizi IT non presenti
5. Altro, specificare: _____

Per ciascun ambito, selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Area tematica	Ambito	Autonomia
Sistemi centrali	Mainframe	<input type="checkbox"/>
	Server Farm	<input type="checkbox"/>
Sistemi trasmissivi	Reti Dati	<input type="checkbox"/>
	Fonia fissa	<input type="checkbox"/>
	Fonia mobile	<input type="checkbox"/>
Sistemi periferici	Sistemi distribuiti	<input type="checkbox"/>
	ATM e chioschi	<input type="checkbox"/>
	POS	<input type="checkbox"/>
Applicazioni	Sviluppo e manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>
	Manutenzione adattativa e correttiva	<input type="checkbox"/>

4.4. Esistono iniziative per l'ottimizzazione dei costi IT, sia intraprese dalla filiale stessa sia definite dal gruppo?

Selezionare una risposta tra quelle disponibili.

	Risposta
1. Sì, sono state avviate nel biennio 2012-2013 o precedentemente	<input type="checkbox"/>
2. Sì, sono previste per il biennio 2014-2015	<input type="checkbox"/>
3. No	

4.5. Se esistono iniziative per l'ottimizzazione dei costi IT (risposta 1 o 2 alla domanda precedente), indicare quali azioni sono considerate e a quale livello.

1. Azione intrapresa a livello di gruppo (es. dalla capogruppo o dalla casa madre)
2. Azione intrapresa a livello di filiale
3. Azione non intrapresa

Per ciascuna azione, selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Azioni	Risposta
Rinegoziazione contratti con lo stesso fornitore	<input type="checkbox"/>
Sostituzione di un fornitore con un altro	<input type="checkbox"/>
Razionalizzazioni nell'uso di prodotti/servizi e nei consumi	<input type="checkbox"/>
Consolidamento di sistemi/applicazioni	<input type="checkbox"/>
Revisioni di processi, riorganizzazioni interne	<input type="checkbox"/>
Iniziative di <i>outsourcing</i>	<input type="checkbox"/>
Iniziative di <i>insourcing</i>	<input type="checkbox"/>

4.6. Indicare se la filiale è oggetto di attività di integrazione¹⁰ del sistema informatico con altre strutture del gruppo dislocate in paesi diversi.

Selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Risposta

1. Sì, le attività sono state completate o sono in corso nel biennio 2012-2013
2. Sì, le attività sono previste per il biennio 2014-2015
3. Sì, le attività erano già concluse nel 2011 o precedentemente
4. No, il sistema non è oggetto d'integrazione
5. Altro, specificare:

4.7. Se la filiale è oggetto di attività di integrazione del sistema informatico con altre strutture del gruppo dislocate in paesi diversi (risposta 1, 2, 3 o 5 alla domanda precedente), indicare il livello di integrazione raggiunto in ogni ambito.

1. L'integrazione è massima
Esiste un unico sistema o un'unica piattaforma di riferimento
2. L'integrazione è parziale
Solo alcuni sistemi o applicazioni sono stati integrati
3. L'integrazione è nulla o trascurabile
La filiale gestisce l'area in maniera indipendente
4. Ambito IT non presente
La filiale non fruisce di servizi per l'ambito specifico (es. non ha ATM)
5. Ambito IT in *outsourcing*
La filiale fruisce di servizi da un fornitore e il sistema informatico non è sotto il suo controllo

Per ciascun ambito, selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Area tematica	Ambito	Livello di integrazione
Sistemi centrali	Mainframe	<input type="checkbox"/>
	Server Farm	<input type="checkbox"/>
Sistemi trasmissivi	Reti Dati	<input type="checkbox"/>
	Fonia fissa	<input type="checkbox"/>
	Fonia mobile	<input type="checkbox"/>
Sistemi periferici	Sistemi distribuiti	<input type="checkbox"/>
	ATM e chioschi	<input type="checkbox"/>
	POS	<input type="checkbox"/>
Applicazioni	Sviluppo e manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>
	Manutenzione adattativa e correttiva	<input type="checkbox"/>

¹⁰ In queste domande, l'integrazione dei sistemi informatici comprende sia il caso in cui esistano sistemi locali, più o meno "armonizzati" con quelli del gruppo, sia il caso in cui tali sistemi non siano fisicamente presenti presso la filiale ma i cui servizi siano accessibili remotamente.

4.8. Con riferimento al biennio 2012-2013, indicare quali interventi IT connessi a esigenze di *compliance/regulation* sono stati realizzati e a quale livello.

1. Intervento IT condotto a livello di gruppo e recepito dalla filiale
2. Intervento IT condotto a livello di filiale
3. Intervento IT condotto congiuntamente dal gruppo e dalla filiale
4. Intervento IT non effettuato

Per ciascuna normativa, selezionare una risposta tra quelle disponibili.

	Normativa	Risposta
	SEPA/PSD	
Interventi di adeguamento relativi alla realizzazione della SEPA e alla Direttiva sui Servizi di Pagamento.		<input type="checkbox"/>
	MiFID	
Interventi finalizzati alla verifica dell'adempimento alle norme della Direttiva sui Servizi di Investimento ¹¹ .		<input type="checkbox"/>
	Antiriciclaggio/Usura/Falsificazione	
Interventi attinenti al contrasto dell'illegalità: riciclaggio, finanziamento del terrorismo, finanziamento dei programmi di proliferazione delle armi di distruzione di massa, usurarietà dei tassi, falsificazione, ecc.		<input type="checkbox"/>
	Normativa contabile/fiscale	
Implementazione dei principi contabili internazionali IAS/IFRS, disciplina dell'IVA, schemi e regole di compilazione ¹² , contrasto alle frodi fiscali e finanziarie nazionali e internazionali. Decreto SalvaItalia		<input type="checkbox"/>
	Privacy	
Interventi atti a garantire il rispetto dei principi in materia di protezione dei dati personali della clientela o dei dipendenti (es. "Linee guida in materia di trattamento di dati personali della clientela in ambito bancario", "Codice in materia di protezione dei dati personali"). Provvedimento 12.3.2011 in materia di circolazione delle informazioni e di tracciamento delle operazioni bancarie.		<input type="checkbox"/>
	Trasparenza	
Interventi atti a rendere chiara e comprensibile l'informativa nei rapporti con la clientela (es. "Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari").		<input type="checkbox"/>
	Vigilanza Banca d'Italia	
Interventi rivenienti da istruzioni di Vigilanza, manuali delle segnalazioni statistiche e di vigilanza, istruzioni della Centrale dei Rischi, disposizioni di Vigilanza prudenziale.		<input type="checkbox"/>
	Vigilanza Consob	
Regolamenti CONSOB, Direttive/regolamenti adottati dall'UE nelle principali materie di competenza Consob.		<input type="checkbox"/>
	Monetica	
Es. "Direttiva sulla Moneta Elettronica (EMD2)", legislazione relativa ai servizi di pagamento di questa fattispecie ¹³ , specifiche e norme tecniche ¹⁴ .		<input type="checkbox"/>
	Accordi interbancari e Patti Chiari	
Interventi per il rispetto della normativa ABI di disciplina dei servizi interbancari ¹⁵ (modulistica e applicazioni interbancarie), interventi rivenienti dal Consorzio Patti Chiari.		<input type="checkbox"/>
	Business continuity e Disaster recovery	
Es. "Linee guida per la continuità di servizio delle infrastrutture qualificate dei sistemi di pagamento", "Continuità di servizio della piazza finanziaria italiana".		<input type="checkbox"/>
	Normative di organismi internazionali	
Es. Adeguamenti ai provvedimenti approvati dal Comitato di Basilea, dal Financial Stability Board, ecc.		<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input style="width: 500px;" type="text"/>		<input type="checkbox"/>

¹¹ 2004/39/CE e successivi aggiornamenti e regolamenti.

¹² Tipicamente di bilancio, nota integrativa e relazione di gestione.

¹³ Es. Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010.

¹⁴ Es. Specifiche, omologazione e regolamenti di *issuing* di fornitori o consorzi.

¹⁵ Inclusa la normativa del Consorzio CBI.

4.9. Fotografando la situazione al 31 dicembre 2012 indicare, specificando gli FTE¹⁶ in valore assoluto, la distribuzione del personale IT (interno ed esterno) presso la filiale per tipologia di attività.

Per ciascuna tipologia di attività, indicare il numero di FTE; il totale di colonna è calcolato automaticamente.

Attività	Personale interno (dipendente della filiale)	Personale esterno (del gruppo o di società esterna)
Sistemi centrali <i>Mainframe e server farm</i>	□□□□□□,□	□□□□□□,□
Sistemi trasmissivi <i>Reti dati, fonia fissa e mobile</i>	□□□□□□,□	□□□□□□,□
Sistemi periferici <i>Sistemi distribuiti, ATM e POS</i>	□□□□□□,□	□□□□□□,□
Applicazioni <i>Sviluppo e manutenzione</i>	□□□□□□,□	□□□□□□,□
<i>Governance</i>	□□□□□□,□	□□□□□□,□
<i>Help desk</i>	□□□□□□,□	□□□□□□,□
Funzioni trasversali <i>Es. IT Demand management, IT Performance e SLA management, IT Cost management, Sicurezza IT, IT Provisioning (acquisti), IT Program management, Definizione architetture IT</i>	□□□□□□,□	□□□□□□,□
Altro, specificare: <input type="text"/>	□□□□□□,□	□□□□□□,□
Totale FTE	□□□□□□,□	□□□□□□,□

4.10. Fotografando la situazione al 31 dicembre 2012, indicare, in valore assoluto, la distribuzione del personale IT interno della filiale per ruolo, genere e fascia d'età.

Per ciascuna categoria, indicare il numero di persone; i totali di riga e di tabella sono calcolati automaticamente.

	Sotto 35 anni		Tra 35 e 50 anni		Sopra 50 anni		Totale
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Impiegati <i>Es. Aree professionali</i>	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
Management intermedio <i>Es. Quadri-direttivi 1-4</i>	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
Senior management <i>Es. Dirigenti</i>	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
						Totale	□□□□□

¹⁶ Full time equivalent.

Attenzione! A differenza degli altri quesiti, la successiva domanda 4.11 (e solo questa) considera le attività fornite fuori dal “perimetro di rilevazione”¹⁷.

4.11. Indicare se la filiale svolge attività di centro servizi informatici per altre entità e quali sono i servizi offerti.

1. Sì, solo ad aziende del gruppo
2. Sì, solo ad aziende esterne al gruppo
3. Sì, ad aziende interne ed esterne al gruppo
4. No

Per ciascun servizio, selezionare una risposta tra quelle disponibili.

	Servizio	Risposta
	Gestione Mainframe	<input type="checkbox"/>
	Gestione Server Farm e altri sistemi centrali	<input type="checkbox"/>
	Gestione PC e Server Distribuiti	<input type="checkbox"/>
	Gestione ATM	<input type="checkbox"/>
	Gestione POS	<input type="checkbox"/>
	Gestione Reti Dati	<input type="checkbox"/>
	Servizi di Help Desk	<input type="checkbox"/>
	Sviluppo e manutenzione applicazioni	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

¹⁷ Cfr. “Il perimetro di rilevazione” a pag. 6. Si fa presente che, essendo tali attività “fuori perimetro”, i costi IT per esse sostenuti non devono essere inclusi nella compilazione della domanda 3.2.

5. Profili tecnologici

Servizi alla clientela

5.1. Indicare quali strumenti *web 2.0* di comunicazione sono offerti alla clientela per il contatto con la filiale.

Spuntare le risposte selezionate.

	Strumento	Risposta
	Social network	<input checked="" type="checkbox"/>
	Chat	<input checked="" type="checkbox"/>
	Chat vocale	<input checked="" type="checkbox"/>
	Chat video	<input checked="" type="checkbox"/>
	Forum	<input checked="" type="checkbox"/>
	Blog	<input checked="" type="checkbox"/>
	Wiki	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro, specificare:		<input checked="" type="checkbox"/>

5.2. Indicare quali strumenti tecnici di riconoscimento/autenticazione sono utilizzabili dalla clientela per la fruizione di servizi bancari.

Spuntare le risposte selezionate.

	Strumento	Risposta
	Riconoscimento biometrico	<input checked="" type="checkbox"/>
	Firma digitale (o firma elettronica qualificata)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Firma grafometrica	<input checked="" type="checkbox"/>
	Token	<input checked="" type="checkbox"/>
	Grid card (tessera a combinazione)	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro, specificare:		<input checked="" type="checkbox"/>

5.3. Indicare le soluzioni adottate per l'erogazione di servizi alla clientela.

Spuntare le risposte selezionate.

Servizio	Sito o mobile site	App
Bancari informativi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bancari dispositivi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Di investimento/informativi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Di investimento/dispositivi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Servizi commerciali	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accessori non bancari Es. ricarica cellulare, pagamenti bollettini	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Customer care e help desk	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

5.4. Indicare la disponibilità del collegamento Wi-Fi per i clienti della filiale.

Selezionare una risposta tra quelle disponibili.

	Risposta
1. Sì, è disponibile e aperto a tutti	
2. Sì, è disponibile e protetto da credenziali	
3. No, non è disponibile ma è in fase di implementazione	<input type="checkbox"/>
4. No, non è disponibile e non ne è prevista l'introduzione	
5. No, non è applicabile all'operatività della filiale (es. non esiste un <i>front-office</i>)	

Cloud computing

5.5. Indicare se vengono utilizzati servizi di *cloud computing* ricevuti da fornitori esterni, fornendone una breve descrizione.

Selezionare una risposta tra quelle disponibili e, per le risposte 1 o 2, descrivere il servizio fruito.

	Risposta
1. La filiale fruisce di servizi <i>cloud</i> contrattualizzati dal gruppo	
2. La filiale fruisce di servizi <i>cloud</i> contrattualizzati dalla filiale stessa	<input type="checkbox"/>
3. La filiale non fruisce di servizi <i>cloud</i>	

Descrizione:

Social networking

5.6. La filiale ha un *account/profilo/pagina* istituzionale in siti *social* pubblici?

1. Sì e i contenuti sono aggiornati quotidianamente
2. Sì e i contenuti sono aggiornati settimanalmente
3. Sì e i contenuti sono aggiornati mensilmente
4. Sì e i contenuti sono aggiornati all'occorrenza
5. No

Per ciascuna tipologia, selezionare una risposta tra quelle disponibili.

	Tipologia	Presenza
	<i>Social network</i> Es. Google+, Facebook, Badoo	<input type="checkbox"/>
	<i>Professional network</i> Es. LinkedIn, Plaxo, Xing	<input type="checkbox"/>
	<i>Image/video sharing</i> Es. YouTube, Vimeo, Flickr	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare:		<input type="checkbox"/>

Bring your own device (BYOD)

5.7. I dipendenti della filiale possono connettere i propri dispositivi personali con l'ambiente di lavoro?

1. Sì, ed è disponibile un supporto tecnico
2. Sì, ma non c'è supporto
3. No, non è permesso
4. Altro, specificare:

Per ciascun dispositivo, selezionare una risposta tra quelle disponibili.

	Dispositivo	Presenza
	PC (desktop, laptop, netbook, notebook)	<input type="checkbox"/>
	Smartphone	<input type="checkbox"/>
	Tablet	<input type="checkbox"/>

5.8. Quali sono i servizi aziendali fruibili tramite dispositivi personali dai dipendenti della filiale?

Spuntare le risposte selezionate.

Servizio	Da casa	Al lavoro
Mail o webmail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesso completo alla rete interna (es. tramite VPN)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesso parziale alla rete interna	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ambienti di <i>collaboration</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Applicazioni di <i>business</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Applicazioni per funzioni interne (ECM, ERP, Enterprise Search, ecc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<i>Helpdesk</i> remoto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro, specificare: _____	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Comunicazione e collaborazione

5.9. Indicare la pervasività degli strumenti di collaborazione interni tra i dipendenti della filiale.

1. Utilizzo diffuso
2. Utilizzo limitato ad ambiti specifici
3. Utilizzo nullo o trascurabile
4. Utilizzo sperimentale

Per ciascuno strumento, selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Strumento	Risposta
<i>Social network</i>	<input type="checkbox"/>
Wiki e <i>editing</i> collaborativo	<input type="checkbox"/>
Condivisione e archiviazione di file	<input type="checkbox"/>
<i>Project management</i>	<input type="checkbox"/>
Gestione di calendari	<input type="checkbox"/>
<i>Chat</i> (messaggistica istantanea)	<input type="checkbox"/>
<i>Web conference</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Audio/video conference</i>	<input type="checkbox"/>
Forum	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: _____	<input type="checkbox"/>

Business intelligence

5.10. Indicare il livello di utilizzo delle metodologie per accedere, analizzare e presentare dati di varia natura.

1. Utilizzo diffuso
2. Utilizzo limitato ad ambiti specifici
3. Utilizzo nullo o trascurabile
4. Utilizzo sperimentale

Per ciascuna metodologia, selezionare una risposta tra quelle disponibili.

Metodologia	Risposta
Analisi statistica semplice Es. medie, frequenze, varianze	<input type="checkbox"/>
<i>Data mining</i> e analisi statistica complessa, modelli deterministici, matematici, di ottimizzazione	<input type="checkbox"/>
Funzioni di previsione e di pianificazione, analisi predittiva e previsionale	<input type="checkbox"/>
Cruscotti, <i>dashboard</i> , soglie e allarmi su eventi di <i>business</i>	<input type="checkbox"/>
Simulazioni (<i>what-if</i> , <i>goal seeking</i> , sensitività, ecc.), scenari, modelli probabilistici	<input type="checkbox"/>
Analisi multidimensionale (c.d. OLAP)	<input type="checkbox"/>
Altro: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

Istruzioni dettagliate di compilazione della domanda 3.2. Per ogni incrocio sono indicate voci di costo esemplificative ma non esaustive.

Fattori produttivi	Sistemi centrali (<i>mainframe e server farm</i>)	Sistemi trasmissivi (reti dati, fonia fissa e mobile)	Sistemi periferici (sistemi distribuiti, ATM, POS)	Applicazioni (sviluppo e manutenzione)
Hardware Costi sostenuti per l'acquisto, il noleggio, il <i>leasing</i> , la manutenzione di apparecchiature.	Elaboratori centrali, unità di I/O centralizzate, server accentrati, dischi e unità di controllo, stampanti centralizzate, robot unità a nastro, unità di <i>switching</i> , macchine di difesa, ecc.	Dispositivi di rete di ogni tipo (<i>router, modem, front-end processor, cifratura</i>), server e apparecchiature VoIP, computer con funzioni di centralino, terminali di telefonia mobile, ecc.	Server periferici, PC fissi e portatili, <i>tablet</i> , stampanti, scanner, copiatrici, cambiavalute, erogatori di ticket, <i>cash in-cash out</i> , rilevazione presenze, marcatrici, lettori, impianti LAN, ATM, POS, ecc.	Apparecchiature legate specificamente allo sviluppo e manutenzione di Applicazioni o alla personalizzazione di software acquisito.
Software Costi sostenuti per l'acquisizione di software applicativo sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore (tipicamente pacchetti).	Sistema operativo, software per controllo hardware e rete, software per sicurezza e <i>monitoring</i> , DBMS, strumenti di sviluppo che risiedono sui sistemi centrali, controllo accessi (sicurezza), ecc.	Software per il funzionamento delle apparecchiature di rete, software dei server VoIP, software di gestione della telefonia mobile, ecc.	Sistema operativo dei server periferici e dei posti lavoro, prodotti generalizzati (es. MS Office), software di sistema di ATM/Chioschi, POS e server dedicati, ecc.	Prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore (es. ERP), strumenti di sviluppo applicativo, canoni di manutenzione legati alle licenze d'uso, ecc.
Personale interno Costi sostenuti per competenze, contributi sociali, accantonamenti, previdenza, formazione IT esterna. Nel caso in il costo sia ammortizzato su più anni, deve essere indicato soltanto il TCO.	Personale tecnico interno addetto ai Sistemi centrali.	Personale tecnico interno per il funzionamento di rete, fonia fissa e VoIP, fonia mobile.	Personale tecnico interno per il funzionamento di sistemi distribuiti, ATM/Chioschi e POS.	Personale tecnico interno per sviluppo e manutenzione (evolutiva, adattativa e correttiva), acquisizione (analisi, selezione), installazione, mantenimento e personalizzazione del software acquisito, ecc.
Servizi ricevuti da componenti del gruppo di appartenenza Costi sostenuti per servizi di <i>outsourcing</i> del sistema informatico, <i>IT facility e application management</i> , canoni rete e voce, personale esterno "time and material", progetti "chiavi in mano" o "function point", consulenza.	Quota parte dei costi per servizi IT attribuibili ai Sistemi centrali. Sono da includere anche i costi di <i>disaster recovery</i> .	Quota parte dei costi per servizi IT attribuibili ai Sistemi trasmissivi. Costi e canoni per hardware e software, trasmissione dati, voce e VoIP, connettività internet, progetti, eventuali terminali compresi nei contratti, ecc.	Quota parte dei costi per servizi IT attribuibili ai Sistemi periferici. Sono da includere i costi di gestione di sistemi distribuiti, ATM/Chioschi, POS.	Quota parte dei costi per servizi IT attribuibili alle Applicazioni. Servizi di <i>application management</i> , sviluppo e manutenzione, personalizzazione di software acquisito, ecc.
Servizi ricevuti da terzi Costi sostenuti per servizi di <i>outsourcing</i> del sistema informatico, <i>IT facility e application management</i> , canoni rete e voce, personale esterno "time and material", progetti "chiavi in mano" o "function point", consulenza.	Come per i "Servizi ricevuti da componenti del gruppo di appartenenza".	Come per i "Servizi ricevuti da componenti del gruppo di appartenenza".	Come per i "Servizi ricevuti da componenti del gruppo di appartenenza".	Come per i "Servizi ricevuti da componenti del gruppo di appartenenza".
Altri costi IT Canoni di affitto o fitto figurativo, pulizia e vigilanza, condizionamento energia, materiale di consumo, copertura assicurativa, altri costi non classificabili	Quota parte dei costi attribuibili ai Sistemi centrali.	Quota parte dei costi attribuibili ai Sistemi trasmissivi.	Quota parte dei costi attribuibili ai Sistemi periferici.	Quota parte dei costi dedicati allo sviluppo e manutenzione di Applicazioni e alla personalizzazione di software acquisito.

Non vanno indicati i costi dei terminali analogici (telefoni tradizionali) e dei centralini così come quelli di telefax, telex, fotocopiatrici e centralini che fanno parte della dotazione degli immobili. Non si deve tenere conto dei costi sostenuti per le reti SWIFT e RNI, le banche dati (Cerved, Borsa Italiana, Bloomberg, Reuters, Radiocor, ecc.), la registrazione dei dati e la marcatura magnetica.