

Conceito de Solução de TIC

Atualizações do Ministério da Gestão e da Inovação em
Serviços Públicos (BRASIL, 2024)

Sumário

O que é?.....	3
Quais são as categorias de recursos de TIC?	3
1. Materiais e Equipamentos de TIC	3
2. Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas.....	4
3. Hospedagem de Sistemas	4
4. Suporte e Atendimento ao Usuário de TIC	4
5. Infraestrutura de TIC.....	5
6. Comunicação de Dados.....	5
7. Software e Aplicativos.....	6
8. Impressão e Digitalização	6
9. Consultoria em TIC	6
10. Computação em Nuvem.....	7
11. Internet das Coisas - IoT	7
12. Segurança da Informação e Privacidade.....	8
13. Análise de Dados, Aprendizado de Máquina e Inteligência Artificial	8

O que é?ⁱ

As normas que regem o processo de contratação definem solução de TIC como:

Conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio mediante a conjugação de recursos de TIC, de acordo com as premissas definidas no Anexo II desta Instrução Normativa.

Por sua vez, são estabelecidas 13 categorias de recurso de TIC, compostas por bens e serviços suscetíveis a integrar uma Solução de TIC.

Quais são as categorias de recursos de TIC?

1. Materiais e Equipamentos de TIC

a) São considerados recursos de TIC equipamentos e dispositivos baseados em técnica digital, com funções de coleta, tratamento, estruturação, armazenamento, comutação, transmissão, recuperação ou apresentação da informação, a exemplo de: **desktops**, **notebooks**, coletores de dados do tipo **personal digital assistant - PDA**, equipamentos de coleta de dados satelitais, monitores de vídeo, impressoras, impressoras térmicas, **scanners** de documentos, **tablets**, incluindo-se serviços de manutenção e suporte desses equipamentos;

b) Excluem-se dessa categoria **mouses**, teclados, caixas de som, projetores, televisores em geral, dispositivos **Radio Frequency Identification - RFID**, impressoras 3D, aparelhos telefônicos (como fixos, celulares e **smartphones**), relógio de ponto, rádio comunicadores e estações rádio base, câmeras fotográficas e **webcam** adquiridas isoladamente, cartuchos, **toners** e demais insumos de impressão, **plotters**, **drones** e veículos tripulados ou não tripulados, equipamentos de segmento médico, construção civil, tráfego aéreo, máquinas de produção industrial, equipamentos de raio-x (inclusive para controle de acesso), segmentos de áudio e vídeo, fechaduras eletrônicas, bloqueadores de sinais de celular e gravadores de áudio digital ou analógico.

O critério utilizado para definir os bens e serviços que compõem esta categoria fundamentou-se no potencial de impacto que esses recursos podem gerar à infraestrutura de TIC da organização e no grau de especialidade exigido para a especificação técnica desses bens e serviços, sendo inerentes ao domínio de conhecimento de TIC. Além disso, há amparo na Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, que atrai para o seu escopo as máquinas, equipamentos e dispositivos baseados em técnica digital, com funções de

coleta, tratamento, estruturação, armazenamento, comutação, transmissão, recuperação ou apresentação da informação, seus respectivos insumos eletrônicos, partes, peças e suporte físico para operação.

2. Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas

a) São considerados recursos de TIC serviços de desenvolvimento, manutenção preventiva ou corretiva, sustentação, testes, inclusive de segurança, qualidade, engenharia de dados, customização e evolução de software e sistemas computacionais e aplicativos móveis, incluindo elaboração, manutenção e sustentação de painéis e outros produtos de **Business Intelligence**.

O critério utilizado para definir os serviços que compõem esta categoria fundamentou-se no domínio de conhecimento inerente à TIC, além da relação direta ao ciclo de vida da informação da organização.

3. Hospedagem de Sistemas

a) São considerados recursos de TIC a disponibilização de sistemas, aplicativos ou sítios eletrônicos em servidores próprios ou de terceiros por meio de modelo de **hosting, co-location** ou outros.

O critério utilizado para definir os serviços que compõem esta categoria fundamentou-se no domínio de conhecimento inerente à TIC, além do impacto direto na infraestrutura que suporta os processos de negócio da organização em meio digital.

4. Suporte e Atendimento ao Usuário de TIC

a) São considerados recursos de TIC os serviços de atendimento a requisições de suporte a infraestrutura de TIC, resolução de incidentes e investigação de problemas e suporte técnico de microinformática a usuários de TIC;

b) Excluem-se a contratação de **call centers** ou **contact centers** para serviços gerais não relacionados exclusivamente à TIC e à contratação de serviços de suporte a soluções de audiovisual.

O critério utilizado para definir os serviços que compõem esta categoria fundamentou-se no potencial de impacto dos serviços de sustentação de infraestrutura e que demanda conhecimentos inerentes às práticas de gestão de serviços de TI.

5. Infraestrutura de TIC

a) São considerados recursos de TIC os serviços associados ao conjunto de componentes técnicos, **hardware**, **software**, bancos de dados implantados, procedimentos e documentação técnica usados para disponibilizar informações, incluindo serviços de segurança digital (controle lógico e biométrico), certificação digital, operação e suporte técnico;

b) Excluem-se dessa categoria materiais e serviços de vigilância patrimonial (a exemplo de soluções de Circuito Fechado de TV - CFTV, analógico ou digital, e seus componentes e serviços acessórios), serviços de engenharia civil ou manutenção predial, serviços financeiros ou bancários, controle de acesso físico (como portas, catracas e elevadores), soluções de cabeamento estruturado que permita conectividade à rede de telecomunicações (como fibra ótica, conectores, conduítes e cabos de rede de dados), infraestrutura elétrica (como **nobreaks** e geradores) e hidráulica (como sistema de refrigeração), ainda que venham a integrar sala de **datacenter** e sistema de combate a incêndio.

O critério utilizado para definir os bens e serviços que compõem esta categoria fundamentou-se no potencial de impacto que esses recursos podem gerar à infraestrutura de TIC da organização e no grau de especialidade exigido para a especificação técnica desses bens e serviços, sendo inerentes ao domínio de conhecimento de TIC, além de consistirem na base de sustentação dos processos de negócio em meio digital da organização.

6. Comunicação de Dados

a) São considerados recursos de TIC a transmissão digital de dados e informações entre dispositivos, sistemas e redes de comunicação, incluindo acesso à Internet (como **links** MPLS, WAN/LAN), soluções de videoconferência, de transmissão e recebimento de mensagens de texto - SMS e de recebimento ou processamento de dados satelitais;

b) Excluem-se dessa categoria os serviços de telefonia fixa comutada - STFC, Serviço Móvel Pessoal - SMP, VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP), centrais telefônicas, PABX (física ou virtual) ou infraestrutura de telefonia interna ou externa destinada ao tráfego de voz digital ou não digital.

O critério utilizado para definir os serviços que compõem esta categoria fundamentou-se na relação direta entre o tráfego de dados e a composição do ciclo de vida da informação, que suporta os processos de negócio em meio digital da organização.

7. Software e Aplicativos

a) São considerados recursos de TIC programas de computador que realizam ou suportam o processamento de informações digitais, independente da forma de licenciamento (a exemplo de perpétuo, subscrição, cessão temporária);

b) Excluem-se dessa categoria programas embarcados em equipamentos não classificados como recursos de TIC.

O critério utilizado para definir os bens e serviços que compõem esta categoria fundamentou-se no potencial de dependência tecnológica que esses recursos podem gerar para a organização. Dessa forma, mostra-se de grande relevância que a contratação desses recursos de TIC obedeça ao regramento da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 2019, e seja precedida da análise dos seus custos totais de propriedade. Além disso, há amparo na Lei nº 8.248, de 1991, que atrai para o seu escopo os programas para computadores, máquinas, equipamentos e dispositivos de tratamento da informação e respectiva documentação técnica associada.

8. Impressão e Digitalização

a) São considerados recursos de TIC serviços de impressão, cópia e digitalização de documentos;

b) Excluem-se serviços de impressão 3D, serviços de impressão gráfica (a exemplo de plotagem e **banners**), e serviços arquivísticos de massa documental (classificação, recuperação e digitalização).

O critério utilizado para definir os bens e serviços que compõem esta categoria fundamentou-se na relevância que as soluções de impressão e digitalização de documentos possuem no suporte ao ciclo de vida da informação e no potencial de impacto que esses recursos podem gerar à infraestrutura de TIC da organização.

9. Consultoria em TIC

a) São considerados recursos de TIC serviços de consultoria e aconselhamento em TIC;

b) Excluem-se dessa categoria, a prestação de serviços: de produção de conteúdo multimídia e gestão de conteúdos de **sites** web e mídias sociais, de fornecimento de conteúdo digital, assinaturas de periódicos eletrônicos, notícias e informes, publicidade e de comunicação social em meio digital.

O critério utilizado para definir os bens e serviços que compõem esta categoria fundamentou-se na segregação dos serviços de consultoria e aconselhamento de TIC dos serviços de comunicação digital, em harmonia com as disposições da Portaria GM/MCOM nº 5.218, de 7 de abril de 2022.

10. Computação em Nuvem

a) São considerados recursos de TIC os serviços de computação em nuvem, tais como **Infrastructure as a Service - IaaS, Platform as a Service - PaaS, Software as a Service - SaaS, DataBase as a Service - DBaaS, Device as a Service - DaaS, Containers as a Service - CaaS, Function as a Service - FaaS** e **BigData as a Service - BDaaS**, serviços de orquestração de multi-nuvem, suporte e brokerage de nuvem.

O critério utilizado para definir os serviços que compõem esta categoria fundamentou-se no potencial de impacto que esses recursos podem gerar à infraestrutura de TIC da organização e no grau de especialidade exigido para a especificação técnica desses bens e serviços, sendo inerentes ao domínio de conhecimento de TIC, além de consistirem na base de sustentação dos processos de negócio em meio digital da organização.

11. Internet das Coisas - IoT

a) São considerados recursos de TIC apenas os dispositivos ou serviços que utilizem tecnologia IoT conectados ou que integrem um ou mais sistemas de informação desenvolvidos ou mantidos pelo órgão, enviando, processando, recebendo ou armazenando dados.

O critério utilizado para definir os serviços que compõem esta categoria fundamentou-se no domínio de conhecimento inerente à TIC e no potencial de utilização desses recursos diretamente associados aos sistemas de informação desenvolvidos ou mantidos pela organização.

12. Segurança da Informação e Privacidade

a) São considerados recursos de TIC os serviços de avaliação e testes de segurança (a exemplo de testes de intrusão, **pentest**, simulação de adversários), gestão de vulnerabilidades e tratamento de incidentes, **Security as a Service** - SECaaS, segurança de redes, Serviço de Monitoria de eventos de segurança - SOC e serviços técnicos de consultoria em segurança da informação e privacidade;

b) Excluem-se dessa categoria serviços e/ou equipamentos de segurança das informações que não estejam em suporte digital.

O critério utilizado para definir os serviços que compõem esta categoria fundamentou-se na relação direta dos serviços de segurança digital na infraestrutura que suporta o ciclo de vida da informação e na necessidade conhecimentos inerentes à TIC na garantia da disponibilidade, autenticidade e integridade das informações.

13. Análise de Dados, Aprendizado de Máquina e Inteligência Artificial

a) São considerados recursos de TIC os serviços de Inteligência de Negócio (**Business Intelligence**), Inteligência Artificial, Aprendizado de Máquina, **Big Data**, governança de dados, arquitetura de dados e soluções de geoprocessamento.

O critério utilizado para definir os serviços que compõem esta categoria fundamentou-se no domínio de conhecimento inerente à TIC, no potencial de impacto na infraestrutura que suporta o ciclo de vida da informação e na relação direta aos processos de negócio em meio digital da organização.

ⁱ Fonte: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, BRASIL – Publicado em 09/06/2022 10h36 | Atualizado em 14/07/2023 10h09. Acesso em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/conceito-de-solucao-de-tic>