

the regional EL is the point of contact for escalating and bringing to resolution all of these IMT problems.

9. In classic missions with no CBS SA, SIGNET C-4 and other classified communications and security infrastructure problems will be escalated by the MAO or MSO to the Regional or mission EL who has responsibility for tracking and bringing those problems to resolution.

10. **Small and Micro Missions** – Infrastructure problems may be escalated to the regional EL by the MAO or MSO. It remains the responsibility of the ELs to track all problems that are escalated to them until resolved.

#### **Octel System**

11. The mission designated Octel Support Officer (OSO) (who may not necessarily be the SA, as this is a mission designated function), is the first point of contact and their responsibilities include responding to users' operational concerns and requirements, including remedial training and managing the script and mail boxes. Technical guidance and assistance is available from the regional EL or via Remedy. To ensure continuity, uniform system design, and effective interaction with telephone systems and features, the Octel Support Officer requires close contact with SXTV (Voice Services Specialist at 944-0754) and the regional EL. (In the absence of the OSO, Octel problems may be escalated by the MAO to Headquarters support (SXTV).)

#### **Intrusion Detection Access Control System (IDACS)**

12. The first point of escalation should be the Physical Security and Personal Safety Division (ISR). If a problem cannot be resolved remotely by ISR, the problem will be escalated to the Regional Technical Manager who will open a Remedy ticket and refer the problem as appropriate.

#### **MITNET, Satellite and Radio Systems, Telephones and Facsimile Machines**

13. The CBS SA, or LES SA, through the MAO/MSO, escalates problems to the regional EL,

régional est le point de contact pour le renvoi et la résolution de tous ces problèmes de GIT.

9. Dans les missions classiques sans AS CAN, les problèmes relatifs au SIGNET-C4, à d'autres communications confidentielles et à l'infrastructure de sécurité seront renvoyés par l'AAM ou l'ASM à l'EL régional ou de la mission, qui est chargé de suivre et de résoudre ces problèmes.

10. **Petites missions et micro-missions** – Les problèmes d'infrastructure peuvent être renvoyés à l'EL régional par l'AAM ou l'ASM. Il incombe aux EL de suivre tous les problèmes renvoyés jusqu'à ce qu'ils soient réglés.

#### **Système Octel**

11. L'agent d'appui à Octel (AAO) désigné par la mission (qui n'est pas nécessairement l'AS, puisqu'il s'agit d'une fonction désignée par la mission) est le premier point de contact et ses responsabilités consistent à répondre aux préoccupations et aux besoins opérationnels des utilisateurs, notamment la formation en dépannage et la gestion des messages informatisés et des boîtes aux lettres. Des conseils et de l'aide techniques sont offerts par l'EL régional ou par l'entremise de Remedy. Afin d'assurer la continuité, l'uniformisation de la conception des systèmes et une interaction efficace avec les systèmes téléphoniques et les caractéristiques, l'agent d'appui à Octel a besoin d'entretenir des liens étroits avec SXTV (spécialiste des services de la voix au 944-0754) et avec l'EL régional. (En l'absence de l'AAO, les problèmes relatifs à Octel peuvent être renvoyés par l'AAM aux services d'appui de l'administration centrale (SXTV).)

#### **Systèmes de détection des intrusions et de contrôle de l'accès (IDACS)**

12. Le premier point de contact devrait être la Direction de la sécurité physique et de la protection du personnel (ISR). Si le problème ne peut être résolu à distance par ISR, il sera renvoyé au gestionnaire technique régional qui fera un appel de dépannage dans Remedy et renverra le problème s'il y a lieu.

#### **Systèmes MITNET, par satellite et radio, téléphones et télécopieurs**

13. L'AS CAN ou l'AS recruté sur place, par l'entremise de l'AAM/ASM, renvoie les problèmes