

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

Questionario per la

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

Esercizio 2001

NOTA:

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.

Dati identificativi della Banca

Codice ABI (senza CIN di controllo)

□□□□□

Ragione sociale.....

.....

.....

Dati del referente per la compilazione del questionario

Cognome.....

Nome.....

Recapito aziendale:

Indirizzo.....

CAP..... **Città**.....

Telefono.....

E-mail.....@.....

Assistenza alla compilazione

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

Antonio AVELLA (Coordinatore): Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6943
Enrico EBERSPACHER : Associazione Bancaria Italiana	Tel. 06 / 6767.245
Beatrice BERNARDINI : Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6122
Giancarlo CICIRIELLO : Euros S.p.A - Cefor & Istinform Consulting	Tel. 06 / 4474.151
Salvatore FRATEJACCI : Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6517
Pierluigi FRATINI : Consorzio Operativo Monte dei Paschi di Siena	Tel. 055 / 4391.839
Alessandro GIUSTI : Credito Emiliano	Tel. 0522 / 582819
Andrea INNOCENTI : Cassa di Risparmio di Firenze	Tel. 055 / 2613804
Santino MASSAZZA : Banca Popolare di Lodi	Tel. 0371 / 580104
Marco ORNITO : IntesaBci Sistemi Servizi	Tel. 02 / 41424008
Pier Luigi POLENTINI : Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6449
Patrizio RADAELLI : Banca Popolare di Bergamo - Credito Varesino	Tel. 035 / 392.503
Maurizio RAGO : Banca Nazionale del Lavoro	Tel. 06 / 5792.3063
Piero SEMERARO : Sanpaolo-IMI	Tel. 011 / 5555647
Giovanni SORIO : Banca Popolare di Verona - B.S.G.S.P.	Tel. 045 / 8274747
Filippo SPERLI : Banca di Roma	Tel. 06 / 6707.5838

Avvertenze

- ⇒ *Il questionario ha subito una consistente ristrutturazione, concretizzatasi con l'eliminazione di diverse aree di indagine e il contestuale inserimento di nuove tematiche in questo momento all'attenzione del management bancario. Pertanto, la presente versione innova rispetto alle ultime indagini, con l'eccezione del prospetto relativo ai costi e agli investimenti che ha subito marginali modifiche. In relazione a ciò le domande contenute nel questionario sono da considerare nuove senza alcun riferimento a quelle proposte nei precedenti questionari;*
- ⇒ *cercare di rispondere sempre alle domande, ove non indicato diversamente dal questionario, eventualmente chiedendo chiarimenti al gruppo di lavoro;*
- ⇒ *per quanto riguarda i dati economici, da esprimere tutti in migliaia di EURO (senza cifre decimali), il valore ZERO è significativo e indica che per quella voce non è stata sostenuta alcuna spesa; quindi, nel caso in cui non siano noti i dettagli di spesa chiesti, occorrerà procedere comunque a una stima di massima. In definitiva una stima di spesa dovrà essere indicata a ZERO solo nel caso in cui non siano state effettuate spese;*
- ⇒ *le aziende che nel corso del 2001 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 2001, 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 dell'intero esercizio 2001.*

CAPITOLO I

PROFILI STRUTTURALI

Obiettivo conoscitivo:

- ✓ individuare gli aspetti strutturali della banca, con specifico riferimento all'eventuale inserimento in una realtà di gruppo e all'utilizzo delle risorse informatiche.

1.1 – La banca fa parte di un gruppo?

1 = sì, ed è capogruppo;

2 = sì (partecipata);

3 = no.

1.2 – E' avvenuto un processo di fusione con altra banca nel 2001?

1 = sì;

2 = no.

1.3 – E' stata costituita dalla banca o nell'ambito del gruppo di appartenenza un'apposita società informatica di servizi?

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

1.4 – Il sistema centrale utilizzato dalla banca è prevalentemente:

1 = interno (di proprietà, noleggiato o in leasing);

2 = di proprietà di una banca del gruppo;

3 = di una società non bancaria del gruppo;

4 = esterno (di un centro consortile/società esterna).

1.5 – Il software applicativo utilizzato dalla banca è prevalentemente:

1 = interno (di proprietà, noleggiato);

2 = di proprietà di una banca del gruppo;

3 = di una società non bancaria del gruppo;

4 = esterno (di un centro consortile/società esterna).

1.6 – La banca svolge attività di centro servizi informatico (Facility Management, Outsourcing del sistema informatico, 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 di cui alla domanda 1.6 devono trovare riscontro nella tabella 5.1, righe 9.01, 9.02, 9.03.

CAPITOLO II

ORGANIZZAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELL'ICT

Obiettivo conoscitivo:

esaminare come la banca definisce le proprie esigenze di Information and Communication Technology, pianifica, organizza e controlla i relativi processi.

Sono considerate le seguenti aree tematiche:

- ✓ organizzazione del settore informatico
- ✓ budget informatico e controllo dei costi
- ✓ livelli di servizio

Organizzazione del settore informatico

2.1 – I servizi informatici esternalizzati di cui la banca si avvale sono forniti prevalentemente:

- 1 = dalla banca capogruppo;
- 2 = dalla società di servizi del gruppo bancario;
- 3 = da una società di servizi esterna al gruppo;
- 4 = i servizi non sono esternalizzati.

2.2 – Le funzioni organizzazione e sistemi informativi/gestione contratti di servizio fanno capo a un unico responsabile?

- 1 = sì;
- 2 = no.

2.3 – Nel caso in cui la banca si avvalga di una società esterna in qualità di outsourcer, indicare per quali delle seguenti attività tale società è prevalentemente responsabile:

- 1 = sì;
- 2 = no;
- 3 = nessuna risposta.

Attività	Responsabilità
– analisi dei processi	<input type="checkbox"/>
– studio di fattibilità	<input type="checkbox"/>
– analisi funzionale	<input type="checkbox"/>
– analisi applicativa	<input type="checkbox"/>
– realizzazione/test/rilascio in produzione	<input type="checkbox"/>
– stesura manuali operativi delle applicazioni	<input type="checkbox"/>
– stesura normativa e circolari	<input type="checkbox"/>
– formazione/addestramento sulle applicazioni	<input type="checkbox"/>
– gestione operativa del centro EAD	<input type="checkbox"/>

Budget informatico e controllo dei costi

2.4 – Chi decide le seguenti tipologie di investimenti?

- 1 = si;
2 = no.

	Banca	Capogruppo	Società del gruppo	Società esterna
– hardware centrale e software di base	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– hardware trasmissivo e software di base	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– hardware periferico e software di base	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– software applicativo centrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– software applicativo periferico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.5 – Dove è allocato il controllo di gestione dei costi EAD?

- 1 = si;
2 = no.

– all'interno della stessa funzione informatica della banca	<input type="checkbox"/>
– in altra funzione della banca	<input type="checkbox"/>
– nell'ambito del gruppo bancario	<input type="checkbox"/>

2.6 – E' previsto un sistema di "ribaltamento" dei costi EAD all'interno della banca?

- 1 = si;
2 = no.

in caso di risposta affermativa, indicare le modalità di ribaltamento utilizzate (1=si; 2=no):

– attività/unità di servizio erogate (p.e. Service Unit)	<input type="checkbox"/>
– procedura applicativa / progetto	<input type="checkbox"/>
– unità di prodotto (p.e. Ri.Ba., Bonifico, Assegno)	<input type="checkbox"/>
– unità utente (p.e. servizio, dipendenza, p.d.l., ecc.)	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

2.7 – Gli acquisti EAD della banca vengono eseguiti da:

- 1 = una funzione EAD autonoma;
2 = un centro acquisti unificato;
3 = altro.

Livelli di servizio

2.8 – Per i sottoelencati servizi informatici, indicare: l'esistenza, l'eventuale esternalizzazione, la definizione di livelli di servizio (Service Level Agreement – SLA) e l'applicazione di penali.

Servizio	Utilizzato	Esternalizzato	Livello garantito	Penale
Elaborazione dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disaster Recovery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione della rete TD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manutenzione adattativa / correttiva applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Progetti e Manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione del sistema periferico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help-Desk Tecnologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help-Desk applicativo / normativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phone banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Legenda:

Utilizzato:

deve essere indicato “1”(si) se il servizio è utilizzato dalla banca, “2”(no) se il servizio non è disponibile.

Esternalizzato:

deve essere indicato “1”(si) se il servizio è svolto all'esterno della banca, “2”(no) se non è svolto all'esterno

N.B.: Le colonne seguenti, “Livello garantito” e “Penale”, dovranno essere valorizzate con “1” (si), solo se il servizio è presente indipendentemente dalla risposta riportata alla colonna “Esternalizzazione”.

Livello garantito:

deve essere specificato “1” (si) se sono stati formalmente definiti dei livelli di servizio garantiti (SLA) e controllabili da parte della banca, “2” (no) in caso contrario.

Penale:

in caso di non conformità dei livelli di servizio effettivi a quelli garantiti, indicare “1” (si) se è prevista l'applicazione di una penale, “2” (no) in caso contrario.

2.9 – E' prevista un'apposita funzione incaricata della gestione degli SLA?

1 = si;

2 = no.

2.10 – Nel caso di risposta affermativa alla precedente domanda, dove è collocata tale funzione?

1 = all'interno della struttura EAD;

2 = all'interno della banca;

3 = all'interno del gruppo.

2.11 – Specificare gli indicatori utilizzati per rilevare i livelli di servizio dei sottoelencati servizi informatici:

1 = si;

2 = in previsione 2002/2003;

3 = no.

Nella colonna “anno”, fornire l’anno in cui l’indicatore è stato introdotto oppure quello in cui è prevista la sua attivazione. In caso di risposta “2” alla colonna “Presenza” l’anno potrà essere valorizzato con 2002 o 2003.

Servizio	Indicatori	Presenza	Anno
Elaborazione dati	% Disponibilità del TP nelle finestre di servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Transazioni concluse senza <i>abend</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Elaborazioni batch terminate nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tempi medi di risposta host delle applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disaster recovery	% Completamento piano di test / prove	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Test / prove con esito favorevole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione Rete TD	% Disponibilità della rete WAN nelle finestre di servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità della rete LAN nelle finestre di servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità per ciascun nodo di rete WAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manutenzione adattativa /correttiva applicazioni	% Anomalie risolte in tempo utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione del sistema periferico	% Richiesta di fornitura nuovi posti di lavoro (PC, stampante, abilitazioni, ecc.) evase nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Interventi di software distribution effettuati nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità del servizio di File Sharing, Print Sharing, E-Mail, Web-Intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATM	% Media ATM fuori servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità del servizio erogazione contante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità altri servizi ATM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POS	% Disponibilità del servizio POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Anomalie del servizio POS (sul totale installati)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Attivazioni nuovi punti di servizio POS nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help Desk Tecnologico	% Chiamate evase da operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Chiamate abbandonate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Anomalie risolte nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help Desk Applicativo/Normativo	% Chiamate evase da operatore per applicazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Chiamate abbandonate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Anomalie risolte nei tempi prestabiliti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Internet Banking	% Disponibilità sito Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità servizi Banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Disponibilità servizi Trading	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phone Banking	% Chiamate risposte dagli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	% Chiamate abbandonate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.12 – Gli indicatori di cui alla tabella precedente sono oggetto di un sistema di reporting periodico?

1 = sì;

2 = no.

Servizio	Modalità			
	Documento cartaceo	Documento elettronico	Via Internet / Intranet	Altro
Elaborazione dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disaster recovery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione Rete TD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manutenzione adattativa e/o correttiva applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Progetti e/o Manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione del sistema periferico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help Desk Tecnologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help Desk Applicativo/Normativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet Banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phone Banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.13 – Nel caso di risposta affermativa alla domanda precedente, segnalare la periodicità con la quale viene alimentato il sistema di reporting:

1 = giornaliera;

2 = almeno settimanale;

3 = almeno mensile;

4 = periodicità maggiore;

Servizio	Periodicità
Elaborazione dati	<input type="checkbox"/>
Disaster recovery	<input type="checkbox"/>
Gestione Rete TD	<input type="checkbox"/>
Manutenzione adattativa/correttiva applicazioni	<input type="checkbox"/>

Progetti e/o Manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>
Gestione del sistema periferico	<input type="checkbox"/>
ATM	<input type="checkbox"/>
POS	<input type="checkbox"/>
Help Desk Tecnologico	<input type="checkbox"/>
Help Desk Applicativo/Normativo	<input type="checkbox"/>
Internet Banking	<input type="checkbox"/>
Phone Banking	<input type="checkbox"/>

2.14 – I report vengono portati a conoscenza degli utenti?

1 = si;

2 = no;

3 = assenza di sistema di reporting.

CAPITOLO III

SVILUPPO E GESTIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO COMPAGINE DEL PERSONALE EAD

Obiettivo conoscitivo:

- ✓ individuare la strategia generale che il settore EAD della banca segue per gestire il “portafoglio ordini” (esigenze di automazione espresse dagli altri comparti aziendali);
- ✓ cogliere l’impostazione organizzativa adottata (ed esaminare gli strumenti utilizzati) nello sviluppo e nella manutenzione del software e per la gestione e l’assistenza;
- ✓ quantificare le risorse umane dell’EAD.

Sviluppo e gestione del software applicativo

3.1 – Per migliorare la capacità del settore EAD di evadere le richieste in materia di ICT, la banca adotta le seguenti strategie?

riportare la graduatoria d’importanza, senza ripetizione di valori: 1= più importante, 2, 3... 8 = meno importante

– ristrutturazione organizzativa	<input type="text"/>
– incremento/riallocazione delle risorse umane	<input type="text"/>
– ricorso a risorse esterne	<input type="text"/>
– acquisizione pacchetti	<input type="text"/>
– acquisizione di sistemi applicativi integrati (ERP-Enterprise Resource Planning)	<input type="text"/>
– dotare l’utente interno di strumenti informatici atti a soddisfare autonomamente parte delle proprie esigenze (end user computing)	<input type="text"/>
– dotare l’utente di nuovi servizi (internet, intranet, ecc.)	<input type="text"/>
– outsourcing	<input type="text"/>

3.2 – E’ stata costituita una struttura (formalizzata e autonoma rispetto ai settori di sviluppo e produzione) che gestisce le fasi di rilascio del software in produzione e, più in generale, il ciclo di vita delle applicazioni (Change Management)?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

– dei sistemi centrali	<input type="text"/>
– dei sistemi periferici	<input type="text"/>
– dei sistemi specializzati	<input type="text"/>

3.3 – Il controllo di qualità del software è affidato a:

- 1 = una funzione interna al gruppo di sviluppo;
- 2 = una funzione esterna ai gruppi di sviluppo e appositamente costituita;
- 3 = non esiste una funzione di controllo di qualità del software.

3.4 – E' stata costituita una struttura (formalizzata e autonoma rispetto ai settori di sviluppo e produzione) per il controllo e la verifica dello stato di avanzamento dei progetti del piano operativo (Program Management Office)?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2002;
- 3 = no.

3.5 – E' stata costituita una struttura (formalizzata e autonoma rispetto ai settori di sviluppo e produzione) per la gestione delle richieste degli utenti interni e per le richieste di nuove applicazioni (Service Management Office)?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 2002;
- 3 = no.

Compagine del personale EAD

N.B.: a partire dalla presente indagine dovrà essere riportato nella tabella di cui alla domanda 3.6, tutto il personale che svolge funzioni EAD indipendentemente dall'inquadramento e dall'unità organizzativa di appartenenza (viene quindi eliminata la precedente suddivisione fra personale dipendente c.d. "Interno" e "Esterno"). Sono state inoltre accorpate le funzioni di sistema con quelle di esercizio.

Definizioni:

Personale addetto alle funzioni EAD: personale dipendente che svolge in maniera prevalente le seguenti funzioni tecniche (di sistema/esercizio, applicative, di staff), riferito alla data del 31/12/2001.

Funzioni di sistema / esercizio 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.

sono anche comprese le funzioni tipicamente di esercizio che 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
- 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;
- le attività di Help desk (a meno che particolari specializzazioni non inducano all'inquadramento in un altro settore come quello applicativo).

Funzioni applicative comprendono:

- i ruoli di analista amministrativo o 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 e 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.

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.

Non sono da ricomprendere nel personale in carico al settore EAD:

- il management (il responsabile del settore EAD, se non inquadrabile in una funzione tecnica);
- il personale di segreteria;
- il personale distaccato presso altre funzioni aziendali per mansioni diverse dall'EAD;

- il personale comunque addetto a funzioni/attività non EAD (telefonia, rete fisica, ecc.);
- il personale addetto alle apparecchiature ausiliarie (riportato, esclusivamente in termini di costo, nella Tabella 5.1 alla riga 7.01);
- il personale di organizzazione ma non addetto a funzioni di analisi EAD (normativa generale, sviluppo organizzativo, ecc.);
- le risorse esterne (p.e. i consulenti aziendali), anche se operano presso il settore EAD in via continuativa, in quanto non dipendenti della banca.

3.6 – Totale dipendenti che svolgono funzioni EAD, anche se non inquadrati nel settore informatico, ripartiti nelle specifiche funzioni:

Personale EAD - Funzioni	TOTALE
1. SISTEMA/ESERCIZIO	{ }
2. APPLICATIVO	{ }
3. STAFF	{ }
TOTALE Complessivo dipendenti EAD	{ }

3.7 – La banca ha introdotto un sistema incentivante, per il personale EAD, correlato al raggiungimento di obiettivi predeterminati?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

{ }

CAPITOLO IV

SISTEMA INFORMATICO (*Hardware e Software di base*)

Obiettivo conoscitivo:

rilevare l'hardware, il software di base e le reti telematiche utilizzati per l'attività interna.

Vengono esaminate le seguenti aree:

- ✓ sistemi centrali
- ✓ sistemi trasmissivi
- ✓ sistemi periferici e specializzati

Ai fini dell'indagine, gli impianti dedicati all'elaborazione sono stati suddivisi in:

Sistemi centrali: apparecchiature hardware - che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architettonico - ove i dati vengono memorizzati ed elaborati in modo centralizzato.

Sistemi trasmissivi: apparecchiature hardware e di linee trasmissive che realizzano il collegamento sia all'interno della banca sia verso l'esterno.

Sistemi periferici e specializzati: apparecchiature hardware non appartenenti al sistema centrale, cui possono essere o meno collegate. Costituiscono la struttura tipica del punto di vendita e degli uffici della direzione centrale. Sono state accorpate a questa tipologia anche le apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiale.

NOTA:

Le risposte da fornire sono relative esclusivamente ad apparecchiature acquisite direttamente dalla banca a qualsiasi titolo (leasing, noleggio, acquisto). Non dovranno pertanto essere considerate le apparecchiature di terzi ancorché collegate al sistema della banca e/o gestite dalla stessa.

Sistemi centrali

4.1 – Indicare le risorse informatiche a disposizione della banca:

– potenza elaborativa (numero di MIPS)	{ } { } { } { } { }
– numero di Gbyte su disco	{ } { } { } { } { }

Nota: le informazioni sulle risorse utilizzate dalle banche andranno attinte eventualmente anche dai contratti in essere con i fornitori (in caso di Outsourcing o di Facility Management) e dovranno riferirsi alla situazione a dicembre 2001.

4.2 – Percentuale di variazione (+/-) di potenza elaborativa (numero di MIPS) che si stima di disporre a fine 2002, rispetto al totale indicato alla domanda 4.1:

{ } { } (+/-) { } { } { } { } %

4.3 – Percentuale di variazione (+/-) di memorizzazione in linea delle memorie a disco (numero di Gbyte) che si stima di disporre a fine 2002, rispetto al totale indicato alla domanda 4.1:

{ } { } (+/-) { } { } { } { } %

4.4 – Per le sole banche che dispongono di un proprio centro informatico (cd. Insourcing), indicare il numero di banche/società servite e il totale delle risorse assorbite:

– numero di banche/società servite	{ } { } { } { }
– percentuale di risorse messe a disposizione (MIPS e GigaByte) delle banche/società servite sul totale di cui al punto 4.1:	
▪ MIPS	{ } { } { } { } %
▪ GigaByte	{ } { } { } { } %

4.5 – Per le sole banche che dispongono di un proprio centro informatico (cd. Insourcing), qualificare la strategia seguita per gestire il sistema informatico delle banche collegate:

- 1 = un unico sistema multibanca;
- 2 = lo stesso sistema “clonato” per più banche;
- 3 = altro;
- 4 = il sistema informatico non serve altre banche/società. { } { }

Sistemi trasmissivi

4.6 – La tecnologia di rete prevalentemente utilizzata nella rete TD è:

- 1 = SNA;
- 2 = X25 / X400;
- 3 = TCP / IP;
- 4 = CDN / RPV-D
- 5 = Frame Relay;
- 6 = ATM (Asynchronous Transfer Mode);
- 7 = MPLS (Multi Protocol Label Switching);
- 8 = altro.

	Situazione al 31/12/2001	Previsione al 31/12/2002
– tecnologia prevalente	□	□

4.7 – Qual è la capacità di banda (in kbps) prevalentemente disponibile (p.e. 19.2, 64, 128) per le Filiali:

Tipologia di Filiale	Situazione al 31/12/2001	Previsione al 31/12/2002
– sportelli leggeri, Filiali piccole e medie, Agenzie	□□□□, □	□□□□, □
– filiali di dimensioni maggiori, sedi di Aree	□□□□, □	□□□□, □

Nota: non sono da considerare i collegamenti delle Direzioni Generali e degli Uffici Centrali.

4.8 – Indicare la percentuale, sul totale dei collegamenti precedenti, di disponibilità degli accessi ISDN per il backup o per fornire capacità aggiuntiva:

Tipologia di Filiale	Situazione al 31/12/2001	Previsione al 31/12/2002
– sportelli leggeri, Filiali piccole e medie, Agenzie	□□□□ %	□□□□ %
– filiali di dimensioni maggiori, sedi di Aree	□□□□ %	□□□□ %

4.9 – La rete dati aziendale è utilizzata anche per i collegamenti di fonia (p.e. voice over IP, multiplexer)?

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 2002;
- 3 = no.

□

Sistemi periferici e specializzati

Obiettivo conoscitivo:

- ✓ rilevare la quantità, la collocazione e la tipologia dei posti di lavoro;
- ✓ analizzare la quantità e la tipologia dell'hardware e del software di base utilizzati.

4.10a/b – Tabella riepilogativa dei posti di lavoro in filiale e in direzione centrale.

Nell'ambito dei sistemi periferici sono state individuate le seguenti tipologie di strutture:

TIPOLOGIA "A":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di unità di controllo terminali (tipo IBM 3X74, ecc.) o concentratori bancari programmabili (tipo IBM 4702, Olivetti M40, ecc.).

TIPOLOGIA "B1":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di server funzionanti con sistema operativo UNIX;

TIPOLOGIA "B2":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di server funzionanti con sistema operativo WINDOWS NT;

TIPOLOGIA "B3":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di server funzionanti con sistema operativo diversi da quelli indicati in B1 e B2 (p.e. IBM AS/400, Netware, VMS, OS/2);

TIPOLOGIA "C":

Personal Computer, workstation e portatili non collegati ad alcun elaboratore centrale e/o dipartimentale e non connessi in rete locale (stand-alone).

Ciascuna tipologia si riferisce a una riga delle tabelle 4.10a e 4.10b. Per ciascuna riga dovranno essere compilate le rispettive colonne come di seguito indicato:

Colonna 1: TERMINALI / EMULATORI DI TERMINALE

Indicare il numero di terminali non programmabili (p.e. VT320, 327x, VIP7800, TCxxx, ecc.) e di PC aventi esclusivamente funzioni di emulazione;

Colonna 2: PC DESKTOP

Indicare il numero di PC per i quali l'interazione con altri sistemi non si limita all'emulazione di terminale (p.e. consiste in processi cooperativi e/o in applicazioni operanti in modalità "CLIENT - SERVER" o "WEB");

Colonna 3: PC PORTATILI

Colonna 4: WORKSTATION

Indicare il numero di Mini/workstation utilizzati come posti di lavoro e collegati alle unità indicate nelle varie tipologie.

Tabella 4.10a

POSTI DI LAVORO DI FILIALE				
	(1) Terminali / Emulatori	(2) PC desktop	(3) PC portatili	(4) Workstation
TIPOLOGIA 'A' unità di controllo e concentratori per terminali bancari	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
TIPOLOGIA 'B1' Server Unix		□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
TIPOLOGIA 'B2' Server NT		□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
TIPOLOGIA 'B3' Altri Server (p.e. IBM AS400, Digital Open VMS, Netware, OS/2, ecc.)		□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
TIPOLOGIA 'C' PC/Workstation stand-alone		□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
TOTALI	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□

Tabella 4.10b

POSTI DI LAVORO IN DIREZIONE CENTRALE				
	(1)	(2)	(3)	(4)
	Terminali / Emulatori	PC desktop	PC portatili	Workstation
TIPOLOGIA 'A' unità di controllo e concentratori per terminali bancari	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
TIPOLOGIA 'B1' Server Unix		□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
TIPOLOGIA 'B2' Server NT		□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
TIPOLOGIA 'B3' Altri Server (p.e. IBM AS400, Digital Open VMS, Netware, OS/2, ecc.)		□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
TIPOLOGIA 'C' PC/Workstation stand-alone		□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
TOTALI	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□

4.11 – Stima delle percentuali di variazione (+/-) dei posti di lavoro totali in previsione per il 2002:

- c/o Direzione centrale	_____(+/-)	_____%
- c/o Filiali	_____(+/-)	_____%

4.12 – Sistema operativo utilizzato sui posti di lavoro (indicare il numero di macchine su cui è installato il sistema operativo riportato in ogni riga, tenendo conto delle risposte fornite nelle tabelle 4.10a e 4.10b):

Sistema operativo utilizzato	Quantità al 31/12/2001	Quantità prevista al 31/12/2002
WINDOWS NT/2000	_____	_____
WINDOWS 95/98/ME	_____	_____
WINDOWS XP	_____	_____
UNIX	_____	_____
LINUX	_____	_____
ALTRO	_____	_____

CAPITOLO V

PROFILI ECONOMICI DELL'EAD

Obiettivo conoscitivo:

quantificazione e dettaglio dei costi (comprensivi degli ammortamenti) e degli investimenti sostenuti direttamente dalle banche per il settore EAD.

Il capitolo prevede la compilazione della Tab. 5.1 che riguarda:

- ✓ consuntivo costi e investimenti per l'anno 2001;
- ✓ previsione costi e investimenti per l'esercizio 2002.

Avvertenze:

- *in questo capitolo deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in **MIGLIAIA DI EURO (senza cifre decimali)** e al lordo dell'Iva, dei costi e degli investimenti EAD direttamente sostenuti dalla banca;*
- *il valore ZERO è significativo e indica che, per scelta aziendale, non è stata sostenuta una spesa per quella voce; nel caso in cui non siano noti i dettagli di spesa chiesti, occorrerà procedere comunque a una stima. Al fine di non inficiare la validità dell'indagine una stima di spesa dovrà essere indicata pari a ZERO solo nel caso in cui effettivamente non è stata sostenuta alcuna spesa.*
- *a differenza degli anni precedenti, con la presente indagine i costi per la consultazione di banche dati (Cerved, Borsa Italiana, Bloomberg, Reuters, Radiocor, ecc.) non vengono chiesti e, pertanto, non devono essere inclusi tra i costi per servizi ricevuti da terzi.*

5.1 – Tabella riepilogativa costi/investimenti EAD consuntivo 2001 e previsionale 2002.

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

Colonna "A": COSTI

Spese sostenute per il noleggio, il leasing, la manutenzione e tutte le altre spese imputate al conto economico, *comprehensive dell'IVA qualora spesata completamente nell'esercizio.*

Colonna "B": AMMORTAMENTI

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

Colonna "C": COSTI DI ESERCIZIO

Riportare la somma delle colonne "A" e "B".

Colonna "D": INVESTIMENTI

Fanno parte di questa voce: il valore globale dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento; il valore dei beni acquisiti tramite contratti di leasing stipulati nell'esercizio; gli acquisti hardware e software spesati nell'esercizio (p.e. programmi di utilizzo per un solo caso, beni di costo unitario inferiore a 500 euro, software di utilità pluriennale spesato nell'esercizio, ecc.).

COSTI DELL'HARDWARE

Il complesso dell'hardware è stato suddiviso in:

1.01 Sottosistemi centrali:

apparecchiature che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architeturale. 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

1.02 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
- Router
- Apparecchiature di rete dedicate alla cifratura /crittografia dei dati (esclusi i personal computer)

NOTA:

Nel caso in cui il sottosistema trasmissivo venga gestito in proprio e i canoni per le linee di trasmissione dati costituiscano 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 venga affidato all'esterno, i costi della specie devono essere attribuiti ai costi dei servizi ricevuti da terzi (riga 6.04).

1.03 Sottosistemi periferici e specializzati:

appartengono a questa voce le apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architettonico, cioè quelle che costituiscono la struttura tipica del “punto di vendita” e degli Uffici della Direzione Centrale. ***Sono comunque da escludere, telefax, telex, fotocopiatrici e centralini.***

Le apparecchiature riguardano:

- 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 stand-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 da includere in questa voce anche le 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 fare 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:

2.0X.1 Software di sistema:

tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo (es. MVS, OS/390, 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.

2.0X.2 Software applicativo:

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

2.0X.3 Servizi di analisi e programmazione:

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

NOTA:

Per ciascun tipo di prodotto software acquisito in proprietà o licenza d'uso pluriennale o perpetua, il costo del software dovrà essere riportato:

- *se capitalizzato, nella colonna "B" (per la parte capitalizzata nell'anno), nella colonna "D" (per il valore globale dell'investimento);*

COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD

Indicare i costi effettivamente sostenuti per tutti i dipendenti EAD inquadrati in unità organizzative del settore EAD e per quelli che svolgono funzioni EAD sebbene non inquadrati in unità organizzative dello stesso settore EAD, secondo la seguente suddivisione:

- *3.01 personale addetto alle funzioni di SISTEMA/ESERCIZIO*
- *3.02 personale addetto alle funzioni APPLICATIVE*
- *3.03 personale addetto alle funzioni di STAFF*

Per la quantificazione della spesa vanno presi a riferimento i dipendenti riportati nella domanda 3.6. Vanno compresi tutti gli oneri a carico della banca quali competenze, contributi sociali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto e previdenza, altri accantonamenti, altre spese afferenti al personale preso in considerazione.

COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE EAD

5.00 Totale costi addestramento:

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

COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI

N.B.: a differenza degli anni precedenti, come già detto, con la presente indagine i costi per la consultazione di banche dati (Cerved, Borsa Italiana, Bloomberg, Reuters, Radiocor, ecc.) non vengono chiesti e, pertanto, non devono essere inclusi in questa sezione.

La spesa per le Reti a valore aggiunto, in passato analiticamente riportata, va ora inclusa nella riga 6.06 (Gestione Servizi Vari EAD). I costi per la SWIFT e la RNI sono stati accorpatis in un'unica voce (riga 6.11).

I costi di questa sezione riguardano:

6.01 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.

6. 02 Servizi di Outsourcing del sistema informatico:

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

6. 03 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.

6. 04 Gestione della rete trasmissione dati:

oneri che la banca sostiene per il sottosistema trasmissivo nel caso in cui la gestione della rete TD venga affidata all'esterno.

6. 05 Canoni linee di trasmissione dati:

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 trsmisivo, etc.) devono essere dichiarati nella voce precedente (Gestione delle rete trasmissione dati).

6. 06 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, Internet Banking, Trading on-line, servizi di connettività ad Internet, emissione di proprie carte di debito/credito, reti a valore aggiunto (GEIS, INTESA, MULTITEL, etc.), VPN su reti private.

6. 07 Assistenza sistemistica

6. 08 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).

6.09 Registrazione dati, Marcatura magnetica e trattamento documenti:

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).

6.10 Installazione apparecchiature/software:

installazioni, riconfigurazioni e 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.

6.11 SWIFT/RNI:

costi sostenuti per la SWIFT e quelli per la Rete Nazionale Interbancaria indicando, per quest'ultima, i soli costi per i servizi resi dalla SIA e dai Centri Applicativi, con l'esclusione, ovviamente, dell'ammontare delle commissioni interbancarie, penali e rifusioni di interessi.

COSTI DIVERSI

Comprendono le spese per:

7.01 Apparecchiature, personale e materiale ausiliario:

- 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.)
- personale addetto prevalentemente alle apparecchiature
- 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.).

7.02 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.).

7.03 Energia per impianto centrale:

elettricità, gasolio, ecc.

7.04 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.

7. 05 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.).

7. 06 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.

9. 01 Servizio di Facility Management:

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

9. 02 Servizio di Outsourcing del sistema informatico:

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

9. 03 Servizi EAD:

ricavi per i servizi ATM/Bancomat, POS, Help Desk, registrazione carte Bancomat e a microprocessore, ricavi da terzi per i contratti di protezione da disastri, gestione rete TD, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito, reti a valore aggiunto (GEIS, INTESA, MULTITEL, etc.);

9. 04 Altri ricavi:

appartengono a questa voce tutti gli altri ricavi EAD nonché i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di apparecchiature e la vendita o il noleggio di software applicativo a terzi.

Tabella 5.1 – Consuntivo esercizio 2001 e previsionale 2002

CONSUNTIVO 2001		Spese		Invest.	
		Costi	Ammortamenti	Costi di Esercizio	Investimenti
		A	B	C	D
COSTI DELL'HARDWARE		(con IVA)			
1.01	<i>Sottosistemi Centrali</i>				
1.02	<i>Sottosistemi Trasmisivi</i>				
1.03	<i>Sottosistemi Periferici e Specializzati</i>				
1.00	Totale Costi Hardware				
COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO		(con IVA)			
Sottosistemi Centrali					
2.01.1	<i>Software di sistema</i>				
2.01.2	<i>Software applicativo</i>				
2.01.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
Sottosistemi Trasmisivi					
2.02.1	<i>Software di sistema</i>				
Sottosistemi Periferici e Specializzati					
2.03.1	<i>Software di sistema</i>				
2.03.2	<i>Software applicativo</i>				
2.03.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
2.00	Totale Costi Software Esterno				

PREVISIONALE 2002		Spese		Invest.	
		Costi	Ammortamenti	Costi di Esercizio	Investimenti
		A	B	C	D
COSTI DELL'HARDWARE		(con IVA)			
1.01	<i>Sottosistemi Centrali</i>				
1.02	<i>Sottosistemi Trasmisivi</i>				
1.03	<i>Sottosistemi Periferici e Specializzati</i>				
1.00	Totale Costi Hardware				
COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO		(con IVA)			
Sottosistemi Centrali					
2.01.1	<i>Software di sistema</i>				
2.01.2	<i>Software applicativo</i>				
2.01.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
Sottosistemi Trasmisivi					
2.02.1	<i>Software di sistema</i>				
Sottosistemi Periferici e Specializzati					
2.03.1	<i>Software di sistema</i>				
2.03.2	<i>Software applicativo</i>				
2.03.3	<i>Servizi di analisi e programmazione</i>				
2.00	Totale Costi Software Esterno				

Esprimere tutti gli importi della tabella in migliaia di euro

Continua

Tabella 5.1 – Consuntivo esercizio 2001 e previsionale 2002

CONSUNTIVO 2001		Spese		Invest.	
		Costi	Ammortamenti	Costi di Esercizio	Investimenti
		A	B	C	D
COSTI DEL PERSONALE EAD					
3.01	Addetti alle funzioni di Sistema / Esercizio				
3.02	Addetti alle funzioni Applicative				
3.03	Addetti alle funzioni di Staff				
3.00	Totale Costi Personale EAD				
COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE EAD (con IVA)					
5.00	Totale Costi Addestramento				
COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI (con IVA)					
6.01	Servizio di Facility Management				
6.02	Servizio di Outsourcing del S.I.				
6.03	Servizio di Disaster Recovery				
6.04	Gestione della Rete TD				
6.05	Canoni linee trasmissione dati				
6.06	Gestione Servizi Vari EAD				
6.07	Assistenza Sistemistica				
6.08	Consulenza				
6.09	Registrazione dati, Marc.mag., tratt.docum.				
6.10	Installazione apparecchiature/software				
6.11	Swift / RNI				
6.00	Totale Costi Servizi da Terzi				

PREVISIONALE 2002		Spese		Invest.	
		Costi	Ammortamenti	Costi di Esercizio	Investimenti
		A	B	C	D
COSTI DEL PERSONALE EAD					
3.01	Addetti alle funzioni di Sistema / Esercizio				
3.02	Addetti alle funzioni Applicative				
3.03	Addetti alle funzioni di Staff				
3.00	Totale Costi Personale EAD				
COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE EAD (con IVA)					
5.00	Totale Costi Addestramento				
COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI (con IVA)					
6.01	Servizio di Facility Management				
6.02	Servizio di Outsourcing del S.I.				
6.03	Servizio di Disaster Recovery				
6.04	Gestione della Rete TD				
6.05	Canoni linee trasmissione dati				
6.06	Gestione Servizi Vari EAD				
6.07	Assistenza Sistemistica				
6.08	Consulenza				
6.09	Registrazione dati, Marc.mag., tratt.docum.				
6.10	Installazione apparecchiature/software				
6.11	Swift / RNI				
6.00	Totale Costi Servizi da Terzi				

Esprimere tutti gli importi della tabella in migliaia di euro

Continua

Tabella 5.1 – Consuntivo esercizio 2001 e previsionale 2002

CONSUNTIVO 2001		Spese		Invest.	
		Costi	Ammortamenti	Costi di Esercizio	Investimenti
		A	B	C	D
COSTI DIVERSI (con IVA)					
7.01	<i>Apparecch.personale e materiale ausiliario</i>				
7.02	<i>Impianti tecnologici</i>				
7.03	<i>Energia per impianto centrale</i>				
7.04	<i>Immobili</i>				
7.05	<i>Assicurazione</i>				
7.06	<i>Personale a supporto dell'EAD</i>				
7.00	Totale Costi Diversi				
COSTI EAD (sommare le righe 1.00, 2.00, 3.00, 5.00, 6.00, 7.00)					
8.00	TOTALE COSTI EAD				
RICAVI (al netto di IVA)					
9.01	<i>Per Servizio di Facility Management</i>				
9.02	<i>Per Servizio di Outsourcing del S.I.</i>				
9.03	<i>Per Servizi EAD</i>				
9.04	<i>Altri ricavi</i>				
9.00	Totale Ricavi				
COSTI EAD NETTI (sottrarre alla riga 8.00 la riga 9.00)					
10.00	TOTALE COSTI EAD NETTI				

PREVISIONALE 2002		Spese		Invest.	
		Costi	Ammortamenti	Costi di Esercizio	Investimenti
		A	B	C	D
COSTI DIVERSI (con IVA)					
7.01	<i>Apparecch.personale e materiale ausiliario</i>				
7.02	<i>Impianti tecnologici</i>				
7.03	<i>Energia per impianto centrale</i>				
7.04	<i>Immobili</i>				
7.05	<i>Assicurazione</i>				
7.06	<i>Personale a supporto dell'EAD</i>				
7.00	Totale Costi Diversi				
COSTI EAD (sommare le righe 1.00, 2.00, 3.00, 5.00, 6.00, 7.00)					
8.00	TOTALE COSTI EAD				
RICAVI (al netto di IVA)					
9.01	<i>Per Servizio di Facility Management</i>				
9.02	<i>Per Servizio di Outsourcing del S.I.</i>				
9.03	<i>Per Servizi EAD</i>				
9.04	<i>Altri ricavi</i>				
9.00	Totale Ricavi				
COSTI EAD NETTI (sottrarre alla riga 8.00 la riga 9.00)					
10.00	TOTALE COSTI EAD NETTI				

Esprimere tutti gli importi della tabella in migliaia di euro

CAPITOLO VI

CANALI DISTRIBUTIVI E TECNOLOGIE INTERNET

Obiettivo conoscitivo:

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

6.1 – Indicare, distintamente per i servizi informativi e per quelli dispositivi le modalità di accesso utilizzate dalla clientela, facendo riferimento ai canali distributivi alternativi allo sportello:

Nota:

La tabella 6.1.1 è relativa al 31/12/2001, mentre la tabella 6.1.2 riporta la situazione che si prevede in essere al 31/12/2002

RIGA “Servizi”

Servizi di natura informativa

1. INFORMAZIONI SUI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE - servizio con il quale vengono fornite informazioni sul conto corrente, sia in euro che in valuta.
2. INFORMAZIONI SUL DOSSIER TITOLI - servizio con il quale vengono fornite informazioni relative alle posizioni in titoli della clientela.
3. INFORMAZIONI SU ALTRI RAPPORTI COL CLIENTE - servizio con il quale vengono fornite informazioni relative agli altri rapporti in essere col cliente (p.e.: situazione mutui, situazione portafoglio, ecc.).
4. INFORMAZIONI SUGLI ESITI Ri.Ba., RID e MAV - servizio d'informazione sugli esiti di pagato e/o insoluto per Ri.Ba., RID e MAV.
5. INFORMATIVA DI BORSA - informazioni riguardanti i listini di borsa per le varie piazze.
6. INFORMATIVA SUI CAMBI - informazioni relative al listino dei cambi.
7. CONSULENZA / INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E SERVIZI BANCA - informazioni sui prodotti e servizi offerti dalla banca e consulenza sulle modalità di richiesta, sui contenuti e sull'iter procedurale necessario per ottenere il servizio/prodotto.
8. INFORMAZIONI SULLE OPPORTUNITÀ DI MERCATO - informazioni per le aziende su: gare d'appalto nazionali ed internazionali, offerte di mercato, ricerca di rappresentanze sul territorio italiano, ecc.
9. BANCHE DATI INFORMATIVE - servizio mediante il quale la banca mette a disposizione della clientela banche dati di utilità generale (p.e. bollettino protesti).

Servizi di natura dispositiva

1. BONIFICI - servizio in base al quale il cliente conferisce alla banca l'ordine di bonifico a favore di terzi con addebito sul proprio conto corrente.
2. PAGAMENTO UTENZE - servizio che permette al cliente di pagare bollette d'utenza domestica con addebito in conto (p.e. telefono, energia elettrica, acqua, gas, ecc.).
3. PAGAMENTO Ri.Ba.- richiesta d'estinzione di una Ri.Ba. a proprio carico.
4. DISPOSIZIONI D'INCASSO Ri.Ba., RID e MAV - s'intendono quelle presentate dal cliente alla banca che ne cura l'incasso.
5. OPERAZIONI IN TITOLI / TRADING
6. COLLOCAMENTO TITOLI
7. RICHIESTA ASSEGNi CIRCOLARI
8. EROGAZIONE PRESTITI
9. OPERAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI
10. DELEGHE DI PAGAMENTO
11. SERVIZI ACCESSORI NON BANCARI – si tratta di servizi che comportano generalmente una transazione monetaria (es.: ricarica cellulari, acquisto biglietti, acquisto titoli di viaggio, ecc.).

COLONNA “Canali”

NOTA: le risposte alle colonne A-G dovranno essere assegnate nel modo seguente:

- 1 = il servizio viene fornito dalla banca con le modalità indicate nella relativa colonna;
- 2 = il servizio viene fornito, con le modalità indicate nella relativa colonna, da una banca/società del gruppo con la quale il cliente intrattiene uno specifico rapporto contrattuale;
- 3 = il servizio non viene fornito.

COLONNA A “ATM - Self Service”

servizio fornito con apparecchiature automatiche che svincolano l'utente dalla disponibilità territoriale e temporale degli sportelli tradizionali della banca. Sono da comprendere anche i servizi resi con i chioschi multimediali.

COLONNA B “Remote Banking”

servizio fornito tramite collegamento telematico diretto con il cliente, sia HOME sia CORPORATE, ad eccezione di Internet Banking.

COLONNA C “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.

COLONNA D “Mobile banking”

servizio utilizzabile specificatamente con terminali mobili (es.: WAP, SMS, PALMARI, ecc.)

COLONNA E “Phone Banking”

servizio fornito alla clientela utilizzando centralini telefonici con operatori o con risponditori automatici.

COLONNA F “Promotore finanziario”

servizio fornito tramite promotori finanziari.

COLONNA G “Altro”

servizi forniti con canali diversi da quelli precedentemente elencati, senza includere lo “sportello tradizionale”.

Tabella 6.1.1 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: situazione al 31/12/2001

	<i>Canali</i>						
	ATM - Self Service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Altro
<i>Servizi</i>	A	B	C	D	E	F	G
Informativi:	<i>presenza</i>						
01 <i>Informazioni sui rapporti di conto corrente</i>							
02 <i>Informazioni sul dossier titoli</i>							
03 <i>Informazioni su altri rapporti con il cliente</i>							
04 <i>Informazioni sugli esiti Ri.Ba. RID e MAV</i>							
05 <i>Informativa di borsa</i>							
06 <i>Informativa sui cambi</i>							
07 <i>Consulenza /informazioni sui prodotti e servizi banca</i>							
08 <i>Informazioni sulle opportunità di mercato</i>							
09 <i>Banche dati informative (es. bollettino protesti)</i>							
Dispositivi:	<i>presenza</i>						
01 <i>Bonifici</i>							
02 <i>Pagamento Utenze</i>							
03 <i>Pagamento Ri.Ba.</i>							
04 <i>Disposizioni d'incasso Ri. Ba., RID e MAV</i>							
05 <i>Operazioni in titoli / Trading</i>							
06 <i>Collocamento titoli</i>							
07 <i>Richiesta assegni circolari</i>							
08 <i>Erogazione prestiti</i>							
09 <i>Operazioni su prodotti assicurativi</i>							
10 <i>Deleghe di pagamento</i>							
11 <i>Servizi accessori non bancari</i>							

Tabella 6.1.2 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: previsioni per il 2002

	<i>Canali</i>						
	ATM - Self Service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Altro
<i>Servizi</i>	A	B	C	D	E	F	G
Informativi:	<i>presenza</i>						
01 <i>Informazioni sui rapporti di conto corrente</i>							
02 <i>Informazioni sul dossier titoli</i>							
03 <i>Informazioni su altri rapporti con il cliente</i>							
04 <i>Informazioni sugli esiti Ri.Ba. RID e MAV</i>							
05 <i>Informativa di borsa</i>							
06 <i>Informativa sui cambi</i>							
07 <i>Consulenza /informazioni sui prodotti e servizi banca</i>							
08 <i>Informazioni sulle opportunità di mercato</i>							
09 <i>Banche dati informative (es. bollettino protesti)</i>							
Dispositivi:	<i>presenza</i>						
01 <i>Bonifici</i>							
02 <i>Pagamento Utenze</i>							
03 <i>Pagamento Ri.Ba.</i>							
04 <i>Disposizioni d'incasso Ri. Ba., RID e MAV</i>							
05 <i>Operazioni in titoli / Trading</i>							
06 <i>Collocamento titoli</i>							
07 <i>Richiesta assegni circolari</i>							
08 <i>Erogazione prestiti</i>							
09 <i>Operazioni su prodotti assicurativi</i>							
10 <i>Deleghe di pagamento</i>							
11 <i>Servizi accessori non bancari</i>							

6.2 – Per ciascuno dei seguenti servizi dispositivi indicare, per l'esercizio 2001, il numero delle operazioni complessive effettuate e la quota percentuale delle stesse operazioni ripartita tra i diversi canali distributivi. Per l'esercizio 2002, indicare le quote percentuali di disposizioni sul totale che presumibilmente saranno veicolate dai diversi canali.

Guida per la quantificazione delle operazioni (da riportare in colonna "A"):

1. **BONIFICI** - numero totale degli ordini di bonifico a favore di terzi, con addebito sul proprio conto corrente, conferiti da un cliente alla propria banca nel periodo di tempo considerato. Vanno inclusi: i pagamenti disposti dagli enti pubblici, in genere a fronte di mandati; i bonifici permanenti, ossia le disposizioni di pagamento ricorrenti, di norma di importo fisso (es: pagamento affitto), che la banca esegue a fronte di un ordine permanente impartito da un proprio cliente; i bonifici verso l'estero disposti da propria clientela e trasmessi a banche estere direttamente o tramite altre banche italiane; i giroconti tra conti intestati al medesimo cliente e aperti presso banche diverse, mentre vanno esclusi quelli tra i conti aperti all'interno della stessa banca (cfr. voce 3047 Matrice dei conti).
2. **PAGAMENTO UTENZE** - numero totale dei pagamenti effettuati presso i canali della banca per: utenze (energia elettrica, gas, telefonia, ...); ICI; rimborso di mutui e altri finanziamenti; premi assicurativi; incassi contro rilascio di documenti; incassi effettuati nell'ambito dei servizi di esattoria/tesoreria per conto di enti pubblici. Non sono da ricomprendere i pagamenti effettuati mediante addebiti preautorizzati né quelli associati agli incassi mediante avviso (MAV) o alle Ri.Ba.
3. **PAGAMENTO Ri.Ba.**- numero di operazioni standardizzate di pagamento Ri.Ba. effettuate dai debitori di disposizioni della specie presso la banca.
4. **DISPOSIZIONI D'INCASSO Ri.Ba., RID e MAV** - richieste presentate alla banca perché provveda al relativo incasso, direttamente o per il tramite di altra banca, mediante addebito sul conto del debitore, sulla base di preautorizzazione rilasciata dallo stesso.
5. **OPERAZIONI IN TITOLI / TRADING** - numero delle operazioni di ricezione ordini e negoziazione per conto della clientela su titoli di debito e di capitale, quote di Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (OICR) e strumenti derivati effettuate nel periodo considerato.
6. **COLLOCAMENTO TITOLI** - numero delle operazioni di collocamento, con e senza garanzia, di quote di OICR e di Società di Investimento a Capitale Variabile (SICAV) e di altri valori mobiliari.
7. **RICHIESTA ASSEGNI CIRCOLARI** - numero di assegni circolari emessi dalla banca su richiesta della clientela nel periodo considerato.
8. **EROGAZIONE PRESTITI** - numero di contratti di affidamento - sotto forma di apertura di credito in c/c, mutui, pronti contro termine attivi, altre operazioni attive non in c/c, prestiti personali, credito al consumo, factoring, cessioni di credito, leasing, rischio di portafoglio – stipulati con clientela ordinaria nel periodo considerato.
9. **OPERAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI** - numero di polizze assicurative, ramo vita e altri, collocate presso la clientela nel periodo considerato.
10. **DELEGHE DI PAGAMENTO** - totale delle deleghe di pagamento conferite dalla clientela per il versamento ai diversi enti di contributi, tasse, imposte (es: modd. F23 e F24).
11. **SERVIZI ACCESSORI NON BANCARI** - numero di operazioni concernenti servizi non bancari la cui offerta comporta una transazione monetaria (es: ricarica cellulari, ticketing,).

COLONNE

COLONNA A “Numero operazioni”

riportare nella colonna il numero delle operazioni complessive (**migliaia**) secondo quanto indicato nella “Guida per la quantificazione delle operazioni” (cfr. pagina precedente).

COLONNE da B a I “Canali”

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

NOTA: La somma delle percentuali di ciascuna riga (colonne B-I) deve risultare pari a 100.

Tabella 6.2 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: ripartizione delle operazioni

	Numero operazioni	Canali							
		ATM - Self Service	Remote Banking	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Sportello	Altro
<i>Servizi dispositivi</i>	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Esercizio 2001:	(migliaia)								
01 Bonifici		%	%	%	%	%	%	%	%
02 Pagamento Utenze		%	%	%	%	%	%	%	%
03 Pagamento Ri.Ba.		%	%	%	%	%	%	%	%
04 Disposizioni d'incasso Ri. Ba., RID e MAV		%	%	%	%	%	%	%	%
05 Operazioni in titoli / Trading		%	%	%	%	%	%	%	%
06 Collocamento titoli		%	%	%	%	%	%	%	%
07 Richiesta assegni circolari		%	%	%	%	%	%	%	%
08 Erogazione prestiti		%	%	%	%	%	%	%	%
09 Operazioni su prodotti assicurativi		%	%	%	%	%	%	%	%
10 Deleghe di pagamento		%	%	%	%	%	%	%	%
11 Servizi accessori non bancari		%	%	%	%	%	%	%	%
Previsioni per il 2002:									
01 Bonifici		%	%	%	%	%	%	%	%
02 Pagamento Utenze		%	%	%	%	%	%	%	%
03 Pagamento Ri.Ba.		%	%	%	%	%	%	%	%
04 Disposizioni d'incasso Ri. Ba., RID e MAV		%	%	%	%	%	%	%	%
05 Operazioni in titoli / Trading		%	%	%	%	%	%	%	%
06 Collocamento titoli		%	%	%	%	%	%	%	%
07 Richiesta assegni circolari		%	%	%	%	%	%	%	%
08 Erogazione prestiti		%	%	%	%	%	%	%	%
09 Operazioni su prodotti assicurativi		%	%	%	%	%	%	%	%
10 Deleghe di pagamento		%	%	%	%	%	%	%	%
11 Servizi accessori non bancari		%	%	%	%	%	%	%	%

6.3 – Indicare quali delle seguenti iniziative sono state adottate per accrescere la confidenza e l'utilizzo da parte della clientela dei canali alternativi allo sportello:

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

– sviluppo di sistemi per l'analisi delle preferenze della clientela (es.: sistemi CRM)	<input type="checkbox"/>
– specializzazione offerta per segmento di clientela/canale	<input type="checkbox"/>
– specifiche iniziative di marketing	<input type="checkbox"/>
– supporto di customer help desk dedicati e/o promotori	<input type="checkbox"/>
– iniziative in filiale (es.: demo delle funzionalità dei canali alternativi a beneficio della clientela)	<input type="checkbox"/>
– incentivazione attraverso pricing differenziato	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

6.4 – La banca partecipa a iniziative quali:

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

– portali con servizi non dispositivi (es.: news, meteo, community, ecc.)	<input type="checkbox"/>
– e-commerce in accordo con aziende commerciali	<input type="checkbox"/>
– mall organizzati (supermercati virtuali)/portali commerciali	<input type="checkbox"/>
– market place in iniziative di B2B (business to business)	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

6.5 – I canali distributivi alternativi allo sportello fisico, di seguito elencati, sono gestiti con una struttura tecnologica:

1 = interna alla banca;

2 = di una banca del gruppo

3 = di una società non bancaria del gruppo;

4 = esterna al gruppo;

5 = non esistono.

– ATM – Self Service	<input type="checkbox"/>
– Remote Banking	<input type="checkbox"/>
– Internet Banking	<input type="checkbox"/>

- Mobile Banking	<input type="checkbox"/>
- Phone Banking	<input type="checkbox"/>

6.6 – Quali delle seguenti misure sono state adottate in materia di gestione /contenimento del rischio con riferimento ai servizi di Internet Banking?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

- tutte le disposizioni impartite (escluso il trading) hanno effetto immediato senza che sia necessaria una loro autorizzazione da parte della banca	<input type="checkbox"/>
- le disposizioni impartite che rientrano in specifiche casistiche (es.: superamento di determinati massimali) sono eseguite previa autorizzazione della banca	<input type="checkbox"/>
- la banca fissa importi limitati per le disposizioni (escluso il trading) eseguibili nella giornata	<input type="checkbox"/>
- il cliente può limitare gli importi delle disposizioni (escluso il trading) eseguibili nella giornata	<input type="checkbox"/>

6.7 – Sempre in materia di servizi di Internet Banking, quali delle seguenti funzionalità (a disposizione del cliente o a uso interno) sono state rese disponibili?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

- disponibilità del servizio 24 ore su 7 giorni	<input type="checkbox"/>
- utilizzo di tecniche di marketing “ONE TO ONE” (pagine personalizzate per cliente)	<input type="checkbox"/>
- uso di tecniche di analisi dell’utilizzo del servizio da parte del cliente (es.: tecniche di “click stream”)	<input type="checkbox"/>

6.8 – Gli effetti di una operazione dispositiva immessa tramite un canale sono immediatamente visibili anche attraverso gli altri canali?

1 = si

2 = si, nella maggior parte dei casi

3 = si, in alcuni casi

4 = no.

6.9 – Indicare la percentuale di dipendenti abilitati alla connessione a Internet :

	Situazione al 31.12.2001		Previsione al 31.12.2002
– presso le Filiali	□□□□ %		□□□□ %
– presso la Direzione centrale	□□□□ %		□□□□ %

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).

6.10 – Indicare se si fa ricorso alla tecnologia WEB per i seguenti utilizzi:

- 1 = si;
2 = in previsione entro il 2002;
3 = no.

– portale aziendale (si intende uno strumento attraverso il quale il singolo dipendente accede con visione integrata, coerente e personalizzata a servizi di varia natura)	□□
– portale di gruppo (è l'estensione nell'ambito del gruppo del portale aziendale)	□□
– news group e work-group	□□
– informativa interna (documenti interni, normativa, circolari, corporate messaging, etc.)	□□
– informativa esterna (listini finanziari, cambi, rassegna stampa, etc.)	□□
– data warehousing / decision support systems	□□
– gestione sistemi / software distribution	□□
– videoconferenza / broadcasting	□□
– formazione / addestramento personale	□□
– sistemi di e-procurement	□□
– applicazioni per analisi e controllo del rischio (Rating, Analisi rischio, etc.)	□□
– applicazioni gestionali per funzioni di marketing (Analisi di mercato, Segmentazione della Clientela, etc.)	□□
– servizi di amministrazione personale (es.: richiesta ferie/permessi, assenze/presenze, time reporting di attività, etc.)	□□
– altro	□□

6.11 – Sono stati realizzati con tecnologia WEB servizi accessibili su extranet da soggetti esterni al gruppo (es.: partner commerciali, fornitori, etc.)?

- 1 = si;
2 = in previsione entro il 2002;
3 = no.

□□

6.12 – Indicare le modalità di gestione dei seguenti servizi erogati tramite Call Center:

- 1 = gestione interna alla banca;
- 2 = gestione da parte di una banca del gruppo
- 3 = gestione da parte di una società non bancaria del gruppo;
- 4 = gestione da parte di una società esterna al gruppo;
- 5 = servizio non erogato.

– phone banking (servizi informativi e dispositivi)	<input type="checkbox"/>
– customer-desk (help-desk alla clientela)	<input type="checkbox"/>
– customer-desk per consulenza finanziaria	<input type="checkbox"/>
– help-desk centralizzato all’utenza interna	<input type="checkbox"/>
– telemarketing	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

CAPITOLO VII

BENCHMARKING DEI PRODOTTI/SERVIZI

Obiettivo conoscitivo:

il benchmarking per il comparto bancario sta progressivamente evolvendo verso la determinazione del costo di prodotto/servizio correlato ai livelli di servizio. In quest'ottica, a partire da questa rilevazione, viene proposta, di seguito, una diversa aggregazione dei costi e degli investimenti informatici, già indicati nella tabella 5.1, con l'obiettivo di rilevarne la percentuale assorbita dai principali prodotti/servizi offerti dal settore informatico.

Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, i prodotti/servizi sono stati raggruppati in macroaree. Per ciascun componente di due macroaree, "Electronic banking" e "Monetica", si chiede inoltre di dettagliare la parte dei costi, degli investimenti e di individuarne i livelli di servizio conseguiti. In prospettiva, tale approccio verrà progressivamente ampliato alle altre macroaree.

I costi di esercizio e gli investimenti vanno valutati secondo la metodologia di aggregazione dei costi già presentata al Cap. 5 (Hardware, Software, Personale EAD, Servizi da terzi e Costi diversi), considerando esclusivamente i valori di consuntivo 2001.

7.1 – Per ciascuna delle macroaree sotto elencate, indicare le percentuali dei costi (comprensivi degli ammortamenti per la quota annua di competenza) e degli investimenti rispetto al totale dichiarato (Capitolo V, rispettivamente Tabella 5.1, colonna "C", riga 8.00 per i costi di esercizio e colonna "D", riga 8.00 per gli investimenti).

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

COMPONENTI DELLE MACROAREE PRODOTTI/SERVIZI	
1.	AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione personale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio, banche corrispondenti, spunta banche.
2.	APPLICAZIONI TRASVERSALI anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni, swift, rni, setif.
3.	CONTROLLO DIREZIONALE / GESTIONE / SEGNALAZIONI informativa di marketing, applicazioni crm, alm, rischio di mercato, antiriciclaggio, segnalazioni agli organi di vigilanza, reporting e controllo di gestione.
4.	ELECTRONIC BANKING Phone banking, Call center, Internet banking, Corporate banking, Intesa, Geis, Multitel, Trading on line.
5.	ESTERO estero, bonifici estero, pagamenti internazionali, cvs.
6.	CREDITO fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, leasing, factoring, mutui.
7.	FINANZA E TESORERIA titoli e borsa, titoli di proprietà, emissione obbligazioni, derivati, pronti contro termine, assicurazioni, banca depositaria / collocatrice, gestioni patrimoniali, fondi pensione, adempimenti fiscali titoli, front office finanza.
8.	INCASSI E PAGAMENTI assegni, bonifici italia, imposte e servizi vari, portafoglio, tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi.
9.	MONETICA BANCOMAT / ATM, POS, carte di debito Bancomat.

10.	HELP DESK Help desk.
11.	ALTRI SERVIZI Intranet, posta elettronica, filiali estere, telex.

Tabella 7.1

	MACROAREE PRODOTTI/SERVIZI	% Costi di esercizio	% Investimenti
1	Amministrazione e contabilità	_____, ____ %	_____, ____ %
2	Applicazioni trasversali	_____, ____ %	_____, ____ %
3	Controllo direzionale / gestione / segnalazioni	_____, ____ %	_____, ____ %
4	Electronic banking	_____, ____ %	_____, ____ %
5	Estero	_____, ____ %	_____, ____ %
6	Credito	_____, ____ %	_____, ____ %
7	Finanza e tesoreria	_____, ____ %	_____, ____ %
8	Incassi e pagamenti	_____, ____ %	_____, ____ %
9	Monetica	_____, ____ %	_____, ____ %
10	Help desk	_____, ____ %	_____, ____ %
11	Altri servizi	_____, ____ %	_____, ____ %
	Totale	100 % (Tabella 5.1 – Consuntivo Colonna C - Riga 8.00)	100 % (Tabella 5.1 -. Consuntivo Colonna D - Riga 8.00)

7.2 – Con riferimento alla macroarea “4. Electronic banking” della domanda 7.1, identificare le percentuali dei costi di esercizio e degli investimenti allocati su ciascun prodotto/servizio:

	MACROAREA “ELECTRONIC BANKING”	% Costi di esercizio	% Investimenti
4.1	Phone banking / Call Center	_____, ____ %	_____, ____ %
4.2	Internet banking / Home banking	_____, ____ %	_____, ____ %
4.3	Corporate banking	_____, ____ %	_____, ____ %
4.4	Trading on line	_____, ____ %	_____, ____ %
4.5	Altre reti (Geis, Multitel, Intesa, ecc.)	_____, ____ %	_____, ____ %
	Totale	100 % (Riga 4. Tabella 7.1 Colonna “Costi di Esercizio”)	100 % (Riga 4. Tabella 7.1 Colonna “Investimenti”)

7.3 – Sempre con riferimento alla macroarea “4. Electronic banking”, valorizzare l’indicatore del livello di servizio (cfr. domanda 2.11) relativo al solo Internet banking, come riportato nella tabella che segue.

MACROAREA “ELECTRONIC BANKING”	Rif.	INDICATORE	VALORE
Internet banking	1.	% Disponibilità sito Internet	_____, ____ %

Descrizione del processo di misurazione dell’indicatore:

a) *Periodo di riferimento:*

- *Novembre 2001 nel caso in cui la banca sia già in possesso di un sistema di rilevazione;*
- *una media su 30 giorni consecutivi del 2002, nel caso in cui tali informazioni non fossero disponibili.*

b) *Processo di misurazione: per il prodotto/servizio della macroarea “Electronic Banking” il processo di calcolo è quello di seguito indicato:*

% Disponibilità sito internet:

la percentuale di minuti di disponibilità del sito nel mese, sul totale dei minuti di disponibilità teorica mensile

7.4 – Con riferimento alla macroarea “9. Monetica” della domanda 7.1, individuare la percentuale dei costi di esercizio e degli investimenti allocati su ciascun prodotto/servizio.

MACROAREA “MONETICA”		% Costi di esercizio	% Investimenti
9.1	Bancomat / ATM	_____, ____ %	_____, ____ %
9.2	POS	_____, ____ %	_____, ____ %
9.3	Carte Bancomat	_____, ____ %	_____, ____ %
Totale		100 % (Riga 9. Tabella 7.1 Colonna “Costi di Esercizio”)	100 % (Riga 9. Tabella 7.1 Colonna “Investimenti”)

7.5 – Sempre con riferimento alla macroarea “9. Monetica”, valorizzare gli indicatori dei livelli di servizio (cfr. domanda 2.11) relativi a tali prodotti/servizi, come riportato nella tabella che segue.

MACROAREA “MONETICA”	Rif.	INDICATORE	VALORE
ATM	1.	% Media ATM fuori servizio	_____, ____ %
	2.	% Disponibilità del servizio erogazione contante	_____, ____ %
POS	3.	% Disponibilità del servizio POS	_____, ____ %
	4.	Numero medio di anomalie per POS (sul totale installati)	_____, ____ %
Carte Bancomat	5.	Tempi medi di consegna delle carte presso la Filiale richiedente	_____, ____ %

Descrizione del processo di misurazione degli indicatori:

a) *Periodo di riferimento:*

- *Novembre 2001, nel caso in cui la banca sia già in possesso di un sistema di rilevazione;*
- *una media su 30 giorni consecutivi del 2002, nel caso in cui tali informazioni non fossero disponibili.*

b) *Processo di misurazione: per ciascun prodotto/servizio della macroarea “Monetica” il processo di calcolo è quello di seguito indicato.*

1. *% Media ATM fuori servizio:*
la media delle percentuali giornaliere di apparecchiature guaste per motivi tecnici. Viene considerata guasta l'apparecchiatura con un fermo superiore ai 15 minuti. Vanno escluse le apparecchiature fuori servizio per: mancanza contante; mancanza carta; atti di vandalismo.
2. *% Disponibilità del servizio erogazione contante:*
la percentuale di minuti di disponibilità del servizio di prelievo contanti nel mese sul totale dei minuti di disponibilità teorica mensile di tutto il parco ATM installato.
3. *% Disponibilità del servizio POS:*
la percentuale di minuti di disponibilità del servizio nel mese sul totale dei minuti di disponibilità teorica mensile di tutto il parco POS installato.
4. *Numero medio di anomalie per POS (sul totale installati):*
numero totale mensile di anomalie delle apparecchiature sul totale del parco installato. Viene considerata anomalia ogni malfunzionamento delle apparecchiature che impedisce il regolare compimento delle operazioni di pagamento. Sono da prendere a riferimento tutti i guasti giornalieri

anche per la stessa apparecchiatura; sono invece da escludere le anomalie a seguito di manomissioni od atti di vandalismo.

5. *Tempi medi di consegna delle carte presso la Filiale richiedente:
media dei tempi di fornitura in filiale delle carte di debito. I tempi di consegna, espressi in giorni lavorativi, vanno calcolati a partire dalla data di richiesta della filiale.*

CAPITOLO VIII

LA SICUREZZA INFORMATICA

Obiettivo conoscitivo:

individuare le misure organizzative e tecniche a supporto della sicurezza logica e, per alcuni aspetti, di sicurezza fisica riferibili direttamente alla protezione delle risorse e dei servizi informatici, nonché alla struttura di Disaster Recovery.

La sezione comprende i seguenti profili:

- ✓ governo della sicurezza e gestione del rischio
- ✓ misure di sicurezza
- ✓ monitoraggio ed audit della sicurezza
- ✓ formazione sulla sicurezza
- ✓ disaster recovery

8.1 – La normativa in materia di sicurezza informatica:

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

– esiste in maniera formalizzata	<input type="checkbox"/>
– contiene direttive e norme sia di alto livello, sia operative	<input type="checkbox"/>
– é stata realizzata con il coinvolgimento di consulenti esterni	<input type="checkbox"/>
– é stata approvata dall’alta Direzione della Banca	<input type="checkbox"/>
– é consultabile da tutto il personale	<input type="checkbox"/>
– é consultabile in maniera elettronica (ad esempio Intranet)	<input type="checkbox"/>
– é soggetta a una revisione periodica (almeno annuale)	<input type="checkbox"/>

8.2 – E’ stata costituita, all’interno della banca o all’interno del gruppo, una funzione aziendale formalizzata con responsabilità in materia di sicurezza informatica?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

8.3 – In caso di segnalazione non negativa alla domanda precedente, indicare a chi risponde tale funzione:

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

- all'alta Direzione della Banca	<input type="checkbox"/>
- alla Direzione della Capogruppo	<input type="checkbox"/>
- alla Direzione Sistemi Informativi	<input type="checkbox"/>
- alla Direzione Auditing	<input type="checkbox"/>
- ad altra Direzione	<input type="checkbox"/>

8.4 – Nell'ambito del budget aziendale 2002 sono previste apposite voci per la sicurezza informatica?

1 = si;

2 = no.

8.5 – Quantificare la percentuale di spesa per la sicurezza informatica prevista per il 2002 sul totale indicato nella tabella 5.1 (previsionale 2002, colonna C, riga 8.00):

- percentuale

, %

8.6 – Viene effettuata un'analisi preventiva dei rischi informatici?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

- in maniera non strutturata	<input type="checkbox"/>
- con metodologie formalizzate	<input type="checkbox"/>
- con strumenti automatizzati	<input type="checkbox"/>
- con il coinvolgimento di consulenti esterni	<input type="checkbox"/>

8.7 – Le seguenti attività relative alla sicurezza informatica sono svolte prevalentemente con:

1 = risorse interne;

2 = da società di servizi esterna;

3 = non sono svolte.

- analisi dei rischi informatici	<input type="checkbox"/>
- EDP auditing	<input type="checkbox"/>
- analisi di vulnerabilità	<input type="checkbox"/>

8.8 – Sono presenti procedure tecnico-organizzative per il monitoring delle vulnerabilità (tipo consultazione fonti informative dei prodotti di tecnologie) con l'obiettivo di attuare piani per la riduzione del rischio?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

8.9 – Sono state attivate procedure tecnico-organizzative per la gestione degli incidenti di sicurezza informatica (CERT – Computer Emergency Response Team)?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

8.10 – Indicare gli strumenti utilizzati per il controllo dell'accesso ai locali del centro elaborazioni dati e/o ai locali c.d. "sensibili".

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

Strumenti tradizionali	
– badge aziendale selettivo	<input type="checkbox"/>
– badge con tastiera per digitazione PIN	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

Strumenti Biometrici	
– impronta digitale	<input type="checkbox"/>
– palmo della mano	<input type="checkbox"/>
– particolari caratteristiche fisiche	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

8.11 – Oltre che su RNI, si fa ricorso a tecniche (hardware o software) di cifratura in tratte della rete aziendale ?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

8.12 – Sono adottati sistemi per il controllo dell'accesso alle risorse informatiche e/o alle applicazioni ?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

– Password e/o Pin	<input type="checkbox"/>
– Token e/o Smart Card	<input type="checkbox"/>
– strumenti di Single Sign On	<input type="checkbox"/>
– certificati digitali	<input type="checkbox"/>
– altro	<input type="checkbox"/>

8.13 – La banca fa ricorso a strumenti automatici per il monitoraggio e l'auditing dei sistemi informativi?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

8.14 – Vengono effettuate le seguenti attività di testing ?

1 = si, periodicamente;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

- Vulnerability	<input type="checkbox"/>
- Penetration Test	<input type="checkbox"/>

8.15 – Sono state introdotte specifiche contromisure di sicurezza contro i virus informatici ?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

- su postazioni Client	<input type="checkbox"/>
- su postazioni Server	<input type="checkbox"/>
- sui flussi telematici	<input type="checkbox"/>

8.16 – La protezione della documentazione elettronica interna, riservata o a circolazione limitata (piani strutturali, commerciali, strategici, di acquisizione, ecc.), viene effettuata con specifiche tecnologie di sicurezza?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

8.17 – Quali aspetti ha trattato l'attività di formazione specifica nell'ambito della sicurezza, oltre a quelli previsti dalla legge 675/96 ?

1 = si;

2 = no.

- tecnologici	<input type="checkbox"/>
- organizzativi e manageriali	<input type="checkbox"/>
- legali	<input type="checkbox"/>
- altro	<input type="checkbox"/>

8.18 – Modalità di aggiornamento sulle tematiche della sicurezza informatica:

1 = si;

2 = no.

- aula	<input type="checkbox"/>
- CBT (Computer Based Training)	<input type="checkbox"/>
- E-learning	<input type="checkbox"/>
- altro	<input type="checkbox"/>

8.19 – Sono state predisposte misure per il controllo della sicurezza dei seguenti canali distributivi?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

- Mobile Banking (GSM / GPRS)	<input type="checkbox"/>
- Phone Banking	<input type="checkbox"/>
- Internet Banking (Web)	<input type="checkbox"/>
- TV	<input type="checkbox"/>
- Chioschi telematici	<input type="checkbox"/>

8.20 – Sono presenti sistemi di filtro dei siti visitabili dalle postazioni Internet aziendali (black list, white list, content analysis, ecc.) ?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

8.21 – Con riferimento all'erogazione dei servizi di Internet Banking, sono utilizzati i seguenti meccanismi di sicurezza?

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

- protocollo SSL3 (o equivalente per la cifratura dei dati)	<input type="checkbox"/>
- livello multiplo di password	<input type="checkbox"/>
- certificati digitali per il riconoscimento del cliente	<input type="checkbox"/>
- firma elettronica (senza valore legale)	<input type="checkbox"/>
- firma digitale (con valore legale)	<input type="checkbox"/>
- test di intrusione per verificare la sicurezza degli strumenti di protezione (Firewall, screening router, ecc.)	<input type="checkbox"/>
- Intrusion Detection System	<input type="checkbox"/>

8.22 – Relativamente al “Business Continuity Plan”, indicare se:

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

– esiste un piano formalizzato	<input type="checkbox"/>
– sono attive procedure organizzative formalizzate per l’attuazione del piano	<input type="checkbox"/>
– é prevista una revisione periodica del piano	<input type="checkbox"/>
– sono previste attività di testing del piano	<input type="checkbox"/>

8.23 – Relativamente al “Disaster Recovery”, indicare se:

1 = si;

2 = in previsione entro il 2002;

3 = no.

– esiste un piano formalizzato	<input type="checkbox"/>
– sono attive procedure organizzative formalizzate per l’attuazione del piano	<input type="checkbox"/>
– il piano è stato realizzato con il coinvolgimento di consulenti esterni	<input type="checkbox"/>
– é prevista una revisione periodica del piano	<input type="checkbox"/>
– sono previste attività di testing del piano	<input type="checkbox"/>

8.24 – Indicare la periodicità con la quale si effettua la revisione del piano di Disaster Recovery:

1 = si;

2 = no.

– in occasione del rilascio di nuove procedure o di nuovo hardware	<input type="checkbox"/>
– annualmente	<input type="checkbox"/>
– maggiore di un anno	<input type="checkbox"/>
– non si effettua la revisione del piano	<input type="checkbox"/>

8.25 – Il ripristino dell’operatività delle funzioni “vitali”, a seguito di Disaster Recovery, è previsto che avvenga:

1 = si;

2 = no.

– entro 6 ore	<input type="checkbox"/>
– entro 12 ore	<input type="checkbox"/>
– oltre le 12 ore	<input type="checkbox"/>

8.26 – Il CED di recovery è situato:

1 = si;

2 = no.

- presso una struttura del gruppo bancario di appartenenza	<input type="checkbox"/>
- presso l'outsourcer del sistema informatico	<input type="checkbox"/>
- in uno stabile separato e sufficientemente distante dal CED primario	<input type="checkbox"/>