

BULLETIN OFFICIEL DES ARMEES



Edition Chronologique n°6 du 12 février 2010

PARTIE PERMANENTE
Direction générale de l'armement (DGA)

Texte n°4

INSTRUCTION N° 523/DEF/DGA/SMQ/SDSI/CTSI
relative aux missions et à l'organisation du centre technique des systèmes d'information.

Du 13 janvier 2010

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ARMEMENT : *service central de la modernisation et de la qualité ; sous-direction des systèmes d'information ; centre technique des systèmes d'information.*

INSTRUCTION N° 523/DEF/DGA/SMQ/SDSI/CTSI relative aux missions et à l'organisation du centre technique des systèmes d'information.

Du 13 janvier 2010

NOR D E F A 1 0 5 0 0 2 6 J

Références :

- a) Décret n° 2009-1180 du 5 octobre 2009 (JO n° 231 du 6 octobre 2009 : texte n° 21 ; signalé au BOC 43/2009. ; BOEM 110.4.1.1, 800.1.1).
- b) Arrêté du 2 décembre 2009 (JO n° 288 du 12 décembre 2009, texte n° 39 ; signalé au BOC 1/2010. ; BOEM 110.4.1.1, 800.2.9) modifié.

Texte abrogé :

Instruction n° 523/DEF/DGA/DQP/SDSI/CTSI du 27 mai 2005 (BOC N° 24 du 13 juillet 2009, texte 6. ; BOEM 800.2.7.2).

Classement dans l'édition méthodique : BOEM 800.2.7.2

Référence de publication : BOC N°6 du 12 février 2010, texte 4.

1. OBJET.

La présente instruction définit les missions et l'organisation du centre technique des systèmes d'information (CTSI), organisme extérieur placé sous l'autorité de la sous-direction des systèmes d'information (SDSI) du service central de la modernisation et de la qualité (SMQ) selon les dispositions de l'article 90. de l'arrêté cité en référence b).

2. MISSION.

La mission du centre technique des systèmes d'information (CTSI) consiste à fournir les prestations et services informatiques à l'ensemble de la direction générale de l'armement (DGA) et à d'autres organismes du ministère de la défense.

Les activités couvertes sont réparties en quatre domaines :

- la conduite des projets de systèmes d'information ;
- le déploiement et l'exploitation des systèmes d'information ;
- la fourniture des équipements, et le soutien aux utilisateurs ;
- l'expertise technique en matière d'infrastructure de systèmes d'information.

Ces activités s'exercent dans le domaine de l'informatique d'administration et de gestion (IAG).

Elles peuvent aussi s'exercer dans les domaines de l'informatique scientifique et technique (IST) et de la téléphonie, en tant que de besoin.

En matière de conduite des projets, le CTSI :

- participe, au sein d'équipes intégrées, à la conduite des projets de systèmes d'information menés par le département projets de la sous direction des systèmes d'information ;
- assure la conduite des projets de systèmes d'information qui lui sont confiés ;
- assure la conduite des opérations d'infrastructure informatique de la DGA (réseau d'entreprise, administration systèmes, annuaire d'entreprise, *etc.*).

En matière de déploiement et d'exploitation, le CTSI :

- intègre les systèmes d'information dans l'infrastructure informatique de la DGA ;
- exploite et administre l'infrastructure informatique et les systèmes qui y sont déployés.

En matière de soutien aux utilisateurs, le CTSI :

- assure le soutien de proximité aux utilisateurs ;
- pilote et administre le centre de services aux utilisateurs ;
- fournit les équipements informatiques ;
- assure le soutien des applications.

En matière d'expertise technique, le CTSI :

- réalise les évaluations, études et expertises techniques qui lui sont demandées par la sous-direction des systèmes d'information ;
- assure la veille technologique et l'expertise sur les composants de base des systèmes d'information ;
- analyse l'impact technique et financier des évolutions technologiques dans son domaine d'activité ;
- propose les évolutions de l'infrastructure afin d'améliorer la qualité de service et d'en diminuer le coût ;
- entretient les compétences nécessaires à l'exercice de ses missions.

3. ORGANISATION.

Pour l'exécution de ses missions, le CTSI s'appuie sur les personnels qui lui sont rattachés, présents sur les sites de la DGA. Il comprend :

- le département de gestion des services (DGS) ;
- la division des opérations d'infrastructure (DOI) ;
- la division des projets applicatifs (DPA) ;
- la division de la production (DPR) ;
- la division du soutien aux utilisateurs (DSU) ;
- le département pilotage (PIL).

4. DIRECTION.

4.1. Le directeur.

Le directeur du centre technique des systèmes d'information est responsable des activités de l'ensemble du centre et de la bonne marche des affaires. Il veille à ce que les moyens du centre soient utilisés au mieux pour l'accomplissement de ses missions.

Il est responsable, devant le sous-directeur des systèmes d'information du service central de la modernisation et de la qualité, de la tenue des objectifs qui lui ont été fixés par celui-ci.

4.2. Le directeur adjoint.

Le directeur adjoint est responsable de l'ensemble de la production technique du centre et de l'optimisation des compétences et ressources au sein des différentes divisions techniques.

Il représente le centre dans les comités directeurs liés aux projets de systèmes d'information d'administration et de gestion ou d'investissements.

Il est également en charge de la capitalisation des connaissances et du rayonnement des résultats acquis. À ce titre, il définit la démarche interne de capitalisation documentaire et intellectuelle et mène une veille active sur les évolutions des technologies.

Il remplace le directeur en cas d'absence ou d'empêchement.

4.3. Les collaborateurs immédiats du directeur.

En dehors des responsables d'entités (divisions et départements), qui participent directement à l'exécution des missions du centre et dont les attributions sont détaillées dans les articles ci-après, le directeur dispose :

- de l'officier de sécurité, responsable de la sécurité et de la protection du centre ;
- de l'officier de sécurité des systèmes d'information ;
- du chargé de prévention du centre.

Le directeur peut disposer en outre de collaborateurs désignés dans des domaines spécialisés.

5. DÉPARTEMENT GESTION DES SERVICES.

Le département gestion des services (DGS) :

- élabore et entretient le portefeuille des services offerts aux clients et utilisateurs ;
- synthétise les besoins exprimés et propose les évolutions de service pour y répondre ;
- effectue le suivi de la relation contractuelle entre le CTSI et chacun de ses clients ;
- effectue le *reporting* vers les clients ;
- assure la facturation des services ;
- pilote le traitement des réclamations.

6. DIVISION DES OPÉRATIONS D'INFRASTRUCTURE.

La division des opérations d'infrastructure (DOI) :

- définit l'architecture technique de l'infrastructure informatique ;
- spécifie les contraintes d'intégration à respecter par les systèmes qui utilisent les services offerts par l'infrastructure informatique ;
- assure la conduite des opérations d'infrastructure informatique ;
- assure la maintenance évolutive de cette infrastructure, ou pilote les actions de tierce maintenance applicative ;
- entretient, en liaison avec le département gestion des services, le catalogue des services techniques offerts par l'infrastructure ;
- réalise les études d'impact techniques et financières, concernant les évolutions de l'infrastructure ;
- apporte une expertise dans le cadre de la résolution des problèmes liés à l'infrastructure et à l'interférence entre applicatif et infrastructure.

7. DIVISION DES PROJETS APPLICATIFS.

La division des projets applicatifs (DPA) :

- construit l'architecture applicative à partir de la définition fonctionnelle des systèmes d'information ;
- assure la conduite des projets correspondants ;
- assure la maîtrise d'œuvre de projets de systèmes d'information, dans le cas particulier où la réalisation est assurée en interne ;
- assure le soutien applicatif ;
- assure la maintenance corrective et évolutive des applications informatiques, ou pilote les actions de tierce maintenance applicative ;
- réalise les évaluations de charge avant décision de lancement d'un nouveau projet de sa responsabilité, ou évolution d'une application existante.

8. DIVISION DE LA PRODUCTION.

La division de la production (DPR) :

- assure l'intégration des plates-formes de production des systèmes d'information ;
- assure la qualité de l'exploitation dans les conditions d'utilisation et de sécurité exigées ;
- garantit la disponibilité des services de bout en bout ;
- administre les composants du système d'information ;
- assure la maintenance corrective de niveau 2 de l'infrastructure.

9. DIVISION DU SOUTIEN AUX UTILISATEURS.

La division du soutien aux utilisateurs (DSU) :

- pilote et anime le centre de services aux utilisateurs, et les assiste dans leur usage quotidien des outils mis à leur disposition ;
- assure l'installation et le dépannage des équipements ;
- déploie les applications à l'échelon terminal ;
- gère et optimise le parc des matériels et logiciels ;
- assure l'exploitation de proximité ;
- assure la supervision des équipements informatiques.

10. DÉPARTEMENT PILOTAGE.

Le département pilotage (PIL) :

- assure l'interface avec la DRH et la synthèse des travaux correspondants à des fins d'arbitrage et de décision ;
- anime l'antenne mobilité reclassement ;
- assure le contrôle de gestion du centre et la production des tableaux de bord correspondants ;
- procède à l'acquisition des matériels et logiciels en relation avec les services achats compétents ;
- assure le suivi des protocoles de soutien par les différentes entités ;
- assure la communication du centre ;
- anime les démarches qualité et méthodes ;
- élabore et entretient le plan de charge global du centre ;
- tient la comptabilité des matériels informatiques acquis et soutenus par le centre.

11. SOUTIEN.

Le soutien du centre technique des systèmes d'information est assuré par :

- chacune de ses divisions chargées du soutien des systèmes d'information ;
- le service parisien du soutien de l'administration centrale du secrétariat général pour l'administration ;
- la direction des ressources humaines ;
- plus généralement, les entités de la DGA ou de la défense, chacune dans son domaine de compétence.

Le CTSI peut conclure des contrats de service en matière de soutien avec les entités qui en sont chargées, chacune dans son domaine de compétence.

12. DÉLÉGUÉ DE SITE.

Pour assurer l'interface entre le CTSI et les différents sites d'hébergement, le CTSI s'appuie sur des délégués de site nommés par le directeur.

Le délégué de site est basé sur le site concerné et peut appartenir à n'importe quelle division ou département du centre.

Le délégué de site représente le directeur vis-à-vis de la direction de site sur tous les aspects de fonctionnement courant, de vie sur le site, d'hygiène et sécurité du travail, de sécurité de défense et de gestion du patrimoine mis à disposition du CTSI.

13. TEXTE ABROGÉ.

La première édition de l'instruction DGA n° 523 fixant les missions et l'organisation générale du centre technique des systèmes d'information de la direction de la qualité et du progrès, approuvée par note n° 131348 DGA/DPBG du 27 mai 2005 ⁽¹⁾, est abrogée.

Le directeur du centre technique des systèmes d'information est chargé de l'application de la présente instruction, qui sera publiée au *Bulletin officiel des armées*.

Pour le ministre de la défense et par délégation :

*L'ingénieur général de l'armement hors classe,
directeur et chef du service central de la modernisation et de la qualité,*

Bruno DELOR.

(1) n.i. BO.