

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

*Profili economici e organizzativi
Esercizio 2013*

Rif. RILECO-2013-48

CIPA, 2013

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
Richieste di chiarimenti per la
compilazione del questionario*

*Altri membri del
gruppo
interbancario*

Banca d'Italia – CIPA	Isabella Vicari
ABI	Romano Stasi
Banca d'Italia – CIPA	Paola Mostacci
	Pier Luigi Polentini
	Andrea Gentili
	Ernesto Ferrari
	Daniela D'Amicis
	Francesco Cavallo
ABI Lab	Silvia Attanasio
	Giulio Murri
Banca Nazionale del Lavoro	Carlo COTRONEO
	Alessandro CIANI
Monte dei Paschi di Siena	Luca SPAGNOLI
	Sandro BELLINI
	Maria EVANGELISTA
UniCredit	Giorgio Maria Redemagni
	Claudia BETTINI
	Anca BALIBAN
Credito Emiliano – CREDEM	Paolo TORELLI
	Sara GIROLDI
Intesa Sanpaolo	Claudio PAGLIA
	Antonio MELINA
	Emilia GIORGIO
Deutsche Bank	Tullio GIUSSANI
Unione di Banche Italiane	Fabrizio BELLOLI
UNIPOL Banca	Leonardo GIOSCIA
	Lorenzo GUERZONI
Banca Sella	Marco BRUZZESI
Banco di Desio e della Brianza	Luca DETTORI
Banco Popolare	Francesca MASTELLA
Veneto Banca	Marco GASPAROTTO
Credito Valtellinese	Enrico MAZZOLETTI
Banca Popolare dell'Emilia Romagna	Giampiero MELEGARI
	Mario PARONETTO
Etruria	Giovanni SCOSCINI
	Fabio ZACCHEI
	Emanuele BOSCHI
Bipiemme – Banca Popolare di Milano	Simona Giovanna BIGNAMI
	Christian GIANCOLA
Banca Popolare di Sondrio	Elisa GUGLIELMANA
	Marco TEMPRA
Banca Popolare di Vicenza	Stefano BUCCINO
Banca delle Marche	Luciano RUFFINI
	Maurizio MOSCHINI
Cassa di Risparmio di Asti	Alessio VESSOSO
Cassa di Risparmio di Ferrara	Franco TINGHINO
	Stefano PUNZETTI
CARIGE	Massimo RIMINUCCI
	Alessandra RAVERA
Cariparma Crédit Agricole	Paolo TORELLI
	Ilario BARILLI
Cassa di Risparmio di Ravenna	Franco GIANELLI
	Luca SANTI

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	17
3 Profili strutturali, organizzativi e di controllo	18
4 Profili economici dell'IT.....	26
Allegati	39
A. Note esplicative per le tabelle dei costi.....	40

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, analizzandone, senza alcuna pretesa di esaustività, i diversi aspetti (organizzativi, economici, tecnologici, di sicurezza) presso le aziende che aderiscono all'iniziativa¹. 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: uno dedicato agli aspetti economici dell'utilizzo dell'IT e ai relativi i profili organizzativi e di *governance*, l'altro all'IT nel contatto con la clientela e nelle scelte di *sourcing*, alle tecnologie innovative utilizzate e ai 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'esercizio 2013. Lo schema di rilevazione non presenta sostanziali modifiche rispetto all'anno passato; per i gruppi bancari, si conferma il perimetro della rilevazione, che 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 elaborare un quadro aggiornato degli aspetti economici e organizzativi dell'utilizzo dell'IT nel sistema bancario, di delineare la "destinazione dei costi", con riferimento ai principali fattori produttivi e alle principali aree tematiche e di calcolare indici che rapportano i costi IT alle principali grandezze operative e di conto economico.

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, raccolte da CIPA e ABI e fornite su base volontaria, 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.

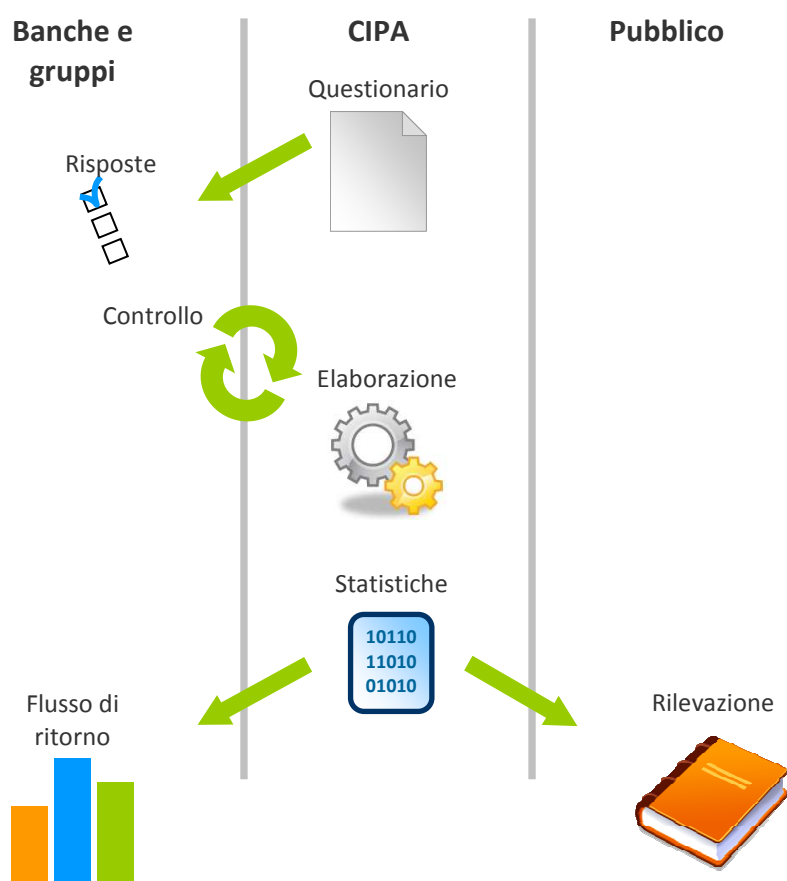
I partecipanti alla Rilevazione compilano il questionario e lo inviano alla CIPA, che ne controlla i risultati collaborando attivamente con i compilatori per assicurare l'omogeneità e la correttezza dei dati forniti.

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

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

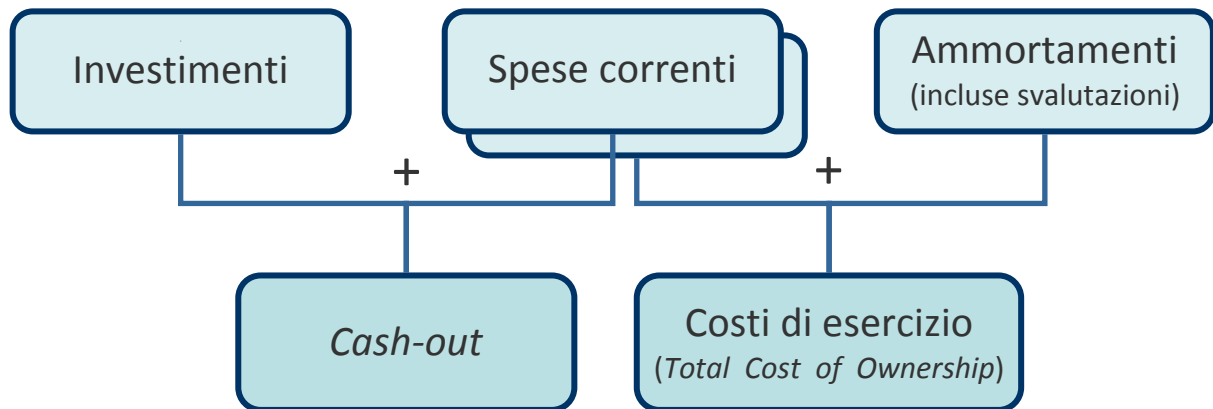
Tipologia di costo

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

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

Fattori produttivi		Aree tematiche										i costi IT non significabili	Totale
		Sistemi Centrali			Sistemi per Clienti			Sistemi per Clienti					
		Main frame A ₁	Server Farm A ₂	R & D B ₁	B ₂	B ₃	C ₁	C ₂	C ₃	D ₁	D ₂		
1.00	Hardware												
2.01	Software												
2.02		acquisito											
3.00	Personale												
4.11	Servizi ricevuti da terzi												
4.12		M. e/o di											
4.21													
4.22		consulenza											
5.01	Altri												
5.02	costi IT												
6.00	Totale costi IT (TCO)												
7.00	Ricavi IT												
8.00	Totale costi IT netti (T)												
9.00	- di cui costi di integrazione												
10.00	Ammortamenti a valore												
11.00	Investimenti												
12.00	Cash-out (TCO - Ammortamenti)												
13.00	- di cui per interventi evolutivi												

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:

- 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;
- costi della sicurezza logica;
- costi dell'*help desk* tecnologico.

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

(riservata alle banche individuali e alle banche capogruppo)

Capitolo 1

- individuare gli aspetti strutturali dell'IT.



Capitolo 2

- quantificare costi, ammortamenti e investimenti, sostenuti direttamente dalle banche per il settore IT nel corso del 2013 e previsti per il 2014;
- ripartire i costi di esercizio IT (TCO) per fattori produttivi e per aree tematiche.

Parte seconda

(Riservata alle banche capogruppo dei gruppi bancari)

Capitolo 3

- rilevare, nell'ambito del gruppo, le scelte organizzativo/strutturali adottate per lo svolgimento dell'attività della funzione informatica;
- approfondire le caratteristiche e la distribuzione del personale IT;
- esaminare le attività svolte in qualità di centro servizi IT;
- analizzare l'assetto tecnico e organizzativo di supporto all'innovazione tecnologica



Capitolo 4

- quantificare costi, ammortamenti e investimenti – a livello consolidato – sostenuti per il settore IT nel corso del 2013 e previsti per il 2014 da parte delle componenti bancarie e delle società strumentali italiane dei gruppi;
- ripartire i costi di esercizio IT (TCO) per aree tematiche e fattori produttivi;
- rilevare la ripartizione del *cash-out* IT per processi, per *run* e *change* e per 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			
Città		CAP	
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

Perimetro della rilevazione per le banche

Nel fornire le risposte dei capitoli 1 e 2, **il compilatore deve fare riferimento alla realtà dell'istituto limitatamente all'attività bancaria nel perimetro italiano**. Andranno pertanto indicate le strategie perseguite, l'organizzazione adottata, il personale addetto e i costi IT sostenuti a supporto di tale operatività.

1 Profili strutturali e organizzativi

1.1 Indicare l'incidenza percentuale delle principali attività della banca rispetto all'operatività complessiva, sulla base del margine d'intermediazione.

Attività	%
<i>Retail banking</i>	□□□,□%
<i>Corporate and investment banking</i>	□□□,□%
<i>Private banking</i>	□□□,□%
Altro, specificare: 	□□□,□%
Totale	100,0%

1.2 Il sistema di elaborazione centrale utilizzato dalla banca è prevalentemente⁷ gestito:

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. all'interno (di proprietà, noleggiato o in <i>leasing</i>) | |
| 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) | |

1.3 Il software applicativo utilizzato dalla banca è prevalentemente⁸:

- | | |
|---|--------------------------|
| 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) | |

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.

1.4 Indicare il numero totale di dipendenti della banca e il numero totale di dipendenti che svolgono funzioni IT⁹, anche se non inquadrati nel settore informatico¹⁰.

Totale personale della banca (media dei valori mensili)	
Di cui personale che svolge funzioni IT (media dei valori mensili)	

⁹ La presenza di personale IT deve trovare riscontro anche nella Tabella 2.1, riga 3.00 (costi del Personale interno). Per il calcolo del personale, fare riferimento al perimetro di rilevazione già esplicitato a pag. 12.

¹⁰ 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.

Non deve essere incluso nel personale in carico al settore IT:

- 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;
- il personale non IT 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 nella successiva Tabella 2.1:

- I costi IT risultanti dal consuntivo 2013 (righe da 1.00 a 5.02) espressi come *Total Cost of Ownership*, comprensivi quindi degli ammortamenti, delle eventuali svalutazioni e dell'IVA qualora spesa nell'esercizio;
- Qualora non fosse possibile escludere dai costi IT quelli sostenuti per servizi prestati a entità esterne al perimetro indicato a pag. 12, il compilatore dovrà includere anche i corrispondenti ricavi (riga 7.00 – “Ricavi IT posti a rettifica”);
- 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);
- Nell'ultima colonna:
 - o le previsioni di spesa (esprese come TCO) per il 2014 e quelle dei ricavi IT, limitando l'indicazione al solo totale per ogni fattore produttivo (righe da 1.00 a 5.02); la definizione del TCO e le condizioni per l'inserimento dei ricavi sono le stesse già indicate per il consuntivo;
 - o Le previsioni per l'anno 2014 in termini di *cash-out* (riga 12.00).

Per la compilazione della tabella fare riferimento all'allegato A “Note esplicative per le tabelle dei costi”.

Tabella 2.1 Consuntivo 2013 e previsionale 2014

Fattori produttivi				Aree tematiche								Altri costi IT non classificabili E	Totale consuntivo 2013 F	Totale previsionale 2014 G		
				Sistemi Centrali		Sistemi trasmissivi			Sistemi Periferici						Applicazioni	
				Mainframe 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				Sviluppo e manutenzione evolutiva D ₁	Manutenzione adattativa e correttiva D ₂
1.00	Hardware															
2.01	Software	Software di sistema														
2.02		Software in licenza d'uso														
3.00	Personale interno															
4.01	Servizi ricevuti da terzi	Servizi da società strumentale o altra banca del gruppo	Facility e application management, outsourcing, cloud computing													
4.02			Altri Servizi													
4.11		Servizi da società esterna	Facility e application management, outsourcing, cloud computing													
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 posti a rettifica															
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)															

- Tutti gli importi devono essere rilevati in riferimento al perimetro di rilevazione (cfr. box a pag. 12).
- I valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali;
- La riga 7.00 "Ricavi IT posti a rettifica" va valorizzata nel caso in cui i costi sostenuti per fornire servizi a terzi (fuori perimetro bancario) non siano scorponabili dai costi in perimetro, oppure in caso di alienazione di cespiti IT. Nell'elaborazione degli indicatori si terrà conto dei costi totali al netto di tali Ricavi posti a rettifica.
- Per società esterna si intende sia una società esterna al gruppo aziendale (es. *vendor*) sia una componente del gruppo aziendale esterna al perimetro CIPA (es. non bancaria).

Parte seconda



Riservata alle banche capogruppo dei gruppi bancari

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** (es. società strumentali di *back-office* o recupero crediti). 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.**

3 Profili strutturali, organizzativi e di controllo

Generalità

3.1 Indicare l'incidenza percentuale delle principali attività del gruppo rispetto all'operatività complessiva, sulla base del margine d'intermediazione.

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

3.2 Indicare il totale attivo, i costi operativi e il margine di intermediazione del gruppo¹¹ (consuntivo 2013, milioni di €)¹².

Totale attivo	□□□□□□,□□
Costi operativi	□□□□□□,□□
Margine di intermediazione	□□□□□□,□□

¹¹ Si ribadisce l'accezione del termine gruppo, così come esplicitata nel box a pag. 17.

¹² Per la determinazione degli importi richiesti fare riferimento alle corrispondenti voci dello schema di bilancio riclassificato:

- Totale attivo: cfr. schema dello Stato patrimoniale consolidato;
- Costi operativi: cfr. Conto economico consolidato;
- Margine di intermediazione: cfr. Conto economico consolidato.

Questi importi verranno utilizzati per il calcolo di specifici indicatori.

3.3 Indicare il numero totale di dipendenti del gruppo¹³ e il numero totale di dipendenti che svolgono funzioni IT¹⁴, anche se non inquadrati nel settore informatico¹⁵.

Totale personale del gruppo (media dei valori mensili)	
Di cui personale che svolge funzioni IT (media dei valori mensili)	

Modello organizzativo

3.4 Indicare l'assetto adottato¹⁶ per la fornitura dei servizi informatici all'interno del gruppo.

1. Prevalente
Assegnazione prevalente decisa dalla strategia aziendale
2. Secondario
Deroga rispetto alla strategia aziendale, es. per attività collaterali o di supporto
3. Minore o non significativo
4. Non previsto (valore di *default*)

	Componente bancaria	Società strumentale	Outsourcing ITA	Outsourcing UE (non ITA)	Outsourcing extra UE
Mainframe	☐	☐	☐	☐	☐
Server Farm	☐	☐	☐	☐	☐
Reti Dati	☐	☐	☐	☐	☐
Fonia fissa	☐	☐	☐	☐	☐
Fonia mobile	☐	☐	☐	☐	☐
Sistemi distribuiti	☐	☐	☐	☐	☐
ATM e chioschi	☐	☐	☐	☐	☐
POS	☐	☐	☐	☐	☐
Sviluppo e manutenzione evolutiva	☐	☐	☐	☐	☐
Manutenzione adattativa e correttiva	☐	☐	☐	☐	☐

¹³ Si ricorda che il termine "gruppo" utilizzato in questa e nelle altre domande va interpretato nell'accezione dettagliata a pag. 17.

¹⁴ La presenza di personale IT deve trovare riscontro anche nella Tabella 4.1., riga 3.00 (costi del personale interno). Per il calcolo del personale, fare riferimento al perimetro di rilevazione già esplicitato a pag. 17. Va considerato anche il personale impiegato per funzioni trasversali quando svolge esplicitamente attività per il settore IT (es. personale addetto alla sicurezza IT, *governance IT*, personale dell'area "acquisti IT" appartenemente all'area onnicomprensiva degli "acquisti" del gruppo); questa domanda deve essere coerente con le risposte della domanda 3.6 (se una funzione trasversale IT è formalizzata, deve esistere anche il personale IT corrispondente).

¹⁵ Per le indicazioni sulla natura del personale IT, cfr. nota 10 a pagina 14.

¹⁶ La domanda ha per oggetto la gestione dei servizi informatici e prescinde dalle modalità di acquisizione dei cespiti IT di riferimento o dell'eventuale traffico pagato. Un progetto chiavi in mano definito dal gruppo ed eseguito da una società esterna non costituisce *outsourcing*. Nel caso della telefonia fissa, la gestione comprende la configurazione dei telefoni o l'implementazione del servizio di segreteria telefonica; il solo canone telefonico sostenuto per il traffico voce non costituisce da solo una forma di *outsourcing* della fonia fissa. Ancora, relativamente ai posti di lavoro, la gestione include ad esempio la configurazione; il noleggio dei PC non costituisce da solo una forma di *outsourcing*.

3.5 Nel caso in cui nel 2013 ci siano state modifiche all'assetto adottato per la fornitura dei servizi informatici, indicare in quale direzione si sono orientate.

1. Internalizzazione presso una componente bancaria
2. Internalizzazione presso una società strumentale di gruppo
3. Esternalizzazione
4. Nessuna modifica dell'assetto adottato

Servizio informatico	Risposta
Mainframe	☐
Server Farm	☐
Reti Dati	☐
Fonia fissa	☐
Fonia mobile	☐
Sistemi distribuiti	☐
ATM e chioschi	☐
POS	☐
Sviluppo e manutenzione evolutiva	☐
Manutenzione adattativa e correttiva	☐

3.6 In quali unità organizzative sono collocate le seguenti funzioni trasversali IT¹⁷?

1. Nel settore IT di una componente bancaria del gruppo
2. Nella società strumentale IT di gruppo
3. Distribuito in diversi settori IT (es. tra componente bancaria e società strumentale)
4. In uno o più settori non IT del gruppo
5. La funzione è distribuita in settori IT e non IT¹⁸ del gruppo
6. La funzione non è formalizzata¹⁹

Funzione	Risposta
<i>IT Demand management</i> Rilevazione, pianificazione e gestione delle esigenze degli utenti di prodotti e servizi IT	☐
<i>IT Performance e SLA management</i> Monitoraggio e gestione della qualità del servizio sulla base delle performance misurate	☐
<i>IT Cost management</i> Analisi e valutazione delle strategie per il miglioramento di efficienza e capacità dell'IT agendo sui costi	☐
Sicurezza IT Applicazione dei principi di sicurezza delle informazioni all'IT	☐
<i>IT Procurement (acquisti)</i> Attività e procedure per l'acquisizione di prodotti e servizi IT	☐
<i>IT Program management</i> Processo di gestione di diversi progetti correlati	☐
Definizione architetture IT Sviluppo di specifiche metodologiche, modelli e linee guida per l'IT, in un quadro coerente a livello aziendale	☐
Help desk IT Servizio di informazioni e supporto su prodotti e servizi IT per gli utenti	☐

¹⁷ La risposta alla domanda prescinde dall'esistenza di una specifica struttura, mentre attiene unicamente alla collocazione aziendale della funzione.

¹⁸ La funzione è presente in diverse unità organizzative, es. nel settore IT e nell'ufficio acquisti della capogruppo.

¹⁹ La funzione non è collocata in maniera formale in nessuna unità organizzativa.

Personale IT

3.7 Indicare, specificando gli FTE in valore assoluto, la distribuzione del personale IT del gruppo per area tematica²⁰.

Attività	FTE
Sistemi centrali	□□□□□
Sistemi trasmissivi	□□□□□
Sistemi periferici	□□□□□
Sviluppo e manutenzione applicazioni	□□□□□
Funzioni trasversali ²¹	□□□□□

3.8 Con riferimento alla domanda precedente, indicare, specificando gli FTE in valore assoluto²², la distribuzione del personale IT nelle funzioni trasversali²³ del gruppo.

Attività	FTE
IT Governance	□□□□□
IT Demand management	□□□□□
IT Performance e SLA management	□□□□□
IT Cost management	□□□□□
Sicurezza IT	□□□□□
IT Procurement (acquisti)	□□□□□
IT Program management	□□□□□
Definizione architetture IT	□□□□□
Help desk IT	□□□□□
Altro, specificare: 	□□□□□
Totale funzioni trasversali	□□□□□

3.9 Fotografando la situazione al 31.12.2013, indicare, in valore assoluto, la distribuzione del personale IT del gruppo per ruolo, genere e fascia d'età.

	Sotto i 35 anni		Tra i 35 e i 50 anni		Sopra i 50 anni		Totale area
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Aree professionali	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
Quadri-direttivi 1-2	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
Quadri-direttivi 3-4	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
Dirigenti	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
Totale dipendenti IT							□□□□□

²⁰ Nella Tabella 4.1.1 Consuntivo 2013 il personale trasversale e di *governance* è ripartito nelle diverse aree tematiche; in questa domanda, invece, tale personale deve essere allocato nell'apposita voce ("Funzioni trasversali").

²¹ Il dettaglio delle funzioni trasversali, che includono anche la *governance* IT, è riportato nella successiva domanda 3.8.

²² L'allocazione degli FTE per una specifica funzione (es. *demand management*) prescinde dall'effettiva esistenza di un'unità organizzativa deputata a quella funzione (es. Ufficio Demand Management), comunque già analizzata nella domanda 3.6.

²³ Per la descrizione di dettaglio delle funzioni trasversali, fare riferimento alla domanda 3.6.

Il centro servizi informatici

3.10 Il settore IT del gruppo svolge attività²⁴ di centro servizi informatici (es. *outsourcing* del sistema informatico) per altre entità del gruppo aziendale fuori dal perimetro bancario CIPA²⁵?

1. Sì
2. No, le aziende non bancarie del gruppo hanno il proprio IT
3. No, non ci sono aziende non bancarie nel gruppo (il gruppo bancario e il gruppo aziendale coincidono) ☐
4. No, il gruppo non dispone di un settore IT interno
5. Altro, specificare:

3.11 Il settore IT del gruppo svolge attività²⁶ di centro servizi informatici (es. *outsourcing* del sistema informatico) per altre entità fuori dal gruppo aziendale²⁷?

1. Sì
2. No

Attività	Risposta
Vengono forniti servizi IT disponibili in libero mercato	☐
Vengono forniti servizi IT a utenti specifici in virtù di accordi ad hoc (es. joint venture, partecipazioni societarie)	☐
Vengono forniti servizi IT a utenti specifici per ragioni storiche (es. fornitura di servizi a banche uscite dal gruppo, ecc.)	☐
Altro, specificare:	☐

3.12 Con riferimento alla precedente domanda 3.11, quali sono i servizi IT offerti alle altre entità fuori dal gruppo aziendale?

Spuntare le risposte selezionate.

Servizio	Risposta
Gestione Mainframe	☐
Gestione Server Farm e altri sistemi centrali	☐
Gestione PC e Server Distribuiti (Fleet Management)	☐
Gestione ATM	☐
Gestione POS	☐
Gestione Reti Dati	☐
Servizi di Help Desk IT	☐
Sviluppo e manutenzione applicazioni	☐
Altro, specificare:	☐

²⁴ Qualora l'attività di cui alla presente domanda preveda costi IT non scorporabili da quelli sostenuti per l'attività bancaria del gruppo, i relativi ricavi devono trovare riscontro nella Tabella 4.1.1 Consuntivo 2013, riga 7.00.

²⁵ Es. assicurazioni del gruppo. Per gruppo aziendale, in questa domanda e nella successiva, si intende il gruppo nella sua interezza, che comprende sia il gruppo bancario sia eventuali altre aziende che non svolgono attività bancaria.

²⁶ Qualora l'attività di cui alla presente domanda preveda costi IT non scorporabili da quelli sostenuti per l'attività bancaria del gruppo, i relativi ricavi devono trovare riscontro nella Tabella 4.1.1 Consuntivo 2013, riga 7.00.

²⁷ Es. banche esterne al gruppo, aziende, pubbliche amministrazioni, enti locali, ecc.

Approfondimento: l'innovazione tecnologica

3.13 Indicare a chi è affidata l'attività di valutazione delle tecnologie innovative e del loro ambito di applicazione all'interno del gruppo.

Spuntare le risposte selezionate.

	Risposta
Struttura all'interno del settore IT	☐
Struttura all'esterno del settore IT	☐
Task force o gruppi di lavoro costituiti sulla base di specifiche esigenze	☐
Team incaricati delle attività di progetto	☐
Outsourcer (l'attività di valutazione è esternalizzata)	☐
Altro, specificare:	☐

3.14 Con riferimento alla domanda precedente, indicare il grado di autonomia nello svolgimento dell'attività.

1. Completa
Gli ambiti e le tecnologie di indagine vengono definiti indipendentemente dai progetti in corso, in un'ottica di sperimentazione libera
2. Parziale
Gli ambiti e le tecnologie di indagine vengono definiti, in parte, in accordo con le altre funzioni aziendali
3. Minima o nessuna
Gli ambiti e le tecnologie di indagine vengono definiti recependo le esigenze delle funzioni aziendali committenti

	Risposta
Struttura all'interno del settore IT	☐
Struttura all'esterno del settore IT	☐
Task force o gruppi di lavoro costituiti sulla base di specifiche esigenze	☐
Team incaricati delle attività di progetto	☐
Outsourcer (l'attività di valutazione è esternalizzata)	☐
Altro, specificare:	☐

3.15 Indicare il ruolo dell'outsourcer nell'ambito della valutazione delle tecnologie innovative.

Selezionare una risposta tra quelle disponibili.

1. L'outsourcer è un partner strategico	
2. L'outsourcer complementa le competenze dell'azienda	
3. L'outsourcer ha un ruolo strumentale in quanto le competenze necessarie sono presenti nella compagine aziendale	☐
4. L'outsourcer non è coinvolto nel processo di valutazione	
5. L'outsourcer non è presente	
6. Altro, specificare:	

3.16 Nell'ambito della valutazione delle tecnologie innovative, indicare il personale IT interno coinvolto, specificandone gli FTE in valore assoluto.

FTE

Personale interno IT	□□□□□
FTE del personale coinvolto nell'attività di valutazione delle tecnologie innovative (es. personale di laboratori R&D, impegno in task force, attività di studio, ecc.)	

3.17 Nell'ambito della valutazione delle tecnologie innovative svolta da strutture del gruppo²⁸, indicare il modello operativo prevalente.

1. Osservatorio Partecipazione a osservatori esterni, workshop ed eventi, mantenimento di un canale diretto con gli <i>outsourcer</i> e altri vendor	
2. Analisi e studio Attività di Osservatorio integrata da approfondimenti interni e formulazione di proposte e indirizzi per gli sviluppi IT	□
3. Laboratorio R&D Attività di Analisi e studio integrata da realizzazione di prototipi e test di nuove tecnologie	
4. Altro, specificare:	

3.18 Nell'ambito della valutazione delle tecnologie innovative, indicare la presenza di collaborazioni con enti esterni a supporto.

1. Sì
2. No

Enti esterni	Risposta
Altri gruppi bancari o banche esterne al gruppo	□
Enti di ricerca	□
Università	□
Pubbliche Amministrazioni	□
<i>Outsourcer</i> o <i>vendor</i> del gruppo	□
Altri <i>vendor</i>	□
Società di consulenza	□
Altro, specificare:	□

²⁸ Cfr. domanda 3.13, risposte "Struttura all'interno del settore IT" e "Struttura all'esterno del settore IT".

3.19 Con riferimento ai processi sotto elencati, indicare la finalità prevalente degli eventuali progetti di innovazione tecnologica avviati o in corso nel 2013.

1. Introduzione di nuovi prodotti o servizi²⁹
2. Miglioramento di prodotti e servizi esistenti
3. Aumento dell'efficienza del processo di riferimento
4. Altro (specificare nella cella di testo)
5. Nessun progetto di innovazione (risposta di *default*)

	Aree funzionali		Tecnologie di riferimento
A Processi di governo	Controllo direzionale / gestione Controlli interni, antiriciclaggio, <i>reporting</i> direzionale e controllo di gestione.	☐	
	Compliance Sistemi per la gestione della <i>compliance</i>	☐	
	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 <i>Help desk</i> interno, sistemi di <i>ticketing</i> .	☐	
	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 <i>Project management</i> , <i>demand management</i> , etc.	☐	
	Altri servizi Intranet, posta elettronica, filiali estere.	☐	
C Operations	Credito Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, <i>leasing</i> , <i>factoring</i> , 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, <i>phone banking</i> , <i>call center</i> , <i>internet banking/trading on line</i> , <i>corporate banking</i> , <i>mobile banking</i> .	☐	
	Supporto commerciale Informativa di <i>marketing</i> , applicazioni CRM, <i>business intelligence</i> .	☐	

²⁹ Nell'ambito della domanda, si fa riferimento a prodotti e servizi sia in ambito aziendale sia di business.

4 Profili economici dell'IT

4.1 Indicare nelle successive:

- **Tabella 4.1.:**

- o I costi IT dell'intero gruppo (**componenti bancarie e società strumentali di gruppo a supporto dell'attività bancaria, perimetro italiano**) risultanti dal consuntivo 2013 (righe da 1.00 a 5.02) espressi come *Total Cost of Ownership*, comprensivi quindi degli ammortamenti, delle eventuali svalutazioni e dell'IVA qualora spesa nell'esercizio;
- o **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** (riga 7.00 – “Ricavi IT posti a rettifica”);
- o Gli eventuali costi di integrazione (riga 9.00);
- o Gli ammortamenti, comprensivi delle eventuali svalutazioni (riga 10.00), che rappresentano un “di cui” delle corrispondenti caselle della riga 6.00;
- o Gli investimenti (riga 11.00);
- o Nell'ultima colonna, le previsioni di spesa (esprese come TCO) per il 2014, 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); la definizione del TCO e le condizioni per l'inserimento dei ricavi sono le stesse già indicate per il consuntivo;
- o Le previsioni per l'anno 2014 in termini di *cash-out* (riga 12.00);

- **Tabella 4.1.:**

- o Il dettaglio della riga 4.12 “Altri servizi” della Tabella 4.1., separato per costi di canoni a vario titolo, costi per la realizzazione di progetti il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del “prodotto” (progetti chiavi in mano), costi per servizi di *disaster recovery*.

Per la compilazione della tabella fare riferimento all'allegato A “Note esplicative per le tabelle dei costi”.

Tabella 4.1.1 Consuntivo 2013 e previsionale 2014

Fattori produttivi				Aree tematiche								Altri costi IT non classificabili E	Totale consuntivo 2013 F	Totale previsionale 2014 G		
				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				Sviluppo e manutenzione e evolutiva D ₁	Manutenzione adattativa e correttiva D ₂
1.00	Hardware															
2.01	Software	Software di sistema														
2.02		Software in licenza d'uso														
3.00	Personale interno															
4.11	Servizi ricevuti da terzi	Servizi da società esterna	Facility e application management, outsourcing del sistema informatico, cloud computing													
4.12			Altri Servizi													
4.21		Personale esterno														
4.22		Servizi professionali di consulenza														
5.01	Altri costi IT	Facilities														
5.02		Altro														
6.00	Totale costi IT (TCO)															
7.00	Ricavi IT posti a rettifica															
8.00	Totale costi IT netti (TCO)															
9.00	- di cui costi di integrazione															
10.00	Ammortamenti a valore sul TCO (riga 6.00)															
11.00	Investimenti															
12.00	Cash-out (Spese correnti + Investimenti)															

- Tutti gli importi devono essere rilevati in riferimento al perimetro di rilevazione (cfr. box a pag. 17);
- I valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali;
- La riga 7.00 "Ricavi IT posti a rettifica" va valorizzata nel caso in cui i costi sostenuti per fornire servizi a terzi (fuori perimetro bancario) non siano scorporabili dai costi in perimetro, oppure in caso di alienazione di cespiti IT. Nell'elaborazione degli indicatori si terrà conto dei costi totali al netto di tali Ricavi posti a rettifica.
- Per società esterna si intende sia una società esterna al gruppo aziendale (es. *vendor*) sia una componente del gruppo aziendale esterna al perimetro CIPA (es. non bancaria).

Tabella 4.1.2 Dettaglio della riga 4.12 di tabella Tabella 4.1.1: consuntivo 2013 e previsionale 2014

Dettaglio della riga 4.12 “Altri servizi” (Servizi ricevuti da terzi)		Aree tematiche										Altri costi IT non classifica bili E	Totale consunti vo 2013 F	Totale previsiona le 2014 G
		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	Sviluppo e manutenzione evolutiva D ₁	Manutenzione adattativa e correttiva D ₂			
4.121	Canoni per i servizi di rete, canoni per linee telefoniche, traffico di fonia fissa e mobile, gestione dei sistemi distribuiti, servizio di help desk tecnologico qualora esternalizzato (da ripartire, cfr. Nota metodologica)													
4.122	Realizzazione di progetti il cui corrispettivo sia calcolato sulla base del “prodotto” (progetti chiavi in mano)													
4.123	Servizio di Disaster Recovery													
4.124	Altri costi													
4.125	Totale “Altri servizi”													

- Tutti gli importi devono essere rilevati in riferimento al perimetro di rilevazione (cfr. box a pag. 17);
- I valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali.

4.2 Indicare la modalità di gestione dei POS all'interno del gruppo.

1. Presso una componente bancaria
2. Presso la società strumentale che eroga gli altri servizi IT
3. Presso una società strumentale che opera specificamente sui POS ☐
4. Presso un *outsourcer* esterno, con visibilità dei costi sostenuti per il servizio
5. Presso un *outsourcer* esterno, senza visibilità dei costi sostenuti per il servizio

4.3 Se sono stati indicati costi di integrazione nella Tabella 4.1.1 Consuntivo 2013, indicarne le ragioni di business.

4.4 [In alternativa alla domanda 4.5] Qualora il totale dei costi IT (TCO) a consuntivo (Tabella 4.1.1, riga 6.00, colonna F del presente questionario 2013) sia inferiore al totale a consuntivo indicato lo scorso anno (Tabella 4.1.a, riga 6.00, colonna F del questionario 2012), indicare le principali cause di riduzione.

Spuntare le risposte selezionate.

	Causa	Risposta
	Riduzione dell'operatività	☐
	Risultati di <i>saving</i> su prodotti/servizi/consumi IT	☐
	Sospensione o differimento di alcune attività IT	☐
	Limitazioni di budget IT	☐
	Cambiamento dell'assetto organizzativo di gruppo (es. cessione di una banca)	☐
	Cambiamento dell'assetto organizzativo e/o gestionale dell'IT	☐
Altro, specificare:		☐

4.5 [In alternativa alla domanda 4.4] Qualora il totale dei costi IT (TCO) a consuntivo (Tabella 4.1.1, riga 6.00, colonna F del presente questionario 2013) sia superiore al totale a consuntivo indicato lo scorso anno (Tabella 4.1.a, riga 6.00, colonna F del questionario 2012), indicare le principali cause di aumento.

Spuntare le risposte selezionate.

	Causa	Risposta
	Aumento dell'operatività	☐
	Rincaro di prodotti/servizi/consumi IT	☐
	Avvio di nuovi progetti	☐
	Ripresa di attività sospese o differite	☐
	Aumento del budget IT disponibile	☐
	Cambiamento dell'assetto organizzativo di gruppo (es. acquisizione di una banca)	☐
	Cambiamento dell'assetto organizzativo e/o gestionale dell'IT	☐
Altro, specificare:		☐

4.6 Esistono iniziative di gruppo per l'ottimizzazione dei costi IT³⁰?

1. Sì
2. No, ma sono previste entro la fine del biennio 2014-2015
3. No

☐

4.7 Se esistono iniziative di gruppo per l'ottimizzazione dei costi IT, fornire una descrizione qualitativa della strategia e dell'approccio seguito.

³⁰ Si tratta di iniziative mirate a conseguire risparmi rispetto a costi previsti. 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 fissato con una spesa inferiore a quella normalmente prevedibile, avendo posto in essere iniziative concrete per ridurre tale spesa.

4.8 Indicare in quali aree e in quali ambiti sono state operate le principali iniziative di ottimizzazione dei costi IT.

1. L'iniziativa di risparmio intrapresa si è rivelata molto efficace
2. L'iniziativa di risparmio intrapresa si è rivelata efficace
3. L'iniziativa di risparmio intrapresa si è rivelata poco o per nulla efficace
4. Non è stata intrapresa alcuna iniziativa di risparmio (risposta di *default*)

Iniziative di risparmio	Aree tematiche									
	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	Sviluppo e manutenzione evolutiva D ₁	Manutenzione adattativa e correttiva D ₂
Rinegoiazione contratti con lo stesso fornitore	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sostituzione di un fornitore con un altro	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Razionalizzazioni nell'uso di prodotti/servizi e nei consumi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Consolidamento di sistemi/applicazioni	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Revisioni di processi, riorganizzazioni interne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Iniziative di esternalizzazione di attività IT (<i>outsourcing</i>)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Iniziative di internalizzazione di attività IT (<i>insourcing</i>)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4.9 Con riferimento ai Sistemi Centrali Mainframe inserire le seguenti indicazioni, sia di tipo quantitativo sia in termini di TCO (i valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali):

Numero di MIPS		□□□□□□
Componente di costo (TCO)	Costo	
- Sistemi Centrali Mainframe acquisiti/locati		
Personale interno		
Personale IT interno alla banca, o alla società strumentale, dedicato a qualsiasi titolo al funzionamento dei sistemi Mainframe disponibili presso l'utilizzatore	□□□□□□	
Ammortamenti hardware		
Qualora l'Hw fosse acquisito, indicare la quota annuale di ammortamento relativa: elaboratori centrali, unità di input/output centralizzate, dischi, unità di controllo, stampanti centralizzate, robot, unità switching, ecc.	□□□□□□	
Ammortamenti software di sistema		
Qualora il Sw fosse acquistato, indicare la quota parte di ammortamento relativo a: S.O. del Mainframe, compilatori, Sw di controllo apparecchiature Hw e rete trasmissiva, Sw per la sicurezza del Mainframe, TP monitor, DBMS, strumenti di sviluppo su Mainframe, ecc.	□□□□□□	
Canoni di manutenzione e/o locazione hardware		
Nei casi di locazione rappresentano i canoni sostenuti per tutto l'HW connesso con i sistemi centrali	□□□□□□	
Canoni di manutenzione e/o locazione software di base		
Si riferisce a tutto il Sw indicato come S.O. del Mainframe, compilatori, Sw di controllo apparecchiature Hw e rete trasmissiva, Sw per la sicurezza del Mainframe, TP monitor, DBMS, strumenti di sviluppo su Mainframe, ecc. Ricomprendere in questa voce anche la manutenzione correttiva /evolutiva	□□□□□□	
Servizi informatici esternalizzati		
Presidio sistemistico in loco e altre attività di gestione (es. servizio di monitoraggio, help desk tecnologico, ecc.), servizi di <i>Disaster Recovery</i>	□□□□□□	
Altri costi indiretti per uso immobili		
Costi connessi a locazione e manutenzione degli immobili, pulizia, energia e assicurazione	□□□□□□	
TOTALE	□□□□□□	
- Sistemi Centrali Mainframe in Facility Management		
Personale interno		
Personale IT interno alla banca, o alla società strumentale, dedicato a qualsiasi titolo al funzionamento dei sistemi Mainframe dislocati presso l' <i>Outsourcer</i>	□□□□□□	
Canoni utilizzo servizio di Facility Management		
Canoni per il servizio di Facility del <i>Data Center</i> (in termini di MIPS, spazio disco, pagine stampate, ecc.). Ricomprendere in questa voce anche la potenza resa disponibile per il superamento di picchi di carico (anche eventuali forme di <i>Cloud</i>)	□□□□□□	
TOTALE	□□□□□□	

4.10 Indicare il numero di “Posti di lavoro standard”³¹ di cui dispone il gruppo.

Posti di lavoro

Acquistati	
In locazione	

4.11 Con riferimento ai PdL Standard inserire le seguenti indicazioni di costo in termini di TCO (i valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali):

Componente di costo (TCO)	Costo
Personale interno³²	
Personale IT interno alla banca, o alla società strumentale, dedicato al Desktop Management (installazione dei componenti del PDL, gestione patch, ecc.), alla gestione/controllo/tracciabilità di tutto ciò che compone il PDL, sia hw che sw (Desktop Management Interface), alla gestione e all’help-desk tecnologico	
Ammortamenti hardware	
Quota annuale di ammortamento relativo a postazioni di utente medio dotate di PC, video, mouse e stampante (anche multifunzione e in quota parte qualora utilizzata da più PdL)	
Ammortamenti software	
Quota parte di ammortamento relativo a Sw di base (Office, Windows, sistemi di sicurezza, antivirus, software di connessione alla rete, ecc.)	
Canoni di manutenzione hardware	
Ricomprendere in questa voce anche gli eventuali costi di parti di ricambio non riconosciuti nei canoni	
Canoni di manutenzione e/o locazione software	
Canoni di locazione PdL	
Servizi informatici esternalizzati	
Presidio sistemistico in loco e altre attività di gestione (es: servizio di monitoraggio, help-desk tecnologico, ecc.)	
TOTALE	

³¹ È necessario che nel censimento siano considerati solamente i posti di lavoro “standard” costituiti da unità PC, video, mouse, tastiera e stampante locale (oppure quota di stampante di rete qualora questa serva più PdL) mentre i PdL appositamente equipaggiati per lo svolgimento di particolari attività (es: finanza, disegno automatico CAD, ecc.) e le apparecchiature dedicate al cash-in e/o al cash-out non devono essere presi in considerazione in questa analisi. I computer portatili, se utilizzati come PdL, devono essere inclusi così come devono essere incluse, come quota parte, le eventuali stampanti multifunzione disponibili per più PdL.

³² Dal costo del personale occorre detrarre la quota parte di costo di competenza dei posti di lavoro “Specializzati” come indicato nella precedente nota.

4.12 Con riferimento agli ATM (standard ed evoluti) inserire le seguenti indicazioni sia di tipo quantitativo sia in termini di TCO (i valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali):

	Standard	Evoluti
N.ro ATM ³³	□□□□□□	□□□□□□
Componente di costo (TCO)	Costo	
Personale interno		
Personale IT interno alla banca, o alla società strumentale, dedicato all’installazione delle patch e del Sw interno, al funzionamento e alla gestione delle apparecchiature, comprensiva del servizio di monitoraggio ed help-desk tecnologico con esclusione del servizio di ricarica banconote	□□□□□□	□□□□□□
Ammortamenti hardware		
Ammortamenti software di base		
Quota parte di ammortamento relativo a Sw di base (Windows, sistemi di sicurezza, software di connessione alla rete, ecc.)	□□□□□□	□□□□□□
Canoni di manutenzione hardware		
Ricomprendere in questa voce anche gli eventuali costi di parti di ricambio non riconosciuti nei canoni	□□□□□□	□□□□□□
Canoni di manutenzione e locazione software di base		
Canoni di locazione ATM		
Servizi informatici esternalizzati		
Presidio sistemistico in loco e altre attività di gestione (es: servizio di monitoraggio, help desk tecnologico ed esclusione dell’eventuale servizio di ricarica banconote)	□□□□□□	□□□□□□
TOTALE	□□□□□□	□□□□□□

³³ Per ATM standard si intendono quelle apparecchiature che consentono il solo *cash-out* (anche se dotate di tastiera estesa), mentre gli ATM evoluti sono dotati di lettore di bollettini e software applicativo che consentono funzionalità estese (es. *cash in*). Nei casi invece di ATM dotati di tastiera estesa, ma non di software applicativo specializzato, occorre ricomprenderli fra gli ATM standard.

4.13 Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate³⁴, indicare la ripartizione percentuale del totale *cash-out* (Tabella 4.1., riga 12.00, colonna F).

Aree funzionali		% del <i>cash-out</i>
A Processi di governo	Controllo direzionale / gestione Controlli interni, antiriciclaggio, <i>reporting</i> direzionale e controllo di gestione.	□□□,□%
	Compliance Sistemi per la gestione della <i>compliance</i>	□□□,□%
	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 <i>Help desk</i> interno, sistemi di <i>ticketing</i> .	□□□,□%
	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 <i>Project management, demand management, etc.</i>	□□□,□%
	Altri servizi Intranet, posta elettronica, filiali estere.	□□□,□%
C Operations	Credito Fidi e garanzie, sofferenze ed incagli, informativa di rischio, <i>leasing, factoring</i> , 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.	□□□,□%
	Canali diretti con la clientela ATM, <i>phone banking, call center, internet banking/trading on line, corporate banking, mobile banking.</i>	□□□,□%
D Processi di marketing, commerciali e customer service	Supporto commerciale Informativa di <i>marketing</i> , applicazioni CRM, <i>business intelligence</i> .	□□□,□%
Totale		100%

³⁴ 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.

4.14 Per ciascuna delle aree funzionali sotto elencate, indicare la quota percentuale del totale *cash-out* (Tabella 4.1., riga 12.00, colonna F) sostenuta per il funzionamento corrente (RTB) e il cambiamento (CTB)³⁵.

	<i>% del cash-out</i>		<i>Run the business</i> ³⁶		<i>Change the business</i> ³⁷
A Processi di governo	nnn,n%	=	, %	+	, %
B Processi di supporto	nnn,n%	=	, %	+	, %
C <i>Operations</i>	nnn,n%	=	, %	+	, %
D Processi di marketing, commerciali e customer service	nnn,n%	=	, %	+	, %
Totale	100%	=	nnn,n%	+	nnn,n%

³⁵ I valori percentuali della prima colonna sono derivati automaticamente dalle risposte fornite nella domanda 4.13.

³⁶ Il *Run the business* (RTB) è la quota percentuale del *cash-out* impiegata nel mantenimento dell'operatività corrente.

³⁷ Il *Change the business* (CTB) è la quota percentuale del *cash-out* IT impiegata nel miglioramento e nell'innovazione dell'operatività bancaria.

4.15 Ripartire, tra le seguenti tipologie di intervento, la percentuale del *cash out* totale (Tabella 4.1., riga 12.00, colonna F) destinata a interventi di compliance³⁸.

Tipologia di intervento di <i>compliance</i>	% del <i>cash out</i> totale	Valore assoluto (calcolato automaticamente)
SEPA/PSD Interventi di adeguamento relativi alla realizzazione della SEPA e alla Direttiva sui Servizi di Pagamento.	□□,□%	□□□□□□
MiFID³⁹ Interventi finalizzati alla verifica dell'adempimento alle norme della Direttiva sui Servizi di Investimento ³⁹ .	□□,□%	□□□□□□
Antiriciclaggio/Usura/Falsificazione Interventi attinenti al contrasto dell'illegalità: riciclaggio, finanziamento del terrorismo, finanziamento dei programmi di proliferazione delle armi di distruzione di massa, usurarietà dei tassi, falsificazione, ecc.	□□,□%	□□□□□□
Normativa contabile/fiscale Implementazione dei principi contabili internazionali IAS/IFRS, disciplina dell'IVA, schemi e regole di compilazione ⁴⁰ , contrasto alle frodi fiscali e finanziarie nazionali e internazionali, decreti governativi.	□□,□%	□□□□□□
Privacy Interventi atti a garantire il rispetto dei principi in materia di protezione dei dati personali della clientela o dei dipendenti (es. "Linee guida in materia di trattamento di dati personali della clientela in ambito bancario", "Codice in materia di protezione dei dati personali"). Provvedimento 12.3.2011 in materia di circolazione delle informazioni e di tracciamento delle operazioni bancarie.	□□,□%	□□□□□□
Trasparenza Interventi atti a rendere chiara e comprensibile l'informativa nei rapporti con la clientela (es. "Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari").	□□,□%	□□□□□□
Vigilanza Banca d'Italia Interventi rivenienti da istruzioni di Vigilanza, manuali delle segnalazioni statistiche e di vigilanza, istruzioni della Centrale dei Rischi, disposizioni di Vigilanza prudenziale.	□□,□%	□□□□□□
Vigilanza Consob Regolamenti CONSOB, Direttive/regolamenti adottati dall'UE nelle principali materie di competenza Consob.	□□,□%	□□□□□□
Monetica Es. "Direttiva sulla Moneta Elettronica (EMD2)", legislazione relativa ai servizi di pagamento di questa fattispecie ⁴¹ , specifiche e norme tecniche ⁴² .	□□,□%	□□□□□□
Accordi interbancari e Patti Chiari Interventi per il rispetto della normativa ABI di disciplina dei servizi interbancari ⁴³ (modulistica e applicazioni interbancarie), interventi rivenienti dal Consorzio Patti Chiari.	□□,□%	□□□□□□
Business continuity e Disaster recovery Es. "Linee guida per la continuità di servizio delle infrastrutture qualificate dei sistemi di pagamento", "Continuità di servizio della piazza finanziaria italiana".	□□,□%	□□□□□□
Basilea Adeguamento ai provvedimenti approvati dal Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria.	□□,□%	□□□□□□
Altro, specificare: 	□□,□%	□□□□□□
Totale	□□,□%	□□□□□□

³⁸ Ogni categoria fa riferimento all'insieme degli **interventi sostenuti** dal gruppo nell'anno di esercizio **per soddisfare i requisiti della normativa nazionale, comunitaria ed internazionale di riferimento, oltreché di circolari, comunicazioni e pareri con valore normativo**, che impongono **interventi obbligatori** per il gruppo. **Sono da escludere gli interventi rivenienti da normative o policy interne al gruppo.** I riferimenti normativi sono indicativi della fattispecie della categoria, ma non esauriscono tutte le fonti normative di riferimento (es. per l'antiriciclaggio, sono da includere tutti gli interventi rivenienti dalla normativa 2005/60/CE così come dal decreto di attuazione nazionale D.Lgs. 21 novembre 2007, n. 231 e tutti gli altri interventi connessi alla disciplina dell'antiriciclaggio – es. costruzione di specifici archivi interni o sistemi interni di profilazione).

³⁹ 2004/39/CE e successivi aggiornamenti e regolamenti.

⁴⁰ Tipicamente di bilancio, nota integrativa e relazione di gestione.

⁴¹ Es. Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010.

⁴² Es. Specifiche, omologazione e regolamenti di *issuing* di fornitori o consorzi.

⁴³ Inclusa la normativa del Consorzio CBI.

4.16 Con riferimento agli ambiti di *compliance* sotto elencati, indicare le eventuali iniziative progettuali IT effettuate.

1. Iniziative avviate nel 2013
2. Iniziative in corso nel 2013
3. Iniziative non effettuate nel 2013

Ambiti di <i>compliance</i>	Risposta
SEPA/PSD Interventi di adeguamento relativi alla realizzazione della SEPA e alla Direttiva sui Servizi di Pagamento.	☐
MiFID Interventi finalizzati alla verifica dell'adempimento alle norme della Direttiva sui Servizi di Investimento ⁴⁴ .	☐
Antiriciclaggio/Usura/Falsificazione Interventi attinenti al contrasto dell'illegalità: riciclaggio, finanziamento del terrorismo, finanziamento dei programmi di proliferazione delle armi di distruzione di massa, usurarietà dei tassi, falsificazione, ecc.	☐
Normativa contabile/fiscale Implementazione dei principi contabili internazionali IAS/IFRS, disciplina dell'IVA, schemi e regole di compilazione ⁴⁵ , contrasto alle frodi fiscali e finanziarie nazionali e internazionali, decreti governativi.	☐
Privacy Interventi atti a garantire il rispetto dei principi in materia di protezione dei dati personali della clientela o dei dipendenti (es. "Linee guida in materia di trattamento di dati personali della clientela in ambito bancario", "Codice in materia di protezione dei dati personali"). Provvedimento 12.3.2011 in materia di circolazione delle informazioni e di tracciamento delle operazioni bancarie.	☐
Trasparenza Interventi atti a rendere chiara e comprensibile l'informativa nei rapporti con la clientela (es. "Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari").	☐
Vigilanza Banca d'Italia Interventi rivenienti da istruzioni di Vigilanza, manuali delle segnalazioni statistiche e di vigilanza, istruzioni della Centrale dei Rischi, disposizioni di Vigilanza prudenziale.	☐
Vigilanza Consob Regolamenti CONSOB, Direttive/regolamenti adottati dall'UE nelle principali materie di competenza Consob.	☐
Monetica Es. "Direttiva sulla Moneta Elettronica (EMD2)", legislazione relativa ai servizi di pagamento di questa fattispecie ⁴⁶ , specifiche e norme tecniche ⁴⁷ .	☐
Accordi interbancari e Patti Chiari Interventi per il rispetto della normativa ABI di disciplina dei servizi interbancari ⁴⁸ (modulistica e applicazioni interbancarie), interventi rivenienti dal Consorzio Patti Chiari.	☐
Business continuity e Disaster recovery Es. "Linee guida per la continuità di servizio delle infrastrutture qualificate dei sistemi di pagamento", "Continuità di servizio della piazza finanziaria italiana".	☐
Basilea Adeguamento ai provvedimenti approvati dal Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria.	☐
Altro, specificare: 	☐

⁴⁴ 2004/39/CE e successivi aggiornamenti e regolamenti.

⁴⁵ Tipicamente di bilancio, nota integrativa e relazione di gestione.

⁴⁶ Es. Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010.

⁴⁷ Es. Specifiche, omologazione e regolamenti di *issuing* di fornitori o consorzi.

⁴⁸ Inclusa la normativa del Consorzio CBI.

Allegati



Istruzioni integrative

A. Note esplicative per le tabelle dei costi

A.1 I ricavi IT posti a rettifica

L'obiettivo della Rilevazione è quello di rilevare la spesa IT sostenuta dentro il perimetro per l'attività bancaria, epurandola dalle componenti fuori perimetro o non al servizio dell'attività bancaria. Qualora, e solo qualora non sia possibile scorporare tale componenti di costo IT, devono essere specificati anche i rispettivi ricavi IT. Pertanto, i ricavi IT posti a rettifica servono a sterilizzare la spesa IT dalle componenti fuori perimetro non scorporabili a causa della mancanza di un modello di carico. L'inclusione dell'IVA dipende dal modo in cui l'istituto compilatore (gruppo o banca) decide l'ammontare da fatturare alle terze parti: l'obiettivo è quello di ottenere l'elisione della spesa IT fuori perimetro con i rispettivi ricavi.

A.2 Le società strumentali

L'obiettivo della Rilevazione è individuare la spesa IT a supporto dell'attività bancaria. A seconda dell'organizzazione interna, tale spesa può essere sostenuta:

- direttamente dalla banca o, per un gruppo, dalla componente che svolge attività bancaria;
- indirettamente da una società strumentale IT del gruppo che fornisce il supporto tecnologico all'attività bancaria della banca fruitrice;
- indirettamente da una società strumentale non IT del gruppo, che svolge attività bancaria come servizio a una banca fruitrice e che per essa sostiene una spesa IT (es. una società strumentale dedicata al *back-office*).

A.3 Descrizione dei fattori produttivi e delle aree tematiche

Per semplificare la compilazione delle tabelle dei costi (Tabella 2.1, Tabella 4.1. e Tabella 4.1.) 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 1.

Tabella 1 Terminologia delle schede di compilazione

Termine	Banche	Gruppi
Istituto	Banca individuale	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).

Fattori produttivi

I costi IT sono espressi come Total Cost of Ownership, comprensivi quindi degli ammortamenti, delle eventuali svalutazioni e dell'IVA qualora spesa nell'esercizio.

1.00 – Hardware

Apparecchiature che compongono i sistemi centrali, i sistemi trasmissivi e i sistemi periferici. I costi sono quelli sostenuti per l'acquisto, il noleggio, il *leasing*, la manutenzione e tutte le altre spese imputate al conto economico.

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 – Applicazioni in licenza d'uso

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 1.4 e 3.3 (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* e *application management*, *outsourcing*, *cloud computing*

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 informatico: 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). Si fa presente che il servizio di *help desk* tecnologico, qualora esternalizzato, deve essere riportato in questa riga e ripartito sulle aree tematiche (cfr. Nota metodologica).

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 – Altro

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 posti a rettifica

Fanno parte di questa fattispecie i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

Qualora non fosse possibile escludere dai costi IT quelli sostenuti dall'**istituto** per servizi prestati a **terzi**, il compilatore dovrà includere anche i corrispondenti ricavi 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 di pagamento e altre *smart card*, 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 cespiti IT.

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).

Scheda AT1. Sistemi centrali – A₁ – Mainframe

Questa area tematica riguarda i costi IT sostenuti per quelle apparecchiature che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale: 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 AT2più 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* e *application management*, *outsourcing*, *cloud computing* 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 *outsourcing* 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

Ad esempio, Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di *disaster recovery* relativo ai sistemi *mainframe*.

4.11 – Servizi di *facility* e *application management*, *outsourcing*, *cloud computing* ricevuti da una società di servizi esterna

Cfr. riga 4.01.

4.12 – Altri servizi ricevuti da una società di servizi esterna

Ad esempio, 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 di tipo "time and material" sui sistemi Mainframe (es. sostenuti per attività di 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 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 inchiostriati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).

7.00 – Ricavi IT posti a rettifica

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. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(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.

Scheda AT2. Sistemi centrali – A₂ – 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 dei sistemi trasmissivi, quello di controllo accessi (sicurezza), i DBMS (*database management system*), gli strumenti per lo sviluppo applicativo che risiedono sui Server 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 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* e *application management*, *outsourcing*, *cloud computing* 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

Ad esempio, indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per il servizio di *disaster recovery* relativo alle *server farm*.

4.11 – Servizi di *facility* e *application management*, *outsourcing*, *cloud computing* 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

Ad esempio, 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 posti a rettifica

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. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(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.

Scheda AT3. Sistemi trasmissivi – B₁ – 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*, dispositivi di rete dedicati alla cifratura/crittografia dei dati, ecc.

2.01 – Software di sistema

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

3.00 – Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il personale tecnico interno sostenuto a qualsiasi titolo per il funzionamento delle apparecchiature di rete. 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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; 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; costi dell'eventuale traffico VoIP, qualora questo non sia scoporabile dal traffico dati. 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 posti a rettifica

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi relativi ai sistemi trasmissivi. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(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.

Scheda AT4. Sistemi trasmissivi – B₂ – 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 voce; per la telefonia VoIP si considerano i costi dell'hardware il costo del traffico voce.

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 di telefonia fissa e 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 voce, per telefonia tradizionale e VoIP. Qualora il traffico VoIP non fosse scorponabile dal canone del traffico dati, questo deve essere incluso nella trasmissione dati (cfr. Scheda AT3).

4.11 – Servizi di *facility e application management, outsourcing, cloud computing* 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 voce, per telefonia tradizionale e VoIP. Qualora il traffico VoIP non fosse scorponabile dal canone del traffico dati, questo deve essere incluso nella trasmissione dati (cfr. Scheda AT3).

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 vario titolo (eventuale materiale di consumo, copertura assicurativa degli impianti e apparecchiature ausiliarie; ad es.: generatori elettrici per la continuità di servizio, o quota parte di essi, impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, ecc.).

7.00 – Ricavi IT posti a rettifica

Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da terzi per servizi di fonia fissa di tipo VoIP. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(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.

Scheda AT5. Sistemi trasmissivi – B₃ – 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 *smartphone*, ma **non** i *tablet* (che sono invece da considerare nei Sistemi Distribuiti). 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 voce e dati e per l'eventuale terminale, qualora sia fornito nel contratto a canone.

7.00 – Ricavi IT posti a rettifica

Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da **terzi** per servizi di fonia mobile. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(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.

Scheda AT6. Sistemi periferici – C₁ – Sistemi distribuiti

Quest'area tematica riguarda i costi IT sostenuti per quelle apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architetturale, ossia i sistemi distribuiti a dipendenti e uffici per l'espletazione dell'attività lavorativa.

1.00 – Hardware

Costo delle apparecchiature quali: i) server periferici, personal computer (fissi e portatili), stampanti, scanner, fotocopiatrici e altre apparecchiature individuali o condivise, *tablet*, stampanti periferiche⁴⁹, *work station* di tipo evoluto dedicate a particolari funzioni (es. posti di lavoro di tipo "Finanza", CAD, ecc⁵⁰); ii) altre unità periferiche come unità di controllo, cambiavalute, erogatori di ticket, *cash in-cash out*, apparecchiature rilevazione presenze, marcatrici decentrate, lettori di codice a barre e lettori RFID; 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 posti a rettifica

Indicare gli eventuali ricavi conseguiti da **terzi** per servizi forniti attraverso sistemi distribuiti dell'**istituto**. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(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.

⁴⁹ Sono comprese in questa fattispecie anche le stampanti multifunzione, collegate in rete con funzioni anche di fotocopiatrice, scanner e fax; dal costo indicato dovrà comunque essere escluso il costo relativo alla carta. Quest'ultima ipotesi riguarda il caso in cui tali stampanti siano in locazione e il corrispettivo sia onnicomprensivo e calcolato sulla base delle pagine stampate (*pay per use*).

⁵⁰ 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 – C₂ – ATM e chioschi

In questa area tematica vanno riportate le componenti economiche derivanti dagli sportelli automatici di vario tipo, come distributori di banconote e chioschi multifunzione. In questa area sono ricompresi sia gli ATM standard, ossia quelle apparecchiature che consentono il solo *cash-out*, sia gli ATM evoluti, tipicamente dotati di lettore di bollettini e software applicativo che consentono funzionalità estese (es. *cash in*). Non vanno ricompresi i servizi non IT, es. i costi di caricamento banconote.

1.00 – Hardware

Indicare i costi delle suddette apparecchiature, inclusi di eventuali server di rete, LAN e relativi impianti di cablaggio qualora dedicati al funzionamento degli ATM/Chioschi⁵¹.

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 – Applicazioni in licenza d'uso

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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 posti a rettifica

Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi forniti attraverso ATM/Chioschi dell'**istituto**. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(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.

⁵¹ 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 – C₃ – 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 posti a rettifica

Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi forniti attraverso POS dell'**istituto**. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(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.

Scheda AT9. Applicazioni – D₁ – Sviluppo e manutenzione evolutiva

Questa area tematica include le componenti economiche dovute allo sviluppo e alla **manutenzione evolutiva** di software applicativo e alla personalizzazione di software acquisito.

Attenzione: Per la manutenzione adattativa e correttiva, cfr. Scheda AT10.

2.02 – Applicazioni in licenza d'uso

Tutto il software applicativo acquisito dall'esterno sotto forma di prodotti sviluppati su specifiche individuate dal fornitore quali ad es. software ERP e strumenti di sviluppo applicativo.

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 e per personalizzazioni di software acquisito. 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 e per la personalizzazione di software acquisito. Vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano" o "*function point*".

4.11 – Servizi di *facility e application management, outsourcing, cloud computing* 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 e per la personalizzazione di software acquisito. Vanno indicati in questa voce i costi sostenuti secondo formule predeterminate del tipo "chiavi in mano" o "*function point*".

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 e per la personalizzazione di software acquisito 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 e per la personalizzazione di software acquisito. 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 Itposti a rettifica

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni e per la fornitura di prodotti software già sviluppati. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(solo per i gruppi) 9.00 – di cui costi di integrazione

Indicare i costi per acquisizione, sviluppo e manutenzione evolutiva del software e per la personalizzazione di software acquisito 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 valore sul TCO

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

Scheda AT10. Applicazioni – D₂ – Manutenzione adattativa e correttiva

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). Questi interventi riguardano sia il software sviluppato che le personalizzazioni di software acquisito.

2.02 – Applicazioni in licenza d'uso

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 posti a rettifica

Indicare i ricavi conseguiti da **terzi** per servizi di manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(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.

Scheda AT11. Altri costi IT non classificabili – E

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 – Applicazioni in licenza d’uso

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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 e application management, outsourcing, cloud computing* 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 posti a rettifica

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi IT che non sia stato possibile ripartire sulle singole aree tematiche. Indicare i ricavi per le plusvalenze dovute ad alienazione di cespiti IT.

(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 valore 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.