

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Technologies de l'information

GMF

Groupe de médecine de famille

Cadre de gestion – Solution FAI

Version : 1.1

Responsable

du mandat : Caroline Martin
Directrice du Centre de services de la DGTI-MSSS
MSSS

Rédigés par : Équipe suprarégionale GMF
MSSS

Approuvés par : Christian Bolduc
Chef de service – bureautique, proximité et incidents majeurs
MSSS
Jessica Lapalme
Coordonnatrice des télécommunications, de la téléphonie et du service 24/7
MSSS

Mise à jour

du document : 2019-09-27

Historique des modifications

Responsable	Date	Version	Description de la modification
Stanley Ross	2016-05-10	0.1	Version initiale
Jimmy Lalancette	2016-07-20	0.2	Ajustements suite aux rencontres
Sandra Chouinard	2016-07-22	0.3	Révision orthographique
Sonia Grenier	2016-07-29	1	Approbation gestionnaire
Vanthana Lescure	2016-07-29	1	Approbation gestionnaire
Sandra Chouinard	2017-11-06	1	Correction d'un lien hypertexte à la page 5
Jimmy Lalancette Tony Leduc	2019-09-27	1.1	Mise à jour du document

Table des matières

1. INTRODUCTION	4
1.1 Raison d'être du document	4
1.2 Définitions, acronymes et abréviations	4
1.3 Portée du cadre de gestion	4
1.4 Parties impliquées	4
1.5 Description du service	4
2. PRINCIPES DIRECTEURS	5
2.1 Responsabilités	5
2.2 Conventions d'utilisation	5
3. MAINTENANCE ET SÉCURITÉ DE L'INFRASTRUCTURE	6
3.1 Les équipements hébergés à la DGTI-MSSS	6
3.2 L'équipement prêté au GMF	6
3.3 Installation et validation des systèmes	6
3.4 Gestion des incidents	6
3.4.1 Investigations d'incidents	6
3.4.2 Journalisation	6
3.5 Gestion des versions, des configurations, de la désuétude et des opérations majeures	7
3.6 Gestion des niveaux de service	7
3.7 Gestion de la redondance	7
ANNEXE 1 - PROCESSUS DE GESTION DES INCIDENTS LIÉS À LA SOLUTION FAI	8
ANNEXE 2 – SERVICE VPN ET AUTHENTIFICATION FORTE	9

1. Introduction

1.1 Raison d'être du document

Le présent document a pour objectif de définir les responsabilités des différents intervenants concernés par la mise en place de la Solution FAI et de l'équipement prêté par la DGTI-MSSS.

1.2 Définitions, acronymes et abréviations

Acronyme	Description
DGTI-MSSS	Direction générale des technologies de l'Information du Ministère de la Santé et des Services sociaux
ÉSR	Équipe suprarégionale GMF
FAI	Fournisseur d'accès Internet
GMF	Groupe de médecine de famille
RSSS	Réseau de la Santé et des Services sociaux
UPS	Uninterruptible Power Supply (onduleur électrique)
VPN	Virtual Private Network (réseau privé virtuel)

1.3 Portée du cadre de gestion

Ce cadre de gestion vise essentiellement à définir les modalités de gestion de l'équipement prêté par la DGTI-MSSS et des mécanismes de sécurité de l'infrastructure déterminant les accès pouvant être octroyés entre le RSSS et les sites privés GMF.

1.4 Parties impliquées

Les parties suivantes sont impliquées dans ce cadre de gestion :

- La DGTI-MSSS
- Le GMF
- Le représentant informatique, à la demande du GMF.

Le terme "GMF" utilisé dans le présent document désigne le GMF et son représentant informatique. Le GMF demeure responsable et imputable des actions posées par son représentant informatique.

1.5 Description du service

La DGTI-MSSS prête un équipement de type « routeur » aux sites privés GMF qui en font la demande. L'équipement offre un service de VPN, réalisé par une infrastructure formant une zone de relais entre le RSSS et le réseau du GMF situé à l'extérieur du domaine de confiance. L'objectif de cette zone est de permettre une communication unidirectionnelle du RSSS vers le réseau du GMF tout en respectant les normes de sécurité établies par la DGTI-MSSS. La zone créée permet à chaque participant de garder le contrôle sur les échanges entre les réseaux public et privé.

2. Principes directeurs

2.1 Responsabilités

La responsabilité du GMF est de s'assurer que les communications, en provenance ou à destination du RSSS, ne représentent pas un risque pour ses infrastructures et services.

La responsabilité de la DGTI-MSSS est de s'assurer que les communications, en provenance ou à destination du RSSS, ne représentent pas un risque pour les infrastructures et les services de toutes les entités du réseau.

La DGTI-MSSS peut en tout temps décider de couper complètement ou partiellement toutes communications sur le périmètre de cette zone si celles-ci compromettent l'un ou l'autre des réseaux.

La DGTI-MSSS est responsable de s'assurer que l'architecture, les solutions, le choix des produits ainsi que leur intégration aux infrastructures du GMF, sont conformes à ses orientations technologiques.

La DGTI-MSSS et le GMF sont conjointement responsables d'assurer l'implantation et l'exploitation des infrastructures matérielles et logicielles de cette zone, chacun étant spécifiquement responsable de leur équipement physique respectif.

2.2 Conventions d'utilisation

Le service offert est sous la responsabilité de la DGTI-MSSS. L'ensemble des composantes servant de relais pour ce projet est hébergé dans les locaux de la DGTI-MSSS.

L'équipement prêté par la DGTI-MSSS constitue l'infrastructure hébergée dans les locaux du GMF ou chez son hébergeur. La DGTI-MSSS demeure propriétaire de l'équipement fourni. Le GMF s'engage à utiliser le matériel de façon adéquate en utilisant un UPS de capacité suffisante afin de prévenir le bris de l'appareil en raison des fluctuations de courant électrique. Il est fortement recommandé d'utiliser un UPS avec une durée d'autonomie pour pallier une coupure électrique.

Les normes de sécurité du RSSS lors de l'accès distant d'une entité située à l'extérieur du domaine de confiance sont définies par la DGTI-MSSS. Le transit d'information est unidirectionnel du RSSS vers le GMF. Pour que le transit d'information du GMF vers le RSSS soit effectif, l'utilisation d'un dispositif permettant une authentification forte¹ est obligatoire.

¹ Pour obtenir de l'information sur le service d'authentification forte, consulter le lien suivant : <http://www.ti.msss.gouv.qc.ca/Familles-de-services/Gestion-d-outils-collaboratifs/Teleaccesjetonvirtuel.aspx>

3. Maintenance et Sécurité de l'infrastructure

3.1 Les équipements hébergés à la DGTI-MSSS

Les équipements servant à mettre en place l'infrastructure du service VPN sont sous la responsabilité financière et administrative de la DGTI-MSSS. La DGTI-MSSS a le plein contrôle des composantes de son infrastructure.

3.2 L'équipement prêté au GMF

L'équipement prêté par la DGTI-MSSS est sous sa responsabilité financière et administrative. Les règles de sécurité sur cette composante sont sous l'entière responsabilité de la DGTI-MSSS. Les opérations majeures (mises à jour du microcode, changement d'équipement, etc.) doivent être effectuées conjointement avec le représentant informatique du GMF pour limiter les interruptions au service.

L'équipement prêté permet au RSSS de communiquer avec le GMF de manière unidirectionnelle. Pour que le GMF puisse communiquer avec le RSSS, celui-ci doit utiliser le jeton de téléaccès supporté par la DGTI-MSSS.

Le GMF a la responsabilité d'installer l'équipement, de contrôler les accès physiques, et de le protéger adéquatement (feu, vol, vandalisme, surcharge, coupure électrique, intrusion, etc.). Le remplacement d'un appareil défectueux résultant d'une mauvaise utilisation ou protection pourrait être aux frais du GMF.

Le GMF a la responsabilité de nous retourner l'équipement prêté lors d'un remplacement ou d'une fermeture de site.

Le lien de télécommunication du FAI doit posséder une adresse IP fixe externe, être branché directement dans l'équipement prêté et doit être complètement dédié au GMF.

3.3 Installation et validation des systèmes

La DGTI-MSSS et le GMF sont responsables de l'installation de l'équipement hébergé dans les locaux du GMF. La DGTI-MSSS s'assure que l'installation est conforme et répond aux normes de sécurité du RSSS. Le représentant informatique du GMF doit appliquer les directives d'installations émises par la DGTI-MSSS. Il doit collaborer et être disponible pour valider le bon fonctionnement de l'équipement.

3.4 Gestion des incidents

La DGTI-MSSS et le représentant informatique du GMF sont responsables de la surveillance des composantes à l'intérieur de leur infrastructure. Si un incident affectant le service survient, une requête doit être ouverte selon le processus de gestion des incidents élaboré par la DGTI-MSSS.

3.4.1 Investigations d'incidents

Comme l'équipement est hébergé chez le client, le représentant informatique du GMF est responsable de faire les premières vérifications de toutes les composantes de son réseau local jusqu'au routeur d'accès de la clinique. Il doit aussi faire les vérifications auprès du FAI pour s'assurer du bon fonctionnement du lien Internet.

Toute demande à la DGTI-MSSS doit être appuyée par des vérifications effectuées préalablement. Le représentant informatique du GMF doit démontrer que la problématique est causée par l'équipement prêté par la DGTI-MSSS. Le représentant informatique du GMF doit collaborer avec la DGTI-MSSS dans l'investigation de l'incident.

3.4.2 Journalisation

La journalisation du trafic réseau est désactivée dans la configuration standard de l'équipement prêté au GMF. Lors d'incident, la journalisation pourra être activée sur demande à la DGTI-MSSS pour une période déterminée. Le représentant informatique du GMF devra démontrer clairement les investigations effectuées pour justifier l'activation temporaire de la journalisation.

3.5 Gestion des versions, des configurations, de la désuétude et des opérations majeures

La DGTI-MSSS s'assure de maintenir à jour la version du microcode pour l'ensemble des équipements prêtés dans les GMF. La version du microcode est fixée après une analyse des vulnérabilités et de la stabilité de la version. La DGTI-MSSS doit aviser préalablement sa clientèle lorsqu'une nouvelle version doit être implantée.

La configuration de l'équipement prêté est administrée par la DGTI-MSSS. La configuration doit être la plus standard possible pour tous les GMF. La DGTI-MSSS doit informer sa clientèle avant d'effectuer des modifications. Lorsque la configuration crée des problèmes, le GMF doit ouvrir une requête au Centre de Service de la DGTI-MSSS.

La DGTI est responsable de la désuétude des équipements. Lorsqu'un remplacement est nécessaire, la clientèle GMF doit être informée à l'avance qu'un remplacement aura lieu. Le représentant informatique du GMF a la responsabilité de remplacer l'équipement puisqu'il s'agit de l'évolution normale. La DGTI-MSSS et le représentant informatique du GMF doivent travailler en étroite collaboration afin de réduire au maximum les délais de remplacement et l'impact pour le GMF.

Si d'autres actions importantes doivent être effectuées sur l'équipement prêté, le représentant informatique du GMF doit collaborer avec la DGTI-MSSS.

3.6 Gestion des niveaux de service

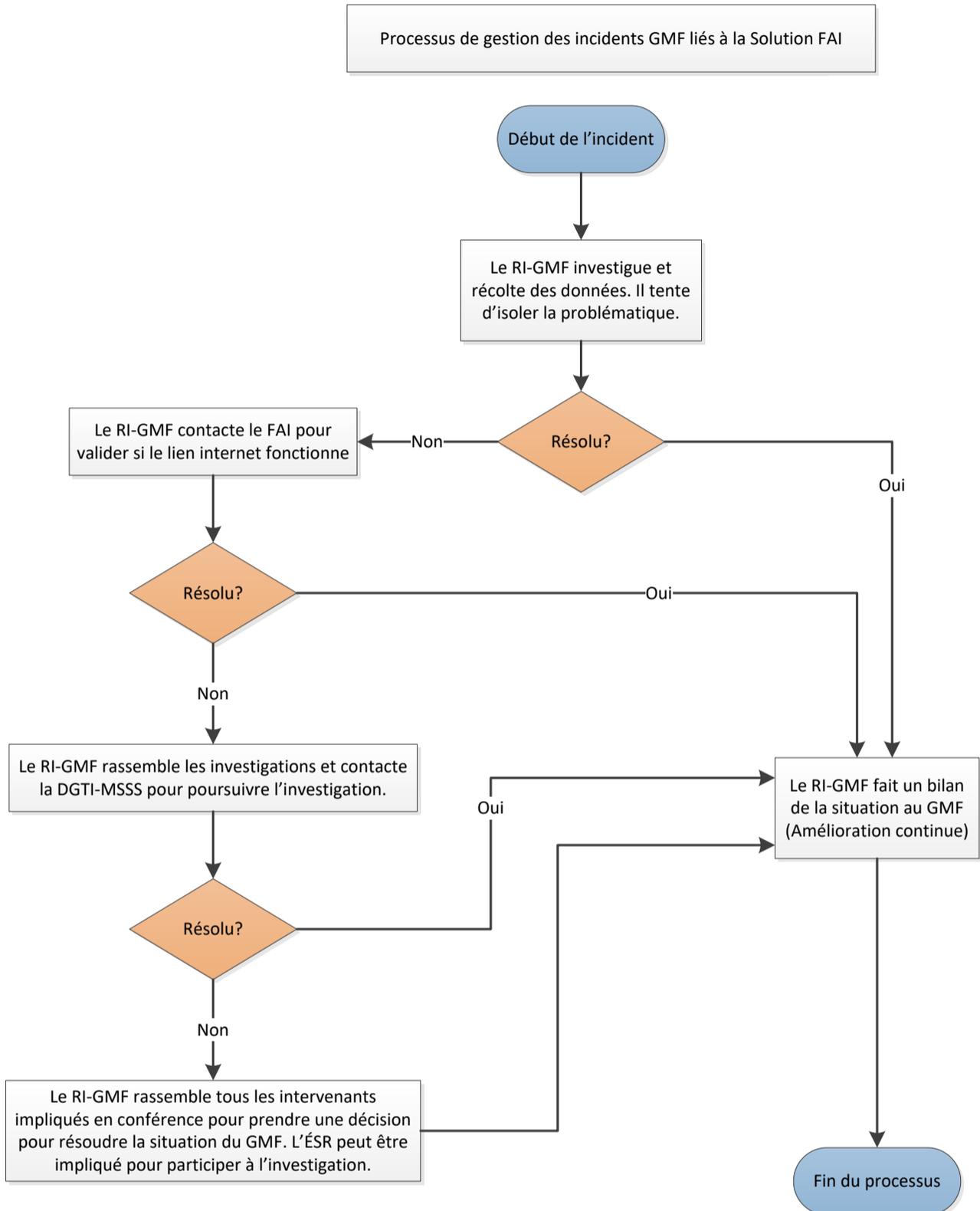
Concernant l'équipement situé au GMF, le niveau de service offert par le [Centre de service de la DGTI-MSSS](#) est du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h30. Le représentant informatique du GMF peut, selon l'entente avec le GMF, faire des interventions en dehors de ces heures, mais il ne pourra pas obtenir de service auprès de la DGTI-MSSS. Pour toute assistance en dehors des heures, une demande doit être préalablement autorisée en ce sens par la DGTI-MSSS.

Le fonctionnement du lien de télécommunication FAI du GMF n'est pas sous la responsabilité de la DGTI-MSSS. Le GMF ou son représentant informatique doivent faire les démarches appropriées auprès de son FAI pour évaluer le niveau de service pour son lien de télécommunication.

3.7 Gestion de la redondance

L'infrastructure de la DGTI-MSSS offre une redondance en mode « Actif/Passif » du service VPN. Un seul lien de télécommunication peut être actif à la fois. Le lien secondaire doit être identique au lien primaire (voir section 3.2). Le représentant informatique du GMF doit contacter la DGTI-MSSS pour configurer un lien de redondance.

Annexe 1 - Processus de gestion des incidents liés à la Solution FAI



Annexe 2 – Service VPN et Authentification forte

