

BULLETIN OFFICIEL DES ARMÉES



Édition Chronologique n° 34 du 10 juillet 2014

PARTIE PERMANENTE
Direction générale de l'armement (DGA)

Texte 12

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

Du 12 mai 2014

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 12 mai 2014

NOR D E F A 1 4 5 0 9 6 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 4 octobre 2012 (BOC N° 50 du 16 novembre 2012, texte n° 3 ; BOEM 800.2.7.2).

Classement dans l'édition méthodique : BOEM 800.2.8.2

Référence de publication : BOC n° 34 du 10 juillet 2014, texte 12.

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 des directions, services et centres de la direction générale de l'armement (DGA) ainsi qu'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 SDSI ;
- assure la conduite des opérations d'infrastructure informatique de la DGA (réseau d'entreprise, administration systèmes, 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 ;
- gère les 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 SDSI ;
- 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 informatique 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 ;
- participe à la lutte informatique défensive du ministère sous la coordination du point de contact unique DGA [responsable transverse de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) à la fonction informatique 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, présents sur les sites de la DGA, qui lui sont rattachés. Il comprend :

- la division « pilotage et management opérationnel » (PMO) ;
- la division « ingénierie et intégration » (2I) ;
- la division « exploitation et proximité » (EP) ;
- le département « affaires générales » (AG).

D'autre part, pour assurer sa mission, le CTSI s'appuie sur les services fournis par l'opérateur informatique ministériel, la direction interarmées des réseaux d'infrastructure et des systèmes d'information de la défense (DIRISI).

4. DIRECTION.

4.1. Le directeur.

Le directeur du CTSI est responsable des activités de l'ensemble du centre. 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 SMQ, 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 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 département), 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 ;
- du responsable qualité interne ;
- du coordonnateur de contrôle interne.

Le directeur peut disposer en outre de collaborateurs et de chargés de mission compétents dans des domaines spécialisés.

5. DIVISION « PILOTAGE ET MANAGEMENT OPÉRATIONNEL ».

La division « pilotage et management opérationnel » (PMO) :

- élabore et entretient le plan de charge du centre ;
- pilote l'activité du centre à partir de ce plan de charge et des sollicitations non planifiées ;
- assure les communications techniques et opérationnelles au profit du centre ;
- assure la gestion des activités de préparation des changements et la qualification associée au profit du centre ;
- élabore et entretient le portefeuille des services offerts aux clients et utilisateurs ;
- effectue le suivi de la relation contractuelle entre le CTSI et chacun de ses clients ;
- fait évoluer l'offre de service du CTSI en fonction des besoins exprimés par les clients et l'évolution de la technologie ;
- procède à l'acquisition centralisée des matériels et logiciels en relation avec les services achats compétents ;
- assure le secrétariat des différents comités internes du centre ;
- assure l'entretien du référentiel technique et métier du centre.

6. DIVISION « INGÉNIERIE ET INTÉGRATION ».

La division « ingénierie et intégration » (2I) :

- 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 le catalogue des services techniques offerts par l'infrastructure ;
- réalise les études de faisabilité liées à des besoins spécifiques exprimés par les directions et services de la DGA ;
- apporte l'expertise technico-fonctionnelle requise à tous les stades d'un projet de système d'information ;
- assure la veille technologique pour les domaines du centre et identifie les innovations susceptibles de plus-value dans les missions du centre ;
- prépare la mise en production et en utilisation des changements du système d'information DGA en assurant la conduite des activités : d'intégration, de configuration et de correction des faits techniques ;

- participe à l'animation des réseaux de compétences informatiques de son domaine.

7. DIVISION « EXPLOITATION ET PROXIMITÉ ».

La division « exploitation et proximité » (EP) :

- assure l'hébergement informatique dans les plates-formes de production des systèmes d'information dans les conditions d'utilisation et de sécurité exigées ;
- met en œuvre la sécurité des systèmes d'information pour tous les services fournis, en relation avec les acteurs SSI de la SDSI (RSSI) et de la SSDI, et s'assure du pilotage opérationnel des actions liées à la lutte informatique défensive ;
- assiste les utilisateurs dans l'usage quotidien des outils mis à leur disposition ;
- assure le maintien en condition opérationnelle des postes de travail, réseaux et serveurs ;
- déploie les applications, logiciels et correctifs jusqu'à l'échelon terminal ;
- gère et optimise le stock et le parc des matériels et logiciels ;
- supervise les équipements et applications ;
- met en œuvre, contrôle et pilote les contrats relatifs aux prestations d'infogérance et du centre d'appel informatique ;
- participe à l'animation des réseaux de compétences informatiques de son domaine.

8. DÉPARTEMENT « AFFAIRES GÉNÉRALES ».

Le département « affaires générales » (AG) :

- assure l'interface et le lien avec la direction des ressources humaine (DRH) de la DGA pour la gestion des personnels du CTSI et réalise 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 ;
- élabore et entretient le tableau de bord global du centre ;
- suit la gestion logistique des biens.

9. SOUTIEN.

Le soutien du CTSI est assuré par :

- chacune de ses divisions chargées du soutien des systèmes d'information ;
- le service parisien du soutien de l'administration centrale (SPAC) du secrétariat général pour l'administration (SGA) ;
- la DRH de la DGA ;

- plus généralement, les entités de la DGA ou du ministère 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.

10. INTERLOCUTEUR INFORMATIQUE D'ÉTABLISSEMENT.

L'interlocuteur informatique d'établissement du CTSI est le correspondant privilégié des directeurs des centres et organismes extérieurs de la DGA pour toutes les demandes informatiques qui ne relèvent pas du catalogue de services du CTSI ou de l'évolution des SI métiers. Il a en charge de faire instruire ces demandes suivant le processus en vigueur. Il réalise les évolutions du contrat de service avec chaque centre (ou organisme extérieur) et assure son suivi suivant les directives définies par la division pilotage et management opérationnel du CTSI.

Un interlocuteur informatique d'établissement est nommé par le directeur du CTSI auprès de chaque directeur de centre (ou organisme extérieur) de la DGA.

11. DÉLÉGUÉ DE SITE.

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, de santé et sécurité du travail, de sécurité de défense et de gestion du patrimoine mis à disposition du CTSI.

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

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

12. RESPONSABLE DE SALLE INFORMATIQUE.

Les responsables de salle informatique sont nommés par le directeur du CTSI.

Les responsables de salles informatiques :

- assurent le contrôle d'accès des salles informatiques ;
- sont les points 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) ;
- assurent l'agencement des salles informatiques ;
- assurent le suivi des travaux et opérations logistiques ayant lieu dans les salles informatiques.

La description des fonctions d'un responsable de salle informatique est donnée en annexe II.

13. TEXTE ABROGÉ.

L'instruction n° 523/DEF/DGA/SMQ/SDSI/CTSI du 4 octobre 2012 relative aux missions et à l'organisation du centre technique des systèmes d'information est abrogée.

14. DIVERS.

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

Benoît LAURENSOU.

(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 affectés sur un site.

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

Il représente le CTSI auprès du directeur 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 leurs fonctions, etc.) ;
- fait connaître le règlement intérieur du site et s'assure de son respect ;
- 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 directeur 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 de service par un personnel CTSI et à la régularité des réservations de véhicule de service pour les missions.

3. SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL.

Le délégué de site doit assurer le suivi des obligations en matière de santé et sécurité au travail (SST), 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 la SST, à l'environnement ou à la prévention incendie ;

- participant au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et/ou 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 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.

En cas de grève ou de pandémie, il rend compte au département « affaires générales » du CTSI des absences.

ANNEXE II.
FONCTIONS DU RESPONSABLE DE SALLE INFORMATIQUE.

Nommé par le directeur du CTSI, le responsable des salles informatiques appartient à la division « exploitation et proximité » du CTSI.

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

1. CONTRÔLE D'ACCÈS DES SALLES INFORMATIQUES.

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

- il est client de la direction de site qui rend ce service ;
- il établit des comptes-rendus d'alerte à l'officier de sécurité du CTSI et à l'OS du site concerné.

Il tient à jour la liste des personnels autorisés à accéder aux salles informatiques en fournissant cette liste aux gestionnaires du système d'accès pour mise à jour, à l'OS du CTSI et à l'OS 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. 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 les 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 la direction de site.

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. AGENCEMENT DES SALLES.

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.

4. SUIVI DES TRAVAUX ET OPÉRATIONS LOGISTIQUES AYANT LIEU DANS LES 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).