

Rilevazione

sull'IT nel sistema bancario italiano

*Profili economici e organizzativi
Esercizio 2016*

QUESTIONARIO

Rif. RILECO-2016-01

CIPA, 2016

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	Isabella Vicari
ABI Lab	Romano Stasi
Banca d'Italia - CIPA	Pier Luigi Polentini Claudia Piscitelli Daniela Raimondi Claudia Paone Daniela D'Amicis Francesco Cavallo
ABI Lab	Silvia Attanasio
Banca Nazionale del Lavoro	Carlo Cotroneo Alessandro Ciani Alfonso Consalvo
Monte dei Paschi di Siena	Luca Spagnoli Sandro Bellini Catia Pometti
UniCredit	Giorgio Maria Redemagni Danilo Spizzi Claudia Bettini
Dexia Crediop	Pasquale Tedesco Marco Pavonio
Credito Emiliano - CREDEM	Paolo Torelli Sara Giroldi
Intesa Sanpaolo	Claudio Paglia Antonio Melina Rosario Ilardo
Deutsche Bank	Tullio Giussani Luca Magni Chiara Pellistri
UBI Banca	Stefano Gaffuri
Banca Sella	Roberto Mosca Balma
Banco di Desio e della Brianza	Luca Dettori
Banco Popolare	Alberto Provedel Sara Poffe
Veneto Banca	Tarek Ghaddar Alessandro Lavezzo
Credito Valtellinese	Luigi Crocco
Banca Popolare dell'Emilia Romagna	Giampiero Melegari Mario Paronetto
Bipiemme - Banca Popolare di Milano	Simona Giovanna Bignami Christian Giancola
Banca Popolare di Sondrio	Marco Tempra Anna Fumasoni
Banca Popolare di Vicenza	Stefano Buccino
Cassa di Risparmio di Asti	Paola De Zordi Alessio Vessoso
Banca CARIGE	Alessandra Ravera
Crédit Agricole Cariparma	Paolo Torelli Emiliano Guareschi Ilario Barilli
Cassa di Risparmio di Ravenna	Eleonora Baglioni Alessandro cela
Mediobanca	Alessandro Campanini Fabrizio Minio
Gruppo bancario UNIPOL	Lorenzo Guerzoni
Banca Passadore	Francesco Sbarile

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	27
Allegati	39
A. Note esplicative per le tabelle dei costi.....	40

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 2016, 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, rilevando: la destinazione dei costi con riferimento ai "fattori produttivi" e alle "aree tematiche", le finalità della spesa informatica con riguardo ai principali processi bancari e alle tecnologie di maggior interesse, la composizione e la distribuzione del personale IT; vengono inoltre calcolati alcuni indici che rapportano i costi IT alle principali grandezze operative e di conto economico.

I risultati dell'analisi sono 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, che consente di valutare il proprio posizionamento rispetto sia all'intero campione sia al *peer group*.

Le informazioni raccolte, 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.

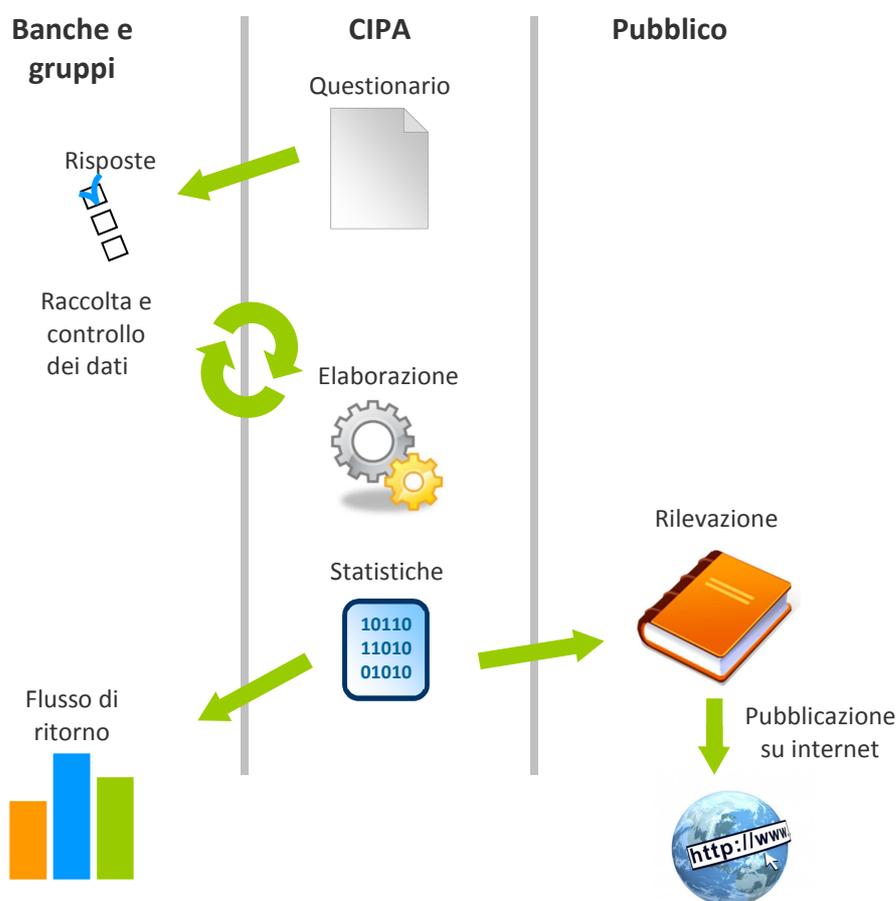
I partecipanti alla Rilevazione compilano il questionario e lo inviano alla CIPA, che ne controlla le risposte collaborando attivamente con i compilatori per assicurare l'omogeneità e la correttezza dei dati forniti.

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.

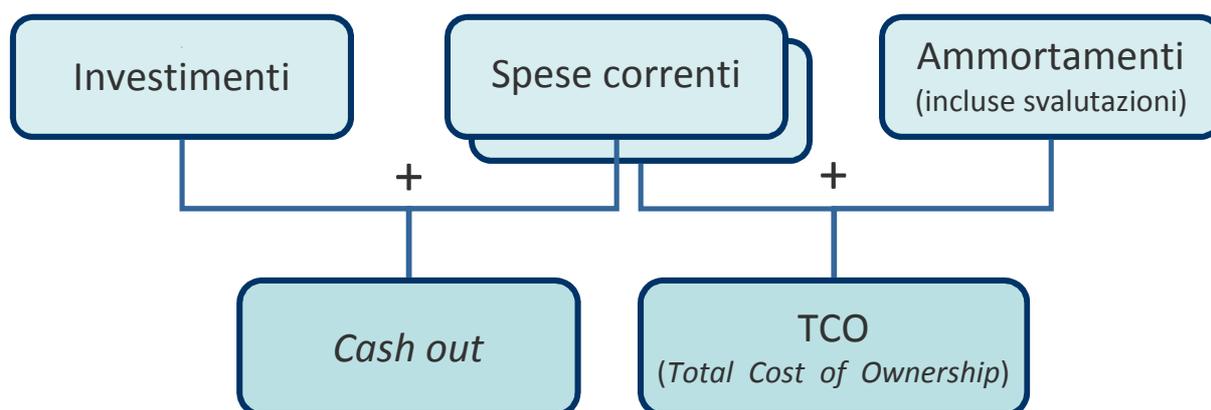
Tipologia di costo

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 da terzi
- Altri costi IT

Area tematica

Le aree tematiche individuate nel questionario sono:

- Data center (Mainframe, Server farm)
- Sistemi trasmissivi (Reti dati e Fonia fissa, Fonia mobile)
- Sistemi periferici (Sistemi decentrati e dotazioni individuali, ATM e Chioschi, POS)
- Applicazioni (Sviluppo e manutenzione evolutiva, Manutenzione adattativa e correttiva)

Quest'anno è stata inoltre inserita una colonna specificamente dedicata ai costi di Sicurezza IT.

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 valore relativo al *cash out*, ripartito per area tematica, è ricavato a partire dal TCO, sottraendo gli ammortamenti e aggiungendo gli investimenti.

Figura 3 “Dimensioni” dei profili economici

Fattori produttivi		Aree tematiche										Sicurezza IT	Altri costi IT non classificabili	Totale consuntivo 2016	Totale previsione 2017	
		Data Center		Sistemi trasmissivi		Sistemi Periferici			Applicazioni							
		A1	A2	B1	B2	C1	C2	C3	D1	D2	E1					E2
1.00	Hardware															
2.01	Software															
2.02																
3.00	Personale interno															
4.11	Servizi da terzi															
4.12																
4.21																
4.22																
5.00	Altri costi IT															
6.00	Totale costi IT (TCO)															
7.00	Ricavi IT posti a rettifica															
8.00	Totale costi IT netti (TCO)															
9.00	- di cui costi di integrazione															
10.00	Ammortamenti a valore sul TCO (riga 6.00)															
11.00	Investimenti															
12.00	Cash out (Spese correnti + Investimenti)															

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 2016 e previsti per il 2017;
 - ripartire i costi di esercizio IT (TCO) per fattori produttivi e per aree tematiche (rilevando separatamente i costi di Sicurezza IT).

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 la composizione e la distribuzione del personale IT;
 - esaminare le attività svolte in qualità di centro servizi IT;
 - analizzare l'utilizzo delle tecnologie di maggiore interesse e rilevare l'ambito e la finalità dei progetti d'innovazione tecnologica.



- Capitolo 4*
- quantificare costi, ammortamenti e investimenti – a livello consolidato – sostenuti per il settore IT nel corso del 2016 e previsti per il 2017 da parte delle componenti bancarie e delle società strumentali residenti dei gruppi;
 - ripartire i costi di esercizio IT (TCO) per fattori produttivi e aree tematiche (rilevando separatamente i costi di Sicurezza IT);
 - ripartire il *cash out* IT per processi bancari, 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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Ragione sociale	<input type="text"/>

Struttura organizzativa che cura la compilazione del questionario

Denominazione ²	<input type="text"/>		
Indirizzo ³	<input type="text"/>		
Città	<input type="text"/>	CAP	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Prov.	<input type="text"/>		
Casella PEC	<input type="text"/>		
E-mail ⁴	<input type="text"/>		

Dati del compilatore⁵ del questionario

Cognome	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>
Telefono	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

¹ Cinque cifre senza CIN di controllo.

² Denominazione aziendale della struttura.

³ Recapito aziendale con tutti i dati richiesti, al fine di consentire l'invio di 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 Recapiti aziendali del compilatore, compreso l'indirizzo di posta elettronica, per la richiesta di eventuali informazioni e chiarimenti o per 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 alle domande 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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
Corporate and investment banking	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
Private banking	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
Totale	100%

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. da un fornitore 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)		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Di cui:	- personale che svolge funzioni IT all'interno del settore IT - (media dei valori mensili)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	- personale che svolge funzioni IT all'esterno del settore IT - (media dei valori mensili)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

1.5 Con riferimento ai Posti di Lavoro di filiale, indicare la percentuale dei pdl dotati dei dispositivi, riportati nell'elenco, per lo svolgimento di attività specializzate.

1. Tutti
2. Più del 70%
3. Tra il 30% e il 70%
4. Meno del 30%
5. Nessuno, ma se ne prevede l'adozione nel 2017-2018
6. Nessuno

Dispositivo	Risposta
- Tavoletta grafometrica	<input type="checkbox"/>
- Dispositivo <i>cash-in cash-out</i> /accessori per il trattamento del contante	<input type="checkbox"/>
- <i>Scanner</i>	<input type="checkbox"/>
- Lettore assegni	<input type="checkbox"/>
- Dispositivo di riconoscimento biometrico del cliente	<input type="checkbox"/>
- Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

⁹ La presenza di personale IT deve trovare riscontro anche nella Tabella 2.1, riga 3.00 (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, applicative, di esercizio 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 2016 (righe da 1.00 a 5.00) 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 indicare 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 previsione 2017 (colonna G):
 1. le previsioni di spesa (espresse come TCO) per il 2017 e quelle dei ricavi IT, limitando l'indicazione al solo totale per ogni fattore produttivo (righe da 1.00 a 7.00); 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 2017 in termini di *cash out* (riga 12.00).
- Nella presente rilevazione è stata introdotta la nuova colonna “Sicurezza IT” (colonna E1), nella quale confluiscono tutti i costi sostenuti per la Sicurezza informatica, considerando sia quelli attinenti alle singole aree tematiche, che i costi di sicurezza trasversali, ossia i costi non riconducibili in maniera univoca a una specifica colonna delle aree tematiche¹¹.
- Eventuali altri costi IT, diversi dalla sicurezza e non direttamente riferibili a specifiche “aree tematiche” 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 trasversali¹² (esclusa la sicurezza IT, da inserire in colonna E1), ai quali vanno aggiunti quelli associati alle strutture di coordinamento IT e alle strutture di *staff* IT.
- La colonna “Altri costi IT non classificabili” (colonna E2) può essere utilizzata, come negli anni precedenti, per eventuali altri costi IT residuali che non è stato possibile ripartire nelle altre colonne.

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

¹¹Sino all'esercizio 2015 i costi di sicurezza IT venivano ripartiti tra le varie aree tematiche e/o accorpati nella colonna “Altri costi IT non classificabili”.

¹²L'elenco delle funzioni trasversali da considerare, esclusa la Sicurezza IT, è riportato nella domanda 3.10.

Tabella 2.1 Consuntivo 2016 e previsione 2017 (*)

Fattori produttivi		Aree tematiche								Sicurezza IT	Altri costi IT non classificabili	Totale consuntivo 2016	Totale previsione 2017		
		Data Center		Sistemi trasmissivi		Sistemi Periferici			Applicazioni						
		Main frame	Server Farm	Reti dati e Fonia fissa	Fonia mobile	Sistemi decentrali e dotazioni individuali	ATM e chioschi	POS	Sviluppo e manutenzione evolutiva					Manutenzione adattativa e correttiva	
		A1	A2	B1	B2	C1	C2	C3	D1	D2	E1	E2	F	G	
1.00	Hardware														
2.01	Software	Software di sistema													
2.02		Software in licenza d'uso													
3.00	Personale interno														
4.01	Servizi da terzi	Servizi da componente bancaria o società strumentale del gruppo	Outsourcing IT												
4.02			Altri Servizi												
4.11		Servizi da società esterna	Outsourcing IT												
4.12			Altri Servizi												
4.21		Personale esterno													
4.22		Servizi professionali di consulenza													
5.00		Altri costi IT													
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 euro e senza cifre decimali

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 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 Testo Unico Bancario-TUB (D.Lgs. 385/93 e successive modificazioni e integrazioni);
2. **“gruppo bancario” (perimetro consolidamento prudenziale)**: indica il gruppo bancario comprensivo di tutte le sue componenti – bancarie e non bancarie – soggette alla normativa prudenziale (cfr. Circolare 115 del 07/08/1990, 22° aggiornamento).

3 Profili strutturali, organizzativi e di controllo

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

3.2 Indicare il totale attivo, i costi operativi e il margine d'intermediazione del gruppo CIPA (consuntivo 2016, milioni di €)¹³.

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

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

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

¹³ 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.

¹⁴ La presenza di personale IT deve trovare riscontro anche nella Tabella 4.1, riga 3.00 (Personale interno). Va considerato anche il personale impiegato per funzioni trasversali quando svolge esplicitamente attività per il settore IT (es. personale addetto all'IT *procurement* anche se appartenente all'area *procurement* del gruppo); la risposta a questa domanda deve essere coerente con le risposte delle domande 3.11 e 3.12 (se una funzione trasversale IT è formalizzata, deve esistere anche il personale IT corrispondente).

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

3.4 Indicare a chi è affidata¹⁶ la gestione dei servizi informatici relativi alle aree tematiche elencate, precisando il livello di coinvolgimento¹⁷.

1. Prevalente¹⁸
2. Secondario
3. Equamente ripartito
4. Residuale o non presente

	Componente bancaria	Società strumentale	Fornitore esterno vendor	Fornitore esterno: altra banca o altro gruppo bancario ¹⁹
Mainframe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Server Farm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reti Dati e Fonia fissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fonia mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemi decentrati e dotazioni individuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATM e chioschi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sviluppo e manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manutenzione adattativa e correttiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.5 Nel caso in cui ci siano state nel triennio 2014-2016, o siano previste nel biennio 2017-2018, modifiche all'assetto adottato per la gestione dei servizi informatici, indicare in quale direzione esse sono orientate.

1. Internalizzazione presso componente bancaria
2. Internalizzazione presso società strumentale
3. Esternalizzazione presso fornitore esterno (*vendor*)
4. Esternalizzazione presso fornitore esterno (altra banca/gruppo bancario)
5. Nessuna modifica dell'assetto adottato

¹⁶La 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. Relativamente ai posti di lavoro, la gestione include ad esempio le attività di configurazione.

¹⁷ Il livello di coinvolgimento va misurato in termini di *effort*.

¹⁸Il caso "prevalente" esclude un altro caso "prevalente" o "equamente ripartito". Possono invece coesistere anche più di due casi "equamente ripartito". L'attribuzione deve avvenire sulla base del soggetto che eroga concretamente il servizio. Ad esempio, nel caso in cui la società strumentale si avvalga di un *outsourcer*, l'attribuzione andrà ripartita, secondo l'effettivo livello di coinvolgimento, tra la società strumentale stessa e il fornitore esterno.

¹⁹ In tale fattispecie rientra il anche caso di fornitura di servizi IT da parte della casamadre estera.

	Triennio 2014-2016	Previsione biennio 2017-2018
Mainframe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Server Farm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reti Dati e Fonia fissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fonia mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemi decentrati e dotazioni individuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATM e chioschi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sviluppo e manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manutenzione adattativa e correttiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.6 Sono previste forme di collaborazione con aziende *fintech*?

Spuntare le risposte selezionate.

Collaborazione

- Sì, con grandi *player*
- Sì, con *Startup*
- Sì, tramite finanziamento di *Startup*
- Sì, tramite acquisizione di *Startup*
- No
- Altro, specificare:

3.7 Il gruppo prevede soluzioni di POS virtuali?

1. Sì, sviluppate *in house*
2. Sì, sviluppate *in house* in collaborazione l'*outsourcer*²⁰
3. Sì, sviluppate dall'*outsourcer*
4. No, ma previste nel biennio 2017-2018
5. No

Funzione di POS virtuale:	Risposta
- Tramite <i>payments gateway</i> per <i>e-commerce</i>	<input type="checkbox"/>
- Con utilizzo di <i>app</i> per <i>mobile</i>	<input type="checkbox"/>

²⁰ Comprese aziende *fintech*.

3.8 Indicare se il gruppo CIPA offre servizi IT²¹ (es. *outsourcing* del sistema informatico) all'esterno del gruppo bancario²² e, in caso affermativo, specificare la tipologia di enti a cui si rivolge l'offerta.

1. Sì, solo ad altre banche o altri gruppi bancari²³
2. Sì, solo ad aziende non bancarie
3. Sì, a entrambe le tipologie di enti
4. No

Servizio IT	Italia	Estero
Gestione Mainframe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione Server Farm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione sistemi decentrati e dotazioni individuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione ATM e chioschi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione Reti Dati e Fonia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help Desk IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sviluppo e manutenzione applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Disaster Recovery</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicurezza IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.9 Qualora nella domanda precedente siano state indicate le risposte 2 o 3 (fornitura di servizi ad aziende non bancarie), specificare le tipologie di enti a cui si rivolge l'offerta²⁴.

Aziende non bancarie, specificare:

3.10 Indicare la collocazione organizzativa delle seguenti funzioni trasversali IT²⁵.

1. Nel settore IT
2. Fuori dal settore IT
3. Distribuita in settori IT e non IT²⁶
4. Completamente esternalizzata
5. Non formalizzata²⁷ o non presente

²¹Qualora l'attività preveda costi IT non scorporabili da quelli sostenuti per l'attività bancaria del gruppo, i relativi ricavi devono trovare riscontro nella Tabella 4.1 Consuntivo 2016, riga 7.00 (Ricavi IT posti a rettifica).

²²Cfr. Perimetro della rilevazione per i gruppi, pagina 17.

²³In tale fattispecie rientra anche il caso di fornitura di servizi IT alla casamadre estera.

²⁴Es: enti pubblici, università, aziende private.

²⁵La risposta prescinde dall'esistenza di una specifica struttura, ma attiene unicamente alla collocazione aziendale della funzione.

²⁶La funzione è presente in diverse unità organizzative, es. nel settore IT e nel settore *procurement* della capogruppo.

	Funzione ²⁸	Risposta
Sviluppo di specifiche metodologiche, modelli e linee guida per l'IT, in un quadro coerente a livello aziendale	Definizione architetture IT	<input type="checkbox"/>
	<i>Help desk IT</i>	<input type="checkbox"/>
Servizio di informazioni e supporto su prodotti e servizi IT per gli utenti	<i>Data Governance</i>	<input type="checkbox"/>
	Attività finalizzate a garantire la qualità dei dati	<input type="checkbox"/>
Analisi e valutazione delle strategie per il miglioramento di efficienza e capacità dell'IT agendo sui costi	<i>IT Cost management</i>	<input type="checkbox"/>
	<i>IT Demand management</i>	<input type="checkbox"/>
Rilevazione, pianificazione e gestione delle esigenze degli utenti di prodotti e servizi IT	<i>IT Performance e SLA management</i>	<input type="checkbox"/>
	Monitoraggio e gestione della qualità del servizio sulla base delle performance misurate	<input type="checkbox"/>
Attività e procedure per l'acquisizione di prodotti e servizi IT	<i>IT Procurement</i>	<input type="checkbox"/>
	<i>IT Program management</i>	<input type="checkbox"/>
Applicazione dei principi di sicurezza alle risorse IT	Sicurezza IT	<input type="checkbox"/>
	<i>Business Continuity</i>	<input type="checkbox"/>
Attività IT per garantire la continuità operativa (ad esclusione del <i>Disaster Recovery</i>)	<i>Disaster Recovery</i>	<input type="checkbox"/>
	Attività IT per garantire il Disaster Recovery	<input type="checkbox"/>

3.11 Indicare, specificando gli FTE in valore assoluto, la distribuzione del personale IT del gruppo CIPA e di eventuali risorse esterne²⁹ nei diversi ambiti di attività.

Attività	FTE interni	FTE esterni
Data center	□□□,□□	□□□,□□
Sistemi trasmissivi	□□□,□□	□□□,□□
Sistemi periferici	□□□,□□	□□□,□□
Applicazioni	□□□,□□	□□□,□□
Funzioni trasversali ³⁰	□□□,□□	□□□,□□

²⁷La funzione non è collocata in maniera formale in nessuna unità organizzativa.

²⁸Per approfondimenti cfr. anche Circolare della Banca d'Italia n.285, TITOLO IV-Capitolo 4: Il sistema informativo e Capitolo 5: La continuità operativa.

²⁹In questa domanda si considerano esclusivamente le risorse esterne acquisite con contratti "time & material".

³⁰I costi del personale indicato in questa voce sono ripartiti tra le diverse colonne della tabella 4.1 (riga 3.00 per il Personale interno e riga 4.21 per il Personale esterno).

3.12 Con riferimento alla domanda precedente, indicare, specificando gli FTE in valore assoluto³¹, la distribuzione del personale IT del gruppo CIPA nelle funzioni trasversali IT³².

Spuntare le risposte selezionate.

Attività	FTE interni
Definizione architetture IT	□□□,□□
Help desk IT	□□□,□□
Data Governance	□□□,□□
IT Cost management	□□□,□□
IT Demand management	□□□,□□
IT Performance e SLA management	□□□,□□
IT Procurement	□□□,□□
IT Program management	□□□,□□
Sicurezza IT	□□□,□□
Business Continuity	□□□,□□
Disaster Recovery	□□□,□□
Attività di supporto alle funzioni di Audit, Compliance e Controllo dei rischi per l'IT ³³	□□□,□□
Altro, specificare: _____	□□□,□□
Totale funzioni trasversali	□□□,□□

3.13 Prendendo a riferimento la situazione al 31.12.2016, indicare, in valore assoluto, la distribuzione del personale IT del gruppo CIPA per ruolo, genere e fascia d'età.

	Sotto 35 anni		Tra 35 e 50 anni		Tra 50 e 60 anni		Sopra 60 anni		Totale area
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Aree professionali	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
Quadri-direttivi 1-2	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
Quadri-direttivi 3-4	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
Dirigenti	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□	□□□□□
Totale dipendenti IT									□□□□□

3.14 Al personale (IT e non IT) del gruppo CIPA è consentito lavorare in modalità BYOD?

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 2017-2018
5. No

³¹L'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).

³²Per la descrizione di dettaglio delle funzioni trasversali, fare riferimento alla domanda 3.10.

³³Indicare gli FTE impiegati per attività di supporto alle funzioni aziendali di controllo dell'IT quali: IT audit, IT compliance e Controllo dei rischi IT.

3.15 In caso di risposta affermativa alla domanda precedente, indicare i servizi accessibili in modalità BYOD.

Spuntare le risposte selezionate.

Servizio	Risposta
Posta elettronica	<input type="checkbox"/>
Intranet / Collaboration	<input type="checkbox"/>
Applicazioni (aziendali / di business)	<input type="checkbox"/>
Accesso ai sistemi del Data center	<input type="checkbox"/>

3.16 Sono previste forme di lavoro flessibile per il personale (IT e non IT) del gruppo CIPA?

1. Sì, per 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 2017-2018
5. No

Modalità	Con dispositivi aziendali	Con dispositivi personali (BYOD)
In regime di telelavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Smart working da altra sede aziendale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Smart working fuori da sede aziendale (es. da casa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.17 Indicare il livello di utilizzo e il *trend* di spesa dei modelli/tecnologie sotto elencati.

Livello di utilizzo:

1. In uso
2. Previsto nel biennio 2017-2018
3. In fase di studio
4. Non previsto

Previsione di spesa 2017-2018:

1. In aumento
2. Stabile
3. In diminuzione

Ambito	Modelli/Tecnologie	Utilizzo	Previsione di spesa 2017-2018
Modello operativo IT	Private cloud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Public cloud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Hybrid cloud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Community cloud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	BYOD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infrastrutture	Server monitoring tools	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Configuration Management Database (CMDB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicurezza	Security Operation Center (SOC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Cyber & Fraud Security	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Governance	Enterprise Data Modeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Strumenti di IT performance management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Business process management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Program & Project Management Systems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Applicativo	Open API	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Blockchain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Robot Process Automation (RPA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mobile interno (app per l'operatività interna)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mobile esterno (app per la clientela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Internet of Things (IoT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	NFC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Riconoscimento biometrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Document Management e Firma Digitale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Strumenti web per l'interno (intranet, collaboration e social interni)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Strumenti web per l'esterno (sito istituzionale, internet e social media)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analisi dei dati	Big Data	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Text Analysis/Semantic Analysis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Advanced Analytics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Predictive Analytics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.18 Con riferimento ai processi sotto elencati³⁴, indicare la finalità prevalente degli eventuali progetti di innovazione tecnologica avviati o in corso nel 2016.

Finalità

1. Introduzione di nuovi prodotti o servizi³⁵
2. Miglioramento di prodotti e servizi esistenti
3. Aumento dell'efficienza del processo di riferimento
4. Nessun progetto di innovazione

Aree funzionali	Processi	Finalità
A Processi di governo	Pianificazione strategica	<input type="checkbox"/>
	Allocazione risorse e definizione del <i>budget</i>	<input type="checkbox"/>
	Controllo di gestione	<input type="checkbox"/>
	Gestione del rischio e determinazione del patrimonio di vigilanza	<input type="checkbox"/>
	Processo di audit	<input type="checkbox"/>
	Gestione della <i>compliance</i>	<input type="checkbox"/>
	Relazioni esterne	<input type="checkbox"/>
	Comunicazione interna	<input type="checkbox"/>
B Processi di supporto	Organizzazione	<input type="checkbox"/>
	Gestione sistemi informativi e telecomunicazioni	<input type="checkbox"/>
	Gestione sicurezza	<input type="checkbox"/>
	Risorse umane	<input type="checkbox"/>
	Amministrazione	<input type="checkbox"/>
	Gestione tesoreria aziendale	<input type="checkbox"/>
	Supporto e consulenza legale e tributaria	<input type="checkbox"/>

³⁴ La tassonomia dei processi utilizzata è quella definita da ABI Lab. I dati vanno inseriti a livello dei singoli processi.

³⁵ Nell'ambito della domanda, si fa riferimento a prodotti e servizi sia in ambito aziendale sia di *business*.

	Gestione organi sociali e partecipazioni	<input type="checkbox"/>
	Supporto logistico e tecnico	<input type="checkbox"/>
	Gestione contante e valori	<input type="checkbox"/>
C Processi di <i>Operations</i>	Servizi bancari tipici	<input type="checkbox"/>
	Servizi accessori	<input type="checkbox"/>
	Credito	<input type="checkbox"/>
	Finanza	<input type="checkbox"/>
	Incassi e pagamenti	<input type="checkbox"/>
D Processi di <i>marketing</i> , commerciali e <i>customer service</i>	Sviluppo e gestione piano di <i>marketing</i>	<input type="checkbox"/>
	Gestione portafoglio prodotti	<input type="checkbox"/>
	Gestione canali di contatto con la clientela	<input type="checkbox"/>
	Pianificazione e sviluppo commerciale	<input type="checkbox"/>
	<i>Customer service</i>	<input type="checkbox"/>

3.19 Con riferimento alle aree tematiche, indicare l'iniziativa di innovazione tecnologica³⁶ di maggior rilievo conclusa, in corso nel 2016, oppure prevista nel biennio 2017-2018.

Stato di attuazione

1. Conclusa nel 2016
2. In corso nel 2016
3. Prevista nel biennio 2017-2018
4. Non prevista

Area tematica	Stato di attuazione	Iniziativa di innovazione
Mainframe	<input type="checkbox"/>	
Server Farm	<input type="checkbox"/>	
Reti Dati e Fonia fissa	<input type="checkbox"/>	
Fonia mobile	<input type="checkbox"/>	
Sistemi decentrati e dotazioni individuali	<input type="checkbox"/>	
ATM e chioschi	<input type="checkbox"/>	
POS	<input type="checkbox"/>	
Sviluppo e manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>	
Manutenzione adattativa e correttiva	<input type="checkbox"/>	

³⁶Ad esempio: *downsizing*, virtualizzazione, rinnovo sottosistema di *backup* e *storage*, adozione tecnologie *open source*, rinnovo Posti di lavoro, 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"³⁷ risultanti dal consuntivo 2016 (righe da 1.00 a 5.00) 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 d'integrazione³⁸ 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 G (Totale previsione 2017):
 1. le previsioni di spesa (esprese come TCO) per il 2017 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 9.00); 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 2017 in termini di *cash out* (riga 12.00).
- Nella presente rilevazione è stata introdotta la nuova colonna "Sicurezza IT" (colonna E1), nella quale confluiscono tutti i costi sostenuti per la Sicurezza informatica, considerando sia quelli attinenti alle singole aree tematiche, che i costi di sicurezza trasversali, ossia i costi non riconducibili in maniera univoca a una specifica colonna delle aree tematiche³⁹.
- Eventuali altri costi IT, diversi dalla sicurezza e non direttamente riferibili a specifiche aree tematiche 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 trasversali⁴⁰ (esclusa la sicurezza IT, da inserire in colonna E1), ai quali vanno aggiunti quelli associati alle strutture di coordinamento IT e alle strutture di *staff* IT.
- La colonna "Altri costi IT non classificabili" (colonna E2) può essere utilizzata, come negli anni precedenti, per eventuali altri costi IT residuali che non è stato possibile ripartire nelle altre colonne.

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

³⁷Cfr. Perimetro della rilevazione per i gruppi, pagina 17.

³⁸Sono 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).

³⁹Sino all'esercizio 2015 i costi di sicurezza IT venivano ripartiti tra le varie aree tematiche e/o accorpati nella colonna "Altri costi IT non classificabili".

⁴⁰L'elenco delle funzioni trasversali da considerare, esclusa la Sicurezza IT, è riportato nella domanda 3.10.

Tabella 4.1 Consuntivo 2016 e previsione 2017 (*)

Fattori produttivi		Aree tematiche									Sicurezza IT	Altri costi IT non classificabili	Totale consuntivo 2016	Totale previsione 2017
		Data Center		Sistemi trasmissivi		Sistemi Periferici			Applicazioni					
		Main frame	Server Farm	Reti dati e Fonia fissa	Fonia mobile	Sistemi decentrati e dotazioni individuali	ATM e chioschi	POS	Sviluppo e manutenzione evolutiva	Manutenzione adattativa e correttiva				
		A1	A2	B1	B2	C1	C2	C3	D1	D2	E1	E2	F	G
1.00	Hardware													
2.01	Software	Software di sistema												
2.02		Software in licenza d'uso												
3.00	Personale interno													
4.11	Servizi da terzi	Outsourcing IT												
4.12		Altri Servizi												
4.21		Personale esterno												
4.22		Servizi professionali di consulenza												
5.00	Altri costi IT													
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 euro e senza cifre decimali

4.2 [In alternativa alla domanda 0] Qualora il totale dei costi IT (TCO) a consuntivo (Tabella 4.1, riga 6.00, colonna F del presente questionario 2016) sia inferiore al totale a consuntivo indicato lo scorso anno (Tabella 4.1, riga 6.00, colonna F del questionario 2015), indicare le principali cause di riduzione.

Spuntare le risposte selezionate.

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

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 2016) sia superiore al totale a consuntivo indicato lo scorso anno (Tabella 4.1, riga 6.00, colonna F del questionario 2015), indicare le principali cause di aumento.

Spuntare le risposte selezionate.

Causa	Risposta
Aumento dell'operatività	<input type="checkbox"/>
Rincarico di prodotti/servizi/consumi IT	<input type="checkbox"/>
Avvio di nuovi progetti	<input type="checkbox"/>
Ripresa di attività sospese o differite	<input type="checkbox"/>
Aumento del <i>budget IT</i> disponibile	<input type="checkbox"/>
Cambiamento dell'assetto organizzativo di gruppo (es. acquisizione di una banca)	<input type="checkbox"/>
Cambiamento dell'assetto organizzativo e/o gestionale dell'IT	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

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

Iniziative di risparmio	Data Center		Sistemi trasmissivi		Sistemi Periferici			Applicazioni	
	Mainframe	Server Farm	Reti Dati e Fonia fissa	Fonia mobile	Sistemi decentrati e dotazioni individuali	ATM e chioschi	POS	Sviluppo e manutenzione evolutiva	Manutenzione adattativa e correttiva
	A ₁	A ₂	B ₁	B ₂	C ₁	C ₂	C ₃	D ₁	D ₂
Rinegoziazione contratti con lo stesso fornitore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Sostituzione di un fornitore con un altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Razionalizzazioni nell'uso di prodotti/servizi e nei consumi IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Consolidamento di sistemi/applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Revisioni di processi, riorganizzazioni interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Iniziative di esternalizzazione ⁴¹ di servizi IT (<i>outsourcing/cloud</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Iniziative di internalizzazione di servizi IT (<i>insourcing</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

⁴¹Per esternalizzazione si intende l'affidamento di servizi IT sia a un fornitore esterno (*vendor*), sia a un'altra banca o un altro gruppo bancario esterni al perimetro CIPA (compresa anche la casamadre estera).

4.5 Per ciascuno dei processi sotto elencati⁴², 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	□□□,□%
	Processo di <i>audit</i>	□□□,□%
	Gestione della <i>compliance</i>	□□□,□%
	Relazioni esterne	□□□,□%
	Comunicazione interna	□□□,□%
B Processi di supporto	Organizzazione	□□□,□%
	Gestione sistemi informativi e telecomunicazioni	□□□,□%
	Gestione sicurezza	□□□,□%
	Risorse umane	□□□,□%
	Amministrazione	□□□,□%
	Gestione tesoreria aziendale	□□□,□%
	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 di <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%

⁴² 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 (*run*) e il cambiamento (*change*)⁴³.

Aree funzionali	% del cash out		Run ⁴⁴	Change ⁴⁵
A Processi di governo	nnn,n%	=	□□□,□%	+ □□□,□%
B Processi di supporto	nnn,n%	=	□□□,□%	+ □□□,□%
C Processi di Operations	nnn,n%	=	□□□,□%	+ □□□,□%
D Processi di 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 di *cash out* per il *change* dichiarato nella colonna "*Change*" nella domanda 4.6.

Aree funzionali	Processi	Importanza
A Processi di governo	Pianificazione strategica	<input type="checkbox"/>
	Allocazione risorse e definizione del <i>budget</i>	<input type="checkbox"/>
	Controllo di gestione	<input type="checkbox"/>
	Gestione del rischio e determinazione del patrimonio di vigilanza	<input type="checkbox"/>
	Processo di <i>audit</i>	<input type="checkbox"/>
	Gestione della <i>compliance</i>	<input type="checkbox"/>
	Relazioni esterne	<input type="checkbox"/>
	Comunicazione interna	<input type="checkbox"/>
B Processi di supporto	Organizzazione	<input type="checkbox"/>
	Gestione sistemi informativi e telecomunicazioni	<input type="checkbox"/>
	Gestione sicurezza	<input type="checkbox"/>
	Risorse umane	<input type="checkbox"/>
	Amministrazione	<input type="checkbox"/>
	Gestione tesoreria aziendale	<input type="checkbox"/>
	Supporto e consulenza legale e tributaria	<input type="checkbox"/>
	Gestione organi sociali e partecipazioni	<input type="checkbox"/>
	Supporto logistico e tecnico	<input type="checkbox"/>
	Gestione contante e valori	<input type="checkbox"/>

⁴³I valori percentuali della prima colonna sono derivati automaticamente dalle risposte fornite nella domanda 4.5.

⁴⁴Nella colonna "*Run*" va indicata la quota percentuale del *cash out* impiegata per il mantenimento dell'operatività corrente (*run the business*).

⁴⁵Nella colonna "*Change*" va indicata la quota percentuale del *cash out* IT impiegata per il miglioramento e l'innovazione dell'operatività bancaria (*change the business*).

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

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 IT⁴⁶ (al netto dei costi ricorrenti degli interventi IT per la *compliance* realizzati negli anni precedenti a quello in esame).

Ambiti di <i>compliance</i>	% del <i>cash out</i> totale	Valore assoluto (calcolato automaticamente)
SEPA/PSD Interventi di adeguamento relativi alla realizzazione della SEPA e alla Direttiva sui Servizi di Pagamento	□□,□□%	□□□□□□
Normativa mercati finanziari Adegamenti al quadro normativo MiFID, MiFID II e MiFIR, Normativa Esma, regolamento EMIR, DODD-FRANK Act	□□,□□%	□□□□□□
Antiriciclaggio/Usura/Falsificazione Interventi di adeguamento alle normative per il contrasto dell'illegalità: riciclaggio, finanziamento del terrorismo, finanziamento dei programmi di proliferazione delle armi di distruzione di massa, usura, falsificazione, embargo, ecc.	□□,□□%	□□□□□□
Normativa contabile/fiscale Implementazione dei principi contabili internazionali IAS/IFRS, disciplina dell'IVA, schemi e regole di compilazione del bilancio, contrasto alle frodi fiscali e finanziarie nazionali e internazionali (FATCA-CRS), decreti governativi	□□,□□%	□□□□□□
Privacy Interventi atti a garantire il rispetto dei principi in materia di protezione dei dati personali della clientela o dei dipendenti (cfr. Codice in materia di protezione dei dati personali - Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Linee guida del Garante in materia di trattamento di dati personali della clientela in ambito bancario, Provvedimento del Garante del 12.5.2011 in materia di circolazione delle informazioni in ambito bancario e di tracciamento delle operazioni bancarie)	□□,□□%	□□□□□□
Trasparenza Interventi atti a rendere chiara e comprensibile l'informativa nei rapporti con la clientela (es. disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti)	□□,□□%	□□□□□□
Vigilanza Banca d'Italia, BCE, EBA Interventi di adeguamento alla normativa di Vigilanza della Banca d'Italia e al quadro regolamentare basato su fonti internazionali, comunitarie e nazionali (es: normative europee, reporting SREP, stress test bilancio, Sicurezza Pagamenti Internet..)	□□,□□%	□□□□□□
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, specifiche e norme tecniche ⁴⁷	□□,□□%	□□□□□□
Accordi interbancari Interventi per il rispetto della normativa ABI di disciplina dei servizi interbancari ⁴⁸ (modulistica e applicazioni interbancarie)	□□,□□%	□□□□□□
Business continuity e Disaster recovery Cfr. Circolare BI 285 ("Disposizioni di vigilanza per le banche" - TITOLO IV, Capitolo 5 - Continuità operativa).	□□,□□%	□□□□□□
Basilea Adegamento ai provvedimenti approvati dal Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria	□□,□□%	□□□□□□
Altro, specificare: - -	□□,□□%	□□□□□□
Totale:	□□,□□%	□□□□□□

⁴⁶Per ogni ambito di *compliance* va considerato l'insieme degli **interventi IT effettuati** nell'anno di esercizio **per soddisfare i requisiti della normativa nazionale, comunitaria e internazionale di riferimento, oltretché di 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 riportati in elenco sono indicativi e non esauriscono tutte le fonti normative di riferimento.

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

⁴⁸Inclusa la normativa del Consorzio CBI.

4.9 Con riferimento agli interventi IT per la *compliance* (domanda 4.8), indicare la portata delle eventuali iniziative progettuali IT intraprese nel corso del 2016.

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. Nessuna iniziativa

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	<input type="checkbox"/>
Normativa mercati finanziari Adeguamenti al quadro normativo MiFID, MiFID II e MiFIR, Normativa Esma, regolamento EMIR, DODD-FRANK Act	<input type="checkbox"/>
Antiriciclaggio/Usura/Falsificazione Interventi di adeguamento alle normative per il contrasto dell'illegalità: riciclaggio, finanziamento del terrorismo, finanziamento dei programmi di proliferazione delle armi di distruzione di massa, usura, falsificazione, embargo, ecc.	<input type="checkbox"/>
Normativa contabile/fiscale Implementazione dei principi contabili internazionali IAS/IFRS, disciplina dell'IVA, schemi e regole di compilazione del bilancio, contrasto alle frodi fiscali e finanziarie nazionali e internazionali (FATCA-CRS), decreti governativi	<input type="checkbox"/>
Privacy Interventi atti a garantire il rispetto dei principi in materia di protezione dei dati personali della clientela o dei dipendenti (cfr. Codice in materia di protezione dei dati personali - Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Linee guida del Garante in materia di trattamento di dati personali della clientela in ambito bancario, Provvedimento del Garante del 12.5.2011 in materia di circolazione delle informazioni in ambito bancario e di tracciamento delle operazioni bancarie)	<input type="checkbox"/>
Trasparenza Interventi atti a rendere chiara e comprensibile l'informativa nei rapporti con la clientela (es. disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti)	<input type="checkbox"/>
Vigilanza Banca d'Italia, BCE, EBA Interventi di adeguamento alla normativa di Vigilanza della Banca d'Italia e al quadro regolamentare basato su fonti internazionali, comunitarie e nazionali (es: normative europee, reporting SREP, stress test bilancio, Sicurezza Pagamenti Internet..)	<input type="checkbox"/>
Vigilanza Consob Regolamenti Consob, Direttive/regolamenti adottati dall'UE nelle principali materie di competenza Consob	<input type="checkbox"/>
Monetica Es. "Direttiva sulla Moneta Elettronica (EMD2)", legislazione relativa ai servizi di pagamento di questa fattispecie, specifiche e norme tecniche ⁴⁹	<input type="checkbox"/>
Accordi interbancari Interventi per il rispetto della normativa ABI di disciplina dei servizi interbancari ⁵⁰ (modulistica e applicazioni interbancarie)	<input type="checkbox"/>
Business continuity e Disaster recovery Cfr. Circolare BI 285 ("Disposizioni di vigilanza per le banche" - TITOLO IV, Capitolo 5 - Continuità operativa).	<input type="checkbox"/>
Basilea Adeguamento ai provvedimenti approvati dal Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: - -	<input type="checkbox"/>

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

⁵⁰Inclusa la normativa del Consorzio CBI.

4.10 Indicare il numero di Posti di Lavoro “standard”⁵¹ di cui dispone il gruppo CIPA e fornire le seguenti indicazioni di costo⁵² in termini di TCO (i valori di costo devono essere espressi in migliaia di euro e senza cifre decimali):

	PDL Acquistati	PDL in locazione
Numero PDL:	□□□□□□	□□□□□□
Componente di costo (TCO)	Costo	
Personale interno		
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. (Tali costi trovano riscontro nella tabella 4.1 e costituiscono un “di cui” delle celle: C1-3.00, E1-3.00)	□□□□□□	□□□□□□
Ammortamenti hardware e software di base		
Quota annuale di ammortamento relativo a: postazioni di utente medio dotate di PC, video, mouse e stampante (anche multifunzione, locali e di rete). Quota parte di ammortamento relativo a Sw di base (Office, Windows, sistemi di sicurezza, antivirus, software di connessione alla rete, ecc.) (Tali costi trovano riscontro nella tabella 4.1 e costituiscono un “di cui” delle celle: C1-10.00, E1-10.00)	□□□□□□	□□□□□□
Canoni di manutenzione e/o locazione hardware		
Ricomprendere anche eventuali costi di parti di ricambio non riconosciuti nei canoni (Tali costi trovano riscontro nella tabella 4.1 e costituiscono un “di cui” delle celle: C1-1.00, E1-1.00)	□□□□□□	□□□□□□
Canoni di manutenzione e/o locazione software di base		
(Tali costi trovano riscontro nella tabella 4.1 e costituiscono un “di cui” delle celle: C1-2.01, C1-2.02, E1-2.01, E1-2.02)	□□□□□□	□□□□□□
Servizi informatici esternalizzati		
Presidio sistemistico in loco e altre attività di gestione (es: servizio di monitoraggio, help-desk tecnologico, ecc.) (Tali costi trovano riscontro nella tabella 4.1 e costituiscono un “di cui” delle celle: C1-4.11, C1-4.12, C1-4.21, C1-4.22, E1-4.11, E1-4.12, E1-4.21, E1-4.22)	□□□□□□	□□□□□□
TOTALE TCO:	□□□□□□	□□□□□□
Costo Unitario PDL (TOTALE TCO/Numero totale PDL):	□□□□□□	□□□□□□

⁵¹ Nel censimento vanno considerati solamente i Posti di Lavoro “standard”, anche virtualizzati, costituiti da unità PC, video, mouse, tastiera e stampante, locale o di rete. Anche i computer portatili, se utilizzati come PdL, devono essere conteggiati. Non devono invece essere presi in considerazione i PdL appositamente equipaggiati per lo svolgimento di particolari attività (es: finanza, disegno automatico CAD, trattamento del contante ecc..).

⁵² Tra le voci di costo devono essere considerate anche le eventuali stampanti multifunzione. Nel caso di Posti di Lavoro virtualizzati, andranno considerati i costi delle infrastrutture *hardware* e *software* per la virtualizzazione. Non vanno invece considerati i costi per *tablet* e per dispositivi finalizzati allo svolgimento di particolari attività (es: le apparecchiature dedicate al *cash-in* e/o al *cash-out*, tavolette grafometriche).

4.11 Con riferimento alla domanda 4.10, ripartire in percentuale il totale dei Posti di Lavoro “standard” secondo la seguente classificazione:

PDL	%
Portatili	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Fissi	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Virtualizzati	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
TOTALE	100%

4.12 Con riferimento ai Posti di Lavoro di filiale, indicare la percentuale dei PDL dotati dei dispositivi, riportati nell’elenco, per lo svolgimento di attività specializzate.

1. Tutti
2. Più del 70%
3. Tra il 30% e il 70%
4. Meno del 30%
5. Nessuno, ma se ne prevede l’adozione nel 2017-2018
6. Nessuno

Dispositivo	Risposta
- Tavoletta grafometrica	<input type="checkbox"/>
- Dispositivo <i>cash-in cash-out</i> /accessori per il trattamento del contante	<input type="checkbox"/>
- Scanner	<input type="checkbox"/>
- Lettore assegni	<input type="checkbox"/>
- Dispositivo di riconoscimento biometrico del cliente	<input type="checkbox"/>
- Altro, specificare: <input style="background-color: #cccccc;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>

4.13 Indicare il numero di ATM (standard ed evoluti) di cui dispone il gruppo CIPA e fornire le seguenti indicazioni di costo in termini di TCO (i valori di costo devono essere espressi in migliaia di euro e senza cifre decimali):

	Standard	Evoluti
Numero ATM⁵³	□□□□□□	□□□□□□
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 (Tali costi trovano riscontro nella tabella 4.1 e costituiscono un "di cui" delle celle: C2-3.00, E1-3.00)	□□□□□□	□□□□□□
Ammortamenti hardware e software di base		
Quota parte di ammortamento relativo a Hw e Sw di base (Windows, sistemi di sicurezza, software di connessione alla rete, ecc.) (Tali costi trovano riscontro nella tabella 4.1 e costituiscono un "di cui" delle celle: C2-10.00, E1-10.00)	□□□□□□	□□□□□□
Canoni di manutenzione e/o locazione hardware		
Ricomprendere in questa voce anche gli eventuali costi di parti di ricambio non riconosciuti nei canoni (Tali costi trovano riscontro nella tabella 4.1 e costituiscono un "di cui" delle celle: C2-1.00, E1-1.00)	□□□□□□	□□□□□□
Canoni di manutenzione e/o locazione software di base		
(Tali costi trovano riscontro nella tabella 4.1 e costituiscono un "di cui" delle celle: C2-2.01, C2-2.02, E1-2.01, E1-2.02)	□□□□□□	□□□□□□
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) (Tali costi trovano riscontro nella tabella 4.1 e costituiscono un "di cui" delle celle: C2-4.11, C2-4.12, C2-4.21, C2-4.22, E1-4.11, E1-4.12, E1-4.21, E1-4.22)	□□□□□□	□□□□□□
TOTALE TCO:	□□□□□□	□□□□□□
Costo Unitario ATM (TOTALE TCO/Numero totale ATM):	□□□□□□	□□□□□□

⁵³ 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 quindi 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 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 AT119" forniscono le indicazioni per la compilazione delle caselle relative a ciascuna area tematica e le schede "Scheda AT1" e "Scheda AT1" contengono le indicazioni rispettivamente per la Sicurezza IT e per Altri costi IT non classificabili.

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 – Software 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. Vanno riportati in questa voce anche i costi sostenuti per eventuali personalizzazioni del software effettuate "a corpo" dal fornitore.

3.00 – Personale interno

Costi sostenuti per i dipendenti IT il cui numero è stato riportato alle domande 1.4 (per le banche) e 3.3 (per i gruppi). 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. **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

Questa voce comprende i costi sostenuti per servizi di *outsourcing* IT di tipo:

- "full" (esternalizzazione completa dei servizi, con *hardware* e *software* del fornitore)
- "orizzontale" (esternalizzazione limitata ad alcuni servizi tecnologici o *layer*; ad es. *hardware*, *storage*...). Rientra in questa categoria il *Facility management* (servizi di elaborazione eseguiti a cura e su apparecchiature del fornitore, ma con software applicativo di proprietà dell'istituto).
- "verticale" (esternalizzazione di servizi di *business*; ad es. elaborazione delle retribuzioni del personale...).

Anche il *Cloud computing* è da considerarsi una forma di *outsourcing* IT che può essere di tipo verticale (ad es. CRM – *cloud SaaS*) oppure orizzontale (ad es. sistemi elaborativi, *storage*, *networking* – *cloud IaaS*, piattaforme *PaaS*). Il canone corrisposto per l'*outsourcing* IT deve essere suddiviso, ove possibile, nelle singole aree tematiche o nella colonna Sicurezza IT (E1). Qualora non fosse possibile eseguire la suddivisione per aree tematiche, i costi del servizio di *outsourcing* IT devono essere indicati fra gli "Altri costi IT non classificabili" (E2).

4.02 (solo per le banche) e 4.12 – Altri Servizi

Costi sostenuti per servizi diversi dall'*outsourcing* del sistema informatico: canoni per i servizi di rete, canoni per linee telefoniche, traffico di fonia fissa e mobile, gestione dei sistemi decentrati e delle dotazioni individuali, 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.

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*).

4.22 – Servizi professionali di consulenza

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

5.00 – Altri costi IT (In questa voce vanno accorpate i costi che fino al 2014 erano inseriti separatamente (5.01 Facilities e 5.02 Altro)).

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 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. Costi sostenuti per le apparecchiature ausiliarie direttamente connesse con il *Data center*, per materiali di consumo e per 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 al *Data center* 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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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), 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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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 componente bancaria o società strumentale 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 società esterna

Cfr. riga 4.01.

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02..

4.21 – Personale esterno

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

4.22 – Servizi professionali di consulenza

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

5.00 – Altri costi IT (In questa voce vanno accorpate i costi che fino al 2014 erano inseriti separatamente (5.01 Facilities e 5.02 Altro)).

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.

Relativamente ai 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 al *Data center*, 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 inchiostri, 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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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 l'insieme 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, escluse le macchine destinate alla difesa.

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, 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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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.

4.02 (solo per le banche) – Altri servizi ricevuti da una componente bancaria o società strumentale 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 società esterna

Cfr. riga 4.01.

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02.

4.21 – Personale esterno

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

4.22 – Servizi professionali di consulenza

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

5.00 – Altri costi IT (In questa voce vanno accorpate i costi che fino al 2014 erano inseriti separatamente (5.01 Facilities e 5.02 Altro)).

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.

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 al *Data center* 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.

9.00 (solo per i gruppi) – 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 e fonia fissa

Quest'area tematica riguarda tutti i costi sostenuti dalla banca per i collegamenti telematici (dati) e per la fonia fissa (VoIP e analogica). In particolare, in questa area vanno inseriti i costi relativi alle: reti dati (hardware, *software* di sistema, personale dedicato, apparecchiature ausiliarie, *facility management*, costi di installazione e manutenzione); fonia VoIP (costi hardware e del traffico voce) e fonia analogica (costi dei canoni per la linea voce).

Non vanno invece inclusi i costi sostenuti per le reti interbancarie (SWIFT e RNI) e i costi relativi alle banche dati (Cerved, Borsa Italiana, Bloomberg, Reuters, Radiocor, ecc.) sia per il canone che per il traffico, in quanto non ritenuti costi puramente IT.

1.00 – Hardware

Inserire i costi relativi ai dispositivi hardware utilizzati per le reti dati (nodi di rete LAN, Proxy, Network Management Systems, Nodi di Accesso Remoto, sistemi di connettività reti MAN e WAN, bilanciatori di carico ecc...). Devono essere inclusi anche i costi di eventuali server dedicati al traffico VoIP (non ricompresi nelle Server farm) e delle apparecchiature terminali fisse che utilizzano tale tecnologia (telefoni VoIP). Devono essere indicati i costi sostenuti per i centralini in carico alla funzione informatica; non devono invece essere indicati i costi dei terminali analogici (telefoni tradizionali).

2.01 – Software di sistema

Indicare i costi sostenuti per il software che risiede sulle apparecchiature di rete e necessario per il loro funzionamento (qualora scorponabili dai costi Hw), nonché per il software di gestione.

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 e di fonia fissa (VoIP e analogica). 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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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 i servizi della specie. Per i servizi di *outsourcing* indicare la quota parte del canone relativa all'hardware di rete, al software di sistema e agli altri costi. 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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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

4.11 – Outsourcing IT presso società esterna

Cfr. riga 4.01.

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02.

4.21 – Personale esterno

Indicare i costi sostenuti per attività di assistenza sistemistica di tipo "time and material" per reti dati e fonia fissa.

4.22 – Servizi professionali di consulenza

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti per reti dati e fonia fissa.

5.00 – Altri costi IT (In questa voce vanno accorpate i costi che fino al 2014 erano inseriti separatamente (5.01 Facilities e 5.02 Altro)).

Relativamente ai sistemi trasmissivi e alle apparecchiature di fonia fissa in carico alla funzione informatica, 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.

Indicare anche 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 o di fonia fissa. 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 le reti dati e per la 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 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 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 decentrati e dotazioni individuali). 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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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.

4.11 – Outsourcing IT presso società esterna

Cfr. riga 4.01.

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02.

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 AT5. Sistemi periferici – C₁ – Sistemi decentrati e dotazioni individuali

Quest'area tematica riguarda i costi IT sostenuti per le apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale, 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), **tablet**, stampanti anche multifunzione⁵⁴ (di rete e locali), scanner, fotocopiatrici e altre apparecchiature individuali o condivise, tavolette grafometriche, *work station* di tipo evoluto dedicate a particolari funzioni (es. posti di lavoro di tipo "Finanza", CAD, ecc⁵⁵); ii) altre unità periferiche come unità di controllo, cambiavalute, erogatori di ticket, *cash in-cash out*, apparecchiature rilevazione presenze, dispositivi per il riconoscimento biometrico del cliente, marcatrici decentrate, lettori di codice a barre e lettori RFID, lettori assegni; iii) LAN e relativi impianti di cablaggio.

2.01 – Software di sistema

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

2.02 – Software in licenza d'uso

Eventuale software applicativo installato sui server periferici, escludendo i nodi di rete, e sui posti di lavoro di qualunque tipo. Appartengono a questa voce 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 anche il costo del canone di manutenzione relativo 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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

Indicare i costi sostenuti per la gestione dei sistemi decentrati e dotazioni individuali (Posti di lavoro, apparecchiature distribuite, LAN e cablaggi, ecc).

4.11 – Outsourcing IT presso società esterna

Cfr. riga 4.01

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02.

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.

5.00 – Altri costi IT (In questa voce vanno accorpate i costi che fino al 2014 erano inseriti separatamente (5.01 Facilities e 5.02 Altro)).

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 decentrati 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.

⁵⁴ Le stampanti multifunzione sono stampanti 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*).

⁵⁵ 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 AT6. 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/Chioschi⁵⁶.

2.01 – Software di sistema

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

2.02 – Software 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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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

4.11 – Outsourcing IT presso società esterna

Cfr. riga 4.01.

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02.

4.21 – Personale esterno

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

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

5.00 – Altri costi IT (In questa voce vanno accorpate i costi che fino al 2014 erano inseriti separatamente (5.01 Facilities e 5.02 Altro)).

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).

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.

⁵⁶ 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 AT7. 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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

Indicare eventuali altri costi sostenuti per la gestione dei POS.

4.11 – Outsourcing IT presso società esterna

Cfr. riga 4.01

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02.

4.21 – Personale esterno

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

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti relativi ai 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 AT8. 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 AT9.

2.02 – Software 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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

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 componente bancaria o società strumentale 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". Pertanto i servizi "chiavi in mano" eseguiti da personale esterno, anche se realizzati all'interno della banca, vanno ricompresi in questa voce.

4.11 – Outsourcing IT presso società esterna

Cfr. riga 4.01

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02..

4.21 – Personale esterno

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".

5.00 – Altri costi IT (In questa voce vanno accorpate i costi che fino al 2014 erano inseriti separatamente (5.01 Facilities e 5.02 Altro)).

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 AT9. 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 – Software 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 componente bancaria o società strumentale del gruppo

Indicare i costi sostenuti per la manutenzione adattativa e correttiva delle applicazioni.

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02.

4.21 – Personale esterno

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

5.00 – Altri costi IT (In questa voce vanno accorpate i costi che fino al 2014 erano inseriti separatamente (5.01 Facilities e 5.02 Altro)).

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 AT10. Sicurezza IT – E1

Nella colonna E1 – “Sicurezza IT” devono essere indicate tutte le spese relative alla sicurezza informatica (tali costi fino al 2015 erano distribuiti nelle aree tematiche) relative agli ambiti tecnologici di seguito elencati:

- **Sicurezza perimetrale** (*Firewall, Proxy, DDoS, Antivirus, Antiphishing, Antispyware, Antispam, Mobile device management, IDS/IPS...*)
- **Identity Management** (*Identity Manager, Single sign-on, Reverse proxy/Access control, Strong authentication (OTP, smart card).....*)
- **Sistemi antifrode** (*Sistemi analisi comportamentale, Profilazione accessi, Sicurezza dei pagamenti internet...*)
- **Server Farm security** (*Hardenizzazione server, Change & configuration management, separazione ambienti...*)
- **Security Analytics** (*SIEM-Security Information and Event Management, Log analyzer, Threat intelligence, Anomaly Detection...*)
- **Code/Application Security** (*Code analyzer, Vulnerability assesement, Penetration test...*)
- **Data Security** (*Data masking, DB firewall, Cifratura dei dati, Data loss prevention, Segregation of duties...*)

In questa colonna vanno considerati anche i costi connessi con la gestione dei processi di sicurezza (es: gestione degli incidenti di sicurezza, vulnerability e patch management, CertFin...)

I costi andranno adeguatamente ripartiti per fattori produttivi.

Non devono essere considerati i costi relativi alla sicurezza fisica nè quelli per assicurare la Business Continuity e il Disaster recovery.

1.00 – Hardware

Costi sostenuti per ogni tipo di strumentazione adibita alla gestione e al controllo della sicurezza dei sistemi elaborativi centrali, periferici e trasmissivi; rientrano in tale fattispecie gli strumenti *hardware per Access & Identity Management* (es: token, smart card, HSM, lettori di impronte digitali, ecc.), *Security Information & Event Management* (apparati *hardware special purpose*), *Data Security*, *Protezione perimetrale* (*firewall...*), IDS, nodi di rete per la cifratura/crittografia dei dati, ecc....

2.01 – Software di sistema

Costi sostenuti per il *software* di sistema e i *tools* per la gestione della sicurezza del *Data Center* (Mainframe e Server Farm), dei sistemi decentrati e delle dotazioni individuali; costi di sicurezza riguardanti la trasmissione dei dati (crittografia, ecc.).

2.02 – Software in licenza d’uso

Costi del *software* applicativo espressamente dedicato alla gestione della sicurezza installato sui sistemi centrali (Mainframe e Server Farm) e sui sistemi periferici (PdL, ATM, POS, ecc.). Appartengono a questa voce di spesa i pacchetti software finalizzati, ad esempio, alla identificazione dei tentativi di intrusione, al monitoraggio dei dati lungo le linee trasmissive, alla gestione delle analisi di sicurezza, alle sonde installate all’interno dei software di gestione del *business*, ecc.. Deve essere indicato in questa voce il costo relativo alle licenze, ai canoni di noleggio e ai canoni di manutenzione.

3.00 – Personale interno

Indicare la quota parte del costo per il Personale IT interno sostenuto a qualsiasi titolo per la Sicurezza Informatica (gestione della sicurezza e prevenzione degli incidenti di sicurezza informatica, *penetration test*, *vulnerability assesement*, ecc.) **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

Spese per la sicurezza Informatica sostenute per i servizi di *outsourcing*, qualora disponibili separatamente nel canone concordato.

4.02 (solo per le banche) – Altri servizi ricevuti da una componente bancaria o società strumentale del gruppo

Altri costi IT per la sicurezza, qualora disponibili separatamente nel canone concordato

4.11 – Outsourcing IT presso società esterna

Cfr. riga 4.01

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02

4.21 – Personale esterno

Indicare i costi per la collaborazione nell’ambito della Sicurezza Informatica da parte di personale esterno il cui corrispettivo sia calcolato con modalità di tipo “*time and material*”. Nei casi di collaborazione a corpo (non *time and material*) i relativi costi devono essere imputati ad Altri servizi o ad *Outsourcing IT* secondo gli stessi criteri adottati per la ripartizione degli altri costi nelle aree tematiche.

4.22 – Servizi professionali di consulenza

Indicare i costi sostenuti per attività di consulenza nello studio di progetti di Sicurezza Informatica.

5.00 – Altri costi IT (In questa voce vanno accorpati i costi che fino al 2014 erano inseriti separatamente (5.01 Facilities e 5.02 Altro)).

Costi sostenuti per le coperture assicurative relative alle apparecchiature per la sicurezza informatica.

7.00 – Ricavi IT posti a rettifica

Indicare i ricavi conseguiti da terzi per servizi di Sicurezza Informatica forniti dall’istituto.

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

Indicare i costi per la Sicurezza Informatica 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 AT11. Costi IT non classificabili – E2

La colonna E2 – “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 “E2” può essere utilizzata per indicare tale voce di spesa. **Qualora il totale della colonna E2 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 o nella colonna Sicurezza IT (E1).

2.01 – Software di sistema

Costi residuali sostenuti per il software dei vari sistemi che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche o nella colonna Sicurezza IT (E1).

2.02 – Software in licenza d’uso

Costi sostenuti per software acquisito all’esterno che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche o nella colonna Sicurezza IT (E1).

3.00 – Personale interno

Costi sostenuti per il personale tecnico interno e non riportati nelle specifiche aree tematiche o nella colonna Sicurezza IT (E1). **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 o nella colonna Sicurezza IT (E1).

4.02 (solo per le banche) – Altri servizi ricevuti da una componente bancaria o società strumentale 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. 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.

4.11 – Outsourcing IT presso società esterna

Cfr. riga 4.01

4.12 – Altri servizi ricevuti da società esterna

Cfr. riga 4.02

4.21 – Personale esterno

Costi residuali sostenuti per personale esterno che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche o nella colonna Sicurezza IT (E1).

4.22 – Servizi professionali di consulenza

Costi residuali sostenuti per servizi professionali di consulenza che non sia stato possibile indicare nelle singole aree tematiche o nella colonna Sicurezza IT (E1).

5.00 – Altri costi IT (In questa voce vanno accorpate i costi che fino al 2014 erano inseriti separatamente (5.01 Facilities e 5.02 Altro)).

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 o nella colonna Sicurezza IT (E1). 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 o nella colonna Sicurezza IT (E1). 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 o nella colonna Sicurezza IT (E1), 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.