

who will analyze the problem, provide advice, and attempt resolution remotely. If the attempt to resolve the problem is unsuccessful, the EL will escalate the problem and establish a repair schedule with the associated RTM. This schedule will take into account the ordering and delivery of any necessary replacement parts. To help resolve the problem, the regional EL may escalate it to any of the specialist groups in Headquarters, but he retains responsibility for tracking the problem to a timely resolution. All faults will be assigned Remedy tickets. In the absence of the mission or regional EL, urgent problems may be directed to the MITNET Command Center in Headquarters at 992-2742.

Changes to Infrastructure or Equipment Configuration

14. Problems requiring additions, moves, changes, etc., where it is deemed that an EL visit will be necessary, a request from the MAO should be made by e-mail to the regional EL, with a copy to the Regional Technical Manager (RTM) and SXT.

COMSEC Inventory Control of Cryptographic Equipment and Key Materiel

15. The MAO/MSO will escalate problems to the Management Services Unit (ISDF) of the Security and Intelligence Bureau (ISD). For TEMPEST equipment inventory control, the Technology Systems Support Section (SXTT) of the Infrastructure Technology Division (SXT) is the escalation point after consultation with the regional EL.

16. This Circular Document expires on March 1, 1999. Its contents will be published on the DFAIT Intranet.

à l'EL régional, qui les analyse, donne ses conseils et tente de les résoudre à distance. Si le dépannage à distance échoue, l'EL renvoie le problème et établit un calendrier de réparation avec le GTR visé. Ce calendrier tiendra compte des délais de commande et de livraison de toutes les pièces de rechange nécessaires. Afin de faciliter la résolution du problème, l'EL régional pourra le renvoyer à l'un ou l'autre des groupes de spécialistes de l'administration centrale, mais il reste chargé de suivre le problème jusqu'à ce qu'il soit réglé. Toutes les pannes donneront lieu à un appel de dépannage dans Remedy. En l'absence de l'EL de la mission ou de la région, les problèmes urgents peuvent être renvoyés au Centre de commandement de MITNET à l'administration centrale, au 992-2742.

Modifications de l'infrastructure ou de la configuration de l'équipement

14. Lorsqu'on estime que la visite d'un EL sera nécessaire pour régler les problèmes exigeant notamment des ajouts, des déplacements et des modifications, l'AAM devrait présenter une demande par courrier électronique à l'EL régional et en envoyer copie au gestionnaire technique régional (GTR) et à SXT.

Contrôle des stocks COMSEC de matériel cryptographique et de matériel de clés

15. L'AAM ou ASM renverra les problèmes à la Section des services administratifs (ISDF) de la Direction générale de la sécurité et du renseignement (ISD). Dans le cas du contrôle des stocks pour l'équipement TEMPEST, la Section du soutien aux systèmes technologiques (SXTT) de la Direction de l'infrastructure technologique (SXT) est le palier de renvoi après consultation avec l'EL régional.

16. La présente circulaire expire le 1^{er} mars 1999. Son contenu sera publié sur l'Intranet du MAECI.

Le sous-ministre
des Affaires étrangères,



Deputy Minister
of Foreign Affairs

