

CONVENZIONE INTERBANCARIA
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA
ITALIANA

Questionario per la

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

Esercizio 2008

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

□□□□□□

Ragione sociale.....

.....

.....

Dati del referente per la compilazione del questionario

Cognome.....

Nome.....

Recapito aziendale:

Indirizzo.....

CAP..... **Città**..... **Prov.**.....

Telefono..... **Fax**.....

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

Avvertenza

Per la compilazione del questionario fare riferimento al Manuale di compilazione disponibile sul sito internet della CIPA (www.cipa.it) sotto la voce:

- Documenti
- Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio

Per le domande contrassegnate con un asterisco dopo il numero si raccomanda vivamente di consultare le note presenti nel manuale di compilazione.

Assistenza alla compilazione

Coordinamento del gruppo interbancario:

Isabella VICARI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6803
Massimiliano MAGI SPINETTI: Associazione Bancaria Italiana	Tel. 06 / 6767.245

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

Paola MOSTACCI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.7682
Salvatore FRATEJACCI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6517
Pier Luigi POLENTINI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6449
Ernesto FERRARI: Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6469
Daniela D'AMICIS: Banca d'Italia (Segreteria CIPA)	Tel. 06 / 4792.6943
Silvia ATTANASIO: Associazione Bancaria Italiana	Tel. 06 / 6767.793

agli altri membri del gruppo interbancario:

Christian ALTOMARE: Deutsche Bank	Tel. 02 / 4024.5614
Fabrizio BELLOLI: UBI Banca	Tel. 035 / 392502
Carlo COTRONEO: Banca Nazionale del Lavoro	Tel. 06 / 57922878
Leonardo GIOSCIA: Banca C.R. Firenze	Tel. 055 / 2613856
Alessandro GIUSTI: Credito Emiliano	Tel. 0522 / 582819
Francesca MASTELLA: Banco Popolare - SGS	Tel. 045 / 8274615
Claudio PAGLIA: IntesaSanpaolo	Tel. 02 / 8796.7853
Daniela PREGLIASCO: Banca CARIGE	Tel. 010 / 5792345
Marco RIGHETTI: UniCredito Italiano - UGIS	Tel. 02 / 88627787
Filiberto Luigi ROSSI: Banca MPS	Tel. 0577 / 295462
Gianni RUGGERI: Banca Popolare dell'Emilia Romagna	Tel. 059 / 2022456
Giorgio VIVORI: Banca Popolare di Milano	Tel. 02 / 7700.4071

per gli aspetti connessi con i dati di conto economico:

Alessandro SANTINI: Banca d'Italia (Servizio RES)	Tel. 06 / 4792.8659
--	---------------------

Premessa

La Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio ha l'obiettivo di fornire una visione d'insieme dell'utilizzo dell'*Information and Communication Technology* nelle banche, analizzando, senza alcuna pretesa di esaustività, i diversi aspetti (organizzativi, economici, tecnologici, di sicurezza) delle aziende che hanno aderito all'iniziativa¹.

In particolare, vengono esaminati i profili organizzativi e di *governance*, le scelte di *sourcing*, l'utilizzo delle tecnologie innovative sia nelle modalità di contatto con la clientela sia nei processi amministrativi interni, i presidi adottati per il contenimento e il controllo del rischio informatico. Specifica attenzione viene rivolta ai profili economici dell'utilizzo dell'ICT: l'elaborazione dei dati raccolti permette di calcolare indici che rapportano i costi ICT alle principali grandezze operative e di conto economico, indici di "destinazione dei costi" in relazione ai principali "fattori produttivi" (hardware, software, personale, servizi da terzi) e alle principali "aree tematiche" (sistemi centrali, sistemi trasmissivi, sistemi periferici, applicazioni), nonché taluni costi unitari (costo unitario di: MIPS, posti di lavoro, ATM, POS). I risultati dell'analisi vengono illustrati in un apposito documento che viene pubblicato sui siti internet della CIPA (www.cipa.it) e dell'ABI (www.abi.it). Ciascuna banca e ciascun gruppo bancario partecipante all'indagine ha a disposizione un "flusso di ritorno" personalizzato, utilizzabile a fini di autoanalisi, contenente i propri indici e costi unitari, confrontati con quelli medi del *peer group*.

Ogni anno l'indagine prevede taluni "approfondimenti tematici" che integrano lo schema di analisi sopra descritto. Il focus viene di volta in volta rivolto ad argomenti che risultano di particolare rilevanza e attualità; si tratta, necessariamente, di approfondimenti sintetici, con l'obiettivo di consentire un "primo approccio" al tema individuato. Nel caso in cui i risultati dell'approfondimento risultino particolarmente significativi, viene valutata l'opportunità di replicare l'analisi, l'anno successivo, mediante inserimento delle relative domande nella componente "consolidata" del questionario. Quest'anno non sono stati inseriti approfondimenti tematici per le banche singole, a favore di un maggior livello di approfondimento su alcuni temi di carattere tecnologico e alcuni aspetti economici nella parte dedicata ai gruppi.

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

¹ Il campione di banche che partecipano all'indagine si attesta, generalmente, intorno all'80% del sistema bancario in termini di fondi intermediati.

CAPITOLO I

PROFILI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

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

- 1 = all'interno (di proprietà, noleggiato o in leasing);
- 2 = dalla banca capogruppo;
- 3 = da una banca del gruppo;
- 4 = da una società strumentale del gruppo;
- 5 = all'esterno (centro servizi/società esterna/centro consortile).

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

- 1 = interno (di proprietà, noleggiato);
- 2 = della banca capogruppo;
- 3 = di una banca del gruppo;
- 4 = di una società strumentale del gruppo;
- 5 = esterno (di un centro servizi/società esterna/centro consortile).

1.3 – L'assetto attualmente adottato per la fornitura dei servizi ICT è da considerarsi consolidato?

- 1 = sì;
- 2 = no.

1.4 – Nel caso l'attuale assetto sia in corso di revisione, indicare quale è la tendenza della revisione in corso:

- 1 = ricondurre i servizi ICT prevalentemente all'interno della banca;
- 2 = accentrare i servizi ICT prevalentemente presso la banca capogruppo o presso un'altra banca del gruppo;
- 3 = accentrare i servizi ICT prevalentemente presso una società strumentale del gruppo;
- 4 = accentrare i servizi ICT prevalentemente presso una società esterna.

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

- 1 = sì, prevalentemente per altre entità del gruppo;
- 2 = sì, prevalentemente per altre entità esterne;
- 3 = no.

1.6(*) – Indicare se nel piano di Business Continuity:

- 1 = sì;
- 2 = no.

– sono attive procedure organizzative formalizzate per l'attuazione del piano	<input type="checkbox"/>
– è prevista una revisione periodica del piano	<input type="checkbox"/>
– sono previste attività di testing del piano	<input type="checkbox"/>

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

Tipologia delle prove	Frequenza di esecuzione	Qualità dei risultati
□□	□□	□□

1.8(*) – Indicare se nel piano di Disaster Recovery:

- 1 = sì;
2 = no.

– sono attive procedure organizzative formalizzate per l’attuazione del piano	□□
– è prevista una revisione periodica del piano	□□
– sono previste attività di testing del piano	□□

1.9 – Indicare quando si effettua la revisione del piano di Disaster Recovery:

- 1 = sì;
2 = no.

– in occasione del rilascio di nuove procedure o di nuovo hardware	□□
– secondo cadenze prestabilite	□□

Nel caso di revisione secondo cadenze prestabilite, indicarne la periodicità:

- 1 = annuale;
2 = maggiore di un anno.

□□

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

Tipologia delle prove	Frequenza di esecuzione	Qualità dei risultati
□□	□□	□□

1.11(*) – Indicare il numero totale di dipendenti della banca e il numero totale di addetti che svolgono funzioni ICT, anche se non inquadrati nel settore informatico:

- Totale personale della banca (media nell’anno) □□□□□□□□
- Totale personale che svolge funzioni ICT (media nell’anno) □□□□□□□□

CAPITOLO II

PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

2.1(*) – Indicare nelle successive tabelle:

- a) i costi ICT (TCO) risultanti dal consuntivo 2008 (tab. 2.1a) e, al piede della tabella, le quantità di talune grandezze che possono essere utilizzate per il calcolo di taluni costi unitari;**
- b) gli ammortamenti, comprensivi delle eventuali svalutazioni (tab. 2.1b), che rappresentano un “di cui” delle corrispondenti caselle della tabella 2.1a;**
- c) i costi ICT (TCO) previsti per il 2009 (tab. 2.1c).**

Tabella 2.1a CONSUNTIVO (TCO) 2008

I costi, espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del TCO (costi + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni)			Aree tematiche											
			Sistemi Centrali		Sistemi trasmissivi			Sistemi Periferici			Applicazioni		Altri costi ICT non classif.	Totale
			Main frame	Server Farm	Reti Dati	Fonia fissa	Fonia mobile	Sistemi distrib.	ATM e chioschi	POS	Sw acquisito o svilup.	Manut. adatt. e corrett.		
Fattori produttivi			A1	A2	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	E	F
1.00	Hardware													
2.01	Software	Software di sistema												
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)												
3.00	Personale interno													
4.01	Servizi ricevuti da terzi	Soc strum o altra banca del gruppo	Servizi di F. M. e/o di Outsourcing											
4.02			Altri Servizi											
4.11		Società di servizi esterna	Servizi di F. M. e/o di Outsourcing											
4.12			Altri Servizi											
4.21		Personale esterno												
4.22		Servizi professionali di consulenza												
5.01	Altri costi ICT	Facilities												
5.02		Altri costi												
6.00	Totale costi ICT													
7.00	Ricavi ICT													
8.00	Totale costi ICT netti													
9.00	- di cui costi di integrazione													

Indicazione delle quantità										
	<i>Di cui postazioni terminali VoIP</i>									

Tabella 2.1b AMMORTAMENTI 2008

Fattori produttivi		Aree tematiche											Totale ammortamenti G
		Sistemi Centrali		Sistemi trasmissivi			Sistemi Periferici			Applicazioni		Altri costi ICT non classif. A-E	
		Main frame A-A1	Server Farm A-A2	Reti Dati A-B1	Fonia fissa A-B2	Fonia mobile A-B3	Sistemi distrib. A-C1	ATM e chioschi A-C2	POS A-C3	Sw acquisito o svilup. A-D1	Manut. adatt. e corrett. A-D2		
A1.00	Hardware												
A2.01	Software	Software di sistema											
A2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)											
A3.00	Personale interno												
A4.02	Servizi da terzi	Altri Servizi da società strumentale o altra banca del gruppo											
A4.12		Altri Servizi da società di servizi esterna											
A5.00	Altri costi ICT												
A6.00	Totale ammortamenti												

Tabella 2.1c

PREVISIONALE (TCO) 2009

I costi, espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del TCO (costi + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni).			Totale F	
Fattori produttivi				
1.00	Hardware			
2.01	Software	Software di sistema		
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)		
3.00	Personale interno			
4.01	Servizi ricevuti da terzi	Soc strum o altra banca del gruppo	Servizi di F.M. e/o di outsourcing	
4.02			Altri Servizi	
4.11		Società di servizi esterna		Servizi di F.M. e/o di outsourcing
4.12				Altri Servizi
4.21			Personale esterno	
4.22			Servizi professionali di consulenza	
5.01	Altri costi ICT	Facilities		
5.02		Altri costi		
6.00	Totale costi ICT			
7.00	Ricavi ICT			
8.00	Totale costi ICT netti			
9.00	- di cui costi di integrazione			

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

Tabella 2.2

AREE FUNZIONALI		% Costi di esercizio
A	DIREZIONE	
	1. Controllo direzionale / gestione / segnalazioni	_____, ____ %
	2. Risk Management	_____, ____ %
B	SUPPORTO	
	3. Amministrazione e contabilità	_____, ____ %
	4. Help desk	_____, ____ %
	5. Altri servizi	_____, ____ %
C	OPERATIONS	
	6. Credito	_____, ____ %
	7. Estero	_____, ____ %
	8. Finanza e tesoreria	_____, ____ %
	9. Incassi e pagamenti	_____, ____ %
	10. Monetica	_____, ____ %
	11. Applicazioni trasversali	_____, ____ %
D	MARKETING E CUSTOMER SERVICE	
	12. Electronic banking	_____, ____ %
	13. Supporto commerciale	_____, ____ %
Totale		1 0 0 %

2.3(*) – Quantificare la percentuale di spesa per la sicurezza informatica sul totale indicato nelle tabelle 2.1a e 2.1c (rispettivamente sul consuntivo 2008 e previsionale 2009, colonna F, riga 6.00):

	Consuntivo 2008	Previsione 2009
– percentuale di spesa per la sicurezza informatica sui costi ICT	_____, ____ %	_____, ____ %

CAPITOLO III

CANALI DISTRIBUTIVI

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

1 = canale offerto;

2 = canale non offerto.

<i>Servizi</i>	<i>Canali</i>				
	ATM-Self Service	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario
Informativi	□□	□□	□□	□□	□□
Dispositivi	□□	□□	□□	□□	□□

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

Tabella 3.2 – Canali distributivi utilizzati dalla clientela: ripartizione delle operazioni dispositive

		<i>Canali</i>					
		ATM-Self service	Internet Banking	Mobile Banking	Phone Banking	Promotore finanziario	Sportello
<i>Servizi dispositivi</i>							
Esercizio 2008:		<i>percentuali</i>					
01	Bonifici	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
02	Pagamento utenze	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
03	Pagamento Ri.Ba.	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
04	Disposizioni d'incasso Ri.Ba., RID e MAV	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
05	Trading e collocamento titoli	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
06	Erogazione prestiti	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
07	Operazioni su prodotti assicurativi	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
08	Deleghe di pagamento	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□

09	Ricariche carte di pagamento prepagate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Ricariche servizi prepagati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Servizi accessori non bancari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Versamenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.3 – Per ciascuno dei seguenti canali distributivi, indicare l'andamento previsto per il 2009 della percentuale di utilizzo da parte della clientela, calcolata sulla complessiva operatività della banca:

- 1 = in aumento;
2 = stabile;
3 = in diminuzione.

– ATM – Self Service	<input type="checkbox"/>
– Internet Banking	<input type="checkbox"/>
– Mobile Banking	<input type="checkbox"/>
– Phone Banking	<input type="checkbox"/>
– Promotore finanziario	<input type="checkbox"/>
– Sportello	<input type="checkbox"/>

3.4 – Con riferimento al canale ATM, chi ha prevalentemente in carico la gestione delle apparecchiature terminali dal punto di vista informatico?

- 1 = gestione delegata totalmente alle aree di business ;
2 = gestione affidata al settore ICT interno alla banca;
3 = gestione affidata a un altro soggetto del gruppo bancario di appartenenza;
4 = gestione affidata al fornitore di ATM o società di servizi esterna (outsourcing).

installazione e manutenzione hardware/software	networking	monitoraggio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.5 - Qualora la gestione degli ATM, sempre dal punto di vista informatico, fosse totalmente o parzialmente ancora in carico alla banca, specificare se si ha interesse a esternalizzare completamente o parzialmente tale attività:

- 1 = sì, tramite eventuale società di servizi interna al gruppo bancario di appartenenza;
2 = sì, tramite fornitore di ATM o società di servizi esterna;
3 = no.

3.6(*) – Se oltre agli ATM, sono presenti apparecchiature self-service multimediali (es.: “chioschi”), indicare:

- quanti self-service multimediali sono installati al 31/12/2008:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- quali funzionalità risultano attualmente implementate sulle apparecchiature self-service multimediali:

1 = sì ;

2 = no.

Accesso banca online	
Servizi informativi alla clientela	

3.7(*) – In relazione all'utilizzo dei canali telematici da parte della clientela, quale è il numero dei conti correnti on-line attivi (espressi puntualmente all'unità):

- clientela corporate

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- clientela retail

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.8 – Nelle successive tabelle indicare se ai fini di prevenire il furto di identità tramite i canali telematici:

1 = sì;

2 = in previsione entro il 2009;

3 = no.

- è stata realizzata o è prevista la diffusione presso la clientela di norme comportamentali:

- pubblicazione di avvisi sul portale/sito internet della banca o del gruppo	
- avvisi a tutta la clientela insieme alle comunicazioni periodiche	
- norme comportamentali specifiche fatte pervenire alla sola clientela che opera via internet	

- sono state adottate o sono previste contromisure organizzative e policy di sicurezza:

- identificazione di una struttura organizzativa permanente finalizzata all'adozione delle contromisure	
- definizione di una procedura d'azione in risposta a frodi informatiche	
- monitoraggio per una tempestiva individuazione della frode (es. controlli specifici sull'operatività della clientela)	
- collaborazione con altre banche	

- collaborazione con forze dell'ordine per la prevenzione/repressione delle frodi (es. PolPosta)	□□
- collaborazione con ISP nazionali e esteri	□□
- formazione del personale di call center per il supporto ai clienti	□□

- sono state realizzate o sono previste attività per l'individuazione di possibili azioni fraudolente tese alla simulazione nel web del sito internet della banca e/o delle banche del gruppo di appartenenza:**

- scansione periodica del web con particolari software di ricerca	□□
- analisi dei log	□□

- 3.9(*) – Al fine di aumentare la sicurezza nei servizi forniti alla clientela in modalità “on line”, quali tra le sottoindicate contromisure tecnologiche sono state adottate in via prevalente per la prevenzione del furto di identità e le frodi telematiche:**

➤ **Autenticazione a due livelli:**

- 1 = sì, Log-in e password + password dispositiva “statica”;
 2 = sì, Log-in e password + password dispositiva “dinamica” (One time password, ciclica, ...);
 3 = sì, PIN multipli;
 8 = no.

Servizi resi alla clientela:			
“Retail”		“Corporate”	
informativi	dispositivi	informativi	dispositivi
□□	□□	□□	□□

➤ **Autenticazione a due fattori:**

- 4 = sì, Certificato digitale;
 5 = sì, Smart card;
 6 = sì, dispositivi fisici distribuiti al cliente per la generazione di password di secondo livello (Token, Battaglia Navale, ecc.);
 7 = sì, sistemi ad elevata sofisticazione (es.: biometrici);
 8 = no.

Servizi resi alla clientela:			
“Retail”		“Corporate”	
informativi	dispositivi	informativi	dispositivi
□□	□□	□□	□□

CAPITOLO IV

Utilizzo di Tecnologie innovative

4.1(*) – Sono utilizzate le tecnologie sottoindicate e in quali ambiti?

1 = sì;

2 = in previsione nel triennio (2009 – 2011);

3 = no.

	Tecnologie	Utenza interna		Utenza esterna
		Amministrazione interna	Supporto al business	Servizi alla clientela
1.	RFID (Radio Frequency IDentification)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	NFC (Near Field Communication)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Sistemi di riconoscimento biometrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	VoIP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Strumenti di collaboration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Strumenti di comunicazione multimediale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Business intelligence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Strumenti di ECM / WCM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2 – Quali sono, in ordine di importanza per spesa sostenuta, le prime tre fra le tecnologie indicate nella tabella 4.1?

CAPITOLO V

APPROFONDIMENTI TEMATICI:

In considerazione degli approfondimenti introdotti nella componente consolidata del questionario (ripartizione puntuale degli ammortamenti, maggiori informazioni sui canali, approfondimenti sull'utilizzo delle tecnologie) è stato deciso di non proporre, per l'anno 2008, specifici approfondimenti tematici nel capitolo a ciò dedicato.

CAPITOLO VI

DATI DI GRUPPO

Il presente capitolo è riservato alle banche capogruppo dei gruppi bancari indicati nel manuale di compilazione.

6.1 - Profili strutturali, organizzativi e di controllo

6.1.1 - L'assetto attualmente adottato per la fornitura dei servizi informatici è da considerarsi consolidato?

- 1 = sì;
2 = no.

6.1.2 - Nel caso in cui l'attuale assetto sia in corso di revisione, indicare la direzione della revisione in corso:

- 1 = costituzione di una società strumentale di gruppo;
2 = accentramento dell'attività presso una componente bancaria del gruppo (capogruppo o altra banca);
3 = ripartizione dell'attività informatica in centri di competenza;
4 = affidamento delle attività a società esterna al gruppo.

6.1.3(*) - Qualora per le attività sotto indicate si faccia ricorso a un soggetto esterno, diverso dalla società strumentale di gruppo, indicare, per ciascuna attività, se sono presenti fornitori extra U.E.:

- 1 = sì, in modo prevalente rispetto ai fornitori U.E.;
2 = sì, in modo marginale rispetto ai fornitori U.E.;
3 = no.

Attività	Presenza di soggetti esterni extra U.E. fornitori di servizi ICT
– Manutenzione adattativa e correttiva	<input type="checkbox"/>
– Manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>
– Sviluppo di nuove applicazioni	<input type="checkbox"/>

6.1.4(*) A chi attiene la definizione delle strategie ICT?

- 1 = direttamente al Board
2 = a un comitato presieduto da un membro del Board
3 = a un comitato presieduto da un membro non appartenente al Board
4 = direttamente al CIO

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

- 1 =sì, ed esamina ogni progetto
- 2 =sì, ed esamina solo i progetti critici
- 3 =no

6.1.6 Nel caso di risposta positiva (risposta 1 o 2) alla precedente domanda, con quale frequenza si riunisce tale organismo?

- 1 =più di una volta al mese
- 2 =una volta al mese
- 3 =trimestralmente

6.1.7 In caso di risposta positiva alla domanda 6.1.5, indicare chi presiede tale organismo:

- 1 =un manager del settore ICT
- 2 =un manager del settore business

6.1.8 La funzione ICT è totalmente centralizzata o anche decentrata nelle/in alcune aree di business?

- 1 =totalmente accentrata
- 2 =anche parzialmente decentrata presso alcune aree di business

6.1.9 Con quale frequenza avviene la raccolta delle esigenze ICT delle aree di business?

- 1 =una volta all'anno
- 2 =più volte all'anno
- 3 =annuale e con momenti intermedi di revisione/integrazione

6.1.10 Come avviene la raccolta delle esigenze ICT?

- 1 =un'unica struttura del settore ICT raccoglie le esigenze di tutte le aree di business
- 2 =all'interno del settore ICT esistono strutture specializzate per area di business, ciascuna delle quali raccoglie le esigenze dell'area di business cui è dedicata
- 3 =la domanda è raccolta per tipologia di servizi da strutture diverse del settore ICT, specializzate per tali servizi

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

- 1 =non esiste una formalizzazione dell'EA

2 = esiste una formalizzazione dell'EA e la relativa responsabilità spetta a una struttura/comitato interno al settore ICT

3 = esiste una formalizzazione dell'EA e la responsabilità spetta a un comitato composto da responsabili dell'ICT e del business

6.1.12 –Vengono effettuate, su iniziativa del settore ICT, indagini per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti interni dei servizi ICT erogati?

1 = sì, saltuariamente;

2 = sì, periodicamente;

3 = in previsione entro il 2009;

4 = no.

6.1.13 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 6.1.12) specificare quale metodologia viene prevalentemente utilizzata per le indagini:

1 = questionario;

2 = interviste;

3 = forum virtuali;

4 = comitati utente.

6.1.14 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 6.1.12), specificare quale è l'ambito di rilevazione delle indagini:

1 = sì;

2 = no.

– adeguatezza funzionale delle applicazioni rispetto ai processi operativi	<input type="checkbox"/>
– tempestività di intervento a fronte di problematiche segnalate	<input type="checkbox"/>
– continuità ed efficienza del servizio ricevuto	<input type="checkbox"/>
– grado di coinvolgimento dell'utente nelle scelte	<input type="checkbox"/>
– livello di adeguatezza delle istruzioni operative fornite	<input type="checkbox"/>

6.1.15 - Nel caso in cui all'interno del gruppo esistano una o più società strumentali che erogano servizi ICT alle componenti bancarie, indicare le attività prevalentemente svolte dalla/e società di servizi:

1 = sì;

2 = no;

1.	Gestione Mainframe	<input type="checkbox"/>
2.	Gestione Server Farm e altri sistemi centrali	<input type="checkbox"/>
3.	Gestione PC e Server Distribuiti (Fleet Management)	<input type="checkbox"/>
4.	Gestione ATM	<input type="checkbox"/>
5.	Gestione POS	<input type="checkbox"/>
6.	Gestione Reti Dati	<input type="checkbox"/>
7.	Servizi di Help Desk	<input type="checkbox"/>
8.	Sviluppo e manutenzione applicazioni	<input type="checkbox"/>
9.	Altro	<input type="checkbox"/>

6.2 - Profili economici dell'ICT

6.2.1(*) - Indicare nelle successive tabelle:

- a) i costi ICT (TCO) dell'intero gruppo risultanti dal consuntivo 2008 (tab. 6.2.1a) e, al piede della tabella, le quantità di talune grandezze che possono essere utilizzate per il calcolo di taluni costi unitari;**
- b) gli ammortamenti, comprensivi delle eventuali svalutazioni (tab. 6.2.1b), che rappresentano un "di cui" delle corrispondenti caselle della tabella 6.2.1a**
- c) i costi ICT (TCO) previsti per il 2009 (tab. 6.2.1c);**
- d) la ripartizione dei canoni per servizi ICT corrisposti alle eventuali società strumentali di gruppo e risultanti dal consuntivo 2008 (tab. 6.2.1d).**

Tabella 6.2.1a - CONSUNTIVO (TCO) 2008

I costi, espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del TCO (costi + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni).			Aree tematiche											
			Sistemi Centrali		Sistemi trasmissivi			Sistemi Periferici			Applicazioni		Altri costi ICT non classif. E	Totale F
			Main frame A1	Server Farm A2	Reti Dati B1	Fonia fissa B2	Fonia mobile B3	Sistemi distrib. C1	ATM e chioschi C2	POS C3	Sw acquisito o svilupp. D1	Manut. adatt. e corrett. D2		
Fattori produttivi														
1.00	Hardware													
2.01	Software	Software di sistema												
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)												
3.00	Personale interno													
4.01	Servizi ricevuti da terzi	Società strumentale del gruppo		Servizi di F.M. e/o di Outsourcing										
4.02		Altri Servizi												
4.11	Società di servizi esterna	Servizi di F.M. e/o di Outsourcing												
4.12		Altri Servizi												
4.21	Personale esterno													
4.22	Servizi professionali di consulenza													
5.01	Altri costi ICT	Facilities												
5.02		Altri costi												
6.00	Totale costi ICT													
7.00	Ricavi ICT													
8.00	Totale costi ICT netti													
9.00	- di cui costi di integrazione													

Indicazione delle quantità										
	Di cui postazioni terminali VoIP									

Tabella 6.2.1b AMMORTAMENTI 2008

Gli ammortamenti, espressi in migliaia di euro e comprensivi delle eventuali svalutazioni, rappresentano un “di cui” delle corrispondenti caselle della tabella 6.2.1a		Aree tematiche											
		Sistemi Centrali		Sistemi trasmissivi			Sistemi Periferici			Applicazioni		Altri costi ICT non classif.	Totale ammortamenti
		Main frame A-A1	Server Farm A-A2	Reti Dati A-B1	Fonia fissa A-B2	Fonia mobile A-B3	Sistemi distrib. A-C1	ATM e chioschi A-C2	POS A-C3	Sw acquisito o svilupp. A-D1	Manut. adatt. e corrett. A-D2	A-E	G
A1.00	Hardware												
A2.01	Software	Software di sistema											
A2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)											
A3.00	Personale interno												
A4.02	Servizi da terzi	Altri Servizi da società strumentale del gruppo											
A4.12		Altri Servizi da società di servizi esterna											
A5.00	Altri costi ICT												
A6.00	Totale ammortamenti												

Tabella 6.2.1c

PREVISIONALE (TCO) 2009

I costi, espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del TCO (costi + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni).			Totale F
Fattori produttivi			
1.00	Hardware		
2.01	Software	Software di sistema	
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)	
3.00	Personale interno		
4.01	Società strumentale del gruppo	Servizi di F.M. e/o di Outsourcing	
4.02		Altri Servizi	
4.11	Società di servizi esterna	Servizi di F.M. e/o di Outsourcing	
4.12		Altri Servizi	
4.21	Personale esterno		
4.22	Servizi professionali di consulenza		
5.01	Altri costi ICT	Facilities	
5.02		Altri costi	
6.00	Totale costi ICT		
7.00	Ricavi ICT		
8.00	Totale costi ICT netti		
9.00	- di cui costi di integrazione		

Tabella 6.2.1d – RIPARTIZIONE PER AREE TEMATICHE E FATTORI PRODUTTIVI DEI CANONI 2008 CORRISPOSTI PER SERVIZI ICT ALLE SOCIETÀ STRUMENTALI DI GRUPPO (limitatamente ai servizi offerti alle banche del gruppo – perimetro italiano)

I costi, espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del TCO (costi + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni).			Aree tematiche										Totale		
			Sistemi Centrali		Sistemi trasmissivi			Sistemi Periferici			Applicazioni			Altri costi ICT non classif	
			Main frame	Server Farm	Reti Dati	Fonia fissa	Fonia mobile	Sistemi distrib.	ATM e chioschi	POS	Sw acquisito o sviluppato	Manut. adatt. e correttiva			
Fattori produttivi			S-A1	S-A2	S-B1	S-B2	S-B3	S-C1	S-C2	S-C3	S-D1	S-D2	S-E	S-F	
S1.00	Hardware														
S2.01	Software	Software di sistema													
S2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)													
S3.00	Personale interno (della società o in essa distaccato)														
S4.11	Servizi da terzi	Società di servizi esterna	Servizi di F.M. e/o di Outsourcing												
S4.12		Altri Servizi													
S4.21		Personale esterno													
S4.22		Servizi professionali di consulenza													
S5.01	Altri costi ICT	Facilities													
S5.02		Altri costi													
S6.00	Totale costi ICT														

6.2.2(*) - Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare la ripartizione percentuale dei costi sostenuti dal gruppo rispetto al totale indicato alla Tabella 6.2.1a (riga 6.00, colonna F - TCO).

Tabella 6.2.2

AREE FUNZIONALI		% Costi di esercizio	
A	DIREZIONE		
	1.	Controllo direzionale / gestione / segnalazioni	_____, ____ %
	2.	Risk Management	_____, ____ %
B	SUPPORTO		
	3.	Amministrazione e contabilità	_____, ____ %
	4.	Help desk	_____, ____ %
	5.	Altri servizi	_____, ____ %
C	OPERATIONS		
	6.	Credito	_____, ____ %
	7.	Estero	_____, ____ %
	8.	Finanza e tesoreria	_____, ____ %
	9.	Incassi e pagamenti	_____, ____ %
	10.	Monetica	_____, ____ %
	11.	Applicazioni trasversali	_____, ____ %
D	MARKETING E CUSTOMER SERVICE		
	12.	Electronic banking	_____, ____ %
	13.	Supporto commerciale	_____, ____ %
Totale		100 %	

6.2.3(*) - Per ciascuno dei settori aziendali sotto elencati, indicare la ripartizione percentuale dei costi sostenuti dal gruppo (Tabella 6.2.1a, riga 6.00, colonna F - TCO), distinguendo i costi sostenuti per il funzionamento corrente (RTB) da quelli sostenuti per promuovere il cambiamento (CTB); indicare, inoltre, la ripartizione percentuale dei costi di integrazione (tabella 6.2.1a, riga 9.00, colonna F) e degli ammortamenti (tabella 6.2.1b, riga 6.00, colonna G) :

Tabella 6.2.3

		Funzionamento RTB	Cambiamento CTB	Totale	di cui Costi di integrazione	di cui Ammortamenti
A	BUSINESS (Retail, Private, Corporate, Investment Banking, Asset Management)	_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %
		_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %
B	FUNCTIONS (Amministrazione, Bilancio e Finanza; Auditing e Compliance; Legale e Fiscale; Rischi e Crediti; Operations e Servizi; ICT; Gestione immobili; Risorse umane; Comunicazione e Relazioni esterne)	_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %
		_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %	_____, ____ %
Totale				100%	100%	100%

6.2.4(*) - Qualora il totale dei costi ICT 2008 a consuntivo (Tabella 6.2.1a) sia inferiore al totale indicato lo scorso anno come previsione per il 2008 (riga 6.00, colonna C, Tabella 6.2.1b del questionario 2007), indicarne, in ordine di importanza decrescente, le cause:

- Difficoltà a realizzare tutte le iniziative progettate	<input type="checkbox"/>
- Realizzazione di savings	<input type="checkbox"/>
- Emergere di ulteriori vincoli di bilancio	<input type="checkbox"/>
- Revisione dell'ordine di priorità	<input type="checkbox"/>
- Ridimensionamento (per errori di stima o per scelta aziendale)	<input type="checkbox"/>

6.2.5(*) - Quale è l'ammontare del "CashOut" per interventi evolutivi ICT effettuati nel 2008 dal gruppo bancario?

	banche	società strumentali	Totale	di cui per costi di integrazione
Totale CashOut	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

6.2.6 - Ripartire in percentuale tra le seguenti finalità l'ammontare del "CashOut" di gruppo relativo al 2008 per gli interventi evolutivi ICT (riferirsi al totale indicato nella risposta 6.2.5):

Finalità del CashOut ICT		% CashOut 2008
1.	Sviluppo del business	<input type="text"/> %
2.	Miglioramento dei sistemi di governo, di finanza e di back office	<input type="text"/> %
3.	Semplificazione/ottimizzazione processi/prodotti/servizi e sviluppo risorse umane	<input type="text"/> %
4.	Razionalizzazione infrastrutture applicative e tecnologiche	<input type="text"/> %
5.	Interventi di compliance	<input type="text"/> %
6.	Progetti di integrazione	<input type="text"/> %

Totale 100 %

6.2.7(*) – Ripartire in percentuale, nelle aree funzionali sotto elencate, il totale CashOut di gruppo relativo al 2008 per gli interventi evolutivi ICT (riferirsi al totale indicato nella risposta 6.2.5).

AREE FUNZIONALI		% CashOut 2008
A	DIREZIONE	
1.	Controllo direzionale / gestione / segnalazioni	<input type="text"/> %
2.	Risk Management	<input type="text"/> %

B	SUPPORTO		
	3.	Amministrazione e contabilità	_____ %
	4.	Help desk	_____ %
	5.	Altri servizi	_____ %
C	OPERATIONS		
	6.	Credito	_____ %
	7.	Eestero	_____ %
	8.	Finanza e tesoreria	_____ %
	9.	Incassi e pagamenti	_____ %
	10.	Monetica	_____ %
	11.	Applicazioni trasversali	_____ %
D	MARKETING E CUSTOMER SERVICE		
	12.	Electronic banking	_____ %
	13.	Supporto commerciale	_____ %
Totale			100 %

6.2.8 - Ripartire tra le seguenti tipologie di intervento la percentuale del CashOut ICT di gruppo (Tab. 6.2.6, riga 5) per interventi evolutivi effettuati nel 2008 relativo ad adeguamenti normativi (compliance).

Tipologia di intervento di compliance	CashOut relativo al 2008 (%)
– Disaster Recovery – Business Continuity Management	_____
– Basilea 2	_____
– SEPA	_____
– MiFID	_____
– Antiriciclaggio	_____
– Normativa contabile/fiscale	_____
– Privacy	_____
– Normativa Vigilanza Bankitalia	_____
– Normativa Vigilanza Consob	_____
– Normativa Interbancaria – Patti Chiari, Monetica, Sistemi di Pagamento e di Regolamento	_____
Totale	
100%	

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

- 1 = sì, in modalità strutturata attraverso specifiche entità preposte all'iniziativa;
2 = sì, in modalità non strutturata;
3 = no, ma sono previste nel corso del 2009;
4 = no.

6.2.10(*) - Sono definite apposite metodologie di “saving” per l’individuazione dei risparmi conseguiti ?

- 1 =sì, in forma unitaria su tutto l’ICT;
- 2 =sì, diversificata fra investimenti e costi;
- 3 =sì, per tipologia di spesa;
- 4 =sì, in forma generica senza obiettivi predefiniti;
- 5 =no, non sono definite.

□

6.2.11 - Nella formulazione del budget ICT, si tiene conto dei risparmi attesi?

- 1 =sì;
- 2 =parzialmente;
- 3 =no.

□

6.2.12(*)- Stimare l’ammontare dei risparmi conseguiti nel 2008 a seguito delle attività di ottimizzazione (in termini di Totale Costo di Esercizio - TCO):

- 1 =minore o uguale 2 %;
- 2 =maggiore di 2% e minore o uguale 3%;
- 3 =maggiore di 3% e minore o uguale 5%;
- 4 =maggiore di 5% e minore o uguale 7%;
- 5 =maggiore di 7% e minore o uguale 9%;
- 6 =maggiore di 9%;
- 7 =non rilevato.

□

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

1.	Rinegoziazione contratti con lo stesso fornitore	□ □ □ □ □ □ %
2.	Sostituzione di un fornitore con un altro	□ □ □ □ □ □ %
3.	Razionalizzazioni nell’uso di prodotti/servizi	□ □ □ □ □ □ %
4.	Razionalizzazioni nei consumi	□ □ □ □ □ □ %
5.	Consolidamento di sistemi/applicazioni	□ □ □ □ □ □ %
6.	Revisioni di processi, riorganizzazioni interne	□ □ □ □ □ □ %
7.	Iniziative di outsourcing	□ □ □ □ □ □ %
8.	Iniziative di insourcing	□ □ □ □ □ □ %

Totale 100%

CAPITOLO VII

APPROFONDIMENTI TEMATICI SUI GRUPPI BANCARI

7.1 - La policy e l'organizzazione della sicurezza informatica

7.1.1 – Sono stati adottati standard riconosciuti (ovvero sono in corso iniziative per la loro adozione) o si fa riferimento a best practices per la gestione della sicurezza informatica ?

1 = sì;

2 = no.

adottati iniziative
in corso

– ISO 27001 / BS 17999	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– SAS70	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– PCI / DSS (per le transazioni finanziarie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– Best practices (es.: NIST, SANS,)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.1.2 – Quali dei seguenti processi organizzativi sono contemplati nella policy aziendale di sicurezza informatica ?

1 = sì;

2 = no.

– Gestione del rischio	<input type="checkbox"/>
– Gestione dei cambiamenti	<input type="checkbox"/>
– Business continuity planning	<input type="checkbox"/>
– Gestione degli incidenti	<input type="checkbox"/>
– Test e accettazione delle misure di sicurezza	<input type="checkbox"/>
– Gestione delle vulnerabilità	<input type="checkbox"/>

7.1.3 – Sono adottati sistemi di Identity Access Management?

1 = sì

2 = no

7.1.4 – Sono stati adottati presidi tecnici e organizzativi per mitigare i rischi di frode interna?

1 = sì;

2 = no.

– Screening del personale	<input type="checkbox"/>
– Programmi di sensibilizzazione	<input type="checkbox"/>
– Tracciamento degli accessi a tutti i dispositivi critici	<input type="checkbox"/>
– Logging delle singole applicazioni (tracciatura degli eventi logici)	<input type="checkbox"/>
– Previsione di provvedimenti disciplinari specifici	<input type="checkbox"/>

- Applicazione del principio del “contraddittorio” nelle transazioni critiche	<input type="checkbox"/>
- Attribuzione differenziata delle abilitazioni di accesso in relazione agli specifici ruoli svolti	<input type="checkbox"/>
- Strong Authentication per le funzioni più critiche	<input type="checkbox"/>
- Controllo di qualità delle password e limitazione temporale della validità	<input type="checkbox"/>

7.1.5 – Sono stati adottati presidi tecnici e organizzativi per mitigare i rischi di frode esterna ?

1 = sì;
2 = no.

- Monitoraggio delle transazioni critiche	<input type="checkbox"/>
- Introduzioni dei criteri della policy nel disegno delle applicazioni	<input type="checkbox"/>
- Sistemi evoluti di autenticazione dell’utente	<input type="checkbox"/>

7.1.6 – Oltre che per gli adempimenti rivenienti dalla normativa sulla privacy, è stato adottato un sistema di classificazione delle informazioni aziendali di alto livello?

1 = sì, per tutto il patrimonio informativo aziendale di alto livello;
2 = sì, per la parte prevalente del patrimonio informativo aziendale;
3 = sì, per una parte ancora marginale del patrimonio informativo aziendale;
4 = no.

7.1.7 – Sono state intraprese iniziative nei confronti del personale per la diffusione della cultura relativa alla sicurezza informatica ?

1 = sì
2 = no

- Seminari specifici in aula	<input type="checkbox"/>
- Seminari specifici via e-learning	<input type="checkbox"/>
- Norme puntuali diffuse direttamente	<input type="checkbox"/>
- Norme puntuali pubblicate nella intranet aziendale	<input type="checkbox"/>
- Alert diffusi in occasione di particolari situazioni (attacchi dall’esterno, circolazione di virus/worms pericolosi, ecc)	<input type="checkbox"/>

7.2 - INNOVAZIONE TECNOLOGICA

7.2.1 - Avendo riguardo ai progetti di innovazione tecnologica avviati nel corso del 2008, indicare la % di sponsorship spettante, rispettivamente, alla funzione ICT e alle aree di business:

1 = funzione ICT

_____, ____ %

2 = aree di business

_____, ____ %

7.2.2 - Nell'ambito della funzione ICT esiste un settore dedicato alla valutazione delle tecnologie innovative e al loro approfondimento in termini di benefici che esse possono portare al business?

1 = sì, è formalizzato e indipendente da altri settori ICT;

2 = sì, ma non è identificato come una struttura indipendente;

3 = no, ma se ne prevede l'istituzione entro il 2011;

4 = no.

7.2.3(*) - Quanto incide in percentuale l'innovazione tecnologica sul budget ICT complessivo (in termini di cash-out, anno 2008)?

_____, ____ %

7.2.4 - Qual è il trend previsto per gli investimenti in innovazione tecnologica?

1 = in aumento;

2 = stabile;

3 = in diminuzione.

7.2.5(*) – Sono stati effettuati o sono previsti investimenti in uno o più dei sottoelencati ambiti tecnologici?

- 1 = sì, effettuati o previsti entro l'anno 2009;
 2 = sì, previsti nel successivo biennio (2010 – 2011);
 3 = no.

Ambiti tecnologici		<i>per funzioni interne</i>	<i>per servizi alla clientela</i>
1.	RFID (Radio Frequency IDentification)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	NFC (Near Field Communication)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Sistemi di riconoscimento biometrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	VoIP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Web 2.0 (o Web 3.0)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	SOA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Grid computing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Green IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Altro (<i>specificare</i>) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.2.6 – Quali sono, in ordine di importanza per spesa sostenuta, i primi tre fra gli ambiti tecnologici indicati nella tabella 7.2.5?

7.3 - Sistemi centrali

Dalla tabella 6.2.1a, la potenza installata dei sistemi mainframe utilizzati dal gruppo risulta pari a:

MIPS

7.3.1 - Indicare la ripartizione in percentuale della potenza installata sui sistemi mainframe tra:

- Produzione	□□□□, □□ %
- Sviluppo , Test, Collaudo	□□□□, □□ %
Totale	100%

7.3.2 - Sono previste variazioni della potenza installata sui sistemi mainframe per il 2009?

- 1= sì, in diminuzione;
- 2= sì, in aumento;
- 3= no.

□□

7.3.3 – Indicare la dimensione, espressa in Terabyte, dello storage installato sui sistemi mainframe:

□□□□□□□□□□

7.3.4 - Sono previste variazioni nella dimensione dello storage installato sui sistemi mainframe per il 2009?

- 1= sì, in diminuzione;
- 2= sì, in aumento;
- 3= no.

□□

7.3.5 – Indicare quali tra i Sistemi operativi sotto indicati sono utilizzati sui sistemi mainframe, quale è il loro ordine di prevalenza e quale è la tendenza prevista:

utilizzo:	prevalenza:	tendenza:
1= sì;	Numerare da 1 a 4 in ordine di	1= in diminuzione;
2= no.	importanza	2= in aumento;
		3= stabile.

Sistema operativo	utilizzo	prevalenza	tendenza
- Z/OS	□□	□□	□□

- Z/VM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Z/Linux mainframe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.3.6 – – Indicare quali tra i Data Base Management Systems (DBMS) sotto indicati sono utilizzati sui sistemi mainframe, quale è il loro ordine di prevalenza e quale è la tendenza prevista:

utilizzo:

- 1= sì;
2= no.

prevalenza:

Numerare da 1 a 5 in ordine di importanza

tendenza:

- 1= in diminuzione;
2= in aumento;
3= stabile.

Data Base Management Systems (DBMS)	utilizzo	prevalenza	tendenza
- VSAM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- DL/1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- DB2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Oracle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.3.7 – Nel gruppo sono utilizzate Server farm?

- 1= sì;
2= no.

ATTENZIONE: In caso di risposta negativa alla domanda 7.3.7 saltare alla domanda 7.3.14.

7.3.8 – Le Server farm utilizzate nel gruppo sono gestite prevalentemente:

- 1= da una o più banche del gruppo;
2= da società strumentali del gruppo;
3= da società esterne al gruppo.

7.3.9 (*) - Viene utilizzato un metodo per misurare la potenza delle Server farm?

- 1= sì, metodo TPC (Transaction Processing Performance Council);
2= sì, metodo SPEC (Standard Performance Evaluation Corporation);
3= sì, metodo RPE2 (Relative Performance Estimate – version 2);
4= sì, altro metodo (specificare); _____
5= no.

□

7.3.10- Indicare la dimensione, espressa in Terabyte, dello storage installato sulle Server farm:

□□□□□□□□□□

7.3.11- Sono previste variazioni nella dimensione dello storage installato sulle Server farm per il 2009?

- 1= sì, in diminuzione;
- 2= sì, in aumento;
- 3= no.

□

7.3.12- – Indicare quali tra i Sistemi operativi sotto indicati sono utilizzati sulle Server farm, quale è il loro ordine di prevalenza e quale è la tendenza prevista:

utilizzo:

- 1= sì;
- 2= no.

prevalenza:

Numerare da 1 a 7 in ordine di importanza

tendenza:

- 1= in diminuzione;
- 2= in aumento;
- 3= stabile.

Sistema operativo	utilizzo	prevalenza	tendenza
- Linux	□	□	□
- Unix	□	□	□
- Windows	□	□	□
- Sun Solaris	□	□	□
- Macintosh	□	□	□
- AIX	□	□	□
- Altro (specificare) _____	□	□	□

7.3.13- Sono utilizzati sistemi di virtualizzazione?

- 1= sì, per tutti gli ambienti (produzione, sviluppo, test, collaudo);
- 2= sì, limitatamente agli ambienti di sviluppo, test, collaudo;
- 3= sì, limitatamente agli ambienti di produzione;
- 4= no.

□

7.3.14- Sono stati realizzati, sono in corso di realizzazione o sono previsti processi di down sizing dei sistemi centrali?

- 1= sì, sono stati realizzati/sono in corso di realizzazione nel 2009;
- 2= sì, sono previsti nel biennio (2010 – 2011);

3= no.



7.4 – SISTEMI TRASMISSIVI - FONIA FISSA

Dalla tabella 6.2.1a, area tematica “Sistemi trasmissivi”, i costi di esercizio (TCO) relativi alla telefonia fissa risultano così articolati:

tabella 7.4a

	Riferimento tabella 6.2.1a	Riepilogo fattori produttivi	Costi di esercizio B2
1.	1.00	Hardware	
2.	2.01	Software	
3.	3.00	Personale interno	
4.	4.01 – 4.02	Servizi resi da società del gruppo	
5.	4.11 – 4.12 – 4.21	Servizi resi da società esterne	
6.	5.02	Altri costi	
7.	6.00	Totale	

7.4.1 - Indicare la ripartizione dei costi tra i vari fornitori, anche se intermediati da società strumentali di gruppo (al massimo 3, accorpando nella quarta riga gli altri eventuali fornitori meno rilevanti):

Ripartizione dei costi di esercizio per servizi resi da società esterne tra più fornitori		
1.	Fornitore n. 1	_ _ _ , _ %
2.	Fornitore n. 2	_ _ _ , _ %
3.	Fornitore n. 3	_ _ _ , _ %
4.	Altri fornitori	_ _ _ , _ %
Totale		100%

7.4.2(*) – Ripartire nella tabella successiva gli importi (migliaia di euro) sostenuti per la fonia fissa indicando, per ciascuna riga, anche le quantità richieste (situazione al 31/12/2008):

	Tipologia di costo	importo	quantità
1.	Linee: importo dei canoni / numero delle linee	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
2.	Traffico: importo per il traffico in uscita (outbound) / minuti di traffico annuo in uscita	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
3.	Traffico: importo per il traffico in entrata (inbound) / minuti di traffico annuo in entrata (outbound/inbound)	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
4.	Centralini: costi di manutenzione + eventuali quote di ammortamento / numero di centralini	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
5.	Altri costi: servizi vari, costi di attivazione, personale, ecc.	_ _ _ _ _	
	Totale	_ _ _ _ _	

7.5 - Sistemi periferici - ATM

Dalle tabelle 6.2.1a e 6.2.1b, area tematica "Sistemi periferici", i costi di esercizio (TCO) relativi agli ATM e i relativi ammortamenti risultano così articolati:

tabella 7.5a

	Riferimento tabelle 6.2.1a - 6.2.1b	Riepilogo fattori produttivi	Costi di esercizio C2	Ammortamenti A-C2
1.	1.00	Hardware		
2.	2.01 – 2.02	Software		
3.	3.00	Personale interno		
4.	4.01 – 4.02	Servizi resi da società del gruppo		
5.	4.11 – 4.12 – 4.21 – 4.22	Servizi resi da società esterne		
6.	5.00 - 5.01 – 5.02	Atri costi		
7.	6.00	Totale		

7.5.1 - Indicare la ripartizione dei costi tra i vari fornitori, anche se intermediati da società strumentali di gruppo (al massimo 3, accorpando nella quarta riga gli altri eventuali fornitori meno rilevanti):

Ripartizione dei costi di esercizio per servizi resi da società esterne tra più fornitori		
1.	Fornitore n. 1	_ _ _ , _ %
2.	Fornitore n. 2	_ _ _ , _ %
3.	Fornitore n. 3	_ _ _ , _ %
4.	Altri fornitori	_ _ _ , _ %
Totale		100%

7.5.2(*) - Con riferimento al numero totale di ATM indicato al piede della tabella 6.2.1a, colonna C2, ripartire nella successiva tabella il numero totale delle apparecchiature installate per tipologia e per livello di servizio assicurato:

	Tipologia di apparecchiature	Numero di terminali suddivisi per livello di servizio assicurato			Totale
		elevato	medio	standard	
1.	ATM tradizionali (cash-out e atri servizi)	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
2.	ATM evoluti (WEB based - solo cash-out)	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
3.	ATM evoluti (WEB based - cash-in/ cash-out, introito/erogazione di banconote)	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
4.	Altri tipi di apparecchiature (es.: chioschi multimediali).	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
	Totale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _

7.5.3 - Con riferimento ai costi totali per ATM indicati alla tabella 7.5a, colonna C2, riga 6.00, ripartire nella successiva tabella i detti costi in percentuale secondo la tipologia delle apparecchiature:

	<i>Tipologia di apparecchiature</i>	<i>Costi di esercizio (TCO) in percentuale</i>
1.	ATM tradizionali (cash-out e altri servizi)	____, ____ %
2.	ATM evoluti (WEB based - solo cash-out)	____, ____ %
3.	ATM evoluti (WEB based - cash-in/ cash-out, introito/erogazione di banconote)	____, ____ %
4.	Altri tipi di apparecchiature (es.: chioschi multimediali)	____, ____ %
	Totale	100%

7.5.4 - Indicare la percentuale del costo di esercizio sostenuta per la spesa corrente relativa agli ATM (TCO – ammortamenti) nella successiva tabella distribuita per “Natura di spesa”:

	<i>Natura di spesa</i>	<i>% del totale costo di esercizio</i>
1.	Manutenzione ordinaria	____, ____ %
2.	Manutenzione straordinaria	____, ____ %
3.	Servizi di monitoraggio e Help Desk	____, ____ %
4.	Materiali consumabili	____, ____ %
5.	Altre spese correnti (compresi servizi in outsourcing)	____, ____ %
	Totale	____, ____ %

7.5.5 – Indicare nella tabella sottostante gli ammortamenti relativi agli ATM (tabella 7.5a, riga 6.00, colonna A-C2) suddivisi per tipologia delle apparecchiature e per periodo di riferimento; indicare anche la durata del periodo medio di ammortamento per ogni tipologia di apparecchiatura:

	<i>Tipologia di apparecchiature</i>	<i>Numero medio di anni in cui vengono ammortizzati gli investimenti (prevalente)</i>	<i>Quota di ammortamento relativa a invest. effettuati nell'anno di riferimento (2008)</i>	<i>Quota di ammortamento relativa a investimenti effettuati negli anni precedenti</i>	Totale
1.	ATM tradizionali (cash-out e altri servizi)	____	____	____	____
2.	ATM evoluti (WEB based - solo cash-out)	____	____	____	____
3.	ATM evoluti (WEB based - cash-in/ cash-out, introito/erogazione di banconote)	____	____	____	____
4.	Altri tipi di apparecchiature (es.: chioschi multimediali).	____	____	____	____
	Totale		____	____	____

7.6 - Applicazioni

7.6.1 – Con riferimento alle spese sostenute nell'anno per l'area tematica "Applicazioni" indicare una ripartizione di dettaglio nella tabella seguente:

Le spese espresse in migliaia di euro, sono rappresentative del cash-out relativo all'area Applicazioni (costi correnti + investimenti).		Area tematica "Applicazioni"									
		Progetti				Manutenzione				Totale	
		di iniziativa Utente (<i>Business & Functions</i>)		di iniziativa ICT (trasversali e infrastrutturali)		evolutiva		adattativa e correttiva		costi	effort
		costi	effort	costi	effort	costi	effort	costi	effort		
Fattori produttivi											
D2.02	Software applicativo acquisito (pacchetti)										
D3.00	Software prodotto/mantenuto all'interno del gruppo										
D4.S02	Servizi ricevuti dalla società strumentale	Software acquisito all'esterno dalla società strumentale									
D4.S03		Software prodotto/mantenuto dalla società strumentale									
D4.S10		Software prodotto/ mantenuto da società esterne sotto il controllo della società strumentale									
D4.11	Servizi ricevuti da società esterne	Servizi di Outsourcing acquisiti da società esterne									
D4.12		Software prodotto/mantenuto da società esterne sotto il controllo del gruppo									
D5.01	Altri costi ICT	Facilities									
D6.00	Totale costi – Totale effort										

Fine del documento