

CA1
EA
C31
C.1

Department of Foreign Affairs
and International Trade



Ministère des Affaires étrangères
et du Commerce international

UNCLASSIFIED

OTTAWA, July 28, 1998

CIRCULAR DOCUMENT

Admin. No. 6/98 (SXT)

Dept. of External Affairs
Min. des Affaires étrangères

JUL 30 1998

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

NON CLASSIFIÉ

OTTAWA, le 28 juillet 1998

CIRCULAIRE ADMINISTRATIVE

N° 6/98 (SXT)

Information Management and Technology Systems Maintenance at Missions

This document outlines instructions for the repair, maintenance and escalation of problems related to all information management and technology (IMT) equipment and installations.

The variety of IMT electronic equipment at missions necessary to meet telecommunications, security and information management requirements has grown, and maintenance of these systems is the responsibility of various specialist sections in Headquarters. Nevertheless, we are endeavouring to keep the procedures for escalating problems clear and straightforward for users and mission administration, as well as for our technical specialists.

2. In principle, the first point of contact for users and mission administration for IMT problems is either the Systems Administrator (SA) or Regional Technician (EL) at classic missions, depending on the nature of the problem. The SA will typically escalate problems to the Regional Systems Manager (RSM), while the EL will escalate problems to the Regional Technical Manager (RTM).

ACTION ADDRESSEES

Heads of Mission
Mission Administrative Officers

INFORMATION ADDRESSEES

Deputy Ministers
Assistant Deputy Ministers
Directors General
Directors
Area Management Advisers

Entretien des systèmes de gestion de l'information et de la technologie dans les missions

Le présent document décrit les instructions relatives à la réparation et à l'entretien du matériel et des installations de gestion de l'information et de la technologie (GIT) ainsi qu'au renvoi des problèmes connexes.

La diversité du matériel électronique de GIT nécessaire dans les missions pour répondre aux besoins de télécommunications, de sécurité et de gestion de l'information a grandi, et l'entretien de ces systèmes relève de divers services spécialisés de l'administration centrale. Nous tentons cependant de garder les procédures de renvoi des problèmes aussi claires et simples que possible pour les utilisateurs et pour l'administration des missions, ainsi que pour nos propres spécialistes.

2. En principe, le premier point de contact pour les utilisateurs et l'administration des missions, en cas de problème de GIT, est soit l'administrateur de systèmes (AS) soit le technicien régional (EL) dans les missions classiques, selon la nature du problème. L'AS renverra habituellement le problème au gestionnaire de systèmes régional (GSR), tandis que l'EL les renverra au gestionnaire technique régional (GTR).

DESTINATAIRES POUR SUITE À DONNER

Chefs de mission
Agents d'administration des missions

DESTINATAIRES POUR INFORMATION

Sous-ministres
Sous-ministres adjoints
Directeurs généraux
Directeurs
Conseillers administratifs régionaux

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

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

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



Information Management and Technology Systems Maintenance at Missions

EQUIPMENT/SYSTEM	1ST LEVEL MAINTENANCE AND FAULT RESOLUTION TRACKING RESPONSIBILITY	2ND LEVEL SUPPORT	3RD LEVEL SUPPORT	NOTES
SIGNET D - Classic	SA at mission	RSM For Internetworking problems - Regional EL	Specialists in HQs SXTS - Server & PC SXIM - Messaging SXTT - Hardware SXII - Standard Software SXID - Corp. Apps. Specialty Apps - Owner Org	
SIGNET D - Small/ Micro	SSA at mission	RSA	Specialists in HQs SXTS - Server & PC SXIM - Messaging SXTT - Hardware SXII - Standard Software SXID - Corp. Apps. Specialty Apps - Owner Org	Escalation to be copied to RSM Consultation with RSM and regional EL as required
SIGNET C-4 - Classic with CBS SA	CBS SA regional EL is back-up	For Internetworking or hardware problems - Regional EL RSM to be kept informed	SXTC in Ottawa	
SIGNET C-4 - Small/ Micro & Classic without CBS SA	MAO/MSO	Regional or mission EL	SXTC in Ottawa	Escalation to be copied to RTM. Regional EL provides first line support in their home missions
Octel System	Mission Designated Octel Support Officer	Regional EL	SXTV in Ottawa Tel: 944-0754	
Intrusion Detection Access Control System (IDACS)	MAO/MSO	ISR in Ottawa		
MITNET, Satellite and Radio systems, Telephones and Facsimile Machines	EL - Problem is reported by CBS SA direct to EL or by LES SA through MSO/MAO to EL.	RTM	Specialists in HQs SXTM - MITNET SXTT - Satellite and Radio SXTV - Telephones	EL or Regional EL provide first line support in all missions
COMSEC Inventory Control	The MAO/MSO	ISDF in Ottawa	ISD in Ottawa	
TEMPEST equipment	Regional EL	SXTT in Ottawa		

Entretien des systèmes de gestion de l'information et de la technologie dans les missions

ÉQUIPEMENT/SYSTÈME	1 ^{er} PALIER RESPONSABILITÉ DU SUIVI DE L'ENTRETIEN ET DU DÉPANNAGE	2 ^e PALIER D'APPUI	3 ^e PALIER D'APPUI	NOTES
SIGNET D – Classique	AS à la mission	GSR Pour les problèmes de réseau, EL régional	Spécialistes de l'AC SXTS – Serveur & PC SXIM – Messagerie SXTT – Matériel SXII – Logiciels standard SXID – Applications ministérielles Applications spécialisées – Organisation propriétaire	
SIGNET D – Petite/Micro	AAS à la mission	ASR	Spécialistes de l'AC SXTS – Serveur & PC SXIM – Messagerie SXTT – Matériel SXII – Logiciels standard SXID – Applications ministérielles Applications spécialisées – Organisation propriétaire	Renvoi signalé au GSR Consulter le GSR et l'EL régional au besoin
SIGNET C-4 – Classique avec AS CAN	AS CAN EL régional sert de remplaçant	Pour les problèmes de réseau, EL régional. Informez le GSR.	SXTC (Ottawa)	
SIGNET C-4 – Petite/Micro et classique sans AS CAN	AAM/ASM	EL régional	SXTC (Ottawa)	Renvoi signalé au GTR. EL régional fournit l'appui de premier niveau dans ses missions.
Système Octel	Agent d'appui à Octel désigné par la mission	EL régional	SXTV (Ottawa) Tél. : 944-0754	
Systèmes de dé- tection des intrusions et de contrôle de l'accès	AAM/ASM	ISR à Ottawa		
MITNET, systèmes par satellite et radio, téléphones et télé- copieurs	EL – Problème renvoyé par l'AS CAN directement à l'EL ou par l'AS recruté sur place à l'EL par l'entremise de l'ASM/AAS	GTR	Spécialistes de l'AC SXTM – MITNET SXTT – Satellite et radio SXTV – Téléphones	EL ou EL régional fournissent le premier appui dans toutes les missions
Contrôle des stocks COMSEC	AAM/ASM	ISDF à Ottawa	ISD à Ottawa	
Équipement TEMPEST	EL régional	SXTT à Ottawa		