

**ECMS National Contact Group (NCG) – 2° meeting 25 marzo 2026**

# **ECMS: il National Service Desk italiano**

**Fabrizio Ballanti**

*Servizio Sistema dei pagamenti*

*Divisione Sistemi di gestione del collaterale*

# Organizzazione desk operativi ECMS

## Ambiti di responsabilità

## Ruoli chiave

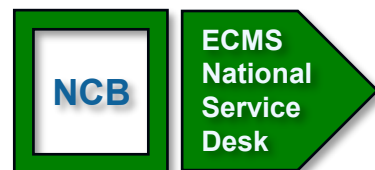


Garantisce la **cooperazione stabile** tra le BCN in tutte le attività operative quotidiane relative a ECMS, coordinando le azioni di follow-up sulle decisioni adottate dagli ECMS Crisis Manager. Coordina la comunicazione con il mercato. Rappresenta ECMS nelle riunioni operative TARGET e/o T2S e in altri forum.



Gestito da **Banco de España** e **Banque de France** come punto unico di contatto per gli ECMS National Service Desk verso le 4CB, fornisce:

- monitoraggio tecnico e operativo, incluse le interazioni con i Common Components e gli altri servizi TARGET;
- supporto nelle situazioni ordinarie (deployment di nuove release, informazioni operative, ecc.) e nelle situazioni anomale (incident e crisis management).



Ciascuna BCN dispone di un **ECMS National Service Desk (ECMS NSD)** quale punto unico di contatto per la propria comunità di riferimento che:

- fornisce supporto e informazioni alla rispettiva comunità e assicura il monitoraggio operativo;
- allerta e supporta l'ECMS Service Desk, quando necessario, al fine di garantire il normale funzionamento della piattaforma.

L'**ECMS Coordinator** presiede le **ECMS Service Desk Managers' Conference Calls**, coordina le attività in caso di incidenti ed effettua l'escalation verso gli **ECMS Crisis Managers**.

L'**ECMS ECB Crisis Manager** presiede le **ECMS Crisis Managers' Conference Calls** ed è responsabile della gestione delle situazioni anomale, attivando e disattivando lo stato di crisi.

L'**ECMS Service Desk Manager** guida l'**ECMS Service Desk** nelle interazioni con l'**ECMS Coordination Desk**, gli **ECMS National Service Desk** e i **Service Desk TARGET** e **T2S**.

L'**ECMS 4CB Crisis Manager** rappresenta l'**ECMS Service Desk** nella **ECMS Crisis Managers' Conference Call** ed è responsabile della gestione delle situazioni anomale.

L'**ECMS National Service Desk Manager** rappresenta la propria **BCN** quando interagisce con le altre banche centrali nazionali e con l'**ECMS Service Desk**.

L'**ECMS National Crisis Manager** rappresenta la propria **BCN** nella **ECMS Crisis Managers' Conference Call** ed è responsabile della gestione delle situazioni anomale.

# Supporto operativo

## Eurosistema

Role	From	To	Type of support
ECMS Service Desk	7:00	19:30*	Standard support - on site or remote
	19:30*	07:00	Non-standard support - on-call via the ECMS 4CB Crisis Manager
ECMS Coordination Desk	7:00	19:30*	Standard support
	19:30*	07:00	Non-standard support - on-call via the ECMS Coordinator for incident handling only
ECMS National Service Desks	07:00	18:15*	Regular availability - on-site or remote
	18:15	19:30*	Additional availability at minima available or available via the ECMS National Crisis Manager
	19:30*	07:00	Availability via the ECMS National Crisis Manager
ECMS Crisis Managers (ECB, 4CB & NCBs)	Reachable 24/7/365		Non-standard support - mandatory availability, on-site, remote or on-call, for incident handling and decision-making

\* Plus 15 minutes at the last day of the reserve maintenance period

## Italia

Per la Banca d'Italia il National Service Desk è istituito presso la **Divisione Sistemi di gestione del collateral** del Servizio Sistema dei pagamenti (SdP).

**Il supporto del NSD italiano viene garantito tutti i giorni lavorativi nell'orario compreso tra le 7 e le 19:30.**

Qualora le fasi di EoD/SoD siano eseguite in ritardo rispetto all'orario previsto, il supporto del NSD è assicurato fino a completa soluzione del problema.

Nei confronti del SD e del Coordination Desk è assicurata la disponibilità del supporto del NSD anche al di fuori dell'orario operativo in relazione alla gestione di incidenti e malfunzionamenti (Crisis Management).

# Il National Service Desk italiano di ECMS (1/3)

- Costituisce il **punto di contatto operativo** tra la comunità bancaria italiana, le 4CB e la BCE.
- Assicura il **monitoraggio quotidiano dei processi operativi** della piattaforma.
- Cura la **gestione e l'aggiornamento dei dati anagrafici delle controparti**.

## Flussi di comunicazione verso la comunità bancaria (componente bottom-up)

L'obiettivo è garantire una **gestione strutturata ed efficiente delle richieste operative**, che possono riguardare principalmente due ambiti:

- **dati di configurazione della piattaforma**, quali modifiche ai parametri operativi, aggiornamenti anagrafici o variazioni funzionali;
- **supporto tecnico o funzionale**, inclusa l'apertura e la gestione di eventuali incidenti e PBI connessi.

Attore	Ruolo nel processo
ECMS Users (NCB, CSD, controparti)	Inoltrano la richiesta
National Service Desk (NSD)	Interfaccia operativa per le richieste degli utenti (gestione diretta o escalation)
ECMS Service Desk (4CB)	Esegue le attività richieste (chiarimenti tecnici, interventi ed eventuale apertura di PBI con relativa comunicazione)
ECMS Coordination Desk (ECB)	Coordina attività rilevanti per più di una NCB

# Il National Service Desk italiano di ECMS (2/3)

## Flussi di comunicazione verso la comunità bancaria (componente top-down)

- Incidenti, anomalie operative, aggiornamenti di sistema, attivazione di procedure di contingency;
- Segnalazioni originate dal Service Desk ECMS e/o dal Coordination Desk della BCE che comportano:
  - i. comunicazioni dal National Service Desk alle controparti
  - ii. pubblicazioni su canali ufficiali (sito web BCE)
- Comunicazioni dirette del National Service Desk anche a singole controparti al rilevamento di anomalie nel monitoraggio continuo.

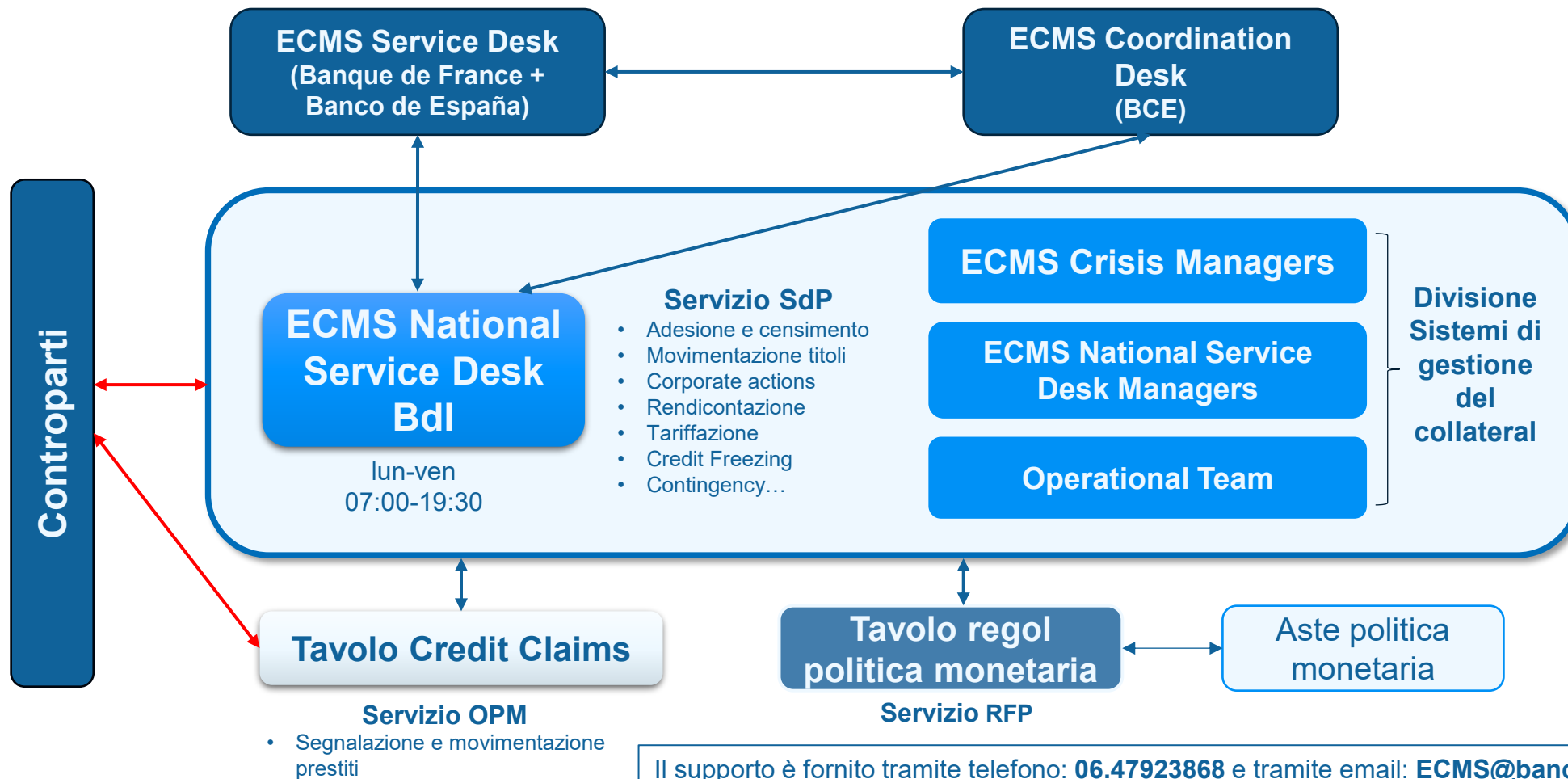
# Il National Service Desk italiano di ECMS (3/3)

## Monitoraggio continuo e gestione operativa dei controlli

### Il registro operativo condiviso

ora	paragrafo nuovo manuale	attività	Note	Modulo/Adapter	22/01/2026	23/01/2026
07:00	4 Pool position report	Automatic pool position report	dal 16.06 sono 125	Collateral and Credit - Mega Lend	N. 125	N. 125
07:00	13.1 Daily SoH	SoH(Semt.002)	Dal 20.06 sono 196 (Chiusura conto); dal 26.11 sono 197	Reference Data - MegaCommon	N.197	N.197
07:00	13.2 Daily SoT	SoT(semt.017)	Dal 20.06 sono 132 (Chiusura conto abi)	Reference Data - MegaCommon	N.132	N.132
07:00	13.3 Daily SoPT	SoPT(Semt.018)	Dal 20.06 sono 132 (Chiusura conto abi)	Reference Data - MegaCommon	N.132	N.132
07:00	23 ECMS Console DDF	DDF File	75 file; verificare con SVI e BOX (se confermato mancato invio, aprire service request all'ECMS Service Desk)	Adapter DDF	ok 75 validati	ok 75 validati
07:00	7.1.1 Istruzioni ML con ISD = current business date - 1	AML/MLoR in stato closed	DA CONTROLLARE SOLO SE IL GIORNO PRECEDENTE CI SONO STATE OPERAZIONI DI MLOR/AML	Collateral and Credit - Mega Lend	non presenti	non presenti

# Il National Service Desk italiano di ECMS



Il supporto è fornito tramite telefono: **06.47923868** e tramite email: **ECMS@bancaditalia.it**  
Solo per i prestiti bancari: telefono: **06.47924098** - email: **ECMS.creditclaims@bancaditalia.it**

# Verifica e aggiornamento delle mailing list ECMS

Corretta individuazione dei referenti distinti per ciascuno dei tre ambiti operativi:

- ambiente di produzione
- ambiente di test
- National Contact Group



**ECMS National Contact Group (NCG) – 2° meeting 25 marzo 2026**

**Grazie per l'attenzione**

Servizio Sistema dei Pagamenti