

CONVENZIONE INTERBANCARIA  
PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE BANCARIA  
ITALIANA

*Questionario per la*

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

*Banche Capogruppo  
Profili organizzativi ed economici*

*Esercizio 2009*

*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**.....  
.....

*Struttura organizzativa che cura la compilazione del questionario*

**Denominazione**.....

**Indirizzo**.....

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

**Casella funzionale di posta elettronica della struttura o, in sua mancanza, indirizzo di posta elettronica di un referente della struttura:**

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

*Dati del compilatore del questionario*

**Cognome**.....

**Nome**.....

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

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

## Assistenza alla compilazione

Coordinamento del gruppo interbancario:

**Isabella VICARI:** Banca d'Italia (Segreteria CIPA) Tel. 06 / 4792.6803  
**Romano STASI:** Associazione Bancaria Italiana Tel. 06 / 6767.269

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  
**Stefano BUCCINO:** Banca Popolare di Vicenza Tel. 0444 / 339392  
**Marco CODA:** Banca Sella Tel. 015 / 3500703  
**Carlo COTRONEO:** Banca Nazionale del Lavoro Tel. 06 / 57922878  
**Sara GIROLDI:** Credito Emiliano Tel. 0522 / 582128  
**Elisa GUGLIELMANA:** Banca Popolare di Sondrio Tel. 0342 / 528306  
**Agostino LUCONI:** Banca delle Marche Tel. 0733 / 247490  
**Silvio MARCHETTI:** Credito Valtellinese Tel. 0342 / 522453  
**Francesca MASTELLA:** Banco Popolare - SGS Tel. 045 / 8274615  
**Claudio PAGLIA:** IntesaSanpaolo Tel. 02 / 8796.7853  
**Lucia PASTORE:** Veneto Banca Tel. 0423 / 283883  
**Patrizia ROSSI:** Banca CARIGE Tel. 010 / 5792820  
**Sebastiano VITA:** UniCredito Italiano - UGIS Tel. 02 / 88626886  
**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  
**Paolo ZACCO:** Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza Tel. 0521 / 914658

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 aderiscono all'iniziativa<sup>1</sup>. Secondo una scelta ormai consolidata, per l'indagine vengono utilizzati due campioni: uno per la rilevazione "di gruppo", ampliato quest'anno ai primi ventiquattro gruppi bancari per fondi intermediati, e uno per quella "individuale", costituito dalle singole banche, aderenti o meno a gruppi.

Quest'anno l'indagine si sviluppa in due momenti distinti: nel primo vengono esaminati gli aspetti economici dell'utilizzo dell'ICT e i relativi i profili organizzativi e di *governance*, nel secondo, l'ICT nel contatto con la clientela e nelle scelte di *sourcing*, le tecnologie innovative utilizzate e i presidi adottati per il contenimento e il controllo del rischio informatico.

La scelta si inserisce nel percorso di semplificazione della Rilevazione avviato negli anni passati e ha l'obiettivo di anticipare la disponibilità dei dati economici, in sintonia con le esigenze del sistema bancario. Il presente questionario riguarda quindi gli aspetti economici, organizzativi e di *governance* dell'ICT con riferimento all'anno 2009. Lo schema di rilevazione, articolato per aree tematiche e fattori produttivi, non presenta sostanziali modifiche rispetto all'anno passato; unica novità di rilievo è una più puntuale rilevazione del *cash-out*.

L'elaborazione dei dati raccolti permette di delineare un quadro aggiornato degli aspetti economici e organizzativi dell'utilizzo dell'ICT nel sistema bancario e di calcolare indici che rapportano i costi ICT alle principali grandezze operative e di conto economico e indici di "destinazione dei costi", con riferimento ai principali fattori produttivi e alle principali aree tematiche.

I risultati dell'analisi vengono illustrati in un apposito documento che viene pubblicato sui siti internet della CIPA ([www.cipa.it](http://www.cipa.it)) e dell'ABI ([www.abi.it](http://www.abi.it)). A ciascuna banca e a ciascun gruppo bancario partecipante all'indagine viene messo 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*.

Le informazioni, fornite su base volontaria, 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.

---

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

## Avvertenza

*Il presente questionario e l'allegato manuale di compilazione sono disponibili, in formato stampabile, sul sito internet della CIPA ([www.cipa.it](http://www.cipa.it)) sotto la voce:*

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

*Per le domande contrassegnate con il simbolo [§] dopo il numero si raccomanda vivamente di consultare le note presenti nel manuale di compilazione allegato al questionario.*

# 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 – Nel caso di risposta 4 (società strumentale del gruppo) alla domanda 1.1 o alla domanda 1.2, specificare se la forma giuridica della società strumentale è:**

- 1 = consortile
- 2 = altra forma giuridica

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

- 1 = sì
- 2 = no

### **1.5 – 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

### **1.6[§] – 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

**1.7[§] – 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:**

- ***i costi ICT (TCO) risultanti dal consuntivo 2009 (tab. 2.1a, righe da 1.00 a 5.02);***
- ***gli eventuali ricavi conseguiti da soggetti terzi (tab. 2.1a, riga 7.00);***
- ***gli eventuali costi di integrazione (tab. 2.1a, riga 9.00);***
- ***gli ammortamenti, comprensivi delle eventuali svalutazioni (tab 2.1a, riga 10.00), che rappresentano un “di cui” delle corrispondenti caselle della riga 6.00;***
- ***gli investimenti (tab 2.1a, riga 11.00);***
- ***i costi ICT (TCO e Cash-out) previsti per il 2010 (tab. 2.1b).***

Tabella 2.1a CONSUNTIVO 2009

<p>Gli importi (righe 1.00-5.02), espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del <b>TCO</b> (spese correnti + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni).</p> <p>Nella riga 10.00 vanno indicate le quote di ammortamento ricomprese nel TCO e nella riga 11.00 gli investimenti.</p> <p>Il Cash-out è calcolato automaticamente sommando le spese correnti (TCO – ammortamenti) agli investimenti.</p>			Aree tematiche								Altri costi ICT non classificabili	Totale			
			Sistemi Centrali		Sistemi trasmissivi			Sistemi Periferici					Applicazioni		
			Main frame	Server Farm	Reti Dati	Fonia fissa	Fonia mobile	Sistemi distribuiti	ATM e chioschi	POS			Sw acquisito o sviluppato	Manutenz. adattativa e correttiva	
Fattori produttivi			A1	A2	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	E	F	
1.00	<b>Hardware</b>														
2.01	<b>Software</b>	Software di sistema													
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)													
3.00	<b>Personale interno</b>														
4.01	<b>Servizi ricevuti da terzi</b>	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	<b>Altri costi ICT</b>		Facilities												
5.02			Altri costi												
6.00	<b>Totale costi ICT (TCO)</b>														
7.00	<b>Ricavi ICT</b>														
8.00	<b>Totale costi ICT netti (TCO)</b>														
9.00	<b>- di cui costi di integrazione</b>														
10.00	<b>Ammortamenti a valere sul TCO (riga 6.00)</b>														
11.00	<b>Investimenti</b>														
12.00	<b>Cash-out (TCO – Ammortamenti + Investimenti)</b>														

Tabella 2.1b

PREVISIONALE 2010

<p>Gli importi della colonna F (righe 1.00-5.02), espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del <b>TCO</b> (spese correnti + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni).</p> <p>Nella riga 12.00, colonna F deve essere indicato l'importo previsto per il Cash-out totale (spese correnti + investimenti), espresso in migliaia di euro.</p>			<p>Totale TCO</p>	
<p><b>Fattori produttivi</b></p>			<p>F</p>	
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 (TCO)			
7.00	Ricavi ICT			
8.00	Totale costi ICT netti (TCO)			
9.00	- di cui costi di integrazione			
12.00	Totale Cash-out (Spese correnti + Investimenti)			

**2.2[§] – Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare la ripartizione percentuale dei costi rispetto al totale costi ICT indicato alla tabella 2.1a, riga 6.00, colonna F.**

Tabella 2.2

AREE FUNZIONALI		% TCO	
<b>A</b>	<b>PROCESSI DIREZIONALI</b>		
	<b>1. CONTROLLO DIREZIONALE / GESTIONE</b> Controlli interni, antiriciclaggio, reporting direzionale e controllo di gestione.	____, ____ %	
	<b>2. COMPLIANCE</b> Sistemi per la gestione della compliance	____, ____ %	
	<b>3. RISK MANAGEMENT</b> Applicazioni ALM, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, controllo rischi (di credito, di mercato, operativi).	____, ____ %	
<b>B</b>	<b>PROCESSI DI SUPPORTO</b>		
	<b>4. AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ</b> Gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio.	____, ____ %	
	<b>5. HELP DESK</b> Help desk interno, sistemi di ticketing.	____, ____ %	
	<b>6. SEGNALAZIONI</b> Segnalazioni agli organi di vigilanza, accertamenti giudiziari.	____, ____ %	
	<b>7. RISORSE UMANE</b> Gestione personale, gestione presenze, trasferte, rimborsi.	____, ____ %	
	<b>8. ORGANIZZAZIONE INTERNA</b> Mappatura processi, normativa interna.	____, ____ %	
	<b>9. GESTIONE PROCESSI ICT</b> Project management, demand management, etc.	____, ____ %	
	<b>10. ALTRI SERVIZI</b> Intranet, posta elettronica, filiali estere.	____, ____ %	
	<b>C</b>	<b>OPERATIONS</b>	
		<b>11. CREDITO</b> Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, leasing, factoring, mutui.	____, ____ %
<b>12. ESTERO</b> Cambi, pagamenti internazionali, finanziamenti esteri.		____, ____ %	
<b>13. FINANZA E TESORERIA</b> Titoli (titoli di proprietà, di terzi, emissione obbligazioni, derivati, pronti contro termine), fondi (comuni, pensione, banca depositaria / collocatrice), adempimenti fiscali titoli, gestioni patrimoniali, tesoreria.		____, ____ %	
<b>14. INCASSI E PAGAMENTI</b> Assegni, bonifici, imposte e servizi vari, portafoglio (Ri.Ba, RID, MAV), tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi, banche corrispondenti, spunta banche.		____, ____ %	
<b>15. MONETICA</b> POS, carte di pagamento.		____, ____ %	
<b>16. APPLICAZIONI TRASVERSALI</b> Anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni.		____, ____ %	
<b>D</b>	<b>PROCESSI DI MARKETING, COMMERCIALI E CUSTOMER SERVICE</b>		
	<b>17. CANALI DIRETTI CON LA CLIENTELA</b> ATM, phone banking, call center, internet banking/trading on line, corporate banking, mobile banking.	____, ____ %	
	<b>18. SUPPORTO COMMERCIALE</b> Informativa di marketing, applicazioni CRM, business intelligence.	____, ____ %	

Totale 1 0 0 , 0 %

## DATI DI GRUPPO

*I capitoli successivi sono riservati alle banche capogruppo dei gruppi bancari indicati nel manuale di compilazione.*

### CAPITOLO III

#### Profili strutturali, organizzativi e di controllo

**3.1 – Nel corso del 2009 è stata costituita una società strumentale di gruppo per la fornitura della prevalenza dei servizi ICT al gruppo?**

1 =sì

2 =no

**3.2 - Nel caso di risposta positiva alla precedente domanda specificare se la forma giuridica della società strumentale è:**

1 = consortile

2 = altra forma giuridica

**3.3 – Nel caso di risposta positiva alla domanda 3.1 indicare il mese dal quale ha avuto effetto la costituzione della società strumentale di gruppo:**

indicare il mese

\_\_\_/2009

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

1 = sì

2 = no

**3.5 - 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

**3.6[§] - 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"/>

### 3.7 A chi compete la definizione delle scelte in materia di strategie ICT?

1 =direttamente al Board

2 =a un comitato presieduto da un membro del Board (diverso dal CIO)

3 =a un comitato presieduto da un membro non appartenente al Board

4 =direttamente al CIO

### 3.8 La funzione ICT è totalmente centralizzata o anche decentrata in alcune aree di business?

1 =totalmente accentrata

2 =anche parzialmente decentrata presso alcune aree di business

### 3.9[§] 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

### 3.10 - 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

### 3.11 - Avendo riguardo ai progetti di innovazione tecnologica, indicare la % di sponsorship spettante, rispettivamente, alla funzione ICT e alle aree di business:

funzione ICT

%

aree di business

%

**3.12 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

**3.13 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

**3.14[§] - Nel processo di formazione del portafoglio progetti, esiste un criterio formalizzato nell'assegnazione delle priorità?**

1 =sì

2 =no

**In caso di risposta affermativa indicare, in ordine di importanza decrescente, come influiscono sulla formazione del portafoglio progetti le seguenti motivazioni (massimo tre righe):**

- Non negoziabilità dell'esigenza (per vincoli normativi, tecnologici, organizzativi)	<input type="checkbox"/>
- Esigenza di migliorare l'efficienza/efficacia dei processi di lavoro	<input type="checkbox"/>
- Esigenza di supportare nuovi business/attività	<input type="checkbox"/>
- Altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/>

**3.15[§] Esiste un comitato (Project Steering Group) responsabile del controllo dello stato di avanzamento dei progetti?**

1 =sì, ed esamina tutti i progetti

2 =sì, ed esamina solo i progetti critici

3 =no

**3.16 Nel caso di risposta positiva (risposta 1 o 2 ) alla precedente domanda, chi presiede tale organismo?**

1 =un manager del settore ICT

2 =un manager del settore business

**3.17 – 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 2011
- 4 = no

□□

**3.18 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 3.17) specificare quale metodologia viene prevalentemente utilizzata per le indagini:**

- 1 = questionario
- 2 = interviste
- 3 = forum virtuali
- 4 = comitati utente

□□

**3.19 – Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (valore 1 o 2 nella risposta alla domanda 3.17), specificare quale è l'ambito di rilevazione delle indagini:**

- 1 = sì
- 2 = no

– adeguatezza funzionale delle applicazioni rispetto ai processi operativi	□□
– adeguatezza del tempo di realizzazione dei progetti ( <i>time to market</i> )	□□
– tempestività di intervento a fronte di problematiche segnalate	□□
– continuità ed efficienza del servizio ricevuto	□□
– grado di coinvolgimento dell'utente nelle scelte	□□
– livello di adeguatezza delle istruzioni operative fornite	□□

## CAPITOLO IV

### *Profili economici dell'ICT*

#### **4.1[§] - Indicare nelle successive tabelle:**

- ***i costi ICT (TCO) dell'intero gruppo (componenti bancarie, perimetro italiano) risultanti dal consuntivo 2009 (tab. 4.1a, righe da 1.00 a 5.02 );***
- ***gli eventuali ricavi conseguiti da soggetti esterni al perimetro bancario italiano del gruppo (tab. 4.1a, riga 7.00);***
- ***gli eventuali costi di integrazione (tab. 4.1a, riga 9.00);***
- ***gli ammortamenti, comprensivi delle eventuali svalutazioni (tab. 4.1a, riga 10.00), che rappresentano un "di cui" delle corrispondenti caselle della riga 6.00;***
- ***gli investimenti (tab 4.1a, riga 11.00);***
- ***la quota parte del cash-out riservata agli interventi evolutivi (tab. 4.1a, riga 13.00);***
- ***i costi ICT (TCO e Cash-out) previsti per il 2010 (tab. 4.1b);***
- ***la ripartizione dei canoni per servizi ICT corrisposti alle eventuali società strumentali di gruppo e risultanti dal consuntivo 2009 (tab. 4.1c).***
- ***la ripartizione delle spese sostenute nel 2009 per l'area tematica "Applicazioni" (tab. 4.1d).***

Tabella 4.1a - CONSUNTIVO 2009

<p>Gli importi (righe 1.00-5.02), espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del <b>TCO</b> (spese correnti + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni).</p> <p>Nella riga 10.00 vanno indicate le quote di ammortamento ricomprese nel TCO e nella riga 11.00 gli investimenti.</p> <p>Il Cash-out è calcolato automaticamente sommando le spese correnti (TCO – ammortamenti) agli investimenti.</p>			Aree tematiche								Altri costi ICT non classificabili	Totale		
			Sistemi Centrali		Sistemi trasmissivi			Sistemi Periferici		Applicazioni				
			Main frame	Server Farm	Reti Dati	Fonia fissa	Fonia mobile	Sistemi distribuiti	ATM e chioschi	POS			Sw acquisito o sviluppato	Manutenz. adattativa e correttiva
Fattori produttivi			A1	A2	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	E	F
1.00	<b>Hardware</b>													
2.01	<b>Software</b>	Software di sistema												
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)												
3.00	<b>Personale interno</b>													
4.01	<b>Servizi ricevuti da terzi</b>	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	<b>Altri costi ICT</b>	Facilities												
5.02		Altri costi												
6.00	<b>Totale costi ICT (TCO)</b>													
7.00	<b>Ricavi ICT</b>													
8.00	<b>Totale costi ICT netti (TCO)</b>													
9.00	<b>- di cui costi di integrazione</b>													
10.00	<b>Ammortamenti a valere sul TCO (riga 6.00)</b>													
11.00	<b>Investimenti</b>													
12.00	<b>Cash-out (TCO – Ammortamenti + Investimenti)</b>													
13.00	<b>- di cui per interventi evolutivi</b>													

Tabella 4.1b

PREVISIONALE 2010

<p>Gli importi della colonna F (righe 1.00-5.02), espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del <b>TCO</b> (spese correnti + ammortamenti, incluse le eventuali svalutazioni).                  Nella riga 12.00, colonna F deve essere indicato l'importo previsto per il Cash-out totale (spese correnti + investimenti), espresso in migliaia di euro.</p>			Totale TCO
<b>Fattori produttivi</b>			<b>F</b>
1.00	<b>Hardware</b>		
2.01	<b>Software</b>	Software di sistema	
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)	
3.00	<b>Personale interno</b>		
4.01	<b>Servizi ricevuti da terzi</b>	Soc strum o altra banca del gruppo	Servizi di F.M. e/o di outsourcing
4.02			Altri Servizi
4.11	<b>Società di servizi esterna</b>		Servizi di F.M. e/o di outsourcing
4.12			Altri Servizi
4.21	<b>Personale esterno</b>		
4.22	<b>Servizi professionali di consulenza</b>		
5.01	<b>Altri costi ICT</b>	Facilities	
5.02		Altri costi	
6.00	<b>Totale costi ICT (TCO)</b>		
7.00	<b>Ricavi ICT</b>		
8.00	<b>Totale costi ICT netti (TCO)</b>		
9.00	<b>- di cui costi di integrazione</b>		
12.00	<b>Totale Cash-out (Spese correnti + Investimenti)</b>		

**Tabella 4.1c – RIPARTIZIONE PER AREE TEMATICHE E FATTORI PRODUTTIVI DEI CANONI 2009 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 (spese correnti + 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	<b>Hardware</b>														
S2.01	<b>Software</b>	Software di sistema													
S2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)													
S3.00	<b>Personale interno</b> (della società o in essa distaccato)														
S4.11	<b>Servizi da terzi</b>	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	<b>Altri costi ICT</b>	Facilities													
S5.02		Altri costi													
S6.00	<b>Totale costi ICT</b>														

**N.B.:** Il totale della colonna S-F, riga 6 deve corrispondere alla somma degli importi indicati alla tabella 4.1a, colonna F, righe 4.01 e 4.02.

**Tabella 4.1d – RIPARTIZIONE DEL CASH-OUT SOSTENUTO NEL 2009 PER L'AREA TEMATICA “APPLICAZIONI”**

Gli importi, espressi in migliaia di euro, sono rappresentativi del <b>cash-out</b> (spese correnti + investimenti) relativo all'area Applicazioni.		Area tematica “Applicazioni”									
		Sviluppo				Manutenzione				Totale	
		Progetti di iniziativa Utente		Progetti di iniziativa ICT (trasversali e infrastrutturali)		evolutiva		adattativa e correttiva		costi	effort
Fattori produttivi		costi	effort	costi	effort	costi	effort	costi	effort		
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	<b>Totale costi – Totale effort</b>		<b>D1-A</b>		<b>D1-B</b>		<b>D1-C</b>		<b>D2</b>		

**N.B.:** La somma dei totali D1-A, D1-B e D1-C della riga D6.00 deve trovare corrispondenza con la riga 12.00, colonna D1 della tabella 4.1a; il totale D2 della riga D6.00 deve trovare corrispondenza con la riga 12.00, colonna D2 della tabella 4.1a.

**4.2[§] – Quantificare la percentuale di spesa per la sicurezza informatica sul totale (TCO) indicato nelle tabelle 4.1a e 4.1b (rispettivamente sul consuntivo 2009 e previsionale 2010, colonna F, riga 6.00):**

	Consuntivo 2009	Previsione 2010
– percentuale di spesa per la sicurezza informatica sui costi ICT	_____, ____%	_____, ____%

**N.B: fare riferimento esclusivamente alla tipologia di spese elencate nel manuale di compilazione.**

**4.3[§] - Quanto incide in percentuale l'innovazione tecnologica sul cash-out totale (tabella 4.1a, colonna F, riga 12.00)?**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_%

**4.4 - Qual è il trend previsto per la spesa in innovazione tecnologica?**

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

\_\_

**4.5[§] - Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare la ripartizione percentuale dei costi sostenuti dal gruppo rispetto al totale TCO indicato alla Tabella 4.1a (riga 6.00, colonna F).**

**Tabella 4.5**

AREE FUNZIONALI		% TCO
<b>A</b>	<b>PROCESSI DIREZIONALI</b>	
	<b>1. CONTROLLO DIREZIONALE / GESTIONE</b> Controlli interni, antiriciclaggio, reporting direzionale e controllo di gestione.	_____, ____%
	<b>2. COMPLIANCE</b> Sistemi per la gestione della compliance	_____, ____%
	<b>3. RISK MANAGEMENT</b> Applicazioni ALM, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, controllo rischi (di credito, di mercato, operativi).	_____, ____%
<b>B</b>	<b>PROCESSI DI SUPPORTO</b>	
	<b>4. AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ</b> Gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio.	_____, ____%
	<b>5. HELP DESK</b> Help desk interno, sistemi di ticketing.	_____, ____%
	<b>6. SEGNALAZIONI</b> Segnalazioni agli organi di vigilanza, accertamenti giudiziari.	_____, ____%
	<b>7. RISORSE UMANE</b> Gestione personale, gestione presenze, trasferte, rimborsi.	_____, ____%
	<b>8. ORGANIZZAZIONE INTERNA</b> Mappatura processi, normativa interna.	_____, ____%

	<b>9. GESTIONE PROCESSI ICT</b> Project management, demand management, etc.	____, ____ %
	<b>10. ALTRI SERVIZI</b> Intranet, posta elettronica, filiali estere.	____, ____ %
<b>C</b>	<b>OPERATIONS</b>	
	<b>11. CREDITO</b> Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, leasing, factoring, mutui.	____, ____ %
	<b>12. ESTERO</b> Cambi, pagamenti internazionali, finanziamenti esteri.	____, ____ %
	<b>13. FINANZA E TESORERIA</b> Titoli (titoli di proprietà, di terzi, emissione obbligazioni, derivati, pronti contro termine), fondi (comuni, pensione, banca depositaria / collocatrice), adempimenti fiscali titoli, gestioni patrimoniali, tesoreria.	____, ____ %
	<b>14. INCASSI E PAGAMENTI</b> Assegni, bonifici, imposte e servizi vari, portafoglio (Ri.Ba, RID, MAV), tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi, banche corrispondenti, spunta banche	____, ____ %
	<b>15. MONETICA</b> POS, carte di pagamento.	____, ____ %
	<b>16. APPLICAZIONI TRASVERSALI</b> Anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni.	____, ____ %
<b>D</b>	<b>PROCESSI DI MARKETING, COMMERCIALI E CUSTOMER SERVICE</b>	
	<b>17. CANALI DIRETTI CON LA CLIENTELA</b> ATM, phone banking, call center, internet banking/trading on line, corporate banking, mobile banking.	____, ____ %
	<b>18. SUPPORTO COMMERCIALE</b> Informativa di marketing, applicazioni CRM, business intelligence.	____, ____ %

**Totale 1 0 0 , 0 %**

**4.6[§] – Con riferimento alle aree funzionali della tabella 4.5, per ciascuno dei due settori aziendali sotto specificati, indicare la quota percentuale del TCO (calcolato nella colonna A secondo quanto indicato nella tabella 4.5) sostenuta per la promozione del cambiamento (CTB) – colonna B. Automaticamente, verrà calcolata, per gli stessi settori aziendali, la quota percentuale del TCO sostenuta per il funzionamento corrente (RTB) – colonna C.**

**Tabella 4.6**

		<b>A</b> TCO Totale	<b>B</b> di cui per Cambiamento CTB	<b>C</b> di cui per Funzionamento RTB
<b>1</b>	<b>Settore BUSINESS</b> (Aree funzionali: Operations e Processi Marketing, Commerciali e Customer service)	____, ____ %	____, ____ %	____, ____ %
<b>2</b>	<b>Settore FUNCTIONS</b> (Aree funzionali: Processi Direzionali e di Supporto)	____, ____ %	____, ____ %	____, ____ %

**Totale 1 0 0 , 0 %**

**4.7[§] - Qualora il totale dei costi ICT 2009 a consuntivo (Tabella 4.1a, riga 6.00, colonna F) sia inferiore al totale indicato lo scorso anno come previsione per il 2009 (riga 6.00, colonna F, Tabella 6.2.1c del questionario 2008), indicarne, in ordine di importanza decrescente, le cause:**

- Difficoltà a realizzare tutte le iniziative progettate	__
- Realizzazione di savings	__
- Emergere di ulteriori vincoli di bilancio	__
- Revisione dell'ordine di priorità	__
- Ridimensionamento (per errori di stima o per scelta aziendale)	__

**4.8 - Ripartire in percentuale, tra le seguenti finalità, l'ammontare del CashOut per gli interventi evolutivi (tabella 4.1a, riga 13.00, colonna F):**

**Tabella 4.8**

Finalità del CashOut per interventi evolutivi		% CashOut
1.	Sviluppo del business	____, __ %
2.	Miglioramento dei sistemi di governo, di finanza e di back office	____, __ %
3.	Semplificazione/ottimizzazione processi/prodotti/servizi e sviluppo risorse umane	____, __ %
4.	Razionalizzazione infrastrutture applicative e tecnologiche	____, __ %
5.	Interventi di compliance	____, __ %
6.	Progetti di integrazione	____, __ %

**Totale 1 0 0 , 0 %**

**4.9[§] – Ripartire, tra le seguenti tipologie di intervento, la percentuale del CashOut per interventi evolutivi di compliance (Tab. 4.8, riga 5):**

Tipologia di intervento di compliance	CashOut (%)
- SEPA / PSD	____%
- MiFID	____%
- Antiriciclaggio	____%
- Normativa contabile/fiscale	____%
- Privacy	____%
- Trasparenza	____%
- Interventi evolutivi su altra Normativa Vigilanza Bankitalia	____%
- Interventi evolutivi su altra Normativa Vigilanza Consob	____%

- Normativa Interbancaria (Patti Chiari, Monetica, Accordi interbancari)	_____%
- Interventi evolutivi su normative pregresse (Business continuity / Disaster recovery, Basilea2, etc.)	_____%
<b>Totale</b>	<b>1 0 0, 0 %</b>

**4.10[§] – 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 2011

4 =no

\_\_\_\_\_

**4.11[§] - 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

\_\_\_\_\_

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

1 =sì

2 =parzialmente

3 =no

\_\_\_\_\_

**4.13[§]- Stimare l'ammontare dei risparmi conseguiti nel 2009 a seguito delle attività di ottimizzazione (in termini di TCO):**

1 =minore o uguale 3%

2 =maggiore di 3% e minore o uguale 6%

3 =maggiore di 6%

4 =non rilevato

\_\_\_\_\_

**4.14[§] - 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	111,11 %
5.	Consolidamento di sistemi/applicazioni	111,11 %
6.	Revisioni di processi, riorganizzazioni interne	111,11 %
7.	Iniziative di outsourcing	111,11 %
8.	Iniziative di insourcing	111,11 %
<b>Totale</b>		<b>1 0 0, 0 %</b>

## MANUALE DI COMPILAZIONE

### Avvertenze generali

- ⇒ per ciascun capitolo del questionario sono indicati gli obiettivi conoscitivi perseguiti;
- ⇒ nel manuale sono fornite le istruzioni per la compilazione delle domande contraddistinte dal simbolo **[S]** subito dopo il numero;
- ⇒ una mancata risposta esclude la banca dall'elaborazione delle risposte concernenti la specifica domanda; rispondere comunque alle domande, eventualmente ricorrendo a procedure di stima;
- ⇒ i singoli campi vanno riempiti digitando il valore in ogni cella, senza eseguire operazioni di copia e incolla;
- ⇒ nel caso di processi di fusione avvenuti nel corso del 2009, il compilatore della banca incorporante o di quella risultante dalla fusione per unione dovrà farsi carico di fornire, con il presente questionario, i dati cumulati di tutte le realtà relativamente all'intero esercizio 2009;
- ⇒ il **questionario**, dopo la ricezione, viene sottoposto a diagnosi attraverso un software che controlla la coerenza delle risposte tra loro e la variazione dei valori di talune voci rispetto ai valori indicati nell'anno precedente; il risultato della diagnosi viene inviato al compilatore via e-mail; per l'interpretazione del risultato della diagnosi si raccomanda di consultare l'apposito capitolo del presente manuale;
- ⇒ al termine delle elaborazioni dei dati raccolti saranno messi a disposizione, per le singole banche, i dati del "flusso di ritorno individuale" e, per i gruppi bancari che hanno compilato i capitoli III e IV del questionario, i dati del "flusso di ritorno di gruppo".

#### **FUNZIONI DI SERVIZIO (per i dettagli consultare gli appositi capitoli del presente manuale):**

- ⇒ è possibile sostituire durante le fasi di compilazione del questionario la versione del software utilizzato (cartella MS Excel) ripristinando nella nuova cartella i dati inseriti e salvati fino a quel momento;
- ⇒ è presente sul sito di raccolta dati una cartella MS Excel utile al ripristino della situazione inviata con il questionario dell'anno precedente;
- ⇒ nel momento in cui si desidera ottenere una stampa del questionario compilato, si consiglia di impostare la stampa in modalità "**orizzontale**".

### ***Dati identificativi della Banca***

- Inserire il codice ABI della banca (cinque cifre senza cin di controllo);
- Inserire la ragione sociale della banca.

### ***Struttura organizzativa che cura la compilazione del questionario***

- Inserire la denominazione aziendale della struttura;
- Inserire il recapito aziendale con tutti i dati richiesti, al fine di poter recapitare lettere o plichi;
- Inserire l'indirizzo di posta elettronica della struttura; ove possibile, è preferibile che la casella di posta elettronica della struttura sia di tipo funzionale, non legata cioè a una persona fisica.

### ***Dati del compilatore del questionario***

- Inserire il cognome e nome del referente per la compilazione del questionario;
- Inserire i recapiti aziendali, compreso l'indirizzo di posta elettronica, attraverso i quali sia possibile stabilire un contatto per eventuali informazioni o chiarimenti.

***NOTE: è consigliabile indicare il nominativo di una persona cui, all'occorrenza, possa essere segnalata la presenza di anomalie e/o possano essere richieste informazioni.***

# CAPITOLO I

## PROFILI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

### **Obiettivi conoscitivi:**

- ✓ individuare gli aspetti strutturali dell'ICT e le evoluzioni in corso.

### **Istruzioni:**

#### **1.1[§] – Il sistema di elaborazione centrale utilizzato dalla banca è prevalentemente gestito**

Nel caso di soluzioni miste indicare quella che riguarda i servizi più importanti

#### **1.2[§] – Il software applicativo utilizzato dalla banca è prevalentemente**

Nel caso di soluzioni miste indicare quella che riguarda i servizi più importanti

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

*NOTA: i ricavi relativi all'attività di cui alla presente domanda devono trovare riscontro nella tabella 2.1a, riga 7.00.*

#### **1.7[§] – 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:**

- Nella prima riga indicare il numero totale di dipendenti della banca;
- nella seconda riga indicare il numero totale di dipendenti che svolgono mansioni ICT.

La presenza di personale ICT deve trovare riscontro anche nella tabella 2.1a alla riga 3.00 (costi del Personale interno).

#### Personale addetto alle funzioni ICT:

personale dipendente o assimilato<sup>2</sup>, ovvero distaccato da altre società del gruppo, che svolge in maniera prevalente le funzioni tecniche di sistema, di esercizio, applicative e di staff (presenza media nell'anno).

#### Non deve essere incluso nel personale in carico al settore ICT:

- il management (il responsabile del settore ICT, se non inquadrabile in una funzione tecnica);
- il personale di segreteria;
- il personale con mansioni ICT distaccato presso altre entità non bancarie del gruppo di appartenenza (p.e.: società strumentale);
- il personale distaccato presso altre funzioni aziendali per mansioni diverse dall'ICT;
- il personale comunque addetto a funzioni/attività non ICT;
- le risorse esterne (p.e. i consulenti aziendali), anche se operano presso il settore ICT in via continuativa, in quanto non dipendenti della banca;
- orientativamente il personale che si occupa in maniera esclusiva di redigere la normativa, di analizzare e formalizzare i processi, di sviluppare i modelli organizzativi.

---

<sup>2</sup> A tempo indeterminato, determinato, CoCoPro, Apprendistato.

## CAPITOLO II

### PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

#### Obiettivi conoscitivi:

- ✓ quantificazione e dettaglio dei costi, ammortamenti e investimenti, sostenuti direttamente dalle banche per il settore ICT nel corso del 2009 e delle previsioni per il 2010;
- ✓ ripartizione del totale dei costi di esercizio ICT (TCO) per fattore produttivo e per area tematica;
- ✓ ripartizione del totale dei costi ICT per aree funzionali.

#### Istruzioni:

#### NOTA METODOLOGICA

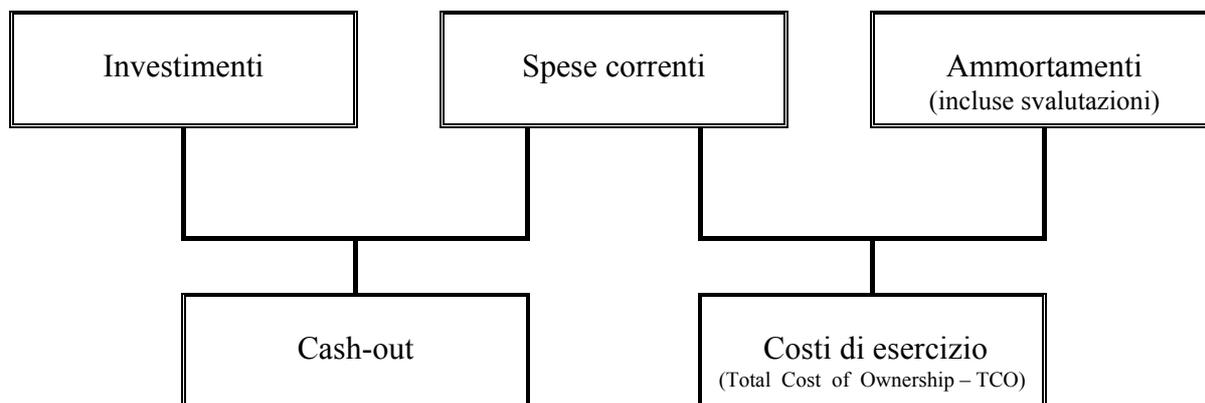
La metodologia adottata per l'analisi dei profili economici fa riferimento a tre "dimensioni": tipologia di costo, fattore produttivo, area tematica.

##### I. Tipologia di costo

Le tipologie utilizzate nel questionario sono rappresentate da:

- Totale dei costi di esercizio (o *Total Cost of Ownership* - TCO) = spese correnti + ammortamenti (indicato nelle singole celle delle tabelle 2.1a e 2.1b );
- Cash-out = spese correnti + investimenti.

Il grafico che segue illustra i rapporti esistenti tra le varie tipologie di costo



##### II. Fattore produttivo

I fattori produttivi individuati nel questionario sono:

- Hardware
- Software
- Personale interno
- Servizi ricevuti da terzi
- Altri costi ICT

##### III. Area tematica

Le aree tematiche individuate sono:

- a) Sistemi centrali (Mainframe, Server farm)
- b) Sistemi trasmissivi (Reti dati, fonia fissa, fonia mobile)
- c) Sistemi periferici (Sistemi distribuiti, ATM/Chioschi, POS)
- d) Applicazioni (Software acquisito o sviluppato, Manutenzione adattativa e correttiva)

Per l'individuazione del costo totale di esercizio (TCO), ripartito per area tematica e per fattore produttivo, è stata predisposta una matrice le cui colonne sono intestate alle aree tematiche e le righe ai fattori produttivi.

Lo schema sopra descritto – proposto per la prima volta nel questionario per il 2007 – consente di omogeneizzare gli schemi utilizzati per l'analisi dei profili economici riguardanti sia le banche singole sia i gruppi bancari, fino ad allora diversi perché introdotti in tempi diversi.

Eventuali costi non direttamente riferibili a specifiche "aree tematiche" (colonne della matrice) andranno ripartiti sulle stesse secondo i criteri di contabilità industriale utilizzati all'interno di ciascuna banca.

Esempi di tali costi sono:

- a. costi di governance ICT: costi della struttura di vertice ICT, delle strutture di coordinamento ICT, delle strutture di staff ICT, delle strutture di controllo dei costi ICT;
- b. costi della sicurezza logica;
- c. costi dell'Help desk tecnologico.

Tenuto conto della rilevanza che nei tempi più recenti hanno assunto le operazioni di integrazione aziendale, è apparso inoltre opportuno dare distinta evidenza, nell'ambito del totale costi ICT, ai "costi di integrazione" (tabella 2.1a, riga 9.00), intendendo come tali quei costi ICT che trovano la loro motivazione nelle esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

#### **Avvertenze:**

- ***in questo capitolo deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in MIGLIAIA DI EURO (senza cifre decimali) dei costi ICT;***
- ***tutti gli importi, se soggetti a IVA, debbono essere comprensivi dell'IVA;***
- ***il valore ZERO è significativo e indica che, per scelta aziendale, non è stato sostenuto alcun costo per quella voce;***
- ***le caselle evidenziate in giallo contengono importi totali di riga o di colonna, non sono "editabili" e vengono valorizzate automaticamente dal programma di acquisizione;***
- ***la mancata indicazione di un importo viene interpretata come mancata risposta;***
- ***nel caso in cui non siano noti i dettagli di costo richiesti, occorrerà procedere comunque a una stima;***
- ***al fine di non inficiare la validità dell'indagine una stima di costo dovrà essere indicata pari a ZERO solo nel caso in cui effettivamente non sia stato sostenuto alcun costo;***
- ***si rammenta che non debbono essere inclusi tra i costi segnalati quelli sostenuti per la registrazione dei dati, la marcatura magnetica, quelli sostenuti per le reti SWIFT e RNI e tutti i costi relativi alle banche dati (Cerved, Borsa Italiana, Bloomberg, Reuters, Radiocor, ecc.) sia per il canone che per il traffico in quanto non ritenuti costi puramente ICT;***
- ***a differenza di quanto effettuato in anni precedenti, il costo ICT totale comprende, dal 2007, anche i costi di fonia (fissa e mobile);***
- ***il costo ICT totale comprende anche il costo dei centralini costituiti da veri e propri computer e gestiti dalla funzione informatica; non comprende il costo dei centralini che fanno parte della dotazione degli immobili.***

## 2.1[§]– Indicare nelle successive tabelle:

- **i costi ICT (TCO) risultanti dal consuntivo 2009 (tab. 2.1a, righe da 1.00 a 5.02);**
- **gli eventuali ricavi conseguiti da soggetti terzi (tab. 2.1a, riga 7.00);**
- **gli eventuali costi di integrazione (tab. 2.1a, riga 9.00);**
- **gli ammortamenti, comprensivi delle eventuali svalutazioni (tab 2.1a, riga 10.00), che rappresentano un “di cui” delle corrispondenti caselle della riga 6.00;**
- **gli investimenti (tab 2.1a, riga 11.00);**
- **i costi ICT (TCO e Cash-out) previsti per il 2010 (tab. 2.1b).**

### Tabella 2.1a

Colonne da “A” a “F”: **COSTI DI ESERCIZIO**

Si tratta del Total Cost of Ownership comprensivo, quindi, dell’ammortamento (*inclusa l’IVA qualora spesa completamente nell’esercizio*).

Nota: La colonna E – *Altri costi ICT non classificabili* deve essere riservata per l’indicazione dei costi ICT non altrimenti collocabili nelle colonne precedenti. Qualora il totale della colonna E costituisca la parte prevalente della spesa ICT indicata, non sarà possibile utilizzare i dati della banca per la costruzione di un campione utile alla determinazione di costi unitari medi.

## Fattori produttivi

- 1.00**      **Hardware**  
Apparecchiature che compongono i sistemi centrali, i sistemi trasmissivi e i sistemi periferici. I costi sono quelli sostenuti per il noleggio, il leasing, la manutenzione e tutte le altre spese imputate al conto economico, *comprensive dell’IVA qualora spesa completamente nell’esercizio*.
- 2.01**      **Software di sistema**  
Software necessario per il funzionamento degli apparati di tutti i livelli.
- 2.02**      **Software applicativo acquisito (pacchetti)**  
Software applicativo acquisito dall’esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore. Questa voce di spesa deve essere considerata al netto degli eventuali costi sostenuti per l’addestramento all’utilizzo dei prodotti da parte degli utenti.
- 3.00**      **Personale interno**  
Costi effettivamente sostenuti per tutti i dipendenti ICT inquadrati in unità organizzative del settore ICT e per quelli che svolgono funzioni ICT sebbene non inquadrati in unità organizzative dello stesso settore. Per la quantificazione della spesa va preso a riferimento il numero di dipendenti ICT riportato alla domanda 1.7. 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. Sono da indicare in questa voce anche i costi sostenuti per la partecipazione del personale ICT a corsi e seminari, di natura informatica, tenuti esclusivamente da società esterne. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga “Investimenti”.
- 4.01 - 4.11**      **Servizi di Facility Management e/o di Outsourcing del S.I.**  
Sono costi di *Facility management* quelli sostenuti per servizi di elaborazione eseguiti a cura e su apparecchiature del fornitore, ma con software applicativo di proprietà della banca.  
Sono costi di *Outsourcing* del S.I. quelli sostenuti per servizi di elaborazione completi (hardware e software applicativo del fornitore), anche se di tipo parziale (ad esempio, elaborazione delle retribuzioni del personale).

Il canone corrisposto per l'*Outsourcing* deve essere suddiviso nelle singole aree tematiche. Qualora ciò non sia possibile (contratto di "*Full outsourcing*" senza indicazione di ripartizione della spesa da parte del fornitore), i costi del servizio devono essere indicati alla colonna E.

**4.02 - 4.12 Altri Servizi**

Costi sostenuti per servizi diversi dai due sopra indicati: ad esempio, canoni per i servizi di rete, canoni per linee telefoniche, traffico di fonia fissa e mobile, gestione dei sistemi distribuiti, servizio di *Disaster Recovery*, realizzazione di progetti applicativi e/o manutenzione del software il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del "prodotto" (progetti chiavi in mano).

**4.21 Personale esterno**

Costi sostenuti per attività svolte da personale di società esterne il cui corrispettivo sia calcolato su base temporale (*time and material*) come, ad esempio, l'assistenza sistemistica.

**4.22 Servizi professionali di consulenza**

Si intendono i servizi di consulenza di alto livello per lo studio di progetti specifici.

**5.01 Facilities**

Costi sostenuti per gli immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo delle attività ICT della banca, considerando anche il centro stampa e imbustamento. Si dovranno indicare: i) per gli immobili presi in locazione, i canoni annui di affitto; ii) 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, i costi per il condizionamento degli ambienti e i costi per l'energia, compreso il costo del combustibile per i generatori di emergenza.

**5.02 Altri costi ICT**

Costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie direttamente connesse con i sistemi centrali, costi per i materiali di consumo e costi per le coperture assicurative, sia relative alle apparecchiature sia a garanzia delle frodi informatiche (ad esempio, polizza CCC – *Computer Crime Coverage*, polizza "Rischi Informatici"). Fanno parte delle apparecchiature ausiliarie anche i dispositivi per la continuità dell'alimentazione elettrica, come i gruppi di continuità e i generatori di emergenza, e gli impianti per la sicurezza fisica, come il controllo degli accessi e i sistemi antincendio.

**7.00 Ricavi ICT**

Sono i ricavi ottenuti dalla banca per servizi prestati a terzi indicati con riferimento alle varie aree tematiche.

I ricavi ottenuti possono riguardare:

Servizi di Facility Management: per elaborazione dati su apparecchiature di proprietà della banca ma con software applicativo di terzi;

Servizi di Outsourcing del sistema informatico: per elaborazione dati con l'utilizzo del sistema informativo (hardware e software applicativo) della banca;

Altri servizi ICT: per 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, canoni per noleggio a terzi di software applicativo, nonché i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di *asset*.

**9.00 di cui costi di integrazione**

Sono i costi, suddivisi per aree tematiche, eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse con operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00**      **Ammortamenti a valore sul TCO**

Vanno indicate le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza di ciascuna area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00**      **Investimenti**

Va indicato, per ciascuna area tematica, il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento.

## Aree tematiche

### A Sistemi centrali:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica devono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

**A1** Mainframe (per la separazione dei costi rispetto alle Server farm, vedi la nota alla pagina seguente)

#### **1.00** Hardware

Apparecchiature che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale. Esse sono individuabili in: elaboratore centrale e unità di input/output centralizzate. Ad esempio, rientrano nei sottosistemi centrali: i dischi e le unità di controllo, le stampanti centralizzate, i robot per unità a nastro, le unità di *switching*.

#### **2.01** Software di sistema

Tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei sistemi Mainframe, i compilatori, il software di controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva (es. VTAM), il software per la sicurezza dei Mainframe, i TP monitor (CICS, TSO, ecc.), i DBMS (Data Base Management System), gli strumenti per lo sviluppo applicativo che risiedono sui Mainframe 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.

#### **3.00** Personale interno

Va indicata la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto, a qualsiasi titolo, per il funzionamento dei sistemi Mainframe. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

#### **4.01** Servizi di Facility management e/o di Outsourcing del Sistema Informatico ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Per i servizi di *Facility management* va indicato il costo relativo al canone corrisposto per i sistemi Mainframe; per i servizi di *Outsourcing* del S.I. va indicata la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per i sistemi Mainframe. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *Outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

#### **4.11** Servizi di Facility management e/o di Outsourcing del Sistema Informatico ricevuti da una società di servizi esterna

Per i servizi di *Facility management* va indicato il costo relativo al canone corrisposto per i sistemi Mainframe; per i servizi di *Outsourcing* del S.I. va indicata la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per i sistemi Mainframe. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *Outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

#### **4.12** Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di *Disaster recovery* relativo ai sistemi Mainframe.

#### **4.21** Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Vanno indicati i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "*time and material*" sui sistemi Mainframe.

#### **4.22** Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai Mainframe.

#### **5.01** Altri costi ICT – Facilities

Relativamente ai sistemi centrali, indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo dei centri ICT della banca e utilizzati per i Mainframe, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compreso il combustibile per i gruppi di continuità.

#### **5.02** Altri costi

Relativamente ai sistemi Mainframe, indicare i costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware centrali. Sono apparecchiature ausiliarie quelle connesse con i Mainframe come alimentatori di carta in rulli per stampanti laser, COM, ecc., nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'ICT. Inoltre devono essere considerati i generatori elettrici per la continuità, gli impianti di sicurezza fisica, come controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dei dati

e i supporti magnetici, ottici, cartacei (moduli a striscia continua), ecc. forniti ai centri ICT dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostriati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).

**7.00** **Ricavi ICT**

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi di elaborazione dati su apparecchiature Mainframe di proprietà della banca (servizio di *Facility management* con software applicativo del committente). Nel caso di servizio di *outsourcing* completo, indicare in questa colonna la parte relativa all'utilizzo delle apparecchiature Mainframe e nella colonna "Applicazioni D1" la parte relativa al software.

**9.00** **di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per sistemi Mainframe eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00** **Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00** **Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento.

## A2 Server farm

**Nota:** è possibile che alcune voci di spesa per i sistemi centrali risultino di difficile suddivisione tra Mainframe e Server farm (ad es., costo degli immobili nel caso di condivisione degli spazi). In ogni caso occorre procedere a una suddivisione stimata dei costi sulla base di parametri dimensionali oggettivi come dimensione, potenza, valore delle apparecchiature e/o occupazione degli spazi. Indicare nelle singole voci relative alle Server farm anche i costi sostenuti per i siti web (canoni di outsourcing, assistenza sistemistica).

### 1.00 Hardware

Batterie di server accentrati oltre alle apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da Mainframe. Fanno parte dell'hardware delle Server farm tutte le apparecchiature destinate alla difesa e i server IP.

### 2.01 Software di sistema

Tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei server accentrati (es. VMS, UNIX, ecc.), il software residente sui server dedicato ai compilatori, al controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva, quello di controllo accessi (sicurezza).

### 3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle Server farm. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

### 4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Per i servizi di *Facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per le Server farm; per i servizi di *outsourcing*, indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per le Server farm. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

### 4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Per i servizi di *facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per le Server farm; per i servizi di *outsourcing*, indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per le Server farm. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

### 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di Disaster recovery relativo alle Server farm.

### 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "*time and material*" sulle Server farm.

### 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi alle Server farm.

### 5.01 Altri costi ICT – Facilities

Relativamente ai sistemi centrali, indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo dei centri ICT della banca e utilizzati per le Server farm, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compreso il combustibile per i gruppi di continuità.

### 5.02 Altri costi

Relativamente alle Server farm, indicare i costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware. Tra le apparecchiature ausiliarie devono essere considerati i generatori elettrici per la continuità, gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi e sistemi antincendio dedicati alle Server farm.

### 7.00 Ricavi ICT

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi di elaborazione dati sulle Server farm di proprietà della banca (servizio di *facility management* con software applicativo del committente). Nel caso

di servizio di *outsourcing* completo indicare in questa colonna la parte relativa all'utilizzo delle Server farm e nella colonna "Applicazioni D1" la parte relativa al software.

**9.00** di cui costi di integrazione

Indicare i costi per Server farm eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00** Ammortamenti a valore sul TCO

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00** Investimenti

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento.

## **B Sistemi trasmissivi:**

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica devono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

### **B1 Reti dati**

#### **1.00 Hardware**

Apparecchiature che realizzano il collegamento tra sedi/filiali della banca, tra sottosistema centrale e sottosistema periferico e con l'esterno della banca. Le apparecchiature individuabili possono essere unità di controllo, *front-end processor*, nodi di rete, concentratori, modem, moltiplicatori d'interfaccia, borchie, router, dispositivi di rete dedicati alla cifratura/crittografia dei dati, ecc.

#### **2.01 Software di sistema**

Tutto il software che risiede sulle apparecchiature di rete e necessario per il loro funzionamento.

#### **3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature di rete. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

#### **4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**

Per i servizi di *Facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per le apparecchiature di rete; per i servizi di *outsourcing* indicare la quota parte del canone relativa all'hardware di rete, al software di sistema e agli altri costi per le reti dati. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di outsourcing, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

#### **4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**

Costi sostenuti per i canoni delle linee di trasmissione dati (comprensivi dell'eventuale traffico VoIP); costi sostenuti per la connettività a INTERNET; costi per l'installazione, riconfigurazione e trasferimento di apparecchiature di rete, ove tali costi non siano ricompresi nel costo/canone delle apparecchiature. È compresa in questa voce anche l'attività di *Patch management* delle apparecchiature di rete.

#### **4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**

Per i servizi di *facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per le apparecchiature di rete; per i servizi di *outsourcing* indicare la quota parte del canone relativa all'hardware di rete, al software di sistema e agli altri costi per le reti dati. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

#### **4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Costi sostenuti per i canoni delle linee di trasmissione dati (comprensivi dell'eventuale traffico VoIP); costi sostenuti per la connettività a INTERNET; costi per l'installazione, riconfigurazione e trasferimento di apparecchiature di rete, ove tali costi non siano ricompresi nel costo/canone delle apparecchiature. È compresa in questa voce anche l'attività di *Patch management* delle apparecchiature di rete. Indicare anche il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di *Disaster recovery* della rete dati.

#### **4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "*time and material*" sui sistemi trasmissivi.

#### **4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi alla rete dati.

- 5.01** **Facilities**  
Relativamente ai sistemi trasmissivi, indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo delle apparecchiature di rete, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compresa la quota parte di combustibile per i gruppi di continuità.
- 5.02** **Altri costi**  
Relativamente alle apparecchiature di rete, indicare i costi sostenuti per apparecchiature ausiliarie, per l'eventuale materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature di rete. Tra le apparecchiature ausiliarie devono essere considerati i generatori elettrici per la continuità di servizio eventualmente dedicati o una quota parte di essi, gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, ecc. dedicati alle apparecchiature di rete.
- 7.00** **Ricavi ICT**  
Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi relativi ai sistemi trasmissivi.
- 9.00** **di cui costi di integrazione**  
Indicare i costi per i sistemi trasmissivi eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).
- 10.00** **Ammortamenti a valere sul TCO**  
Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.
- 11.00** **Investimenti**  
Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento.

## **B2 Fonia fissa**

### **1.00 Hardware**

Indicare i costi di eventuali server dedicati al traffico VoIP e non ricompresi nelle Server farm. Indicare i costi per apparecchiature terminali fisse che utilizzano tecnologia VoIP. Non vanno indicati i costi dei terminali analogici (telefoni tradizionali) e dei centralini che fanno parte della dotazione degli immobili; vanno indicati, invece, i costi dei centralini costituiti da veri e propri computer e gestiti dalla funzione informatica.

### **2.01 Software di sistema**

Indicare i costi sostenuti per il software di gestione delle tecnologie VoIP presente sui server.

### **3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature VoIP. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

### **4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l'azienda abbia affidato a un soggetto del gruppo la gestione del servizio di fonia fissa, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

### **4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**

Costi sostenuti per i canoni delle linee telefoniche e per il traffico (escluso l'eventuale traffico VoIP che ricade nella trasmissione dati).

### **4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l'azienda abbia affidato a una società esterna la gestione del servizio di fonia fissa, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

### **4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Costi sostenuti per i canoni delle linee telefoniche e per il traffico (escluso l'eventuale traffico VoIP che ricade nella trasmissione dati).

### **4.21 Personale esterno**

Indicare i costi sostenuti per attività di tipo "time and material" sui sistemi telefonici.

### **5.02 Altri costi**

Relativamente alle apparecchiature di fonia fissa, come i centralini evoluti (computer) in carico alla funzione informatica, indicare i costi sostenuti a vario titolo (eventuale materiale di consumo, copertura assicurativa degli impianti e apparecchiature ausiliarie quali, ad es.: generatori elettrici per la continuità di servizio, o quota parte di essi, impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, ecc.).

### **7.00 Ricavi ICT**

Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da terzi per servizi di fonia fissa di tipo VoIP.

### **9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi di fonia fissa eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

### **10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

### **11.00 Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento.

### **B3 Fonia mobile**

#### **1.00 Hardware**

Indicare i costi dei terminali di telefonia mobile di tutti i tipi, compresi gli eventuali “palmari”. Questa voce non deve essere valorizzata qualora il costo dei terminali sia ricompreso nel canone.

#### **2.01 Software di sistema**

Indicare i costi sostenuti per l’eventuale software di gestione dei terminali di telefonia mobile, se quotato separatamente rispetto all’hardware e/o al servizio.

#### **3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature di telefonia mobile. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga “Investimenti”.

#### **4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un’altra banca del gruppo**

Indicare il costo relativo all’eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l’azienda abbia affidato a un soggetto del gruppo la gestione del servizio di fonia mobile, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

#### **4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un’altra banca del gruppo**

Costi sostenuti per il canone di telefonia mobile e/o per il traffico.

#### **4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare il costo relativo all’eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l’azienda abbia affidato a una società esterna la gestione del servizio di fonia mobile, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

#### **4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Costi sostenuti per il canone di telefonia mobile e/o per il traffico.

#### **7.00 Ricavi ICT**

Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da terzi per servizi di fonia mobile.

#### **9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi di fonia mobile eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d’azienda, acquisizione di sportelli).

#### **10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell’area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall’alienazione di cespiti ICT.

#### **11.00 Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell’area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall’azienda nell’anno di riferimento.

## C Sistemi periferici:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica debbono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

### CI Sistemi distribuiti

#### 1.00 Hardware

Apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale, cioè quelle che costituiscono la struttura tipica del “punto di vendita” e degli Uffici della Direzione Centrale come: i) server periferici, Personal computer, stampanti e apparecchiature individuali (es.: scanner), stampanti periferiche<sup>3</sup>, work stations di tipo evoluto dedicate a particolari funzioni (es.: PdL di tipo “Finanza”, CAD, ecc<sup>4</sup>); ii) altre unità periferiche come unità di controllo, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze, marcatrici decentrate; iii) LAN e relativi impianti di cablaggio; iv) centralini, soltanto quando sono costituiti da veri e propri computer, sono gestiti dalla funzione informatica e non fanno parte della dotazione degli immobili.

*Sono comunque da escludere, telefax, telex, fotocopiatrici e i centralini che fanno parte della dotazione degli immobili.*

#### 2.01 Software di sistema

Tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei server periferici presenti oltre i Routers (es. Windows NT Server, Windows Server 2003, VMS, UNIX, ecc.) e sui posti lavoro di qualunque tipo (es.: Windows NT, Windows XP, Windows Vista, Linux, Mac OS, ecc), i prodotti generalizzati per l’automazione d’ufficio presenti sui singoli posti di lavoro (es.: MS Office).

#### 2.01 Software applicativo acquisito (pacchetti)

Eventuale software applicativo installato sui server periferici presenti oltre i Routers e sui posti lavoro di qualunque tipo. Appartengono a questa voce di spesa i pacchetti software di gestione dello sportello, le licenze relative alla parte applicativa dei posti di lavoro specializzati (es.: Finanza, CAD, ecc.). Deve essere indicato in questa voce il costo relativo ai canoni di manutenzione relativi alle licenze d’uso dei pacchetti applicativi di cui sopra.

#### 3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei sistemi distribuiti. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga “Investimenti”.

#### 4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un’altra banca del gruppo

Indicare il costo relativo al canone corrisposto per i servizi della specie relativi ai sistemi distribuiti.

#### 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un’altra banca del gruppo

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei sistemi distribuiti (Posti di lavoro, apparecchiature distribuite, ecc).

#### 4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo al canone corrisposto per i servizi della specie relativi ai sistemi distribuiti.

#### 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei sistemi distribuiti (Posti di lavoro, apparecchiature distribuite, ecc).

#### 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia

<sup>3</sup> Sono comprese in questa fattispecie anche le stampanti *multifunzione*, collegate in rete con funzioni anche di fotocopiatrice, scanner e fax; dal costo indicato dovrà comunque essere escluso il costo relativo alla carta. Quest’ultima ipotesi riguarda il caso in cui tali stampanti siano in locazione e il corrispettivo sia onnicomprensivo e calcolato sulla base delle pagine stampate (*pay per use*).

<sup>4</sup> Rientrano in questa fattispecie anche le eventuali postazioni messe a disposizione della clientela e costituite da semplici Personal computer per l’accesso ai sistemi della banca senza dover inserire una carta come per gli ATM.

calcolato con modalità di tipo “*time and material*” sui sistemi distribuiti (ad es., assistenza sistemistica).

**4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai sistemi distribuiti.

**5.02 Altri costi**

Relativamente ai sistemi distribuiti, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware distribuite. Devono essere inclusi in questa voce i sistemi utilizzati per garantire la continuità di alimentazione elettrica delle apparecchiature distribuite (gruppi di continuità – UPS e/o eventuali generatori elettrici).

**7.00 Ricavi ICT**

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi forniti attraverso sistemi distribuiti di proprietà della banca.

**9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per i sistemi distribuiti eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00 Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento.

## C2 ATM e Chioschi

### 1.00 Hardware

Sportelli automatici di vario tipo come distributori di banconote, chioschi multifunzione, ecc; eventuali server di rete dedicati per il funzionamento degli ATM/Chioschi<sup>5</sup>; LAN e relativi impianti di cablaggio se dedicati agli ATM/Chioschi.

### 2.01 Software di sistema

Tutto il software di sistema eventualmente necessario per il funzionamento degli ATM/Chioschi e degli eventuali server dedicati se quotato separatamente dalle apparecchiature.

### 2.02 Software applicativo acquisito (pacchetti)

Software applicativo presente sugli ATM/Chioschi, se quotato separatamente dalle apparecchiature. Canoni di manutenzione associati alle licenze d'uso del software di cui sopra.

### 3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento degli ATM/Chioschi. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

### 4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi agli ATM/Chioschi.

### 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo

Indicare i costi sostenuti per la gestione degli ATM/Chioschi.

### 4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie con riguardo agli ATM/Chioschi.

### 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per la gestione degli ATM/Chioschi.

### 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo "time and material" su ATM/Chioschi (ad es., assistenza sistemistica).

### 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi agli ATM/Chioschi.

### 5.01 Facilities

Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo degli ATM/Chioschi (apparecchiature situate in locali diversi dalle filiali della banca).

### 5.02 Altri costi

Relativamente agli ATM/Chioschi, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo e per la copertura assicurativa delle apparecchiature. Devono essere inclusi in questa voce i sistemi dedicati alla continuità di alimentazione elettrica degli ATM/Chioschi (gruppi di continuità – UPS e/o eventuali generatori elettrici).

### 7.00 Ricavi ICT

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi forniti attraverso ATM/Chioschi di proprietà della banca.

### 9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi per gli ATM/Chioschi eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

### 10.00 Ammortamenti a valere sul TCO

<sup>5</sup> Rientrano nella categoria "Chioschi multimediali" le postazioni evolute messe a disposizione della clientela per l'accesso ai sistemi della banca attraverso l'inserimento di una carta come per gli ATM.

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00 Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento.

**C3 POS**

**1.00 Hardware**

Apparecchiature situate nei "Punti di vendita" per la lettura delle carte di pagamento; eventuali server di rete dedicati per il funzionamento dei POS; LAN e relativi impianti di cablaggio dedicati per i POS.

**3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei POS. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

**4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi ai POS.

**4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei POS.

**4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi ai POS.

**4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei POS.

**4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo "time and material" sui POS (ad es., assistenza sistemistica).

**4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai POS.

**5.02 Altri costi**

Relativamente ai POS, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo e per la copertura assicurativa delle apparecchiature.

**7.00 Ricavi ICT**

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi forniti attraverso POS di proprietà della banca.

**9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per i POS eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00 Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento.

## **D Applicazioni:**

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica devono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

### **D1 Software acquisito o sviluppato**

#### **2.02 Software applicativo acquisito (pacchetti)**

Tutto il software applicativo acquisito dall'esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore comprensivi di eventuali personalizzazioni richieste dall'utente.

#### **3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per attività di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni. Indicare inoltre la quota parte di costo del personale tecnico interno per attività relative all'acquisizione (analisi iniziale, selezione dei prodotti), installazione e mantenimento del software acquisito all'esterno. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

#### **4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**

Indicare il costo della quota parte del canone di *outsourcing* relativa ai servizi di "application management". Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata tra i servizi sulle varie aree tematiche.

#### **4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**

Indicare i costi sostenuti per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva delle applicazioni; le applicazioni cui si riferisce questa voce sono quelle sviluppate su specifiche definite dall'utente. Vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano".

#### **4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare il costo della quota parte del canone di *outsourcing* relativa ai servizi di "application management". Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata tra i servizi sulle varie aree tematiche.

#### **4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva delle applicazioni; le applicazioni cui si riferisce questa voce sono quelle sviluppate su specifiche definite dall'utente. Vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano".

#### **4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per attività di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni secondo formule a consumo di risorse del tipo "time and material".

#### **5.01 Facilities**

Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi dedicati alle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del software. Qualora non sia possibile dividere i costi degli immobili utilizzati per le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del software dal costo degli immobili utilizzati per le attività di manutenzione adattativa e correttiva del software, ricorrere a suddivisioni stimate.

#### **7.00 Ricavi ICT**

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni, ovvero per la fornitura di prodotti software già sviluppati.

#### **9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per acquisizione, sviluppo e manutenzione evolutiva del software eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

#### **10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna

dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00 Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento.

**D2 Manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni**

Sono interventi di manutenzione adattativa quelli effettuati sul software per adeguarlo a un mutato contesto tecnologico, mentre gli interventi di manutenzione correttiva sono quelli necessari a rimuovere condizioni di errore.

**2.02 Software applicativo acquisito (pacchetti)**

Rientrano in questa voce i costi sostenuti per gli eventuali canoni di manutenzione legati alle licenze d'uso del software acquisito all'esterno.

**3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per attività di manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

**4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**

Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni; vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano".

**4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni; vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano".

**4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni secondo formule a consumo di risorse del tipo "time and material".

**5.01 Facilities**

Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi dedicati alle attività di manutenzione adattativa e correttiva del software. Qualora non sia possibile dividere i costi degli immobili utilizzati per le attività di Sviluppo e manutenzione evolutiva del software dal costo degli immobili utilizzati per le attività di manutenzione adattativa e correttiva del software, ricorrere a suddivisioni stimate.

**7.00 Ricavi ICT**

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi di manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni.

**9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per manutenzione adattativa e correttiva del software eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00 Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento.



**E Altri costi ICT non classificabili:**

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica devono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

- 1.00 Hardware**  
Costi residuali sostenuti per l'hardware delle varie tipologie che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.
- 2.01 Software di sistema**  
Costi residuali sostenuti per il software dei vari sistemi che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.
- 2.02 Software applicativo**  
Costi sostenuti per software acquisito all'esterno che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.
- 3.00 Personale interno**  
Costi sostenuti per il personale tecnico interno e non riportati nelle specifiche aree tematiche. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".
- 4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**  
Canone per servizi di "Full outsourcing" del sistema informatico ove non sia stato possibile suddividerlo, anche con tecniche di stima, sulle singole aree tematiche.
- 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo**  
Costi per servizi ICT ricevuti e che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche. Indicare i costi sostenuti per registrazione carte Bancomat e/o a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito.
- 4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**  
Canone per servizi di "Full outsourcing" del sistema informatico ove non sia stato possibile suddividerlo, anche con tecniche di stima, sulle singole aree tematiche.
- 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**  
Costi per servizi ICT ricevuti e che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche. Indicare i costi sostenuti per registrazione carte Bancomat e/o a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito.  
*I servizi di stampa e spedizione di comunicazioni, estratti conto, ecc attraverso società specializzate (es: Postel) non devono essere compresi in questa voce, in quanto la componente di costo prevalente non è di natura ICT.*
- 4.21 Personale esterno**  
Costi residuali sostenuti per personale esterno che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.
- 4.22 Servizi professionali di consulenza**  
Costi residuali sostenuti per servizi professionali di consulenza che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.
- 5.01 Facilities**  
Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi adibiti ad attività ICT per i quali non sia stato possibile indicare i costi nelle singole aree tematiche.
- 5.02 Altri costi**  
Indicare i costi sostenuti per coperture assicurative per le quali non sia stata possibile la suddivisione nelle singole aree tematiche (ad es., polizza per frodi informatiche, polizza CCC – Computer Crime Coverage, polizza "Rischi Informatici", ecc.).
- 7.00 Ricavi ICT**  
Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi ICT che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche.
- 9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi ICT, se non indicati nelle singole aree tematiche, eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico, relative ai costi di esercizio riportati in questa colonna, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00 Investimenti**

Indicare il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento e il cui costo di esercizio sia stato indicato in questa colonna.

**Tabella 2.1b**

Indicare nelle righe da 1.00 a 5.02 le previsioni di spesa (costi di esercizio - TCO) per il 2010, limitando l'indicazione al solo totale per ogni fattore produttivo; indicare anche le previsioni relative ai ricavi ICT e agli eventuali costi di integrazione.

Nella riga 12.00 indicare le previsioni per l'anno 2010 in termini di Cash-out.

***2.2[§] – Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare le percentuali 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.***

***Aggregazione dei costi per aree funzionali***

Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, i prodotti/servizi sono stati classificati in 4 aree e 18 sottoaree.

I costi di esercizio vanno valutati secondo la metodologia di aggregazione dei costi già presentata in questo capitolo (Hardware, Software, Personale interno ICT, Servizi da terzi e Altri Costi), considerando esclusivamente i valori di consuntivo 2009.

Per indirizzare nella classificazione, si è riportata nella tabella un'indicazione esemplificativa, non esaustiva, delle possibili componenti di ciascuna area.

## DATI DI GRUPPO

*Nota:*

**I successivi capitoli III e IV sono riservati alle banche capogruppo dei gruppi bancari di seguito indicati\*:** Gruppo bancario Intesa SanPaolo, Gruppo Unicredito Italiano, Gruppo Monte dei Paschi di Siena, Gruppo bancario Banca Nazionale del Lavoro, Gruppo Banco Popolare, Gruppo Unione di Banche Italiane, Gruppo Banca Popolare dell'Emilia Romagna, Gruppo Bipiemme-Banca Popolare di Milano, Gruppo CARIGE, Gruppo Credito Emiliano – CREDEM, Gruppo Credito Valtellinese, Gruppo bancario Banca Popolare di Vicenza, Gruppo bancario Banca delle Marche, Gruppo Banca Sella, Gruppo Deutsche Bank, Gruppo bancario Cariparma Friuladria, Gruppo bancario Veneto Banca, Gruppo Banca Popolare di Sondrio, UGF Banca SpA, Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio, Cassa di Risparmio di Bolzano, Banco di Desio e della Brianza, Banca Popolare di Bari, Cassa di Risparmio di Ferrara.

Nel fornire le risposte, il compilatore avrà cura di fare riferimento alla complessiva realtà del gruppo. Andranno pertanto indicate le strategie unitariamente perseguite e l'organizzazione adottata. Nella parte dedicata all'analisi dei costi (Profili economici dell'ICT) si dovrà invece fare esclusivamente riferimento alle componenti bancarie italiane del gruppo. In tale paragrafo, pertanto, verrà utilizzata un'accezione ristretta di gruppo bancario – limitata appunto alle sole banche italiane – non coincidente con quella contenuta nell'art. 60 del D.Lgs. 385/93 (Testo unico bancario).

In proposito, si precisa che, ai fini dell'indagine economica, l'eventuale società strumentale di gruppo viene considerata come un soggetto estraneo al perimetro del consolidamento.

Sulla base dei dati forniti, verranno elaborati indicatori che raffrontano i costi ICT indicati con alcuni dati economici e patrimoniali tratti dalle segnalazioni di vigilanza su base consolidata (sottosistema creditizio residente) e resi disponibili flussi di ritorno personalizzati.

\* Si rammenta che l'indagine è riferita alla situazione vigente al 31/12/2009.

## CAPITOLO III

### PROFILI STRUTTURALI, ORGANIZZATIVI E DI CONTROLLO

**Obiettivi conoscitivi:**

- ✓ rilevare, nell'ambito del gruppo, le scelte organizzativo/strutturali adottate per lo svolgimento della funzione informatica;
- ✓ esaminare come il gruppo definisce le proprie esigenze in materia di *Information and Communication Technology* e come pianifica, organizza e controlla i relativi processi.

**Istruzioni:**

**3.6[§] - 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.**

Obiettivo della domanda è quello di capire se esistono fornitori insediati all'esterno dell'Unione Europea e se il loro ruolo nella fornitura del software è rilevante o marginale.

**3.9[§] Esiste una formalizzazione dell'Enterprise Architecture? In caso positivo, a chi è assegnata la relativa responsabilità?**

Per *Enterprise Architecture* (EA) si intende un approccio metodologico teso a individuare le correlazioni tra i processi di business aziendali, i dati ad essi correlati, le applicazioni informatiche e le componenti tecnologiche adottate. Sul piano metodologico, l'EA rappresenta le attività secondo domini applicativi; per ciascun dominio individua l'architettura informatica e le tecnologie di riferimento, evidenzia le criticità in

relazione alla prevedibile evoluzione della domanda e delle tecnologie, definisce il possibile percorso evolutivo dell'architettura nel breve e medio periodo.

**3.14[§] Nel processo di formazione del portafoglio progetti, esiste un criterio formalizzato nell'assegnazione delle priorità?**

**In caso di risposta affermativa indicare, in ordine di importanza decrescente, come influiscono sulla formazione del portafoglio progetti le seguenti motivazioni:**

Riportare la graduatoria di importanza, senza ripetizione di valori (1= più importante, 3=meno importante) per un massimo di tre valori.

**3.15[§] Esiste un comitato (Project Steering Group) responsabile del controllo dello stato di avanzamento dei progetti?**

Si tratta di un organo di coordinamento per la verifica dello stato di avanzamento dei progetti.

## CAPITOLO IV

### PROFILI ECONOMICI DELL'ICT

**Obiettivi conoscitivi:**

- ✓ quantificare i costi di esercizio (comprensivi degli ammortamenti) per il settore ICT sostenuti, a livello consolidato, dal gruppo per l'anno 2009, relativamente alle sue componenti bancarie con sede in Italia;
- ✓ ripartire i costi ICT per fattori produttivi e per aree tematiche;
- ✓ quantificare le quote di ammortamento e gli investimenti sostenuti nelle singole aree tematiche;
- ✓ rilevare, a livello di gruppo e limitatamente alla sola componente bancaria, la percentuale dei costi di esercizio 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 aree funzionali;
- ✓ rilevare la ripartizione dei costi di esercizio ICT (distintamente per il settore aziendale dedicato al *business* e il settore di servizio – *functions*) tra promozione del cambiamento (*Change The Business - CTB*) e operatività corrente (*Run The Business - RTB*);
- ✓ rilevare la ripartizione del cash-out per interventi evolutivi tra innovazione di prodotto e processo e esigenze di *compliance*;
- ✓ rilevare la ripartizione degli investimenti per aree tematiche;
- ✓ rilevare le eventuali iniziative prese per il conseguimento di risparmi sulla spesa ICT, gli obiettivi fissati, le eventuali metodologie utilizzate per la misurazione dei risparmi conseguiti e i “fronti” della spesa ICT su cui sono state indirizzate le iniziative di risparmio.

**Istruzioni:**

**NOTA METODOLOGICA**

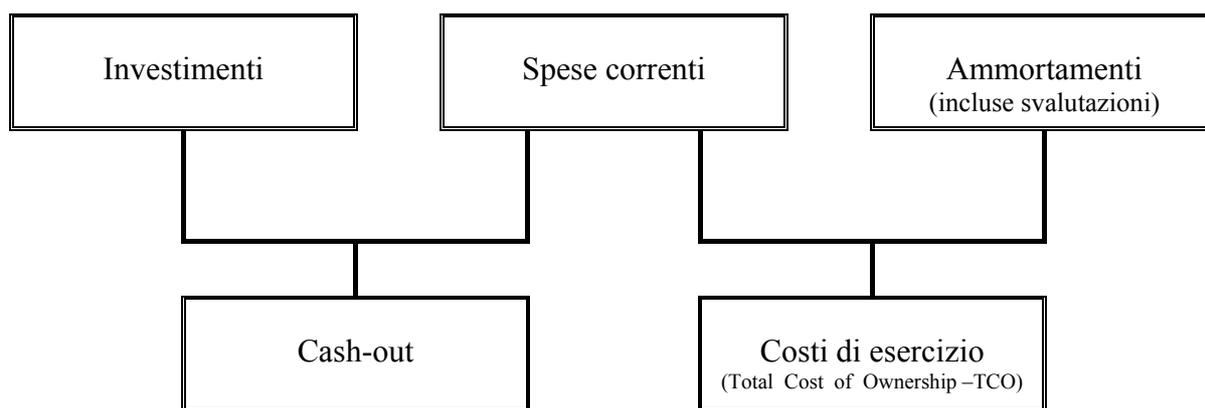
La metodologia adottata per l'analisi dei profili economici fa riferimento a tre “dimensioni”: tipologia di costo, fattore produttivo, area tematica.

I. Tipologia di costo

Le tipologie utilizzate nel questionario sono rappresentate da:

- a) Totale dei costi di esercizio (o *Total Cost of Ownership - TCO*) = spese correnti + ammortamenti (indicato nelle singole celle delle tabelle 4.1a e 4.1b);
- b) Cash-out = spese correnti + investimenti.

Il grafico che segue illustra i rapporti esistenti tra le varie tipologie di costo:



## II. Fattore produttivo

I fattori produttivi individuati nel questionario sono:

- a) Hardware
- b) Software
- c) Personale interno
- d) Servizi ricevuti da terzi
- e) Altri costi ICT

## III. Area tematica

Le aree tematiche individuate sono:

- a) Sistemi centrali (Mainframe, Server farm)
- b) Sistemi trasmissivi (Reti dati, fonia fissa, fonia mobile)
- c) Sistemi periferici (Sistemi distribuiti, ATM/Chioschi, POS)
- d) Applicazioni (Software acquisito o sviluppato, Manutenzione adattativa e correttiva)

Per l'individuazione del costo totale di esercizio (TCO), ripartito per area tematica e per fattore produttivo, è stata predisposta una matrice le cui colonne sono intestate alle aree tematiche e le righe ai fattori produttivi.

Lo schema sopra descritto – proposto per la prima volta nel questionario per il 2007 – consente di omogeneizzare gli schemi utilizzati per l'analisi dei profili economici riguardanti sia le banche singole sia i gruppi bancari, finora diversi perché introdotti in tempi diversi.

Eventuali costi non direttamente riferibili a specifiche “aree tematiche” (colonne della matrice) andranno ripartiti sulle stesse secondo i criteri di contabilità industriale utilizzati all'interno di ciascuna banca.

Esempi di tali costi sono:

- a. costi di governance ICT: costi della struttura di vertice ICT, delle strutture di coordinamento ICT, delle strutture di staff ICT, delle strutture di controllo dei costi ICT;
- b. costi della sicurezza logica;
- c. costi dell'Help desk tecnologico.

Tenuto conto della rilevanza che nei tempi più recenti hanno assunto le operazioni di integrazione aziendale, è apparso inoltre opportuno dare distinta evidenza, nell'ambito del totale costi ICT, ai “costi di integrazione” (tabella 4.1a, riga 9.00), intendendo come tali quei costi ICT che trovano la loro motivazione nelle esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse con operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

### **4.1[§] – Tabelle costi ICT.**

#### 4.1a – Tabella riepilogativa costi ICT dell'intero gruppo

- In questa tabella deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in MIGLIAIA DI EURO (senza cifre decimali), dei costi e degli ammortamenti ICT.
- Tutti gli importi, se soggetti a IVA, devono essere indicati comprensivi dell'IVA.
- **Nei costi per servizi ricevuti da terzi (righe 4.01 – 4.22), in analogia con la rilevazione dei costi sostenuti dalle banche singole, non devono essere indicati i costi per le reti SWIFT e RNI in quanto non ritenuti costi puramente ICT.**
- Nel caso in cui all'interno del gruppo vengano svolti servizi fra banche (Facility Management, Outsourcing, ecc.) occorrerà procedere all'elisione dei relativi costi / ricavi, secondo la metodologia del consolidamento integrale.
- Pertanto nella voce "Ricavi ICT" (riga 7.00) dovranno figurare esclusivamente i ricavi provenienti da servizi resi a banche al di fuori del perimetro italiano del gruppo (banche del gruppo insediate all'estero o banche non facenti parte del gruppo) o a società non bancarie (interne o esterne al gruppo).
- Analogamente, nelle voci di costo vanno riportate solo le spese sostenute dalle banche del gruppo insediate in Italia.

Colonne da "A" a "F": COSTI DI ESERCIZIO

Si tratta del *Total Cost of Ownership* (TCO) comprensivo, quindi, dell'ammortamento (inclusa l'IVA qualora spesa completamente nell'esercizio).

Nota: La colonna E – *Altri costi ICT non classificabili* deve essere riservata per l'indicazione dei costi ICT non altrimenti collocabili nelle colonne precedenti. Qualora il totale della colonna E **costituisca la parte prevalente della spesa ICT indicata, non sarà possibile utilizzare i dati del gruppo** per la costruzione di un campione utile alla determinazione di costi unitari medi.

### Fattori produttivi

#### 1.00 Hardware

Apparecchiature che compongono i sistemi centrali, i sistemi trasmissivi e i sistemi periferici. I costi sono quelli sostenuti per il noleggio, il leasing, la manutenzione e tutte le altre spese imputate al conto economico, *comprensive dell'IVA qualora spesa completamente nell'esercizio*.

#### 2.01 Software di sistema

Software necessario per il funzionamento degli apparati di tutti i livelli.

#### 2.02 Software applicativo

Software applicativo acquisito dall'esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore. Questa voce di spesa deve essere considerata al netto degli eventuali costi sostenuti per l'addestramento all'utilizzo dei prodotti da parte degli utenti.

#### 3.00 Personale interno

Costi effettivamente sostenuti per tutti i dipendenti ICT inquadrati in unità organizzative del settore ICT e per quelli che svolgono funzioni ICT sebbene non inquadrati in unità organizzative dello stesso settore. Per la quantificazione della spesa va preso a riferimento il numero di dipendenti ICT riportato alla domanda 1.7. 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. Sono da indicare in questa voce anche i costi sostenuti per la partecipazione del personale ICT a corsi e seminari, di natura informatica, tenuti esclusivamente da società esterne. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

#### 4.01 - 4.11 Servizi di Facility Management e/o di Outsourcing del S.I.

Sono costi di *Facility management* quelli sostenuti per servizi di elaborazione eseguiti a cura e su

apparecchiature del fornitore, ma con software applicativo di proprietà del gruppo.

Sono costi di *Outsourcing* del S.I. quelli sostenuti per servizi di elaborazione completi (hardware e software applicativo del fornitore), anche se di tipo parziale (ad esempio: elaborazione delle retribuzioni del personale).

Il canone corrisposto per l'*outsourcing* deve essere suddiviso nelle singole aree tematiche. Qualora ciò non sia possibile (contratto di "*Full outsourcing*" senza indicazione di ripartizioni della spesa da parte del fornitore) i costi del servizio debbono essere indicati alla colonna "E".

#### **4.02 - 4.12 Altri Servizi**

Costi sostenuti per servizi diversi dai due sopra indicati: canoni per i servizi di rete, canoni per linee telefoniche, traffico di fonia fissa e mobile, gestione dei sistemi distribuiti, servizio di *Disaster Recovery*, realizzazione di progetti applicativi e/o manutenzione software il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del "prodotto" (progetti chiavi in mano).

#### **4.21 Personale esterno**

Costi sostenuti per attività svolte da personale di società esterne il cui corrispettivo sia calcolato su base temporale (*time and material*) come, ad esempio, l'assistenza sistemistica.

#### **4.22 Servizi professionali di consulenza**

Si intendono i servizi di consulenza di alto livello per lo studio di progetti specifici.

#### **5.01 Facilities**

Costi sostenuti per gli immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo delle attività ICT del gruppo, considerando anche i centri stampa e imbustamento. Si dovranno indicare: i) per gli immobili presi in locazione, i canoni annui di affitto; ii) per gli immobili di proprietà, ammortizzati e non, il fitto annuo figurativo. Vanno compresi in questa voce anche gli oneri sostenuti dal gruppo per la pulizia e la vigilanza degli immobili, i costi per il condizionamento degli ambienti e i costi per l'energia, compreso il costo del combustibile per i generatori di emergenza.

#### **5.02 Altri costi**

Costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie direttamente connesse con i sistemi centrali, costi per i materiali di consumo e costi per le coperture assicurative sia relative alle apparecchiature sia a garanzia delle frodi informatiche (ad es., polizza CCC – *Computer Crime Coverage* e polizza "Rischi Informatici"). Fanno parte delle apparecchiature ausiliarie anche i dispositivi per la continuità dell'alimentazione elettrica come i gruppi di continuità e i generatori di emergenza, gli impianti per la sicurezza fisica come il controllo degli accessi e i sistemi antincendio.

#### **7.00 Ricavi ICT**

Sono i ricavi ottenuti dal gruppo per servizi prestati a terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) indicati nelle varie aree tematiche.

I ricavi ottenuti possono riguardare:

Servizi di Facility Management: per elaborazione dati su apparecchiature di proprietà del gruppo ma con software applicativo di terzi;

Servizi di Outsourcing del sistema informatico: per elaborazione dati con l'utilizzo del sistema informativo (hardware e software applicativo del gruppo);

Altri servizi ICT: per 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, canoni per noleggio a terzi di software applicativo, nonché i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di *asset*.

#### **9.00 di cui costi di integrazione**

Sono i costi, suddivisi per aree tematiche, eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00**      **Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare, suddivise per aree tematiche, le quote di ammortamento economico-tecnico calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dal gruppo; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00**      **Investimenti**

Indicare, suddiviso per aree tematiche, il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento.

**13.00**      **di cui per interventi evolutivi (Cash-out)**

Indicare, suddivise per aree tematiche, le quote di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

**Nota metodologica:**

Si definiscono interventi evolutivi quelli destinati alla creazione/gestione di nuovi servizi e quelli orientati a migliorare la qualità dei servizi esistenti (attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva); **non rientrano negli interventi evolutivi** le attività di manutenzione ordinaria e tutte le **attività legate al mantenimento degli interventi evolutivi conclusi**. Le spese e gli investimenti per innovazioni tecnologiche (ad es.: evoluzione del sistema operativo), anche se non dipendenti da innovazioni di *business*, sono da considerare come interventi evolutivi.

Si definisce CashOut il flusso finanziario dato dalla sommatoria:

- delle spese in conto capitale sostenute per la realizzazione di interventi evolutivi (corrispondenti agli stanziamenti di budget in conto capitale per la realizzazione di progetti);
- delle spese in conto esercizio sostenute per la realizzazione di interventi evolutivi (corrispondenti agli stanziamenti di budget in conto esercizio per la realizzazione di progetti);
- del costo del personale impegnato nella realizzazione degli interventi evolutivi (corrispondente all'effort di risorse interne ICT necessario per la realizzazione dei progetti).

Esempio per un progetto tipo: Costo del software acquisito all'esterno (licenze) + costo dell'hardware + costo del lavoro (interno ed esterno) + costo di esercizio del primo anno.

Nella determinazione del cash-out per interventi evolutivi si deve comprendere anche la quota parte dei canoni corrisposti alle società strumentali per gli esborsi sostenuti da queste ultime a fronte di interventi evolutivi.

## Aree tematiche

### A Sistemi centrali:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica devono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

**AI** Mainframe (per la separazione dei costi rispetto alle Server farm, vedi la nota alla pagina seguente)

#### 1.00 Hardware

Apparecchiature che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architeturale. Esse sono individuabili in: elaboratore centrale e unità di input/output centralizzate. Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi centrali: i dischi e le unità di controllo, le stampanti centralizzate, i robot per unità a nastro, le unità di *switching*.

#### 2.01 Software di sistema

Tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei sistemi Mainframe, i compilatori, il software di controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva (es. VTAM) il software per la sicurezza dei Mainframe, i TP monitor (CICS, TSO, ecc.), i DBMS (Data Base Management System), gli strumenti per lo sviluppo applicativo che risiedono sui Mainframe 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.

#### 3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei sistemi Mainframe. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

#### 4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing del Sistema Informatico ricevuti da una società strumentale del gruppo

Per i servizi di *Facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per i sistemi Mainframe; per i servizi di *Outsourcing* del S.I. indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per i sistemi Mainframe. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

#### 4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing del Sistema Informatico ricevuti da una società di servizi esterna

Per i servizi di *Facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per i sistemi Mainframe; per i servizi di *Outsourcing* del S.I. indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per i sistemi Mainframe. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *Outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

#### 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di *Disaster recovery* relativo ai sistemi Mainframe.

#### 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "*time and material*" sui sistemi Mainframe.

#### 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai Mainframe.

#### 5.01 Altri costi ICT – Facilities

Relativamente ai sistemi centrali, indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo dei centri ICT del gruppo e utilizzati per i Mainframe, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compreso il combustibile per i gruppi di continuità.

#### 5.02 Altri costi

Relativamente ai sistemi Mainframe, indicare i costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware centrali. Sono apparecchiature ausiliarie quelle connesse con i Mainframe come alimentatori di carta in rulli per stampanti laser, COM, ecc., nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'ICT; inoltre devono essere considerati i generatori elettrici per la continuità, gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dei dati

e i supporti magnetici, ottici, cartacei (moduli a striscia continua), ecc. forniti ai centri ICT dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostriati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).

**7.00** **Ricavi ICT**

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di elaborazione dati su apparecchiature Mainframe del gruppo (servizio di *facility management* con software applicativo del committente). Nel caso di servizio di *outsourcing* completo indicare in questa colonna la parte relativa all'utilizzo delle apparecchiature Mainframe e nella colonna "Applicazioni D1" la parte relativa al software.

**9.00** **di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per sistemi Mainframe eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00** **Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico, di competenza della specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dal gruppo; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00** **Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento.

**13.00** **di cui per interventi evolutivi**

Indicare, per la specifica colonna dell'area tematica, la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi-riga 13.00).

## A2 Server farm

**Nota:** è possibile che alcune voci di spesa per i sistemi centrali risultino di difficile suddivisione tra Mainframe e Server farm (ad es., costo degli immobili nel caso di condivisione degli spazi). In ogni caso occorre procedere a una suddivisione stimata dei costi sulla base di parametri dimensionali oggettivi come dimensione, potenza, valore delle apparecchiature e/o occupazione degli spazi. Indicare nelle singole voci relative alle *Server farm* anche i costi sostenuti per i siti web (canoni di *outsourcing*, assistenza sistemistica e quant'altro).

### 1.00 Hardware

Batterie di server accentrati oltre alle apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da mainframe. Fanno parte dell'hardware delle Server farm tutte le apparecchiature destinate alla difesa e i server web.

### 2.01 Software di sistema

Tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei server accentrati (es. VMS, UNIX, ecc.), il software residente sui server dedicato ai compilatori, al controllo delle apparecchiature hardware e della rete trasmissiva, quello di controllo accessi (sicurezza).

### 3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle Server farm. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

### 4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo

Per i servizi di *facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per le Server farm; per i servizi di *outsourcing*, indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per le Server farm. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

### 4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Per i servizi di *facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per le Server farm; per i servizi di *outsourcing*, indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per le Server farm. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

### 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di *Disaster recovery* relativo alle Server farm.

### 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "time and material" sulle Server farm.

### 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi alle Server farm.

### 5.01 Altri costi ICT – Facilities

Relativamente ai sistemi centrali, indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo dei centri ICT del gruppo e utilizzati per le Server farm, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compreso il combustibile per i gruppi di continuità.

### 5.02 Altri costi

Relativamente alle Server farm, indicare i costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware. Tra le apparecchiature ausiliarie devono essere considerati i generatori elettrici per la continuità, gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi e sistemi antincendio dedicati alle Server farm.

### 7.00 Ricavi ICT

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di elaborazione dati sulle Server farm del gruppo (servizio di *facility management* con software applicativo del committente). Nel caso di

servizio di *outsourcing* completo indicare in questa colonna la parte relativa all'utilizzo delle Server farm e nella colonna "Applicazioni D1" la parte relativa al software.

**9.00** **di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per Server farm eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo i connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00** **Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00** **Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento.

**13.00** **di cui per interventi evolutivi**

Indicare, per la specifica colonna dell'area tematica, la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi-riga 13.00).

## **B Sistemi trasmissivi:**

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica devono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

### **B1 Reti dati**

#### **1.00 Hardware**

Apparecchiature che realizzano il collegamento tra sedi/filiali della banca, tra sottosistema centrale e sottosistema periferico e con l'esterno della banca. Le apparecchiature individuabili possono essere unità di controllo, *front-end processor*, nodi di rete, concentratori, modem, moltiplicatori d'interfaccia, borchie, router, dispositivi di rete dedicati alla cifratura/crittografia dei dati, ecc.

#### **2.01 Software di sistema**

Tutto il software che risiede sulle apparecchiature di rete e necessario per il loro funzionamento.

#### **3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature di rete. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

#### **4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo**

Per i servizi di *facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per le apparecchiature di rete; per i servizi di *outsourcing* indicare la quota parte del canone relativa all'hardware di rete, al software di sistema e agli altri costi per le reti dati. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

#### **4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo**

Costi sostenuti per i canoni delle linee di trasmissione dati (comprensivi dell'eventuale traffico VoIP); costi sostenuti per la connettività a INTERNET; costi per l'installazione, riconfigurazione e trasferimento di apparecchiature di rete, ove tali costi non siano ricompresi nel costo/canone delle apparecchiature. È compresa in questa voce anche l'attività di *Patch management* delle apparecchiature di rete.

#### **4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**

Per i servizi di *facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per le apparecchiature di rete; per i servizi di *outsourcing*, indicare la quota parte del canone relativa all'hardware di rete, al software di sistema e agli altri costi per le reti dati. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

#### **4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Costi sostenuti per i canoni delle linee di trasmissione dati (comprensivi dell'eventuale traffico VoIP); costi sostenuti per la connettività a INTERNET; costi per l'installazione, riconfigurazione e trasferimento di apparecchiature di rete, ove tali costi non siano ricompresi nel costo/canone delle apparecchiature. È compresa in questa voce anche l'attività di *Patch management* delle apparecchiature di rete. Indicare anche il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di *Disaster recovery* della rete dati.

#### **4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per attività di Assistenza sistemistica di tipo "*time and material*" sui sistemi trasmissivi.

#### **4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi alla rete dati.

#### **5.01 Facilities**

Relativamente ai sistemi trasmissivi, indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo delle apparecchiature di rete, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compresa la quota parte di combustibile per i gruppi di continuità.

#### **5.02 Altri costi**

Relativamente alle apparecchiature di rete, indicare i costi sostenuti per apparecchiature ausiliarie, per l'eventuale materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature di rete. Tra le apparecchiature ausiliarie devono essere considerati i

generatori elettrici per la continuità di servizio eventualmente dedicati o una quota parte di essi, gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, ecc. dedicati alle apparecchiature di rete.

**7.00** **Ricavi ICT**

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi relativi ai sistemi trasmissivi.

**9.00** **di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per i sistemi trasmissivi eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00** **Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00** **Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento.

**13.00** **di cui per interventi evolutivi**

Indicare, per la specifica colonna dell'area tematica, la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi-riga 13.00).

## **B2 Fonia fissa**

### **1.00 Hardware**

Indicare i costi di eventuali server dedicati al traffico VoIP e non ricompresi nelle Server farm. Indicare i costi per apparecchiature terminali fisse che utilizzano tecnologia VoIP. Non vanno indicati i costi dei terminali analogici (telefoni tradizionali) e dei centralini che fanno parte della dotazione degli immobili; vanno indicati, invece, i costi dei centralini costituiti da veri e propri computer e gestiti dalla funzione informatica.

### **2.01 Software di sistema**

Indicare i costi sostenuti per il software di gestione delle tecnologie VoIP presente sui server.

### **3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature VoIP. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga “Investimenti”.

### **4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale**

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l'azienda abbia affidato a un soggetto del gruppo la gestione del servizio di fonia fissa, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

### **4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo**

Costi sostenuti per i canoni delle linee telefoniche e per il traffico (escluso l'eventuale traffico VoIP che ricade nella trasmissione dati).

### **4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l'azienda abbia affidato a una società esterna la gestione del servizio di fonia fissa, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

### **4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Costi sostenuti per i canoni delle linee telefoniche e per il traffico (escluso l'eventuale traffico VoIP che ricade nella trasmissione dati).

### **4.21 Personale esterno**

Indicare i costi sostenuti per attività di tipo “*time and material*” sui sistemi telefonici.

### **5.02 Altri costi**

Relativamente alle apparecchiature di fonia fissa come i centralini evoluti (computer) in carico alla funzione informatica, indicare i costi sostenuti a vario titolo (eventuale materiale di consumo, copertura assicurativa degli impianti e apparecchiature ausiliarie; ad es.: generatori elettrici per la continuità di servizio, o quota parte di essi, impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, ecc.).

### **7.00 Ricavi ICT**

Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di fonia fissa di tipo VoIP.

### **9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi di fonia fissa eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

### **10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

### **11.00 Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento.

### **13.00 di cui per interventi evolutivi**

Indicare, per la specifica colonna dell'area tematica, la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi-riga 13.00).

### **B3 Fonia mobile**

#### **1.00 Hardware**

Indicare i costi dei terminali di telefonia mobile di tutti i tipi, compresi gli eventuali “palmari”. Questa voce non deve essere valorizzata qualora il costo dei terminali sia ricompreso nel canone.

#### **2.01 Software di sistema**

Indicare i costi sostenuti per l’eventuale software di gestione dei terminali di telefonia mobile, se quotato separatamente rispetto all’hardware e/o al servizio.

#### **3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature di telefonia mobile. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga “Investimenti”.

#### **4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo**

Indicare il costo relativo all’eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l’azienda abbia affidato a un soggetto del gruppo la gestione del servizio di fonia mobile, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

#### **4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo**

Costi sostenuti per il canone di telefonia mobile e/o per il traffico.

#### **4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare il costo relativo all’eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l’azienda abbia affidato a una società esterna la gestione del servizio di fonia mobile, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

#### **4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Costi sostenuti per il canone di telefonia mobile e/o per il traffico.

#### **7.00 Ricavi ICT**

Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di fonia mobile.

#### **9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi di fonia mobile eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d’azienda, acquisizione di sportelli).

#### **10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell’area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall’alienazione di cespiti ICT.

#### **11.00 Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell’area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell’anno di riferimento.

#### **13.00 di cui per interventi evolutivi**

Indicare, per la specifica colonna dell’area tematica, la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell’anno di riferimento per interventi evolutivi (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi-riga 13.00).

## C Sistemi periferici:

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica devono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

### C1 Sistemi distribuiti

#### 1.00 Hardware

Apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale, cioè quelle che costituiscono la struttura tipica del “punto di vendita” e degli Uffici della Direzione Centrale come: i) server periferici, Personal computer, stampanti e apparecchiature individuali (es.: scanner), stampanti periferiche<sup>6</sup>, work stations di tipo evoluto dedicate a particolari funzioni (es.: posti di lavoro di tipo “Finanza”, CAD, ecc<sup>7</sup>); ii) altre unità periferiche come unità di controllo, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze, marcatrici decentrate; iii) LAN e relativi impianti di cablaggio.

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

#### 2.01 Software di sistema

Tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo dei server periferici presenti oltre i Routers (es. Windows NT.Server, Windows Server 2003, VMS, UNIX, ecc.) e sui posti lavoro di qualunque tipo (es.: Windows NT, Windows XP, Windows Vista, Linux, Mac OS, ecc), i prodotti generalizzati per l’automazione d’ufficio presenti sui singoli posti di lavoro (ad es., MS Office).

#### 2.01 Software applicativo acquisito (pacchetti)

Eventuale software applicativo installato sui server periferici presenti oltre i Routers e sui posti lavoro di qualunque tipo. Appartengono a questa voce di spesa i pacchetti software di gestione dello sportello, le licenze relative alla parte applicativa dei posti di lavoro specializzati (ad es., Finanza, CAD, ecc.). Deve essere indicato in questa voce il costo relativo ai canoni di manutenzione relativi alle licenze d’uso dei pacchetti applicativi di cui sopra.

#### 3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei sistemi distribuiti. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga “Investimenti”.

#### 4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare il costo relativo al canone corrisposto per i servizi della specie relativi ai sistemi distribuiti.

#### 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei sistemi distribuiti (Posti di lavoro, apparecchiature distribuite, ecc).

#### 4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo al canone corrisposto per i servizi della specie relativi ai sistemi distribuiti.

#### 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei sistemi distribuiti (Posti di lavoro, apparecchiature distribuite, ecc).

#### 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo “time and material” sui sistemi distribuiti (ad es., assistenza sistemistica).

#### 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai sistemi

<sup>6</sup> Sono comprese in questa fattispecie anche le stampanti *multifunzione*, collegate in rete con funzioni anche di fotocopiatrice, scanner e fax; dal costo indicato dovrà comunque essere escluso il costo relativo alla carta. Quest’ultima ipotesi riguarda il caso in cui tali stampanti siano in locazione e il corrispettivo sia onnicomprensivo e calcolato sulla base delle pagine stampate (*pay per use*).

<sup>7</sup> Rientrano in questa fattispecie anche le eventuali postazioni messe a disposizione della clientela e costituite da semplici Personal computer per l’accesso ai sistemi della banca senza dover inserire una carta come per gli ATM.

distribuiti.

**5.02** **Altri costi**

Relativamente ai sistemi distribuiti, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware distribuite. Devono essere inclusi in questa voce i sistemi utilizzati per garantire la continuità di alimentazione elettrica delle apparecchiature distribuite (gruppi di continuità – UPS e/o eventuali generatori elettrici).

**7.00** **Ricavi ICT**

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi forniti attraverso sistemi distribuiti del gruppo.

**9.00** **di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per i sistemi distribuiti eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00** **Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00** **Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento.

**13.00** **di cui per interventi evolutivi**

Indicare, per la specifica colonna dell'area tematica, la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi-riga 13.00).

## C2 ATM

### 1.00 Hardware

Sportelli automatici di vario tipo come distributori di banconote, chioschi multifunzione, ecc; eventuali server di rete dedicati per il funzionamento degli ATM/Chioschi<sup>8</sup>; LAN e relativi impianti di cablaggio se dedicati agli ATM/Chioschi.

### 2.01 Software di sistema

Tutto il software di sistema eventualmente necessario per il funzionamento degli ATM/Chioschi e degli eventuali server dedicati se quotato separatamente dalle apparecchiature.

### 2.01 Software applicativo acquisito (pacchetti)

Software applicativo presente sugli ATM/Chioschi, se quotato separatamente dalle apparecchiature. Canoni di manutenzione associati alle licenze d'uso del software di cui sopra.

### 3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento degli ATM/Chioschi. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

### 4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi agli ATM/Chioschi.

### 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare i costi sostenuti per la gestione degli ATM/Chioschi.

### 4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi agli ATM/Chioschi.

### 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per la gestione degli ATM/Chioschi.

### 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo "time and material" su ATM/Chioschi (ad es., assistenza sistemistica).

### 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi agli ATM/Chioschi.

### 5.01 Facilities

Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo degli ATM/Chioschi (apparecchiature situate in locali diversi dalle filiali delle banche del gruppo).

### 5.02 Altri costi

Relativamente agli ATM/Chioschi, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa delle apparecchiature. Devono essere inclusi in questa voce i sistemi dedicati alla continuità di alimentazione elettrica degli ATM/Chioschi (gruppi di continuità – UPS e/o eventuali generatori elettrici).

### 7.00 Ricavi ICT

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi forniti attraverso ATM/Chioschi del gruppo.

### 9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi per gli ATM/Chioschi eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

### 10.00 Ammortamenti a valere sul TCO

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese

<sup>8</sup> Rientrano nella categoria "Chioschi multimediali" le postazioni evolute messe a disposizione della clientela per l'accesso ai sistemi della banca attraverso l'inserimento di una carta come per gli ATM.

le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00** **Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento.

**13.00** **di cui per interventi evolutivi**

Indicare, per la specifica colonna dell'area tematica, la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi-riga 13.00).

### C3 POS

#### 1.00 Hardware

Apparecchiature situate nei “Punti di vendita” per la lettura delle carte di pagamento; eventuali server di rete dedicati per il funzionamento dei POS; LAN e relativi impianti di cablaggio dedicati per i POS.

#### 3.00 Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento dei POS. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga “Investimenti”.

#### 4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi ai POS.

#### 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei POS.

#### 4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi ai POS.

#### 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei POS.

#### 4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo “*time and material*” sui POS (ad es., assistenza sistemistica).

#### 4.22 Servizi professionali di consulenza ricevuti da una società di servizi esterna

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai POS.

#### 5.02 Altri costi

Relativamente ai POS, indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa delle apparecchiature.

#### 7.00 Ricavi ICT

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi forniti attraverso POS del gruppo.

#### 9.00 di cui costi di integrazione

Indicare i costi per i POS eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

#### 10.00 Ammortamenti a valere sul TCO

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

#### 11.00 Investimenti

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento.

#### 13.00 di cui per interventi evolutivi

Indicare, per la specifica colonna dell'area tematica, la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi-riga 13.00).

## **D Applicazioni:**

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica devono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

### **D1 Software acquisito o sviluppato**

#### **2.02 Software applicativo acquisito (pacchetti)**

Tutto il software applicativo acquisito dall'esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore comprensivi di eventuali personalizzazioni richieste dall'utente.

#### **3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per attività di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni. Indicare inoltre la quota parte di costo del personale tecnico interno per attività relative all'acquisizione (analisi iniziale, selezione dei prodotti), installazione e mantenimento del software acquisito all'esterno. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

#### **4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo**

Indicare il costo della quota parte del canone di *outsourcing* relativa ai servizi di "application management". Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata tra i servizi sulle varie aree tematiche.

#### **4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo**

Indicare i costi sostenuti per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva delle applicazioni; le applicazioni cui si riferisce questa voce sono quelle sviluppate su specifiche definite dall'utente. Vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano".

#### **4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare il costo della quota parte del canone di *outsourcing* relativa ai servizi di "application management". Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata tra i servizi sulle varie aree tematiche.

#### **4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per lo sviluppo e la manutenzione evolutiva delle applicazioni; le applicazioni cui si riferisce questa voce sono quelle sviluppate su specifiche definite dall'utente. Vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano".

#### **4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per attività di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni secondo formule a consumo di risorse del tipo "time and material".

#### **5.01 Facilities**

Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi dedicati alle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del software. Qualora non sia possibile dividere i costi degli immobili utilizzati per le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del software dal costo degli immobili utilizzati per le attività di manutenzione adattativa e correttiva del software, ricorrere a suddivisioni stimate.

#### **7.00 Ricavi ICT**

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni, ovvero per la fornitura di prodotti software già sviluppati.

#### **9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per acquisizione, sviluppo e manutenzione evolutiva del software eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

#### **10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00** **Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento.

**13.00** **di cui per interventi evolutivi**

Indicare, per la specifica colonna dell'area tematica, la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi-riga 13.00).

## **D2 Manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni**

Sono interventi di manutenzione adattativa quelli effettuati sul software per adeguarlo a un mutato contesto tecnologico, mentre gli interventi di manutenzione correttiva sono quelli necessari a rimuovere condizioni di errore.

### **2.02 Software applicativo acquisito (pacchetti)**

Rientrano in questa voce i costi sostenuti per gli eventuali canoni di manutenzione legati alle licenze d'uso del software acquisito dall'esterno.

### **3.00 Personale interno**

Indicare la quota parte del costo per il Personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per attività di manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".

### **4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo**

Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni; vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano".

### **4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni; vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano".

### **4.21 Servizi ricevuti da Personale esterno di una società di servizi esterna**

Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni secondo formule a consumo di risorse del tipo "time and material".

### **5.01 Facilities**

Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi dedicati alle attività di manutenzione adattativa e correttiva del software. Qualora non sia possibile dividere i costi degli immobili utilizzati per le attività di Sviluppo e manutenzione evolutiva del software dal costo degli immobili utilizzati per le attività di manutenzione adattativa e correttiva del software, ricorrere a suddivisioni stimate.

### **7.00 Ricavi ICT**

Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi di manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni.

### **9.00 di cui costi di integrazione**

Indicare i costi per manutenzione adattativa e correttiva del software eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

### **10.00 Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico di competenza per la specifica colonna dell'area tematica, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

### **11.00 Investimenti**

Indicare per la specifica colonna dell'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento.

### **13.00 di cui per interventi evolutivi**

Indicare, per la specifica colonna dell'area tematica, la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi-riga 13.00).

**E Altri costi ICT non classificabili:**

Si ricorda che i costi indiretti di cui alla nota metodologica devono essere indicati nelle singole aree tematiche secondo i criteri di contabilità industriale abitualmente utilizzati.

- 1.00 Hardware**  
Costi residuali sostenuti per l'hardware delle varie tipologie che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.
- 2.01 Software di sistema**  
Costi residuali sostenuti per il software dei vari sistemi che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.
- 2.02 Software applicativo Acquisito (pacchetti)**  
Costi sostenuti per software acquisito all'esterno che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.
- 3.00 Personale interno**  
Costi sostenuti per il personale tecnico interno e non riportati nelle specifiche aree tematiche. **Attenzione:** nel caso in cui il costo del **personale ICT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO**, mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga "Investimenti".
- 4.01 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società strumentale del gruppo**  
Canone per servizi di "Full outsourcing" del sistema informatico ove non sia stato possibile suddividerlo, anche con tecniche di stima, sulle singole aree tematiche.
- 4.02 Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo**  
Costi per servizi ICT ricevuti e che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche. Indicare i costi sostenuti per registrazione carte Bancomat e/o a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito.
- 4.11 Servizi di Facility management e/o di Outsourcing ricevuti da una società di servizi esterna**  
Canone per servizi di "Full outsourcing" del sistema informatico ove non sia stato possibile suddividerlo, anche con tecniche di stima, sulle singole aree tematiche.
- 4.12 Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna**  
Costi per servizi ICT ricevuti e che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche. Indicare i costi sostenuti per registrazione carte Bancomat e/o a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, Internet Banking, Trading on-line, emissione di proprie carte di debito/credito.  
*I servizi di stampa e spedizione di comunicazioni, estratti conto, ecc attraverso società specializzate (ad es.: Postel) non devono essere compresi in questa voce, in quanto la componente di costo prevalente non è di natura ICT.*
- 4.21 Personale esterno**  
Costi residuali sostenuti per personale esterno che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.
- 4.22 Servizi professionali di consulenza**  
Costi residuali sostenuti per servizi professionali di consulenza che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche.
- 5.01 Facilities**  
Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi adibiti ad attività ICT per i quali non sia stato possibile indicare i costi nelle singole aree tematiche.
- 5.02 Altri costi**  
Indicare i costi sostenuti per coperture assicurative per le quali non sia stata possibile la suddivisione nelle singole aree tematiche (es.: polizza per frodi informatiche, polizza CCC – Computer Crime Coverage, polizza "Rischi Informatici", ecc.).
- 7.00 Ricavi ICT**  
Indicare i ricavi conseguiti da terzi (banche esterne al perimetro italiano del gruppo o società non bancarie interne/esterne al gruppo) per servizi ICT che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche.

**9.00**     **di cui costi di integrazione**

Indicare i costi ICT, se non indicati nelle singole aree tematiche, eventualmente sostenuti a fronte di esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi del gruppo connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

**10.00**    **Ammortamenti a valere sul TCO**

Indicare le quote di ammortamento economico-tecnico, relative ai costi di esercizio riportati in questa colonna, calcolate secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti ICT.

**11.00**    **Investimenti**

Indicare il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dal gruppo nell'anno di riferimento e il cui costo di esercizio sia stato indicato in altre righe di questa colonna.

**13.00**    **di cui per interventi evolutivi**

Indicare la quota di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi il cui costo di esercizio sia stato indicato in altre righe di questa colonna (cfr.: **nota metodologica** – fattori produttivi- riga 13.00).

## **Tabella 4.1b**

Indicare nelle righe da 1.00 a 5.02 le previsioni di spesa (costi di esercizio - TCO) per il 2010, limitando l'indicazione al solo totale per ogni fattore produttivo; indicare anche le previsioni relative ai ricavi e agli eventuali costi di integrazione.

Nella riga 12.00 indicare le previsioni per l'anno 2010 in termini di Cash-out.

## **Tabella 4.1c – Ripartizione per aree tematiche e fattori produttivi dei canoni 2009 corrisposti per servizi ICT alle società strumentali di gruppo**

Indicare i canoni corrisposti alle eventuali società strumentali di gruppo che forniscono servizi ICT, suddivisi per aree tematiche (da colonna S-A1 a colonna S-E) e per fattori produttivi (da riga S1.00 a riga S5.02). In caso di contemporanea presenza di più società strumentali, la tabella dovrà essere riempita raggruppando per ciascuna casella la somma dei singoli importi corrisposti alle diverse società.

La tabella costituisce, di fatto, la ripartizione per fattori produttivi (righe) degli importi già indicati nella tabella 4.1a alle righe 4.01 e 4.02.

## **Tabella 4.1d – Ripartizione del cash-out sostenuto nell'anno per l'area tematica applicazioni**

- Progetti di business: sono quelli richiesti dalle varie funzioni di business;
- Progetti di iniziativa ICT: sono quelli decisi dalla funzione informatica sulla base di esigenze varie, anche relative a specifiche funzioni di business, di norma di natura trasversale o infrastrutturale;
- Manutenzione evolutiva: rappresenta tutte le attività necessarie a mantenere le applicazioni adeguate alle esigenze correnti, comprese quelle emergenti dalle evoluzioni normative;
- Manutenzione adattativa e correttiva: rappresenta tutte le attività necessarie a mantenere le applicazioni funzionanti al mutare del contesto tecnologico (adattativa) e le attività necessarie alla rimozione di difetti (correttiva);
- Effort: per omogeneità, la rilevazione dello sforzo viene effettuata in giorni/persona, anche quando vengono utilizzati altri metodi per la misurazione del software. Per la conversione tra le varie unità di misura e i giorni/persona possono essere utilizzati i fattori di produttività, tipici di ogni metrica esistente. Nel caso di progetti realizzati da terze parti il cui corrispettivo sia stato determinato "a corpo" occorre indicare l'effort stimato in fase di progetto e "avallato" dal fornitore.

**I costi indicati nell'area tematica Applicazioni non sono limitati alle risorse umane, ma comprendono tutti i costi sostenuti per lo sviluppo/manutenzione delle applicazioni. Pertanto, la rilevazione dell'effort ha solo valore dimensionale, ma non può essere utilizzata per ricavare tariffe.**

### **4.2[§] – Quantificare la percentuale di spesa per la sicurezza informatica sul totale indicato nelle tabelle 4.1a e 4.1b (rispettivamente sul consuntivo 2009 e previsionale 2010, colonna F, riga 6.00)**

Per l'individuazione della spesa per la sicurezza informatica occorre far riferimento al complesso dei costi sostenuti per le seguenti risorse tecnico/organizzative e per le relative risorse umane:

- ✓ sistemi di sicurezza in ambiente HOST (ad es. RACF, Top Secret, ecc.);
- ✓ sistemi di sicurezza in ambiente distribuito (ad es.: specifiche applicazioni per la centralizzazione e l'autorizzazione all'accesso su varie piattaforme come il single sign-on);
- ✓ sistemi HW e SW per garantire la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità dei dati;
- ✓ sistemi di autenticazione (ad es.: certificati digitali);
- ✓ sistemi HW e SW di protezione e di filtro degli accessi (firewall, ecc.);

- ✓ sistemi antivirus;
- ✓ sistemi di monitoraggio del comportamento utente;
- ✓ specifiche unità organizzative dedicate alla sicurezza e al controllo dei dati.

**N.B.: I costi sostenuti per assicurare la *continuità di servizio* e il *disaster recovery*, se non specificamente attinenti alle risorse dedicate alla sicurezza informatica di cui all'elenco precedente, non concorrono a formare la spesa per la sicurezza informatica.**

**4.3[§] - Quanto incide in percentuale l'innovazione tecnologica sul cash-out totale (tabella 4.1a, colonna F, riga 12.00) ?**

L'innovazione tecnologica presa a riferimento non riguarda il rinnovamento delle procedure o delle apparecchiature esistenti, ma lo sforzo volto a innovare l'azienda e le sue funzioni (innovazione di frontiera).

**4.5[§] – Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare la ripartizione percentuale dei costi sostenuti dal gruppo rispetto al totale TCO indicato alla Tabella 4.1a (riga 6.00, colonna F).**

Per facilitare il compito e per ottenere un adeguato livello di omogeneità delle rilevazioni, i prodotti/servizi sono stati raggruppati in 4 aree e 18 sottoaree.

Per indirizzare nella classificazione, si è riportata nella tabella un'indicazione esemplificativa, non esaustiva, delle possibili componenti di ciascuna area.

**4.6[§] - Con riferimento alle aree funzionali della tabella 4.5, per ciascuno dei due settori aziendali sotto specificati, indicare la quota percentuale del TCO (calcolato nella colonna A secondo quanto indicato nella tabella 4.5) sostenuta per la promozione del cambiamento (CTB) – colonna B. Automaticamente, verrà calcolata, per gli stessi settori aziendali, la quota percentuale del TCO sostenuta per il funzionamento corrente (RTB) – colonna C.**

La suddivisione dei costi ICT proposta in questa tabella vuole essere un'ulteriore "vista" rispetto a quelle fin qui utilizzate. I concetti presi in esame sono tra i più attuali nelle moderne filosofie di "management" aziendale; l'obiettivo è l'individuazione della quota di costi ICT impiegata per la promozione del cambiamento. Pur nella consapevolezza che non tutte le realtà aziendali possono disporre in prima battuta delle informazioni richieste, si è ritenuto utile proporre l'argomento contando sull'impegno di ciascun gruppo bancario per la ricerca dei dati necessari a compilare la tabella.

Alla riga 1, colonna A è riportata automaticamente la percentuale di costo ICT sostenuta per il settore "Business" (individuato, per semplicità espositiva, nelle aree funzionali "Operations" e "Processi di Marketing, Commerciali e Customer service" della tabella 4.5). Nella colonna B della stessa riga occorre indicare la quota parte della percentuale della colonna A impiegata per la promozione del "Cambiamento" (*Change the business* – CTB); automaticamente, nella colonna C, sarà calcolata per differenza la quota parte della percentuale della colonna A impiegata per il "Funzionamento" della struttura esistente (*Run the business* – RTB).

Alla riga 2, colonna A è riportata automaticamente la percentuale di costo ICT sostenuta per il settore "Functions" (individuato, per semplicità espositiva, nelle aree funzionali "Processi Direzionali" e "Processi di Supporto" della tabella 4.5). Nella colonna B della stessa riga occorre indicare la quota parte della percentuale della colonna A impiegata per la promozione del "Cambiamento" (*Change the business* – CTB); automaticamente, nella colonna C, sarà calcolata per differenza la quota parte della percentuale della colonna A impiegata per il "Funzionamento" della struttura esistente (*Run the business* – RTB).

**4.7[§] – Qualora il totale dei costi ICT 2009 a consuntivo (Tabella 4.1a, riga 6.00, colonna F) sia inferiore al totale indicato lo scorso anno come previsione per il 2009 (Tabella 6.2.1c, riga 6.00, colonna F, del questionario 2008), indicarne, in ordine di importanza decrescente, le cause.**

Riportare la graduatoria di importanza, senza ripetizione di valori (1= più importante, 5=meno importante). La causa "difficoltà a realizzare tutte le iniziative progettate" comprende anche ipotesi di realizzazioni parziali per slittamento dei tempi.

**4.9[§] - Ripartire tra le seguenti tipologie di intervento la percentuale del CashOut ICT di gruppo (Tab. 4.8, riga 5) per interventi evolutivi di compliance.**

I costi che si vogliono individuare sono quelli riferiti ad interventi di adeguamento motivati dall'evoluzione delle normative. **Rimangono esclusi i costi ricorrenti** sostenuti per il mantenimento dei sistemi dopo gli interventi di adeguamento motivati dalle variazioni normative.

**4.10[§] – Esistono iniziative di gruppo per l'ottimizzazione dei costi ICT?**

Si tratta di iniziative mirate a conseguire risparmi rispetto a costi predeterminati.

NOTA: particolare attenzione va riservata alla definizione del “risparmio conseguito”; la mancata spesa non può essere considerata risparmio. Pertanto, i minori costi sostenuti nell'anno a causa di ritardi realizzativi (*delay*), di mancate realizzazioni (ridimensionamento o cancellazione di progetti) o di errori accertati di sovrastima non sono da prendere in considerazione. In modo del tutto generalizzato, si può ritenere di aver conseguito un risparmio quando si è raggiunto completamente un obiettivo posto con una spesa inferiore a quella normalmente prevedibile, avendo posto in essere iniziative concrete per ridurre tale spesa.

**4.11[§] - Sono definite apposite metodologie di “saving” per l'individuazione dei risparmi conseguiti ?**

Si tratta di metodologie fissate a livello di gruppo per la misurazione dei risparmi effettivamente conseguiti.

**4.13[§] - Stimare l'ammontare dei risparmi conseguiti nel 2009 a seguito delle attività di ottimizzazione (in termini di TCO):**

Qualora non siano stati tracciati puntualmente i risparmi conseguiti, va effettuata una stima.

Per l'individuazione della percentuale di *saving* utilizzare la seguente formula:

$$\% \text{ saving} = \frac{\text{risparmio conseguito}}{(\text{valore riga 8.00 colonna F -Tab.4.1a} + \text{risparmio conseguito})} * 100$$

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

Individuati i fronti sui quali sono stati conseguiti i risparmi, ricollocare le percentuali corrispondenti nelle grandi categorie indicate nella domanda, utilizzando il criterio della maggiore affinità.

## *Interpretazione dei rilievi segnalati in fase di diagnosi*

Il questionario, al momento della ricezione, viene sottoposto a diagnosi attraverso un software appositamente predisposto; la diagnosi tende a verificare:

- la coerenza tra le diverse risposte all'interno dello stesso capitolo;
- la coerenza tra le risposte relative a capitoli diversi, ma riguardanti lo stesso argomento (ad es.: aspetti organizzativi e aspetti economici di uno stesso argomento);
- la coerenza delle singole risposte in relazione alla situazione della banca/gruppo bancario desunta dall'analisi del complessivo assetto aziendale nel settore ICT.

Inoltre, per talune voci, i valori dichiarati vengono raffrontati con quelli dell'anno precedente.

Al termine della fase di diagnosi, viene emesso un prospetto contenente tutti i rilievi espressi "in chiaro"; tale prospetto è inviato, tramite e-mail, all'indirizzo di posta elettronica indicato nel questionario.

### **Contenuto del prospetto di diagnosi**

Per ogni domanda che ha prodotto un rilievo vengono emesse alcune righe contenenti le seguenti informazioni:

- numero della domanda;
- eventuale riga all'interno della domanda (per le domande con risposte tabellari o su più righe);
- eventuale colonna all'interno della domanda (per le domande con risposte tabellari);
- livello del rilievo (**M**, **W**, **C**, **E**);
- numero del rilievo;

seguono una o più righe (per un massimo di quattro) contenenti la descrizione del rilievo e gli eventuali valori oggetto del rilievo stesso.

I rilievi sono classificati in quattro livelli; a ciascun livello è associato un diverso grado di importanza. Nella tabella seguente sono indicate, per ogni tipologia di rilievo, le possibili azioni e le relative conseguenze.

<b>Rilievo di livello M</b> (Missing)	non è stato inserito alcun dato nella casella indicata; l'assenza del dato non consente di considerare la banca/gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento.
Possibili azioni:	inserire il dato mancante, ovvero lasciare la situazione immutata.
Conseguenze:	l'inserimento del dato mancante, qualora questo venga validato nella successiva fase di diagnosi, consente di considerare la banca/gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento.
<b>Rilievo di livello W</b> (Warning)	è stata rilevata una situazione di "attenzione" descritta nel testo del rilievo.
Possibili azioni:	rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata.
Conseguenze:	il dato sarà comunque elaborato.
<b>Rilievo di livello C</b> (Control)	è stata rilevata una situazione di possibile incoerenza descritta nel testo del rilievo.
Possibili azioni:	rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata.
Conseguenze:	il dato sarà comunque elaborato.
<b>Rilievo di livello E</b> (Error)	è stata rilevata una situazione di incoerenza descritta nel testo del rilievo.
Possibili azioni:	rettificare il dato inserito, ovvero lasciare la situazione immutata.
Conseguenze:	la rettifica del dato, qualora questo venga validato nella successiva fase di diagnosi, consente di considerare la banca/gruppo bancario nel campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento; la mancata rettifica esclude la banca/gruppo bancario dal campione utilizzato per l'elaborazione dello specifico argomento.

## Sostituzione del software di compilazione del questionario

È possibile che durante le attività di compilazione del questionario venga rilasciata una nuova versione del software di compilazione contenuto nella cartella MS Excel scaricabile dal sito internet di Raccolta dati.

Per evitare che i compilatori debbano reinserire tutti i dati già immessi nella precedente versione del questionario, è stato previsto un tasto funzionale - presente nel primo foglio della cartella MS Excel – che carica nel nuovo questionario i dati salvati sul disco fisso della stazione di lavoro al momento della chiusura dell'ultima sessione di lavoro per l'immissione dei dati.

Nel caso in cui venga comunicato il rilascio di una nuova versione del software di compilazione del questionario, procedere nel seguente modo:

- 1) accertarsi che alla fine dell'ultima sessione di immissione dei dati sia stato prodotto un file di salvataggio dei dati. Il file viene prodotto all'uscita dalla cartella MS Excel tramite il tasto "Salva e chiudi" a seguito della domanda "Si vuole produrre il file per la CIPA?"; rispondendo "SI" viene prodotto e memorizzato sulla stazione di lavoro il file "cipaXXXX\_n\_AA.xml" (dove XXXX è il codice ABI della banca, n è il tipo questionario e AA è l'anno di riferimento);
- 2) accedere al sito di Raccolta dati e scaricare la nuova versione del questionario (cartella MS Excel) andando a ricoprire la precedente versione presente sulla stazione di lavoro;
- 3) aprire il questionario appena caricato e posizionarsi sul primo foglio "Intestazione";
- 4) premere il tasto "Carica dati esterni", indirizzare la funzione "Apri" di MS Excel sul file precedentemente salvato "cipaXXXX\_n\_AA.xml" e premere "Apri" (in caso di mancato funzionamento della macro, leggere la nota a fondo pagina<sup>9</sup>);
- 5) attendere l'esecuzione completa della macro di caricamento dei dati;
- 6) riprendere il lavoro di immissione interrotto per la sostituzione del software di caricamento.

---

<sup>9</sup> La macro di caricamento dei dati in formato "xml" utilizza il processore (modulo software) di Microsoft, noto come "Parser XML", contenuto nella DLL denominata MSXML; questa DLL è presente nei sistemi operativi Microsoft a partire dalla versione 5.0 di MS Internet Explorer. Nel caso in cui il software in discorso, a causa di un'installazione "ritagliata" del sistema operativo, non sia presente sulla stazione di lavoro, può essere agevolmente scaricato dal sito internet di Microsoft all'indirizzo <http://msdn.microsoft.com/XML/XMLDownloads/default.aspx> e successivamente installato sulla stazione di lavoro attraverso un'utenza con privilegi *Administrator*.

## **Ripristino di una copia del questionario relativo all'anno precedente**

Al fine di facilitare il reperimento dei dati storici relativi all'anno precedente, è stato reso disponibile sul sito di Raccolta dati un software in grado di ricostruire il questionario inviato nell'anno precedente.

Nel caso in cui si desideri attivare tale funzione, procedere nel seguente modo:

- 1) accedere al sito di Raccolta dati, sezione “Servizi disponibili” e scaricare sulla stazione di lavoro la versione del questionario relativa all'anno precedente (cartella MS Excel) appositamente predisposta (si consiglia di memorizzare il questionario sotto una directory dedicata, ad esempio: STAUT09);
- 2) sempre dal sito di Raccolta dati, ma dalla sezione “Ricerca”, selezionare il tipo messaggio 001 (Questionario) e premere “Ricerca”;
- 3) individuare il file richiesto tra quelli presenti in tabella e premere il bottone “Contenuto messaggio” in testa alla riga selezionata;
- 4) alla riga “Payload” premere il bottone “Scarica” e memorizzare sulla stazione di lavoro il file “xml” contenente i dati inviati per l'anno precedente sotto la stessa directory di cui al punto 1 (**attenzione: l'attuale periodo di conservazione dei dati sul sito di Raccolta è pari a 13 mesi solari; si consiglia pertanto di effettuare questa operazione all'inizio del periodo dedicato all'invio dei dati**);
- 5) aprire il questionario appena caricato e posizionarsi sul primo foglio “Intestazione”;
- 6) premere il tasto “Carica dati esterni”, indirizzare la funzione “Apri” di MS Excel sul file dati precedentemente memorizzato (punto 4) e premere “Apri” (in caso di mancato funzionamento della macro leggere la nota a fondo pagina<sup>10</sup>);
- 7) attendere l'esecuzione completa della macro di caricamento dei dati;
- 8) procedere alla stampa del questionario e uscire tramite il tasto “Esci senza salvare”.

---

<sup>10</sup> La macro di caricamento dei dati in formato “xml” utilizza il processore (modulo software) di Microsoft, noto come “Parser XML”, contenuto nella DLL denominata MSXML; questa DLL è presente nei sistemi operativi Microsoft a partire dalla versione 5.0 di MS Internet Explorer. Nel caso in cui il software in discorso, a causa di un'installazione “ritagliata” del sistema operativo, non sia presente sulla stazione di lavoro, può essere agevolmente scaricato dal sito internet di Microsoft all'indirizzo <http://msdn.microsoft.com/XML/XMLDownloads/default.aspx> e successivamente installato sulla stazione di lavoro attraverso un'utenza con privilegi di *Administrator*.

## ***Predisposizione dei flussi di ritorno per le singole banche e per i gruppi***

Al termine delle elaborazioni dei dati raccolti saranno resi disponibili alle singole banche e ai gruppi bancari partecipanti alla Rilevazione i flussi di ritorno individuali. Al fine di velocizzare le operazioni di distribuzione di detti flussi, a partire dalla Rilevazione relativa all'esercizio 2009, gli stessi saranno messi a disposizione direttamente nella struttura di Raccolta dati, sezione "Ricerca", in formato "xlsb", con estensione ".zip".

Per poter generare la stampa dei consueti prospetti contenenti i flussi di ritorno, procedere nel seguente modo:

- 1) accedere al sito di Raccolta dati e, dalla Home page, selezionare "Messaggi Ricevuti";
- 2) selezionare il tipo messaggio 550 (flusso di ritorno per banche singole) ovvero 510 (flusso di ritorno per gruppi bancari) e premere il simbolo verde in testa alla riga;
- 3) alla riga "Payload" premere il bottone "Scarica" e memorizzare sulla stazione di lavoro il file ".zip" contenente i dati individuali della banca ovvero del gruppo;
- 4) modificare l'estensione del file appena scaricato da ".zip" a ".xlsb".

Il file, prodotto in formato MS Excel 2007, è direttamente utilizzabile a condizione di disporre sul posto di lavoro del prodotto MS Excel - versione 2007, ovvero del prodotto MS Excel versione 2003 con installato il *compatibility pack* per la conversione dei file ".xlsb", distribuito gratuitamente dalla Microsoft.

Per informazioni più dettagliate sullo standard utilizzato da questo tipo di file e sulle problematiche relative al suo utilizzo, si rimanda al fascicolo "Raccolta dati via internet – istruzioni" disponibile sul sito internet della CIPA, alla sezione Documenti - Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio.

*Fine del documento*