

3. At small and micro missions, the first point of contact will usually be the SIGNET Support Assistant (SSA). In all cases, the SAs or SSAs will be guided by these instructions with respect to problem escalation for issues outside their area of responsibility or for problems they cannot resolve themselves.

4. In the absence of the SA or SSA, the Mission Technician (EL), Regional Systems Administrator (RSA), Regional Systems Manager (RSM) or Regional Technical Manager (RTM) should be the contact who can redirect problems on Remedy (the electronic trouble ticket management system for second level assistance), as required. In principle, all problems escalated beyond the mission will be through Remedy so that they can be effectively tracked to resolution.

5. Heads of Mission, MAOs, RSMs, RTMs, ELs, SAs, SSAs, and RSAs will wish to note the following detailed escalation procedures, which have been established for various equipment on the three types of mission platforms. Attached as an annex is a table giving a summary of those responsibilities.

SIGNET D Desktop Problems

6. **Classic Missions** – The SA is the first point of contact and is responsible for tracking and bringing to resolution all SIGNET D hardware and software problems. SAs will escalate appropriately to the regional EL all problems outside their area of responsibility.

7. **Small and Micro Missions** – The SSA is the first point of contact for SIGNET D issues. Escalation is by telephone to the RSA. In some cases, the RSA may have to consult other resources such as the RSM, or the regional EL or Headquarters. It is, however, the responsibility of the RSAs to track all problems escalated to them through to resolution.

SIGNET C-4 Desktop and Security Infrastructure Problems

8. **Classic Missions** – Canada-based Staff Systems Administrator (CBS SA) is the first point of contact and is responsible for tracking and bringing to resolution all SIGNET C-4 problems. CBS SAs will escalate problems outside their area of responsibility to the regional EL. In the absence of the CBS SA,

3. Dans les petites missions et les micro-missions, le premier point de contact sera habituellement l'adjoint d'appui à SIGNET (AAS). Dans tous les cas, les AS ou AAS suivront ces instructions pour renvoyer à un autre palier les problèmes qui ne relèvent pas de leur compétence ou qu'ils ne peuvent pas résoudre eux-mêmes.

4. En l'absence de l'AS ou de l'AAS, le technicien de mission (EL), l'administrateur de systèmes régional (ASR), le gestionnaire de systèmes régional (GSR) ou le gestionnaire technique régional (GTR) devrait être le point de contact qui peut réorienter les problèmes dans Remedy (le système électronique de gestion des appels de dépannage pour le deuxième palier d'appui), s'il y a lieu. En principe, tous les problèmes renvoyés à l'extérieur de la mission le seront par l'entremise de Remedy, afin de pouvoir les suivre efficacement jusqu'à ce qu'ils soient réglés.

5. Les chefs de mission, AAM, GSR, GTR, EL, AS, AAS et ASR voudront bien noter les procédures qui suivent, établies pour renvoyer les problèmes relatifs à divers appareils pour les trois types de plates-formes de mission. On trouve en annexe un tableau qui résume ces responsabilités.

Problèmes relatifs au SIGNET D

6. **Missions classiques** – L'AS est le premier point de contact et il est chargé de suivre et de résoudre tous les problèmes de matériel et de logiciel relatifs au SIGNET D. Les AS renverront à l'EL régional tous les problèmes qui ne relèvent pas de leur compétence.

7. **Petites missions et micro-missions** – L'AAS est le premier point de contact pour les problèmes relatifs au SIGNET D. Les renvois se font par téléphone à l'ASR. Dans certains cas, l'ASR peut devoir consulter d'autres ressources, comme le GSR, l'EL régional ou l'administration centrale. Il incombe toutefois aux ASR de suivre tous les problèmes renvoyés jusqu'à ce qu'ils soient réglés.

Problèmes de SIGNET C-4 et d'infrastructure de sécurité

8. **Missions classiques** – L'administrateur de systèmes canadien (AS CAN) est le premier point de contact et il est chargé de suivre et de résoudre tous les problèmes relatifs au SIGNET C-4. Les AS CAN renverront les problèmes qui ne relèvent pas de leur compétence à l'EL régional. En leur absence, l'EL