Octobre 2019
Volume 3 n° 2

GMF branché!

Dans ce numéro :

Mot de l'équipe	1
Important - Mise à jour du lien de redondance sur l'équipement Juniper de la DGTI-MSSS	1
Ai-je encore besoin d'un serveur dans mon réseau informatique?	1, 2
Fin de support des systèmes Microsoft Windows 7 et Windows Serveur 2008	2, 3
Rappel sur la responsabilité du GMF de retourner l'équipement Juniper	4
Contactez-nous	4

Mot de l'équipe

Voici notre sixième édition du GMF branché.

Dans cette parution, l'équipe suprarégionale vous partage de l'information quant au rôle et au fonctionnement d'un serveur. De plus, des précisions concrètes vous sont communiquées concernant les démarches à effectuer avant la fin du support des systèmes d'exploitation Microsoft Windows 7 et Windows Serveur 2008, ainsi que les impacts possibles si aucune action n'est accomplie.

Nous vous rappelons que notre section sur le site Internet des technologies de l'information du MSSS offre une panoplie de renseignements pratiques et intéressants sur l'utilisation de vos outils informatiques dans le cadre de votre travail. Nous vous invitons à la consulter et de communiquer avec notre équipe si vous avez besoin de renseignements supplémentaires.

Bonne lecture!

Important - Mise à jour du lien de redondance sur l'équipement Juniper de la DGTI-MSSS

Lors des événements du 26 août dernier, plusieurs sites GMF ont subi une perte d'accès internet qui ne serait pas survenue si la configuration du lien de redondance sur l'équipement Juniper avait été mise à jour.

Lorsque vous effectuez une modification ou le retrait de votre lien de redondance, vous ou votre représentant informatique devez aviser obligatoirement le Centre de services de la DGTI-MSSS afin de procéder à la reconfiguration de l'équipement Juniper. Sans cette intervention, vous pourriez perdre votre accès internet lors de certaines situations particulières.

Si vous croyez être concerné par ce rappel, n'hésitez pas à contacter votre représentant informatique pour que la configuration de l'équipement Juniper soit vérifiée par le Centre de services de la DGTI-MSSS.

Ai-je encore besoin d'un serveur dans mon réseau informatique?

Quand vient le temps de changer leur serveur, les GMF se questionnent souvent sur l'utilité de celui-ci. Ce questionnement est d'autant plus légitime considérant que les données médicales de votre GMF sont probablement hébergées chez le fournisseur de Dossier médical électronique (DME).

À quoi sert un serveur?

Le serveur est conçu de manière à offrir un service sans interruption à tous les équipements de votre réseau. En plus des fonctions habituelles (sauvegarde des données, gestion de l'antivirus, des mises à jour et des comptes utilisateurs, etc.), le serveur permet à votre représentant informatique de centraliser et d'optimiser la gestion de l'ensemble de vos équipements plutôt que d'effectuer ces opérations manuellement sur chaque appareil. La gestion centralisée permet de diminuer considérablement le temps d'intervention de votre représentant informatique ainsi que les coûts associés, tout en maximisant l'uniformité et la sécurité de votre réseau informatique. Également, le serveur peut permettre à votre représentant informatique d'intervenir sans avoir à déranger l'utilisateur dans son travail.

Malgré tout, est-ce que mon serveur est toujours nécessaire?

Dès que vous avez quelques équipements au sein de votre réseau informatique, l'utilisation d'un serveur devient bénéfique même si ces fonctions sont souvent transparentes aux yeux des utilisateurs. Cependant, certaines de ces fonctions ne sont peut-être plus aussi indispensables qu'avant.

Il est donc important d'identifier avec votre représentant informatique ce que le serveur fait concrètement, et si ces fonctions sont encore essentielles au bon fonctionnement de la clinique.

Santé et Services sociaux Québec

Ai-je encore besoin d'un serveur dans mon réseau informatique? (suite)

Comment faire pour évaluer si mon serveur est indispensable?

La première étape est d'identifier ce dont vous avez besoin pour que la clinique puisse poursuivre ces activités malgré une interruption du serveur. Entre autres, puisque la majorité du travail des utilisateurs se déroule dans le DME, il est primordial que celui-ci soit accessible en tout temps.

Voici des exemples de question que vous pourriez poser à votre représentant informatique :

- Qu'arrive-t-il si le serveur cesse de fonctionner?
- Quels sont les réels impacts à court et moyen terme pour la clinique?
- Est-ce toujours possible d'avoir accès à Internet et au DME lors d'une interruption du serveur?

En répondant à ces questions, vous pourrez mieux déterminer l'importance de votre serveur. Vous pourrez alors décider s'il est nécessaire d'y ajouter certaines composantes permettant d'éviter une interruption du serveur. En fait, si la clinique peut quand même fonctionner pendant sa non-disponibilité, ces ajouts ne sont peut-être plus indispensables.

L'important n'est pas de tenter de prévenir toutes les pannes possibles, mais de mettre en place une bonne solution de contournement vous permettant de poursuivre vos activités durant une interruption. Le serveur étant une bonne portion de vos dépenses informatiques, il est donc légitime de se poser ces questions pour s'assurer du bon fonctionnement de la clinique tout en faisant des dépenses contrôlées et justifiées.

Un serveur dans le CLOUD, est-ce une option envisageable?

Une solution d'hébergement (CLOUD) permettrait de remplacer l'ensemble des fonctions de votre serveur. En optant pour cette solution, vous n'aurez plus à gérer la disponibilité du serveur ainsi que sa désuétude. En contrepartie, vous devenez encore plus dépendant de votre lien Internet et vous ajoutez un autre fournisseur dans votre gestion informatique. Avant d'opter pour cette solution, vous devrez vous assurer que votre représentant informatique accepte de maintenir son soutien dans ce contexte.

Pour conclure, nous comprenons qu'il est difficile de faire un choix éclairé, il est donc primordial de discuter avec des ressources qualifiées pour obtenir des conseils optimaux. Votre représentant informatique se doit de vous expliquer de manière détaillée l'utilité de chacun des éléments proposés. Il est également recommandé que l'on vous propose plus d'une option pour que vous puissiez mieux comparer et comprendre les différences que cela engendre.

◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆

Fin de support des systèmes Microsoft Windows 7 et Windows Serveur 2008

En avril dernier, nous vous avons avisé que les systèmes d'exploitation de l'entreprise Microsoft, Windows 7 Service Pack 1 et Windows Serveur 2008 R2 Service Pack 1, ne seront plus supportés par le manufacturier à partir du 14 janvier 2020. Considérant l'importance de cette situation, nous désirons vous fournir des informations supplémentaires à ce sujet.

Que signifie la fin du support ?

Après le 14 janvier 2020, l'assistance technique de Microsoft et les mises à jour de sécurité permettant de protéger vos postes de travail (Windows 7) ou votre serveur (Windows 2008 R2) ne seront plus disponibles.

Que se passe-t-il si je continue à utiliser l'un de ces systèmes d'exploitation après cette date?

Si vous continuez à utiliser Windows 7 et/ou Windows server 2008 R2 après la fin du support, votre appareil deviendra de plus en plus vulnérable aux intrusions, virus et autres failles de sécurité. Votre équipement continuera à démarrer et à fonctionner comme avant, mais vous ne recevrez plus de mises à jour de sécurité de la part de Microsoft.

Utiliser un système d'exploitation non supporté par un manufacturier entraîne une vulnérabilité importante du réseau GMF et remet en question son intégrité, en plus de générer un risque pour le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

Le fait de ne pas procéder à la mise à niveau pourrait contrevenir à votre entente de service avec votre représentant informatique et/ou votre fournisseur de DME. De plus, vous ne respecterez plus le point 3 des exigences informatiques du MSSS applicables aux GMF.

Santé et Services sociaux Québec

Fin de support des systèmes Microsoft Windows 7 et Windows Serveur 2008 (suite)

Est-ce qu'un changement de système d'exploitation nécessite l'achat d'un nouvel équipement?

Une mise à jour du système d'exploitation n'oblige pas nécessairement un changement d'équipement. Selon le site de Microsoft, la configuration requise pour utiliser la dernière version du système d'exploitation Windows 10 est sensiblement la même que la version en fin de vie (Windows 7). Pour ce qui est du serveur, les prérequis nécessaires à l'utilisation du système d'exploitation Windows serveur 2019 diffèrent quelque peu de l'ancienne version, diminuant ainsi les possibilités de conserver votre serveur actuel.

L'achat d'équipement pourrait également s'avérer nécessaire selon votre contrat de soutien avec votre représentant informatique. Ce dernier pourrait exiger le remplacement d'équipement après un certain nombre d'années. Dans ce cas, rien ne vous empêche de renégocier les clauses de votre contrat.

Quelles sont mes options pour mettre à niveau mes équipements?

En étant responsable de son informatisation, le GMF, en collaboration avec son représentant informatique, doit effectuer les changements liés à cette situation avant le 14 janvier 2020. Les options qui s'offrent à vous sont :

Pour les postes de travail (Windows 7)

- Certains postes informatiques récents possèdent déjà une licence Windows 10 incluse lors de l'achat, mais ceux-ci ont été « rétrogradés » à Windows 7 pour standardiser votre parc informatique. Dans ce cas, seule la main-d'œuvre pour effectuer la migration sera nécessaire.
- Pour les postes n'ayant pas une licence Windows 10, vous pouvez quand même envisager la migration puisque la configuration minimale requise est similaire à celle de Windows 7. Vous n'aurez donc que les coûts liés à l'achat de la licence ainsi qu'à la main-d'œuvre pour migrer l'équipement.

  Malgré tout, nous vous suggérons de faire l'essai préalablement avec un de vos postes de travail afin de vous assurer de l'impact réel, car les composantes de vos équipements pourraient influencer la performance de ces derniers. Il est toujours possible d'envisager d'effectuer une mise à niveau technologique d'un poste informatique en ajoutant de la mémoire et/ou en remplaçant le disque dur pour une technologie plus performante (SSD). Cependant, il faut bien évaluer les coûts, puisque ceux-ci se rapprocheront d'un remplacement de poste, et ce, sans avoir de garantie du manufacturier.
- Il est également possible de contracter une prolongation de support auprès de la firme Microsoft, mais nous ne recommandons pas cette option. Celle-ci peut s'avérer coûteuse, d'autant plus qu'il s'agit d'une solution "à court terme" qui ne peut être renouvelée indéfiniment (fin janvier 2023). Cette option devrait être envisagée en dernier recours seulement (ex.: médecin qui prend sa retraite bientôt) car elle ne fait que repousser le problème à plus tard.

Pour le serveur (Windows serveur 2008)

Malgré les différences au niveau des prérequis, des options pour conserver votre serveur sont possibles. Cependant, il faudra évaluer si le coût du rehaussement du système d'exploitation (avec ou sans mise à niveau technologique) en vaut la peine comparativement à l'acquisition d'un nouveau serveur. Contrairement à ce que plusieurs peuvent penser, ce n'est pas le coût d'achat du serveur qui est si élevé, mais plutôt le coût d'acquisition des licences, ainsi que toutes les composantes additionnelles qui vous sont proposées. Questionnez votre représentant informatique sur la nécessité d'ajouter différentes composantes telles que la quantité de mémoire, le remplacement de la batterie de secours, etc.

Si l'option de rehaussement du système d'exploitation vous intéresse, il faut garder en tête que vous devrez quand même défrayez le coût d'acquisition des licences qui est non-négligeable. De plus, le travail à effectuer pour rehausser le système d'exploitation devra être fait sur votre serveur actuel, provoquant ainsi une longue période d'indisponibilité de celui-ci.

Prenez note que, comme pour les postes de travail, la firme Microsoft offre une possibilité de prolongation des mises à jour de sécurité pour le système d'exploitation Windows serveur 2008 R2. Cependant, cette prolongation n'est offerte qu'à une catégorie très restreinte de clients, et semble encore une fois assez coûteuse. Nous vous rappelons que la prolongation du support ne fait que retarder le problème et que vous devrez tôt ou tard procéder au rehaussement du système d'exploitation. Si cette option vous intéresse, contactez votre représentant informatique ou un revendeur Microsoft pour en vérifier les modalités.

À la lecture de ces quelques lignes, vous comprendrez que les options possibles sont différentes pour chacun de vos appareils. Nous vous suggérons de contacter votre représentant informatique pour qu'il procède à une évaluation complète de votre situation et qu'il vous propose des solutions personnalisées à vos besoins. Vous pouvez exiger des explications claires justifiant les éléments proposés ainsi qu'une soumission écrite incluant tous les travaux à effectuer.

N'hésitez pas à interpeller l'équipe suprarégionale (ÉSR) afin d'obtenir des commentaires pertinents ainsi qu'une analyse objective sur les propositions qui vous sont offertes.

Santé et Services sociaux Québec

Rappel sur la responsabilité du GMF de retourner l'équipement Juniper

LE SAVIEZ-VOUS?

Depuis plusieurs années, la DGTI-MSSS fournit un équipement de type « Routeur » à tous les sites privés GMF. Cet équipement, aussi appelé « Juniper », est possiblement installé sur votre réseau informatique et permet de sécuriser les communications Internet.

Avec les années, certains responsables GMF pourraient avoir oublié ou même, ne pas être au courant de la présence de cet appareil sur leur réseau informatique. De plus, l'équipement n'étant pas identifié au nom de la DGTI-MSSS (ou anciennement SOGIQUE), plusieurs pourraient croire que l'appareil appartient au fournisseur d'accès internet.

Nous avons malheureusement constaté une hausse considérable du nombre d'appareils perdus au cours des derniers mois. De ce fait, nous tenons à vous rappeler que le GMF a la responsabilité de nous retourner l'équipement prêté lors du remplacement ou du retrait de celui-ci, ainsi que lors de la fermeture d'un de vos sites GMF.

Nous tenons également à préciser que, même si certains sites d'un GMF peuvent être administrés de manière indépendante du site principal, le médecin responsable demeure responsable et imputable de tous les sites de son GMF. **Advenant la perte de l'équipement, le coût de l'appareil pourrait être facturé au GMF**.

Afin de vous aider à reconnaître l'équipement, voici une image de chacun des appareils susceptibles de se retrouver dans votre clinique :

SSG5

SRX100

N'hésitez pas à contacter l'ÉSR ou le Centre de service de la DGTI-MSSS pour de plus amples renseignements ou connaître la procédure pour retourner l'équipement.

CONTACTEZ-NOUS

Courriel : tcn_gmf-deploiement@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone : 418-527-5211, poste 5280

Ne manquez pas l'occasion d'aller consulter notre section sur le site Internet des technologies de l'information du MSSS à l'adresse suivante : **http://www.ti.msss.gouv.qc.ca/Informatisation-des-GMF.aspx**

Santé et Services sociaux Québec