

Produtos/serviços de tecnologia da informação	CÓD	Percentual
Software sob encomenda		
Desenvolvimento de <i>software</i> sob encomenda ou específico para o cliente - projeto de programação ou desenvolvimento, testes, implantação, preparo de documentação, etc.	03	
Elaboração de projetos específicos de modelagem e gerenciamento de banco de dados sob encomenda (para redes locais ou Internet)	04	
Criação de <i>websites</i> e de portais e/ou desenho de páginas para Internet (<i>webdesign</i>)	05	
Software não-customizável		
Desenvolvimento e licenciamento de uso de <i>software</i> não-customizável - modelo tradicional de licenciamento	06	
Desenvolvimento e licenciamento de uso de <i>software</i> não-customizável - modelo aluguel do tipo ASP (<i>Application Service Provider</i>) ou SaaS (<i>Software as a Service</i>)	07	
Representação e licenciamento de uso de <i>software</i> não-customizável - modelo tradicional de licenciamento	08	
Representação e licenciamento de uso de <i>software</i> não-customizável - modelo aluguel do tipo ASP (<i>Application Service Provider</i>) ou SaaS (<i>Software as a Service</i>)	09	
Software customizável		
Desenvolvimento e licenciamento de uso de <i>software</i> customizável - modelo tradicional de licenciamento	10	
Desenvolvimento e licenciamento de uso de <i>software</i> customizável - modelo de aluguel do tipo ASP (<i>Application Service Provider</i>) ou SaaS (<i>Software as a Service</i>)	11	
Representação e licenciamento de uso de <i>software</i> customizável - modelo tradicional de licenciamento	12	
Representação e licenciamento de uso de <i>software</i> customizável - modelo aluguel do tipo ASP (<i>Application Service Provider</i>) ou SaaS (<i>Software as a Service</i>)	13	

Discrimine o percentual da Receita Líquida Total somada ao total de Subvenções (Cód. 01 + 02) de acordo com os serviços prestados		
	CÓD	Percentual
Serviços de consultoria em tecnologia da informação		
Sistemas de informação: especificação de <i>hardware</i> e/ou <i>software</i> a partir das necessidades dos clientes, podendo compreender o assessoramento para compra e instalação de computadores e periféricos, de dispositivos de proteção (soluções empresariais)	14	
Elaboração de projetos lógicos de redes de informática	15	
Elaboração de projetos para integração de sistemas	16	
Serviços de auditoria e de certificação em tecnologia da informação	17	
Consultoria para <i>mentoring</i> (alinhamento de ações e processos com a estratégia da organização)	18	
Consultoria e solução para governança de tecnologia da informação	19	
Consultoria e solução para implantação e gestão de escritórios de projetos (PMO)	20	
Serviços de auditoria de ambiente colaborativo	21	
Gestão de serviços de tecnologia da informação		
Serviços de <i>help-desk</i> ou <i>service desk</i>	22	
Serviços de gestão de impressão	23	
Serviços de gestão de instalações do cliente: <i>desktops</i> , redes, etc.	24	
Gestão de nível de serviço (<i>service level management</i>)	25	
Serviços de segurança da informação (gestão de segurança, criptografia de dados, detecção de invasões, implantação de sistemas de proteção contra vírus, etc.)	26	
Serviços de recuperação de dados e arquivos danificados (recuperação de <i>panes</i> informáticas)	27	
Serviços de instalação de equipamentos de tecnologia da informação (computadores e periféricos)	28	
Suporte e manutenção de <i>software</i> sob encomenda	29	
Suporte, instalação e manutenção de <i>software</i> (customizável ou não-customizável)	30	
Outros serviços de tecnologia da informação		
Serviços de localização (tradução, teste, aculturação de <i>software</i>)	31	
Serviços de hospedagem de <i>websites</i>, portais/provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet		
Fornecimento de infra-estrutura para hospedagem de <i>websites</i> (<i>webhosting</i>)	32	
Portais/provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet	33	
Fornecimento de serviços de aplicações ou serviços de transferência contínua de som e imagem através da Internet	34	
Serviços de processamento de dados e outros serviços de fornecimento de infra-estrutura em tecnologia da informação		
Serviços de processamento de dados para terceiros (inclusive georreferenciamento)	35	
Serviços de entrada de dados (digitação, escaneamento, leitura ótica, interfaceamento)	36	
Serviços de digitalização (imagens, sons, manuscritos, microfilmes ou quaisquer outras informações em meio analógico)	37	
Aluguel de tempo de CPU para processamento de dados	38	
Outras atividades relacionadas à tecnologia da informação		
Serviços de manutenção e reparação de computadores e periféricos	39	
Provedores de acesso às redes de comunicação, provedores de voz sobre protocolo IP - VOIP	40	
Cursos de treinamento em informática e de capacitação em tecnologia da informação	41	
Editoração em multimídia (foto, som, imagem, gravações de CD e DVD)	42	
Serviços de elaboração de cartões de visita, mala-direta, logotipos, etc.	43	

Discrimine o percentual da Receita Líquida Total somada ao total de Subvenções (Cód. 01 + 02) de acordo com os serviços prestados

	CÓD	Percentual				
Venda de produtos de informática de fabricação própria (equipamentos de informática, periféricos e acessórios, etc.) - inclusive montagem de microcomputadores	44	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Comércio atacadista de computadores, <i>software</i> , periféricos e suprimentos de informática (não produzidos pela empresa)	45	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática (não produzidos pela empresa)	46	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Aluguel de equipamentos de informática (computadores, equipamentos de multimídia, impressoras, etc.)	47	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Aluguel de equipamentos - não incluir equipamentos de informática (máquinas de cartão de crédito, etc.)	48	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Fornecimento de recursos humanos especializados em tecnologia da informação para empresas clientes (<i>outsourcing</i>)	49	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Construção de instalações prediais para operação de redes de informática	50	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Jogos de azar e apostas na Internet	51	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Agenciamento em nome de clientes, de espaço para publicidade na Internet	52	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Salas de acesso à Internet (<i>lan houses</i>)	53	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Serviços de impressão e fotocópia - inclusive impressão a <i>laser</i>	54	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Serviços de consultoria de gestão de negócios	55	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Outros serviços/atividades não especificados nos códigos anteriores						
.....	56	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
.....	57	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
.....	58	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>				
Total	59	100%				

05

EXPORTAÇÃO DE SERVIÇOS

Caso a empresa tenha realizado exportações de serviços em 2007, relacione os principais países de destino das exportações e o respectivo percentual sobre o total das exportações de serviços:

[illegible]

Principais países de destino das exportações de serviços		CÓD	Percentual sobre as exportações de serviços
Uso do IBGE 61 - 62 - 63 - 64 - 65 - 66 - Outros países: Discriminar os países			
		67	
		68	
		69	
		70	
		71	
		72	
Total		73	100%

OBSERVAÇÕES

AUTENTICAÇÃO

Data de entrega: ____/____/____

Data de devolução: ____/____/____

Nome do informante/pessoa de contato: Cargo/função:

Assinatura do informante: E-mail: Tel. : (____) _____

Atenção: se o informante não trabalha na empresa, solicita-se também um contato na empresa.

Nome: E-mail: Tel. : (____) _____

Nome do Técnico do IBGE: Tel. da Agência do IBGE: (____) _____

Assinatura do Técnico do IBGE:

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

Este questionário aplica-se às empresas registradas no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ do Ministério da Fazenda, com atividade predominante em uma das seguintes atividades:

CNAE 2.0	DESCRIÇÃO
6201-5	Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda
6202-3	Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis
6203-1	Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não-customizáveis
6204-0	Consultoria em tecnologia da informação
6209-1	Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação
6311-9	Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet
6319-4	Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet

SERVIÇOS

Deve ser discriminada a Receita Operacional Líquida Total (de prestação de serviços, de revenda de mercadorias, de indústria, construção, etc.) auferida no ano de **2007** pela empresa, somada às subvenções, dotações orçamentárias recebidas de governos e transferências de recursos e informadas no questionário principal da Pesquisa Anual de Serviços, segundo os serviços relacionados neste suplemento. Os percentuais deverão ser preenchidos com números inteiros e somar 100% para o conjunto completo de serviços/atividades prestados pela empresa (**Códigos 03 a 58**).

DEFINIÇÃO DAS VARIÁVEIS

(Continua)

Produtos/serviços de tecnologia da informação

Software sob encomenda

03 - Desenvolvimento de *software* sob encomenda ou específico para o cliente - projeto, programação ou desenvolvimento, testes, implantação, preparo de documentação, etc. - consultoria para o desenvolvimento de *software* a partir da identificação das necessidades do cliente.

04 - Elaboração de projetos específicos de modelagem e gerenciamento de bancos de dados sob encomenda (para redes locais ou Internet) - consultoria para o desenvolvimento de bancos de dados e de sistemas gerenciadores, de acordo com as necessidades do cliente, compreendendo a criação de interfaces para seu gerenciamento.

05 - Criação de *websites* e de portais e/ou desenho de páginas para a Internet (*webdesign*) - serviços de definição de *lay-out* e de programação de páginas para Internet.

Software não-customizável

06 - Desenvolvimento e licenciamento de uso de *software* não-customizável - modelo tradicional de licenciamento - serviços de concepção e criação de programas informáticos (sistemas operacionais, jogos) que integram *hardware* e tecnologias de comunicação e não podem ser parametrizados. Neste código devem ser informados os *softwares* não-customizáveis desenvolvidos para licenciamento no formato tradicional.

07 - Desenvolvimento e licenciamento de uso de *software* não-customizável - modelo de aluguel do tipo ASP (*Application Service Provider*) ou SaaS (*Software as a Service*) - serviços de concepção e criação de programas informáticos (sistemas operacionais, jogos) que integram *hardware* e tecnologias de comunicação e não podem ser parametrizados. Neste código devem ser informados os *softwares* não-customizáveis desenvolvidos para aluguel do tipo ASP (*Application Service Provider*) ou SaaS (*Software as a Service*).

08 - Representação e licenciamento de uso de *software* não-customizável - modelo tradicional de licenciamento - serviços voltados para a obtenção do "direito de uso" de *softwares* não-customizáveis; o licenciamento é uma relação contratual entre o usuário final (licenciado) e o detentor do direito de exploração do *software*, seja na qualidade de titular do direito autoral (autor) ou seja na condição de distribuidor (licenciante). Neste código devem ser informados a representação e o licenciamento de *software* não-customizável realizados no formato tradicional.

09 - Representação e licenciamento de uso de *software* não-customizável - serviços voltados para a obtenção do "direito de uso" de *softwares* não-customizáveis no formato de aluguel do tipo ASP (*Application Service Provider*) ou SaaS (*Software as a Service*),

Software customizável

10 - Desenvolvimento e licenciamento de uso de *software* customizável - modelo tradicional de licenciamento - serviços de concepção e criação de

programas informáticos (aplicativos para empresas) que podem ser parametrizados para se adequarem às necessidades de um cliente específico. Neste código devem ser informados os *softwares* customizáveis desenvolvidos para licenciamento no formato tradicional.

11 - Desenvolvimento e licenciamento de uso de *software* customizável - modelo de aluguel do tipo ASP (Application Service Provider) ou SaaS (*Software as a Service*) - serviços de concepção e criação de programas informáticos (aplicativos para empresas) que podem ser parametrizados para se adequarem às necessidades de um cliente específico. Neste código devem ser informados os *softwares* customizáveis desenvolvidos para aluguel do tipo ASP (*Application Service Provider*) ou SaaS (*Software as a Service*).

12 - Representação e licenciamento de *softwares* customizáveis - modelo tradicional de licenciamento - serviços voltados para obtenção do "direito de uso" de *softwares* customizáveis; o licenciamento é uma relação contratual entre o usuário final (licenciado) e o detentor do direito de exploração do *software*, seja na qualidade de titular do direito autoral (autor), seja na condição de distribuidor (licenciante). Neste código devem ser informados a representação e o licenciamento de *software* customizável realizados no formato tradicional.

13 - Representação e licenciamento de *softwares* customizáveis - modelo de aluguel do tipo ASP (*Application Service Provider*) ou SaaS (*Software as a Service*) - serviços voltados para obtenção do "direito de uso" de *softwares* customizáveis. Neste código devem ser informados a representação e o licenciamento de *software* customizável para aplicação do modelo de aluguel do tipo ASP (*Application Service Provider*) ou SaaS (*Software as a Service*).

Serviços de consultoria em tecnologia da informação

14 - Sistemas de informação: especificação de *hardware* e/ou *software* a partir das necessidades dos clientes, podendo compreender o assessoramento para compra e instalação de computadores e periféricos, de dispositivos de proteção (soluções empresariais) – assessorar pessoas/empresas na compra e instalação de computadores, *softwares* e periféricos, inclusive na escolha dos itens relacionados à segurança dos equipamentos de informática. Inclui a escolha das melhores soluções de arquitetura, migração, implementação, armazenamento, *helpdesk*, virtualização, administração e segurança de sistemas de informação.

15 - Elaboração de projetos lógicos de redes de informática - visa à concepção lógica de sistemas de interligação de computadores em redes locais e globais, definindo ainda as formas de supervisão e manutenção das redes, dos protocolos de comunicação da interligação de serviços de voz, dados, imagens, etc.

16 - Elaboração de projetos para integração de sistemas - referem-se à projetos para integração de sistemas nas mais heterogêneas plataformas, com o uso de recursos técnicos, tais como: replicação de banco de dados, desenvolvimento de servidores customizados em plataforma java ou outro tipo de plataforma, interfaceamento com *mainframes* através de *sockets*, emulação de terminal com varredura de tela, etc. Engloba também a integração de informações entre equipamentos, coletores de dados, sistemas especializados de automação industrial, processos de pesagem e sistemas de informações.

17 - Serviços de auditoria e de certificação em tecnologia da informação - serviços de consultoria, em geral, para verificar se os *softwares* utilizados pela empresa têm licença para uso, etc. Envolve também serviços de certificação de qualidade, excelência de *software* e de garantia de segurança da informação.

18 - Consultoria para *mentoring* em TI - alinhamento de ações e processos com a estratégia da organização na área de TI.

19 - Consultoria e solução para governança de tecnologia da informação - serviço voltado para se estabelecer soluções de tecnologia vinculadas à iniciativas de negócios, identificar oportunidades de melhorias no alinhamento das estratégias de tecnologia da informação com as estratégias organizacionais e propiciar a comunicação dos avanços tecnológicos na linguagem dos negócios, mostrando as vantagens que a empresa cliente tem em implantá-los. A governança em tecnologia da informação representa um conjunto de processos e controles que tem como objetivo propiciar que a tecnologia da informação agregue valor ao negócio da empresa cliente.

20 - Consultoria e solução para implantação e gestão de escritórios de projetos (PMO) - consultoria para a definição e implementação de metodologias, procedimentos e ferramentas para gerenciamento dos projetos de TI da empresa cliente.

21 - Serviços de auditoria de ambiente colaborativo - serviço que rastreia todo o ciclo de vida de documentos e atividades operacionais. Rastreia as características de cada mudança ocorrida no ambiente: quem fez a alteração, quando ocorreu, onde e o que foi alterado, guardando também o valor anterior do campo alterado. As mudanças são registradas em arquivos de log.

Gestão de serviços de tecnologia da informação

22 - Serviços de *help-desk* ou *service desk* - serviço que tem como objetivo fornecer um ponto único de contato (SPOC - *Single Point Of Contact*) aos usuários internos da empresa cliente. O *help-desk* é uma área especializada em suporte técnico a equipamentos de informática e telecomunicações, por telefone ou via acesso remoto, com o objetivo de resolver todos os incidentes e problemas que os clientes possam ter.

23 - Serviços de gestão de impressão - compreende a gestão de equipamentos e materiais de impressão, através de controles de *jobs* e de material impresso, visando-se evitar desperdícios, com base na otimização e no uso racional dos recursos tecnológicos.

24 - Serviços de gestão de instalação do cliente: *desktops*, *redes*, etc. - serviços que compreendem a gestão da infraestrutura de TI da empresa cliente. Estes serviços incluem a instalação e manutenção de cabeamentos e conexões de redes, a instalação e manutenção de *desktops*, etc.

25 - Gestão de nível de serviço (*service level management*) - gestão destinada a manter e melhorar a qualidade do serviço prestado, através de um

ciclo de melhoria contínua, monitoração e acordos para eliminar os serviços de qualidade inferior, estabelecer um melhor relacionamento entre tecnologia da informação e os usuários e estabelecer metas e métricas para controlar as expectativas dos usuários e avaliar suas aspirações e confiança em relação à tecnologia da informação.

26 - Serviços de segurança da informação (gestão de segurança, criptografia de dados, detecção de invasões, implantação de sistemas de proteção contra vírus, etc.) - consultoria visando a fornecer proteção e segurança aos sistemas usados no computador.

27 - Serviços de recuperação de dados e arquivos danificados (recuperação de panes informáticas) - serviços de consultoria especializados na recuperação de informações em mídias eletrônicas ou panes informáticas.

28 - Serviços de instalação de equipamentos de tecnologia da informação (computadores e periféricos) - serviços de instalação são prestados, em geral, pelas empresas que vendem os equipamentos de informática, por empresas de consultoria em tecnologia da informação ou por empresas que fazem suporte e manutenção.

29 - Suporte e manutenção de *software* sob encomenda - inclui serviços de alteração de programas informáticos existentes na empresa ou de instalação de novos programas.

30 - Suporte, instalação e manutenção de *software* (customizáveis e não-customizáveis) - inclui serviços de instalação e manutenção de *softwares* não-customizáveis e *softwares* customizáveis.

Outros serviços de tecnologia da informação

31 - Serviços de localização (tradução, teste, aculturação de *software*) - serviços de edição de *softwares* em idiomas diferentes daqueles em que foram originalmente produzidos, prestados às empresas que desenvolvem *softwares*.

Serviços de hospedagem de *websites*, portais/provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet

32 - Fornecimento de infra-estrutura para hospedagem de *websites* (*webhosting*) - serviços de hospedagens de aplicações ou serviços de transferência contínua de som e imagem através da Internet.

33 - Portais/provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet - operação de páginas de Internet (*websites*) ou de ferramentas de busca (*search engine*) para gerar e manter grandes bases de dados de endereços e conteúdos de Internet; operação de portais da Internet que atualizam periodicamente seu conteúdo, como, por exemplo, os dos meios de comunicação. Também considera-se páginas que veiculam publicidade na Internet e páginas de entretenimento e jogos.

Serviços de processamento de dados e outros serviços de fornecimento de infra-estrutura em tecnologia da informação

35 - Serviços de processamento de dados para terceiros - serviços de processamento de grande massa de informações, em geral, prestados a várias empresas, envolvendo os serviços correlatos para acompanhamento do processamento (impressão de relatórios, etc.).

36 - Serviços de entrada de dados (digitação, escaneamento, leitura ótica, interfaceamento) - serviços de digitação, leitura ótica ou interfaceamento que antecedem o processamento de informações por computadores.

37 - Serviços de digitalização (imagens, sons, manuscritos, microfilmes ou quaisquer outras informações em meio analógico) - serviços especializados na conversão de qualquer tipo de informação em linguagem binária, própria dos computadores.

38 - Aluguel de tempo de CPU para processamento de dados - serviço em que computadores de grande porte de uma empresa são usados para processar informações de terceiros a partir de cobrança pelo tempo de máquina gasto.

Outras atividades relacionadas à tecnologia da informação

39 - Serviços de manutenção e reparação de computadores e periféricos - inclusive *upgrades* - serviços especializados para identificação e conserto dos defeitos em computadores, impressoras, *scanners* e outros equipamentos de informática.

40 - Provedores de acesso às redes de comunicação, provedores de voz sobre protocolo IP - VOIP - serviços de acesso direto de usuários às informações armazenadas em computadores, produzidas ou compiladas por terceiros, através de redes de telecomunicações, tais como, os provedores de acesso à Internet; serviços de transmissão de voz digital pela rede Internet, com a utilização do protocolo IP (voz sobre IP - VOIP).

41 - Cursos de treinamento em informática e de capacitação em tecnologia da informação - serviços para ensinar pessoas a usarem equipamentos e programas de informática, acessarem e navegarem na Internet, bem como, de treinamentos nas variadas atividades relacionadas às TI.

42 - Editoração em multimídia (foto, som, imagem, gravações de CD e DVD) - serviços prestados ao público em geral e a empresas para gravação de imagens e sons em CDs e DVDs.

43 - Serviços de elaboração de cartões de visita, mala-direta, logotipos, etc. - esses serviços são, em geral, oferecidos em lojas abertas ao público para pronto atendimento a partir do uso de *softwares* específicos para a confecção de vários produtos.

44 - Venda de produtos de informática de fabricação própria (equipamentos de informática, periféricos e acessórios, etc.) - inclusive montagem de microcomputadores) - fabricação e montagem pela indústria de microcomputadores, periféricos e acessórios.

45 - Comércio atacadista de computadores, *software*, periféricos e suprimentos de informática (não produzidos pela empresa) - compreende o comércio de computadores, *softwares*, periféricos e suprimentos de informática voltados para o atendimento de pessoas jurídicas.

46 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática (não produzidos pela empresa) - compreende o comércio de computadores, *softwares*, periféricos e suprimentos de informática voltados para o atendimento de pessoas físicas.

47 - Aluguel de equipamentos de informática (computadores, equipamentos de multimídia, impressoras, etc.) - serviços de aluguel de equipamentos de informática (microcomputadores e acessórios) para pessoas físicas ou jurídicas.

48 - Aluguel de equipamentos (máquinas de cartão de crédito, etc.) - serviços de aluguel de máquinas de cartão de crédito e outras, geralmente usadas em lojas comerciais e estabelecimentos de prestação de serviços.

49 - Fornecimento de recursos humanos especializados em tecnologia de informação para empresas clientes (*outsourcing*) - nesta situação os recursos humanos são dirigidos e supervisionados pela empresa cliente

50 - Construção de instalações prediais para operação de redes de informática - referem-se a atividades como: obras para implantação de serviços de telecomunicações, construção de redes de longa e média distância para telecomunicações e execução de projetos de instalações para estações de telefonia e centrais telefônicas.

51 - Jogos de azar e apostas na Internet - refere-se às atividades de exploração ou operação de jogos de azar e apostas (corrida de cavalos, bingo, sorteio) através da Internet

52 - Agenciamento em nome de clientes de espaço para publicidade na Internet - atividades prestadas em geral pelas agências de publicidade.

53 - Salas de acesso à Internet (*lan houses*) - serviços oferecidos ao público em geral para acesso à Internet para consultas, jogos recreativos, envio de *e-mails* ou outras finalidades.

54 - Serviço de impressão e fotocópia - inclusive impressão a *laser* - serviços de fotocópias mecânicas ou eletrostáticas prestados ao público em geral.

55 - Serviços de consultoria de gestão de negócios - serviços de consultoria prestados às empresas e a outras organizações em questões de planejamento, organização, reengenharia, controle orçamentário, informação, gestão, etc.

Capítulo 05 - EXPORTAÇÃO DE SERVIÇOS - relacionar os principais países para os quais a empresa realizou exportação de serviços. Serviços exportados são aqueles prestados a não-residentes. Considera-se uma pessoa não-residente quando não possui domicílio no Brasil. Considera-se empresa não-residente quando não possui unidade de produção no território brasileiro. Inclui consultoria e implementação de *hardware* e *software*; análise, *design* de páginas na *web* e consultoria técnica relacionada a *software*; desenvolvimento, produção, provisão e documentação de *softwares* customizados, incluindo sistemas feitos por encomenda para usuários específicos, etc.