



## Conselho da Justiça Federal

Assunto: Proposta de Serviços para o CJF

Gartner tem a satisfação de fornecer ao CJF esta proposta de serviços.

A oferta do Gartner e qualquer decisão subsequente é de acordo (e sujeito a) com os preços, termos e condições do Contrato. Esta proposta, preços e condições são válidas até 20/12/2020.

Por favor, caso tenha qualquer dúvida sobre esta proposta, me contate pelo número +55 (61) 99931-7009 ou pelo e-mail [Leonardo.fasolo@gartner.com](mailto:Leonardo.fasolo@gartner.com). Agradecemos esta oportunidade. Estamos ansiosos para trabalhar com você e sua equipe.

Atenciosamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "L Fasolo", with a long horizontal flourish extending to the right.

Leonardo Fasolo  
Diretor de Desenvolvimento de Negócios, Gartner

## **Proposta para**

---

CJF - Serviços de Aconselhamento Imparcial em  
Tecnologia

06/10/2020

## Índice

<b>1.0 Singularidade do Gartner</b> .....	<b>1</b>
<b>2.0 Proposta Técnica</b> .....	<b>3</b>
2.1.1 Gartner Executive Programs.....	3
2.1.2 Exemplo de Iniciativa a ser Trabalhada - Gestão de Fornecedor.....	6
2.1.5 Governança de TI .....	14
2.2 Informações Adicionais sobre os Serviços.....	16
2.2.1 Base de dados de pesquisas disponível comercialmente online.....	16
2.2.2 Consulta aos Analistas .....	22
2.2.3 Licença de Arquitetura Tecnológica - Gartner for Technical Professionals (GTP) .....	24
2.2.4 Como exemplo de projetos que poderão contar com o apoio do Gartner: .....	25
<b>3.0 Motivos para trabalhar com o Gartner</b> .....	<b>26</b>
<b>4.0 Proposta Comercial</b> .....	<b>27</b>
4.1 Solução do Gartner e Cronograma de Investimento.....	27
4.2 Condições de Pagamento .....	27
4.3 Descrição dos Serviços.....	28
<b>5.0 Condições Legais da Oferta</b> .....	<b>28</b>

## 1.0 Singularidade do Gartner

O objeto de nossa proposta é a prestação de serviços de pesquisa e aconselhamento técnico, notório e especializado, por meio de subscrições que possibilitem acesso a bases de conhecimento e a seus autores, contemplando serviços de análise de tendências, prognósticos, avaliação de produtos e fornecedores, de maneira imparcial e por meio de metodologias formais, testadas e reconhecidas e com abrangência internacional, para os assuntos de tecnologia da informação e telecomunicações, que serão usados para subsidiar os processos de tomada de decisão dos especialistas técnicos, gestores e dirigentes do TRE.

Visando comprovar a independência e objetividade da empresa, características que lhe permitem fornecer aconselhamento balizado, vanguardista, confiável e imparcial na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, como nenhuma outra empresa é capaz, apresentamos algumas informações institucionais com os respectivos links para acesso online a elas.

Para assegurar independência e objetividade, o Gartner se apoia em três pilares: ética dos seus analistas/autores; independência da indústria; e ouvidoria.

- Em primeiro lugar, os analistas/autores do Gartner desenvolvem seus pontos de vista sem influência, indicando os fatos como eles verdadeiramente são. A fim de garantir a independência, precisão e integridade das suas análises, o Gartner mantém um Código de Conduta que descreve os seus valores fundamentais e os limites que os analistas/autores da empresa são obrigados a observar. Dentre as rigorosas diretrizes adotadas pelo Gartner, os seus analistas/autores não podem possuir ações de empresas ou setores por eles analisados e não estão autorizados a serem membros de Conselho de qualquer companhia na indústria tecnológica que esteja no âmbito de cobertura de pesquisas do Gartner.
- Em segundo lugar, o Gartner prima por sua absoluta independência, razão pela qual não vende tecnologia nem implementa soluções tecnológicas ou projetos e, da mesma forma, não possui interesse algum, direto ou indireto, no sucesso ou fracasso de uma tecnologia ou prática comercial em particular. A empresa segue diretrizes rígidas para regular as relações mantidas com provedores de tecnologia.
- Em terceiro lugar, o Gartner possui uma ouvidoria interna, o Office of the Ombudsman, como é chamado, é o departamento responsável por proteger os métodos, os preceitos éticos, os padrões de conduta da empresa e, assim, a independência, objetividade e acurácia dos seus serviços, funcionando, ainda, como mediador de conflitos. A ouvidoria fornece aos analistas/autores, consultores e outros funcionários da empresa um mecanismo de proteção caso algum tipo de influência indesejada venha a ser exercida sobre eles, trazendo maior coerência a todos os processos.

Por isso o Gartner reúne condições tão efetivas para fornecer aconselhamento igualmente preciso, imparcial, objetivo e consistente. Isso nos levou a um grande crescimento no mercado, com uma estrutura, área de cobertura de pesquisas e uma abrangência global que nos diferencia das demais empresas de pesquisa e aconselhamento.

Além de ser a única empresa deste tipo com analistas/autores no Brasil cobrindo o mercado nacional, o Gartner é a mais tradicional, com maior número de escritórios, de empregados em geral e de analistas/autores especificamente da área de Tecnologia.

As bases de conhecimento do Gartner são próprias, sendo as maiores disponíveis no mercado, cobrindo o mais amplo escopo de temas de tecnologia.

Por outro lado, mesmo nos casos em que órgãos públicos deflagraram processos licitatórios para a contratação de serviços de aconselhamento imparcial em TIC, as atas das sessões públicas

dos certames, evidencia que o Gartner foi a única empresa capaz de atender aos requisitos técnicos inerentes a esse tipo de contratação, tendo outros concorrentes que participaram dos certames sido desclassificados por falta de capacidade técnica.

<http://www.gartner.com/imagesrv/research/methodologies/code-of-conduct.pdf>

<sup>2</sup> [http://www.gartner.com/technology/about/ombudsman/omb\\_guide2.jsp](http://www.gartner.com/technology/about/ombudsman/omb_guide2.jsp)

<sup>3</sup> [http://www.gartner.com/imagesrv/pdf/ombudsman\\_brochure.pdf](http://www.gartner.com/imagesrv/pdf/ombudsman_brochure.pdf)

## 2.0 Proposta Técnica

### 2.1.1 Gartner Executive Programs

Esta proposta técnica e comercial foi elaborada para subsidiar os processos de tomada de decisão dos especialistas técnicos e gestores do CJF.

Os serviços do Gartner Executive Programs (ExP) oferecem aos executivos insights, orientações e recomendações práticas que maximizam o impacto da missão dos serviços de tecnologia e ajudam os membros a se tornar mais bem-sucedidos em suas funções.

O Gartner propõe apoio estratégico, tático e operacional ao CJF, a ser entregue através da disponibilização de licenças para acesso à base de dados, analistas, especialistas e facilitadores de serviços.

As decisões tomadas pelo CJF contarão com toda propriedade Intelectual do Gartner, para que sejam as mais assertivas possíveis.

O Gartner fornece soluções em equipe flexíveis, focadas em suas principais prioridades de negócios, permitindo que os membros da equipe do CJF:

- Tomem decisões com conhecimento:
  - Tenham acesso às principais pesquisas sobre as iniciativas e aos analistas.
  - Conheçam experiências concretas dos pares.
- Trabalhem de forma mais eficiente individualmente e como membro da equipe:
  - Equipe de serviços exclusiva, o que economiza tempo.
  - Acesso compartilhado a pesquisas, insights e eventos.
- Obtenham resultados de negócios melhores e mais rápidos e liderem de forma mais eficaz:
  - Pesquisas, eventos, orientação e perspectivas específicas para executivos de tecnologia.
  - Um parceiro estratégico para contextualizar tudo isso.

O Membro se beneficia com:

- **Uma parceria estratégica** — Obtenha o valor do Gartner com um parceiro de opinião que entende a sua função e os recursos específicos da função para manter você na direção certa.
- **Maior sucesso nos negócios** — Mantenha o foco com pesquisas baseadas em funções, kits de ferramentas práticas, orientações de especialistas, comunidades exclusivas de pares e eventos destinados a dar suporte aos seus objetivos.
- **Uma equipe alinhada às suas prioridades** — Una a equipe e chegue ao consenso para a melhor tomada de decisão.
- **Desenvolvimento profissional.**

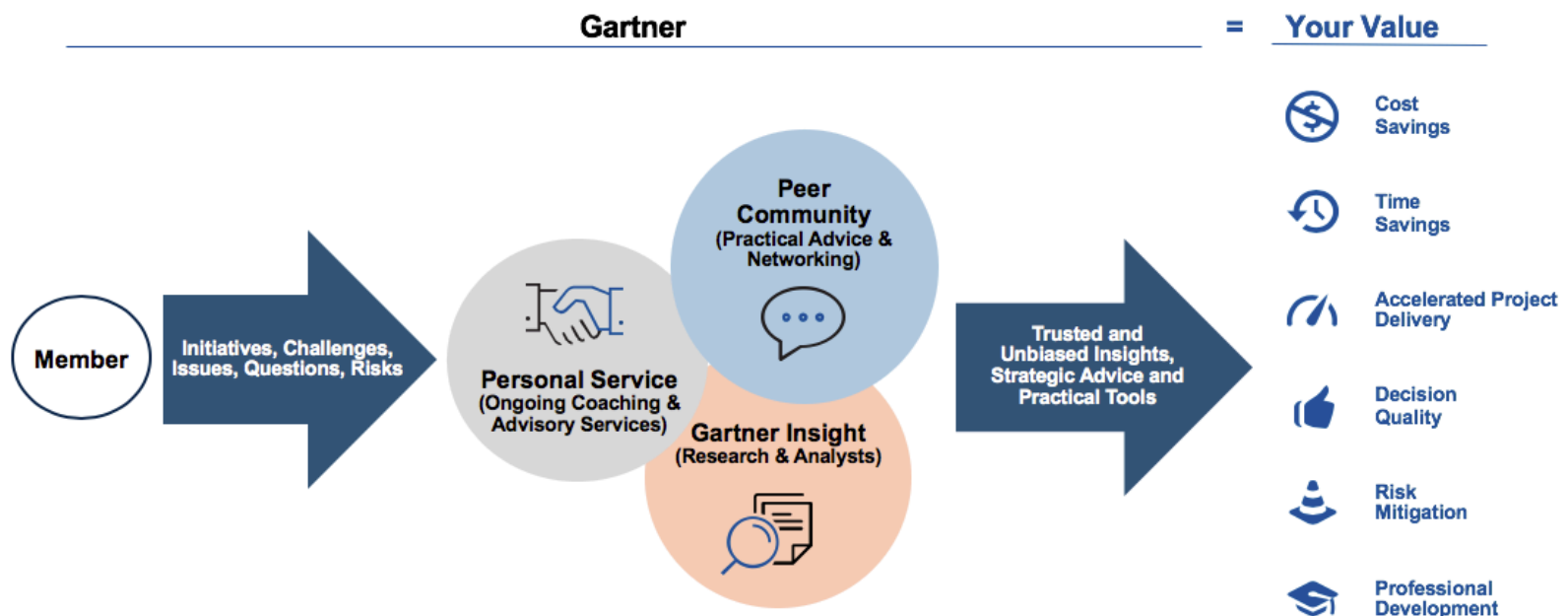
#### 2.1.1.1 Membro

O Gartner Executive Programs dará suporte à organização para que o Membro:

- **Lidere e gerencie uma organização focada nos negócios** — Promover a eficiência operacional por meio de uma equipe unificada, para possibilitar o crescimento nos negócios.
- **Maximize a eficiência da sua liderança na equipe executiva** — Influencie seus pares de nível executivo e seja um catalisador da inovação.
- **Prepare a empresa para o sucesso com o uso da tecnologia** — Dê apoio à iniciativas de tecnologia que gerem valor a atividade finalística, garantindo a sincronia e o foco da equipe.
- **Atraia, desenvolva e mantenha membros da equipe competentes** — Desenvolva as habilidades nos negócios e de liderança da sua equipe por meio do desenvolvimento profissional.

O Membro receberá:

- Equipe Exclusiva de Serviços com um Parceiro Executivo e um gerente de demandas que oferecem um suporte proativo alinhado ao plano de valor do usuário.
- Capacidade de realizar e liderar consultas ilimitadas a qualquer dos analistas do Gartner.
- Acesso ilimitado a conteúdo exclusivo do Gartner para executivos, pesquisas e ferramentas específicas para a função, além do ITScore, ITBudget e IT Key Metrics Data.
- Convite para participação VIP no Gartner Symposium/ITxpo e CIO Forum.
- Possibilidade de participar em eventos locais do Programa Executivo.
- Acesso à rede de CIOs exclusiva do Gartner — aproveite os insights dos pares por meio da nossa comunidade online.
- Destaques de Eventos do Gartner e Webinars semanais.
- Acesso da equipe a uma Pasta Compartilhada de Pesquisas.



**Exemplos de Entregáveis Práticos****Revisão de Documentos:**

- RFIs, RFPs, Termos de Referência, Propostas e Contratos (termos e condições)
- Apresentações para Líderes, Board e Time

**Provisão de ferramentas e modelos práticos:**

- Guias de planejamento e execução
- RFIs, RFPs e Modelos de Cláusulas para Contratos

**Apresentações para Conselhos e C-Level****Estabelecimento de conexões com pares****Revisão e Validação da Estratégia****Validação e Pareceres sobre escolha de tecnologias, fornecedores ou produtos****Provisão de métricas e cases para Benchmarking****Revisão e Validação de Arquiteturas de Referência****Workshop Onsite para o time****Revisão de Decisões****Aconselhamento contínuo****Entrevista de candidatos em fase final****Revisão e Aconselhamento sobre o plano de Comunicação****Participação em eventos do Gartner****Ferramenta para avaliação de maturidade e orçamento****Webinars e Pesquisas**

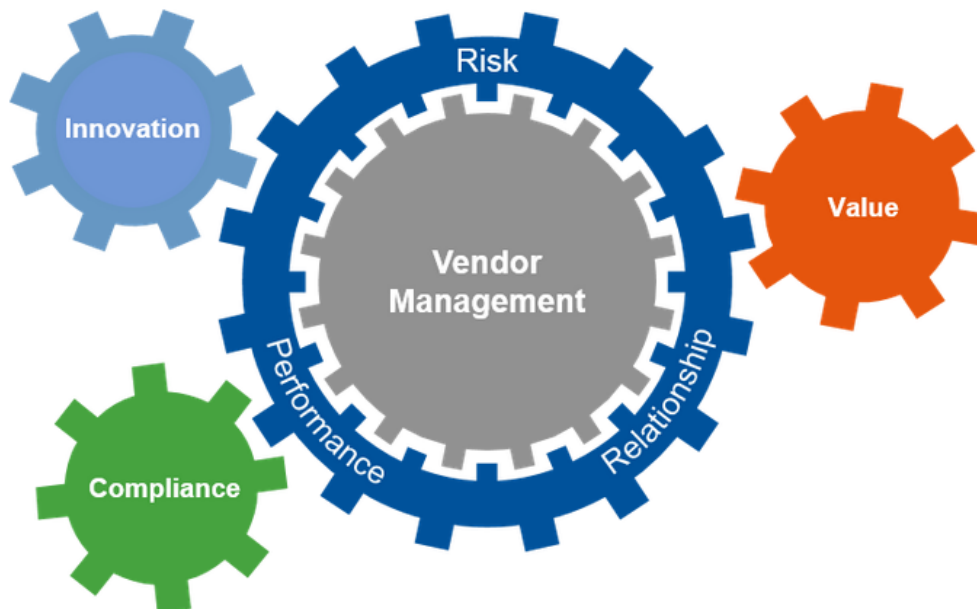


## 2.1.2 Exemplo de Iniciativa a ser Trabalhada - Gestão de Fornecedor

A gestão de fornecedor é uma disciplina recursiva. Na visão do Gartner, o uso de fornecedores externos para iniciativas relacionadas a negócios digitais, pode expor as organizações a riscos de desempenho e segurança devastadores, os quais devem ser bem compreendidos e administrados pelos responsáveis pelo relacionamento, visando encontrar o equilíbrio contínuo entre riscos e recompensas.

O Gartner apoiará o CJF a gerenciar e mitigar os riscos no relacionamento e no desempenho do fornecedor, envolvendo:

- Metodologia e Governança
- Gestão de Risco
- Gestão do Relacionamento
- Gestão de Desempenho
- Gestão do Contrato
- Gestão de Maturidade e melhoria do fornecedor

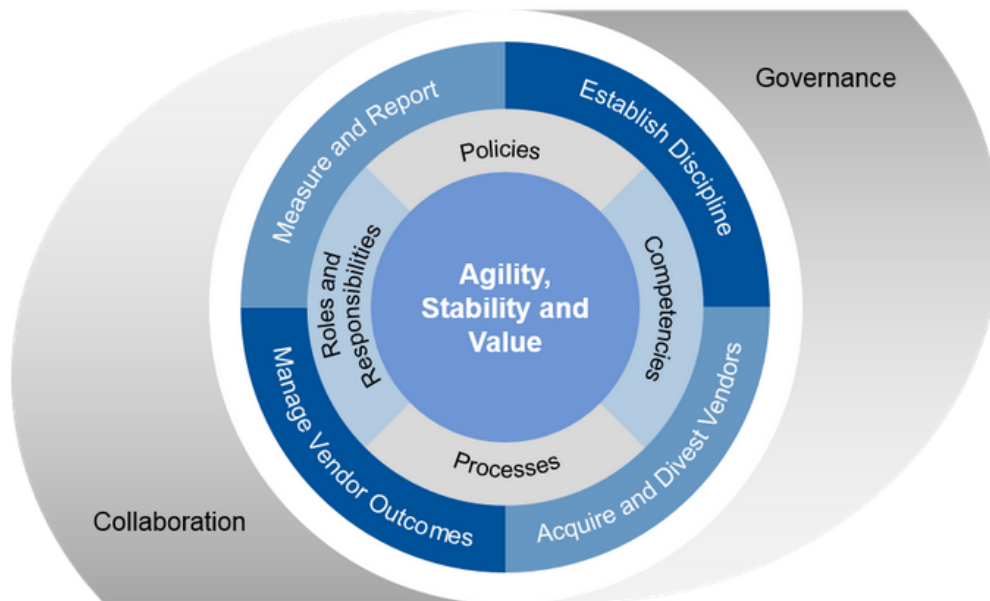


Entre as ações de capacitação que envolvem o gerenciamento de risco com fornecedor, estão relacionadas:

- Categorizar fornecedores com base no seu valor estratégico e risco para o negócio;
- Entender os riscos apresentados pelos fornecedores atuais e futuros;
- Comunicar expectativas para os fornecedores para atender aos requisitos de conformidade
- Usar ferramentas e análises para gerenciar riscos e desempenho do fornecedor

- Manter um bom relacionamento com fornecedores, comunicando expectativas e resultados
- Incorporar novos fornecedores efetivamente no ecossistema
- Colaborar com fornecedores para melhorar o valor, a inovação, a comunicação e o desempenho, reduzindo ao mesmo tempo o risco;

Adicionalmente, o Gartner poderá apoiar o CJF a aprimorar a maturidade do time responsável pela gestão de fornecedores, mudando o processo de transacional, reativo e burocrático, para ágil, proativo e orientado a negócios.



### 2.1.3 Exemplo de Iniciativa - Otimização de Custos de TI

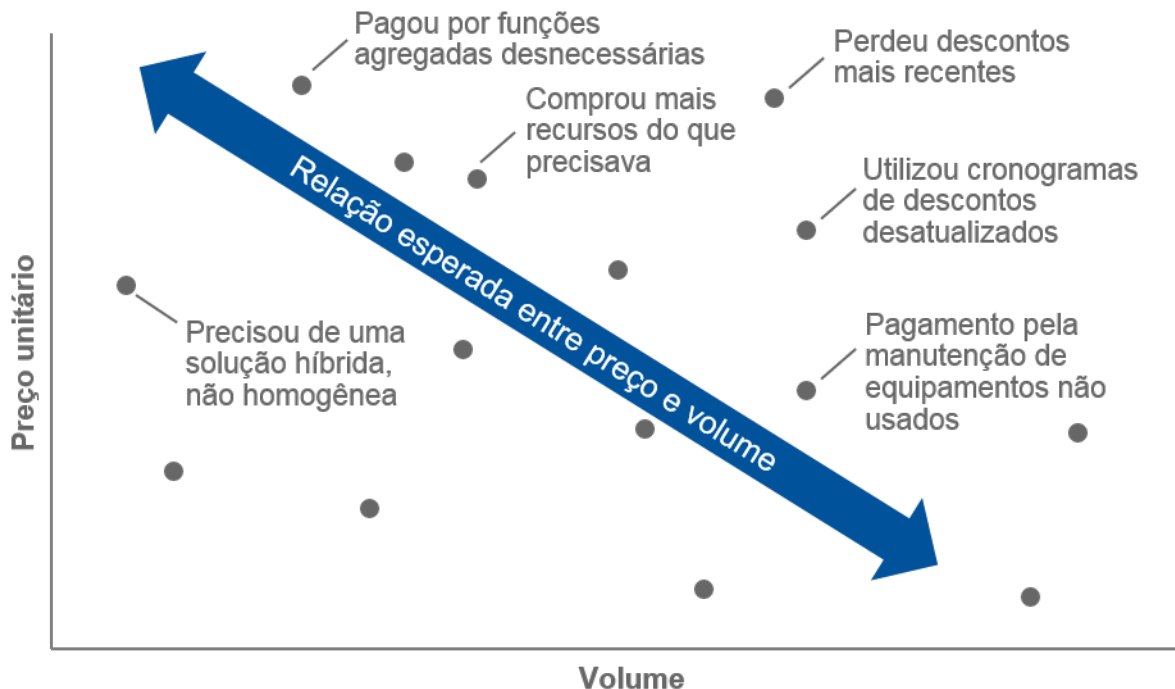
#### 2.1.3.1 Os serviços do Gartner pagam-se de quatro formas principais

<p><b>1. Obtenha o melhor preço e as melhores condições</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os analistas revisam milhares de contratos todos os anos relacionados a hardwares, softwares, telecomunicações e serviços, possibilitando cerca de 20% de economia tangível em 50% dos contratos</li> </ul>
<p><b>2. Identifique e priorize oportunidades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoavalia-se em comparação com o maior repositório de custo de TI e de dados de desempenho no setor (dados-chave de métrica do Gartner, ITBudget e ITScore)</li> </ul>
<p><b>3. Implemente iniciativas e aprimore processos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa aprofundada, orientação de analistas e pares com relação a vinte iniciativas de economia de custos diferentes para ajudar a evitar as principais armadilhas e obter os retornos mais elevados no menor período</li> </ul>
<p><b>4. Possibilite a inovação e a transformação comercial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A otimização de custos não se limita à redução do custo com TI. Podemos ajudar a direcionar a expansão no negócio ao usar a TI para ganhar dinheiro, obter eficiências e vantagem competitiva</li> </ul>

### 2.1.3.2 *Obtenha os melhores preços e as melhores condições*

As melhores informações possibilitam as melhores negociações

Todos pensam que têm as melhores negociações...



Mais de 2.500 análises de propostas todos os anos, cerca de 20% de economias tangíveis possibilitadas em 50% das revisões contratuais

**Sessenta analistas dedicados com conhecimento específico:**

- Hardware
- Software
- Serviços
- Telecomunicações

**Considere mais do que o preço:**

- Compre apenas o que você precisa
- Descubra custos ocultos
- Liste as tecnologias que realmente funcionam
- Crie Editais

**Selecione os fornecedores corretos:**

- Quadrantes Mágicos
- Classificações dos fornecedores
- Escopos de mercado

### 2.1.3.3 Exemplo de revisão contratual: Seis mil consultas e mais de mil e quinhentas revisões contratuais todos os anos com relação à manutenção de softwares

#### Alguns dos nossos especialistas



#### Jane Disbrow

Vice-presidente de pesquisa  
*Negociações da SAP e Oracle, acordos de garantia e auditorias de software*



#### Victoria Barber

Analista de pesquisa responsável  
*Gestão de ativos de software, auditorias e negociações da Microsoft*



#### Stewart Buchanan

Analista de pesquisa  
*Licenciamento de softwares, estratégias de negociação de contratos, aquisição e financiamento de TI*

#### Nossas percepções ajudam você a...

- Obter um preço competitivo
- Escolher o(s) modelo(s) de licenciamento mais apropriado(s) para sua organização
- Planejar-se para futuras fusões, aquisições e atividades de alienação
- Expandir a cláusula de direito de uso para atender às suas necessidades
- Assegurar concessões de licenciamento e de preços para recuperação de desastres, testes de aplicativos e desenvolvimento
- Incluir direitos de transferência de licenciamento visando à futura flexibilidade
- Negociar limites de aumento de preço fixos visando à manutenção

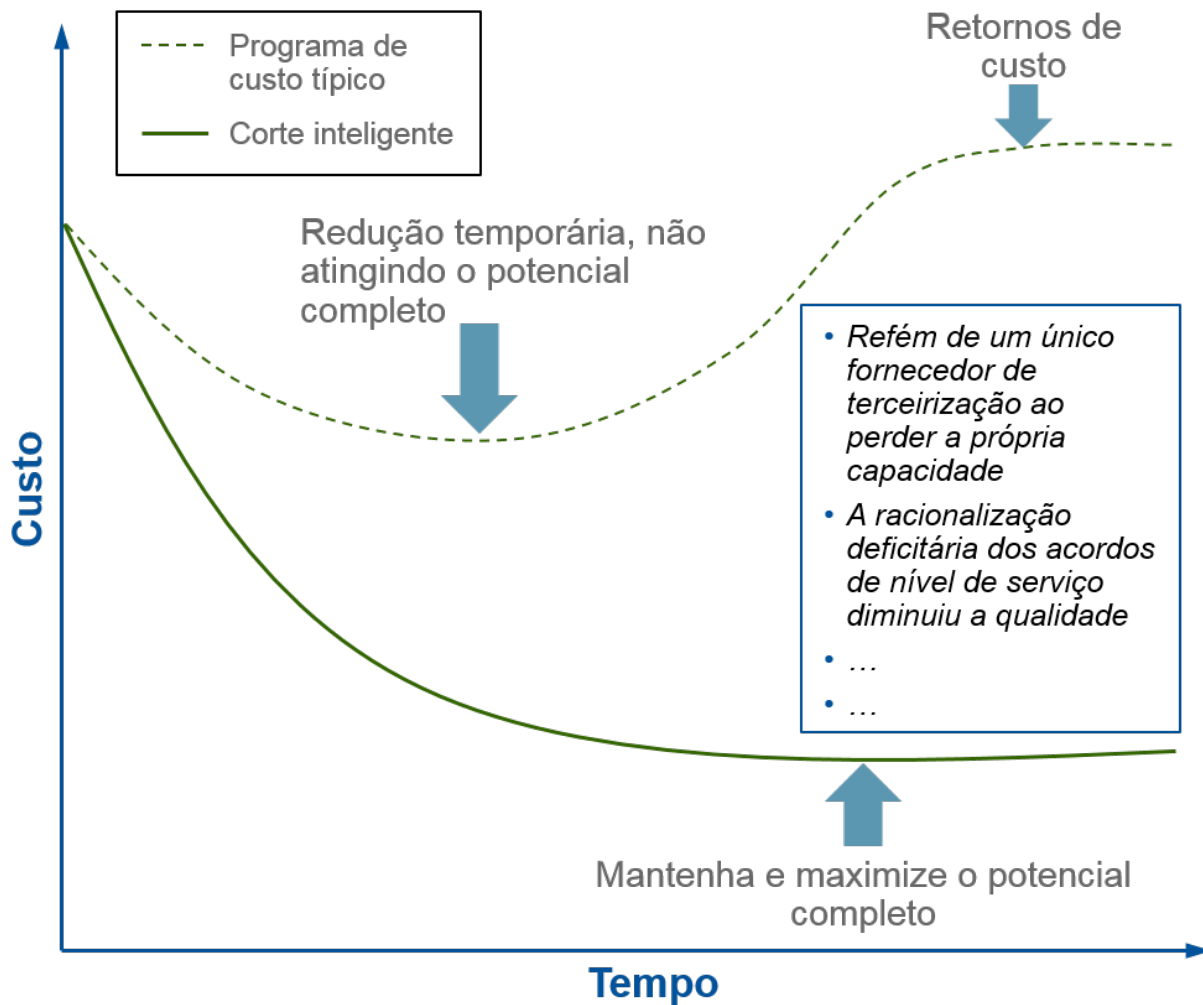
#### Apresentar resultados

- Economizou 14% do orçamento de uma firma de serviços financeiros ao pré-negociar transferências de licenciamento de atividades comerciais adquiridas
- Ajudou um cliente do setor público a evitar US\$ 3 milhões em custos com licenças da nova versão ao pagar US\$ 2 milhões de manutenção
- Reduziu os custos de novas licenças em mais de 17% para um cliente do setor de lazer ao mudar o modelo de licenciamento
- Economizou US\$ 1 milhão para um cliente industrial ao pré-negociar uma redução nos custos de suporte quando da alienação

*Sabemos o que é, e o que não é negociável com fornecedores específicos, assim como as últimas tendências em seus preços, estruturas de negócio e táticas de negociação.*

### 2.1.3.4 Implemente iniciativas de TI para cortar os custos com inteligência

**Iniciativas-chave: Suporte de ponta a ponta para apresentar resultados superiores**



#### Suporte oportuno para implementar:

- Melhores práticas
- Estudos de caso
- Modelos de governança
- Quadros de decisão
- Indicador-chave de otimização de custos de TI

2.1.3.5

	Elabore estratégias e planeje	Desenvolva governança	Direcione a gestão de mudanças	Execute	Meça e aprimore
<b>Exemplos de pesquisa elaborada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas comerciais "normais novas", novo enfoque sobre inovação, custo, gestão de riscos e governança</li> <li>• Uma lista de verificação para a otimização dos custos (1)</li> <li>• Incorpore a economia de armazenamento em nuvem</li> <li>• Quadro de decisão para priorizar ideias de otimização de custos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinco fatores de sucesso fundamentais para a gestão avançada de ativos de TI e uma TI bem-sucedida</li> <li>• Práticas fundamentais para o sucesso na aquisição de TI: Desenvolver o trabalho em equipe com a gestão de projetos, de programas e de portfólio</li> <li>• Avaliar o custo de oportunidade ao decidir comprar, arrendar, alugar ou subscrever</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novas realidades do investimento de TI</li> <li>• Recuperação dos custos de estorno: Momento da verdade</li> <li>• Métodos de estorno que mudarão a competitividade e a eficácia da TI</li> <li>• Uma empresa corta os custos do Lotus Domino em US\$11 milhões em dois anos (3)</li> </ul>
<b>Analistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os analistas do Gartner podem analisar seus documentos de estratégia e de planejamento, e fornecer percepções valiosas usando o conhecimento que obtiveram através de interações com centenas de clientes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os analistas do Gartner podem ajudar você a ser bem-sucedido em sua iniciativa ao oferecer melhores práticas e estudos de caso que funcionaram para outros clientes para ajudar a executar e a fazer avançar sua iniciativa</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os analistas do Gartner podem ajudar você a implantar esta iniciativa, usando modelos e estruturas elaboradas através de interações com centenas de clientes</li> <li>• A orientação dos analistas ajudará você a implementar e a reger sua iniciativa da maneira certa, para otimizar os benefícios comerciais e evitar riscos</li> </ul>
<b>Colegas</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obter uma referência imparcial de mais de 150 colegas líderes que já implantaram softwares e serviços de otimização de custos de TI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprenda com mais de trezentos colegas líderes que querem compartilhar suas experiências em relação à implantação e à operação de novas iniciativas e sistemas de otimização de custos de TI:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestão de mudanças</li> <li>– Métricas</li> <li>– Armadilhas a evitar</li> </ul> </li> </ul>

2.1.3.6 A otimização de custos de TI é uma disciplina contínua

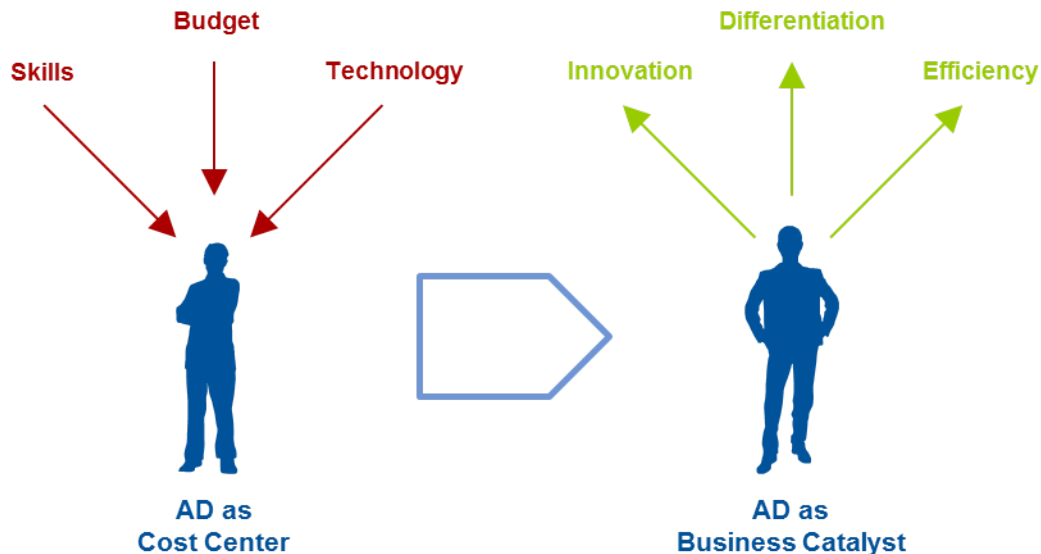
- A otimização de custos de TI não é um projeto, é uma disciplina
- Novas oportunidades e ameaças surgem à medida que:
  - Os imperativos comerciais evoluem
  - As novas tecnologias amadurecem
  - Os ativos de TI chegam ao final de suas vidas úteis
  - Novas opções de serviços e de fornecimento se proliferam



### 2.1.4 Exemplo de Iniciativa - Desenvolvimento de aplicativos

A disciplina de desenvolvimento de aplicativos envolve métodos e tecnologias para o desenvolvimento de aplicativos personalizados. A iniciativa-chave para líderes de desenvolvimento de aplicativos é transformar suas organizações de desenvolvimento de aplicativos de um centro de custo em um catalisador de negócios.




Figura 1. Gartner Visão geral de Desenvolvimento de aplicativos



O âmbito desta iniciativa inclui:

- Inovação por meio do desenvolvimento de aplicativos
- Desenvolvimento de aplicativos móveis, sociais e cientes do contexto
- Web e nuvem
- Plataformas e linguagens
- Métodos de desenvolvimento
- Desenvolvimento de aplicativos compostos
- Gestão do ciclo de vida dos aplicativos
- Qualidade e testes de softwares

Figura 2. Gartner Recursos disponíveis para Desenvolvimento de aplicativos

	13,370 Documentos de pesquisa, toolkits, modelos e outras ferramentas
	85 Especialistas no assunto para engatar com Desenvolvimento de aplicativos questões relacionadas
	4,335 Pares para se conectar com a colaboração, de partilha e de liderança do pensamento

Gartner oferece valor por Desenvolvimento de aplicativos das seguintes maneiras:

- A pesquisa do Gartner ajuda as organizações de TI a implementar padrões e métodos de desenvolvimento de aplicativos de melhores práticas.
- Fornecemos orientação fundamental sobre a evolução das tecnologias e metodologias do desenvolvimento de aplicativos ao longo de todo o ciclo de vida.
- Uma organização de TI usou métodos de desenvolvimento ágeis para cortar pela metade seus períodos de lançamento, impulsionar a produtividade e responder com mais eficácia à mudança dos requisitos dos negócios.
- Nosso pacote de pesquisa “Managing the Agile Project” descreve como obter maior controle e transparência em projetos ágeis.
- Os analistas do Gartner abordam o desenvolvimento de aplicativos, do tradicional à Web, computação em nuvem e móvel.

Tabela 1 mostra alguns dos recursos do Gartner Research e kits de ferramentas disponíveis para ajudar com muitos das barreiras que CJF enfrenta com Desenvolvimento de aplicativos.

**Tabela 1. Gartner Desenvolvimento de aplicativos Recursos**

<b>Obstáculos Enfrentados CJF</b>	<b>Exemplos de Pesquisas Recentes</b>
À medida que as plataformas e linguagens de aplicativos continuam evoluindo, como fazemos para determinar quando investir em tecnologias e metodologias de aplicativos ou migrar delas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hycle Cycle para o desenvolvimento de aplicativos</li> <li>■ IT Market Clock para o desenvolvimento de aplicativos</li> <li>■ IT Market Clock para linguagens de programação</li> </ul>
Como as metodologias de desenvolvimento de aplicativos estão mudando para aprimorar a capacidade de resposta da TI para a empresa e apoiar maior agilidade dos negócios?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestão do projeto Agile</li> <li>■ Manter os projetos Agile dentro do prazo e do orçamento</li> <li>■ Melhores práticas no desenvolvimento do Agile: Evite o caos ao definir “concluído”</li> </ul>
Como os aplicativos de hoje normalmente estão apoiados nas bases de aplicativos estabelecidos, como fazemos para gerenciar essas dependências?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adote estas seis características de programas de API da Web altamente eficazes visando à vantagem comercial</li> <li>■ Amplie a empresa com APIs de Web públicos</li> <li>■ Está na hora de aposentar o conceito do aplicativo de três camadas</li> </ul>
Como podemos tornar nossa qualidade e nossos testes de software mais ágeis para apoiar o desenvolvimento de aplicativos para dispositivos móveis, redes sociais, de nuvem e informações?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quadrante Mágico para pacotes integrados de qualidade de software</li> <li>■ Guia de fornecedores para o parceiro certo de serviço de testes de aplicativos</li> <li>■ Desenvolvimento de métricas de qualidade que importam</li> </ul>
Com o podemos desenhar as habilidades, os processos e as tecnologias da nossa organização para acompanharmos as expectativas dos usuários em relação às tecnologias dos consumidores?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quadrante Mágico para plataformas de desenvolvimento de aplicativos móveis</li> <li>■ O impacto de aplicativos móveis e sociais nas metáforas do desenho da experiência dos usuários</li> </ul>

Esta pesquisa fornece orientação sobre arquitetura de tecnologia e estratégia de implementação para equipes de desenvolvimento de software de atendimento ao cliente que devem adotar novas



metodologias e práticas para aprimorar seus processos de desenvolvimento e governança de software. A orientação do Gartner for Technical Professionals inclui orientação sobre como as equipes podem se tornar mais ágeis, como elas podem aprimorar o processo de desenvolvimento para impulsionar a eficiência e aumentar a qualidade do software, e quais melhores práticas elas podem adotar. Por exemplo, um cliente usou essa pesquisa e orientação para superar a resistência cultural à metodologia de desenvolvimento do Agile.

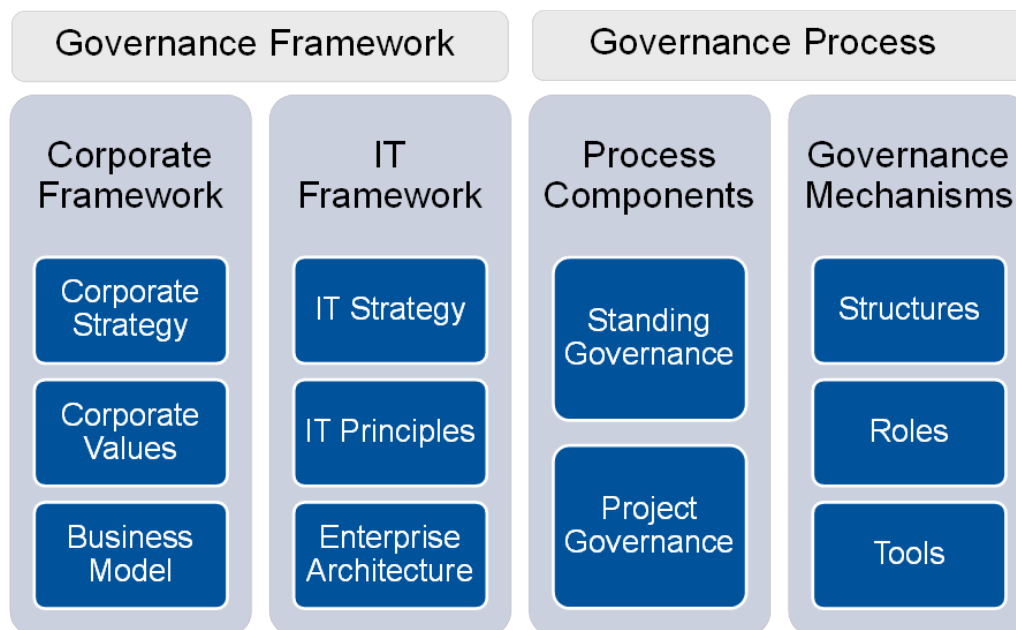
**Tabela 2. Gartner para Profissionais Técnicos Desenvolvimento de aplicativos Recursos**

Obstáculos Enfrentados	Exemplos de Pesquisas Recentes
Como podemos nos tornar mais ágeis?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desenvolvimento do software Agile: Não é algo para principiantes</li> <li>■ Arquitetura do Agile</li> </ul>
Como podemos aprimorar o processo de desenvolvimento para impulsionar a eficiência e aumentar a qualidade dos softwares?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aprimore a qualidade do softwares ao compreender os tipos de testes de software</li> <li>■ Testes de aplicativos móveis</li> </ul>
Como podemos usar nossa infraestrutura e ferramentas de desenvolvimento de softwares com mais eficácia?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Infraestrutura de SDLC: Apoio ao processo de desenvolvimento</li> <li>■ Ambientes integrados de desenvolvimento: Canivetes Swiss Army para a empresa</li> </ul>

### 2.1.5 Governança de TI

A Governança de TI exige uma redefinição por completa, à medida que a digitalização muda as fundações das empresas. Esta iniciativa ajuda as organizações a criarem um modelo de governança de negócios-TI que englobe todas as tecnologias digitais.




**Figura 3. Visão Geral do Gartner sobre Governança de TI**



O escopo desta iniciativa inclui:

- Estabelecer princípios e metas de negócios
- Definir quais decisões devem ser governadas, em que nível e por quem
- Projetar e implementar processos de tomada de decisão e de supervisão dos investimentos de TI
- Definir e designar comissões
- Projetar e implementar um esquema de gerenciamento de portfólio de TI para monitorar os investimentos
- Determinar a política de financiamento e estorno para o desenvolvimento da TI e o fornecimento de serviços
- Estabelecer medidas de sucesso

**Figura 4. Recursos do Gartner Disponíveis para a Governança de TI**

	2.542 Documentos de pesquisa, kits de ferramentas, templates e outras ferramentas
	58 Especialistas na Matéria para tratar de questões relacionadas à Governança de TI
	1.485 Pares para colaboração, compartilhamento e lideranças de opinião

O Gartner agrega valor à Governança de TI da seguinte forma:

- O Gartner ajuda o cliente a tomar decisões de investimento em TI com mais conhecimento e mais alinhadas aos negócios, estimulando o desempenho da TI e da empresa
- Nossas pesquisas ajudam os clientes a “fazer as coisas certas” e “fazer as coisas certas, do jeito certo” ao definirem os níveis apropriados de supervisão, sem prejudicar a inovação
- Fornecemos as melhores práticas destinadas à implementação de processos de governança, que permitem que os nossos clientes evitem os problemas mais comuns encontrados na governança de TI
- Temos uma série de especialistas focados em uma ampla variedade de disciplinas de governança de TI

A Tabela 3 apresenta algumas das pesquisas atuais do Gartner Research e kits de ferramentas disponíveis para ajudar a superar as dificuldades que o CJF enfrenta com a Governança de TI.

**Tabela 3. Recursos do Gartner para a Governança de TI**

<b>Dificuldades que o CJF enfrenta</b>	<b>Exemplos de Pesquisas Recentes</b>
Como devo estabelecer metas e princípios eficazes para a nossa governança de TI e gerar a aprovação dos stakeholders?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toolkit: Governance Charter</li> <li>■ Integrating Governance, Enterprise Architecture and IT Service Management to Drive Enterprise IT Maturity</li> </ul>

Dificuldades que o CJF enfrenta	Exemplos de Pesquisas Recentes
Como devo projetar e implementar processos de tomada de decisão e de supervisão dos investimentos de TI para evitar a paralisia de decisão?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Governance; CIO Desk Reference Chapter 8</li> <li>■ IT Governance Must Be Driven by Corporate Governance</li> <li>■ Gartner Defines 'Governance'</li> <li>■ Practical Governance</li> </ul>
Como garanto que os meus mecanismos de governança resultem em um portfólio bem equilibrado de investimentos de TI?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Optimize IT Investing With an All-Purpose Governance Portfolio</li> <li>■ Optimize Global IT Investment Results With a Federated Portfolio Model</li> <li>■ A Minimalist Approach to Organizing Governance Groups</li> </ul>

\*Títulos das pesquisas acima foram traduzidos para o Português

## 2.2 Informações Adicionais sobre os Serviços

### 2.2.1 Base de dados de pesquisas disponível comercialmente online

Gartner fornece a todos membros que possuem a licença uma base de dados de pesquisa comercial online que fornece, rapidamente, introspecção personalizada e atual das tendências de TI.

#### 2.2.1.1 Base de dados tecnicamente superior

A base de Dados de Pesquisa do Gartner serve como base para todos os nossos serviços, sendo tecnicamente superior e inigualável por qualquer outro concorrente no mercado:

- Volume único, amplitude e profundidade de nossas pesquisas disponíveis evoluem continuamente para refletir tendências atuais de TI.
- Metodologias próprias e reconhecidas mundialmente, 100% originais, trazem valor e benefícios incomparáveis.
- A nossa equipe global de analistas se dedica exclusivamente a escrever as nossas pesquisas e contextualizá-las para os nossos clientes.
- Proporcionamos acesso online e personalizado às nossas pesquisas de uma maneira contextualizada, para atender aos diversos requisitos com mobilidade e confiabilidade.

#### 2.2.1.2 Documentos de pesquisa Incomparáveis

Documentos de pesquisas do Gartner excedem em muito os requisitos da presente solicitação:

- Gartner coloca 115,340 pesquisas ao seu alcance, incluindo 5.000 novas pesquisas por ano - muito mais do que qualquer concorrente.
- Cobrimos uma incomparável gama de 1.304 tópicos e tendências tais como computação em nuvem, mobilidade, segurança, infraestrutura, operações, gerenciamento de portfólio e as tendências de aplicação. Nós fornecemos Hype Cycles, Quadrantes Mágicos, estudos de caso e muito mais.

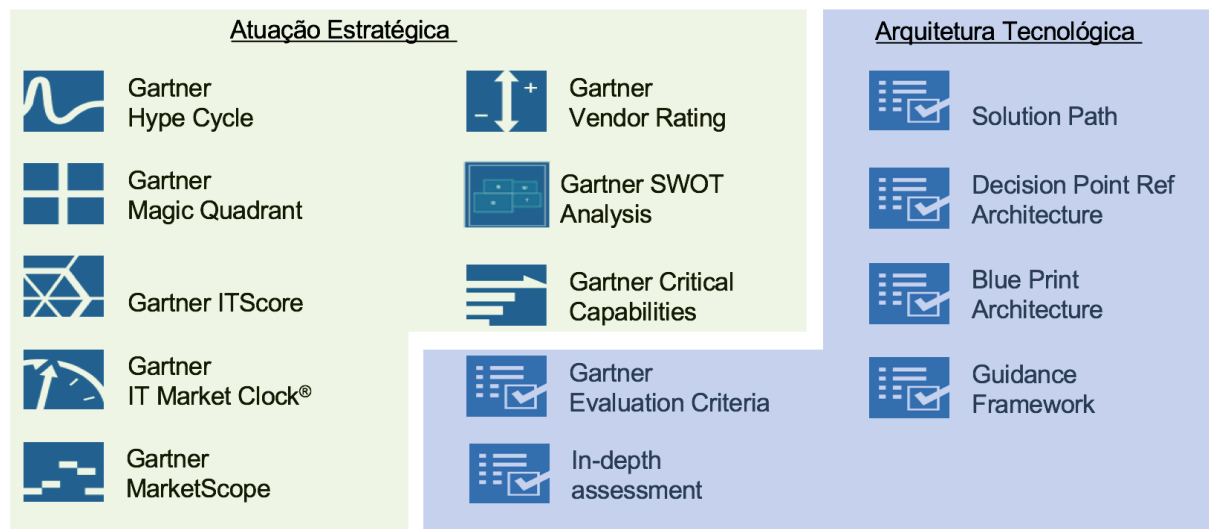
- A nossa agenda de pesquisa é mantida através de um processo de atualização rigoroso para garantir que elas permaneçam atuais e em concordância com as iniciativas mais importantes dos nossos clientes. Todas as pesquisas são arquivadas após 18 meses, a menos que a informação nelas contida permaneça sendo relevante e atual.

### 2.2.1.3 Metodologias e pesquisas originais

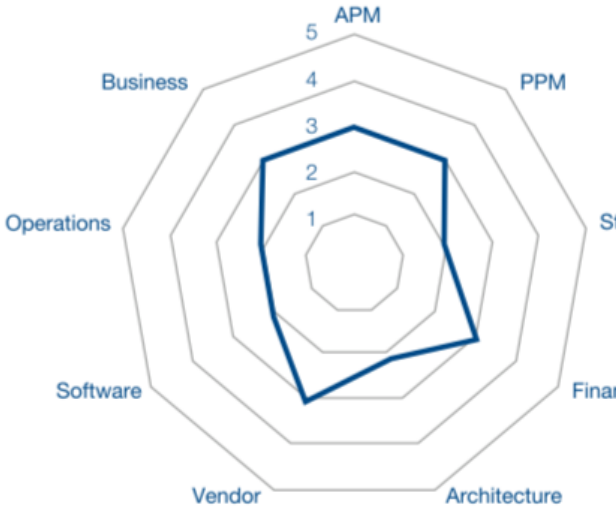
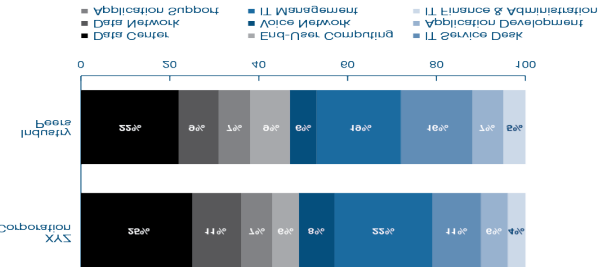
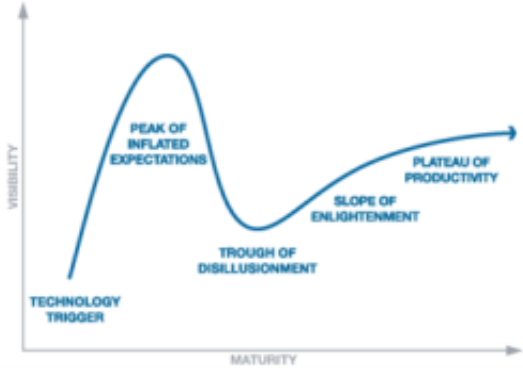
O acervo de pesquisas do Gartner é tecnicamente superior por causa de sua originalidade incomparável:


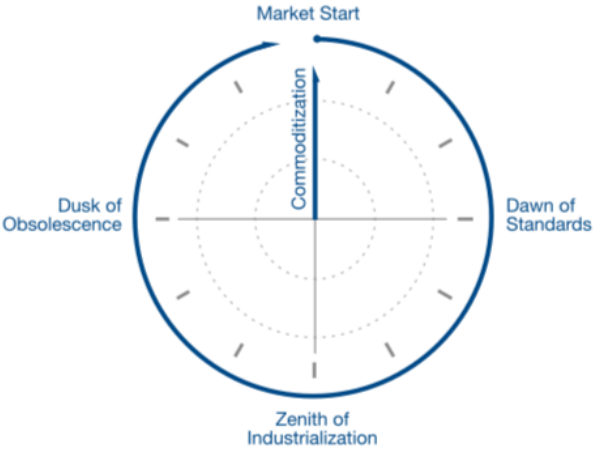
- As pesquisas do Gartner são **100% originais** – elas são criadas por nossa própria equipe dedicada de analistas de pesquisa, não incluem qualquer pesquisa afiliada ou influenciada por terceiros e fornece a qualidade não disponível em outros lugares.
- O Gartner traz uma perspectiva única - percepções do Gartner são extraídas de uma base de fatos incluindo as nossas 320.000 interações anuais one-to-one com clientes, 18.000 briefings anuais de fornecedores e apoio a clientes em 10.000 organizações em 90 países distintos.
- Nossas pesquisas incluem oito metodologias próprias (descritos nas páginas seguintes), cada uma trazendo valor único e suporte para nossos clientes. O objetivo é fornecer
- insights atuais, obtidos com estas metodologias, que não podem ser igualados por qualquer concorrente.
- O Gartner também traz a maior base de dados em TI do mundo. Informação estratégica, com mais de 2.000 métricas de TI, publicada anualmente por meio de 96 documentos de pesquisa Gartner. O uso dessas métricas ajuda nossos clientes a tomar melhores decisões orçamentárias, de gestão e de investimento, que dizem respeito à melhoria dos ambientes de negócios e de TI.


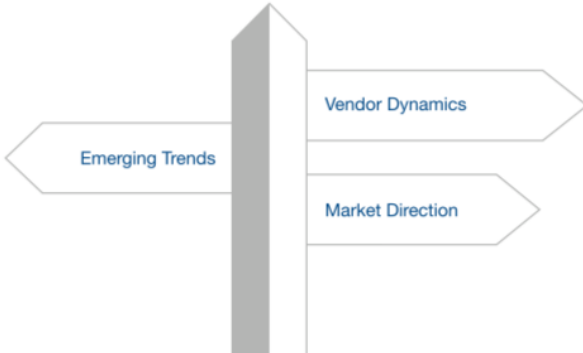
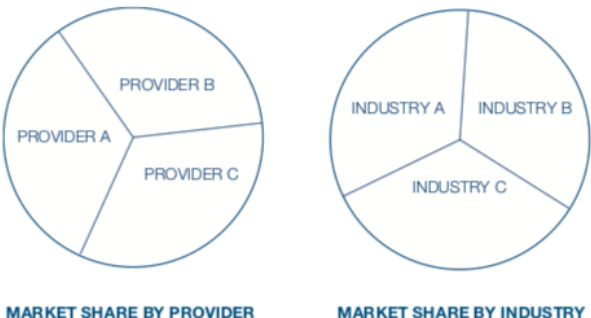
Tabela 4. Metodologias do proprietário de Gartner

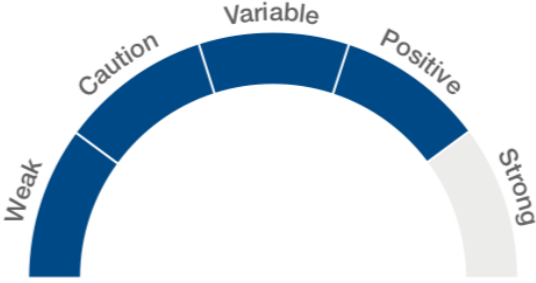
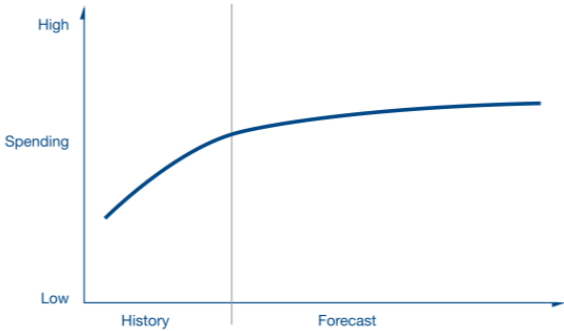



Metodologia Gartner	Como estas metodologias agregam valor
Gartner ITScores	Gartner ITScores são conjuntos completos de avaliação de maturidade interativas e projetadas para ajudar os líderes de TI a avaliar a maturidade da organização como

Metodologia Gartner	Como estas metodologias agregam valor
	<p>um provedor de serviços de TI e da empresa como um consumidor de tecnologia da informação. Ao contrário de outras avaliações de maturidade de TI, o Gartner ITScore mede as capacidades de uma organização dentro do contexto da cultura da empresa, comportamentos e capacidade de liderança - fatores que afetam drasticamente a sua eficácia e a sua capacidade para atribuir real valor de negócio.</p> <p>São 9 diferentes perspectivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application Organization</li> <li>• Business Intelligence</li> <li>• Business Process Management</li> <li>• CIO perspective</li> <li>• Enterprise Architecture</li> <li>• Infrastructure and Operations</li> <li>• IT Sourcing and IT Vendor Management</li> <li>• Program and Portfolio Management</li> <li>• Security and Risk Management</li> </ul>
<p><b>IT Budget</b></p> 	<p>Avaliar suas despesas orçamentárias com base em comparações com o mercado e empresas semelhantes</p> <p>Ajuda a determinar se as despesas correntes/planejadas estão alinhadas com os objetivos de negócio</p> <p>Avaliar o progresso, repetindo a avaliação periodicamente, integrando-a aos exercícios orçamentários</p> <p><b>Ferramenta interativa para ajudar a área de TI a manter, gerenciar e comunicar o valor de negócio de orçamentos de TI.</b></p> <p>Uma forma estruturada de comparar seu orçamento de TI às médias da indústria</p> <p>Complementa discussões e planejamento de negócio da TI, mapeando o orçamento da TI em uma visão de custos baseada em serviço contra as necessidades de negócio</p>
<p><b>Hype Cycles</b></p> 	<p>O Hype cycle do Gartner fornece uma representação gráfica da maturidade e adoção das tecnologias e das aplicações, e como são potencialmente relevantes para resolver problemas de negócio reais e explorar oportunidades novas. Os Hype cycles ajudarão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A separar o Hype real das elevadas promessas comerciais de uma tecnologia</li> <li>■ A reduzir o risco de suas decisões do investimento da tecnologia</li> <li>■ A comparar sua compreensão do valor de negócio de uma tecnologia com a percepção e objetividade de experientes analistas</li> </ul>

Metodologia Gartner	Como estas metodologias agregam valor
<p><b>Quadrantes mágicos</b></p> 	<p>Quadrante Mágico da Gartner fornece um posicionamento gráfico competitivo de provedores de um mercado específico em mercados onde o crescimento é alto e a diferenciação de provedor é distinta. Os Quadrantes Mágicos são o primeiro passo para entender os provedores que você deve considerar para uma oportunidade de investimento específica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapear os pontos fortes e os desafios dos fornecedores em relação a requisitos de negócios específicos</li> <li>• Avaliar a capacidade dos fornecedores de fornecer o que você precisa hoje e no futuro</li> <li>• Verificar o desempenho dos provedores em relação às suas visões declaradas</li> <li>• Comparar o desempenho deles com a visão de mercado do Gartner</li> </ul> <p>A contextualização permite visualizar um Quadrante Mágico por meio de uma lente específica (seus requisitos particulares). Esse aprimoramento fornece comentários de analistas sobre o mercado e notáveis fornecedores de contextos-chave de clientes. A experiência interativa do Magic Quadrant fornece uma visão personalizada do mercado com base nos critérios mais importantes para você.</p>
<p><b>Market Clock</b></p> 	<p>O Gartner IT Market Clock é uma estrutura de decisão que ajuda a avaliar e priorizar os investimentos em TI.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar quais ativos carregam quais oportunidades e riscos</li> <li>• Construir roteiros de tecnologia que suportem planos de negócios</li> <li>• Justificar a substituição, atualização ou decisões de alienação</li> </ul>
<p><b>Critical Capabilities</b></p>	<p>O Gartner Critical Capabilities completa sua visão do mercado com insights mais profundos sobre as ofertas de produtos ou serviços dos fornecedores e como eles avaliam os cenários comuns de uso do cliente. Esse companheiro essencial para o Quadrante Mágico do Gartner permite que você:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapear os pontos fortes e os desafios dos fornecedores em relação a requisitos de negócios específicos</li> <li>• Avaliar a capacidade dos fornecedores de fornecer o que você precisa hoje e no futuro</li> </ul>

Metodologia Gartner	Como estas metodologias agregam valor
 <p>The diagram illustrates the Gartner methodology. At the top, three boxes labeled 'Use Case 1', 'Use Case 2', and 'Use Case 3' are shown. Below them, a horizontal bar chart titled 'Best fit to use case' shows various 'Products and Services' ranked from highest to lowest fit. The y-axis is labeled 'Products and Services'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar rapidamente o quanto os provedores estão executando contra suas visões declaradas</li> <li>• Diminuir e focar nos critérios de produto e serviço mais importantes</li> <li>• Criar sua própria experiência com casos de uso personalizados com base em suas necessidades e requisitos exclusivos</li> <li>• Integrar informações facilmente em seu fluxo de trabalho e processo de tomada de decisão, economizando tempo</li> </ul>
<p><b>Market Guide</b></p>  <p>The Market Guide diagram features a central vertical bar. To its left, a box labeled 'Emerging Trends' points towards the bar. To its right, two boxes labeled 'Vendor Dynamics' and 'Market Direction' point away from the bar.</p>	<p>O Market Guide destaca as tendências, provedores e atributos significativos de um mercado muito precoce, maduro ou menor, para que você possa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter-se informado sobre tendências emergentes, dinâmica de mercado e provedores notáveis</li> <li>• Considerar perspectivas independentes e objetivas à medida que você desenvolve estratégias de negócios e tecnologia</li> <li>• Entender como os recursos dentro de um mercado de tecnologia e serviços se alinham aos seus objetivos de negócios</li> </ul>
<p><b>Análise de Market Share</b></p>  <p>Two pie charts are shown. The left one is titled 'MARKET SHARE BY PROVIDER' and is divided into three segments labeled 'PROVIDER A', 'PROVIDER B', and 'PROVIDER C'. The right one is titled 'MARKET SHARE BY INDUSTRY' and is divided into three segments labeled 'INDUSTRY A', 'INDUSTRY B', and 'INDUSTRY C'.</p>	<p>A Gartner Market Share mostra aos clientes como a participação é alocada entre 1.200 fornecedores de tecnologia em mais de 30 mercados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar mercados onde os fornecedores têm a oportunidade de participar</li> <li>• Entender como os principais fornecedores estão competindo por participação de mercado</li> <li>• Entender onde e como você pode aproveitar as mudanças na participação de mercado</li> </ul>
<p><b>Vendor Rating</b></p>	<p>O Gartner Vendor Rating avalia as áreas de força de um provedor de tecnologia - como produtos, suporte, preço, tecnologia, estratégia e finanças - e como elas se alinham aos objetivos de negócios para um portfólio equilibrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar os riscos do portfólio de provedores, mantendo-se atento aos novos jogadores e provedores alternativos</li> </ul>

Metodologia Gartner	Como estas metodologias agregam valor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender como os produtos e serviços dos provedores se comparam e como eles estão posicionados para a sobrevivência a longo prazo</li> <li>• Apoiar as principais decisões de compra, investimento e renovação</li> </ul>
<p><b>Market Forecast</b></p> 	<p>Nossas previsões de mercado incorporam todos os fatores de influência importantes na descrição da estrutura e da dinâmica de um determinado mercado de tecnologia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar condições de mercado em constante mudança, seu impacto no mercado e as suposições relacionadas</li> <li>• Compreender as oportunidades de mercado em potencial</li> <li>• Avaliar, formular e validar planos de negócios</li> </ul>
<p><b>Evaluation Criteria</b></p> 	<p>Evaluation Criteria é um complemento do Quadrante Mágico e do Critical Capabilities Críticas, o documento Critérios de Avaliação da Gartner fornece um conjunto básico de padrões para ajudá-lo a tomar decisões bem-sucedidas de compra de produtos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender os critérios em torno dos recursos e funções de vários produtos e serviços</li> <li>• Determinar rapidamente qual produto ou solução é o mais adequado aos seus requisitos técnicos específicos.</li> <li>• Criar sua especificação técnica (TR), evitar riscos e melhorar a qualidade de sua especificação técnica.</li> </ul>

O processo e a metodologia da Gartner é descrita em detalhes no documento abaixo:

[http://www.gartner.com/imagesrv/research/methodologies/methodologies\\_brochure\\_14.pdf](http://www.gartner.com/imagesrv/research/methodologies/methodologies_brochure_14.pdf)



## 2.2.2 Consulta aos Analistas

O Gartner trabalha com seus clientes para garantir que se beneficiem diretamente dos mais de 2.200 analistas de pesquisa dedicados, que estão disponíveis para a análise de documentos, reuniões e discussões ilimitadas.

### 2.2.2.1 Consulta com um Analista Tecnicamente Superior

O valor que nossos clientes recebem das interações pessoais com os nossos analistas não pode ser igualado a nada disponível no mercado brasileiro atualmente:

- Os analistas do Gartner acumulam décadas de experiência
- O acesso ilimitado aos analistas do Gartner está disponível por telefone, Internet, e-mail ou mesmo pessoalmente.
- Os serviços de análise de documentos e contratos conduzidos por nossos analistas economizam milhões de dólares aos nossos clientes.

### 2.2.2.2 Qualificações de Líder do Setor

As qualificações e a experiência dos nossos analistas de Pesquisa são tecnicamente superiores e fornecem perspectivas exclusivas que não estão disponíveis em outro lugar:

- O Gartner conta com mais de 2.200 analistas de pesquisas que, juntos, realizam **230.000 interações pessoais com clientes a cada ano** e mais de 4.900 análises de contratos anuais para 10.000 organizações diferentes no mundo todo.
- Nossos analistas líderes da indústria agregam amplos conhecimentos do assunto, sendo muitos deles **ex-líderes de tecnologia**. Sessenta por cento de nossos analistas possuem mais de 20 anos de experiência na indústria e 50% são pós-graduados.
- O Gartner tem 16 analistas voltados para assuntos de governo, com experiência específica, trabalhando com todas as agências federais em nível departamental. Os analistas têm, em média, **26 anos de experiência** como ex-CIOs do setor público ou diretores, e lideraram iniciativas críticas e amplamente aplicáveis.

### 2.2.2.3 Acesso Ilimitado

O Gartner fornece acesso realmente ilimitado aos nossos analistas de Pesquisa. Não só não medimos o quanto é usado, mas realmente incentivamos o uso do tempo de nossos analistas por cada cliente o máximo possível:

- Os clientes do Gartner podem solicitar uma consulta **a qualquer momento**. Eles podem fazer perguntas ou obter pesquisas sobre suas questões ou áreas de interesse mais urgentes. O Gartner pode ajudar em cada etapa do planejamento, implementação e gerenciamento de suas iniciativas de tecnologia.
- Os clientes podem solicitar um analista em particular ou podem deixar que nossa equipe de contas os conecte com o analista certo para as suas necessidades. Ao se beneficiar da nossa equipe global de mais de 2.200 analistas, nós garantimos a entrega do conhecimento certo no tempo certo.
- O Gartner entende que **flexibilidade é a chave**. Oferecemos consultas por telefone, Internet, e-mail ou mesmo pessoalmente. Consultas podem ser discussões ou respostas por escrito e os clientes podem solicitar várias consultas ao mesmo tempo.

### 2.2.2.4 *Análise de Documentos e Contratos*

Além de consultas de caráter geral, os analistas do Gartner estão disponíveis para analisar documentos. Cada sessão de análise de documento poderá avaliar até 20 páginas. Nossos analistas fornecem mais de 17.000 análises de estratégia e 4.900 análises de contratos por ano. Os clientes do Gartner recebem insights dos analistas sobre esses documentos por meio de uma sessão de análise de 30 minutos que resulta em valor real — encontramos economias reais, em dólar, em 75% dos contratos que analisamos, e muitas destas análises resultam na economia de vários milhões de dólares.

O Gartner também fornece assistência para a negociação de contratos por meio de três serviços indispensáveis:

- **Proposta de Preço e Análise Comparativa** — Identificar tarifas obscuras e pagar só pelo que precisa.
- **Análise de Termos e Condições de Negócios** — Encontrar cláusulas que podem levar a taxas inesperadas, limitar seus direitos de uso ou adicionar riscos.
- **Estratégia de Negociação** — Obter estratégias efetivas de negociação para conseguir concessões importantes e economias reais de custos.

### 2.2.3 Licença de Arquitetura Tecnológica - Gartner for Technical Professionals (GTP)

A maioria das organizações investem muito tempo e dinheiro no desenvolvimento de uma boa estratégia de TI. Entretanto, se as equipes responsáveis pela execução dessa estratégia não têm o conhecimento adequado e as práticas recomendadas para levar adiante as iniciativas de suporte, o trabalho pode não ser bem-sucedido. O Gartner for Technical Professionals (GTP) foca exatamente isso: **o fornecimento de insights aos responsáveis pela execução das iniciativas**. O Gartner for Technical Professionals (GTP) fornece as pesquisas técnicas detalhadas necessárias para entregar excelentes resultados às iniciativas e projetos que dão suporte à estratégia de TI.

Benefícios operacionais do Gartner for Technical Professionals

Benefício	Como
<b>Acelerar os Cronogramas dos Projetos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Coloque as equipes a par da situação rapidamente por meio do acesso a pesquisas detalhadas</li> <li>■ Use uma Arquitetura de Referência comprovada para desenvolver a arquitetura tecnológica</li> <li>■ Receba orientação específica para a organização por meio dos analistas</li> </ul>
<b>Redução de Riscos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilize as melhores práticas do setor para evitar erros que custam caro</li> <li>■ Utilize recomendações imparciais para evitar a dependência de fornecedores</li> <li>■ Estructure, identifique e valide as principais etapas nos planos do projeto por meio de conversas com analistas</li> </ul>
<b>Desenvolvimento de Equipe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atualize conhecimentos e habilidades por meio do contato com pesquisas técnicas detalhadas</li> <li>■ Ajude a equipe a adquirir conhecimento profundo sobre uma ampla variedade de temas</li> <li>■ Capacite-os a acompanhar os mercados e tecnologias em transformação</li> </ul>

## Áreas de Atuação do Gartner for Technical Professionals (GTP)

O Gartner for Technical Professionals fornece documentos detalhados de pesquisa para todas as fases dos projetos e execução e suporte às estratégias. Cada tipo de documento de pesquisa se alinha a uma fase, como mostra abaixo.

Cada documento do Technical Professionals se alinha a uma fase do ciclo de vida do projeto.

PLAN & PRIORITIZE	DISCOVER & ASSESS	DESIGN & ARCHITECT	SELECT & DEPLOY
<p><b>Planning Guides:</b> Market Trends and Priorities</p> <p><b>Solution Paths:</b> Roadmap to implement new solutions</p>	<p><b>Assessments:</b> Discovery and assessment of a technology</p> <p><b>Initiative Analysis:</b> Analyze the business case and plan for an initiative</p>	<p><b>Reference Architecture Decision Points:</b> Choose technical architecture</p> <p><b>Reference Architecture Blueprints:</b> Editable Architecture diagrams</p>	<p><b>Evaluation Criteria:</b> Prioritized product requirements</p> <p><b>Product Assessments:</b> Product scored against the criteria</p> <p><b>Guidance Framework:</b> Step-by-step guidance to tackle a specific challenge or implementation</p>

### 2.2.4 Como exemplo de projetos que poderão contar com o apoio do Gartner:

<b>ESTRATÉGICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agenda CEO</li> <li>▪ Agenda CIO &amp; MIT</li> <li>▪ Agenda e Tendências da Indústria</li> <li>▪ Governança</li> <li>▪ Plano Diretor de TIC</li> <li>▪ Planejamento Estratégico TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plano de Comunicação da TI</li> <li>▪ Desenho Organizacional</li> <li>▪ Otimização de Custo</li> <li>▪ Inovação da TI</li> <li>▪ Planejamento Orçamentário TI</li> <li>▪ Benchmarks Organizacionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valor da TI</li> <li>▪ Métricas de Desempenho e Financeiro</li> <li>▪ Projetos Estratégicos</li> <li>▪ Análise da Maturidade da TI (CIO, Corporação) e como melhorar</li> </ul>
<b>TÁTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disciplinas Cobertas :               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Arquitetura</li> <li>✓ Aplicação</li> <li>✓ Processo de Negócio</li> <li>✓ Programa e Portfólio</li> <li>✓ Infraestrutura e Operações</li> <li>✓ Segurança e Risco</li> <li>✓ Terceirização de serviços, Gestão de Fornecedores e Contratos</li> <li>✓ Business Intelligence e Performance Mgmt</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análise de Maturidade por Disciplina e como melhorar</li> <li>▪ Agenda da Disciplina no ano corrente e plurianual</li> <li>▪ Tendências e métricas da Disciplina</li> <li>▪ Melhores Práticas de Gestão por Disciplina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suporte às Iniciativas Táticas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estruturação das Iniciativas</li> <li>✓ Especificações Técnicas</li> <li>✓ Análise de Risco</li> <li>✓ Análise Financeira (ROI)</li> <li>✓ Modelo de Apresentação</li> <li>✓ Análise de Fornecedor / Solução</li> <li>✓ Estudo de Caso</li> <li>✓ Negociação de Contrato / Preço</li> <li>✓ Benchmarks Tecnológicos</li> <li>✓ Pesquisas: Quadrante Mágico, Hype Cycle, IT Clock, etc</li> </ul> </li> </ul>
<b>TÉCNICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estratégia Técnica</li> <li>▪ Arquitetura de Referência</li> <li>▪ Execução de projetos</li> <li>▪ Análise de Impacto Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esclarecimentos de Dúvidas Técnicas</li> <li>▪ Guia de soluções técnicas</li> <li>▪ Melhores Práticas de Implementação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimentos e Políticas de Implementação (modelos)</li> <li>▪ Foco no "como fazer"</li> </ul>

### 3.0 Motivos para trabalhar com o Gartner

- ✓ Entender as tendências de negócio e de TI na sua indústria, para fomentar evolução excelência operacional e inovação;
- ✓ Conhecer as estratégias dos principais fornecedores, como insumo para melhorar o planejamento das ações, aprimorar o uso de inteligência no processo de execução das atividades e aumentar a qualidade dos serviços prestados.
- ✓ Os conhecimentos especializados decorrentes dos serviços de pesquisa e aconselhamento imparcial podem ser empregados como insumo para melhoria das práticas de gestão e governança de TI e, ainda, para elaboração de especificações mais precisas e obtenção de condições mais vantajosas quando da contratação de bens e serviços.
- ✓ Revisar e subsidiar os processos de aquisições com base em boas práticas, referências, pesquisas e metodologias reconhecidas pelo mercado e fornecedores de TI.
- ✓ Subsidiar os processos de tomada de decisões;
- ✓ Saber como outras empresas usam tecnologia para impulsionar a inovação enquanto reduzem o tempo para gerar resultados;
- ✓ Se preparar para discussões de orçamento / estratégia / investimento;
- ✓ Estabelecer processos de Planejamento de TI integrado com o Planejamento Estratégico da Organização e com as áreas de negócio;
- ✓ Favorecer o entendimento da tecnologia para gerar inovação, reduzir riscos e falhas que possam comprometer um projeto e gerar prejuízo;
- ✓ Compreender as questões-chave de risco e de segurança da informação;
- ✓ Evoluir programa de conscientização de servidores em Segurança da Informação
- ✓ Evoluir governança e gestão de segurança de TI
- ✓ Elaborar planejamento de capacitação
- ✓ Reduzir lacunas de competências de TI
- ✓ Otimizar gastos com tecnologia, maximizar ROI e reduzir custos;
- ✓ Identificar práticas de governança para melhorar a gestão da tecnologia;
- ✓ Entender o mercado de TI para determinar quais investimentos em tecnologia devem ou não ser feitos;
- ✓ Melhorar o nível de maturidade da organização como fornecedora e consumidora de TI, através de ferramentas de diagnóstico e planos de ação que quantificam a maturidade da organização em 9 aspectos distintos (Desenvolvimento de aplicações, BI, BPM, Perspectiva do CIO, Arquitetura empresarial, Infraestrutura e operações, Sourcing & vendor management, Program & portfolio management, Segurança e gestão de riscos).

## 4.0 Proposta Comercial

### 4.1 Solução do Gartner e Cronograma de Investimento

A oferta da Gartner e qualquer decisão subsequente é de acordo (e sujeito a) com os preços, termos e condições do Contrato.

Investimento - desembolso mensal					
Valores Estabelecidos para o período de vigência de 12 meses				Valor mensal	
Item	Produto/ Serviço Descrição	Quant.	Unitário R\$	Total R\$	
Atuação Estratégica					
1	Gartner Executive Programs	1	25.781,25	BRL	25.781,25
Investimento - desembolso mensal					
Valores Estabelecidos para o período de vigência de 24 meses				Valor mensal	
Item	Produto/ Serviço Descrição	Quant.	Unitário R\$	Total R\$	
Atuação Estratégica					
1	Gartner Executive Programs	1	25.181,25	BRL	25.181,25
Investimento - desembolso mensal					
Valores Estabelecidos para o período de vigência de 36 meses				Valor mensal	
Item	Produto/ Serviço Descrição	Quant.	Unitário R\$	Total R\$	
Atuação Estratégica					
1	Gartner Executive Programs	1	24.715,62	BRL	24.715,62

Os serviços de Atuação Estratégica do Gartner foram estruturados para formação de times de trabalho conforme [http://www.gartner.com/it/sd/sd\\_ep\\_team\\_leader\\_ptb.pdf](http://www.gartner.com/it/sd/sd_ep_team_leader_ptb.pdf). Quando o serviço Atuação Estratégica Executive Programs Leadership Team: Líder for demandado sem o consumo de ao menos 1 Team Member, o Gartner entregará uma licença individual Executive Program Member - [http://www.gartner.com/it/sd/sd\\_ep\\_member\\_ptb.pdf](http://www.gartner.com/it/sd/sd_ep_member_ptb.pdf) ao usuário licenciado, preservando-se todos os requisitos definidos. Permitindo a criação de futuros times.

A política de licenciamento da Gartner distingue single user (1 licença) e multi user (2 ou mais licenças). Na prática, o valor é 12,5% superior para single user.

### 4.2 Condições de Pagamento

- Os valores apresentados nesta proposta comercial são expressos em Reais, e contemplam todos os impostos.
- O faturamento dos serviços será mensal a contar da data de ativação. O prazo de pagamento para as faturas será de 30 dias após a sua emissão.
- Valores válidos para todo o período de 24 meses do contrato. Findo o contrato, no prazo de 24 meses, as partes manifestando interesse na sua prorrogação, os valores das subscrições das licenças serão reajustados considerando como limite a variação do Índice de Preço ao Consumidor Amplo – IPCA-IBGE, referente ao período ou, caso este não seja divulgado, por qualquer outro índice que vier a ser estabelecido pelo Governo Federal.
- O Cliente e a Gartner deverão, cada qual, pagar os tributos e taxas que lhe sejam respectivamente cobrados ou aplicados pelas autoridades fiscais brasileiras sobre ou em conexão com a venda, uso ou recebimento dos Serviços.

### 4.3 Descrição dos Serviços

As descrições dos serviços do Gartner incluídos nesta proposta estão disponíveis on-line através dos links fornecidos abaixo:

- [https://sd.gartner.com/sd\\_ep\\_member\\_ptb.pdf](https://sd.gartner.com/sd_ep_member_ptb.pdf),

## 5.0 Condições Legais da Oferta

A presente oferta é condicionada aos seguintes termos e condições legais:

Dos Direitos de Propriedade Exclusiva e Uso dos Serviços. O Gartner declara, neste ato, que detém e mantém todos os direitos de uso sobre os Serviços e de seu formato e conteúdo, bem como sobre toda e qualquer ferramenta ou produto disponibilizado com os Serviços, incluindo direitos de propriedade intelectual. Devido a natureza dos Serviços prestados pelo Gartner, somente as pessoas expressamente identificadas nos Contratos Suplementares ou na presente proposta (os "Usuários Licenciados") poderão acessar os Serviços. Cada Usuário Licenciado terá uma senha única e pessoal, que não poderá ser compartilhada com outras pessoas. O Cliente poderá substituir um Usuário Licenciado sem a aprovação prévia do Gartner se a função exercida pelo Usuário Licenciado em seu emprego for alterada, de modo que o acesso do Usuário Licenciado não seja mais considerado necessário pelo Cliente. Se o Cliente desejar substituir um Usuário Licenciado por qualquer outra razão, o Cliente deverá obter, para tanto, a aprovação prévia e por escrito do Gartner, a qual, se solicitada em bases ocasionais e limitadas, não será negada de forma desarrazoada. O Cliente deverá estabelecer e observar medidas de segurança apropriadas para limitar o acesso aos Serviços a somente aos Usuários Licenciados. Os Usuários Licenciados podem (i) imprimir uma cópia de cada documento de pesquisa individual para seu uso pessoal, para benefício do Cliente; (ii) extrair trechos de documentos de pesquisa individuais, em bases não rotineiras, para fins de produzir apresentações ou relatórios internos a serem compartilhados com outros profissionais do Cliente, desde que o trecho em questão seja razoavelmente limitado, não tenha propósito de comercialização e esteja acompanhado da devida citação da fonte, em conformidade com legislação brasileira relativa a direitos de autor e de propriedade intelectual. O Cliente não deve redistribuir cópias de documentos de pesquisa individuais, por meios eletrônicos ou por quaisquer outros, para não-usuários, a menos que especificamente autorizado na "Descrição dos Serviços" constante do respectivo Contrato Suplementar ou da presente proposta. Os Usuários Licenciados não poderão reproduzir ou distribuir externamente os resultados dos Serviços, total ou parcialmente, sem a permissão prévia e expressa do Gartner, exceto no caso de distribuições externas, somente na íntegra, de reimpressões de documentos individuais adquiridos pelo Cliente. O Cliente somente poderá usar trechos dos Serviços para fins externos mediante obtenção de prévia e expressa aprovação do setor de relações de vendas do Gartner, no email: "quote.requests@gartner.com". Qualquer aprovação para uso externo dos Serviços deverá atender às regras denominadas "Gartner Copyright & Quote Policy", que podem ser vistas pelo Cliente na seção de relações de vendas do Gartner no site "www.gartner.com". Os Serviços não poderão ser armazenados pelo Cliente em nenhum sistema de armazenamento e recuperação. O Cliente concorda, ainda, em ler e cumprir o "Usage Guidelines for Gartner Services" (o "Manual"), que é disponibilizado para todos os Usuários Licenciados através da seção "Policies" do site "www.gartner.com". Entre outras coisas, este Manual descreve como o Cliente pode substituir um Usuário Licenciado, reproduzir seleções e/ou compartilhar documentos de pesquisa do Gartner dentro das organizações do Cliente, e fazer citações ou resumos dos Serviços externamente.

DA LIMITAÇÃO DE GARANTIA. TODOS OS SERVIÇOS SÃO FORNECIDOS TAL COMO DESENVOLVIDOS À DATA DA ENTREGA (NUMA BASE “AS IS”), OU SEJA, OS SERVIÇOS PRESTADOS, BEM COMO AS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS NÃO FORAM CRIADOS SOB ENCOMENDA OU POR ESPECIFICAÇÕES DO CLIENTE. DESTA FORMA, O GARTNER EXPRESSAMENTE EXCLUI QUAISQUER GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, ESTATUTÁRIAS OU OUTRAS, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO A, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E/OU ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E OU A INTEGRALIDADE, PRECISÃO E ADEQUAÇÃO DAS INFORMAÇÕES AOS INTERESSES DO CLIENTE. O CLIENTE RECONHECE AS INERENTES INCERTEZAS EM QUALQUER ANÁLISE OU INFORMAÇÃO QUE PODEM SER FORNECIDAS COMO PARTE DOS SERVIÇOS, E QUE AS INFORMAÇÕES E DADOS DECORRENTES DOS SERVIÇOS SÃO FUNDAMENTADOS EM PROJEÇÕES ESTATÍSTICAS OBTIDAS POR MEIOS REGULARES E CONSIDERADOS APROPRIADOS PELO GARTNER, E COMPOSTOS, BASICAMENTE, DE ESTIMATIVAS. AS PARTES DECLARAM E RECONHECEM QUE AS FONTES DE INFORMAÇÃO ENVOLVEM FATORES EXTERNOS E QUE ESTAS FONTES NEM SEMPRE ESTÃO SOB O CONTROLE DO GARTNER, ESTANDO AS REFERIDAS PROJEÇÕES SUJEITAS, AINDA, A FATORES INTRÍNSECOS DE NATUREZA ESTATÍSTICA, TAIS COMO COBERTURA E TAXA DE ERRO. PORTANTO, O CLIENTE CONCORDA QUE OS SERVIÇOS NÃO TÊM A FINALIDADE DE SUBSTITUIR A PRÓPRIA ANÁLISE E AVALIAÇÃO INDEPENDENTE DO CLIENTE, E NÃO DEVEM SER CONSIDERADOS COMO UMA RECOMENDAÇÃO DO GARTNER PARA A ADOÇÃO DE UM DETERMINADO CURSO DE AÇÃO PELO CLIENTE. O CLIENTE SERÁ O ÚNICO RESPONSÁVEL PELAS DECISÕES QUE VENHA A TOMAR COM BASE NOS SERVIÇOS E/OU NAS INFORMAÇÕES OU DADOS NELE CONTIDOS, SENDO QUE RECONHECE O CLIENTE, NESTE ATO, QUE A TOMADA DE DECISÕES E INTERPRETAÇÃO DE INFORMAÇÕES NÃO FAZEM PARTE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GARTNER OU POR SEUS LICENCIADORES. O CLIENTE ESTÁ CIENTE QUE, AO TOMAR DECISÕES E INTERPRETAR AS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PELO GARTNER ESTÁ ASSUMINDO TODOS OS RISCOS RELACIONADOS COM O USO E APLICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS E DOS SERVIÇOS PRESTADOS.

O Gartner ou os seus licenciadores não serão responsáveis em caso algum por quaisquer erros, omissões ou inadequação das informações disponibilizadas por meio dos Serviços ou quaisquer interpretações que resultem dos mesmos, a menos que tais erros, omissões ou inadequações sejam decorrentes de dolo do Gartner. O Gartner e os seus licenciadores não serão responsáveis por lucros cessantes ou danos emergentes, indiretos, especiais ou incidentais, designadamente (e não exclusivamente) perda de oportunidades de negócio sofridas pelo Cliente e que tenham por causa a utilização dos Serviços.

Da Limitação de Responsabilidade. Na extensão permitida pela lei, as partes concordam que a responsabilidade total do Gartner relativamente a quaisquer pleitos ou reclamações do Cliente com relação a este Contrato e/ou ao fornecimento dos Serviços será limitada ao valor total pago pelo Cliente em relação ao Serviço que gerou o pleito ou a reclamação.

Das Informações Confidenciais do Cliente. Os termos da presente proposta comercial, bem como toda e qualquer informação transmitida de parte à parte com relação aos Serviços, observadas as exceções abaixo, serão tratados como “Informações Confidenciais”.

A obrigação de confidencialidade não se aplica com relação à informação que:

- (1) estejam comprovadamente em domínio público no momento da comunicação;
- (2) seja desenvolvida independentemente pelo Gartner fora do âmbito da execução dos Serviços contratados pelo Cliente;



- (3) tenha comprovadamente caído em domínio público subsequentemente à comunicação ao Gartner e sem que tal decorra de qualquer violação por parte do Gartner;
- (4) esteja já na posse do Gartner, livre de quaisquer obrigações de confidencialidade, no momento em que lhe é comunicada pelo Cliente;
- (5) tenha sido comunicada pelo Cliente a terceiros que não estejam sujeitos a obrigação de confidencialidade.

O Gartner poderá, ainda, divulgar tais informações quando sejam legalmente solicitadas por entidades administrativas ou judiciais.

O Cliente reconhece que o Gartner atua no ramo de pesquisa e análises relacionadas a tecnologia da informação e a obrigação de confidencialidade prevista nesta cláusula não se aplicará às informações obtidas pelo Gartner por meio das análises, pesquisas ou consultorias por ele realizadas e obtidas por meio de fontes diversas que não o próprio Cliente.

Será permitido ao Gartner divulgar "Dados Agregados", conforme definição abaixo, exclusivamente no âmbito do curso regular dos seus negócios de fornecimento aos seus clientes dos mesmos tipos de serviços prestados ao Cliente. Para fins desta cláusula, o termo "Dados Agregados" refere-se às informações que podem ser baseadas ou derivadas de Informações Confidenciais. O Gartner não divulgará os "Dados Agregados" com qualquer menção ao nome do Cliente, a menos que prévia e expressamente autorizado por este.

**Quaisquer perguntas sobre esta proposta devem ser endereçadas a:**

Leonardo Fasolo  
Gartner do Brasil S/C Ltda  
SCS Qd. 9 - Ed. Corporate Parque Cidade - Torre C - 10o andar  
70308-200 - Brasília/DF  
Telefone: +55 61 99931-7009  
Fax:  
Email: leonardo.fasolo@gartner.com

Sede: FL Corporate Building – 8o. ANDAR Avenida Brigadeiro Faria Lima 4300 –  
Itaim Bibi – São Paulo  
CEP: 04538-132  
Telefone: 011-3043-7520