CIPA

ABI Associazione Bancaria Italiana

Questionario per la Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio

Profili organizzativi ed economici

Esercizio 2010

CIPA, 2011

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

Telefono
+39 06 4792 6803

Fax
+39 06 4792 6801

Website
www.cipa.it

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

La versione elettronica è scaricabile dal sito internet della CIPA sotto la voce:
Documenti ⇨ Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio

Coordinamento del gruppo interbancario	**Banca d'Italia – CIPA**	Isabella Vicari	06 • 4792 6803
	ABI	Romano Stasi	06 • 6767 270
		∾ • ∾	
Richieste di chiarimenti per la compilazione del questionario	**Banca d'Italia – CIPA**	Paola Mostacci	06 • 4792 7682
		Pier Luigi Polentini	06 • 4792 6449
		Alessandro Pasciuto	06 • 4792 6660
		Andrea Gentili	06 • 4792 6517
		Ernesto Ferrari	06 • 4792 6469
		Daniela D'Amicis	06 • 4792 6943
		Francesco Cavallo	06 • 4792 6101
	ABI Lab	Silvia Attanasio	06 • 6767 793
		∾ • ∾	
Altri membri del gruppo interbancario	**Banca Nazionale del Lavoro**	Carlo COTRONEO	06 • 57922878
	Monte dei Paschi di Siena	Filiberto Luigi ROSSI	0577 • 295462
		Maria EVANGELISTA	0577 • 295574
	UniCredit	Sebastiano VITA	02 • 88626886
	Credito Emiliano – CREDEM	Sara GIROLDI	0522 • 582128
		Paolo TORELLI	0522 • 582016
	Intesa Sanpaolo	Claudio PAGLIA	02 • 8796 7853
		Antonio MELINA	02 • 8796 4397
	Deutsche Bank	Christian ALTOMARE	02 • 4024 5614
	Unione di Banche Italiane	Fabrizio BELLOLI	035 • 392502
	UGF Banca	Leonardo GIOSCIA	051 • 3544185
	Banca Sella	Marco CODA	015 • 3500703
		Marco BRUZZESI	015 • 3500161
	Banco di Desio e della Brianza	Massimo FILIPPI	0362 • 613303
	Banco Popolare	Francesca MASTELLA	045 • 8274615
	Veneto Banca	Lucia PASTORE	0423 • 283883
	Credito Valtellinese	Emilio SAGLIO	0342 • 522659
	Banca Popolare dell'Emilia Romagna	Giampiero MELEGARI	059 • 2022456
	Etruria	Giovanni SCOSCINI	0575 • 337440
		Giovanni BONACCI	0575 • 337660
	Bipiemme – Banca Popolare di Milano	Giorgio VIVORI	02 • 7700 4071
	Banca Popolare di Sondrio	Elisa GUGLIELMANA	0342 • 528306
	Banca Popolare di Vicenza	Stefano BUCCINO	0444 • 339392
	Banca delle Marche	Agostino LUCONI	0733 • 247490
	Cassa di Risparmio di Ferrara	Franco TINGHINO	0532 • 296411
	CARIGE	Massimo RIMINUCCI	010 • 5792854
		Patrizia ROSSI	010 • 5792820
	Cariparma Friuladria	Paolo ZACCO	0521 • 914658

Sommario

Premessa 5

Obiettivi conoscitivi 9

Informazioni generali 10

Dati del compilatore e della struttura 11

Parte prima 12

1 Profili strutturali e organizzativi 13

2 Profili economici dell'IT 15

Parte seconda 18

3 Profili strutturali, organizzativi e di controllo 19

4 Profili economici dell'IT 25

Allegati 34

A. Note esplicative per le tabelle dei costi 35

Premessa

La Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio ha l'obiettivo di fornire una visione d'insieme dell'utilizzo dell'*Information Technology* nelle banche, analizzando, senza alcuna pretesa di esaustività, i diversi aspetti (organizzativi, economici, tecnologici, di sicurezza) delle aziende che aderiscono all'iniziativa[1]. Secondo una scelta ormai consolidata, per l'indagine vengono utilizzati due campioni: uno per la rilevazione "di gruppo", che comprende i maggiori gruppi bancari per totale attivo, e uno per quella "individuale", costituito dalle singole banche, aderenti o meno a gruppi.

Anche quest'anno l'indagine si sviluppa in due momenti distinti: nel primo vengono esaminati gli aspetti economici dell'utilizzo dell'IT e i relativi i profili organizzativi e di *governance*, nel secondo, l'IT 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.

Il presente questionario riguarda gli aspetti economici, organizzativi e di *governance* dell'IT con riferimento all'anno 2010. Lo schema di rilevazione non presenta sostanziali modifiche rispetto all'anno passato; per i gruppi bancari, le novità di maggior rilievo riguardano il perimetro della rilevazione, che ora include direttamente i costi IT sostenuti dalle società strumentali di gruppo, e il riferimento al *cash-out* (non più al TCO) nella ripartizione dei costi per aree funzionali e tra *run* e *change*.

L'elaborazione dei dati raccolti permette di delineare un quadro aggiornato degli aspetti economici e organizzativi dell'utilizzo dell'IT nel sistema bancario, di calcolare indici che rapportano i costi IT alle principali grandezze operative e di conto economico e di delineare la "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) e dell'ABI (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.

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

La Rilevazione e i flussi di ritorno

La CIPA, nell'ambito di un gruppo di lavoro, elabora il questionario e lo distribuisce a un campione di banche individuali e di gruppi bancari.

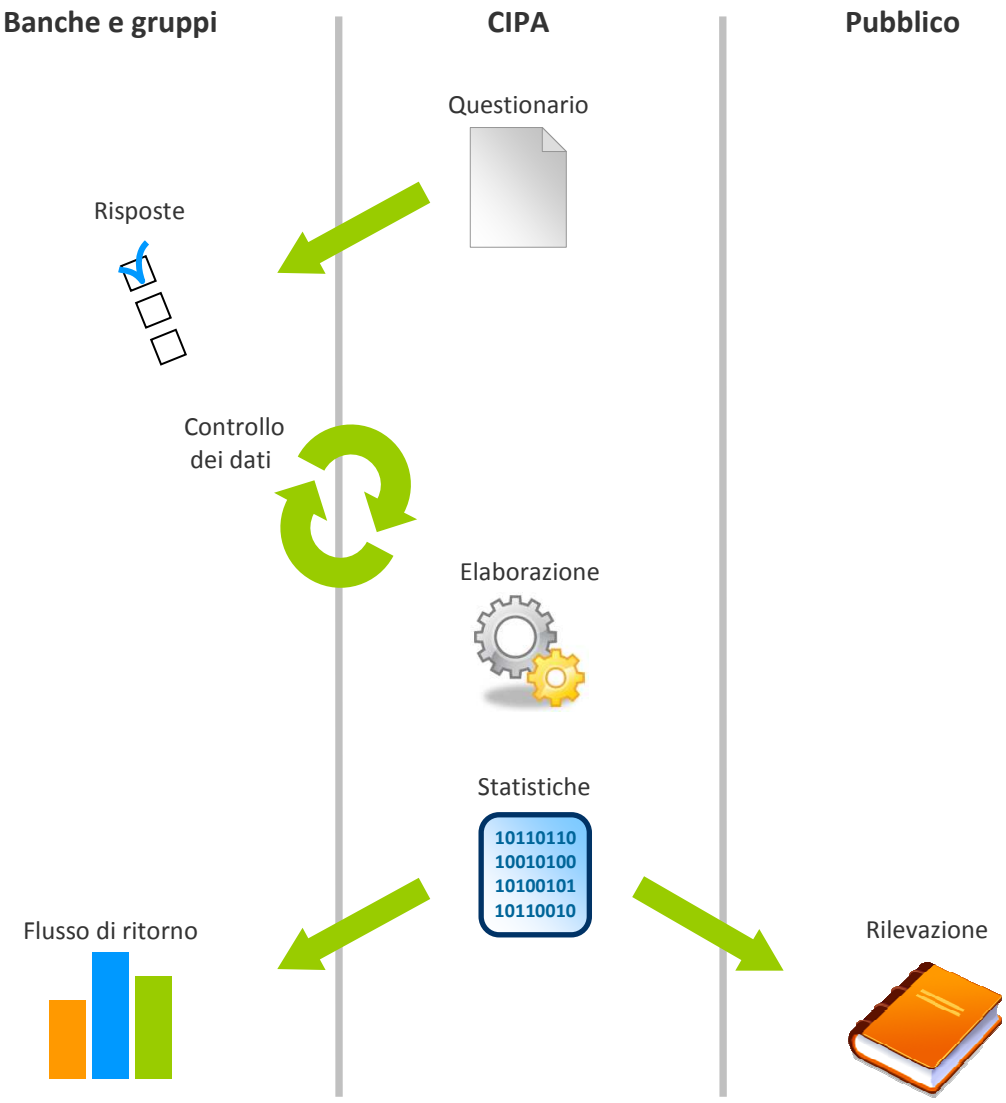
I partecipanti alla Rilevazione compilano il questionario e lo inviano alla CIPA, che ne controlla i risultati collaborando attivamente con i compilatori per assicurare l'omogeneità e la correttezza dei dati forniti.

I dati così acquisiti vengono poi elaborati per produrre le statistiche sui fenomeni in esame.

Al termine delle elaborazioni la CIPA rende disponibili le statistiche e i dati aggregati:

- Al pubblico, con il volume della Rilevazione;
- Ai singoli partecipanti (gruppi o banche), con il "flusso di ritorno individuale".

Figura 1 L'attività di rilevazione della CIPA



Nota metodologica

I capitoli 1 “Profili strutturali e organizzativi” e 2 “Profili economici dell’IT” devono essere compilati da tutte le banche partecipanti alla rilevazione (banche individuali e banche capogruppo). I capitoli 3 “Profili strutturali, organizzativi e di controllo” e 4 “Profili economici dell’IT” sono riservati alle banche capogruppo di gruppi bancari.

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

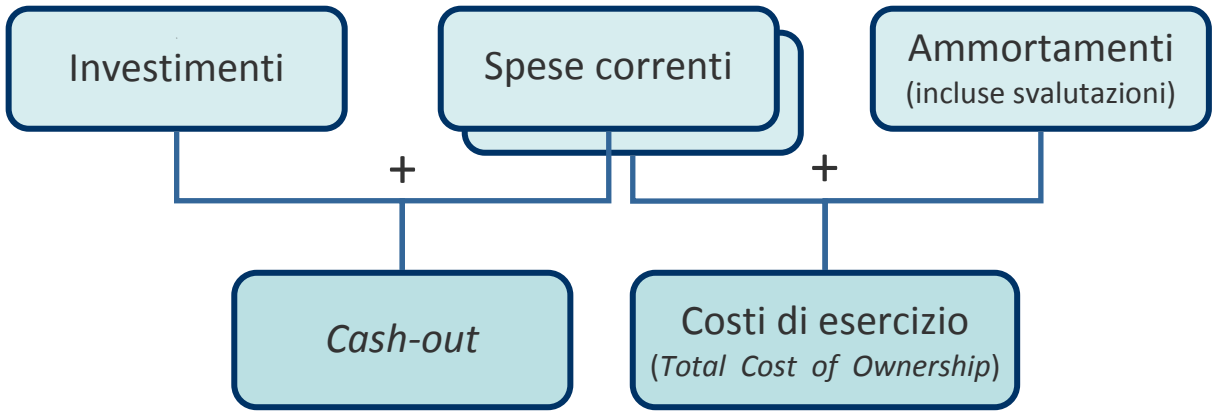
Tipologia di costo

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 di Tabella 2.1.a/Tabella 2.1.b e Tabella 4.1.a/Tabella 4.1.b – righe 6.00 e 8.00);
- *Cash-out* = spese correnti + investimenti (riga 12.00 di Tabella 2.1.a/Tabella 2.1.b e Tabella 4.1.a/Tabella 4.1.b).

La Figura 2 illustra i rapporti esistenti tra le varie tipologie di costo.

Figura 2 Rapporti tra le varie tipologie di costo



Fattore produttivo

I fattori produttivi individuati nel questionario sono:

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

Area tematica

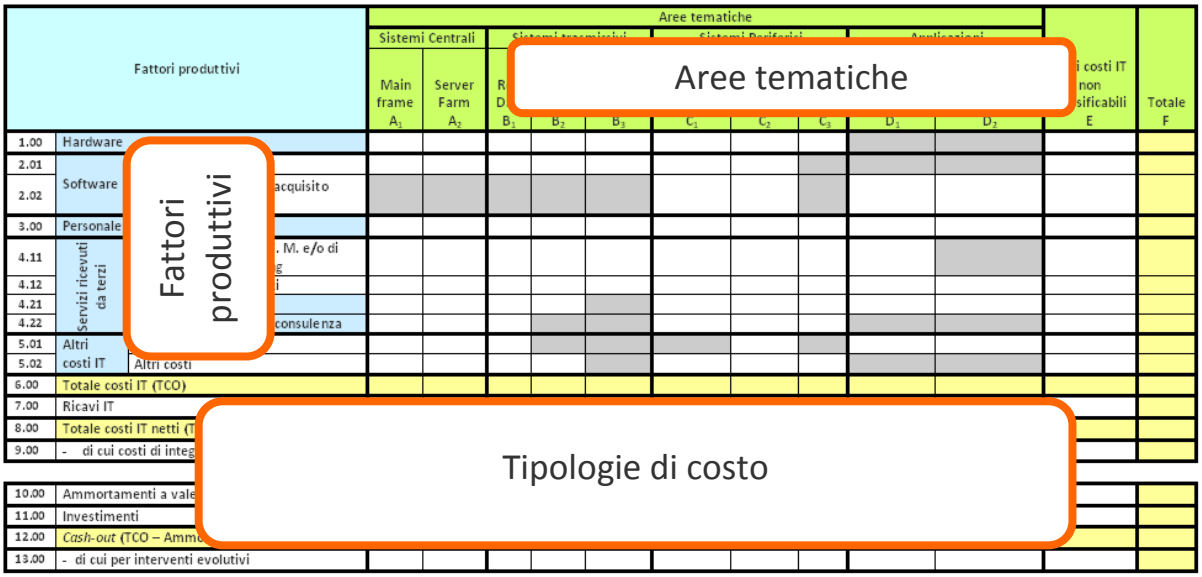
Le aree tematiche individuate sono:

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

Struttura della matrice

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

Figura 3 "Dimensioni" dei profili economici



Lo schema sopra descritto consente di omogeneizzare gli schemi utilizzati per l'analisi dei profili economici riguardanti sia le banche singole sia i gruppi bancari.

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* IT: costi della struttura di vertice IT, delle strutture di coordinamento IT, delle strutture di staff IT, delle strutture di controllo dei costi IT;
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 IT, ai "costi di integrazione" (Tabella 4.1.a, riga 9.00), intendendo come tali quei costi IT 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).

Obiettivi conoscitivi

Parte prima: banche

Capitolo 1

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

Capitolo 2

- quantificare costi, ammortamenti e investimenti, sostenuti direttamente dalle banche per il settore IT nel corso del 2010 e previsti per il 2011;
- ripartire i costi di esercizio IT (TCO) per fattori produttivi e per aree tematiche.

Parte seconda: gruppi

Capitolo 3

- 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 Technology e come pianifica, organizza e controlla i relativi processi.

Capitolo 4

- quantificare costi, ammortamenti e investimenti – a livello consolidato – sostenuti per il settore IT nel corso del 2010 e previsti per il 2011 da parte delle componenti bancarie e delle società strumentali italiane dei gruppi;
- ripartire i costi di esercizio IT (TCO) per fattori produttivi e per aree tematiche;
- rilevare la percentuale dei costi di esercizio assorbita dai principali prodotti/servizi offerti dal settore informatico;
- rilevare la ripartizione del *cash-out* IT tra cambiamento e operatività corrente;
- rilevare la ripartizione del *cash-out* IT per interventi evolutivi tra innovazione di prodotto e processo e esigenze di compliance;
- analizzare il risparmio sulla spesa IT in termini di obiettivi, metodologie di misura e ambiti di intervento.

Informazioni generali

Informazioni e contatti del compilatore del questionario

Dati del compilatore e della struttura

Dati identificativi della banca

Codice ABI[2]	☐☐☐☐☐
Ragione sociale	

Struttura organizzativa che cura la compilazione del questionario

Denominazione[3]	
Indirizzo[4]	
CAP	☐☐☐☐☐
Città	
Prov.	
E-mail[5]	

Dati del compilatore del questionario

Cognome	
Nome	
Telefono[6]	
Fax	
E-mail	

[2] Cinque cifre senza CIN di controllo.
[3] Inserire la denominazione aziendale della struttura.
[4] Inserire il recapito aziendale con tutti i dati richiesti, al fine di poter recapitare lettere o plichi.
[5] Casella funzionale (cioè non legata a una persona fisica) di posta elettronica della struttura o, in sua mancanza, indirizzo di posta elettronica di un referente della struttura.
[6] Inserire i recapiti aziendali, compreso l'indirizzo di posta elettronica, attraverso i quali sia possibile stabilire un contatto per eventuali informazioni e chiarimenti o la segnalazione di anomalie nella compilazione.

Parte prima

Riservata alle banche individuali e alle banche capogruppo

1 Profili strutturali e organizzativi

1.1 Il sistema di elaborazione centrale utilizzato dalla banca è prevalentemente[7] 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[8]:

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 In caso sia stata effettuata o sia in corso una revisione dell'assetto organizzativo dei servizi IT, indicare in quale direzione essa è orientata.

1. Accentramento presso la banca capogruppo o presso una banca del gruppo
2. Accentramento presso una società strumentale del gruppo
3. Accentramento presso una società esterna ☐
4. Nessuna revisione in corso

1.4 La banca svolge attività[9] di centro servizi informatici (*facility management*, *outsourcing* del sistema informatico, ecc.) per altre entità (banche/società)?

1. Sì, prevalentemente per altre entità del gruppo
2. Sì, prevalentemente per altre entità esterne ☐
3. No

[7] Nel caso di soluzioni miste indicare quella che riguarda i servizi più importanti.
[8] Nel caso di soluzioni miste indicare quella che riguarda i servizi più importanti.
[9] I ricavi relativi all'attività di cui alla presente domanda devono trovare riscontro nella Tabella 2.1.a, riga 7.00.

1.5 Indicare il numero totale di dipendenti della banca e il numero totale di dipendenti che svolgono funzioni IT[10], anche se non inquadrati nel settore informatico[11].

Totale personale della banca (media dell'anno)	☐☐☐☐☐
Totale personale che svolge funzioni IT (media dell'anno)	☐☐☐☐☐

[10] La presenza di personale IT deve trovare riscontro anche nella Tabella 2.1.a, riga 3.00 (costi del Personale interno).

[11] Personale dipendente o assimilato (a tempo indeterminato, determinato, CoCoPro, apprendistato) che svolge in maniera prevalente le funzioni tecniche di sistema, di esercizio, applicative e di staff (presenza media nell'anno). Non deve essere incluso nel personale in carico al settore IT:

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

2 Profili economici dell'IT

2.1 Indicare nelle successive:

- **Tabella 2.1.a:**
  - I costi IT risultanti dal consuntivo 2010 (**righe da 1.00 a 5.02**) espressi come *Total Cost of Ownership,* comprensivi quindi degli ammortamenti, delle eventuali svalutazioni e dell'IVA qualora spesata nell'esercizio;
  - Gli eventuali ricavi conseguiti da soggetti terzi (**riga 7.00**);
  - Gli ammortamenti, comprensivi delle eventuali svalutazioni (**riga 10.00**), che rappresentano un "di cui" delle corrispondenti caselle della **riga 6.00**;
  - Gli investimenti (**riga 11.00**);
- **Tabella 2.1.b**:
  - Le previsioni di spesa (espressi come TCO) per il 2011 e quelle dei ricavi IT, limitando l'indicazione al solo totale per ogni fattore produttivo (**righe da 1.00 a 5.02**);
  - Le previsioni per l'anno 2011 in termini di *cash-out* (**riga 12.00**).

Per la compilazione delle tabelle fare riferimento all'allegato A "Note esplicative per le tabelle dei costi".

Tabella 2.1.a Consuntivo 2010

	Fattori produttivi			Aree tematiche										Altri costi IT non classificabili E	Totale F
				Sistemi Centrali		Sistemi trasmissivi			Sistemi Periferici			Applicazioni			
				Main frame A_1	Server Farm A_2	Reti Dati B_1	Fonia fissa B_2	Fonia mobile B_3	Sistemi distribuiti C_1	ATM e chioschi C_2	POS C_3	Software acquisito o sviluppato D_1	Manutenz. adattativa e correttiva D_2		
1.00	Hardware														
2.01	Software	Software di sistema													
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)													
3.00	Personale interno														
4.01	Servizi ricevuti da terzi	Società strumentale 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 IT	*Facilities*													
5.02		Altri costi													
6.00	Totale costi IT (TCO)														
7.00	Ricavi IT da terzi														
8.00	Totale costi IT netti (TCO)														

10.00	Ammortamenti a valere sul TCO (riga 6.00)														
11.00	Investimenti														
12.00	*Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)														

- I valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali.

Tabella 2.1.b Previsionale 2011

Fattori produttivi				Totale TCO F
1.00	Hardware			
2.01	Software	Software di sistema		
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)		
3.00	Personale interno			
4.01	Servizi ricevuti da terzi	Società strumentale 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 IT	*Facilities*		
5.02		Altri costi		
6.00	Totale costi IT (TCO)			
7.00	Ricavi IT da terzi			
8.00	Totale costi IT netti (TCO)			

12.00	*Cash-out* previsto (Spese correnti + Investimenti)	

- I valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali;
- Nella riga 12.00, colonna F deve essere indicato l'importo previsto per il *cash-out* totale (spese correnti + investimenti).

Parte seconda

Riservata alle banche capogruppo dei gruppi bancari

Gruppo bancario Banca Nazionale del Lavoro, Gruppo Monte dei Paschi di Siena, Gruppo Unicredit, Credito Emiliano – CREDEM, Gruppo bancario Intesa SanPaolo, Gruppo Deutsche Bank, Gruppo Unione di Banche Italiane, UGF Banca, Gruppo Banca Sella, Gruppo Banco di Desio e della Brianza, Gruppo Banco Popolare, Gruppo bancario Veneto Banca, Gruppo Credito Valtellinese, Gruppo Banca Popolare dell'Emilia Romagna, Gruppo Etruria, Gruppo Bipiemme – Banca Popolare di Milano, Gruppo Banca Popolare di Sondrio, Gruppo bancario Banca Popolare di Vicenza, Gruppo bancario Banca delle Marche, Gruppo Cassa di Risparmio di Ferrara, Gruppo CARIGE, Gruppo bancario Cariparma Friuladria.

Perimetro della rilevazione per i gruppi

Nel fornire le risposte dei capitoli 3 e 4 (riservati alle banche capogruppo), **il compilatore deve fare riferimento alla realtà del gruppo nel perimetro italiano, limitatamente alle componenti bancarie e alle società strumentali, IT e non IT, purché operino a supporto dell'attività bancaria.** Andranno pertanto indicate le strategie unitariamente perseguite, l'organizzazione adottata, il personale addetto e i costi IT sostenuti a supporto dell'attività bancaria, facendo riferimento a un'accezione ristretta di gruppo bancario non coincidente con quella contenuta nell'art. 60 del D.Lgs. 385/93 (Testo unico bancario). **Pertanto il termine "gruppo" utilizzato nelle domande va interpretato in tale accezione.**

Qualora non fosse possibile escludere dai costi IT quelli sostenuti per servizi prestati a entità esterne al perimetro del gruppo sopraindicato, il compilatore dovrà includere anche i corrispondenti ricavi.

3 Profili strutturali, organizzativi e di controllo

3.1 Indicare le principali attività del gruppo, fornendo, se possibile, la loro incidenza percentuale rispetto all'operatività complessiva.

Attività	%
Retail banking	☐☐☐,☐%
Corporate and investment banking	☐☐☐,☐%
Private banking	☐☐☐,☐%
Altro, specificare:	☐☐☐,☐%
Totale	100,0%

3.2 Nel caso in cui nel 2010 ci siano state modifiche all'assetto adottato per la fornitura dei servizi informatici, indicare in quale direzione si sono orientate.

1. Costituzione di una società strumentale di gruppo
2. Accentramento dell'attività presso una componente bancaria del gruppo (capogruppo o altra banca) ☐
3. Affidamento delle attività a società esterna al gruppo
4. Non ci sono state modifiche all'assetto della fornitura dei servizi informatici

3.3 Indicare la collocazione delle attività IT del gruppo.

1. Sì
2. No

	Componente bancaria	Società strumentale	*Outsourcing* UE	*Outsourcing* extra UE
Sistemi centrali	☐	☐	☐	☐
Sistemi trasmissivi	☐	☐	☐	☐
Sistemi periferici	☐	☐	☐	☐
Applicazioni	☐	☐	☐	☐

3.4 Qual è il modello organizzativo prevalente della "fabbrica IT" a livello di gruppo?

1. Centralizzato
2. Distribuito per centri di competenza
3. Decentrato
4. Centralizzato con alcuni centri di competenza

☐

3.5 Nel caso in cui il modello organizzativo prevalente della "fabbrica IT" sia distribuito per centri di competenza, indicare il principale criterio di riferimento per tale distribuzione.

1. Per area di business
2. Per segmento tecnologico
3. Per segmento di clientela

☐

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

1. Sì e la responsabilità è assegnata a una struttura/comitato interna al settore IT
2. Sì e la responsabilità è assegnata a un comitato composto da responsabili dell'IT e del business
3. No

☐

3.7 Nell'ambito della funzione IT 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 IT
2. Sì, ma non è identificato come una struttura indipendente
3. No, ma se ne prevede l'istituzione entro il 2012
4. No

☐

3.8 Avendo riguardo ai progetti di innovazione tecnologica, indicare la % di *sponsorship* spettante, rispettivamente, alla funzione IT e alle aree di business.

Funzione IT ☐☐☐%

Aree di business ☐☐☐%

3.9 Con quale frequenza avviene la raccolta delle esigenze IT delle aree di business?

1. Una volta l'anno
2. Più volte l'anno
3. Annuale e con momenti intermedi di revisione/integrazione

☐

3.10 Come avviene la raccolta delle esigenze IT?

1. Un'unica struttura del settore IT raccoglie le esigenze di tutte le aree di business
2. All'interno del settore IT 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 IT, specializzate per tali servizi

3.11 Nel processo di formazione del portafoglio progetti, esiste un criterio formalizzato nell'assegnazione delle priorità (ad esclusione delle iniziative non negoziabili)?

1. Sì ☐
2. No

3.12 In caso di risposta affermativa alla domanda precedente indicare come influiscono sulla formazione del portafoglio progetti i seguenti fattori. Ordinarli per importanza decrescente (1 – più importante) omettendo gli elementi non rilevati e senza ripetere i valori.

Ottimizzazione dei processi di lavoro	☐
Innovazione di business/attività	☐
Compatibilità economica	☐
Rischio di progetto	☐
Differibilità dell'intervento	☐
Altro, specificare:	☐

3.13 Esiste un comitato (*Project Steering Group*[12]) 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

3.14 In caso di risposta positiva (1 o 2) alla precedente domanda, chi presiede tale organismo?

1. Un manager del settore IT
2. Un manager del settore business ☐

[12] Organo di coordinamento per la verifica dello stato di avanzamento dei progetti.

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

1. Sì, saltuariamente
2. Sì, periodicamente
3. In previsione entro il 2012
4. No

☐

3.16 Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (risposta 1 o 2 alla domanda 3.15) specificare quale metodologia viene prevalentemente utilizzata per le indagini.

1. Questionario
2. Interviste
3. Altro, specificare:

☐

3.17 Nel caso vengano effettuate indagini del tipo sopra indicato (risposta 1 o 2 alla domanda 3.15), specificare qual è l'ambito di rilevazione delle stesse.

1. Sì
2. No

Adeguatezza funzionale delle applicazioni rispetto ai processi operativi	☐
Adeguatezza del tempo di realizzazione dei progetti (*time to market*)	☐
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	☐

3.18 Esiste un sistema formalizzato di rilevazione delle *performance* del settore IT?

1. Sì
2. Ne è prevista l'adozione entro il 2012
3. No

☐

3.19 In caso di risposta affermativa (1 o 2) alla domanda 3.18, qual è la funzione aziendale che cura la rilevazione della *performance*?

1. Controllo di gestione
2. Funzione IT
3. Altro, specificare:

☐

3.20 In caso di risposta affermativa (1 o 2) alla domanda 3.18, che tipo di sistema è stato adottato o si prevede di adottare?

1. Sistema basato su standard di riferimento (es. *balanced scorecard*)	
2. Sistema realizzato *ad hoc*	☐
3. Altro, specificare:	

3.21 Se sono stati adottati strumenti di rilevazione della *performance* IT, quali dei seguenti elementi vengono rilevati? Specificarne l'ordine di importanza decrescente (1 – più importante) omettendo gli elementi non rilevati e senza ripetere i valori.

Costi (del processo, dei servizi)	☐
Tempi di realizzazione	☐
Quantità di prodotti/servizi	☐
Qualità di prodotti/servizi	☐
Backlog per interventi da realizzare	☐
Risorse assorbite	☐
Livelli di servizio	☐
Altro, specificare:	☐

3.22 Indicare il numero totale di dipendenti del gruppo e il numero totale di dipendenti che svolgono funzioni IT[13], anche se non inquadrati nel settore informatico[14].

Totale personale del gruppo (media dell'anno)	☐☐☐☐☐
Totale personale che svolge funzioni IT (media dell'anno)	☐☐☐☐☐

3.23 Fotografando la situazione al 31.12.2010, indicare in termini percentuali sul totale del personale IT del gruppo la distribuzione per ambiti operativi e fasce di età.

	Sotto i 35 anni	Tra i 35 e i 50 anni	Sopra i 50 anni	Totale area
Sistemi centrali	☐☐,☐%	☐☐,☐%	☐☐,☐%	nn,n%
Sistemi trasmissivi	☐☐,☐%	☐☐,☐%	☐☐,☐%	nn,n%
Sistemi periferici	☐☐,☐%	☐☐,☐%	☐☐,☐%	nn,n%
Sviluppo e manutenzione applicazioni	☐☐,☐%	☐☐,☐%	☐☐,☐%	nn,n%
			Totale dipendenti IT	100%

[13] La presenza di personale IT deve trovare riscontro anche nella Tabella 4.1.a, riga 3.00 (costi del personale interno).
[14] Per ulteriori indicazioni sulla natura del personale IT, cfr. nota 11 a pagina 14.

3.24 Sempre con riferimento al 31.12.2010, indicare in termini percentuali la ripartizione per ruolo e per genere del personale IT del gruppo.

	Uomini (% sul personale della categoria)	Donne (% sul personale della categoria)	Totale area
Aree professionali	☐☐,☐%	☐☐,☐%	100%
Quadri-direttivi 1-2	☐☐,☐%	☐☐,☐%	100%
Quadri-direttivi 3-4	☐☐,☐%	☐☐,☐%	100%
Dirigenti	☐☐,☐%	☐☐,☐%	100%

3.25 Vengono utilizzati standard di riferimento per le competenze e i profili professionali IT?

1. Sì
2. No

EUCIP	☐
e-CF	☐
ECDL	☐
AITTS	☐
SFIA	☐
CIGREF	☐
Altro, specificare:	☐

3.26 Se sì, per quale esigenza?

1. Sì
2. No

Selezione del personale	☐
Formazione del personale	☐
Acquisizione di risorse dall'esterno	☐
Altro, specificare:	☐

4 Profili economici dell'IT

4.1 Indicare nelle successive:

- **Tabella 4.1.a:**
    - I costi IT dell'intero gruppo (**componenti bancarie e società strumentali di gruppo, perimetro italiano**) risultanti dal consuntivo 2010 (**righe da 1.00 a 5.02**) espressi come *Total Cost of Ownership,* comprensivi quindi degli ammortamenti, delle eventuali svalutazioni e dell'IVA qualora spesata nell'esercizio;
    - Gli eventuali ricavi conseguiti da soggetti esterni al perimetro bancario italiano del gruppo (**riga 7.00**);
    - Gli eventuali costi di integrazione (**riga 9.00**);
    - Gli ammortamenti, comprensivi delle eventuali svalutazioni (**riga 10.00**), che rappresentano un "di cui" delle corrispondenti caselle della **riga 6.00**;
    - Gli investimenti (**riga 11.00**);
    - La quota parte del *cash-out* riservata agli interventi evolutivi (**riga 13.00**);
- **Tabella 4.1.b:**
    - Le previsioni di spesa (espressi come TCO) per il 2011, dei ricavi IT e degli eventuali costi d'integrazione, limitando l'indicazione al solo totale per ogni fattore produttivo (**righe da 1.00 a 5.02**);
    - Le previsioni per l'anno 2011 in termini di *cash-out* (**riga 12.00**);

Per la compilazione delle tabelle fare riferimento all'allegato A "Note esplicative per le tabelle dei costi".

Tabella 4.1.a Consuntivo 2010

	Fattori produttivi			Aree tematiche										Altri costi IT non classificabili E	Totale F
				Sistemi Centrali		Sistemi trasmissivi			Sistemi Periferici			Applicazioni			
				Main frame A_1	Server Farm A_2	Reti Dati B_1	Fonia fissa B_2	Fonia mobile B_3	Sistemi distribuiti C_1	ATM e chioschi C_2	POS C_3	Software acquisito o sviluppato D_1	Manutenzione adattativa e correttiva D_2		
1.00	Hardware														
2.01	Software	Software di sistema													
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)													
3.00	Personale interno														
4.11	Servizi ricevuti da terzi	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 IT	*Facilities*													
5.02		Altri costi													
6.00	Totale costi IT (TCO)														
7.00	Ricavi IT da terzi														
8.00	Totale costi IT netti (TCO)														
9.00	- di cui costi di integrazione														
10.00	Ammortamenti a valere sul TCO (riga 6.00)														
11.00	Investimenti														
12.00	*Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)														
13.00	- di cui per interventi evolutivi (*change*)														

- Tutti gli importi devono essere rilevati in riferimento al perimetro bancario incluse le eventuali società strumentali di gruppo per l'IT;
- I costi IT devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali;
- Gli interventi evolutivi coincidono con il cambiamento (*change the business* – CTB) della domanda 4.7.

Tabella 4.1.b Previsionale 2011

	Fattori produttivi		Totale TCO F
1.00	Hardware		
2.01	Software	Software di sistema	
2.02		Software applicativo acquisito (pacchetti)	
3.00	Personale interno		
4.21	Servizi ricevuti da terzi	Personale esterno	
4.22		Servizi professionali di consulenza	
5.01	Altri costi IT	*Facilities*	
5.02		Altri costi	
6.00	Totale costi IT (TCO)		
7.00	Ricavi IT da terzi		
8.00	Totale costi IT netti (TCO)		
9.00	- di cui costi di integrazione		

12.00	*Cash-out* previsto (Spese correnti + Investimenti)	

- Tutti gli importi devono essere rilevati in riferimento al perimetro bancario incluse le eventuali società strumentali di gruppo per l'IT;
- I costi IT devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali;
- Nella riga 12.00, colonna F deve essere indicato l'importo previsto per il *cash-out* totale (spese correnti + investimenti).

4.2 Con riferimento alla Tabella 4.1.a, fornire i dati quantitativi associati ai costi.

	Area tematica	Indicatore	Quantità
Sistemi centrali	Mainframe	MIPS	☐☐☐☐☐
	Server farm	Core	☐☐☐☐☐
Sistemi trasmissivi	Fonia fissa	Utenti	☐☐☐☐☐☐
		di cui VoIP	☐☐☐☐☐☐
	Fonia mobile	Utenti	☐☐☐☐☐☐
Sistemi periferici	Sistemi distribuiti	Posti di lavoro	☐☐☐☐☐
	ATM e chioschi	Numero ATM standard	☐☐☐☐☐
		Numero ATM evoluti e chioschi	☐☐☐☐☐
	POS	Numero di POS	☐☐☐☐☐

4.3 Con riferimento alla Tabella 4.1.a, colonna C_2, riga 6.00, indicare la percentuale di TCO relativa agli ATM standard.

% di TCO per ATM standard sul totale di TCO per "ATM e chioschi"	☐☐☐,☐%

4.4 Con riferimento ai costi esposti nella Tabella 4.1.a, fornire i dati quantitativi relativi alle filiali del gruppo.

Numero di filiali	☐☐☐☐☐
Numero medio di posti di lavoro per filiale	☐☐☐☐☐

4.5 Quantificare la percentuale di spesa per la sicurezza informatica[15] sul totale (TCO) indicato in Tabella 4.1.a e Tabella 4.1.b (rispettivamente sul consuntivo 2010 e previsionale 2011, colonna F, riga 6.00).

	Consuntivo 2010	Previsione 2011
% di spesa per la sicurezza informatica sui costi IT	☐☐☐,☐%	☐☐☐,☐%

[15] 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.

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.

4.6 Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate[16], indicare la ripartizione percentuale del totale *cash-out* (Tabella 4.1.a, riga 12.00, colonna F).

	Aree funzionali	% del *cash-out*
A Processi direzionali	**Controllo direzionale / gestione** Controlli interni, antiriciclaggio, *reporting* direzionale e controllo di gestione.	☐☐☐,☐%
	Compliance Sistemi per la gestione della *compliance*	☐☐☐,☐%
	Risk management Applicazioni ALM, controllo rispetto coefficienti patrimoniali e altre regole quantitative di vigilanza prudenziale, controllo rischi (di credito, di mercato, operativi).	☐☐☐,☐%
B Processi di supporto	**Amministrazione e contabilità** Gestione approvvigionamenti ed economato, contabilità generale, gestione soci banca, applicazioni gestione immobili, bilancio.	☐☐☐,☐%
	Help desk *Help desk* interno, sistemi di *ticketing*.	☐☐☐,☐%
	Segnalazioni Segnalazioni agli organi di vigilanza, accertamenti giudiziari.	☐☐☐,☐%
	Risorse umane Gestione personale, gestione presenze, trasferte, rimborsi.	☐☐☐,☐%
	Organizzazione interna Mappatura processi, normativa interna.	☐☐☐,☐%
	Gestione processi IT *Project management*, *demand management*, etc.	☐☐☐,☐%
	Altri servizi Intranet, posta elettronica, filiali estere.	☐☐☐,☐%
C *Operations*	**Credito** Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, *leasing*, *factoring*, mutui.	☐☐☐,☐%
	Estero Cambi, pagamenti internazionali, finanziamenti esteri.	☐☐☐,☐%
	Finanza e tesoreria Titoli (titoli di proprietà, di terzi, emissione obbligazioni, derivati, pronti contro termine), fondi (comuni, pensione, banca depositaria / collocatrice), adempimenti fiscali titoli, gestioni patrimoniali, tesoreria.	☐☐☐,☐%
	Incassi e pagamenti Assegni, bonifici, imposte e servizi vari, portafoglio (Ri.Ba, RID, MAV), tesoreria enti, utenze, incassi da concessionari, pagamento pensioni, pagamento tributi, banche corrispondenti, spunta banche .	☐☐☐,☐%
	Monetica POS, carte di pagamento.	☐☐☐,☐%
	Applicazioni trasversali Anagrafe, cassa centrale, conti correnti, depositi, informative alla clientela, condizioni.	☐☐☐,☐%
D Processi di *marketing*, commerciali e *customer service*	**Canali diretti con la clientela** *ATM, phone banking, call center, internet banking/trading on line, corporate banking, mobile banking.*	☐☐☐,☐%
	Supporto commerciale Informativa di *marketing*, applicazioni CRM, *business intelligence*.	☐☐☐,☐%
	Totale	100%

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

4.7 Per ciascuna delle due macro-aree funzionali sotto elencate (business e *functions*), indicare la quota percentuale del totale *cash-out* (Tabella 4.1.a, riga 12.00, colonna F) sostenuta per il funzionamento corrente (RTB) e il cambiamento (CTB)[17]. Nell'ultima colonna indicare la quota parte del CTB riservata al cambiamento innovativo (cfr. Allegato A.2).

	% del cash-out		*Run the business*[18]		*Change the business*[19]	% del CTB per l'innovazione[20]
Area Business (**A** Processi direzionali + **B** Processi di supporto)	nnn,n%	=	☐☐☐,☐%	+	☐☐☐,☐%	(☐☐☐,☐%)
Area *Functions* (**C** *Operations* + **D** Processi di *marketing*, commerciali e *customer service*)	nnn,n%	=	☐☐☐,☐%	+	☐☐☐,☐%	(☐☐☐,☐%)
Totale	100%	=	nnn,n%	+	nnn,n%	

4.8 Ripartire in percentuale, tra le seguenti finalità, l'ammontare del *cash-out* per gli interventi evolutivi (Tabella 4.1.a, riga 13.00, colonna F).

Finalità del *cash-out* per interventi evolutivi (*change*)	% del *cash-out*
Sviluppo del business	☐☐☐,☐%
Miglioramento dei sistemi di governo e di gestione aziendale[21]	☐☐☐,☐%
Semplificazione/ottimizzazione processi/prodotti/servizi	☐☐☐,☐%
Razionalizzazione infrastrutture applicative e tecnologiche	☐☐☐,☐%
Interventi di compliance	☐☐☐,☐%
Progetti di integrazione	☐☐☐,☐%
Totale	100%

[17] I valori percentuali della prima colonna sono derivati automaticamente dalle risposte fornite nella domanda 4.6. I valori percentuali della ultima riga sono derivati automaticamente dai dati economici di Tabella 4.1.a, in particolare il totale della percentuale di *cash-out* per il cambiamento (CTB) corrisponde alla percentuale del *cash-out* totale "di cui per interventi evolutivi" (Tabella 4.1.a, 13.00, colonna F).

[18] Il *Run the business* (RTB) è la quota percentuale del *cash-out* impiegata nel mantenimento dell'operatività corrente.

[19] Il *Change the business* (CTB) è la quota percentuale del *cash-out* impiegata nel miglioramento e nell'innovazione dei sistemi IT a supporto dell'operatività bancaria, compresa la manutenzione evolutiva.

[20] Per innovazione si intende il cambiamento dei sistemi IT in grado creare nuovi prodotti, rinnovare processi, aprire nuovi mercati, ecc. (esclusi quindi gli interventi di manutenzione evolutiva). La quota percentuale va calcolata fatto 100% il rispettivo valore di CTB.

[21] Gli interventi evolutivi nell'ambito delle risorse umane rientrano nella gestione aziendale.

4.9 Ripartire, tra le seguenti tipologie di intervento, la percentuale del *cash-out* per interventi evolutivi di *compliance*[22] (domanda 4.8, riga "Interventi di compliance"):

Tipologia di intervento di *compliance*	% del *cash-out*
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.)	☐☐☐,☐%
Totale	100%

4.10 Qualora il totale dei costi IT (TCO) 2010 a consuntivo (Tabella 4.1.a, riga 6.00, colonna F) sia inferiore al totale indicato lo scorso anno come previsione per il 2010 (Tabella 4.1a, riga 6.00, colonna F del questionario 2009) indicarne le cause, specificando l'ordine di importanza – 1 più importante, 6 meno importante.

Difficoltà a realizzare tutte le iniziative progettate	☐
Realizzazione di *saving*	☐
Emergere di ulteriori vincoli di bilancio	☐
Revisione dell'ordine di priorità	☐
Ridimensionamento (per errori di stima o per scelta aziendale)	☐
Scelta di posticipare alcune delle iniziative progettate	☐

[22] 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.

4.11 Esistono iniziative di gruppo per l'ottimizzazione dei costi IT[23]?

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 2012
4. No

☐

4.12 Sono definite apposite metodologie di "*saving*"[24] per l'individuazione dei risparmi conseguiti?

1. Sì, in forma unitaria su tutto l'IT
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

☐

4.13 Nella formulazione del budget IT, si tiene conto dei risparmi attesi?

1. Sì
2. Parzialmente
3. No

☐

4.14 Stimare[25] l'ammontare dei risparmi conseguiti nel 2010 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

☐

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

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

[25] Qualora non siano stati tracciati puntualmente i risparmi conseguiti, va effettuata una stima. Per l'individuazione della percentuale di *saving* utilizzare la seguente formula:

$$\%\,\text{saving} = \frac{\text{risparmio conseguito}}{\{\text{Tabella 4.1.a, riga 8.00, colonna F}\} + \text{risparmio conseguito}} \cdot 100$$

4.15 Quali sono i fronti su cui si è prevalentemente operato per il conseguimento dei risparmi[26] (stimare un peso %)?

Rinegoziazione contratti con lo stesso fornitore	☐☐☐,☐%
Sostituzione di un fornitore con un altro	☐☐☐,☐%
Razionalizzazioni nell'uso di prodotti/servizi	☐☐☐,☐%
Razionalizzazioni nei consumi	☐☐☐,☐%
Consolidamento di sistemi/applicazioni	☐☐☐,☐%
Revisioni di processi, riorganizzazioni interne	☐☐☐,☐%
Iniziative di *outsourcing*	☐☐☐,☐%
Iniziative di *insourcing*	☐☐☐,☐%
Totale	100%

[26] 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.

Allegati

Istruzioni integrative

A. Note esplicative per le tabelle dei costi

A.1 Descrizione dei fattori produttivi e delle aree tematiche

Per semplificare la compilazione delle tabelle dei costi (Tabella 2.1.a, Tabella 2.1.b, Tabella 4.1.a e Tabella 4.1.b) abbiamo incluso delle istruzioni organizzate in "schede". La prima scheda "Fattori produttivi" descrive i fattori produttivi già introdotti nella Premessa, mentre le schede da "Scheda AT1" a "Scheda AT11" raccolgono le indicazioni per la compilazione di ciascuna area tematica.

Le schede sono utilizzabili sia dalle banche individuali sia dai gruppi bancari; nel testo abbiamo quindi utilizzato la terminologia generica descritta in Tabella 3.

Tabella 3 Terminologia delle schede di compilazione

Termine	Banche	Gruppi
Istituto	Banca inviduale	Gruppo (nell'accezione indicata nel riquadro "Perimetro della rilevazione per i gruppi" – Parte seconda)
Terzi	Soggetti esterni fornitori o fruitori di servizi della banca	Soggetti esterni fornitori o fruitori di servizi del gruppo (nell'accezione indicata nel riquadro "Perimetro della rilevazione per i gruppi" – Parte seconda).

A.2 Interventi evolutivi

Si definiscono interventi evolutivi quelli destinati allo sviluppo di nuovi prodotti/servizi e quelli orientati a migliorare la qualità dei prodotti/servizi esistenti (manutenzione evolutiva), ivi comprese le innovazioni tecnologiche (es. evoluzione del sistema operativo), anche se non dipendenti da innovazioni di business. Non rientrano negli interventi evolutivi le attività di manutenzione ordinaria e quelle legate alla gestione corrente, successiva alla conclusione di interventi evolutivi.

In questa rilevazione abbiamo assimilato il concetto di *interventi evolutivi* (richiamato nella domanda 4.1 – riga 13.00 – e nelle domande 4.8 e 4.9) a quello di *change the business* (richiamato nella domanda 4.7).

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 spesata nell'esercizio.*

2.01 – Software di sistema
Software necessario per il funzionamento degli apparati di tutti i livelli, dettagliato per ciascuna area tematica nelle successive schede.

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 sostenuti per i dipendenti IT il cui numero è stato riportato alle domande 1.5 e 3.22 (rispettivamente per le banche e i gruppi bancari). Vanno compresi tutti gli oneri a carico dell'**istituto** quali competenze, contributi sociali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto e previdenza, altri accantonamenti e spese afferenti al personale preso in considerazione. Sono da indicare in questa voce anche i costi sostenuti per la partecipazione del personale IT a corsi e seminari, di natura informatica, tenuti esclusivamente da società esterne. **Attenzione**: nel caso in cui il costo del **personale IT impegnato nei progetti** venga ammortizzato su più anni, deve essere indicato su questa riga **soltanto il TCO** (spese correnti + ammortamenti nell'anno), mentre la quota soggetta ad ammortamento negli anni successivi deve essere indicata nella riga 11.00, "Investimenti".

4.01 (solo per le banche) e 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 dell'**istituto**. 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 (es. 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 fra gli "Altri costi IT non classificabili" (colonna "E").

4.02 (solo per le banche) e 4.12 – Altri Servizi
Costi sostenuti per servizi diversi dal *facility management* e dall'*outsourcing* del sistema infomatico: 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 IT 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 per la pulizia e la vigilanza degli immobili, per il condizionamento degli ambienti, 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, per i materiali di consumo e per le coperture assicurative sia relative alle apparecchiature sia a garanzia delle frodi informatiche (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 IT
Sono i ricavi ottenuti dall'**istituto** per servizi prestati a **terzi** indicati nelle varie aree tematiche. I ricavi ottenuti possono riguardare:

- Servizi di *facility management e/o di outsourcing del* sistema informatico;
- Altri servizi IT, 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*.

Per l'individuazione degli eventuali ricavi IT, si rimanda al riquadro "Perimetro della rilevazione per i gruppi" – Parte seconda.

(solo per i gruppi) 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 dall'**istituto**; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti IT.

11.00 – Investimenti
Indicare, suddiviso per aree tematiche, il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'**istituto** nell'anno di riferimento.

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
Le caselle di questa riga vengono compilate automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out* nelle varie colonne, tranne la F (totale della riga).

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare, suddivise per aree tematiche, le quote di esborso sostenuto dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

Scheda AT1. Sistemi centrali – A_1 – Mainframe

Questa area tematica riguarda i costi IT sostenuti per quelle apparecchiature che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architetturale: elaboratori centrali e unità di input/output centralizzate. In questa area tematica vanno inclusi anche i costi dovuti all'utilizzo e alla manutenzione dei *mainframe,* ad esempio per *software* di sistema, personale, apparecchiature ausiliarie, *facility management*, ecc.

Attenzione: Per l'attribuzione dei costi relativi alle *server farm*, cfr. l'apposita Scheda AT2 più sotto.

1.00 – Hardware
Oltre agli elaboratori centrali e alle unità di input/output centralizzate, 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 (*database management system*), gli strumenti per lo sviluppo applicativo che risiedono sui Mainframe quali ad esempio: i manipolatori di file, i software per il *testing*, il *debugging*, la generazione del codice, la gestione degli Abend, gli strumenti CASE, ecc.

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 IT 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".

(solo per le banche) 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* indicare il costo del canone corrisposto per i sistemi *mainframe*; per i servizi di o*utsourcing* del s.i. indicare la quota parte del canone relativa all'hardware, al software di sistema e agli altri costi per i *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.

(solo per le banche) 4.02 – Altri servizi 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 il servizio di *disaster recovery* relativo ai sistemi *mainframe*.

4.11 – Servizi di *facility management* e/o di *outsourcing* del sistema informatico ricevuti da una società di servizi esterna
Cfr. riga 4.01.

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 IT – Facilities
Relativamente ai sistemi centrali, indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo dei centri IT dell'**istituto** 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 IT – 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'IT; 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 IT dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostrati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).

7.00 – Ricavi IT
Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi di elaborazione dati su apparecchiature Mainframe dell'**istituto** (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.

(solo per i gruppi) 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 dall'**istituto**; vanno comprese le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti IT.

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

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

Scheda AT2. Sistemi centrali – A_2 – Server farm

Appartengono a questa area tematica i costi sostenuti per le batterie di server accentrati e le apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da *mainframe*. In questa area tematica vanno inclusi anche i costi dovuti all'utilizzo e alla manutenzione delle *server farm,* ad esempio per *software* di gestione, personale, apparecchiature ausiliarie, *facility management*, ecc.

Attenzione: È possibile che alcune voci di spesa per i sistemi centrali risultino di difficile suddivisione tra *mainframe* e *server farm* (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, ecc.).

1.00 – Hardware
Costo delle suddette apparecchiature, incluse le macchine 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 dell' 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 IT 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".

(solo per le banche) 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.

(solo per le banche) 4.02 – Altri servizi 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 il servizio di *disaster recovery* relativo alle *server farm*.

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 IT – Facilities
Relativamente ai sistemi centrali, indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo dei centri IT dell'**istituto** 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 IT – 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 IT
Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi di elaborazione dati sulle *server farm* dell'**istituto** (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.

(solo per i gruppi) 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 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 IT.

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

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

Scheda AT3. Sistemi trasmissivi – B_1 – Reti di dati

Quest'area tematica riguarda tutti i costi sostenuti per il collegamento tra sedi/filiali della banca, tra sottosistema centrale e sottosistema periferico e con l'esterno della banca. In questa area tematica vanno inclusi anche i costi dovuti all'utilizzo e alla manutenzione delle reti di dati, ad esempio per *software* di sistema, personale dedicato, apparecchiature ausiliarie, *facility management*, costi di installazione, ecc.
Si rammenta che nella Rilevazione non si deve tenere conto dei costi sostenuti per le reti SWIFT e RNI e dei 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 IT. La stessa considerazione vale per la registrazione dei dati e la marcatura magnetica.

1.00 – Hardware
Inserire i costi relativi ad apparecchiature quali unità di controllo, *front-end processor*, nodi di rete, concentratori, modem, multiplatori d'interfaccia, borchie, *router*, dispostivi 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. Nel caso in cui il costo del **personale IT 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".

(solo per le banche) 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.

(solo per le banche) 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. 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 – Altri costi IT – *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 IT – 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 IT
Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi relativi ai sistemi trasmissivi.

(solo per i gruppi) 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 IT.

11.00 – Investimenti
Indicare per quest'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'**istituto** nell'anno di riferimento.

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

Scheda AT4. Sistemi trasmissivi – B_2 – Fonia fissa

Questa area tematica include le componenti economiche derivanti dai sistemi telefonici del tradizionale servizio di fonia fissa e del servizio di fonia VoIP. Nel caso della tradizionale fonia fissa si considerano i costi di canoni di linea; per la telefonia VoIP si conderano i costi dell'hardware, mentre il traffico VoIP ricade nella trasmissione dati inclusa nella Scheda AT3 più sopra.

1.00 – Hardware
Indicare i costi di eventuali server dedicati al traffico VoIP (e non ricompresi nelle Server farm) e delle 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. Devono essere indicati 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 IT 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".

(solo per le banche) 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.

(solo per le banche) 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 IT – Altri costi
Relativamente alle apparecchiature di fonia fissa come i centralini evoluti (computer) in carico alla funzione informatica, indicare i costi sostenuti a vaio 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 IT
Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da **terzi** per servizi di fonia fissa di tipo VoIP.

(solo per i gruppi) 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 IT.

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

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

Scheda AT5. Sistemi trasmissivi – B_3 – Fonia mobile

Questa area tematica fa riferimento ai costi IT sostenuti per la telefonia mobile.

1.00 – Hardware
Indicare il costo dei terminali di telefonia mobile di tutti i tipi, compresi gli eventuali "palmari". Questa voce non deve essere valorizzata qualora il costo di tali apparecchiature sia ricompreso nel canone, che va invece indicato alle righe 4.02 o 4.12.

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 IT 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".

(solo per le banche) 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.

(solo per le banche) 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 e per l'eventuale terminale, qualora sia fornito nel contratto a canone.

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 e per l'eventuale terminale, qualora sia fornito nel contratto a canone.

7.00 – Ricavi IT
Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da **terzi** per servizi di fonia mobile.

(solo per i gruppi) 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 IT.

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

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

Scheda AT6. Sistemi periferici – C_1 – Sistemi distribuiti

Questa area tematica riguarda i costi IT sostenuti per quelle apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architetturale, cioè quelle che costituiscono la struttura tipica del "punto di vendita" e degli Uffici della Direzione Centrale**.**

1.00 – Hardware
Costo delle apparecchiature quali: i) server periferici, personal computer, stampanti e apparecchiature individuali (es. scanner), stampanti periferiche[27], *work station* di tipo evoluto dedicate a particolari funzioni (es. posti di lavoro di tipo "Finanza", CAD, ecc[28]); ii) altre unità periferiche come unità di controllo, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze, marcatrici decentrate; iii) LAN e relativi impianti di cablaggio. **Vanno esclusi: telefax, telex, fotocopiatrici e 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 *router* (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 *router* 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 IT 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".

(solo per le banche) 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.

(solo per le banche) 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, LAN e cablaggi, 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, LAN e cablaggi, 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 distribuiti.

5.02 – Altri costi IT – 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 IT
Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da **terzi** per servizi forniti attraverso sistemi distribuiti dell'**istituto**.

(solo per i gruppi) 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 IT.

11.00 – Investimenti
Indicare per quest'area tematica il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'**istituto** nell'anno di riferimento.

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

[28] 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.

Scheda AT7. Sistemi periferici – C_2 – ATM

In questa area tematica vanno riportate le componenti economiche derivanti dagli sportelli automatici di vario tipo, come distributori di banconote e chioschi multifunzione. Non vanno ricompresi i servizi non IT, es. i costi di caricamento banconote.

1.00 – Hardware
Indicare i costi delle suddette apparecchiature, inclusivi di eventuali server di rete, LAN e relativi impianti di cablaggio qualora dedicati al funzionamento degli ATM/Chioschi[29].

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 IT 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".

(solo per le banche) 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.

(solo per le banche) 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 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 (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 – Altri costi IT – 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 dell'**istituto**).

5.02 – Altri costi IT – 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 IT
Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi forniti attraverso ATM/Chioschi dell'**istituto**.

(solo per i gruppi) 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 le eventuali minusvalenze derivanti dall'alienazione di cespiti IT.

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

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

[29] 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.

Scheda AT8. Sistemi periferici – C_3 – POS

In questa area tematica vanno riportate le componenti economiche derivanti dai POS.

1.00 – Hardware
Costo delle apparecchiature situate nei "Punti di vendita" per la lettura delle carte di pagamento; costo degli eventuali server di rete, delle LAN e dei relativi impianti di cablaggio dedicati per il funzionamento dei 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 IT 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".

(solo per le banche) 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.

(solo per le banche) 4.02 – Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo
Indicare eventuali altri 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 eventuali altri 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 IT – Altri costi
Indicare i costi sostenuti per il materiale di consumo e per la copertura assicurativa delle apparecchiature POS.

7.00 – Ricavi IT
Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi forniti attraverso POS dell'**istituto**.

(solo per i gruppi) 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 IT.

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

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

Scheda AT9. Applicazioni – D_1 – Software acquisito o sviluppato

Questa area tematica include le componenti economiche dovute all'acquisto, allo sviluppo e alla **manutenzione evolutiva** di software applicativo.
Attenzione: Per la manutenzione adattativa e correttiva, cfr. Scheda AT10.

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 IT 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".

(solo per le banche) 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 dei costi sostenuti in *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.

(solo per le banche) 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 dei costi sostenuti in *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 – Altri costi IT – 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 IT
Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni, ovvero per la fornitura di prodotti software già sviluppati.

(solo per i gruppi) 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 IT.

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

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi.

Scheda AT10. Applicazioni – D_2 – Manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni

Questa area tematica include i costi IT derivanti da interventi di manutenzione adattativa (effettuati sul software per adeguarlo a un mutato contesto tecnologico) e di manutenzione correttiva (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 IT 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".

(solo per le banche) 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.

4.12 – Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna
Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni.

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 – Altri costi IT – 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 IT
Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi di manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni.

(solo per i gruppi) 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 IT.

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

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi

Scheda AT11. E – Altri costi IT non classificabili

La colonna E – "Altri costi IT non classificabili" deve essere riservata per l'indicazione dei costi IT non collocabili nelle colonne precedenti. Qualora si disponga di un canone di *outsourcing* non ripartibile per area tematica (caso di *full outsourcing*), questa colonna "E" può essere utilizzata per indicare tale voce di spesa. Si tenga comunque conto che **qualora il totale della colonna E costituisca la parte prevalente della spesa IT indicata, non sarà possibile utilizzare i dati** dell'**istituto** nella determinazione dei costi unitari medi.

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 IT 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".

(solo per le banche) 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.

(solo per le banche) 4.02 – Altri servizi ricevuti da una società strumentale del gruppo di appartenenza o da un'altra banca del gruppo
Costi per servizi IT 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 IT 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 IT.**

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 – Altri costi IT – Facilities
Indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi adibiti ad attività IT per i quali non sia stato possibile indicare i costi nelle singole aree tematiche.

5.02 – Altri costi IT – 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 IT
Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi IT che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche.

(solo per i gruppi) 9.00 – di cui costi di integrazione
Indicare i costi IT, 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 IT.

11.00 – Investimenti
Indicare il valore globale, al netto delle spese correnti, dei beni acquisiti dall'**istituto** nell'anno di riferimento e il cui costo di esercizio sia stato indicato in altre righe di questa colonna.

12.00 – *Cash-out* (Spese correnti + Investimenti)
La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00. Nel solo caso in cui non si disponga delle informazioni relative ai termini di questa formula (tipicamente ammortamenti e/o investimenti) è consentito inserire direttamente l'importo del *cash-out*.

(solo per i gruppi) 13.00 – di cui per interventi evolutivi (*change*)
Indicare la quota di esborso sostenuta dal gruppo nell'anno di riferimento per interventi evolutivi il cui costo di esercizio sia stato indicato in altre righe di questa colonna.