

BULLETIN OFFICIEL DES ARMEES



Edition Chronologique n°50 du 16 novembre 2012

PARTIE PERMANENTE
Direction générale de l'armement (DGA)

Texte n°3

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

Du 4 octobre 2012

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 4 octobre 2012

NOR D E F A 1 2 5 2 1 0 9 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.

Pièce(s) Jointe(s) :

Deux annexes.

Texte abrogé :

Instruction n° 523/DEF/DGA/SMQ/SDSI/CTSI du 13 janvier 2010 (BOC N° 6 du 12 février 2010, texte 4 ; BOEM 800.2.7.2).

Classement dans l'édition méthodique : BOEM 800.2.7.2

Référence de publication : BOC N°50 du 16 novembre 2012, texte 3.

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 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 cinq domaines :

- la conduite des projets et des opérations d'infrastructure informatique de la DGA ;
- 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 ;
- la sécurité des 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 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 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 qui lui sont confiés dans l'infrastructure informatique de la DGA ;
- exploite et administre l'infrastructure informatique et les systèmes placés sous sa responsabilité ;
- déploie les systèmes d'information ministériels ou interministériels au sein de la DGA.

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.

En matière de sécurité des systèmes d'information (SSI), le CTSI :

- décline et met en œuvre la politique SSI de la DGA issue des recommandations des instances de gouvernance SSI ;
- participe à la lutte informatique défensive sous la coordination du point de contact unique DGA (à la SDSI) vis-à-vis du centre d'analyse en lutte informatique défensive (CALID).

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.

La suppléance du directeur est assurée par le directeur adjoint.

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 (OS), responsable de la sécurité et de la protection du centre (1) ;
- de l'officier de sécurité des systèmes d'information (OSSI) (2) ;
- 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 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 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 projets d'infrastructure informatique ;
- assure la maintenance corrective et 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 ;
- participe à l'animation des réseaux de compétences informatiques de son domaine.

7. DIVISION DES PROJETS APPLICATIFS.

La DPA :

- apporte l'expertise technico-fonctionnelle requise à tous les stades d'un projet de système d'information et participe à l'animation des réseaux de compétences de son domaine ;
- assure la réalisation de maquettes et démonstrateurs logiciels dans le cadre de la définition des projets de systèmes d'information ;
- fournit les paramétrages et les environnements nécessaires à la réalisation des projets de systèmes d'information ;
- 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 l'évolution d'une application existante ;
- participe à l'animation des réseaux de compétences informatiques de son domaine.

8. DIVISION DE LA PRODUCTION.

La DPR :

- assure l'intégration des plates-formes de production et de pré-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 ;
- administre les composants du système d'information ;
- participe à l'animation des réseaux de compétences informatiques de son domaine ;
- met en œuvre la sécurité des systèmes d'information pour tous les services fournis, en relation avec les acteurs SSI de la SDSI [responsable de la sécurité du système d'information (RSSI)] et de la SSDI et s'assure du pilotage opérationnel des actions liées à la lutte informatique défensive.

9. DIVISION DU SOUTIEN AUX UTILISATEURS.

La DSU :

- pilote et anime le centre de services aux utilisateurs ;
- assiste les utilisateurs dans l'usage quotidien des outils mis à leur disposition ;
- ajoute, maintient en condition opérationnelle et retire du service les matériels et logiciels des postes de travail ;
- télé distribue les logiciels et correctifs sur les postes de travail ;
- déploie les applications jusqu'à l'échelon terminal ;
- exploite et industrialise les services de proximité ;
- gère, optimise le stock et le parc des matériels et logiciels ;
- pilote et capitalise les interventions et requêtes (demandes) ;
- met en œuvre, contrôle et pilote les contrats relatifs aux prestations externalisées ;
- participe à l'acquisition des matériels et logiciels ;
- participe à l'animation des réseaux de compétences informatiques de son domaine.

10. DÉPARTEMENT PILOTAGE.

Le PIL :

- assure l'interface avec la direction des ressources humaines (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 centralisée des matériels et logiciels en relation avec les services achats compétents ;
- anime les démarches qualité et méthodes ;
- anime la mise en œuvre du contrôle interne ;
- élabore et entretient le plan de charge global du centre ;
- tient la comptabilité des matériels.

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 du CTSI.

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

Le délégué de site représente le directeur du CTSI 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.

La description des fonctions du délégué de site est donnée en annexe I.

13. RESPONSABLE DE SALLE INFORMATIQUE.

Le responsable de salle informatique est nommé par le directeur du CTSI sur proposition des membres du comité de direction (CODIR).

Le CTSI s'appuie sur les responsables de salles informatiques en vue :

- d'assurer le contrôle d'accès des salles informatiques ;
- d'être le point de contact unique avec les fournisseurs de services du site liés à la protection des locaux et à la fourniture d'énergie (électrique et climatique) ;
- d'assurer le suivi des événements ayant lieu dans les salles informatiques ainsi que de leur agencement.

La description des fonctions du responsable de salle informatique est donnée en annexe II.

14. DISPOSITIONS DIVERSES.

L'instruction n° 523/DEF/DGA/SMQ/SDSI/CTSI du 13 janvier 2010 relative aux missions et à l'organisation du centre technique des systèmes d'information 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,
directeur, chef du service central de la modernisation et de la qualité,*

Bruno DELOR.

(1) L'OS est rattaché au service de la sécurité de défense et de l'information (SSDI).

(2) L'OSSI est rattaché également au SSDI.

ANNEXE I.
FONCTIONS DU DÉLÉGUÉ DE SITE.

Nommé par le directeur du CTSI, le délégué de site est rattaché organiquement et opérationnellement à sa division d'appartenance. Son périmètre couvre l'ensemble des personnels du CTSI installés sur un site.

De ce fait, le délégué de site est un correspondant privilégié pour les responsables de division et les responsables informatiques régionaux du CTSI.

Il représente le CTSI auprès du responsable de site pour les activités décrites ci-après.

1. VIE DU SITE.

Concernant la fonction « Vie du site », le délégué de site :

- assure l'intégration des personnels dans leur poste (badge, accès, matériels, logiciels et fournitures nécessaires à l'exercice de ses fonctions, etc.) ;
- fait connaître et fait respecter le règlement intérieur ;
- contribue à la vie sociale (liaison avec le comité social du district local, interface avec les amicales du personnel, etc.) ;
- contribue à la mise à disposition des moyens de subsistance (salle repas, self) ;
- représente sur demande du responsable de site, le CTSI à certaines commissions locales.

2. FONCTIONNEMENT.

Concernant le fonctionnement courant, le délégué de site :

- fait assurer le soutien en matière de courrier et colis (enregistrement, acheminement, etc.) ;
- assure l'expression de besoins des personnels du CTSI du site et suit la disponibilité et la gestion des matériels (téléphones, télécopieurs, moyens bureautiques, etc.) ;
- assure l'approvisionnement et la gestion des fournitures courantes.

Il veille à la mise en place des autorisations d'utilisation d'un véhicule par un personnel CTSI et à la bonne marche des réservations de véhicule pour les missions.

3. HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL.

Le délégué de site doit assurer le suivi des obligations en matière d'HSCT, de protection de l'environnement et de protection incendie en :

- contribuant à assurer la sécurité du personnel ;
- vérifiant les affichages réglementaires et la mise à jour des consignes ;
- procédant aux visites, contrôles périodiques ou audits demandés ;
- veillant à l'application des directives ou consignes et aux suites données ;
- rendant compte au chargé de prévention du CTSI des actions menées et de tous problèmes relatifs à l'HSCT, l'environnement ou la prévention incendie ;

- participant au CHSCT et/ou à la commission consultative d'hygiène et de prévention des accidents pour les militaires (CCHPA) du site lorsque des questions dans l'ordre du jour concerne le CTSI ou sur demande du président du comité concerné ;

- signalant à la hiérarchie les besoins de formation du personnel dans le domaine de la prévention.

4. SÉCURITÉ DE DÉFENSE.

Le délégué de site doit s'assurer du respect des obligations relatives à la sécurité de défense concernant la protection des biens, des locaux, des documents et des systèmes d'information par les personnels du CTSI. Il contribue aux audits de sécurité. Il rend compte à l'officier de sécurité du site et à l'officier de sécurité du CTSI des actions menées et de tous problèmes relatifs à la sécurité de défense.

5. RESSOURCES HUMAINES.

Le délégué de site contribue à l'évaluation des personnels de son site sur le savoir être lors de l'établissement des propositions de notation à la demande des chefs d'entité. Il diffuse les informations générales réglementaires (élections des représentants du personnel, jours de fermeture du site, etc.) et tient à la disposition des agents la documentation afférente.

Il rend compte au bureau « pilotage des ressources humaines » du CTSI des absences particulières : grèves, pandémie.

ANNEXE II.
FONCTIONS DU RESPONSABLE DE SALLE INFORMATIQUE.

Nommé par le directeur du CTSI, le responsable des salles informatiques peut appartenir à l'une des quatre divisions du CTSI.

Le responsable de salles informatiques exerce trois fonctions décrites ci-après :

1. RESPONSABLE DU CONTRÔLE D'ACCÈS DES SALLES INFORMATIQUES.

Il doit s'assurer de l'existence d'un moyen technique de contrôle d'accès et de son opérationnalité à une fréquence périodique :

- il est client de la direction de site qui rend ce service ;
- il rend compte à l'officier de sécurité des systèmes d'information (OSSI) du CTSI et à l'OSSI du site concerné.

Il tient à jour la liste des personnels ayant accès aux salles informatiques en :

- fournissant cette liste aux gestionnaires du système d'accès pour mise à jour ;
- rendant compte à l'OSSI du CTSI et à l'OSSI du site concerné.

Il met en place un enregistrement et un moyen associé pour les personnels non autorisés à entrer dans ces salles sans accompagnement.

Le cas échéant, il contrôle que cet enregistrement est réalisé par les personnels désignés pour assurer cette fonction.

2. RESPONSABLE DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS DE SERVICES DU SITE LIÉS À LA FOURNITURE D'ÉNERGIE ET À LA PROTECTION DES LOCAUX.

Le CTSI est client de la direction de site qui fournit les moyens énergétiques (climatisation et électricité) et des moyens de protections des locaux (contrôles d'accès, alarmes intrusion, vidéo surveillance, détection incendie, détection inondation, moyens d'extinction incendie).

Le responsable des salles informatiques est le correspondant privilégié de ce fournisseur.

Il doit s'assurer périodiquement que les moyens restent opérationnels en :

- négociant avec la direction de site les périodes de maintenance des moyens ;
- assistant la direction de site lors des visites de contrôle des moyens mis en place ;
- rendant compte à la hiérarchie du CTSI.

Il doit avertir la direction de site ou faire appliquer des consignes d'alerte lorsque le service fourni est interrompu ou dégradé (fonction du niveau de service attendu) :

- il doit s'enquérir auprès de la direction de site des raisons pour lesquelles le service n'a plus été ou n'est plus rendu ;
- il doit obtenir des informations de délai de remise en service afin de prendre des mesures en conséquence sur les services en production.

Il exprime les besoins d'évolutions des réseaux électriques ou climatiques à la direction de site en :

- portant le besoin du CTSI pour demander ces travaux si nécessaires ;
- obtenant de la direction de site les informations à jour en termes de cartographies des moyens.

Il spécifie les besoins du CTSI concernant cette protection des locaux techniques informatiques à la direction de site.

3. RESPONSABLE DU SUIVI DES ÉVÉNEMENTS AYANT LIEU DANS LES SALLES DE L'AGENCEMENT DES SALLES.

Il est responsable du respect des consignes de sécurité et des conditions de travail dans les salles.

Il s'assure que les chantiers de travaux dans les salles sont correctement encadrés (plan de prévention et suivi des travaux).

Il s'assure que les livraisons de matériels, les mouvements associés ainsi que les chantiers d'installations liés à ces matériels sont correctement encadrés (plan de prévention et suivi des travaux).

Il est le premier contact interne CTSI pour toutes les opérations ayant lieu dans les salles : agencement des locaux (baies, emplacements disponibles, disponibilité en terme de réseau et d'électricité), dimensionnement et utilisation des moyens.

Il est en relation étroite avec les gestionnaires de parc pour avoir une information à jour des moyens informatiques présents dans les salles. Il gère leur positionnement physique et le suivi de leur obsolescence.