

CAL
EA
C 31
C.1

Department of Foreign Affairs
and International Trade



Ministère des Affaires étrangères
et du Commerce international
Dept. of External Affairs
Min. des Affaires extérieures

NOV 22 1995

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

UNCLASSIFIED

OTTAWA, November 3, 1995

CIRCULAR DOCUMENT

Admin. No. 13/95 (STOT)

SIGNET and MITNET Maintenance at Missions

The Department is now into the SIGNET and MITNET era and with implementation complete at most missions it is now time to switch to maintenance operations for these sites. This document will simplify the decision-making process of the administration of a mission when the need for technical assistance arises. In other words, to whom does one turn when in need of assistance?

2. Missions are provided with a variety of equipment for communications, and information technology (IT) and information management (IM) needs. These include peripherals such as telephone and alarm systems. The provision and maintenance are the responsibility of various sections both in Headquarters and at missions.

3. To ease identification and responsibility, the equipment can be divided into two categories: (a) SIGNET-D and (b) SIGNET-C, MITNET and others.

SIGNET-D

4. SIGNET-D includes hardware and software related to the operation of servers, concentrators, unclassified PCs, printers and applications. As a rule, all SIGNET-D issues must be referred to the Systems

FOR ACTION
Heads of Mission

FOR INFORMATION
Deputy Ministers
Assistant Deputy Ministers
Directors General
Directors

NON CLASSIFIÉ

OTTAWA, le 3 novembre 1995

CIRCULAIRE ADMINISTRATIVE

N° 13/95 (STOT)

Maintenance du SIGNET et du MITNET dans les missions

Le Ministère est maintenant entré dans l'ère SIGNET et MITNET. Leur mise en place est maintenant terminée dans la plupart des missions et il est désormais temps de penser à la maintenance. Ce document simplifiera le processus de décision de la part de l'administration d'une mission quand le besoin d'aide technique surviendra. En fin de compte, qui consulter en cas de besoin?

2. Les missions sont pourvues de toute une gamme d'équipements pour leurs besoins en communication et en technologie et gestion de l'information. Cela inclut les périphériques tels que les systèmes de téléphone et d'alarme. La mise en place et la maintenance sont la responsabilité de diverses sections aussi bien à la centrale que dans les missions.

3. Pour faciliter l'identification et la responsabilité, l'équipement peut être divisé en deux catégories : a) SIGNET-D et b) SIGNET-C, MITNET et autres.

SIGNET-D

4. Le SIGNET-D comprend le matériel et les logiciels nécessaires au fonctionnement de serveurs, concentrateurs, ordinateurs personnels non classifiés, imprimantes et programmes. En règle générale, toute

POUR SUITE À DONNER
Chefs de mission

POUR INFORMATION
Sous-ministres
Sous-ministres adjoints
Directeurs généraux
Directeurs

Administrator (SA). In some cases, the SA may have to consult with other sources such as the Regional Systems Manager (RSM) or the EL, but the SA must pursue the problem until it is resolved. In addition, effective immediately, SAs will assume responsibility for administering OCTEL systems for which they will become the first point of contact. Administration of OCTEL involves responding to users' operational concerns and requirements, including managing the script and mail boxes. Technical guidance and assistance is available from the recently established STO OCTEL Management Centre in STOH. Contact Brian Harper at 992-0574. The SA's role, in this respect, must include a close liaison with the STO-OMC and the regional EL to ensure effective interaction with telephone systems and features.

SIGNET-C, MITNET and others

5. Except for the Intrusion Detection Access Control System (IDACS), for which ISR is the first point of contact, the regional or mission EL is the first point of contact for technical problems on all other equipment such as MITNET, telephones, facsimile, OCTEL, SOFTEL, SIGNET-C or DUCS, radio and portable satellite terminals (PSAT). The EL will analyse the problem, provide advice and try to solve it, remotely as necessary. For urgent requests, in the absence of the mission or regional EL, missions should contact the MITNET Command Centre (in STON) in Headquarters at 992-2742. The Centre is a 24-hour operation. Canada-based SAs may also be contacted for SIGNET-C problems.

6. While paragraph 5 also applies to SIGNET-C (DUCS, STEP) and secure facsimile, the Operations Training Section (STOO) can provide an invaluable assistance to mission personnel when in doubt concerning the set-up and the operation of these systems. STOO may help answer questions rapidly or decide whether additional technical support is required. STOO can be reached at 953-1905.

question relative à SIGNET-D doit être adressée au gestionnaire de systèmes (GS). Dans certains cas, il se peut que le GS doive consulter d'autres personnes telles que le gestionnaire régional des systèmes (GRS) ou le EL, mais il demeure néanmoins la personne responsable de résoudre le problème. De plus, à compter de maintenant les GS seront chargés de veiller à l'administration des systèmes OCTEL pour lesquels ils seront le premier point de contact. L'administration d'OCTEL signifie répondre aux demandes et besoins opérationnels des clients, ce qui comprend la gestion du scénario et des boîtes vocales. Des services de conseil et d'assistance techniques sont disponibles au Centre de gestion OCTEL de STO récemment constitué à STOH. Son responsable est Brian Harper (992-0574). Le rôle des GS à cet égard implique une liaison étroite avec le Centre de gestion et le EL régional afin d'assurer une interaction efficace avec les systèmes téléphoniques et leurs caractéristiques.

SIGNET-C, MITNET et autres

5. Sauf pour le Système de détection des intrusions et de contrôle de l'accès (IDACS), pour lequel ISR est le premier point de contact, le EL de la mission ou le EL régional est la première personne à contacter pour tout autre problème technique relié à l'équipement tel que MITNET, les téléphones, les télécopieurs, OCTEL, SOFTEL, SIGNET-C ou DUCS, les radios et les terminaux portables de communication par satellite. Les EL analyseront les problèmes, prodigueront leurs conseils et essaieront de les résoudre, à distance si nécessaire. Dans les cas de requêtes urgentes, en l'absence du EL de la mission ou du EL régional, les missions doivent contacter le Centre de commandement MITNET (à STON) à la centrale au 992-2742. Le Centre fonctionne 24 heures sur 24. On peut aussi consulter les GS canadiens pour des problèmes reliés au SIGNET-C.

6. Bien que le paragraphe 5 s'applique aussi au SIGNET-C (DUCS, STEPS) et aux télécopieurs protégés, la Section de la formation opérationnelle et technique (STOO) peut fournir une aide appréciable aux missions, en cas de doute, en ce qui concerne la configuration et l'exploitation de ces systèmes. STOO peut répondre aux questions rapidement ou décider si une aide technique supplémentaire est nécessaire. On peut rejoindre STOO au 953-1905.

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 chiffrage, 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.



MITNET Command Centre responsibilities

10. The MITNET Command Centre is in operation 24 hours a day, 7 days a week. While there is no physical presence in the Centre during some hours during weekends, a message provides the cellular number of the person on duty at the time. In the case of MITNET, the Centre will escalate unresolved problems after 2 hours. It will also advise the RTM 4 hours after it has successfully contacted someone at the mission if the problem remains unresolved. This means that the presence of an EL on site could be necessary.

SA responsibilities

11. As stated in paragraph 4, all issuers concerning SIGNET-D or the administration of OCTEL must be referred to the Systems Administrator. If the problem cannot be resolved in a reasonable time, the SA will escalate the problem to the RSM.

12. This Circular Document expires on September 30, 1996. Its contents will be published in the *Correspondence and Communications Manual*, FAIT 4(2), at a later date.

Responsabilités du Centre de commandement MITNET

10. Le Centre de commandement MITNET est ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Bien qu'il n'y ait personne au Centre pendant certaines heures les fins de semaine, un message donne le numéro de téléphone cellulaire de la personne qui est de garde à ce moment-là. En ce qui concerne MITNET, le Centre portera à un niveau plus élevé les problèmes non résolus après 2 heures. Il avisera aussi l'ATR 4 heures après qu'il sera entré en contact avec une personne à la mission si le problème n'est pas encore résolu. Ce qui peut signifier que la présence sur place d'un EL pourrait être nécessaire.

Responsabilités du GS

11. Tel que mentionné au paragraphe 4, toutes les questions relatives au SIGNET-D et à l'administration d'OCTEL doivent être référées au gestionnaire de systèmes. Si le problème ne peut être résolu dans un laps de temps raisonnable, le GS doit en aviser le GRS.

12. Cette circulaire expire le 30 septembre 1996. Son contenu sera publié au *Manuel de la Correspondance et des Communications*, AECI 4(2), à une date ultérieure.

Le sous-ministre des
Affaires étrangères,



Deputy Minister
of Foreign Affairs

