

Technical visits

7. In cases of additions, moves, changes, questions about systems' features and limitations, or when it is deemed that an EL visit will be necessary, a request should be made by e-mail to the regional EL, with a copy to the Regional Technical Manager (RTM). The concerned EL is expected to react without further notice and propose to the RTM, if appropriate, an itinerary with costs considering his/her agenda and current commitments. Authority for travel and coding will be provided by the RTM.

Accounting responsibilities

8. Missions should note that, while the responsibility for accounting of cryptographic equipment and key materiel still rests with the Administration Services of the Security and Intelligence Bureau (ISDF), the responsibility for TEMPEST equipment accounting now resides with the Stores Section (STOP) of the Information Services and Operations Division.

EL responsibilities

9. As mentioned above, the mission's EL is the first point of contact when problems arise with technical equipment under his or her responsibility. To streamline the process of responding to such problems, the following new procedure complements the EL responsibilities effective immediately: STEM is responsible for second level maintenance. Second level means that it is expected that the EL will first carry out the troubleshooting as far as possible. When assistance is required, the EL should contact the MITNET Command Centre at 992-2742, who will log the fault, issue a Trouble Ticket and pass on the information to the appropriate person. When a Trouble Ticket is issued, it is important that a contact name and telephone number be provided. The Trouble Ticket number must be retained for reference. After the Trouble Ticket is referred to the appropriate person, that person must then pursue the problem until it is resolved.

Visites techniques

7. Dans le cas d'additions, de déménagements, de changements, de questions sur les caractéristiques ou limites des systèmes, ou quand on considère que la visite d'un EL est nécessaire, une demande devrait être faite par courrier électronique au EL régional avec une copie à l'agent technique régional (ATR). On s'attend du EL concerné qu'il réagisse sans tarder et qu'il propose à l'ATR, le cas échéant, un itinéraire, y compris les coûts, en tenant compte de son agenda et des obligations en cours. L'autorisation de voyage et le code financier seront fournis par l'ATR.

Comptabilisation

8. Les missions devraient noter que bien que le Service de l'administration (ISDF) de la Direction générale de la sécurité et du renseignement soit toujours responsable de la comptabilisation de l'équipement cryptographique et des codes de chiffrement, la responsabilité pour la comptabilisation de l'équipement TEMPEST incombe maintenant au Magasin (STOP) de la Direction des services d'information et des opérations.

Responsabilités des EL

9. Tel que mentionné plus haut, les EL des missions sont les premières personnes à contacter en ce qui concerne les problèmes d'équipement technique sous leur responsabilité. Afin de rationaliser la méthode de réponse à de tels problèmes, la nouvelle procédure suivante, qui entre en vigueur immédiatement, s'ajoute aux responsabilités des EL : STEM est responsable pour la maintenance au deuxième niveau. Le deuxième niveau veut dire que l'on s'attend à ce que les EL effectueront d'abord leur dépannage aussi loin qu'ils le pourront. Lorsqu'une aide est nécessaire, les EL doivent contacter le Centre de commande MITNET au 992-2742 qui notera le problème au registre, délivrera une fiche de panne et passera l'information à la personne appropriée. Quand une fiche de panne est délivrée, il est important qu'un nom et numéro de téléphone y soit donnés. La fiche de panne doit être conservée pour référence. Dès que la fiche de panne est adressée à la personne appropriée, celle-ci doit s'en occuper jusqu'à ce que le problème soit résolu.

