

7.4. Questionario

Avvertenze

- ⇒ *gli asterischi evidenziano nuove domande (*) ovvero domande parzialmente modificate rispetto alle precedenti indagini (**);*

- ⇒ *cercare di rispondere sempre alle domande, ove non indicato diversamente dal questionario, eventualmente richiedendo chiarimenti al gruppo di lavoro;*

- ⇒ *si ricorda che, per quanto riguarda i dati economici, il valore ZERO è significativo e indica che non si è speso per quella voce; quindi, nel caso in cui non siano noti i dettagli di spesa richiesti, occorrerà procedere comunque ad una stima di massima. In definitiva, per non inficiare la validità dell'indagine una stima di spesa dovrà essere indicata a ZERO solo nel caso di effettiva stima di spesa nulla;*

- ⇒ *le aziende che nel corso del 2000 sono passate all'Outsourcing o al Facility Management devono fornire, per le quote parti dell'anno, sia i costi sostenuti per la gestione "in proprio" del centro che quelli sostenuti per la nuova modalità di acquisizione del servizio;*

- ⇒ *nel caso di processi di fusione avvenuti nel corso del 2000, il compilatore della banca incorporante o della nuova ragione sociale dovrà farsi carico di fornire, con il presente questionario, i dati cumulati di tutte le realtà e per l'intero esercizio 2000.*

CAPITOLO A

PROFILI STRUTTURALI CONNESSI CON L'EAD

Obiettivo conoscitivo:

Individuare gli aspetti organizzativi della banca che incidono sulle scelte di automazione aziendale.

A.1 - La banca fa parte di un gruppo bancario?

- 1 = sì, ed è capogruppo;
- 2 = sì (partecipata);
- 3 = no.

A.2 - E' avvenuto un processo di fusione con altra banca nel 2000 ?

(nel caso di risposta 1=sì confronta avvertenze)

- 1 = sì;
- 2 = no.

A.3() - Il sistema centrale utilizzato dalla banca è prevalentemente:**

- 1 = interno (di proprietà, noleggiato o in leasing);
- 2 = quello di proprietà di una banca del gruppo;
- 3 = quello di una società non bancaria del gruppo;
- 4 = esterno (di un centro consortile/società esterna).

A.4() - Il software applicativo utilizzato dalla banca è prevalentemente:**

- 1 = interno (di proprietà, noleggiato);
- 2 = quello di proprietà di una banca del gruppo;
- 3 = quello di una società non bancaria del gruppo;
- 4 = esterno (di un centro consortile/società esterna).

A.5() - Ciascuno dei seguenti servizi utilizzati dalla banca è prevalentemente:**

- 1 = interno;

- 2= di proprietà di una banca del gruppo;
- 3= di una società non bancaria del gruppo;
- 4= esterno (di un centro consortile/società esterna);
- 5= non svolto.

- Servizio di Facility Management
- Servizio di Outsourcing del Sistema Centrale
- Servizio di Disaster Recovery
- Servizio di gestione della rete TD
- Manutenzione software applicativo
- Sviluppo software applicativo
- Gestione del sistema periferico (desktop/fleet management)
- Gestione altre apparecchiature periferiche (POS, ATM, Remote Banking)
- Servizio di Help-Desk tecnico
- Servizio di Help-Desk applicativo (normativo)
- Internet banking
- Call Center/Phone Banking
- Registrazione dati, marcatura magnetica e trattamento documenti
- Gestione piattaforma front-office della finanza

Note:

- i costi relativi alle attività sopra elencate devono trovare riscontro nelle tabelle C.1/C.2;
- le banche in outsourcing “completo” devono comunque evidenziare tutte le attività esternalizzate.

A.6 - La banca svolge attività di centro servizi informatico (Facility Management, Outsourcing del S.I., etc.) per altre entità?

- 1 = sì, prevalentemente per altre banche/società del gruppo;
- 2 = sì, prevalentemente per altre banche/società non appartenenti al gruppo;
- 3 = no.

--

Nota: i ricavi relativi all'attività sopra elencata devono trovare riscontro nelle tabelle C.1 e C.2, righe 9.01, 9.02.

CAPITOLO B

L'ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE EAD

Obiettivo conoscitivo:

Quantificare e analizzare le risorse umane addette all'EAD, la tipologia delle mansioni svolte indipendentemente dalla struttura organizzativa in cui sono collocate.

Nota: Per quanto riguarda l'attuale rilevazione ci si attiene alle nuove regole contrattuali che prevedono l'accorpamento dei funzionari e dei quadri nella nuova categoria "quadri direttivi". Nelle relative tabelle andranno pertanto censiti, nelle colonne "quadri direttivi" tutti i funzionari, i quadri e i quadri direttivi.

Definizioni:

Personale addetto alle funzioni EAD: personale che svolge in maniera prevalente le seguenti funzioni tecniche (di sistema, applicative, di esercizio, di staff), riferito alla data del 31/12/2000:

1 - **Funzioni di sistema** comprendono:

- la valutazione tecnico-economica, lo studio, la sperimentazione, il dimensionamento, l'installazione ed il collaudo di: hardware centrale, hardware periferico, rete di telecomunicazioni, sistemi operativi, sistemi Data Base, sistemi Data Communication, sistemi per la sicurezza logica e fisica, linguaggi di programmazione, prodotti programma;
- l'analisi dell'efficienza tecnica dei sistemi elaborativi;
- la definizione degli standard di natura tecnica;
- l'addestramento e l'assistenza agli utenti finali sul funzionamento dei sistemi.

2 - **Funzioni applicative** comprendono:

- i ruoli di analista amministrativo od organizzativo funzionale, comunque diretti allo sviluppo o all'acquisizione del Software (comprese le risorse dedicate alle attività di studio di fattibilità, valutazione di software applicativo, analisi costi/benefici, collaudo e validazione, addestramento ed assistenza di tipo amministrativo/organizzativo, ecc.);
- i ruoli di analista tecnico (progettista) e programmatore (anche nella funzione di documentazione, messa a punto, test e consegna all'esercizio);
- le attività di manutenzione delle applicazioni;
- l'installazione e l'integrazione di applicativi acquisiti dall'esterno nel sistema informativo aziendale;
- l'addestramento e l'assistenza sugli aspetti tecnici di funzionamento delle applicazioni, ecc.

3 - **Funzioni di esercizio** riguardano la produzione di informazioni attuata tramite la gestione dei sistemi elaborativi e l'esecuzione su di essi dei programmi applicativi, ed includono:

- la presa in carico dell'hardware, del software e delle procedure applicative;
- la schedulazione dei lavori sugli elaboratori;
- la conduzione degli elaboratori stessi e delle relative unità di input/output;

- l'individuazione in prima istanza dei malfunzionamenti dell'hardware, del software di base e dei programmi applicativi;
- la gestione di sistemi elaborativi periferici e delle reti di trasmissione dati (HELP DESK tecnico);
- il controllo del buon fine e della completezza tecnica delle elaborazioni (si precisa che in questa funzione non rientrano gli addetti ai controlli di tipo amministrativo del tipo, ad esempio, spunta e trattamento degli output);
- il supporto e la gestione, svolte anche localmente, delle problematiche periferiche e di informatica distribuita per gli aspetti: hardware, reti locali, sistemi operativi.

4 - **Funzioni di staff** comprendono:

- l'auditing, ovvero, in particolare, la rilevazione e il controllo dell'osservanza degli standard e della normativa tecnica;
- la sicurezza logica e fisica;
- l'amministrazione dei dati;
- il controllo qualità dei progetti applicativi e del servizio fornito, anche con riferimento ai servizi forniti dall'outsourcer;
- l'interfacciamento tecnico-applicativo tra banca e outsourcer;
- la pianificazione, budget e controllo dei progetti;
- la gestione della formazione e addestramento EAD;
- il supporto metodologico e la definizione degli standard aziendali.

AVVERTENZA:

Il personale va inquadrato nelle funzioni secondo il criterio dell'attività prevalente.

È da escludere il personale in carico al settore EAD nei seguenti casi:

- management (il responsabile del settore EAD, se non inquadrabile in una funzione tecnica);
- personale di segreteria;
- personale distaccato presso altre funzioni aziendali per mansioni diverse dall'EAD;
- personale comunque addetto a funzioni/attività non EAD (telefonia, rete fisica, ecc.);
- personale addetto alle apparecchiature ausiliarie (riportato, esclusivamente in termini di costo, nella Tabella C.1 alla riga 7.01);
- personale di organizzazione ma non addetto a funzioni di analisi EAD (normativa generale, sviluppo organizzativo, ecc.);
- risorse esterne (p.e. i consulenti aziendali), anche se operano presso il settore EAD in via continuativa, in quanto non dipendenti della banca.

B.1() - Numero dipendenti che svolgono funzioni EAD inquadrate in unità organizzative dello stesso settore EAD (Personale dipendente EAD c.d. "interno"):**

Personale dip. EAD <i>interno</i>	DIRIGENTI				QUADRI / DIRETTIVI				IMPIEGATI				TOTALE			
1. SISTEMA																
2. APPLICAT.																
3. ESERCIZIO																
4. STAFF																
TOTALE																

B.2() - Numero dipendenti che svolgono funzioni EAD non inquadrate in unità organizzative del settore EAD (Personale dipendente EAD c.d. "esterno"):**

Personale dip. EAD <i>esterno</i>	DIRIGENTI				QUADRI / DIRETTIVI				IMPIEGATI				TOTALE			
1. SISTEMA																
2. APPLICAT.																
3. ESERCIZIO																
4. STAFF																
TOTALE																

CAPITOLO C

PROFILI ECONOMICI DELL'EAD

Obiettivo conoscitivo:

La presente sezione del questionario riguarda la quantificazione e l'analisi dei costi (comprensivi degli ammortamenti) e degli investimenti sostenuti direttamente dalle banche per il settore EAD nell'anno di riferimento e le relative previsioni per l'esercizio successivo. Viene inoltre proposta una diversa aggregazione dei costi per l'individuazione delle risorse assorbite, mediamente e per gruppi di banche, dai processi e dalle attività del Centro EAD.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- ✓ consuntivo dei costi e degli investimenti della banca per l'esercizio di riferimento (Tab. C.1);
- ✓ previsione dei costi e degli investimenti della banca per l'esercizio successivo (Tab. C.2);

Avvertenze:

- *in questo capitolo deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in milioni di lire ed al lordo dell'Iva, dei costi EAD direttamente sostenuti dalla banca;*
- *il valore ZERO è significativo ed indica che, per scelta aziendale, non si è speso per quella voce; quindi, nel caso in cui non siano noti i dettagli di spesa richiesti, occorrerà procedere comunque ad una stima; al fine di non inficiare la validità dell'indagine una stima di spesa dovrà quindi essere indicata a ZERO solo nel caso di effettiva stima di spesa nulla.*

C.1 - C.2 - Tabelle riepilogative costi/investimenti EAD

Di seguito si indica il contenuto di ciascuna colonna; vanno compilati i soli riquadri non anneriti.

Colonna "A": NOLEGGIO

Canoni di competenza dell'anno, compresi eventuali canoni di extra-uso o di uso speciale.

Colonna "B": LEASING

Come la colonna "A", per il Leasing.

Colonna "C": MANUTENZIONE

Come la colonna "A", per la manutenzione.

Colonna "D": ALTRE SPESE

Tutte le altre spese imputate al conto economico (compresa l'IVA qualora spesa completamente nell'esercizio); vanno inoltre imputati i costi del Software speso in esercizio. Quest'ultima spesa va anche riportata nella colonna "J".

Colonna "E": TOTALE COSTI

Riportare la sommatoria delle colonne "A", "B", "C" e "D".

Colonna "F": AMMORTAMENTI

Quota di ammortamento economico-tecnico di competenza, calcolata secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze realizzate con alienazione di cespiti EAD.

Colonna "G": TOTALE COSTI DI ESERCIZIO

Riportare la somma delle colonne "E" ed "F".

Colonna "H": INVESTIMENTI IN AMMORTAMENTO

Valore globale dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento, indipendentemente dalla modalità e dai tempi di pagamento e di consegna.

Si potrà fare riferimento al budget, di competenza o di cassa, ovvero ad altre fonti interne di rilevazione.

Colonna "I": INVESTIMENTI IN LEASING

Indicare il valore di costo originario dei beni acquisiti tramite contratti di Leasing stipulati nell'esercizio.

Colonna "J": INVESTIMENTI TOTALMENTE SPESATI NELL'ESERCIZIO

Al fine di rilevare gli investimenti totali in hardware e software sostenuti nell'anno, indipendentemente dalle modalità di imputazione in conto economico (ammortamento o costo), si dovranno inserire gli acquisti hardware e software spesi nell'esercizio (p.e. programmi di utilizzo per un solo caso, beni di costo unitario inferiore al milione, software di utilità pluriennale speso nell'esercizio, ecc.).

NOTA: Gli importi indicati nella colonna "J" sono da conteggiare anche fra quelli della colonna "D"

Colonna "L": TOTALE INVESTIMENTI

Contiene la somma delle colonne "H", "I" e "J".

Di seguito si indica il contenuto di ciascuna riga; vanno compilati i soli riquadri non anneriti.

COSTI DELL'HARDWARE

Il complesso dell'hardware è stato suddiviso in:

Sottosistemi centrali:

apparecchiature che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale. Esse sono individuabili in:

- elaboratore centrale (tipo Mainframe o Minicomputer)
- unità di input/output centralizzate

Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi centrali:

- dischi e unità di controllo
- stampanti laser e a impatto (centralizzate)
- robot per unità a nastro
- unità di switching

Sottosistemi trasmissivi:

apparecchiature hardware che realizzano il collegamento sia all'interno della banca, tra sottosistema centrale e sottosistema periferico, sia con l'esterno della banca. Le apparecchiature sono individuabili in:

- unità di controllo della trasmissione quali unità di controllo linee, front end processor, nodi di rete e concentratori
- modem, multiplatori d'interfaccia, borchie, ecc.

Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi trasmissivi:

- unità di controllo linee
- unità di controllo linee locali/remote
- PAD
- Centro di gestione PAD
- Nodi di rete
- Apparecchiature di rete dedicate alla cifratura /crittografia dei dati (esclusi i personal computer)

NOTA:

Nel caso in cui il sottosistema trasmissivo viene gestito in proprio e i canoni per le linee di trasmissione dati costituiscono un'unica voce con gli oneri per le apparecchiature hardware, occorre effettuare una stima della quota parte relativa all'hardware, da assegnare in questa sezione, e della rimanente parte da attribuire ai costi dei servizi ricevuti da terzi (riga 6.05).

Nel caso in cui il sistema trasmissivo viene affidato all'esterno tutti i costi della specie devono essere attribuiti ai costi per servizi ricevuti da terzi (voce 6.04).

Sottosistemi periferici:

apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architeturale. Sono quelle che costituiscono la struttura tipica del "punto di vendita" e degli Uffici della Direzione Centrale per cui devono essere tenute distinte da quelle riportate nella successiva voce "Sottosistemi specializzati".

Esse sono individuabili in:

- elaboratori periferici (tipo Minicomputer)
- terminali intelligenti o Minicomputer
- terminali non intelligenti
- unità o sistemi per la registrazione decentrata dei dati
- sportelli automatici (cash-dispenser)
- unità o sistemi per la marcatura e la lettura magneto/ottica
- stampanti periferiche
- apparecchiature in coda alle unità 3274, 3275, ecc. quali stampanti, terminali PC, ecc.
- Personal Computer standard alone
- sistemi dipartimentali (VAX, UNISYS, Workstation, Server di rete locale, ecc.) e apparecchiature collegate
- POS, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze
- marcatrici decentrate
- LAN e relativi impianti di cablaggio

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

Sottosistemi specializzati:

apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da Mainframe. A titolo esemplificativo si citano:

- sala cambi
- sala operativa di borsa
- call center/phone-banking
- Server Web
- marcatrici centralizzate
- sistemi per marcatura e trattamento magneto/ottico centralizzati
- unità di registrazione dati
- sistemi per Ufficio Gestione Immobili (CAD)
- sistemi di archiviazione elettronica (tabulati e/o immagini)
- sistemi dipartimentali specializzati e apparecchiature collegate

COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO

Questa voce di spesa deve essere considerata al netto degli eventuali costi sostenuti per l'addestramento all'utilizzo del prodotto da parte degli utenti.

Nella suddivisione dei costi fra Sottosistemi centrali, trasmissivi, periferici e specializzati occorre far riferimento all'ambiente in cui il software risiede e viene eseguito (per esempio il VTAM dovrà appartenere ai Sottosistemi centrali in quanto, pur gestendo la periferia, risiede e viene elaborato sui Sottosistemi centrali).

Il software acquisito dall'esterno è stato suddiviso in:

Software di base:

tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo (es. MVS, Windows, DOS, VMS, UNIX, ecc.), i compilatori, il software di controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva, quello di controllo accessi (sicurezza), i monitor (CICS, TSO, ecc.), i DBMS (Data Base Management System), gli strumenti per lo sviluppo applicativo 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.

Software applicativo:

tutto il software applicativo acquisito dall'esterno come applicazioni commissionate a terzi, secondo specifiche definite dal committente, e come prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore, comprensivi di eventuali personalizzazioni richieste dall'utente.

Servizi di analisi e programmazione:

servizi relativi all'utilizzo di risorse esterne a supporto dell'attività interna.

NOTA:

Per ciascun tipo di prodotto considerato i canoni annui di noleggio e manutenzione vanno inclusi, rispettivamente, nelle colonne "A" e "C"; in caso di acquisizione in proprietà o licenza d'uso pluriennale o perpetua il costo del software dovrà essere riportato:

- se capitalizzato nelle colonne "F" (per la parte capitalizzata nell'anno) e "H" (per il valore globale dell'investimento);
- se speso in esercizio, nella colonna "D" e ripetuto nella colonna "J".

COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD "INTERNO" AL SERVIZIO EAD

Indicare i costi effettivamente sostenuti per i dipendenti inquadrati in unità organizzative del settore EAD (personale c.d. "interno"), secondo la suddivisione: personale addetto alle funzioni di SISTEMA, APPLICATIVE, di ESERCIZIO, di STAFF. Fare riferimento ai dipendenti di cui alla tabella B.1.

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.

COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD "ESTERNO" AL SERVIZIO EAD

Indicare i costi effettivamente sostenuti per i dipendenti che svolgono funzioni EAD sebbene non inquadrati in unità organizzative dello stesso settore EAD (personale c.d. "esterno"), secondo la suddivisione di cui si è detto. Fare riferimento ai dipendenti di cui alla tabella B.2.

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.

COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE EAD

Sono da indicare i costi di iscrizione e/o docenza sostenuti per la partecipazione del personale EAD "interno" ed "esterno" a corsi e seminari, di natura informatica, tenuti esclusivamente da società esterne.

COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI

Tali oneri comprendono:

Servizi di Facility Management:

costi dovuti a terzi per servizi di elaborazione dati su apparecchiature non di proprietà della banca, ma con software applicativo proprio.

Servizi di Outsourcing del sistema informatico:

costi dovuti a terzi per servizi di elaborazione ed utilizzo del sistema informatico (hardware centrale e software applicativo), anche se parziale (per esempio: elaborazione retribuzioni del personale).

Servizi di Disaster Recovery:

costi dovuti a terzi per i contratti di protezione da disastri (sia per servizi che per coperture assicurative); i costi dell'eventuale hardware o software di proprietà, dedicato al Disaster Recovery, andranno indicati nelle rispettive voci.

Gestione della rete trasmissione dati:

appartengono a questa voce tutti gli oneri che l'Azienda sostiene per il sottosistema trasmissivo nel caso in cui la gestione della rete TD viene affidata all'esterno.

Canoni linee di trasmissione dati:

rientrano in questa voce i soli canoni per le linee di trasmissione dati (il costo dell'hardware trasmissivo deve ovviamente essere compreso nella voce di costo hardware). Nel caso in cui l'Azienda abbia affidato all'esterno la gestione del sistema trasmissivo tutti gli oneri della specie (canoni linee TD, hardware trasmissivo, etc.) devono essere dichiarati nella voce precedente (Gestione delle rete trasmissione dati).

Gestione servizi vari EAD:

tipo: ATM/Bancomat, POS, Servizi di Help Desk, registrazione carte Bancomat e a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, gestione siti WEB, emissione di proprie carte di debito/credito, etc.

Assistenza sistemistica

Consulenza

consulenza finalizzata allo studio di attività e progetti informatici (in questa voce non vanno, pertanto, incluse le spese relative a servizi di analisi e programmazione, che devono essere evidenziate nelle apposite voci).

Registrazione dati, Marcatura magnetica e trattamento documenti:

appartengono a questa voce i costi per i servizi di registrazione dei dati (p.e. Deleghe IVA, IRPEF), quelli per la marcatura magnetica e il trattamento meccanico dei documenti (piazzatura, marcatura e spedizione effetti, marcatura e selezione assegni).

Reti a valore aggiunto:

tipo: GEIS, INTESA, MULTITEL, etc.

Banche Dati:

tipo: Cerved, Borsa Italiana, Bloomberg, Reuters, Radiocor, ecc. Per quanto riguarda le Agenzie di informazione, i costi vanno indicati solo se supportati da collegamenti informatici.

Installazione apparecchiature/software:

Sono da comprendere anche le installazioni, le riconfigurazioni e i trasferimenti di apparecchiature (p.e. posti di lavoro, POS e ATM), sia nella banca che presso la clientela. Sono da includere inoltre i costi di installazione software, laddove non compresi nella corrispondente voce di costo software.

SWIFT

RNI:

ricomprendere nella voce Rete Nazionale Interbancaria i soli costi per i servizi resi dalla SIA e dai Centri Applicativi, con l'esclusione dell'ammontare delle commissioni interbancarie, penali e rifusioni di interessi.

COSTI DIVERSI

Comprendono le spese per:

Personale addetto alle apparecchiature ausiliarie:

personale addetto prevalentemente alle apparecchiature che sono riportate alla riga 7.02 della stessa tabella.

Apparecchiature ausiliarie:

apparecchiature ausiliarie direttamente connesse all'hardware (alimentatori di carta in rulli per stampanti laser, COM, ecc.) nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'EAD (scarbonatrici, taglierine, imbustatori, pulitori e valutatori di supporti magnetici, ecc.).

Materiali ausiliari:

supporti magnetici (nastri, diskpack, floppy disk, ecc.), supporti cartacei per uso EAD (moduli a striscia continua, ecc.) forniti ai centri EAD dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostriati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).

Impianti tecnologici:

- impianti ausiliari per il funzionamento delle apparecchiature per l'EAD (condizionamento, ecc.)
- impianti per la continuità di esercizio (generatori elettrici, ecc.)
- impianti per la sicurezza fisica (controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dei dati, ecc.)

Energia per impianto centrale:

Elettricità, gasolio, ecc.

Immobili:

immobili o porzione di essi ad uso esclusivo dei centri EAD della banca, considerando anche il centro stampa ed imbustamento.

Si dovranno indicare:

- per gli immobili presi in locazione, i canoni annui di affitto
- 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.

Assicurazione:

copertura assicurativa per gli impianti e apparecchiature hardware centrali, periferici e per frodi informatiche (polizza CCC - Computer Crime Coverage e polizza "Rischi Informatici", ecc.).

Personale addetto al Data-entry:

costo del personale, anche non appartenente direttamente al servizio EAD, dedicato in via temporanea o continuativa al caricamento di dati da elaborare elettronicamente.

Personale a supporto dell'EAD:

costo del personale, riferibile al settore informatico, addetto alle funzioni di segreteria e di amministrazione fornitori.

RICAVI (AL NETTO DI IVA)

I ricavi ottenuti sono classificati in relazione al tipo di prestazione fornita dalla banca.

Servizio di Facility Management:

ricavi da terzi per servizi di elaborazione dati su apparecchiature di proprietà della banca ma con software applicativo di terzi.

Servizio di Outsourcing del sistema informativo:

ricavi da terzi per servizi di elaborazione dati per l'utilizzo del sistema informativo (hardware e software applicativo).

Servizio di Disaster Recovery:

ricavi da terzi per i contratti di protezione da disastri.

Gestione della rete trasmissione dati

Gestione servizi vari EAD:

ATM/Bancomat, POS, Servizi di Help Desk, registrazione carte Bancomat ed a microprocessore, Phone Banking, Home Banking, ecc.

Plusvalenze per alienazione hardware:

plusvalenze dovute ad alienazione di apparecchiature.

Vendita o noleggio software

vendita o il noleggio di software applicativo a terzi.

Altri ricavi EAD

NOTA:

Seguono le tabelle C.1 e C.2, da utilizzare per inserire le spese rispettivamente sostenute nell'anno 2000 e quelle previste per il 2001. Sono state apportate alcune marginali modifiche all'impostazione tabellare già presentata nelle precedenti rilevazioni: i canoni trasmissivi, già inquadrati fra i costi hardware, sono ora inclusi nei costi dei servizi ricevuti da terzi; la suddivisione dei costi software fra "Pacchetti applicativi" e "Applicazioni chiavi in mano" comprende ora l'unica voce "Software applicativo" nell'ambito della medesima tipologia di costo.

CAPITOLO D

PRESENZA DI PARTICOLARI PROCEDURE E/O TECNICHE

Obiettivo conoscitivo:

Indagare sul grado di diffusione di particolari procedure e tecniche, nonché di nuovi canali distributivi adottati dalle banche per la fornitura di prodotti e servizi.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- ✓ Utilizzo di Internet da parte del personale
- ✓ Sito WEB
- ✓ Internet banking
- ✓ Intranet
- ✓ Call Center

Utilizzo di Internet da parte del personale

D.1 - Indicare la percentuale di dipendenti abilitati alla connessione ad Internet :

	Situazione al 31.12.2000	Previsione al 31.12.2001								
- presso le Filiali	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td>%</td></tr></table>				%	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td>%</td></tr></table>				%
			%							
			%							
- presso la Direzione centrale	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td>%</td></tr></table>				%	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td>%</td></tr></table>				%
			%							
			%							

NOTA: Le percentuali vanno calcolate rapportando il numero di dipendenti "abilitati" al totale dei dipendenti assegnati rispettivamente alle Filiali (per la prima riga) e alla Direzione Centrale (per la seconda riga).

D.2 - Sono presenti sistemi di filtro sui siti visitabili (p.e. black list, white list, content analysis, ecc.) ?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.



D.3 - Esiste una struttura, interna alla banca, organizzata e formalizzata per affrontare le problematiche di sicurezza relative a Internet ?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

Sito WEB

D.4 - La banca ha realizzato un sito Web?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro 2001;
- 3 = no.

Internet Banking

*si intende per Internet Banking la possibilità di offrire servizi bancari alla clientela, anche solamente di tipo informativo, con il collegamento tramite la rete Internet. La sola presenza di un sito Web con informazioni generiche sulla banca **non deve essere considerato Internet Banking.***

D.5 - Indicare l'anno nel quale sono stati resi disponibili i seguenti servizi:

(Se attualmente i servizi non sono offerti indicare l'anno in cui si prevede di renderli disponibili oppure zero qualora non si intenda fornirli nemmeno in futuro)

- attivazione sito WEB
- interrogazione sui rapporti
- disposizioni di pagamento
- trading on-line
- e-commerce in accordo con aziende commerciali
- partecipazione a Portali o a "supermercati virtuali" (Mall) organizzati con aziende non bancarie

D.6() - I servizi di Internet Banking sono erogati con una struttura tecnologica:**

- 1 = interna alla banca;
- 2 = di proprietà di una banca del gruppo
- 3 = di una società non bancaria del gruppo;
- 4 = esterna (di un centro consortile/società esterna);
- 5 = non sono erogati.

al 31.12.2000 al 31.12.2001

--	--

D.7 - Quali delle seguenti scelte organizzative sono state adottate nell'erogazione dei servizi di Internet Banking?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2001;
- 3 = no.

- Disponibilità 24 ore su 7 giorni salvo brevi intervalli per l'aggiornamento degli archivi
- Tutte le disposizioni di bonifico o pagamento impartite (escluso il trading) hanno effetto immediato senza che sia necessaria una loro autorizzazione da parte della banca
- Limitazione, da parte della banca, degli importi di bonifico o pagamento (escluso il trading) eseguibili nella giornata
- Possibilità di limitazione, da parte del cliente, degli importi di bonifico o pagamento (escluso il trading) eseguibili nella giornata
- Utilizzo di un applicativo o di "applet" specifici che il cliente deve obbligatoriamente installare per utilizzare il servizio
- Utilizzo di tecniche di "ONE TO ONE"

D.8(*) - Quale soluzione viene prevalentemente adottata per la realizzazione dell'Help Desk Internet alla clientela ?

- 1 = si;
- 2 = no;

- interna con Call center (telefonico)
- interna con tecniche di Web Collaboration

al 31.12.2000	al 31.12.2001

- altre soluzioni interne
- centro servizi esterno

--	--

D.9(*) - Quali dei seguenti meccanismi di sicurezza sono utilizzati nell'erogazione dei servizi di Internet Banking?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

- protocollo SSL3 o equivalente per la cifratura dei dati
- livello multiplo di password
- certificati digitali per il riconoscimento del cliente
- firma elettronica (senza valore legale)
- firma digitale (con valore legale)
- sistemi fault tolerant o ridondanti per garantire la disponibilità del servizio anche a fronte di guasti
- "test di intrusione" per verificare la sicurezza degli strumenti di protezione (Firewall, screening router, ecc.)

Intranet

D.10 - Sono presenti sulla rete interna aziendale servizi che sfruttano strumenti tipici di internet (c.d. intranet)?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

--

D.11() - Quali sono gli utilizzi significativi della rete intranet ?**

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

3 = in previsione entro il 2001;

4 = no.

- phone banking
- help-desk alla clientela
- help-desk all'utenza interna
- telemarketing
- altro (specificare) _____

D.14 - Quali delle seguenti funzionalità sono disponibili con il Call Center?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2001;

3 = no.

- erogazione automatica di servizi di informazione a selezione multipla tramite tastiera (IVR - Interactive Voice Response)
- distribuzione automatica delle chiamate in arrivo (ACD)
- presenza di operatori
- integrazione con i database aziendali
- integrazione con le applicazioni aziendali
- strumenti di ausilio agli operatori per la gestione delle transazioni richieste (logic-flow)
- gestione automatica di chiamate telefoniche in uscita (outbound)
- integrazione con altri media (p.e. WEB, E-mail, fax, GSM-SMS, etc.)
- riconoscimento vocale
- strategie per la gestione del tempo di attesa (p.e.: selezione dell'operatore "most idle", algoritmi statistici per il calcolo del tempo stimato di attesa)

7.5. Glossario

di alcuni termini usati nel documento

AIPA (Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione): autorità indipendente che detta le norme tecniche e i criteri in tema di pianificazione progettazione, realizzazione, gestione, mantenimento dei sistemi informativi delle amministrazioni e delle loro interconnessioni; definisce i criteri tecnici riguardanti la sicurezza dei sistemi; coordina i progetti e i principali interventi di sviluppo e gestione dei sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni. Definisce le modalità per l'iscrizione nell'elenco pubblico dei certificatori da essa stessa tenuto.

ACD (Automatic Call Distributor): vedi CTI.

Analisi cluster: insieme di tecniche statistiche e matematiche tese alla ricerca, all'interno di un insieme di osservazioni, di possibili raggruppamenti in classi omogenee dette "clusters". Si tende, con tali tecniche, a esaltare le caratteristiche di similitudine tra le osservazioni all'interno di uno stesso gruppo e di non affinità tra osservazioni appartenenti a gruppi differenti.

Analisi di regressione: analisi statistico-matematica relativa allo studio della dipendenza di una variabile, detta dipendente, da una o più variabili, dette indipendenti. Limitando il caso a una sola variabile indipendente, si riportano i dati relativi a ciascuna osservazione del campione sulle ascisse e sulle ordinate di un piano cartesiano e si ricerca la retta (o più in generale la curva) che "meglio approssima" i punti così ottenuti. Per la determinazione dei parametri si utilizza il cd. "metodo dei minimi quadrati".

Apparecchiature ausiliarie: macchine ausiliarie direttamente connesse all'hardware (alimentatori di carta in rulli per stampanti Laser, COM, ecc.) nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'EAD (carbonatrici, taglierine, imbustatrici, dispositivi pulitori e valutatori di supporti magnetici, ecc.).

Applet: parte di programma, in linguaggio JAVA, che i Web designer inseriscono nelle loro pagine Web per assolvere a determinate funzioni. All'apertura di una pagina Web, da parte di un utente, l'Applet viene richiamato e vengono eseguite tutte le sue funzioni (animazione, morphing, dissolvenze) prima di poter procedere con la navigazione nel sito.

ATM (Automated Teller Machine): apparecchiatura automatica per l'effettuazione da parte della clientela di operazioni bancarie (prelievi di contante, depositi, richiesta di informazioni, ecc.). Il cliente attiva l'apparecchiatura mediante l'introduzione di una carta e la digitazione di un codice personale di identificazione detto anche PIN (Personal Identification Number).

Back-up per disaster recovery: insieme degli interventi atti a salvaguardare e ripristinare le elaborazioni vitali dell'azienda.

Banche dati esterne: archivi automatizzati di dati, numerici o testuali, gestiti dagli elaboratori del fornitore del servizio. Nella rilevazione le banche dati vengono distinte secondo

la tipologia delle informazioni trattate: economiche, statistiche, legislative, normative e di altro genere.

Call center: struttura aziendale che prevede l'integrazione di tecnologie telefoniche e informatiche, ed eventualmente di risorse umane, destinata alla gestione efficiente delle comunicazioni tra azienda e clienti. Le informazioni vengono trattate mediante appositi dispositivi tecnologici, spesso integrati con il sistema informativo aziendale, che permettono di ottimizzare e ampliare i contatti.

Centro elaborazione dati: struttura costituita da elaboratori, periferiche, apparecchiature ausiliarie, personale e uffici, destinata a fornire servizi connessi con l'EAD.

Contact center: apparato tecnologico che estende le funzioni del call center classico alla gestione dei nuovi sistemi di comunicazione, che tipicamente possono essere le e-mail, i messaggi SMS e le chiamate via Web. La gestione di tale struttura necessita di operatori abilitati a portare a buon fine chiamate di natura diversa.

Costi generali: totale dei costi sostenuti nel corso dell'esercizio in riferimento, corrispondenti ai codici delle segnalazioni statistiche di Vigilanza, dal 4001 al 4078.

Costi operativi: costi aziendali, al netto degli interessi passivi su rapporti intrattenuti con clientela ordinaria e istituzioni creditizie, indicati nelle segnalazioni statistiche di Vigilanza e individuati dal codice aggregato 1603602 - Costi operativi.

Costi per natura contabile: rilevazione dei costi eseguita sulla base della forma tecnico-giuridica del sottostante rapporto contrattuale dal quale derivano i costi; questa classificazione corrisponde per lo più alla forma tecnica di esposizione in contabilità generale e nel bilancio d'esercizio dei costi stessi.

Costi per natura economica: rilevazione dei costi eseguita sulla base della reale sostanza operativa e funzionale dei beni e/o servizi acquisiti, pur con differenti forme tecniche-contrattuali; questa classificazione corrisponde per lo più alle modalità tipiche della contabilità analitica.

Costi totali per l'EAD: costi sostenuti per l'elaborazione automatica dei dati nel corso dell'anno in riferimento (al lordo dell'IVA). L'aggregato comprende le seguenti voci:

- *costi dell'hardware* ripartiti per
 - sottosistemi centrali
 - sottosistemi trasmissivi
 - sottosistemi periferici
 - sottosistemi specializzati
- *costi del software* acquisito dall'esterno ripartiti per
 - sottosistemi centrali
 - sottosistemi trasmissivi
 - sottosistemi periferici

- sottosistemi specializzati
- *costi del personale EAD suddiviso tra:*
 - personale interno (inquadrato in unità organizzativa del settore EAD): oneri rimasti a carico dell'istituzione creditizia per stipendi, oneri previdenziali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto, premi di rendimento, ecc. Sono ripartiti per addetti alle funzioni di sistema, applicative, di esercizio e di staff.
 - personale esterno (inquadrato in altre strutture aziendali): come sopra.
 - costi per addestramento del personale EAD: oneri per la partecipazione del personale addetto all'EAD a corsi e seminari.
- *costi dei servizi ricevuti da terzi:* spese sostenute per outsourcing, facility management, registrazione dati, marcatura magnetica e trattamento documenti, gestione esterna di servizi vari (Bancomat, POS, ecc.), utilizzo Rete Nazionale Interbancaria (RNI), SWIFT e reti a valore aggiunto, banche dati e gestione esterna della rete primaria, canoni per linee di trasmissione dati, servizi di Back-up, installazione e trasferimento terminali, assistenza sistemistica, consulenza.
- *costi diversi:* tutti gli altri oneri sostenuti dalle aziende per l'attività EAD e non rientranti nelle precedenti voci, quali ad esempio: costi delle apparecchiature ausiliarie e del personale addetto alle stesse apparecchiature, materiali ausiliari, impianti tecnologici, energia, immobili e assicurazioni.

CPU (Central processing unit): unità di controllo all'interno di un computer che gestisce le funzioni di elaborazione del sistema. Identifica il microprocessore che costituisce il cuore della capacità elaborativa di un computer.

CTI (Computer Telephony Integration): tutto ciò che riguarda l'utilizzo del telefono in modo più o meno intelligente; appartiene a questo filone ogni sistema anche lontanamente correlato a un ambiente di front-end di tipo vocale assistito da computer. Con il termine **IVR** (Interactive Voice Response) si intende l'hardware e il software in grado di veicolare risposte vocali, informative o applicative, attivabili automaticamente o tramite operatore (es: il Servizio 12 della Telecom). Per **ACD** (Automatic Call Distributor) si intende l'hardware e il software che servono ad allocare le chiamate in ingresso per ripartire il carico delle stesse su tutti gli operatori disponibili per un dato servizio.

Depositi e impieghi totali: composto dagli aggregati codici: 30304400 - Depositi e 30300208 - Impieghi, come riportati nel dizionario dati degli aggregati statistici della Banca d'Italia. I valori dei depositi e degli impieghi sono ottenuti come saldi medi cumulati annuali (cfr. nota metodologica del citato dizionario).

Dipendenti totali: totale del personale, al netto del prestito verso l'esterno, contraddistinto dagli aggregati codici: 3031-3033+3035.

Disaster recovery: insieme degli interventi atti a salvaguardare e ripristinare le elaborazioni vitali dell'azienda, qualora il centro elettronico sia interessato da un evento catastrofico.

EAD (Elaborazione Automatica dei Dati): complesso delle operazioni (aritmetiche, logiche, di memorizzazione, di trasmissione, di recupero, ecc.) eseguite da una macchina, tipicamente un elaboratore elettronico, su informazioni opportunamente strutturate e codificate.

E-Learning: nuova metodologia per gestire la formazione professionale grazie alla quale i classici attori del processo formativo (docente, classe, libri, esaminatori, ecc.) vengono sostituiti da strumenti altamente tecnologici che consentono anche di ridurre, in maniera rilevante, i costi del processo formativo.

Electronic banking: servizi bancari forniti alla clientela con strutture telematiche come ad esempio cash management, POS, self service, servizi telematici (v. anche virtual banking).

Facility management: affidamento a terzi dei servizi di elaborazione dati con apparecchiature non di proprietà della banca, ma con software applicativo proprio.

Fondi intermediati: totale generale dell'attivo di bilancio delle aziende di credito, al netto delle spese e perdite e delle sopravvenienze passive; contraddistinto dal codice aggregato 30303200 e composto dalle voci indicate nel dizionario dati degli aggregati statistici della Banca d'Italia. Il valore è ottenuto come saldo medio cumulato annuale (cfr. nota metodologica del citato dizionario dati).

Funzione EAD: funzione aziendale che ha per oggetto lo studio, la progettazione e la gestione del sistema informatico nelle sue varie componenti.

Funzioni del personale EAD, suddivise in

- funzioni di sistema:
 - valutazione tecnico-economica, studio, sperimentazione, dimensionamento, installazione e collaudo di: hardware centrale, hardware periferico, rete di telecomunicazioni, sistemi operativi, sistemi Data Base, sistemi Data Communication, sistemi per la sicurezza logica e fisica, linguaggi di programmazione, prodotti programma
 - analisi dell'efficienza tecnica dei sistemi elaborativi
 - definizione degli standard di natura tecnica
 - addestramento e assistenza agli utenti finali sul funzionamento dei sistemi
- funzioni applicative:
 - analisi amministrativa od organizzativa funzionale dirette allo sviluppo o all'acquisizione del Software (comprese le attività di studio di fattibilità, valutazione di software applicativo, analisi costi/benefici, collaudo e validazione, addestramento ed assistenza di tipo amministrativo/organizzativo, ecc.)
 - attività di analisi tecnica e di programmazione (anche nella funzione di documentazione, messa a punto, test e consegna all'esercizio)
 - attività di manutenzione delle applicazioni
 - addestramento e assistenza agli utenti finali sul funzionamento delle applicazioni

- funzioni di esercizio:
 - produzione di informazioni tramite la gestione dei sistemi elaborativi ed esecuzione su di essi dei programmi applicativi
 - presa in carico dell'hardware, del software e delle procedure applicative
 - schedulazione dei lavori sugli elaboratori
 - conduzione degli elaboratori e delle relative unità di input/output
 - individuazione in prima istanza dei malfunzionamenti dell'hardware, del software di base e dei programmi applicativi
 - gestione di sistemi elaborativi periferici e delle reti di trasmissione dati
 - controllo del buon fine e della completezza tecnica delle elaborazioni (non rientrano gli addetti ai controlli di tipo amministrativo quali, ad esempio, spunta e trattamento degli output)
 - supporto e gestione, svolte anche localmente, delle problematiche periferiche e di informatica distribuita per gli aspetti: hardware, reti locali, sistemi operativi.
- funzioni di staff:
 - auditing, ovvero, in particolare, rilevazione e controllo dell'osservanza degli standard e della normativa tecnica
 - sicurezza logica e fisica
 - amministrazione dei dati
 - controllo qualità dei progetti applicativi e del servizio fornito, anche con riferimento ai servizi forniti dall'outsourcer
 - pianificazione, budget e controllo dei progetti EAD
 - gestione dell'addestramento e della formazione EAD
 - supporto metodologico e definizione degli standard aziendali.

Help desk: struttura, costituita da personale e apparecchiature, destinata a supportare l'utenza finale (dipendenti o clienti) nell'utilizzo dei prodotti informatici; l'indagine ha preso a riferimento l'help desk applicativo (destinato all'assistenza nell'utilizzo della procedura) e quello tecnico (volto all'assistenza nell'uso delle apparecchiature e delle infrastrutture).

ICT (Information and Communication Technology): acronimo di "Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione".

Impianti tecnologici: impianti ausiliari per il funzionamento delle apparecchiature EAD (condizionamento, ecc.), per la continuità di esercizio (generatori elettrici, ecc.) e per la sicurezza fisica (controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dati, ecc.).

Internet: sistema mondiale di reti interconnesse che collega fra loro computer appartenenti a istituzioni, banche, operatori finanziari, università, istituti di ricerca, organizzazioni commerciali, altri organismi e utenti privati.

Intranet: utilizzo di prodotti e strumenti tipici di Internet limitatamente alla rete interna aziendale.

IVR (Interactive Voice Response): vedi CTI.

LAN (Local Area Network): classe particolare di reti per il collegamento - mediante un canale con accesso multiplo - di apparati elaborativi dislocati su un'area privata e geograficamente limitata.

Leasing (Locazione Finanziaria): contratto con il quale una parte (locatario) concede all'altra (locatore) per un tempo determinato il godimento di un bene, acquistato o fatto costruire dal locatario su scelta e indicazione del locatore, con facoltà per quest'ultimo di acquistare la proprietà del bene a condizioni prefissate.

Margine di intermediazione: somma del margine di interesse e degli "altri ricavi netti" delle banche. Questi comprendono, tra l'altro, i proventi (al netto degli oneri) su servizi, su attività di negoziazione e i dividendi sulle partecipazioni.

Matrice dei Conti: schema strutturato al quale le banche si attengono per l'invio delle segnalazioni statistiche di Vigilanza alla Banca d'Italia.

Media aritmetica semplice (o Media): valore, compreso tra il minimo e il massimo di un insieme di dati, che fornisce una indicazione sintetica dell'ordine di grandezza del fenomeno osservato. Viene calcolata come somma dei valori divisa per il loro numero.

Mediana: in una successione di dati disposti in ordine non decrescente corrisponde al valore centrale, se il numero di dati è dispari, oppure alla semisomma dei valori centrali qualora il numero di dati è pari. Una importante caratteristica della mediana è quella di suddividere l'insieme dei dati in due gruppi di eguale numerosità.

MIPS: acronimo di milioni di istruzioni per secondo; unità di misura convenzionale per indicare la potenza di un elaboratore.

Operazioni: insieme delle movimentazioni (dare e avere) effettuate sui diversi rapporti in essere, sia passivi che attivi (per questi ultimi solo i c/c). Le voci di matrice riguardano i codici: 287730, 287740, 288330, 288340, 288930, 288940.

Outsourcing: affidamento a terzi di larghe porzioni di attività, precedentemente svolte all'interno, che riguardano lo sviluppo ovvero l'esercizio e la manutenzione del sistema informativo automatizzato (hardware e software applicativo).

POS (Point of Sale): apparecchiatura attraverso la quale è possibile effettuare, con carta di debito o di credito, nazionale o internazionale, il pagamento di beni o servizi. L'apparecchiatura richiede l'autorizzazione alla spesa e invia le informazioni necessarie per la registrazione in tempo reale o differito del pagamento sui conti del portatore della carta e dell'esercente.

Rapporti: insieme delle relazioni (attive e passive) poste in essere con la clientela, comprensive del numero dei conti relativi ai depositi in titoli di terzi. Le voci di matrice riguardano i codici 315510, 315512, 319514, 319522, 319526, 308720.

Rete a valore aggiunto: struttura comunicativa che consente a un utente finale di utilizzare, oltre alla struttura stessa, anche servizi telematici (posta elettronica, Home Banking, banche dati, prenotazioni, ecc.).

Rete Nazionale Interbancaria (RNI): infrastruttura di trasmissione del sistema creditizio e finanziario; si avvalgono della rete principalmente le procedure informatiche riguardanti il sistema dei pagamenti.

Ricavi EAD: flussi finanziari rivenienti da servizi tecnici offerti a utenti (facility management, outsourcing, disaster recovery, gestione esterna della rete di trasmissione dati, plusvalenze su alienazioni hardware e software, ecc.).

Risultato di gestione: nei conti economici delle banche è dato dalla differenza tra margine di intermediazione e costi operativi.

Servizi a terzi: individuano attività del settore EAD svolte per conto di altre aziende.

Sistema informativo: complesso di macchine, personale e procedure destinato alla gestione delle informazioni rilevanti per l'azienda; quella parte gestita mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche, in genere, viene chiamata sistema informatico.

Sistema operativo: software destinato alla gestione interna degli elaboratori, con riguardo ai processori, alla memoria, ai canali trasmissivi interni e alle unità di input/output.

Sottosistema centrale: insieme delle apparecchiature che, sotto il profilo dell'architettura, assumono il massimo livello gerarchico. Sono rappresentate da:

- elaboratori centrali
- unità di input/output centralizzate
- unità o sistemi per la registrazione centralizzata dei dati
- unità o sistemi per la marcatura o lettura ottica/magnetica centralizzata.

Sottosistema periferico: complesso delle apparecchiature hardware dislocate presso i singoli servizi o dipendenze, collegate o meno al sistema centrale. Sono rappresentate da:

- elaboratori periferici
- terminali "intelligenti" o Personal Computer
- terminali "non intelligenti"
- unità o sistemi per la registrazione decentrata dei dati
- sportelli automatici (cash-dispenser)
- unità o sistemi per la marcatura e la lettura magneto/ottica
- stampanti periferiche
- apparecchiature in coda alle unità 3274, 3275, ecc. quali stampanti, terminali PC, ecc.
- personal computer stand alone
- sistemi dipartimentali e apparecchiature collegate

- POS, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze
- marcatrici decentrate
- LAN e relativi impianti di cablaggio.

Sottosistema trasmissivo: aggregato delle apparecchiature hardware che realizzano il collegamento sia all'interno - tra impianto centrale e impianti periferici e, nell'ambito di ciascun impianto, tra sistema centrale e sistema periferico - sia con l'esterno dell'azienda. Le apparecchiature sono rappresentate da:

- unità di controllo della trasmissione: quali unità di controllo linee, front-end processor, nodi di rete e concentratori
- modem, multiplatori d'interfaccia, borchie, ecc.

Sottosistemi specializzati: complesso delle apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da mainframe. Sono rappresentate, a titolo esemplificativo, da:

- sala cambi
- sala operativa di Borsa
- call center/phone banking
- Server Web
- marcatrici centralizzate
- sistemi per la marcatura e il trattamento magneto/ottico centralizzati
- unità di registrazione dati
- sistemi per l'ufficio gestionale immobili (CAD)
- sistemi di archiviazione elettronica (tabulati e/o immagini)
- sistemi dipartimentali specializzati e apparecchiature collegate.

Sportello automatico: apparecchiatura a disposizione della clientela, abilitata al prelievo di banconote (cash dispenser) e/o all'effettuazione di altre operazioni (Self Service, ecc.).

SSL3 (Secure Sockets Layer 3.0): tra i più diffusi protocolli per la protezione dei dati in transito utilizzato sul World Wide Web. Progettato per essere usato dal TCP e per fornire un servizio end-to-end affidabile e sicuro.

SWIFT (Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication): rete interbancaria per il trattamento di operazioni finanziarie internazionali; creata e gestita da banche, la rete è accessibile anche a numerose categorie di operatori non bancari.

TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol): insieme di protocolli che consente il colloquio tra elaboratori; sviluppato originariamente da DARPA (Defence Advanced Research Projects Agency) verso la fine degli anni '70, costituisce la base di Internet. La suite di protocolli TCP/IP è di tipo "aperto" in quanto è utilizzabile con apparati hardware di tipo diverso.

Valutazione consuntiva dei costi: applicazione di criteri di ripartizione dei costi per unità utente e/o unità di prodotto e/o procedura applicativa.

Valutazione previsionale dei costi: stima degli impegni economici da assumere, nell'ambito di un periodo di tempo, in relazione allo svolgimento di un progetto o di una serie di attività EAD.

Virtual banking: servizi bancari forniti tramite strutture che permettono alla clientela di non avere un contatto diretto con il personale bancario.