

Rilevazione sull'IT nel sistema bancario italiano

*Profili economici e organizzativi
Esercizio 2014*

QUESTIONARIO

Rif. RILECO-2014-01

CIPA, 2014

Indirizzo

Banca d'Italia
Dipartimento Informatica
Servizio Sviluppo Informatico
Divisione Tecnologie Interbancarie
Centro Donato Menichella
L.go Guido Carli, 1 – 00044 – Frascati (RM)

Telefono

+39 06 4792 6803

Fax

+39 06 4792 6801

Email

segcipa@cipa.it

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

ABI Lab

Banca d'Italia – CIPA

ABI Lab

Banca Nazionale del Lavoro

Monte dei Paschi di Siena

UniCredit

Dexia Crediop S.p.A.

Credito Emiliano – CREDEM

Intesa Sanpaolo

Deutsche Bank

UBI Banca

Banca Sella

Banco di Desio e della Brianza

Banco Popolare

Veneto Banca

Credito Valtellinese

Banca Popolare dell'Emilia Romagna

Bipiemme – Banca Popolare di Milano

Banca Popolare di Sondrio

Banca Popolare di Vicenza

Cassa di Risparmio di Asti

Banca CARIGE

Cariparma Crédit Agricole

Cassa di Risparmio di Ravenna

Mediobanca

Gruppo bancario UNIPOL

Isabella Vicari

Romano Stasi

Pier Luigi Polentini

Claudia Piscitelli

Daniela Raimondi

Claudia Paone

Ernesto Ferrari

Daniela D'Amicis

Francesco Cavallo

Silvia Attanasio

Carlo Cotroneo

Alessandro Ciani

Alfonso Consalvo

Luca Spagnoli

Sandro Bellini

Maria Evangelista

Giorgio Maria Redemagni

Claudia Bettini

Pasquale Tedesco

Paolo Torelli

Sara Girolodi

Claudio Paglia

Antonio Melina

Emilia Giorgio

Tullio Giussani

Luca Magni

Stefano Gaffuri

Marco Bruzzesi

Massimo Filippi

Luca Dettori

Alberto Provedel

Sara Poffe

Lucia Pastore

Enrico Mazzeletti

Giampiero Melegari

Mario Paronetto

Simona Giovanna Bignami

Christian Giancola

Marco Tempra

Stefano Buccino

Paola De Zordi

Alessio Vessoso

Alessandra Ravera

Paolo Torelli

Emiliano Guareschi

Franco Gianelli

Luca Santi

Alessandro Campanini

Fabrizio Minio

Leonardo Gioscia

Lorenzo Guerzoni

Sommario

Premessa	5
Obiettivi conoscitivi.....	9
Informazioni generali	10
Dati del compilatore e della struttura	11
Parte prima - Banche.....	12
1 Profili strutturali e organizzativi.....	13
2 Profili economici	15
Parte seconda - Gruppi bancari	17
3 Profili strutturali, organizzativi e di controllo	18
4 Profili economici	30
Allegati	42
A. Note esplicative per le tabelle dei costi.....	43

Premessa

La Rilevazione sull'IT nel sistema bancario italiano 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 banche che aderiscono all'iniziativa. 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, appartenenti o meno a gruppi.

La Rilevazione si sviluppa in due distinte indagini: la prima, cui si riferisce il presente questionario, è dedicata all'esame dei profili economici e organizzativi dell'IT; la seconda, oggetto di una pubblicazione separata, è riservata ai profili tecnologici e di sicurezza ed è centrata di volta in volta su uno specifico tema.

Nel presente questionario, relativo all'esercizio 2014, lo schema di rilevazione non propone sostanziali modifiche rispetto all'anno passato; in particolare per i gruppi bancari, si conferma il perimetro della rilevazione, che include anche i costi IT sostenuti dalle società strumentali di gruppo.

L'elaborazione dei dati raccolti permette di ottenere un quadro aggiornato sull'utilizzo dell'IT nel sistema bancario italiano, di individuare la destinazione dei costi con riferimento ai "fattori produttivi" e alle "aree tematiche", di rilevare le finalità della spesa informatica con riguardo ai principali processi bancari, nonché di calcolare indici che rapportano i costi IT alle principali grandezze operative e di conto economico.

I risultati dell'analisi vengono illustrati in un rapporto 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.

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.

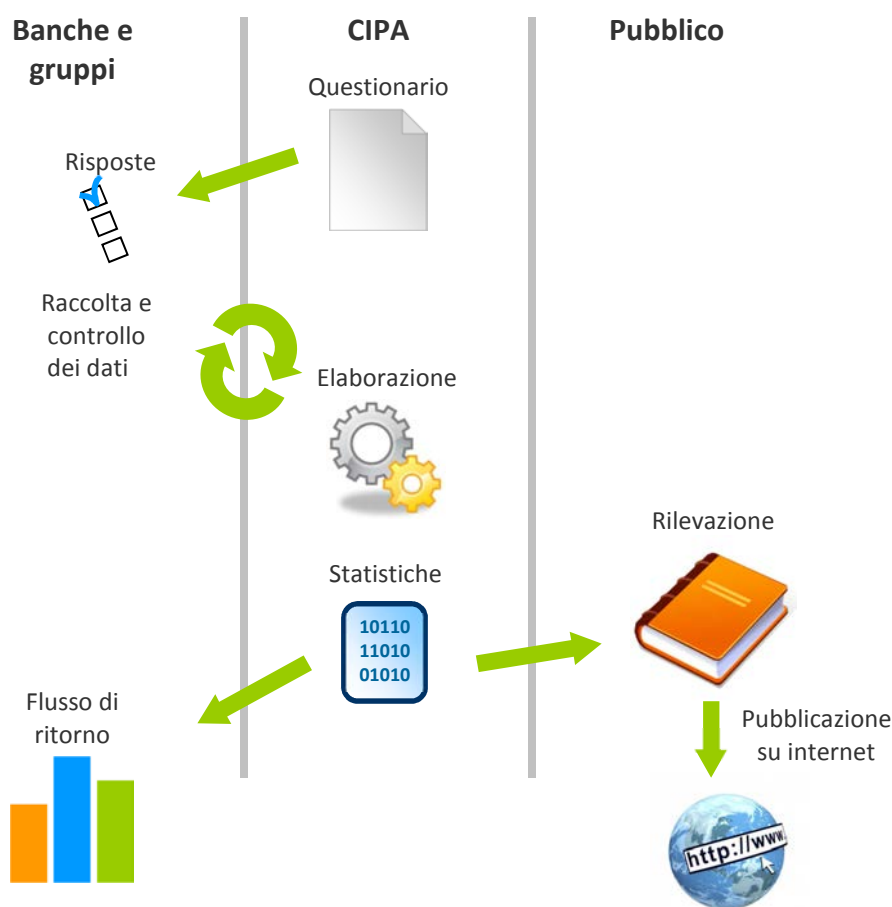
I partecipanti alla Rilevazione compilano il questionario e lo inviano alla CIPA, che ne controlla i risultati collaborando attivamente con i compilatori per assicurare l'omogeneità e la correttezza dei dati forniti.

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 rapporto sulla Rilevazione pubblicato sul sito internet;
- 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.

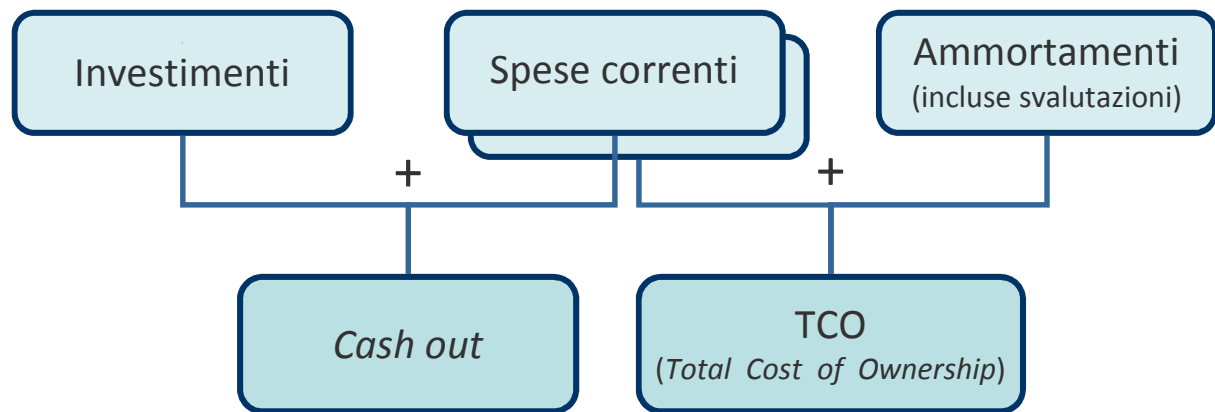
Tipologia di costo

Le tipologie utilizzate nel questionario sono rappresentate da:

- TCO - *Total Cost of Ownership* (Totale dei costi di esercizio) = spese correnti + ammortamenti;
- *Cash out* = spese correnti + investimenti.

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:

- Data center (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.

Il dato relativo al *cash out* è ricavato a partire dal TCO, sottraendo gli ammortamenti e aggiungendo gli investimenti.

Figura 3 “Dimensioni” dei profili economici

Fattori produttivi		Aree tematiche										Altri costi IT non significabili E	Totale F
		Sistemi Centrali		Client/Server/Intranet			Client/Server/Internet			Applicazioni			
		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	M. e/o di											
4.12													
4.21													
4.22		consulenza											
5.01	Altri costi IT												
5.02	Altri costi												
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 - Amm.												
13.00	- di cui per interventi evolutivi												

Lo schema sopra descritto consente di rendere omogenee le modalità di rilevazione dei costi delle banche singole e dei gruppi bancari.

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 2014 e previsti per il 2015;
 - 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;
 - approfondire le modalità di ricorso all'*outsourcing* IT.



- Capitolo 4*
- quantificare costi, ammortamenti e investimenti – a livello consolidato – sostenuti per il settore IT nel corso del 2014 e previsti per il 2015 da parte delle componenti bancarie e delle società strumentali italiane dei gruppi;
 - ripartire i costi di esercizio IT (TCO) per fattori produttivi e aree tematiche;
 - rilevare la ripartizione del *cash out* IT per processi, per *run* e *change* e per esigenze di *compliance*;
 - analizzare le iniziative di ottimizzazione della spesa IT in termini di obiettivi 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 ¹	
Ragione sociale	

Struttura organizzativa che cura la compilazione del questionario

Denominazione ²			
Indirizzo ³			
Città		CAP	
Prov.			
E-mail ⁴			

Dati del compilatore del questionario

Cognome	
Nome	
Telefono ⁵	
Fax	
E-mail	

¹ Cinque cifre senza CIN di controllo.

² Inserire la denominazione aziendale della struttura.

³ Inserire il recapito aziendale con tutti i dati richiesti, al fine di poter inviare lettere o plichi.

⁴ 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.

⁵ 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 - Banche



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

1.2 Il *Data center*⁶ utilizzato dalla banca è prevalentemente⁷ gestito:

1. all'interno (di proprietà, noleggiato o in *leasing*)
2. dalla banca capogruppo
3. da una banca del gruppo
4. da una società strumentale del gruppo
5. all'esterno

☐

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. di un fornitore esterno

☐

⁶ Per *Data center* si intende l'insieme dei sistemi *Mainframe* e *Server farm*.

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 all'interno del settore IT - (media dei valori mensili)	□□□□□
	- personale che svolge funzioni IT all'esterno del settore 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 (a tempo indeterminato, determinato, 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

2.1 Indicare nella successiva Tabella 2.1:

- I costi IT risultanti dal consuntivo 2014 (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);
- Nella colonna Totale previsionale 2015 (colonna G):
 1. le previsioni di spesa (esprese come TCO) per il 2015 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;
 2. Le previsioni per l’anno 2015 in termini di *cash out* (riga 12.00).

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 quelli associati alle funzioni trasversali¹¹, ai quali vanno aggiunti quelli associati alle strutture di coordinamento IT e alle strutture di staff IT.

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

¹¹ Le funzioni trasversali comprendono: la definizione delle architetture IT, l’*help desk* IT, la *compliance* IT, il *cost management* IT, il *demand management* IT, la *performance* e lo *SLA management*, il *procurement* IT, il *program management* IT e la sicurezza IT.

Tabella 2.1 Consuntivo 2014 e previsionale 2015 (*)

Fattori produttivi			Aree tematiche								Altri costi IT non classificabili E	Totale consuntivo 2014 F	Totale previsionale 2015 G		
			Data Center		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
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 componente bancaria o società strumentale del gruppo	Outsourcing IT ¹²												
4.02			Altri Servizi												
4.11		Servizi da società esterna ¹³	Outsourcing IT												
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)														

(*) I valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali

¹² Inserire tutte le voci di costo attribuite alle varie forme di *outsourcing*: verticale, orizzontale e *full outsourcing*.

¹³ Per società esterna si intende sia una società esterna al gruppo aziendale (es. *vendor*) sia una componente estera del gruppo aziendale esteso (cfr. riquadro a pag. 17).

Parte seconda - Gruppi bancari



Riservata alle banche capogruppo dei gruppi bancari

Perimetro della rilevazione per i gruppi

Nella rilevazione il riferimento al gruppo bancario assume tre significati diversi a seconda delle componenti del gruppo considerate:

1. **“gruppo CIPA”, o anche “gruppo”**: utilizzato nelle domande dei capitoli 3 e 4 (riservati alle banche capogruppo), indica la realtà del gruppo nel perimetro nazionale, 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 indicati 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;
2. **“gruppo aziendale”**: è composto dal gruppo CIPA **e, in aggiunta**, dalle componenti nazionali non bancarie (es: società assicurative, finanziarie..etc...);
3. **“gruppo aziendale esteso”**: è composto dal gruppo aziendale **e, in aggiunta**, dalle eventuali componenti estere.

3 Profili strutturali, organizzativi e di controllo

3.1 Indicare l'incidenza percentuale delle principali attività del gruppo 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%

3.2 Indicare il totale attivo, i costi operativi e il margine di intermediazione del gruppo (consuntivo 2014, milioni di €)¹⁴.

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

3.3 Indicare il numero totale di dipendenti del gruppo e il numero totale di dipendenti che svolgono funzioni IT¹⁵, anche se non inquadrati nel settore informatico¹⁶.

¹⁴ Per la determinazione degli importi 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.

¹⁵ 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, personale dell'area "acquisti IT" anche se appartenente all'area "acquisiti" del gruppo); la risposta a questa domanda deve essere coerente con le risposte delle domande 3.11 e 3.13 (se una funzione trasversale IT è formalizzata, deve esistere anche il personale IT corrispondente).

¹⁶ Per le indicazioni sulla natura del personale IT, cfr. nota 10 a pagina 14.

Totale personale del gruppo (media dei valori mensili)		□□□□□
Di cui:	– personale che svolge funzioni IT all'interno del settore IT - (media dei valori mensili)	□□□□□
	– personale che svolge funzioni IT all'esterno del settore IT - (media dei valori mensili)	□□□□□

3.4 Indipendentemente dal modello di *sourcing* IT adottato dal gruppo, indicare a chi è affidata¹⁷ la gestione dei servizi informatici relativi alle sotto-aree tematiche elencate, precisando il livello di coinvolgimento¹⁸.

1. Prevalente¹⁹
2. Secondario
3. Equamente ripartito
4. Residuale o non presente (valore di *default*)

	Componente bancaria	Società strumentale	Fornitore esterno	Componente del gruppo aziendale esteso ²⁰
Mainframe	☐	☐	☐	☐
Server Farm	☐	☐	☐	☐
Reti Dati	☐	☐	☐	☐
Fonia fissa	☐	☐	☐	☐
Fonia mobile	☐	☐	☐	☐
Sistemi distribuiti	☐	☐	☐	☐
ATM e chioschi	☐	☐	☐	☐
POS	☐	☐	☐	☐
Sviluppo e manutenzione evolutiva	☐	☐	☐	☐
Manutenzione adattativa e correttiva	☐	☐	☐	☐

¹⁷ 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 e realizzato da una società esterna non costituisce affidamento all'esterno, in quanto la gestione corrente rimane affidata all'interno. Nel caso della telefonia fissa, la gestione comprende la configurazione dei telefoni o l'implementazione del servizio di segreteria telefonica; il solo canone telefonico per il traffico voce non costituisce da solo una forma di affidamento all'esterno della fonia fissa. Ancora, relativamente ai posti di lavoro, la gestione include ad esempio la configurazione.

¹⁸ Il livello di coinvolgimento va misurato in termini di *effort*.

¹⁹ Il caso "prevalente" esclude un altro caso "prevalente" o "equamente ripartito". Possono invece coesistere anche più di due casi "equamente ripartito".

²⁰ La definizione di "gruppo aziendale esteso" è indicata a pag. 17.

3.5 Nel caso in cui ci siano state nel triennio 2012-2014, o siano previste nel biennio 2015-2016, modifiche all'assetto adottato per la fornitura dei servizi informatici, indicare in quale direzione esse sono orientate.

1. Internalizzazione presso componente bancaria
2. Internalizzazione presso società strumentale di gruppo
3. Esternalizzazione presso fornitore esterno
4. Esternalizzazione presso componente del gruppo aziendale esteso
5. Nessuna modifica dell'assetto adottato (valore di *default*)

	Triennio 2012-2014	Previsione biennio 2015-2016
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 Qualora nella domanda 3.5 siano state indicate modifiche all'assetto organizzativo, specificare le azioni intraprese o che si prevede di intraprendere.

3.7 Qualora nella domanda 3.5 sia stata indicata l'internalizzazione come modifica apportata (o da apportare) all'assetto organizzativo, indicare quali sono i fattori che hanno motivato tale scelta.

1. Risparmi
2. Maggiore flessibilità di gestione
3. Maggiore flessibilità nel seguire l'innovazione
4. Indipendenza dal fornitore
5. Allineamento alle strategie del gruppo
6. Rafforzamento del controllo
7. Disponibilità di skill interno
8. Altro, specificare:

	Fattore prevalente	Fattore secondario
Mainframe	☐	☐
Server Farm	☐	☐
Reti Dati	☐	☐
Fonia fissa	☐	☐
Fonia mobile	☐	☐
Sistemi distribuiti	☐	☐
ATM e chioschi	☐	☐
POS	☐	☐
Sviluppo e manutenzione evolutiva	☐	☐
Manutenzione adattativa e correttiva	☐	☐

3.8 Qualora nella domanda 3.5 sia stata indicata l'esternalizzazione come modifica apportata (o da apportare) all'assetto organizzativo, indicare quali sono i fattori che hanno motivato tale scelta.

1. Risparmi
2. Riduzione del time-to-market
3. Razionalizzazione impiego delle risorse umane
4. Esigenze di skill molto specializzati
5. Maggiore scalabilità
6. Allineamento alle strategie del gruppo
7. Altro, specificare:

	Fattore prevalente	Fattore secondario
Mainframe	☐	☐
Server Farm	☐	☐
Reti Dati	☐	☐
Fonia fissa	☐	☐
Fonia mobile	☐	☐
Sistemi distribuiti	☐	☐
ATM e chioschi	☐	☐
POS	☐	☐
Sviluppo e manutenzione evolutiva	☐	☐
Manutenzione adattativa e correttiva	☐	☐

3.9 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 <i>outsourcer</i> esterno, con visibilità dei costi sostenuti per il servizio	
5. Presso un <i>outsourcer</i> esterno, senza visibilità dei costi sostenuti per il servizio	

3.10 Indicare se il gruppo offre servizi IT²¹ (es. *outsourcing* del sistema informatico) ad altre entità fuori dal gruppo aziendale²² e, in caso affermativo, specificare la tipologia di enti a cui si rivolge l'offerta.

1. Sì, ad aziende bancarie esterne al gruppo aziendale
2. Sì, ad aziende non bancarie esterne al gruppo aziendale
3. Sì, alla pubblica amministrazione
4. Sì, a più tipologie di enti
5. No, ma è previsto nel biennio 2015-2016
6. No (valore di *default*)

Servizio IT	Italia	Esteri
Gestione Mainframe	☐	☐
Gestione Server Farm	☐	☐
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: 	☐	☐

3.11 Indicare la collocazione organizzativa delle seguenti funzioni trasversali IT²³.

1. Nel settore IT
2. Fuori dal settore IT
3. Distribuita in settori IT e non IT²⁴
4. Completamente esternalizzata
5. Non formalizzata²⁵ o non presente (valore di *default*)

Funzione	Risposta
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	☐
IT Compliance Attività di secondo livello sui sistemi informativi in ambito <i>compliance</i>	☐
IT Cost management Analisi e valutazione delle strategie per il miglioramento di efficienza e capacità dell'IT agendo sui costi	☐

²¹ Qualora l'attività di cui alla presente domanda preveda costi IT non scorponabili da quelli sostenuti per l'attività bancaria del gruppo, i relativi ricavi devono trovare riscontro nella Tabella 4.1 Consuntivo 2014, riga 7.00.

²² Per la definizione di gruppo aziendale cfr. riquadro a pag. 17.

²³ La risposta prescinde dall'esistenza di una specifica struttura, ma attiene unicamente alla collocazione aziendale della funzione.

²⁴ La funzione è presente in diverse unità organizzative, es. nel settore IT e nell'ufficio acquisti della capogruppo.

²⁵ La funzione non è collocata in maniera formale in nessuna unità organizzativa.

<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 Procurement</i>	☐
Attività e procedure per l'acquisizione di prodotti e servizi IT	
<i>IT Program management</i>	☐
Processo di gestione di diversi progetti correlati	
<i>Sicurezza IT</i>	☐
Applicazione dei principi di sicurezza delle informazioni all'IT	

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

Attività	FTE
Data center	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Sistemi trasmissivi	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Sistemi periferici	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Applicazioni	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Funzioni trasversali ²⁶	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.13 Con riferimento alla domanda precedente, indicare, specificando gli FTE in valore assoluto²⁷, la distribuzione del personale IT del gruppo nelle funzioni trasversali IT²⁸ e l'eventuale ricorso a risorse esterne.

Spuntare le risposte selezionate.

Attività	FTE	Risorse esterne
Definizione architetture IT	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐
Help desk IT	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐
IT Compliance	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐
IT Cost management	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐
IT Demand management	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐
IT Performance e SLA management	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐
IT Procurement	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐
IT Program management ²⁹	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐
Sicurezza IT	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐
Altro, specificare:	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐
Totale funzioni trasversali	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

²⁶ Il personale cui fa riferimento questa voce, espresso in FTE, è lo stesso personale che viene ripartito, in termini di costi, fra le diverse aree tematiche della tabella 4.1 – riga 3.00.

²⁷ L'allocazione degli FTE per una specifica funzione (es. *Demand management*) prescinde dall'effettiva esistenza di un'unità organizzativa deputata alla specifica funzione (es. Ufficio *Demand Management*).

²⁸ Per la descrizione di dettaglio delle funzioni trasversali, fare riferimento alla domanda 3.11.

²⁹ Ricomprendere in questa attività anche gli FTE dedicati al "Controllo di gestione e pianificazione progetti".

3.14 Prendendo a riferimento la situazione al 31.12.2014, 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							

3.15 Indicare l'orientamento del gruppo nel reperimento delle risorse IT da allocare sulle tecnologie innovative.

Spuntare le risposte selezionate.

Risposta

Ricorso a consulenti esterni specializzati nel settore	☐
Assunzione di personale già in possesso degli <i>skill</i> necessari	☐
Assunzione di personale da formare	☐
Formazione interna del personale dipendente	☐

3.16 Nel caso in cui vengano utilizzati *standard* di riferimento e/o certificazioni per le competenze e i profili professionali IT, indicare le tipologie e gli ambiti interessati.

Spuntare le risposte selezionate.

	Selezione del personale	Formazione del personale	Acquisizione di risorse esterne
Standard di riferimento (es. EUCIP, e-CF, ECDL, AITTS, SFIA, CIGREF)	☐	☐	☐
Certificazione su prodotti (es. sistemi operativi, software applicativi, ERP)	☐	☐	☐
Certificazione su metodologie (es. ITIL)	☐	☐	☐

3.17 Al personale IT è consentito svolgere il lavoro in mobilità?

1. Sì, a tutto il personale
2. Sì, limitatamente ad alcuni ruoli
3. Sì, in modalità sperimentale (o in fase di studio)
4. No, ma è previsto nel biennio 2015-2016
5. No

Modalità ³⁰	Con dispositivi aziendali	In modalità BYOD
Occasionalmente	☐	☐
<i>In regime di telelavoro o Smart working</i>	☐	☐

3.18 Con riferimento a tutto il personale (IT e non IT) del gruppo, è consentito connettere i propri dispositivi con l'ambiente di lavoro (BYOD)?

1. Sì, a tutto il personale per tutte le funzionalità
2. Sì, limitatamente ad alcuni ruoli per tutte le funzionalità
3. Sì, per tutti i ruoli ma limitatamente ad alcune funzionalità
4. Sì, solo per alcuni ruoli e limitatamente ad alcune funzionalità
5. Sì, in modalità sperimentale (o in fase di studio)
6. No, ma è previsto nel biennio 2015-2016
7. No

Servizio	Risposta
Posta elettronica	☐
<i>Intranet</i>	☐
Applicazioni per funzioni interne (ECM, ERP...)	☐
Ambienti di <i>collaboration</i>	☐
Applicazioni di <i>business</i>	☐
Accesso ai sistemi del <i>Data center</i>	☐
Altro, specificare: _____	☐

3.19 Con riferimento alle tecnologie sotto elencate, indicare il livello di utilizzo attuale, quello previsto per il biennio 2015-2016 e il *trend* di spesa stimato.

Utilizzo e Previsione utilizzo:

1. Regolare
2. Occasionale
3. Sperimentale
4. Trascurabile o nullo

Previsione di spesa:

1. In aumento
2. Stabile
3. In diminuzione

Ambito Tecnologico	Utilizzo al 2014	Previsione Utilizzo 2015-2016	Previsione di spesa 2015-2016
Strumenti <i>web</i> per l'interno (<i>intranet</i> , <i>collaboration</i> e <i>social</i> interni)	☐	☐	☐
Strumenti <i>web</i> per l'esterno (sito istituzionale, <i>internet</i> e <i>social media</i>)	☐	☐	☐
<i>Document management</i>	☐	☐	☐
<i>Advanced analytics</i>	☐	☐	☐
<i>Big data</i>	☐	☐	☐

³⁰ Con la modalità "occasionalmente" si fa riferimento a una situazione prevista ma non inquadrata in un regime di lavoro regolamentato.

<i>Private cloud</i>	☐	☐	☐
<i>Community cloud</i>	☐	☐	☐
<i>Public cloud</i>	☐	☐	☐
<i>Mobile</i>	☐	☐	☐

3.20 Con riferimento ai processi sotto elencati³¹, indicare la finalità prevalente degli eventuali progetti di innovazione tecnologica avviati o in corso nel 2014 e la tecnologia *driver* dell'innovazione.

Finalità:

1. Introduzione di nuovi prodotti o servizi³²
2. Miglioramento di prodotti e servizi esistenti
3. Aumento dell'efficienza del processo di riferimento
4. Nessun progetto di innovazione (valore di *default*)

Tecnologia utilizzata:

1. Strumenti web per l'interno (*intranet*, *collaboration* e *social* interni)
2. Strumenti web per l'esterno (sito istituzionale, *internet* e *social media*)
3. Document management³³
4. *Advanced analytics*
5. *Big data*
6. *Mobile*
7. Altro, specificare

Aree funzionali	Processi	Finalità	Tecnologia utilizzata	Altro, specificare
A Processi di governo	Pianificazione strategica	☐	☐	
	Allocazione risorse e definizione del budget	☐	☐	
	Controllo di gestione	☐	☐	
	Gestione del rischio e determinazione del patrimonio di vigilanza	☐	☐	
	Gestione dei controlli interni	☐	☐	
	Gestione della <i>compliance</i>	☐	☐	
	Relazioni esterne	☐	☐	
	Comunicazione interna	☐	☐	
	Organizzazione	☐	☐	

³¹ La tassonomia dei processi utilizzata è quella definita da ABI Lab. I dati vanno inseriti a livello dei singoli processi.

³² Nell'ambito della domanda, si fa riferimento a prodotti e servizi sia in ambito aziendale sia di *business*.

³³ Nella voce è ricompresa anche la firma digitale.

B Processi di supporto	Gestione sistemi informativi e telecomunicazioni	☐	☐	
	Gestione sicurezza	☐	☐	
	Risorse umane	☐	☐	
	Amministrazione	☐	☐	
	Supporto e consulenza legale e tributaria	☐	☐	
	Gestione organi sociali e partecipazioni	☐	☐	
	Supporto logistico e tecnico	☐	☐	
	Gestione contante e valori	☐	☐	
C Processi di Operations	Servizi bancari tipici	☐	☐	
	Servizi accessori	☐	☐	
	Credito	☐	☐	
	Finanza	☐	☐	
	Incassi e pagamenti	☐	☐	
D Processi marketing, commerciali e customer service	Sviluppo e gestione piano di <i>marketing</i>	☐	☐	
	Gestione portafoglio prodotti	☐	☐	
	Gestione canali di contatto con la clientela	☐	☐	
	Pianificazione e sviluppo commerciale	☐	☐	
	Customer service	☐	☐	

3.21 Indipendentemente dal modello di *sourcing* IT adottato dal gruppo indicare, fra i seguenti processi, quelli per i quali vengono utilizzate forme di *outsourcing* verticale dell'IT e specificare, ove possibile, l'eventuale ricorso al *cloud*.

Outsourcing verticale IT:

1. Sì
2. No

Cloud:

1. Sì, di tipo *private*³⁴
2. Sì, di tipo *community*
3. Sì, di tipo *public*
4. No (valore di *default*)

³⁴ La tipologia di *cloud* di tipo *private* qui riferita riguarda i casi in cui le infrastrutture, pur essendo dedicate esclusivamente al gruppo, sono installate e gestite presso un fornitore esterno.

Aree funzionali	Processi	Outsourcing verticale IT	Cloud
A Processi di governo	Pianificazione strategica	☐	☐
	Allocazione risorse e definizione del budget	☐	☐
	Controllo di gestione	☐	☐
	Gestione del rischio e determinazione del patrimonio di vigilanza	☐	☐
	Gestione dei controlli interni	☐	☐
	Gestione della <i>compliance</i>	☐	☐
	Relazioni esterne	☐	☐
	Comunicazione interna	☐	☐
B Processi di supporto	Organizzazione	☐	☐
	Gestione sistemi informativi e telecomunicazioni	☐	☐
	Gestione sicurezza	☐	☐
	Risorse umane	☐	☐
	Amministrazione	☐	☐
	Supporto e consulenza legale e tributaria	☐	☐
	Gestione organi sociali e partecipazioni	☐	☐
	Supporto logistico e tecnico	☐	☐
	Gestione contante e valori	☐	☐
C Processi di Operations	Servizi bancari tipici	☐	☐
	Servizi accessori	☐	☐
	Credito	☐	☐
	Finanza	☐	☐
	Incassi e pagamenti	☐	☐
D Processi marketing, commerciali e customer service	Sviluppo e gestione piano di <i>marketing</i>	☐	☐
	Gestione portafoglio prodotti	☐	☐
	Gestione canali di contatto con la clientela	☐	☐
	Pianificazione e sviluppo commerciale	☐	☐
	<i>Customer service</i>	☐	☐

3.22 Con riferimento alle sotto-aree tematiche, indicare l’iniziativa di innovazione tecnologica³⁵ di maggior rilievo avviata o in corso nel 2014 oppure prevista nel biennio 2015-2016.

1. avviata o in corso nel 2014
2. prevista nel biennio 2015-2016

Sotto area tematica	Iniziativa di innovazione	Stato di attuazione
Mainframe		☐
Server Farm		☐
Reti Dati		☐
Fonia fissa		☐
Fonia mobile		☐
Sistemi distribuiti		☐
ATM e chioschi		☐
POS		☐
Sviluppo e manutenzione evolutiva		☐
Manutenzione adattativa e correttiva		☐

³⁵ Ad esempio: *downsizing*, virtualizzazione, rinnovo sottosistema di *backup* e *storage*, adozione tecnologie *open source*, rinnovo PDL, diffusione dispositivi *mobile*, migrazione applicazioni *legacy*, adozione pacchetti ERP, adozione *POS mobile*.

4 Profili economici

4.1 Indicare nella successiva Tabella 4.1:

- I costi IT dell'intero **"gruppo CIPA"** (componenti bancarie e società strumentali di gruppo a supporto dell'attività bancaria, perimetro italiano)³⁶ risultanti dal consuntivo 2014 (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 del gruppo sopraindicato, il compilatore dovrà includere anche i corrispondenti ricavi** (riga 7.00 – "Ricavi IT posti a rettifica");
- Gli eventuali costi di integrazione³⁷ che contribuiscono a formare il totale dei costi netti IT, devono essere esplicitamente indicati (riga 9.00);
- Gli ammortamenti, comprensivi delle eventuali svalutazioni (riga 10.00), che rappresentano un "di cui" delle corrispondenti caselle della riga 6.00;
- Gli investimenti (riga 11.00);
- Nella colonna Totale previsionale 2015 (colonna G):
 1. le previsioni di spesa (esprese come TCO) per il 2015 e quelle 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;
 2. Le previsioni per l'anno 2015 in termini di *cash out* (riga 12.00).

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 ciascun gruppo. Esempi di tali costi sono quelli associati alle funzioni trasversali³⁸, ai quali vanno aggiunti quelli associati alle strutture di coordinamento IT e alle strutture di staff IT.

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

³⁶ Cfr. riquadro a pag. 17.

³⁷ Sono quei costi IT relativi alle esigenze di integrazione/ristrutturazione dei sistemi informativi aziendali connesse a operazioni di integrazione (fusioni, acquisizioni, acquisizione di rami d'azienda, acquisizione di sportelli).

³⁸ Le funzioni trasversali, riportate anche nelle domande 3.11 e 3.13, comprendono: la definizione delle architetture IT, l'*help desk* IT, la *compliance* IT, il *cost management* IT, il *demand management* IT, la *performance* e lo *SLA management*, il *procurement* IT, il *program management* IT e la sicurezza IT.

Tabella 4.1 Consuntivo 2014 e previsionale 2015 (*)

Fattori produttivi			Aree tematiche									Altri costi IT non classificabili E	Totale consuntivo 2014 F	Totale previsionale 2015 G	
			Data Center		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				Manutenzion e 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	Outsourcing IT ³⁹													
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 valere sul TCO (riga 6.00)														
11.00	Investimenti														
12.00	Cash out (Spese correnti + Investimenti)														

(*) I valori devono essere espressi in migliaia di € e senza cifre decimali

³⁹ Inserire tutte le voci di costo attribuite alle varie forme di *outsourcing*: verticale, orizzontale e *full outsourcing*.

- 4.2 [In alternativa alla domanda 4.3] Qualora il totale dei costi IT (TCO) a consuntivo (Tabella 4.1, riga 6.00, colonna F del presente questionario 2014) sia inferiore al totale a consuntivo indicato lo scorso anno (Tabella 4.1.1, riga 6.00, colonna F del questionario 2013), 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 <i>budget IT</i>	☐
Cambiamento dell'assetto organizzativo di gruppo (es. cessione di una banca)	☐
Cambiamento dell'assetto organizzativo e/o gestionale dell'IT	☐
Altro, specificare:	☐

- 4.3 [In alternativa alla domanda 4.2] Qualora il totale dei costi IT (TCO) a consuntivo (Tabella 4.1, riga 6.00, colonna F del presente questionario 2014) sia superiore al totale a consuntivo indicato lo scorso anno (Tabella 4.1.1, riga 6.00, colonna F del questionario 2013), 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:	☐

4.4 Indicare in quali aree e in quali ambiti sono state intraprese le principali iniziative di ottimizzazione dei costi IT, specificandone l'efficacia .

1. L'iniziativa di risparmio intrapresa si è rivelata efficace
2. L'iniziativa di risparmio intrapresa si è rivelata non efficace
3. Non è stata intrapresa alcuna iniziativa di risparmio (valore di *default*)

Iniziative di risparmio	Aree tematiche									
	Data Center		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
Rinegoziazione contratti con lo stesso fornitore	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sostituzione di un fornitore con un altro	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Razionalizzazioni nell'uso di prodotti/servizi e nei consumi IT	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Consolidamento di sistemi/applicazioni	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Revisioni di processi, riorganizzazioni interne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Iniziative di esternalizzazione di attività IT (<i>outsourcing</i>) ⁴⁰	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Iniziative di internalizzazione di attività IT (<i>insourcing</i>)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

⁴⁰ Per *Outsourcing* si intende l'esternalizzazione sia presso un fornitore esterno, sia presso una componente del gruppo (nazionale o estera) fuori dal perimetro CIPA.

4.5 Per ciascuno dei processi sotto elencati⁴¹, indicare la ripartizione percentuale del totale *cash out* (Tabella 4.1, riga 12.00, colonna F).

Aree funzionali	Processi	% del <i>cash out</i>
A Processi di governo	Pianificazione strategica	□□□,□%
	Allocazione risorse e definizione del <i>budget</i>	□□□,□%
	Controllo di gestione	□□□,□%
	Gestione del rischio e determinazione del patrimonio di vigilanza	□□□,□%
	Gestione dei controlli interni	□□□,□%
	Gestione della <i>compliance</i>	□□□,□%
	Relazioni esterne	□□□,□%
	Comunicazione interna	□□□,□%
B Processi di supporto	Organizzazione	□□□,□%
	Gestione sistemi informativi e telecomunicazioni	□□□,□%
	Gestione sicurezza	□□□,□%
	Risorse umane	□□□,□%
	Amministrazione	□□□,□%
	Supporto e consulenza legale e tributaria	□□□,□%
	Gestione organi sociali e partecipazioni	□□□,□%
	Supporto logistico e tecnico	□□□,□%
	Gestione contante e valori	□□□,□%
C Processi di <i>Operations</i>	Servizi bancari tipici	□□□,□%
	Servizi accessori	□□□,□%
	Credito	□□□,□%
	Finanza	□□□,□%
	Incassi e pagamenti	□□□,□%
D Processi <i>marketing</i> , commerciali e <i>customer service</i>	Sviluppo e gestione piano di <i>marketing</i>	□□□,□%
	Gestione portafoglio prodotti	□□□,□%
	Gestione canali di contatto con la clientela	□□□,□%
	Pianificazione e sviluppo commerciale	□□□,□%
	<i>Customer service</i>	□□□,□%
Totale		100%

⁴¹ La tassonomia dei processi utilizzata è quella definita da ABI Lab.

4.6 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)⁴².

	% del <i>cash out</i>		Run the business ⁴³ (RTB)		Change the business ⁴⁴ (CTB)
A Processi di governo	nnn,n%	=	, %	+	, %
B Processi di supporto	nnn,n%	=	, %	+	, %
C Processi di Operations	nnn,n%	=	, %	+	, %
D Processi marketing, commerciali e customer service	nnn,n%	=	, %	+	, %
Totale	100%	=	nnn,n%	+	nnn,n%

4.7 Per ogni area funzionale, indicare, in ordine di importanza (1=più importante), i primi tre processi che hanno assorbito le maggiori quote del *change* dichiarato nella colonna “*Change the business*” nella domanda precedente.

Aree funzionali	Processi	Importanza
A Processi di governo	Pianificazione strategica	☐
	Allocazione risorse e definizione del <i>budget</i>	☐
	Controllo di gestione	☐
	Gestione del rischio e determinazione del patrimonio di vigilanza	☐
	Gestione dei controlli interni	☐
	Gestione della <i>compliance</i>	☐
	Relazioni esterne	☐
	Comunicazione interna	☐
B Processi di supporto	Organizzazione	☐
	Gestione sistemi informativi e telecomunicazioni	☐
	Gestione sicurezza	☐
	Risorse umane	☐
	Amministrazione	☐
	Supporto e consulenza legale e tributaria	☐
	Gestione organi sociali e partecipazioni	☐
	Supporto logistico e tecnico	☐

⁴² I valori percentuali della prima colonna sono derivati automaticamente dalle risposte fornite nella domanda 4.5.

⁴³ Il *Run the business* (RTB) è la quota percentuale del *cash out* impiegata per il mantenimento dell’operatività corrente.

⁴⁴ Il *Change the business* (CTB) è la quota percentuale del *cash out* IT impiegata per il miglioramento e l’innovazione dell’operatività bancaria.

	Gestione contante e valori	☐
C Processi di <i>Operations</i>	Servizi bancari tipici	☐
	Servizi accessori	☐
	Credito	☐
	Finanza	☐
	Incassi e pagamenti	☐
D Processi <i>marketing,</i> commerciali e <i>customer service</i>	Sviluppo e gestione piano di <i>marketing</i>	☐
	Gestione portafoglio prodotti	☐
	Gestione canali di contatto con la clientela	☐
	Pianificazione e sviluppo commerciale	☐
	<i>Customer service</i>	☐

4.8 Ripartire, tra i seguenti ambiti di *compliance*, la percentuale del *cash out* totale (Tabella 4.1, riga 12.00, colonna F) destinata agli interventi IT⁴⁵.

Ambiti di <i>compliance</i>		% del <i>cash out</i> totale	Valore assoluto (calcolato automaticamente)
Interventi di adeguamento relativi alla realizzazione della SEPA e alla Direttiva sui Servizi di Pagamento	SEPA/PSD	□□,□%	□□□□□□
Interventi per la verifica dell'adempimento alle norme della Direttiva sui Servizi di Investimento	MiFID ⁴⁶	□□,□%	□□□□□□
Interventi per il contrasto dell'illegalità: riciclaggio, finanziamento del terrorismo, finanziamento dei programmi di proliferazione delle armi di distruzione di massa, usura, falsificazione, ecc.	Antiriciclaggio/Usura/Falsificazione	□□,□%	□□□□□□
Implementazione dei principi contabili internazionali IAS/IFRS, disciplina dell'IVA, schemi e regole di compilazione ⁴⁷ , contrasto alle frodi fiscali e finanziarie nazionali e internazionali, decreti governativi	Normativa contabile/fiscale	□□,□%	□□□□□□
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	Privacy	□□,□%	□□□□□□
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")	Trasparenza	□□,□%	□□□□□□
Interventi rivenienti da istruzioni di Vigilanza, manuali delle segnalazioni statistiche e di vigilanza, istruzioni della Centrale dei Rischi, disposizioni di Vigilanza prudenziale (circ. 263)	Vigilanza Banca d'Italia	□□,□%	□□□□□□
Regolamenti CONSOB, Direttive/regolamenti adottati dall'UE nelle principali materie di competenza Consob	Vigilanza Consob	□□,□%	□□□□□□
Es. "Direttiva sulla Moneta Elettronica (EMD2)", legislazione relativa ai servizi di pagamento di questa fattispecie ⁴⁸ , specifiche e norme tecniche ⁴⁹	Monetica	□□,□%	□□□□□□
Interventi per il rispetto della normativa ABI di disciplina dei servizi interbancari ⁵⁰ (modulistica e applicazioni interbancarie)	Accordi interbancari	□□,□%	□□□□□□
Es. "Linee guida per la continuità di servizio delle infrastrutture qualificate dei sistemi di pagamento", "Continuità di servizio della piazza finanziaria italiana"	Business continuity e Disaster recovery	□□,□%	□□□□□□
Adeguamento ai provvedimenti approvati dal Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria	Basilea	□□,□%	□□□□□□
Altro, specificare: -	-	□□,□%	□□□□□□
Totale		□□,□%	□□□□□□

⁴⁵ 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).

⁴⁶ 2004/39/CE e successivi aggiornamenti e regolamenti.

⁴⁷ Tipicamente di bilancio, nota integrativa e relazione di gestione.

⁴⁸ Es. Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010.

⁴⁹ Es. Specifiche, omologazione e regolamenti di *issuing* di fornitori o consorzi.

⁵⁰ Inclusa la normativa del Consorzio CBI.

4.9 Indicare se nella domanda precedente i costi riportati sono comprensivi dei costi ricorrenti degli interventi di *compliance* realizzati negli anni precedenti a quello in esame.

1. Sì	☐
2. No	

4.10 Con riferimento agli interventi di *compliance* (domanda 4.8), indicare la portata delle eventuali iniziative progettuali IT intraprese nel corso del 2014.

1. Grandi iniziative progettuali
Es. avvio di cantieri a seguito di normative nuove o modificate in maniera sostanziale, prosecuzione di progetti di importanza significativa
2. Interventi di manutenzione o iniziative progettuali minori
Es. interventi limitati su procedure esistenti, progetti di *compliance* con scarso impatto sull'IT
3. Non sono state effettuate iniziative

Per ciascun ambito di *compliance*, selezionare la tipologia prevalente di intervento.

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 per la verifica dell'adempimento alle norme della Direttiva sui Servizi di Investimento ⁵¹	☐
Antiriciclaggio/Usura/Falsificazione Interventi per il contrasto dell'illegalità: riciclaggio, finanziamento del terrorismo, finanziamento dei programmi di proliferazione delle armi di distruzione di massa, usura, falsificazione, ecc.	☐
Normativa contabile/fiscale Implementazione dei principi contabili internazionali IAS/IFRS, disciplina dell'IVA, schemi e regole di compilazione ⁵² , 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 (circ.263)	☐
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 ⁵³ specifiche e norme tecniche ⁵⁴	☐
Accordi interbancari Interventi per il rispetto della normativa ABI di disciplina dei servizi interbancari ⁵⁵ (modulistica e applicazioni interbancarie)	☐
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	☐

⁵¹ 2004/39/CE e successivi aggiornamenti e regolamenti.

⁵² Tipicamente di bilancio, nota integrativa e relazione di gestione.

⁵³ Es. Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010.

⁵⁴ Es. Specifiche, omologazione e regolamenti di *issuing* di fornitori o consorzi.

⁵⁵ Inclusa la normativa del Consorzio CBI.

Altro, specificare:



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

Numero di MIPS

□□□□□□

Componenti di costo (TCO)

Costo

- 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 relativo a: 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 sono i canoni sostenuti per tutto l'HW connesso con il data center

□□□□□□

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 *Disaster Recovery*

□□□□□□

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'*Outsourcer*

□□□□□□

Canoni utilizzo servizio di Facility Management

Canoni per il servizio di Facility del *Data Center* (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 *Cloud*)

□□□□□□

TOTALE

□□□□□□

4.12 Indicare il numero di “Posti di lavoro standard”⁵⁶ di cui dispone il gruppo.

Posti di lavoro	
Acquistati	□□□□□□
In locazione	□□□□□□

4.13 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 interno ⁵⁷	
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	□□□□□□

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Dal costo del personale occorre detrarre la quota parte di costo di competenza dei posti di lavoro “Specializzati” come indicato nella precedente nota.

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

	Standard	Evoluti
N.ro ATM ⁵⁸	□□□□□□	□□□□□□
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	□□□□□□	□□□□□□

⁵⁸ 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 dispositivi (es: lettore di bollettini) e software applicativo che consentono funzionalità estese (es. *cash-in*). Gli ATM dotati di tastiera estesa, ma non di software applicativo specializzato, devono essere ricompresi fra gli ATM standard.

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, dalla banca o dal gruppo (perimetro CIPA), a supporto dell'attività bancaria, epurandola dalle componenti "fuori perimetro" (cfr. riquadro pag. 17). Qualora non sia possibile scorporare tali componenti di costo IT, dovranno essere specificati anche i rispettivi ricavi IT, al fine di 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) definisce 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

A seconda dell'organizzazione interna, la spesa IT a supporto dell'attività bancaria 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) sono state predisposte delle istruzioni organizzate in "schede". La prima scheda "Fattori produttivi" descrive in dettaglio i fattori produttivi già introdotti nella Premessa, mentre le schede da "Scheda AT1" a "Scheda AT11" forniscono le indicazioni per la compilazione delle caselle relative a ciascuna area tematica.

Le schede sono utilizzabili sia dalle banche individuali sia dai gruppi bancari; nel testo è stata quindi utilizzata la terminologia generica descritta in Tabella 1.

Tabella 1 Terminologia utilizzata nelle schede di compilazione

Termine	Banche	Gruppi
Istituto	Banca individuale	Gruppo CIPA (cfr. riquadro a pag. 17)
Terzi	Soggetti esterni fornitori o fruitori di servizi della banca	Soggetti esterni fornitori o fruitori di servizi del gruppo CIPA (cfr. riquadro a pag. 17).

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 il data center, 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 0 (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 – Outsourcing IT

Questi costi comprendono quelli sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che comprendono anche *cloud computing* e *Facility management*. 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 IT* 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). 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 il *data center*, 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 *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" a pag.17.

(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. Data center – 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 vanno inclusi anche i costi relativi all'utilizzo e alla manutenzione dei *mainframe*, ad esempio per *software* di sistema, personale, apparecchiature ausiliarie, *facility management*, ecc.

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

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".

4.01 (solo per le banche) – Outsourcing IT presso una società strumentale o un'altra banca del gruppo di appartenenza

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che includono anche *cloud computing* e *Facility management*. 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.

4.02 (solo per le banche) – 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 – Outsourcing IT presso una società 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 al data center, indicare i costi sostenuti per immobili o porzioni di essi ad uso esclusivo dei centri IT dell'**istituto** e utilizzati per i Mainframe, i costi per il loro condizionamento e per l'energia, ivi compreso il combustibile per i gruppi di continuità.

5.02 – Altri costi IT – Altri costi

Relativamente ai sistemi Mainframe, indicare i costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie, per il materiale di consumo, per la copertura assicurativa degli impianti e delle apparecchiature hardware centrali. Sono apparecchiature ausiliarie quelle connesse con i Mainframe come alimentatori di carta in rulli per stampanti laser, COM, ecc., nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'IT; inoltre devono essere considerati i generatori elettrici per la continuità, gli impianti di sicurezza fisica come controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dei dati e i supporti magnetici, ottici, cartacei (moduli a striscia continua), ecc. forniti ai centri IT dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostrati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).

7.00 – Ricavi IT 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. Data center – A₂ – Server farm

Questa area tematica riguarda 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 vanno inclusi anche i costi relativi 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 il *data center* risultino di difficile suddivisione tra *mainframe* e *server farm* (es. costo degli immobili nel caso di condivisione degli spazi). In tal 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".

4.01 (solo per le banche) – Outsourcing IT presso una società strumentale o un'altra banca del gruppo di appartenenza

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che includono anche *cloud computing* e *Facility management*. 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 – Outsourcing IT presso una società 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 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 al data center, 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 vanno inclusi anche i costi relativi 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.

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".

4.01 (solo per le banche) – Outsourcing IT presso una società strumentale o un'altra banca del gruppo di appartenenza

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che includono anche *cloud computing* e *Facility management*. Per i servizi di *facility management* indicare il costo relativo al canone corrisposto per le apparecchiature di rete; per i servizi di *outsourcing* indicare la quota parte del canone relativa all'hardware di rete, al software di sistema e agli altri costi per le reti dati. Ove possibile, anche in presenza di un canone unico per servizi di *outsourcing*, va effettuata una suddivisione stimata del canone tra le varie aree tematiche.

4.02 (solo per le banche) – 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 – Outsourcing IT presso una società esterna

Cfr. riga 4.01.

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 scopribile 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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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 i costi relativi ai sistemi telefonici del servizio di fonia fissa e del servizio di fonia VoIP. Nel caso della tradizionale fonia fissa si considerano i costi dei canoni per la linea voce; per la telefonia VoIP si considerano i costi dell'hardware e 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".

4.01 (solo per le banche) – Outsourcing IT presso una società strumentale o un'altra banca del gruppo di appartenenza

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che includono anche *cloud computing* e *Facility management*. Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l'azienda abbia affidato a un soggetto del gruppo la gestione del servizio di fonia fissa, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

4.02 (solo per le banche) – 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 incorporabile dal canone del traffico dati, questo deve essere incluso nella trasmissione dati (cfr. Scheda AT3).

4.11 – Outsourcing IT presso una società esterna

Cfr. riga 4.01.

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

7.00 – Ricavi IT 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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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".

4.01 (solo per le banche) – Outsourcing IT presso una società strumentale o un'altra banca del gruppo di appartenenza

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che includono anche *cloud computing* e *Facility management*. Indicare il costo relativo all'eventuale canone corrisposto per i servizi della specie. Nel caso in cui l'azienda abbia affidato a un soggetto del gruppo la gestione del servizio di fonia mobile, tutti gli oneri della specie devono essere dichiarati in questa voce di costo.

4.02 (solo per le banche) – 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 – Outsourcing IT presso una società esterna

Cfr. riga 4.01.

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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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 le apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architetture, ossia i sistemi distribuiti a dipendenti e uffici per lo svolgimento 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 periferiche⁵⁹, *work station* di tipo evoluto dedicate a particolari funzioni (es. posti di lavoro di tipo "Finanza", CAD, ecc⁶⁰); 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".

4.01 (solo per le banche) – Outsourcing IT presso una società strumentale o un'altra banca del gruppo di appartenenza

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che includono anche *cloud computing* e *Facility management*. Indicare il costo relativo al canone corrisposto per i servizi della specie relativi ai sistemi distribuiti.

4.02 (solo per le banche) – 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 – Outsourcing IT presso una società esterna

Cfr. riga 4.01

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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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.

⁵⁹ 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*).

⁶⁰ 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 riportati i costi relativi agli 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 dispositivi (es. 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/Chioschi⁶¹.

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".

4.01 (solo per le banche) – Outsourcing IT presso una società strumentale o un'altra banca del gruppo di appartenenza

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che includono anche *cloud computing* e *Facility management*. Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi agli ATM/Chioschi.

4.02 (solo per le banche) – 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 – Outsourcing IT presso una società esterna

Cfr. riga 4.01

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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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.

⁶¹ 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 riportati i costi relativi ai 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”.

4.01 (solo per le banche) – Outsourcing IT presso una società strumentale o un'altra banca del gruppo di appartenenza

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che includono anche *cloud computing* e *Facility management*. Indicare il costo relativo ai canoni corrisposti per i servizi della specie e relativi ai POS.

4.02 (solo per le banche) – 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 – Outsourcing IT presso una società esterna

Cfr. riga 4.01

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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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 i costi dovuti 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".

4.01 (solo per le banche) – Outsourcing IT presso una società strumentale o un'altra banca del gruppo di appartenenza

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che includono anche *cloud computing* e *Facility management*. 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.

4.02 (solo per le banche) – 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 – Outsourcing IT presso una società esterna

Cfr. riga 4.01

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 IT posti 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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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 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 AT10. Applicazioni – D₂ – Manutenzione adattativa e correttiva

Questa area tematica include i costi 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".

4.02 (solo per le banche) – 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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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. In presenza 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. **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”.

4.01 (solo per le banche) – Outsourcing IT presso una società strumentale o un’altra banca del gruppo di appartenenza

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* (full, orizzontale e verticale), che includono anche *cloud computing* e *Facility management*. Indicare il canone per servizi di “*full outsourcing*” del sistema informatico ove non sia stato possibile suddividerlo, anche con tecniche di stima, sulle singole aree tematiche.

4.02 (solo per le banche) – 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 – Outsourcing IT presso una società esterna

Cfr. riga 4.01

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*, 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.

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

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

10.00 – Ammortamenti a valere sul TCO

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

11.00 – Investimenti

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

12.00 – Cash out (Spese correnti + Investimenti)

La cella viene compilata automaticamente secondo la formula: riga 6.00 – riga 10.00 + riga 11.00.