

CONSULTA PÚBLICA

6 de agosto de 2016

Aquisição de serviços de Rede informática da saúde, comunicações unificadas, centrais telefónicas e canal Serviço Nacional de Saúde



SPMS_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde







Objetivo

A SPMS, EPE pretende com a presente consulta:

- Envolver os interessados no processo de preparação de procedimento concursal com vista à aquisição de serviços de Rede informática da saúde, comunicações unificadas, centrais telefónicas e canal Serviço Nacional de Saúde;
- Estimular a participação dos stakeholders na preparação do procedimento, esperando sugestões tanto de fornecedores como das instituições de saúde relativos à proposta para o desenvolvimento do modelo concetual e formação do Diálogo Concursal;
- Identificar os principais constrangimentos e procurar as melhores soluções para que o projetado sirva as instituições nacionais de saúde com a prestação de serviços de Rede informática da saúde, comunicações unificadas, centrais telefónicas e canal Serviço Nacional de Saúde.

A presente consulta pública permitirá:

- Informar e envolver os interessados no processo de preparação do diálogo concorrencial;
- Receber os comentários e sugestões;
- Incentivar a participação construtiva e criativa.

A experiência e o conhecimento direto que os interessados detêm do mercado, das práticas, normas e regulamentos, são elementos essenciais para identificar constrangimentos, definir prioridades e procurar as melhores soluções para as necessidades prementes no setor da saúde.



Disponibilização

A presente consulta pública é publicitada dia 8 de agosto de 2016 no portal da SPMS (<http://www.spms.pt>) e (www.catalogo.min-saude.pt) e no Jornal Expresso, na sua edição de fim de semana.

Interessados

A SPMS, EPE considera interessados na presente consulta pública os cidadãos, as empresas e as associações do sector, bem como as entidades do SNS.

Participação

A participação está aberta a todos os interessados. Os contributos devem ser enviados por escrito para o endereço de correio eletrónico – umc.saude@spms.min-saude.pt até às 17h00 do dia 31 de agosto de 2016, indicando os seus dados de identificação e, quando for o caso, as entidades que representam.

No assunto deve constar a referência *“Consulta Publica de serviços de Rede informática da saúde, comunicações unificadas, centrais telefónicas e canal Serviço Nacional de Saúde”*.

Âmbito da Consulta Pública

Todo o conteúdo do presente documento é objeto de consulta pública.



Tipo de Procedimento

Diálogo concorrencial nos termos dos artigos 204.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

Vigência

A prestação de serviços de Rede Informática da Saúde, comunicações unificadas, centrais telefónicas e canal Serviço Nacional de Saúde terá a duração de 5 anos, a contar da data da sua entrada em vigor, nos termos do artigo 440.º do Código dos Contratos Públicos.

Objeto do concurso

O Concurso terá como objeto a prestação de serviços de Rede Informática da Saúde, comunicações unificadas, centrais telefónicas e canal Serviço Nacional de Saúde.



1. Rede informática da saúde

2. Comunicações Unificadas

3. Centrais telefónicas com serviço de manutenção

4. Canal do Serviço Nacional da Saúde



1. Rede Informática da Saúde

Enquadramento

A **Rede de Informática da Saúde (RIS)** é uma rede privada que interliga as redes locais dos seus organismos e serviços. A RIS surgiu a partir da crescente necessidade de troca de informação e tem como objetivo assegurar a interligação, com qualidade, fiabilidade e segurança das instituições de saúde que o pretendam.

A RIS integra uma infraestrutura de telecomunicações gerida pela SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde. A infraestrutura de telecomunicações da RIS engloba a estrutura física, constituída pelos meios de ligação física entre os diferentes nós de acesso, e os serviços estruturais de rede, necessários ao funcionamento dos diversos serviços aplicativos. A estrutura física da RIS inclui todo o equipamento que permite a conexão dos diferentes nós de acesso, nomeadamente equipamentos de comunicação de dados e outros dispositivos necessários à ligação das redes locais das instituições aos aparelhos de telecomunicações fornecidos pelos diferentes operadores.

Os serviços estruturais de rede englobam toda a programação e configuração dos dispositivos que compõem a estrutura física da RIS, e que possibilitam a utilização dos diversos serviços aplicativos. Englobam, ainda, os vários protocolos suportados na RIS.



1. Rede Informática da Saúde

Modelo de Governo a 5 anos

Considerando a criticidade da rede, é esperado um modelo de governação que assegure as seguintes fases do projeto:

- Fase de Transição
- Plano de Migração
- Fase de Migração
- Fase de Exploração
- Fase de Desmobilização



1. Rede Informática da Saúde

Requisitos Genéricos

- Serviço de Conectividade Corporativa, implementado em VPN IP MPLS com suporte a protocolos IPv4 e IPv6 (*dual stack*), destinada exclusivamente à transmissão de dados de saúde e com diferentes larguras de banda, a todas as entidades do Ministério da Saúde;
- Criação de Acessos seguros à RIS para colaboradores e parceiros das entidades do Ministério da Saúde;
- Criação de Acessos seguros à RIS em eventos e locais a determinar pela entidade adjudicante;
- Criação de Acessos seguros à RIS em equipamentos móveis (carrinhas, automóveis, etc.)
- Fornecimento, Instalação, configuração e gestão de todos os equipamentos de suporte à rede Corporativa;
- Portal Online de Gestão Centralizada;
- Plataforma de gestão de Serviço;
- Ferramentas de Gestão e *Reporting*;
- Base de Dados de Configurações da RIS (Cadastro);



1. Rede Informática da Saúde

Requisitos Genéricos - Outros

- Acesso à Internet centralizado e redundante, devendo ainda ser assegurada a disponibilização e manutenção de todos os equipamentos necessários, nomeadamente, acesso, segurança, filtragem, etc..
- Acesso Wi-Fi à Internet por utentes do SNS, no mínimo com 8 pontos de acesso em entidades Hospitalares, e 4 nos Cuidados de Saúde Primários e restantes entidades do Ministério da Saúde, devendo ainda ser assegurada a disponibilização e manutenção de todos os equipamentos necessários, nomeadamente, acesso, segurança e filtragem. Deve ainda ser assegurada a integração da rede WI-FI@Utente na rede WIFI existente das entidades, possibilitando a disponibilização do sinal Wifi para os utentes em toda a sua extensão.
- Deverá ser assegurado o tratamento diferenciado e separado do tráfego dos serviços de conectividade corporativa, do acesso de internet pelos utilizadores, através de uma solução de conectividade diferenciada, suportada através de circuitos de acesso distintos da rede Corporativa.



1. Rede Informática da Saúde

Requisitos Genéricos - Outros

- Serviço de Implementação, Exploração e Gestão da RIS;
- Formação a colaboradores das entidades do Ministério da Saúde no âmbito da RIS;
- Gestão conjunta com a entidade adjudicante, da Marca RIS, Imagem e Manual de Utilização;
- Criação de VPNs de interligação entre locais distintos da mesma entidade, sem limitação protocolar, e independente do número de locais;
- Ajuste dinâmico da largura de banda das ligações;
- Disponibilização de 40.000 pontos para suportar IoT pelas várias Entidades pertencentes à RIS;
- Possibilidade de introdução de (W)PAN nas unidades de cuidados intensivos;
- Possibilidade da adoção de BYOD;



2. Comunicações Unificadas

Entendimento

Tendo como objetivo tirar partido da junção dos serviços de voz fixa e voz móvel, pretende-se dispor de uma solução de Comunicações Unificadas de voz, que permita, por organismo, a implementação de redes privadas (VPN) com integração de serviços fixos e móveis, proporcionando a mesma experiência de utilização e comunicação entre todos os utilizadores/acessos, independentemente de serem fixos ou móveis, e da sua localização geográfica, com possibilidade de marcação por extensão curta.

A solução de Comunicações Unificadas deverá integrar, ao nível das comunicações fixas, o parque de acessos de voz atualmente existentes baseados em acessos tradicionais, designadamente Primários RDIS, Básicos RDIS e linhas analógicas, assim como a integração de futuras soluções de telefonia baseadas em IP, nomeadamente ligações baseadas em SIP Trunking ou comunicações de voz geridas.



2. Comunicações Unificadas

Entendimento

Considerando a criticidade da rede, é esperado um modelo de governação que assegure as seguintes fases do projeto:

- Fase de Transição
- Plano de Migração
- Fase de Migração
- Fase de Exploração
- Fase de Desmobilização

As várias entidades podem ser integradas em fases distintas do projeto (Comunicações Unificadas), sendo que, todos os trabalhos devem estar concluídos até ao final do penúltimo ano do contrato.



3. Centrais telefónicas com serviço de manutenção

Entendimento

A solução pretendida caracteriza-se genericamente por um conjunto de atividades a realizar integralmente pelo prestador de serviços e de forma agnóstica a fabricantes, visando assegurar o bom funcionamento das soluções existentes.

Este serviço deverá assegurar uma cobertura de 24X7, estando incluídas pelo menos as seguintes componentes:

- Atendimento e Gestão de Incidentes – “*Service Desk*” (ponto único de contacto);
- Supervisão e Monitorização;
- Gestão de Configurações e Alterações, Gestão Técnica;
- Acompanhamento de Atividades;
- Serviço de *Reporting* ;
- Materiais e Equipamentos;
- Manutenção Preventiva de Equipamentos (Hardware e Software);
- Manutenção - Trabalhos Planeados;



4. Canal do Serviço Nacional da Saúde

Entendimento

A solução pretendida deverá possibilitar a realização de um canal de TV a partir de conteúdos disponibilizados pela entidade contratante e a sua distribuição nas plataformas de cabo, fibra, satélite e OTT (over-the-top, ie, internet, smartphones, etc) e cedência do sinal a Operadores Nacionais. Deverá também ser possível a captação de vídeo em eventos em direto.

O canal deverá ser produzido por um Centro de Produção Multimédia especializado, onde deverão ser realizadas todas as tarefas necessárias para tratamento e manuseamento de conteúdos multimédia e o necessário atendimento e acompanhamento do utilizador final, de forma a permitir a disponibilização do *playout* com o nível de serviço adequado.

Assim, deverá ficar acautelada a possibilidade da entidade contratante poder celebrar acordos de distribuição de TV com outros Operadores, usando os meios já instalados de emissão do canal SNS TV, permitindo assim a universalidade do acesso a todos os cidadãos.



4. Canal do Serviço Nacional da Saúde

Funcionalidades e Serviços

- Receção e validação dos conteúdos a emitir no canal;
- Feedback e resolução caso os conteúdos recebidos não estejam em condições de serem emitidos;
- Transcodificação dos conteúdos para formato de emissão;
- Colocação em arquivo CPM dos vários conteúdos recebidos (sem inclusão de metadados), no prazo adequado à data de emissão indicada;
- Acompanhamento da emissão, devendo ser assegurada 24 horas por dia, 365 dias por ano por uma equipa especializada.

Funcionalidades e Serviços - Diretos

- Por princípio, a fonte a utilizar na realização de programas em direto terá sempre origem nas instalações da SPMS (se existirem condições), sendo entregue no CPM do Prestador em sinal SDI;
- A programação dos diretos terá de ser fornecida com 48 horas de antecedência. Situações de exceção podem ser consideradas e serão analisadas caso a caso;
- Estes programas serão gravados e arquivados durante 3 meses, para utilização posterior;
- Considerar a existência de um direto por semana;



4. Canal do Serviço Nacional da Saúde

Funcionalidades e Serviços - Outros

- Arquivo de conteúdos, com associação de metadata e possibilidade de pesquisa e visionamento dos conteúdos;
- Criação dos alinhamento necessários ao *playout* do canal, com base em regras de negócio e lista de programação mensal;
- Edição, legendagem e dobragem de conteúdos;
- Possibilidade de inclusão de interatividade no canal;
- Possibilidade de inclusão de grafismo avançado na emissão;
- Possibilidade de emissão de alertas de interesse Nacional;

A solução está na partilha!

Obrigado



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde