

# Estudo Técnico Preliminar 19/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 18220.100854/2023-61

## 2. Descrição da necessidade

### 2.1. Motivação/Justificativa

O mercado de Tecnologia da Informação (TI) é marcado pela evolução contínua, pela mudança de padrões e, conseqüentemente, pela incerteza do futuro. Nesse cenário, os gestores de TI são constantemente chamados a tomar decisões estratégicas em curto prazo, baseados apenas na sua experiência e apoio da equipe.

A grande quantidade de informações dispersas e, até mesmo, contraditórias, sobre características dos componentes e serviços de tecnologia e a dificuldade de acompanhamento cotidiano dos movimentos do mercado de tecnologia e segurança da informação, tornam necessária a identificação de fontes especializadas confiáveis para a obtenção destas e de outras informações, bem como de ferramentas e técnicas para sua compreensão e utilização e, sobretudo, a habilitação dos gestores de TI para a transformação destas informações em conhecimento útil para a tomada de decisões.

A existência de organizações imparciais dedicadas a pesquisar, analisar, catalogar e disponibilizar informações de suporte à tomada de decisões estratégicas de TI é um elemento importante para a redução do nível de incerteza e, portanto, do risco das decisões tomadas pelos gestores de TI.

A complexidade cada vez maior da tecnologia, a crescente dependência de TI evidenciada pelo negócio, a integração dos sistemas e soluções, as necessidades heterogêneas dos negócios, a pressão por redução de custos e por maior flexibilidade e agilidade, a responsabilidade legal (civil e criminal), a exigência de transparência, a mudança do perfil da concorrência e o aumento das ameaças e vulnerabilidades em TI são os principais motivadores que levam a RFB buscar, através da contratação de serviços de empresa independente e especializada, acesso a fontes de informação de tendências tecnológicas que influenciarão na governança e organização dessa Secretaria, assim como o envolvimento de especialistas que tenham conhecimento e experiência na aplicação das melhores e mais modernas práticas de gestão, especificamente do segmento de TI, e detenham conhecimento e referências comparativas sobre esse segmento não possuindo vínculos com fornecedores.

A Coordenação-Geral de Tecnologia e Segurança da Informação (Cotec) da RFB possui a responsabilidade de desenvolver alguns dos mais críticos projetos da instituição, em consonância com o seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2023/2024, formalizado pela Portaria RFB nº 308, de 31 de março de 2023 (Anexo 4), cujas áreas temáticas e iniciativas abrangem:

- Segurança da Informação
  - Solução de segurança para endpoints
  - Programas de conscientização de usuários em segurança da informação
  - Soluções de certificação digital
  - Treinamento e Capacitação de gestores de segurança da informação
  - Soluções de conectividade
  - Cadastramento de usuários
  - Auditorias independentes de Postos de Agentes de Registro
  - Políticas de segurança da informação
  - Auditoria interna e gestão de riscos operacionais
- Infraestrutura tecnológica
  - Ferramentas de virtualização
  - Alocação de recursos humanos e perfis do Datacenter da RFB
  - Gestão de capacidade de armazenamento e recursos do Datacenter
  - Segurança do Datacenter
  - Sistemas Operacionais do Datacenter
  - Proxy
  - Cabeamento estruturado e redes elétricas
  - Padrões de desempenho de redes, servidores e estações de trabalho
  - Descentralização de servidores
  - Atualização de sistemas operacionais
  - Controles de rede WAN e LAN
  - Aceleradores de rede WAN
  - Laboratório de análise forense
  - Ferramentas de gerenciamento corporativo
  - Soluções de redes sem fio
  - Dispositivos móveis
  - Solução de autoatendimento
  - Soluções para migração de sistemas operacionais
  - Contratação de soluções de gerenciamento de desempenho
  - Nuvem
- Padrões e Normas
  - Políticas, normas e padrões de infraestrutura
  - Normas e padrões de VoIP
  - Políticas de backup
  - Governança de TI e Contratações de TI
  - Normas para desenvolvimento interno
  - Gestão de Contratos
  - Gestão de Serviços
  - Gestão de Demandas
  - Auditoria em prestadores de serviços de TI
- Atendimento
  - Helpdesk para atendimento a usuários
- Sistemas de Informação
  - Contratação de serviço de desenvolvimento de sistemas
  - Processo de avaliação e seleção de sistemas

- Portfólio de Sistemas
- Plano de arquitetura corporativa
- Processo de gestão e especificação de requisitos
- Melhoria de qualidade em sistemas de informação
- Modelo Corporativo de Dados
- Normas e padrões em administração de dados
- Ferramentas de mineração de dados
- Governança de Dados e soluções de analytics em geral
- Acesso não estruturado de informações
- Contratação de produção de sistemas (hospedagem)
- Custo de produção de sistemas
- Serviços de acesso remoto
- Contratação de Centrais de Serviços
- Comunicação
  - Sistemas de VoIP
  - Soluções de videoconferências e webconference
  - Comunicação Unificada
  - Redes sociais corporativas
- Gestão de Pessoas
  - Identificação das necessidades de capacitação
  - Planejamento das ações de capacitação com base nas necessidades levantadas
  - Possibilitar acesso dos servidores de TI às ações de capacitação
  - Acompanhamento da efetiva capacitação dos servidores
- Planejamento e processos de trabalho
  - Elaboração e revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) de acordo com o Plano Estratégico Institucional (PEI) da RFB
  - Elaboração e revisão do Plano de Contratações Anual (PCA) de TIC de acordo com o orçamento anual disponível
  - Mapeamento e revisão dos processos de trabalho de TI
  - Mapeamento de riscos dos processos de trabalho de TI
  - Acompanhamento da execução dos projetos internos da Cotec
  - Integração das áreas de negócio nos projetos da área de TI

Objetiva-se que, a partir do serviço a ser contratado, disponibilizando conteúdo a ser examinado e consultas a especialistas, sejam respondidas questões relacionadas a melhores práticas, considerando todos os temas críticos apresentados, e outros que porventura possam surgir no decorrer da contratação. Dessa maneira, todo o processo de planejamento e governança de TI poderá ser executado com maior confiabilidade e produzindo melhores resultados.

Essa contratação visa também o cumprimento das diretrizes governamentais de eficiência, eficácia e efetividade, sendo fundamental, para tanto, que a RFB conheça os produtos tecnológicos e suas maturidades, bem como seus fornecedores.

Ainda neste contexto, é necessário citar que a RFB tem contrato para prestação de serviços de pesquisa e aconselhamento imparcial em tecnologia da informação e comunicações com a empresa Gartner desde maio de 2012 (Contrato RFB/Copol nº 11

/2012, Contrato RFB/Copol nº 40/2013 e Contrato RFB/Copol nº 6/2018) com vigência até 27 de maio de 2023.

Com efeito, a execução destes contratos resultou em contribuição significativa dos serviços em questão para a melhoria da eficiência, eficácia e efetividade da Cotec, com impactos positivos sobre processos de análise, seleção e implementação tanto de práticas de gestão e governança como de procedimentos e tecnologias específicas.

Visando dar concretude aos resultados já alcançados com a prestação destes serviços, destacamos os seguintes:

- Auxílio no planejamento estratégico de TI através de apresentações de melhores práticas e tendências em organizações similares;
- Auxílio na construção do BSC (Balanced Scorecard) da TI da RFB;
- A empresa proporcionou comparações com instituições de perfil semelhante a RFB para determinar vantagens e desvantagens de alternativas para tomada de decisão;
- Sua base de dados foi usada para contratação de equipamentos de tecnologia, como servidores e estações de trabalho, para verificação de análise de tendências de mercado bem como no levantamento de especificações técnicas;
- Auxílio técnico na contratação da Fábrica de Software;
- Análise de alternativas e tendências de mercado na área de Analytics e Inteligência Artificial;
- Auxílio na contratação e implantação de computação em nuvem.

Também foi observado durante a vigência do atual contrato, e anterior, a necessidade de ampliar a participação da equipe da RFB nos eventos organizados pela contratada. A participação neste tipo de evento se mostrou de grande valia na obtenção de conhecimento para as equipes de TI da RFB, principalmente sobre tendências e análise do futuro da tecnologia.

Como resultados a serem alcançados com a presente contratação, objetiva-se manter os benefícios obtidos na contratação precedente, bem como expandir tais benefícios aos processos gerenciais da área de TI e aos trabalhos técnicos referentes à implantação de novas tecnologias, por meio da ampliação do escopo da contratação aos chefes de divisão de áreas e aos técnicos envolvidos com avaliação e implantação de tecnologias. Identificou-se ainda que há novas ofertas de serviços de aconselhamento, focadas no trabalho em equipes Executivas e Gerenciais. Este aspecto será aprofundado na realização dos Estudos Técnicos Preliminares.

Dessa maneira, entende-se necessária a contratação de serviço com o seguinte objeto: Prestação de serviços técnicos especializados de pesquisa e aconselhamento imparcial, na forma de subscrição, para acesso ilimitado a uma Base de Conhecimentos /Pesquisas em Tecnologia da Informação e Comunicação, contendo pesquisas primárias, interpretação de tendências e acesso síncrono e assíncrono ilimitado aos pesquisadores que confeccionam tais pesquisas e prognósticos.

A presente contratação encontra respaldo no PDTI 2023/2024 da RFB que contém as seguintes necessidades:

- N01 Aperfeiçoamento da Governança, da gestão, do planejamento e da capacitação na área de TI.
- N02 Prospecção de soluções para atendimento de necessidades de soluções de TI
- N03 Desenvolvimento e aprimoramento de soluções de TI e gestão de seu portfólio
- N04 Gestão da Infraestrutura e serviços de TI
- N05 Gestão de Contratos de TI
- N06 Gestão da área de Segurança da Informação

Estas Necessidades decorrem dos Objetivos Estratégicos Institucionais da seguinte forma:

N01	Aperfeiçoamento da governança, da gestão, do planejamento e da capacitação na área de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li> <li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li> <li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li> <li>• Fortalecer a atuação integrada de equipes (Objetivo de pessoas e recursos – OPR02)</li> <li>• Estimular a inovação e a gestão do conhecimento (Objetivo de pessoas e recursos – OPR04)</li> <li>• Aprimorar a gestão do desempenho de pessoas e equipes (Objetivo de pessoas e recursos – OPR05)</li> <li>• Otimizar o desenvolvimento do corpo funcional aplicado à era digital e aos processos de trabalho (Objetivo de pessoas e recursos – OPR06)</li> <li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li> </ul>
N02	Prospecção de soluções para atendimento de necessidades de soluções de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li> <li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li> <li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li> <li>• Ampliar o uso da TI para automatização e inovação (Objetivo de pessoas e recursos – OPR03)</li> <li>• Estimular a inovação e a gestão do conhecimento (Objetivo de pessoas e recursos – OPR04)</li> <li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li> </ul>

N03	Desenvolvimento e aprimoramento de soluções de TI e gestão de seu portfólio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li> <li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li> <li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li> <li>• Ampliar o uso da TI para automatização e inovação (Objetivo de pessoas e recursos – OPR03)</li> <li>• Estimular a inovação e a gestão do conhecimento (Objetivo de pessoas e recursos – OPR04)</li> <li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li> </ul>
N04	Gestão da Infraestrutura e serviços de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li> <li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li> <li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li> <li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li> </ul>
N05	Gestão de contratos de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li> <li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li> <li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li> <li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li> </ul>
N06	Gestão da área de Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li> <li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li> <li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li> <li>• Ampliar o uso da TI para automatização e inovação (Objetivo de pessoas e recursos – OPR03)</li> <li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li> </ul>

Estas necessidades do PDTI, decorrentes dos Objetivos Estratégicos Institucionais e dos Objetivos Estratégicos de TI, estão divididas em Metas.

Esta contratação está relacionada, direta ou indiretamente, às seguintes Metas do PDTI:

- N01 - Aperfeiçoamento da Governança, da gestão, do planejamento e da capacitação na área de TI
  - M01 - Elaborar e revisar o planejamento de TI
  - M02 - Realizar comprometimento orçamentário
  - M03 - Realizar reuniões do Comitê de tecnologia e segurança da informação (CTSI)
  - M04 - Evoluir os processos de trabalho de TI
  - M05 - Evoluir a Governança de TI
  - M06 - Capacitar os servidores lotados nos processos de TI da RFB, oferecendo as oportunidades de desenvolvimento de competências necessárias ao crescimento do servidor e da instituição
- N02 - Prospecção de soluções para atendimento de necessidades de soluções de TI
  - M07 – Aumentar a oferta de soluções inovadoras
  - M08 – Evoluir a gestão de demandas
- N03 – Desenvolvimento e aprimoramento de soluções de TI e gestão de seu portfólio
  - M09 - Realizar contratações de desenvolvimento, aquisição e implantação de soluções de TI
  - M010 - Evoluir desenvolvimento, aquisição e implantação de soluções de TI
  - M011 - Gerir portfólio de soluções de TI
  - M012 - Aumentar a oferta e a eficiência das soluções de uso e de análise de informações
  - M013 - Incentivar e aprimorar o desenvolvimento interno de soluções
- N04 - Gestão da Infraestrutura e serviços de TI
  - M014 - Realizar contratações de manutenção e suporte de soluções de TI
  - M015 - Evoluir a gestão de serviços de TI
  - M016 - Aprimorar e simplificar os mecanismos de compartilhamento de dados
- N05 - Gestão de Contratos de TI
  - M017 - Evoluir os processos de gestão de contratos de TI
- N06 - Gestão da área de Segurança da Informação
  - M018 - Contratar serviços de segurança

- M019 - Evoluir programa de conscientização de servidores em segurança da informação
- M020 - Evoluir governança e gestão de segurança de TI

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
RFB/Sucor/cotec	Felipe Mendes Moraes

### 4. Necessidades de Negócio

O presente estudo técnico preliminar destina-se à contratação de serviços técnicos especializados, na forma de assinatura para acesso às bases de dados de conhecimentos e aconselhamento imparcial em TI contendo, no mínimo, os seguintes tipos de conhecimentos:

- Pesquisas primárias e secundárias do mercado de TI;
- Prognósticos a partir das pesquisas primárias e secundárias;
- Interpretação e análises das tendências indicadas nas pesquisas;
- Avaliação da maturidade das tecnologias disponíveis;
- Análises comparativas das empresas fornecedoras de bens e serviços nos diversos segmentos de mercado em TI;
- Avaliação de critérios de seleção de tecnologias e produtos;
- Análises e estudos de processos de gestão e governança de TI;
- Análises e estudos de custos, orçamentos e níveis de serviços de TI;
- Análises e estudos de casos de implementações de TI;
- Análises e estudos sobre estruturação e precificação de serviços de TI;
- Avaliações de produtos de hardware, software e produtos de comunicações, incluindo benefícios e riscos de sua utilização;
- Informações quanto à descontinuidade de produtos de hardware, software e produtos de comunicações;
- Documentos que ofereçam análise detalhada e em profundidade sobre arquiteturas, tecnologias e produtos de hardware e software; e
- Orientações e melhores práticas para atividades de seleção e implementação de tecnologias e produtos de hardware e software.



Os acessos às informações ocorrerão mediante o fornecimento de perfis de assinaturas para acesso a toda a base de conhecimento e de serviços de aconselhamento da empresa a ser contratada. Os perfis necessários, e suas especificidades, são:

#### **A - Perfil Executivo:**

- A equipe executiva é composta pelas pessoas que possuem assinatura no perfil Executivo;
- A contratante poderá designar apenas um usuário licenciado por assinatura de perfil Executivo;
- Os usuários das assinaturas poderão, a qualquer momento, ser substituídos ao longo do período de execução do contrato;
- Terá acesso à base de conhecimentos e aconselhamento imparcial em TI em nível executivo e gerencial, incluindo:

Entrega de serviço contextualizado à realidade da RFB; e

Aconselhamento especializado para CIO (Chief Information Officer – gestor máximo da área de TI).

- As informações disponíveis aos membros da equipe executiva devem incluir o conteúdo da base de conhecimentos e documentos específicos para o perfil Executivo, pelo menos nas seguintes áreas:

Análises de mercado;

Diagnósticos de fornecedores;

Estratégias de TIC por segmento de atuação;

Estratégias para negociação de contratos de hardware e software;

Estratégias para negociação de contratos de serviços;

Modelos e práticas de governança;

Comparações de desempenho de áreas de TIC;

Comparações de desempenho de serviços de TIC;

- O serviço deverá oferecer a possibilidade de emissão de relatórios executivos, mensais, sobre os temas mais relevantes para a gestão de Tecnologia da Informação, além daqueles relacionados à agenda dos titulares das assinaturas;
- Terá suporte proativo de profissional qualificado do quadro da empresa a ser contratada, experiente em serviços, que entenda o contexto e as prioridades da

contratante, ajudando-a a entender os benefícios relacionados ao seu Serviço e, como ponto único de contato com a contratada, oferece serviço personalizado, proativo e ajuda a equipe executiva a usar os recursos mais relevantes da contratada, para:

Auxiliar e assessorar o gestor na revisão de suas estratégias e na definição de prioridades;

Construir e estabelecer um plano de trabalho executivo para atender as principais necessidades de informações do gestor;

Atuar como ponto único de contato com a empresa a ser contratada para receber, encaminhar, auxiliar a formular e acompanhar os questionamentos realizados pelo gestor;

Facilitar a abordagem de serviço coordenado da equipe, bem como o alinhamento entre os membros e o Líder da equipe executiva;

Proativamente remeter pesquisas e análises relevantes, alinhadas ao plano de trabalho; e

Apresentar aconselhamento contextualizado à realidade da RFB.

- Acesso aos produtores de conteúdo para discussão de temas em nível estratégico;
- Acesso aos analistas:

Todos os membros da equipe executiva devem poder participar de reuniões com os analistas, desde que a reunião tenha sido solicitada pelo Líder da Equipe e que conte com a participação e liderança do Líder;

Entende-se por analistas os profissionais da contratada que geram a base de conhecimento, sendo os autores dos documentos nela armazenados;

Os serviços de aconselhamento deverão contemplar a possibilidade de realizar reuniões e contatar, por meio de telefone, fax e correio eletrônico (e-mail) os analistas, com o intuito de solicitar esclarecimentos específicos sobre assuntos relacionados à base de conhecimentos, podendo tais consultas abranger os aspectos estratégico, tático e operacional de Tecnologia da Informação;

Os serviços de aconselhamento para a Atuação Estratégica devem oferecer apoio, inclusive, na obtenção de respostas a questões onde práticas padronizadas da indústria ainda não foram definidas;

Não deverá haver limite no número de acessos aos analistas nem de pedidos de esclarecimentos, ou na quantidade de conhecimento acessado e transferido. No entanto, os acessos só poderão ser feitos com a presença e liderança do Líder.

- Participação em eventos:

Nos eventos promovidos no Brasil, para apresentação e discussão de tendências da área de tecnologia da informação com foco em gestores de nível Executivo, o acesso deverá ser franqueado a cada membro da equipe executiva, sem qualquer ônus adicional à contratante;

Nos eventos da mesma natureza promovidos em outros países, a contratante poderá solicitar, a seu critério, a participação gratuita em tais eventos, em substituição à participação nos eventos nacionais;

Nos fóruns de debate e encontros similares, promovidos no Brasil, destinados exclusivamente a gestores de nível Executivo que sejam usuários dos serviços em questão, o acesso deverá ser franqueado aos usuários licenciados sem qualquer ônus adicional à contratante;

As despesas de deslocamento e hospedagem necessárias à participação dos usuários licenciados nos eventos será de responsabilidade da contratante.

## **B - Perfil Gerencial:**

- A equipe gerencial é composta pelas pessoas que possuem assinatura no perfil Gerencial;
- A contratante poderá designar apenas um usuário licenciado por assinatura de perfil Gerencial;
- Os usuários das assinaturas poderão, a qualquer momento, ser substituídos ao longo do período de execução do contrato;
- Os serviços da assinatura da equipe gerencial serão compostos por: acesso à base de conhecimentos, acesso aos analistas e participação em eventos;
- Terá acesso à base de conhecimentos e aconselhamento imparcial em TI em nível tático a gestores intermediários de TI, incluindo:

Análises tempestivas sobre iniciativas chave de TI e contratação de soluções de TI;

Dados primários de análises de mercado, com comparativos de fornecedores, tecnologias e tendências;

- Terá acesso ao Serviço de revisão de contratos de soluções de TI;
- Terá acesso aos produtores de conteúdo para discussão de temas em nível gerencial;
- Terá acesso aos Analistas:

Não haverá limite para a quantidade de acessos aos analistas, de pedidos de esclarecimentos e de conhecimento acessado e transferido para os usuários licenciados.

## **C - Perfil Técnico**

- Terá acesso à base de conhecimentos e aconselhamento imparcial em TI em nível operacional, incluindo:

Relatórios detalhados e compreensivos sobre tecnologia em nível operacional;

Arquiteturas de referência;

Guia de melhores práticas (guias how-to); e

Modelos reutilizáveis (templates) de arquiteturas de TI.

- Terá acesso aos produtores de conteúdo para discussão de temas em nível operacional.

A empresa a ser contratada deverá, obrigatoriamente, guardar sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a vigência do contrato e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização da RFB.

A RFB só remunerará a empresa a ser contratada pelos perfis efetivamente em uso, tendo a liberdade de, a seu critério, associar ou desassociar usuários de qualquer um dos perfis.

## 5. Necessidades Tecnológicas

Não há a necessidade de estrutura tecnológica além da atualmente existente.

## 6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

A base de conhecimentos e aconselhamento imparcial de TI deverá tratar de todas as áreas, necessidades, metas e ações previstas no PDTI vigente da RFB, como exposto anteriormente, além dos processos definidos na cadeia de valor de Governança de TI e obrigações regimentais.

O serviço deverá oferecer facilidade de emissão de relatório mensal do acesso à base de conhecimento, mostrando o volume de uso mensal de cada usuário designado pela contratante.

O fornecimento ou disponibilização de informações deverá ocorrer através de assinaturas que permitirão acesso à base de conhecimento e seus autores, com comunicação ininterrupta 24 (vinte e quatro) horas por dia, exceto nos períodos de manutenção previamente informado pela contratada, e por meio de autogestão através de sítio na internet da empresa a ser contratada que permita obtenção de informações on-line. Opcionalmente, outras formas de envio de informações poderão ser utilizadas, tais como mensagens de correio eletrônico e envio de mídias.

Entende-se como autogestão a independência do usuário em relação à empresa a ser contratada quanto à navegação no sítio e acesso aos documentos e seus autores, bem como a administração dos acessos dos usuários licenciados, sendo permitida a intervenção da empresa no agendamento de reuniões com seus autores.

Os serviços de aconselhamento deverão contemplar o direito de realizar reuniões e contatar através de videoconferência, áudio-conferência, telefone ou correio eletrônico (e-mail) os analistas e/ou profissionais da empresa a ser contratada que geraram a base de conhecimento, com o intuito de solicitar esclarecimentos pessoais específicos sobre assuntos relacionados a essa base.

Não deverá haver limite no número de pedidos de esclarecimentos, acesso ou na quantidade de conhecimento acessado e transferido para o ambiente da RFB, respeitadas as normas e condições de uso definidas em instrumento contratual.

A base de conhecimentos deverá estar em idioma português ou inglês.

A base de conhecimentos deve estar disponível na internet, em sítio próprio da empresa a ser contratada, e permitir acesso via navegador, sem exigência de qualquer produto adicional nas estações de trabalho dos usuários.

A base de conhecimento deve permitir a recuperação de informações a partir de mecanismo de busca, utilizando-se de palavras compostas e operadores lógicos e permitindo a especificação de um período de tempo para a busca de informações.

A base de conhecimentos deve oferecer mecanismo de seleção de assuntos e envio de alertas de relatórios publicados nas áreas de interesse selecionadas.

Não deverá haver limite para tempo de consulta à base, quantidade de acessos em período de tempo ou quantidade de conhecimento ou documentos transferidos a cada acesso.

Os documentos disponíveis na base de conhecimento da empresa a ser contratada poderão ser acessados e transferidos para o ambiente da RFB (mecanismo de "download"). A RFB terá o direito de referenciar os conteúdos da base de conhecimentos, e seus autores, em textos e apresentações técnicas produzidas internamente e que podem ser utilizados em fóruns de discussão.

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A demanda de assinaturas prevista para o serviço é apresentada na tabela a seguir:

Perfil	Qtd	Beneficiários previstos
		- Coordenador-Geral de Tecnologia e Segurança da Informação

Executivo	4	- Coordenador de Gestão Integrada - Coordenador de Sistemas - Chefe da Divisão de Segurança da Informação
Gerencial	3	- Chefe da Divisão de Gestão de Demandas de TI - Chefe da Divisão de Administração da Informação - Chefe da Disot
Técnico	6	A serem definidos no início da execução do contrato com a distribuição pelas áreas técnicas da Cotec.

## 8. Levantamento de soluções

### Soluções analisadas

A partir da identificação das necessidades da RFB a serem atendidas nesta contratação, identificou-se que existiriam três soluções possíveis:

- execução direta dos serviços pelos próprios servidores da RFB;
- execução indireta com a contratação de diversas empresas especializadas para prestarem consultorias em situações específicas;
- execução indireta com a contratação de empresa prestadora do serviço especializada em aconselhamento imparcial.

### Execução direta dos serviços pelos próprios servidores da RFB

Quanto à execução direta dos serviços pelos próprios servidores da RFB concluiu-se que o nível exigido de especialização, o dinamismo do setor de TI, além da legislação que dispõe sobre a organização da Administração Federal, tornam essa possibilidade remota.

Conforme o art. 6º do Decreto-Lei n. 200/1967, que dispõe sobre a organização da Administração Federal, as atividades da Administração Federal obedecerão aos seguintes princípios fundamentais: I – Planejamento; II – Coordenação; III – Descentralização; IV - Delegação de Competência; e V - Controle.

Já pelo seu art. 10, § 7º temos que para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

### **Execução indireta com a contratação de diversas empresas especializadas para prestarem consultorias em situações específicas**

Quanto à alternativa de execução indireta com a contratação de diversas empresas especializadas para prestarem consultorias em situações específicas entende-se que a necessidade contratações recorrentes para os diversos objetos necessários tornaria extremamente custosa tanto em termos financeiros e como em termos de tempo dispendido.

### **Execução indireta com a contratação de empresa prestadora do serviço especializada em aconselhamento imparcial.**

Resta então a solução da execução indireta com a contratação de empresa prestadora do serviço especializada em aconselhamento imparcial. Esta alternativa foi identificada como a mais adequada e será detalhada nos itens a seguir.

### **Inexigibilidade**

Conforme visto no item anterior a solução a ser buscada será a execução indireta dos serviços com a contratação de empresa prestadora do serviço de aconselhamento imparcial.

Da análise feita deste objeto, serviço de aconselhamento imparcial, identificou-se que, tal como nas contratações anteriores, continua sendo o caso de contratação por inexigibilidade, conforme análise a seguir.

Portanto a presente contratação está fundamentada na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, que regulamenta o artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal, e institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. O objeto em questão será contratado com fundamento no art. 74 da referida Lei:

“Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:

III - contratação dos seguintes serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação:

c) assessorias ou consultorias técnicas e auditorias financeiras ou tributárias; ”

Para a execução indireta de serviços, com a contratação por inexigibilidade, a legislação obriga que:

- o serviço contratado seja do tipo técnico especializado;
- o serviço contratado tenha natureza singular;
- a empresa contratada tenha notória especialização.

Quanto ao serviço aconselhamento imparcial ser do tipo técnico especializado, entende-se que a predominância de atividades intelectuais na execução destes

serviços, dentre as quais se destacam as "assessorias técnicas", o classifica desta forma.

Quanto ao serviço ter natureza singular, entende-se que o aconselhamento a ser prestado pela contratada se dará de forma específica de acordo com a Contratada e seus processos de trabalho. A ideia é a empresa de aconselhamento fornecer aos seus contratantes uma orientação para ajudá-los a alcançar seus principais objetivos e propósito abrangente, específicos daquela contratante, sem, contudo, definir qual opção o cliente deve seguir. Sendo assim, teria natureza singular, uma vez que cada empresa presta um serviço de pesquisa e aconselhamento imparcial de forma única, pois cada uma delas tem sua própria estrutura, planejamento, metodologia e corpo técnico.

Quanto à notória especialização da Contratada, com o objetivo de identificar as empresas disponíveis que se classifiquem como tal, fez-se um estudo do mercado, conforme item a seguir, a fim de identificar aquela que melhor atenderá às necessidades da RFB.

### **Pesquisa de mercado**

Na contratação anterior do Gartner pela RFB, atual contrato n. 6/2018, vigente, identificou-se que as seguintes empresas seriam aquelas possíveis de contratar: Gartner e Forrester.

Da análise feita na celebração do contrato vigente, considerando-se a notoriedade internacional, conforme estudos de empresas especializadas tais como The Knowledge Capital Group (KCG), Apollo Research e The Institute of Industry Analyst Relations (IIAR), a existência de escritório no Brasil, a quantidade de pesquisas disponíveis que atendessem amplamente aos assuntos do PDTI da RFB e a existência de eventos no Brasil, concluiu-se que apenas o Gartner atenderia plenamente às necessidades da RFB.

Apesar de estes estudos não terem sido atualizados, obteve-se a publicação referente ao 2020 Analyst Firm Awards (<https://www.influencerrelations.com/13095/gartner-forrester-idc-451-won-the-most-2020-analyst-firm-awards>) onde Gartner e Forrester continuam como a 1ª e 2ª melhores empresas mundiais, respetivamente.

Desta forma, neste ETP, desta nova contratação de serviços de aconselhamento imparcial, atualizaram-se as consultas referentes à existência de escritório no Brasil, a quantidade de pesquisas disponíveis que atendessem amplamente aos assuntos do PDTI da RFB e a existência de eventos no Brasil destas 2 empresas.

### **Escritórios no Brasil**

Quanto à existência de escritório no Brasil, essa é uma variável de suma importância para que a equipe técnica da empresa entenda as particularidades da TI no Brasil e principalmente as particularidades dos órgãos governamentais brasileiros. Sobre esse ponto é relevante frisar que, no sítio do Gartner, identificou-se a presença de escritórios no Brasil nas cidades de Brasília, São Paulo e no Rio de Janeiro. No sítio da Forrester, encontramos escritório no Brasil apenas na cidade de São Paulo.



## Pesquisas disponíveis

Quanto às pesquisas disponíveis procedeu-se à análise nos sítios das duas empresas acerca das pesquisas relacionadas às áreas em que a área de TI da RFB, a Cotec, atua, conforme requisito dos respectivos serviços. Para tanto, foram realizados cadastros de “convidados” em ambos os sítios de modo que se pudesse realizar consultas em seus ambientes. O resultado dessas consultas é apresentado na tabela a seguir, que demonstra o número de pesquisas disponíveis para cada consulta realizada.

Iniciativa	Sentença consultada	Gartner	Forrester
Solução de segurança para endpoints	"endpoint security solutions"	129	46
Programas de conscientização de usuários em segurança da informação	"security awareness training for workforce"	2	0
Soluções de certificação digital	"digital certificate solutions"	10	0
Treinamento e Capacitação de gestores de segurança da informação	"information security training"	447	1
Soluções de conectividade	"connectivity solutions"	307	32
Cadastramento de usuários	"user enrollment"	45	15
Auditorias independentes de Postos de Agentes de Registro	"independent audit"	92	7
Políticas de segurança da informação	"information security policies"	6347	15
Auditoria interna e gestão de riscos operacionais	"operational risk management"	1876	39
Ferramentas de virtualização	"virtualization tools"	310	63
	"data center team"	48	11

Alocação de recursos humanos e perfis do <i>Datacenter</i> da RFB			
Gestão de capacidade de armazenamento e recursos do <i>Datacenter</i>	"data center storage management"	4	0
Segurança do <i>Datacenter</i>	"data center security"	7804	13
Sistemas Operacionais do <i>Datacenter</i>	"data center OS"	71	1
Proxy	"proxy"	3.410	898
Cabeamento estruturado e redes elétricas	"structured cabling"	35	0
Padrões de desempenho de redes, servidores e estações de trabalho	"performance standards"	624	35
Descentralização de servidores	"decentralization"	795	105
Atualização de sistemas operacionais	"OS update"	215	5
Controles de rede WAN e LAN	"WAN and LAN network"	153	0
Aceleradores de rede WAN	"Wan accelerators"	9	1
Laboratório de análise forense	"forensic analysis"	207	14
Ferramentas de gerenciamento corporativo	"corporate management tools"	1	0
Soluções de redes sem fio	"wireless solutions"	489	23
Dispositivos móveis	"mobile devices"	10.819	4.031

Solução de autoatendimento	"self-service solutions"	272	46
Soluções para migração de sistemas operacionais	"OS migration"	225	17
Contratação de soluções de gerenciamento de desempenho	"performance management"	12.333	1560
Políticas, normas e padrões de infraestrutura	"infrastructure policies"	68	10
Normas e padrões de VoIP	"VoIP policies"	1.535	0
Políticas de backup	"backup policies"	1535	4
Normas para desenvolvimento interno	"insource software development"	275	0
Gestão de Contratos	"contracts management"	3119	11
Gestão de Serviços	"service management"	28347	1231
Gestão de Demandas	"request management"	361	92
Auditoria em prestadores de serviços de TI	"outsourcing audit"	4	0
Helpdesk para atendimento a usuários	"helpdesk"	8.845	28
Contratação de serviço de desenvolvimento de sistemas	"application development outsourcing"	13.997	7
Processo de avaliação e seleção de sistemas	"application analysis"	1214	11
Portfólio de Sistemas	"application portfolio"	25.223	1013
Plano de arquitetura corporativa	"corporate architecture"	35	4

Processo de gestão e especificação de requisitos	" <i>requirement management</i> "	3.218	11
Melhoria de qualidade em sistemas de informação	" <i>software quality improvement</i> "	5	0
Modelo Corporativo de Dados	" <i>corporate data model</i> "	19	0
Normas e padrões em administração de dados	" <i>data administration policies</i> "	4	0
Ferramentas de mineração de dados	" <i>data mining tools</i> "	2.390	24
Acesso não estruturado de informações	" <i>unstructured data</i> "	4.666	10.000+
Contratação de produção de sistemas (hospedagem)	" <i>hosting outsourcing</i> "	65	11
Custo de produção de sistemas	" <i>outsourcing cost</i> "	17.202	5
Serviços de acesso remoto	" <i>remote access service</i> "	861	5
Contratação de Centrais de Serviços	" <i>service desk outsourcing</i> "	45	3
Gestão de Pessoas	" <i>human resource management</i> "	19.557	203
Sistemas de VoIP	" <i>voip systems</i> "	61	6
Soluções de videoconferências	" <i>video conferencing</i> "	1.452	156
Web conference	" <i>web conference</i> "	4.629	37
Comunicação Unificada	" <i>unified communication</i> "	7.023	83
Redes sociais corporativas	" <i>corporate social network</i> "	25.036	1

Capacitação de pessoas	"human resource training"	95	0
Plano de qualificação de recursos humanos de TI	"qualification plan"	1	0
Política de alocação de recursos humanos	"human resource allocation"	3.222	0
Computação na nuvem	"cloud computing"	24.008	3.098
Experiência do usuário	"user experience"	34.269	5.845
Inteligência artificial	"ai"	9.850	4662

Verifica-se que somente o Gartner contém pesquisas em todas as consultas realizadas e uma quantidade bem maior que a Forrester num contexto geral.

### Eventos promovidos no Brasil

Quanto à existência de eventos no Brasil, foi realizada nova pesquisa buscando por eventos promovidos pelas empresas no Brasil. A transferência de conhecimento da empresa a ser contratada, haja vista seu vasto conhecimento singular sobre a TI, é muito importante para a RFB, além de ser salutar em contratações. Uma faceta desta transferência de conhecimento é a participação em eventos na área promovidos pela empresa. A ocorrência deste tipo de evento no Brasil facilita a participação da equipe da RFB, além de ser mais econômico que a participação em eventos fora do país.

Após a pesquisa, constatou-se que a Forrester não tem eventos no Brasil. Já o Gartner realizava quatro eventos no ano, no entanto, estes estão suspensos desde o início da pandemia da Covid 21. Não há garantia, mas existe uma possibilidade de retornarem.

### Conclusão

Conforme o levantamento do mercado realizado neste ETP, identificou-se que apenas duas empresas são referência mundial para Contratação no Brasil de serviços de análises, pesquisas e aconselhamento imparcial para compradores de tecnologia da informação. A empresa Gartner e a empresa Forrester.

Entretanto, o ponto mais importante dessa análise é que, das duas empresas que são referência para o serviço, apenas uma continua possuindo pesquisas e conhecimento em todas as iniciativas previstas no PDTI da RFB, o Gartner.

Outro ponto importante é que o Gartner tem mais escritório no Brasil e também seria o único a realizar eventos no Brasil. Atualmente estes eventos estão suspensos, em decorrência ainda da pandemia do Covid-21, no entanto existe a perspectiva, não garantida, de retornarem.

Ademais, diversos outros entes públicos também concluíram que apenas o Gartner é capaz de atendê-los, considerando a natureza singular do serviço de aconselhamento imparcial a ser contratado e a notória especialização do Gartner, conforme as contratações por inexigibilidade listadas no Anexo 2.1, o que reforça o achado nesse levantamento.

No Anexo 2.2 ao Anexo 2.4 estão também as certidões da ABES relativas aos serviços prestados pelo Gartner no Brasil.

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Execução direta dos serviços pelos próprios servidores da RFB.
2	Execução indireta com a contratação de diversas empresas especializadas para prestarem consultorias em situações específicas.
3	Execução indireta com a contratação de empresa prestadora do serviço especializada em aconselhamento imparcial.

Conforme análise acima, identificou-se apenas a execução indireta com a contratação do Gartner como solução que atende às necessidades da RFB.

## 9. Análise comparativa de soluções

Conforme análise acima, identificou-se apenas a contratação do Gartner como a solução que atende às necessidades da RFB.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Conforme análise acima, as soluções consideradas inviáveis são:

- execução direta dos serviços pelos próprios servidores da RFB;
- execução indireta com a contratação de diversas empresas especializadas para prestarem consultorias em situações específicas;

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

Conforme análise acima, identificou-se apenas a contratação do Gartner como a solução que atende às necessidades da RFB.

### 11.1 CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

<b>Solução Viável 1</b>
<b>Descrição:</b>
Gartner do Brasil Serviços de Pesquisa Ltda.
<b>Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo</b>
Custo anual de R\$ 2.295.755,00 no ano 1 e de R\$ 2.416.775,00 no ano 2, correspondente ao custo das assinaturas e da previsão de eventos sob demanda.

### 11.2 MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Conforme análise acima, identificou-se apenas a contratação do Gartner como a solução que atende às necessidades da RFB.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Identificada acima a situação de inexigibilidade de licitação, passa-se a analisar os produtos ofertados pelo Gartner que atendem às necessidades da RFB, conforme apresentado a seguir.

Tendo em vista as necessidades da RFB, a situação de inexigibilidade de licitação e o portfólio de produtos do Gartner, entende-se justificada que a solução a ser contratada seja composta por:

- Gartner Executive Programs Leadership Team Plus – LEADER - 1
- Gartner Executive Programs Leadership Team Plus - IT Executive - 1
- Gartner CDAOs Executive - 1
- Gartner CISO Executive - 1
- Gartner Executive Programs Leadership Team Plus – ADVISOR - 3
- Gartner for Technical Professionals (Team Leader) - 1
- Gartner for Technical Professionals (Team Member) – 5
- Eventos Gartner Summit (sob demanda) - 5

A descrição técnica detalhada de cada uma destas subscrições encontra-se em anexo (Anexo 1.1 ao Anexo 1.7). A seguir uma descrição geral dos serviços oferecidos pelo Gartner e uma descrição geral das assinaturas acima.

## **Visão Geral dos Serviços**

### **Gartner Research (Banco de Dados de Pesquisa)**

O Gartner fornece a todos os titulares de licenças um banco de dados de pesquisa online disponível comercialmente que sugere soluções para adoção e implementação de tecnologia a fim de liberar valor em toda a organização. O banco de dados de pesquisa do Gartner serve como base para todos os serviços do Gartner e contém as seguintes características distintivas:

- Grande volume, amplitude e profundidade de pesquisa disponível que é continuamente atualizada para refletir constantemente a tecnologia atual e as tendências de negócios.
- Metodologias proprietárias mundialmente reconhecidas e pesquisas 100% originais que agregam valor e benefícios atualizados indisponíveis a qualquer concorrente.
- Equipe de analistas especializados e pesquisadores que possuem a experiência e o conhecimento com uma orientação estratégica sobre suas prioridades mais críticas.

### **Conteúdo de Iniciativas de Negócios**

Os líderes estão sendo chamados para promover mudanças em toda a organização, não apenas na TI. Para fornecer soluções de negócios estratégicas e liderar a transformação por meio da inovação, os líderes precisam de mais informações, insights e orientação que vão além da tecnologia.

Com acesso a mais de 7.000 conteúdos de Iniciativas de Negócios, a contratante se beneficiará da orientação por perspectivas não relacionadas à TI, que podem ajudar os líderes a se tornarem melhores parceiros de negócios dentro da organização. O conteúdo de Iniciativas de Negócios inclui insights não tecnológicos que foram cuidadosamente selecionados para relevância para um público diverso em sete áreas de prática de pesquisa, conforme demonstrado na tabela abaixo de.

### **Áreas de Cobertura de Conteúdo da Iniciativa de Negócios**

#### **Gestão de produtos**

- Desenvolvimento de Produto
- Liderança de produto
- Gerenciamento do ciclo de vida do produto
- Planejamento de Produto



### Atendimento e Suporte ao Contratante

- Estratégia e execução do canal de atendimento e suporte
- Serviço e suporte Experiência e análise do contratante

### Marketing

- Experiência do contratante

### RH

- Eficácia do CHRO
- Futuro do Trabalho
- Aprendendo e desenvolvendo
- Desenho Organizacional e Gerenciamento de Mudanças

### Finanças

- Tecnologia digital em finanças
- Planejamento, Orçamento e Previsão

### Risco, Jurídico, Conformidade e Auditoria

- Processo de gerenciamento de riscos corporativos
- Tecnologia e Análise Jurídica e de Conformidade
- Estratégias de Resposta a Riscos

### Estratégia

- Planejamento Estratégico Corporativo

### **Gartner Peer & Practitioner**

A pesquisa Peer and Practitioner do Gartner baseia-se nas melhores práticas de organizações de pares. Ao estudar os processos e as culturas dos líderes do setor, suas equipes de analistas de pares e profissionais fornecem melhores práticas, ferramentas e modelos comprovados e reais e estudos de caso para apoiar decisões críticas. Essa combinação de insights estratégicos orientados por especialistas do Gartner com recursos de implementação orientados por pares e perspectivas do mundo real busca equipar os líderes da organização com a orientação tática necessária para formular sua abordagem de execução e garantir a colaboração e a consistência entre os membros da equipe.

Conteúdo de pares e profissionais incluem:

- Estudos de caso de melhores práticas— Mais de 300 estudos de caso anuais de melhores práticas fornecem planos acionáveis de organizações com uma

abordagem comprovada para enfrentar desafios comuns focados em pessoas, processos e estratégia. Esses recursos orientados por pares e independentes do setor de empresas líderes oferecem soluções fáceis de implementar e econômicas com um claro retorno sobre o investimento.

- **Guias de ignição—** Ferramentas exclusivas que fornecem ferramentas e modelos intuitivos e passo a passo para planejar, construir e monitorar os projetos mais importantes. Eles fornecem ações imediatas e táticas que devem ser tomadas para avançar e são escritos em termos de negócios para acelerar a adoção e execução com equipes multifuncionais.
- **Ferramentas para Gestão de Talentos—** Conjunto de ferramentas e modelos práticos que ajudarão a identificar necessidades de habilidades emergentes, construir um plano estratégico de força de trabalho e atrair, reter e desenvolver talentos de TI. As ferramentas de gerenciamento de talentos são alimentadas por nosso mecanismo de big data, TalentNeuron, que processa o maior conjunto de dados de talentos do mundo, incluindo mais de 4,3 bilhões de pontos de dados, 120 milhões de trabalhadores do conhecimento, 1.400 cidades, 100 países, 75.000 empresas, 10.000 universidades e 8.000 habilidades. O Gartner aproveita o TalentNeuron para criar ferramentas orientadas por dados, como Guias de Contratação, que aplicam esses dados de talentos em formatos que fornecem aos contratantes uma visão do mundo real e conscientização sobre tendências e desafios de talentos.
- **Ferramentas e modelos do contratante—** Construído a partir de metodologias comprovadas e casos de uso de contratantes, o Gartner também oferece um conjunto expandido de ferramentas e modelos testados por pares e amigáveis aos negócios, projetados especificamente para serem adaptados em uma ampla variedade de organizações e setores.

### **Kits de ferramentas**

Em todas as funções, em todos os setores e tamanhos de empresas, o Gartner fornece kits de ferramentas e guias práticos que ajudam as organizações a economizar tempo e capacitar suas equipes para atualizar os processos com eficiência. Esses modelos de práticas recomendadas e planos de trabalho passo a passo podem criar valor para ajudar a enfrentar desafios comuns entre as funções.

Os kits de ferramentas do Gartner fornecem aos contratantes conselhos pragmáticos e ferramentas de tomada de decisão que podem ser prontamente adaptadas e aplicadas às atividades diárias do contratante. Cada kit de ferramentas inclui pelo menos uma ferramenta personalizável em um formato adaptável que pode ser usado para realizar trabalhos melhor, mais rápido e com mais facilidade. Atualmente, o Gartner oferece mais de 12.200 ferramentas e modelos no seu banco de dados de pesquisa que o contratante pode usar para:

- **Economizar tempo:** Acelerar as curvas de aprendizado rapidamente e editar em vez de criar.
- **Economizar dinheiro:** Evitar desperdício de mão de obra e erros dispendiosos.

- Diminuir riscos: Evitar armadilhas comuns e gerenciar ativamente os riscos.
- Melhorar a qualidade: Dominar os drivers de desempenho e melhoria constante.

Os kits de ferramentas incluem RFPs de amostra, modelos de custo, políticas e outros documentos práticos que podem ser adaptados pelo contratante.

### **Ferramentas de Avaliação**

O Gartner fornece ferramentas de avaliação chamadas de “Maturity Model / Assessment”. Através dessa ferramenta, o contratante pode, de maneira rápida, obter um diagnóstico importante no planejamento de suas ações.

Exemplos de ferramentas disponíveis:

#### **Data and Analytics Maturity Assessment Score**

Essa ferramenta mostra como as organizações estão melhorando os principais objetivos da função de dados e análise. Os diretores de dados e análises podem usar essa ferramenta para avaliar sua maturidade em áreas como alinhamento aos resultados de negócios, medição de impacto, organização e habilidades, governança, gerenciamento de dados e análises.

#### **Customer Experience Maturity Model**

Os líderes executivos podem usar o modelo de maturidade de gerenciamento Gartner CX para avaliar a maturidade CX de sua organização e identificar áreas práticas e eficazes para melhorar.

#### **Digital Business Maturity Model**

Os líderes executivos podem avaliar a maturidade de suas iniciativas de negócios digitais para entender onde estão no cenário competitivo de seu setor e abordar as deficiências. O Gartner Digital Business Maturity Model descrito nesta pesquisa fornece essa avaliação quantitativa considerando 9 elementos:

1. Estratégia e Execução de Negócios Digitais
2. Gestão da Experiência do Contratante
3. Design de Produto/Serviço Digital e Receita Digital
4. Infonomics
5. Canais Digitais e Ecossistema
6. Agilidade do Modelo de Negócios
7. Cultura de Inovação
8. Liderança Digital
9. Local de trabalho digital

## Digital Workplace Maturity Assessment

As ferramentas e estratégias emergentes do local de trabalho digital podem impulsionar a organização, mas a plena realização do valor depende da compreensão e do alinhamento com a maturidade do local de trabalho digital de cada organização. Os líderes do local de trabalho digital podem usar essa ferramenta interativa para avaliar sua posição a esse respeito.

## Digital Government Maturity Model

O progresso na transformação dos serviços públicos exige que as organizações governamentais avaliem sua posição em relação às metas de liderança e às expectativas do público. Os Executivos do Governo podem aproveitar esse modelo de maturidade como uma estrutura para tomar medidas estratégicas para aumentar a maturidade digital.

## Maturity Model for Digital Commerce Applications

As organizações devem entender o estado atual de suas operações digitais. Os líderes de aplicativos podem usar o modelo de maturidade para aplicativos para envolver as partes interessadas, concordar com a avaliação e desenvolver roteiros para níveis mais altos de maturidade.

## Key Metrics

O Gartner é um dos líderes mundiais em soluções de benchmarking de tecnologia com o maior banco de dados de benchmarks do setor. Para dar visibilidade de como as organizações gastam em tecnologia e onde os benefícios de negócios são realizados, existem mais de 14.000 benchmarks de pares e oferecem diagnósticos de maturidade cobrindo mais de 60 áreas funcionais em toda a organização.

Com várias visualizações de custo, o contratante pode aproveitar o Gartner Key Metrics Data para examinar os gastos em várias dimensões. Os dados de métricas-chave ajudarão o contratante a garantir eficiência e alinhamento estratégico, entender como a organização se compara aos seus pares, identificar oportunidades para otimização de custos e priorização de investimentos e alcançar melhores resultados.

## Budget

Tomar decisões com base nas fontes de dados mais precisas e imparciais é extremamente necessário quando as organizações estão tentando resolver problemas ou selecionar os produtos e sistemas de tecnologia certos. A pesquisa e a análise do Gartner fornecem uma base sólida para as organizações que tomam essas decisões informadas, identificando todo o complemento de recursos desejados necessários para, em última análise, gerar resultados bem-sucedidos e maximizar o valor resultante.

A contratante se beneficiará do uso do orçamento e benchmark de eficiência do Gartner — uma ferramenta online interativa que permitirá ao contratante inserir dados de gastos da Transformação Digital e receber imediatamente um relatório personalizado que detalha como os seus gastos se comparam às médias do setor.

Essa ferramenta de benchmarking exclusiva é uma metodologia estruturada que se baseia em banco de dados proprietário de dados de métricas-chave para Transformação Digital.

O orçamento e o benchmark de eficiência de custos ajudarão o contratante a melhorar sua capacidade de planejar e justificar os gastos da Transformação Digital alinhando o orçamento com os seus objetivos, promovendo a otimização de custos dentro da organização e comparando a produtividade com a de organizações similares. Ao tomar decisões estratégicas com base nos dados do benchmark, o contratante pode acompanhar o progresso e atingir os objetivos definidos enquanto melhora os resultados do projeto.

Usando o benchmark de eficiência e orçamento da Gartner, o contratante poderá:

- Estabelecer uma linha de base do gasto total da Transformação Digital e dos níveis de equipe
- Comparar o gasto total da Transformação Digital com os pares do setor
- Identificar áreas de melhoria
- Melhorar o gerenciamento de custos de TI com várias visualizações de gastos de TI
- Estabelecer metas futuras de orçamento ou eficiência
- Mudar os gastos de TI para melhor alinhar ao valor do negócio
- Comunicar o desempenho às partes interessadas na organização
- Construir uma história convincente sobre como os gastos da Transformação Digital são estrategicamente alinhados para viabilizar os objetivos da organização.

### **Pesquisa Technical Professional**

A pesquisa técnica do Gartner capacita as organizações a identificar soluções para a adoção e implementação de tecnologia. Além de ajudar a identificar estratégias possíveis, o Gartner for Technical Professionals fornece orientação e análise focadas na implementação necessárias para executar essa estratégia.

Gartner for Technical Professionals fornece documentos de pesquisa detalhados para cada fase de projetos e iniciativas que ajudarão a executar a visão estratégica da organização. Cada tipo de documento de pesquisa se alinha a uma fase do ciclo de vida do projeto.

### **Inquiry (Consulta do analista)**

O Gartner trabalha com os contratantes para garantir que eles consultem diretamente a equipe dedicada de aproximadamente 2.250 especialistas em pesquisa e aconselhamento, disponíveis para discussões, reuniões e análises de documentos ilimitadas. Os analistas do Gartner oferecem:

- Experiência acumulada, incluindo funções práticas no governo.
- Acesso ilimitado que está disponível de forma flexível através de consultas por telefone, web ou e-mail.
- Serviços de revisão de documentos e contratos que podem levar a uma economia relevante.

### **Qualificação e experiência dos analistas**

As qualificações e a experiência dos analistas de pesquisa do Gartner são tecnicamente adequadas e fornecem uma boa perspectiva conforme a seguir:

- 2.250 especialistas em pesquisa e aconselhamento que se envolvem coletivamente em mais de 495.000 interações individuais com contratantes a cada ano e 11.000 revisões anuais de contratos para 15.000 empresas contratantes em todo o mundo.
- Analistas qualificados do setor que trazem conhecimento especializado no assunto, com muitos analistas sendo ex-líderes de mercado. Os analistas especialistas no assunto do Gartner possuem uma média de mais de 20 anos de experiência no setor de Transformação Digital.
- 19 analistas focados no setor público, incluindo 14 analistas dedicados à pesquisa governamental, que trazem experiência específica de trabalho com órgãos federais, estaduais e locais. Eles possuem uma média de mais de 25 anos de experiência em TI/Negócios e no setor público, experiência como ex-CIOs ou diretores do setor público e insights relevantes obtidos de iniciativas governamentais críticas e de amplo alcance.

### **Acesso ilimitado aos analistas de pesquisa**

O Gartner oferece acesso ilimitado aos analistas de pesquisa. O acesso ilimitado significa que os titulares de licenças podem:

- Solicitar uma consulta de analista a qualquer momento, durante o qual o titular da licença pode fazer perguntas ou obter pesquisas sobre suas questões ou áreas de interesse mais prementes. Ao equipar os titulares de licenças com acesso a esses especialistas no assunto, o Gartner pode ajudar nas etapas de planejamento, implementação e gerenciamento de iniciativas de tecnologia.
- Solicitar uma consulta com um analista específico ou deixar a equipe de contas do Gartner conectá-los ao analista certo para suas necessidades.
- Beneficiar-se do acesso flexível do analista disponível por telefone, web ou e-mail. As consultas podem ser conduzidas como discussões ou respostas por escrito, e os titulares de licenças podem solicitar várias consultas de uma só vez.

### **Revisão de Documentos e Contratos**

Além de consultas gerais, os analistas do Gartner estão disponíveis para fornecer análises de documentos de 20 páginas ou menos, no idioma inglês. Os contratantes

obtêm informações de analistas por meio de uma sessão de revisão de 30 minutos que objetiva resultar em valor real.

O Gartner oferece ainda assessoria em negociação de contratos por meio de três serviços:

- Proposta de Preços e Análise Comparativa— Identificar taxas obscuras e pagar apenas o que se precisa.
- Revisão dos Termos e Condições Comerciais — Encontrar cláusulas que podem levar a cobranças inesperadas, limitar os direitos de uso ou adicionar riscos.
- Estratégia de Negociação— Obter estratégias de negociação eficazes para obter concessões importantes e economias reais de custos.

### **Conferências Gartner**

Como líder mundial no fornecimento de conferências, a Gartner oferece uma experiência de conferência global que busca oferecer novas ideias. As conferências do Gartner historicamente atraem mais de 55.000 executivos, para mais de 75 conferências por ano em 22 locais.

As Conferências do Gartner se alinham estrategicamente a funções específicas de TI e negócios que refletem as ofertas de pesquisa do Gartner para aumentar o seu valor para os contratantes. Esses papéis incluem:

- Engenharia de aplicativos e software
- Executivos C-Level
- Dados e análises
- Finanças
- Recursos Humanos
- Infraestrutura e Operações
- Marketing
- Segurança e Gerenciamento de Riscos
- Cadeia de suprimentos
- Provedores de tecnologia e serviços

Projetada para abordar os desafios e cenários reais que as organizações enfrentam, cada conferência apresenta uma agenda alimentada por feedback de contratantes e pesquisas alinhadas à função, projeto ou iniciativa organizacional. Esses seminários buscam apresentar uma análise aprofundada e uma visão imparcial sobre uma variedade de iniciativas-chave e tópicos importantes, críticos para o sucesso da organização.

As conferências oferecem a oportunidade para indivíduos e equipes avançarem em projetos e iniciativas-chave alinhadas às prioridades de missão crítica de sua organização por meio de aprendizado relevante e conselhos perspicazes. Os participantes podem:

- Obter uma pesquisa objetiva e independente— As conferências são uma extensão direta dos serviços de pesquisa líderes da indústria Gartner e têm a alta amplitude e profundidade de conteúdo.
- Ganhar uma perspectiva diferente—Em reuniões individuais privadas com analistas, juntamente com mesas redondas de grupos de pares e workshops interativos, os participantes são expostos a novas formas de pensar e às mais recentes práticas recomendadas do setor – ingredientes críticos na formulação de estratégias eficazes de TI e negócios.
- Fazer uso eficiente do tempo— Em poucos dias, realizar o que poderia levar meses para fazer por conta própria.
- Revisar soluções relevantes— Os fornecedores de soluções nas conferências do Gartner são selecionados para garantir que sejam relevantes para as funções que os eventos atendem. Normalmente representado por executivos de nível sênior, o componente expositor permite que os participantes se envolvam em conversas significativas e eficientes em termos de tempo, projetadas para criar listas curtas robustas.

Um catálogo com todas as conferências pode ser acessado diretamente no site do gartner: [www.gartner.com](http://www.gartner.com).

## **Webinars**

Os webinars são uma maneira da contratante evoluir seu conhecimento sem custo adicional. Usuários licenciados e não licenciados podem participar de mais de 300 webinars ao vivo do Gartner a cada ano e ter acesso a uma biblioteca de webinars sob demanda no [gartner.com](http://gartner.com). Isso estende o valor do objeto do contrato para toda a organização, sem despesas de viagem ou treinamento.

Os tópicos dos webinars são relacionados às principais iniciativas de Transformação Digital das organizações. Após uma apresentação de um analista do Gartner, os participantes poderão fazer perguntas aos nossos especialistas no assunto. Isso fornecerá ao usuário da contratante uma oportunidade de desenvolvimento profissional.

## **Gartner Peer Connect**

O Gartner oferece maneiras diferentes de colaboração entre colegas, inclusive por meio de Conferências do Gartner, vários fóruns de colegas, briefings e mesas redondas locais, conversas individuais facilitadas e teleconferências de grupos de colegas. Conectam as pessoas permitindo que ampliem sua perspectiva, evitem armadilhas arriscadas ou caras e agilizem a resolução de desafios compartilhados.



O Gartner Peer Connect é uma comunidade global exclusiva de contratantes do Gartner que se conectam uns com os outros para suporte a decisões sobre suas prioridades de missão crítica, conselhos objetivos de fornecedores e muito mais. Essa comunidade privada de pares online, é livre de qualquer fornecedor ou participação de comerciante. Isso significa que o conselho que se recebe por meio dessa comunidade pode ser considerado confiável como objetivo e não é comprometido por vendedores tendenciosos que tentam vender uma solução específica.

O Peer Connect busca oferecer conselhos confiáveis, insights práticos e opiniões imparciais. Aproximadamente 195.000 contratantes Gartner participam do Peer Connect, incluindo mais de 20.000 contratantes governamentais em todo o mundo e 7.000 membros do governo federal dos EUA. Nesta comunidade, usuários da contratante podem procurar outros colegas de forma independente e agendar discussões individuais com eles. Os fóruns oferecem aos usuários a oportunidade de solicitar feedback e 80% das perguntas são respondidas em 48 horas ou menos. Os contratantes podem aproveitar esse conhecimento coletivo para economizar tempo e dinheiro, evitar erros dispendiosos e implementar suas iniciativas de forma mais eficaz.

O Peer Connect também pode ser acessado por meio de um site compatível com dispositivos móveis para ajudar os usuários a obter ainda mais valor de sua associação à comunidade por meio de maior conveniência. Membros ocupados podem ficar conectados a qualquer hora, em qualquer lugar e em qualquer dispositivo.

Além de fornecer um fórum privado para fazer e responder perguntas, o Peer Connect também inclui os seguintes recursos que informam a tomada de decisões e apoiam os esforços de implementação:

- Modelos— Ferramentas e modelos prontos para uso enviados pelos membros.
- Artigos— Aconselhamento e estratégias de “crowdsourcing” para lidar com as principais iniciativas.
- Estudos de caso— Metodologias com insights prospectivos do mundo real de CIOs e líderes de Negócios.
- Dias de Especialista— Interação com os principais analistas e acompanhamento de conversas para identificar quais tópicos estão em alta.

### **Gartner Peer Insights**

O Gartner Peer Insights capacita os usuários a tomar decisões informadas e confiáveis de avaliação de software e serviço, compra e implementação com base em experiências em primeira mão de colegas. Esse recurso consiste em classificações e revisões de software e serviços de TI/Negócios escritos por profissionais de TI e tomadores de decisão de tecnologia/negócios para ajudar os colegas a fazer escolhas de produtos e decisões de compra mais perspicazes.

O Gartner Peer Insights fornece uma plataforma para coletar proativamente as experiências de produtos em primeira mão de profissionais de TI e outros tomadores de decisão de 16.000 empresas contratantes em todo o mundo. Com a ajuda dessa

ferramenta de comparação de produtos, os usuários também podem visualizar avaliações e classificações lado a lado para comparações fáceis de vários produtos.

Juntos, a pesquisa do Gartner e o Gartner Peer Insights buscam fornecer aos contratantes o conhecimento e as ferramentas de que precisam para tomar decisões críticas com base em uma perspectiva completa de mercados, fornecedores, produtos e serviços.

O Gartner Peer Insights fornece:

- Beneficiar-se das lições aprendidas. Aproveitar o conhecimento coletivo e a experiência de profissionais semelhantes. Livre da influência do fornecedor, o Gartner Peer Insights busca oferecer perspectivas detalhadas para cada fase do ciclo de vida de Transformação Digital — desde avaliação e implementação até serviço e suporte.
- Economizar tempo valioso. Encontrar classificações, avaliações e conselhos sobre soluções sempre quando precisar. O Gartner Peer Insights ajuda a obter respostas para as perguntas críticas. O contratante será capaz de ver dados consolidados e resumidos, como feedback médio entre os entrevistados.
- Seguir em frente com confiança. O Gartner Peer Insights complementa os insights imparciais fornecidos pela pesquisa do Gartner com experiências em primeira mão de profissionais que já usaram as soluções que o usuário está considerando.

As avaliações encontradas no Gartner Peer Insights são de usuários verificados, e nenhum fornecedor ou profissional de marketing externo tem permissão para participar. Os revisores são verificados por meio de um processo de várias etapas, incluindo o preenchimento de um perfil com seu e-mail, cargo, cargo e detalhes sobre sua organização. O processo de autenticação permite que o Gartner preserve a integridade dessa fonte de informações, enquanto continua a apresentar suas opiniões.

### **Equipe de atendimento**

A equipe de atendimento é descrita conforme abaixo:

- Client Success Manager: atuará como ponto de contato primário de cada usuário licenciado.
- Executive Partner: conselheiro estratégico com experiência anterior em funções de tecnologia executiva sênior.
- Leadership Partner: conselheiro especialista com experiência anterior em funções de relacionadas ao conteúdo da assinatura.

As assinaturas que contemplam um Conselheiro Estratégico ou Especialista oferece um serviço de assessoria personalizado através um profissional sênior, denominados de “Executive Partner (EP)” ou “Leadership Partner (LP)”.

Esse profissional atuará como um parceiro estratégico com o intuito de auxiliar o usuário licenciado a tirar o máximo de valor do serviço, auxiliando na construção e execução do seu planejamento estratégico.

## **Executive Programs Leadership Team Plus**

O Gartner Executive Programs Leadership Team Plus oferece aos executivos seniores por meio de insights, conselhos estratégicos, soluções práticas e orientação focada nos negócios. Os Programas Executivos agregam valor aos contratantes, ajudando-os a alinhar, avaliar e ajustar continuamente para fornecer melhores resultados de negócios.

### **Benefícios para toda a equipe**

O contratante terá acesso a recursos através do Executive Programs Leadership Team Plus. Todos os titulares de licenças recebem:

- Suporte dedicado de um Client Success Manager, um profissional de prestação de serviços experiente que faz parceria com o Parceiro Executivo para entender as prioridades de cada contratante enquanto oferece um serviço proativo de nível de concierge que garante que todos os membros da equipe se beneficiem de seus direitos de assinatura.
- A capacidade de participar de Workshops de Equipe liderados pelo Parceiro Executivo e Briefings de Pesquisa liderados por especialistas em pesquisa e aconselhamento do Gartner. Até 25 participantes dentro Contratante podem assistir a essas sessões, incluindo os não licenciados.
- A capacidade de todos os membros da equipe participarem das consultas de analistas e revisões de documentos do líder da equipe.
- Acesso a pesquisas baseadas em funções, incluindo ferramentas, modelos, Magic Quadrants, Hype Cycles, Vendor Ratings e outras.
- Acesso a Score de Maturidade, Key Metrics e benchmark de eficiência e orçamento.
- Acesso a módulos de desenvolvimento de liderança e conteúdo direcionado para profissionais interessados em desenvolver as habilidades necessárias para a liderança em tecnologia.
- Um convite para participar do Gartner Symposium/Xpo.
- Acesso a webinars ao vivo e sob demanda para todos os membros da organização, incluindo não licenciados.
- Acesso a uma pasta de pesquisa compartilhada na seção Minha Biblioteca do gartner.com.
- Acesso a resumos compartilháveis, que resumem partes importantes de documentos de pesquisa selecionados do Gartner em apresentações que podem ser baixadas e compartilhadas com as partes interessadas internas da organização, incluindo os não licenciados.

- Participação independente na comunidade online privada do Gartner, Peer Connect, onde o contratante pode buscar conselhos, discutir desafios ou compartilhar histórias de sucesso com outros usuários finais.
- Acesso a uma série de podcasts com as perspectivas de especialistas de pesquisa do Gartner sobre prioridades de negócios e desafios atuais para a transformação digital.

### **Executive Programs Leadership Team Plus - Leader**

Além dos benefícios completos da equipe, o Líder da Equipe receberá:

- Acesso a um Executive Partner dedicado que se reunirá mensalmente com o Team Leader para identificar, definir, desenvolver e priorizar oportunidades e desafios específicos, bem como fornecer insights e recomendações no contexto da organização do executivo. O apoio do Parceiro Executivo é baseado em uma base de pesquisa e experiência executiva pessoal. Esse assessor executivo de pares aproveita seu conhecimento e experiência trabalhando exclusivamente com Executivos Seniores de Negócios e de TI. Os Parceiros Executivos irão:
  - Colaborar com os executivos sênior para expandir sua perspectiva por meio da introdução de novas ideias, melhores práticas e inovação.
  - Estabelecer parceria com a equipe de entrega do Gartner para desafiar suposições comuns de Negócios e de TI.
  - Fornecer um ponto de vista executivo objetivo de terceiros e recomendações.
- Um (1) Workshop de Equipe Virtual de meio dia facilitado pelo Parceiro Executivo, com um tópico determinado em conjunto pelo Parceiro Executivo e Líder de Equipe.
- Um (1) briefing de pesquisa de meio dia entregue remotamente por um especialista em pesquisa e aconselhamento do Gartner.
- A capacidade de colocar e liderar um número ilimitado de consultas de analistas de 30 minutos e revisões de documentos.
- Acesso ao Digital Execution Scorecard, uma avaliação interativa e orientada por KPI que conecta as prioridades digitais estratégicas aos facilitadores digitais subjacentes.
- Acesso a insights, estudos de caso, relatórios de pesquisa especiais e ferramentas projetadas para executivos de TI e de Negócios.
- Acesso ao conteúdo de melhores práticas de pares e profissionais, incluindo benchmarks de pares, estudos de caso, guias de ignição, guias de contratação, ferramentas e modelos.

- Acesso a conteúdo e tópicos de Iniciativas de Negócios, como tecnologia voltada para o contratante, roteiros de produtos digitais, aquisição de talentos e empreendimentos inovadores.
- Participação VIP no Gartner Symposium/Xpo e CIO Leadership Forum.
- Participação em Mesas Redondas de Pares, que consistem em discussões facilitadas entre pares executivos que ocupam cargos semelhantes.
- Convites de cortesia para participar de eventos locais dos Programas Executivos, quando disponíveis.
- Comunidades de programas executivos privados no Gartner Peer Connect.
- Rede facilitada por meio do Parceiro Executivo e acesso a um diretório pesquisável de líderes de tecnologia sênior e colegas de negócios.
- Capacidade de compartilhar até 25 documentos de pesquisa de forma ocasional e infrequente com outros indivíduos dentro Contratante.

### **Executive Programs Leadership Team Plus – IT Executive**

Além dos benefícios completos da equipe, o Membro IT/Business Executive receberá:

- Acesso a um Executive Partner dedicado que se reunirá mensalmente com o IT /Business Executive Member para identificar, definir, desenvolver e priorizar oportunidades e desafios específicos, bem como fornecer insights e recomendações no contexto da organização do executivo.
- Um (1) Workshop de Equipe Virtual de meio dia facilitado pelo Parceiro Executivo, com um tópico determinado em conjunto pelo Parceiro Executivo e pelo Membro Executivo.
- Um (1) briefing de pesquisa de meio dia entregue remotamente por um especialista em pesquisa e aconselhamento do Gartner.
- A capacidade de colocar um número ilimitado de consultas de analistas de 30 minutos e revisões de documentos.
- Acesso ao Digital Execution Scorecard, uma avaliação interativa e orientada por KPI que conecta as prioridades digitais estratégicas aos facilitadores digitais subjacentes.
- Acesso a insights, estudos de caso, relatórios de pesquisa especiais e ferramentas projetadas para executivos.
- Acesso ao conteúdo de melhores práticas de pares e profissionais, incluindo benchmarks de pares, estudos de caso, guias de ignição, guias de contratação, ferramentas e modelos.

- Acesso a conteúdo e tópicos de Iniciativas de Negócios, como tecnologia voltada para o contratante, roteiros de produtos digitais, aquisição de talentos e empreendimentos inovadores.
- Participação em Mesas Redondas de Pares, que consistem em discussões facilitadas entre pares executivos que ocupam cargos semelhantes.
- Comunidades de programas executivos privados no Gartner Peer Connect.
- Rede facilitada por meio do Parceiro Executivo e acesso a um diretório pesquisável de líderes de tecnologia e de negócios sênior.

### **Gartner Executive CDAOs – Chief Data & Analytics Officers**

Gartner for CDAOs Team oferece insights acionáveis e objetivos focados exclusivamente nas necessidades dos CDAOs. A solução baseada em assinatura foi projetada para capacitar os CDAOs com as melhores práticas do setor e orientação imparcial para criar e liderar uma organização de dados e análises (D&A) que oferece melhores resultados como um pilar central da estratégia empresarial.

Os contratantes do Gartner for CDAOs Team recebem acesso aos especialistas, insights, ferramentas, eventos e redes de pares necessários para abordar suas iniciativas e prioridades críticas.

### **Principais áreas de necessidade abordadas pelo Gartner para CDAOs**

Entregar valor comercial e colaborar com outros líderes

- Comunicar valores e métricas claros
- Garantir um orçamento defensável
- Comercializar D&A - monetização de dados
- Criar parceria eficaz em toda a empresa
- Promover o poder e o valor dos dados e criar uma cultura de dados

Criar e implementar a governança de D&A

- Melhorar a qualidade, consistência e "segurança" dos dados
- Estabelecer políticas flexíveis de governança de dados e entender os regulamentos
- Identificar novas fontes de dados
- Estabelecer a capacidade de autoatendimento

Definir organização, estratégia de dados e capacidade

- Otimizar o modelo organizacional de D&A

- Modernizar a arquitetura/ecossistema de D&A
- Selecionar ferramentas e fornecedores apropriados
- Construir e reter talentos

A equipe do Gartner for CDAOs fornece acesso sob demanda a pesquisas exclusivas com foco em CDAO, benchmarks, ferramentas de autoatendimento e modelos de práticas recomendadas que ajudam os CDAOs a priorizar e acelerar suas iniciativas de D&A.

Exemplos de recursos focados em CDAO do Gartner incluem:

- CDAO leadership research, uma coleção exclusiva dos insights mais recentes, melhores práticas comprovadas e kits de ferramentas para que os CDAOs se destaquem em sua função e ganhem confiança em seu programa de D&A.
- Ferramentas e estruturas de desenvolvimento de talentos D&A para desenvolver a equipe de D&A e o modelo organizacional para entregar mais valor. Os recursos incluem kits de ferramentas focados em como organizar a equipe de D&A com base em necessidades específicas, descrições de cargos, insights sobre habilidades necessárias para funções-chave e considerações para trabalhar com provedores de serviços externos como uma extensão de Contratante equipe de D&A.
- Gartner Data and Analytics Maturity Assessment Score, uma avaliação de maturidade de autoatendimento e uma ferramenta de planejamento estratégico que permite aos CDAOs avaliar os recursos atuais de seu programa de D&A usando padrões de desempenho objetivos baseados em pares, determinar quais atividades priorizar para melhoria e desenvolver um caminho para a maturidade usando insights específicos e acionáveis.

Além dos recursos focados em CDAO, o Gartner for CDAOs Team oferece acesso à insights estratégicos e pesquisas técnicas do Gartner abrangendo todo o setor de TI, bem como tópicos de pesquisa de negócios e liderança.

Além do acesso sob demanda a pesquisas e ferramentas do Gartner, os membros de equipe licenciados se beneficiam de interações com especialistas em pesquisa e aconselhamento do Gartner, que oferecem insights e recomendações contextualizadas para solucionar seus desafios exclusivos.

## **Benefícios**

Gartner for CDAOs Team capacita CDAOs com recursos alinhados para apoiar suas prioridades mais importantes. Os usuários licenciados recebem, além do acima:

- Pesquisa e Ferramentas

Pesquisa do Gartner for Technical Professionals, incluindo insights técnicos aprofundados e orientações e ferramentas de “como fazer” que permitem que os CDAOs e suas equipes implementem e executem D&A e outras iniciativas técnicas críticas.

Gartner Cloud Decisions, uma plataforma de visualização e data lake de propriedade do Gartner que combina informações sobre disponibilidade, recursos, desempenho e preços de serviços em nuvem com ferramentas interativas para avaliar provedores de nuvem e considerar o posicionamento da carga de trabalho do aplicativo. O Contratante pode aproveitar o Cloud Decisions para comparar serviços em nuvem lado a lado, projetar visualmente a arquitetura de aplicativos e gerar recomendações de solução mais adequadas com base em requisitos específicos da carga de trabalho.

Resumos compartilháveis, que resumem as principais partes de documentos de pesquisa selecionados do Gartner em apresentações que podem ser baixadas e compartilhadas com as partes interessadas internas da organização, incluindo os não licenciados.

Pasta de pesquisa compartilhada na seção Minha Biblioteca do gartner.com para promover a colaboração e o entendimento compartilhado entre os membros da equipe.

Insight por meio de consulta

- Capacidade de colocar um número ilimitado de sessões de 30 minutos com um especialista em pesquisa e aconselhamento do Gartner para:

Discussões de inquérito onde o contratante pode fazer perguntas e receber recomendações contextualizadas com base na experiência do analista no assunto.

Revisões documentais de documentos de estratégia, propostas e contratos.

Assessoria em negociação de contratos por meio de revisões de termos e condições comerciais, análise comparativa de propostas de preços e recomendações estratégicas para negociações.

Capacidade de liderar e participar de consultas em equipe e sessões de revisão de documentos.

- Eventos e Webinars

Convite para participar de uma (1) Conferência Gartner Summit, como a Data & Analytics Summit. As Conferências de Cúpula são eventos anuais de vários dias, onde os participantes aprendem sobre as últimas tendências, validam estratégias, fazem networking, compartilham as melhores práticas e obtêm os próximos passos tangíveis para suas iniciativas prioritárias.

Webinars ao vivo e sob demanda sobre tópicos relevantes, conduzidos por especialistas do Gartner. Todos os membros de Contratante, incluindo os não licenciados, terão acesso aos webinars do Gartner.

- Conexões de pares

Capacidade de participar do fórum privado online da comunidade de pares do Gartner, onde a equipe pode buscar conselhos, discutir desafios ou compartilhar histórias de sucesso com milhares de usuários finais.



Capacidade de participar do Gartner Peer Insights, uma plataforma online de avaliações e análises para profissionais compartilharem suas experiências com soluções de software e serviços. As classificações e avaliações são escritas por usuários finais e verificadas pelo Gartner. Os membros da equipe podem visualizar e enviar avaliações, bem como interagir com os milhares de usuários finais que participam das discussões e pesquisas da comunidade do Peer Insights.

- Suporte de entrega de serviços

Suporte de um Gartner Client Success Manager que atua como ponto principal de contato de serviço. O Client Success Manager trabalha com os membros da equipe para entender o contexto e prioridades, e oferece um serviço proativo de nível de concierge que garante que todos os membros da equipe se beneficiem de seus direitos de assinatura.

### **Executive CDAO – Team Leader**

O usuário licenciado Líder recebe acesso a todos os benefícios acima, além dos seguintes:

- Leadership Partner

- Suporte estratégico de um Leadership Partner, um conselheiro executivo experiente que se reunirá regularmente com o líder como coach e caixa de ressonância, construirá um plano de valor personalizado centrado em melhorias essenciais mutuamente acordadas e facilitará as conexões entre pares. O Parceiro de Liderança irá:

Fornecer insights personalizados e personalizados relevantes para as iniciativas críticas do Líder para acelerar as decisões e a execução das iniciativas.

Fornecer suporte guiado para contextualizar o insight do Gartner, acelerar a execução e gerar melhores resultados.

Ajudar a validar e evoluir as prioridades do Líder para garantir que permaneçam alinhados com as iniciativas que maximizam o impacto nos negócios.

Coordenar o acesso a pesquisas oportunas do Gartner, orientação especializada e ferramentas práticas para aumentar o desempenho.

- Uma Reunião de Estratégia Virtual anual com o Parceiro de Liderança focada em coaching, aconselhamento, planejamento estratégico e execução de até três iniciativas-chave.

- Pesquisa e insights estratégicos

Pesquisa, insights e melhores práticas com foco em funções de CDAO e D&A em tópicos importantes, como liderança do programa de D&A, estratégia e desenvolvimento de talentos, bem como tendências em tecnologia e práticas de D&A.

Pesquisa e insights estratégicos de Transformação Digital em todas as funções e iniciativas de Transformação Digital.

Pesquisa aprimorada de mercado de TI e seleção de fornecedores, incluindo guias de mercado, quadrantes mágicos, ciclos de hype, recursos críticos, classificações de fornecedores e muito mais.

Pesquisa de tecnologias e tendências emergentes, que fornece insights críticos e informações detalhadas sobre tecnologias emergentes e seu impacto. Os CDAOs podem usar essa pesquisa para se manter atualizados e identificar oportunidades para sua organização.

Pesquisas e insights de Iniciativas de Negócios que fornecem visibilidade das necessidades e recursos de D&A em várias funções de negócios, como RH, finanças, conformidade e atendimento ao contratante.

Gartner BuySmart, uma estrutura comprovada para reduzir custos e evitar armadilhas comuns em cada fase do ciclo de investimento em tecnologia usando os insights mais recentes sobre gerenciamento de gastos com tecnologia, práticas de contratação e mitigação de riscos de longo prazo.

Pesquisa de pares e profissionais, incluindo estudos de caso de melhores práticas, guias de ignição e guias de contratação.

Pesquisa e insights de liderança executiva que abordam as necessidades específicas e compartilhadas dos líderes em seu papel executivo mais amplo. Os tópicos incluem otimização de custos estratégicos, talento, sustentabilidade, comunicação executiva e outros.

Pesquisa de Transformação Digital com foco na indústria cobrindo tópicos nos seguintes setores: serviços bancários e de investimento, energia e serviços públicos, seguros, manufatura e varejo. Isso também inclui materiais de pesquisa focados nos setores de governo, educação, saúde e ciências da vida.

Gartner TechWave, uma série de podcasts de TI com as perspectivas dos especialistas em pesquisa do Gartner sobre prioridades de negócios e desafios atuais no setor de TI.

Capacidade de compartilhar até 25 documentos de pesquisa de forma ocasional e infrequente com outros indivíduos dentro do Contratante.

- Ferramentas e benchmarks

Ferramentas e benchmarks focados em funções de CDAO e D&A, como o Data and Analytics Maturity Assessment Score.

Benchmarks de D&A e dados de diagnóstico para entender a maturidade e o desempenho das funções de CDAO em comparação com seus pares, incluindo diversos modelos de assessment, Budget & Efficiency Benchmark e Key Metrics Data.

Kits de ferramentas que fornecem conselhos pragmáticos e ferramentas de tomada de decisão que podem ser prontamente adaptadas e aplicadas ao Contratante a situação única da empresa para melhorar a tomada de decisões, mitigar riscos,

acelerar a entrega de projetos e atualizar processos de forma eficaz. Os kits de ferramentas incluem amostras de RFPs, modelos de custos, políticas e outros documentos práticos.

Ferramentas de pares e praticantes, modelos e benchmarks de pares.

- Eventos

Acesso VIP à Conferência Gartner Summit.

## **Gartner Executive CISOs – Chief Information Security Officer**

### **Risco e Conformidade**

#### **ERM (Gestão Corporativa de Risco)**

As organizações hoje enfrentam um cenário de risco complexo e mutável. As decisões estratégicas devem ser tomadas cada vez mais rapidamente, mesmo que o número e a interconectividade dos riscos envolvidos nessas decisões continuem a aumentar. Todos os programas de gerenciamento de riscos corporativos (ERM) devem tomar medidas proativas para solidificar sua posição como parceiros estratégicos do negócio e estar preparados para ajudar os tomadores de decisão a ponderar adequadamente os riscos e oportunidades à medida que navegam nesse terreno desafiador.

Esta iniciativa tem como propósito auxiliar os líderes de ERM a atingir esse objetivo influenciando de forma escalonável mais tomadores de decisão importantes, melhorando sua coordenação com outros parceiros de garantia em todo o processo de gerenciamento de risco e aproveitando todo o potencial de suas redes de ligação de risco. Além disso, ajudará todos os programas de ERM a definir, medir e fortalecer a cultura de risco em toda a organização; alavancar efetivamente as ferramentas de tecnologia disponíveis; e identificar formas confiáveis e concretas de medir e demonstrar o valor que eles agregam à organização.

Os tópicos incluem as seguintes áreas:

- **Gestão Funcional ERM:** Amadurecer a função de ERM, gerenciar o talento de ERM e aplicar ferramentas e tecnologia de gerenciamento de risco.
- **Política e Governança de ERM:** Desenvolver uma estrutura e política de gerenciamento de riscos, esclarecer funções e responsabilidades e assegurar a supervisão do comitê de risco.
- **Risco e Estratégia:** Incorporar considerações de risco no planejamento estratégico para garantir que as decisões estratégicas sejam tomadas com os riscos adequadamente considerados.

- Coordenação de Risco: Alinhar com outras funções de garantia para evitar lacunas e sobreposições na cobertura de risco e apresentar uma visão consistente do cenário de risco.
- Cultura de risco: Melhorar a responsabilidade pelos riscos, conduzir treinamentos de gerenciamento de riscos e garantir que os funcionários considerem os riscos e as oportunidades ao tomarem decisões.

### **Gerenciamento do Processo de Risco**

Visando auxiliar os líderes de risco gerenciar a exposição ao risco da organização sem limitar sua capacidade de perseguir a estratégia e atingir os objetivos em um ambiente de incerteza elevada, mudança operacional e pressão macroeconômica, esta iniciativa fornece insights para criar um programa de gerenciamento de risco que equilibre efetivamente essas necessidades, incluindo: estratégias, ferramentas e parcerias para ajudar a identificar, avaliar e mitigar riscos e relatar sobre eles, para educar os principais interessados e permitir uma ação rápida.

Os tópicos incluem as seguintes áreas:

- **Apetite de Risco Empresarial:** Desenvolver um apetite de risco adequadamente articulado que represente uma posição de consenso sobre a tomada de riscos corporativos e crie um conjunto de proteções para os gerentes operarem ao tomar decisões.
- **Identificação e avaliação de riscos corporativos:** Permitir gerenciamento proativo de riscos por meio de processos que podem identificar e avaliar riscos em tempo real e permitir a ação corretiva.
- **Mitigação e monitoramento de riscos corporativos:** Construir estratégias consistentes de mitigação e tratamento visando as causas-raiz dos riscos e selecionando um conjunto de indicadores-chave de risco prospectivos para os principais riscos, entre outras tarefas.
- **Relatório de Risco Corporativo:** Descobrir e fornecer às principais partes interessadas as informações de risco de que precisam para tomar decisões informadas, usando um formato orientado para a ação que reduz o esforço executivo alinhando-se às estratégias iniciativas.

### **Estratégias de Resposta a Riscos**

Esta iniciativa auxiliar as organizações a determinar as melhores estratégias de mitigação e monitoramento para lidar com riscos organizacionais complexos e de rápida evolução. Os tópicos incluem as seguintes áreas:

- **Riscos emergentes:** Identificar novas ameaças emergentes, distinguir entre riscos emergentes e riscos estabelecidos (empresariais) e avaliar riscos de baixa probabilidade e alto impacto

- Cibersegurança e gerenciamento de riscos digitais: Identificar proativamente as ações apropriadas em resposta aos riscos de segurança da informação e governança de dados e compreender os riscos muitas vezes negligenciados inerentes à busca de uma estratégia digital
- Riscos legais e de conformidade: Analisar alinhamento com equipes jurídicas e de compliance para reduzir efetivamente fraudes e descumprimentos
- Riscos operacionais e tecnológicos: Determinar as estratégias de resposta ideais para riscos operacionais e tecnológicos complicados e interconectados, incluindo aqueles que afetam a resiliência organizacional, o ecossistema de terceiros e a capacidade das organizações de responder a eventos de risco
- Riscos estratégicos e de negócios: Analisar riscos e oportunidades de iniciativas estratégicas e navegando em riscos multifacetados, como mudança e inovação empresarial, em meio ao cenário de aceleração de negócios digitais

### **Segurança Cibernética e da Informação**

Gerenciar a segurança e os riscos da informação é um grande desafio no ambiente atual, onde as ameaças estão crescendo exponencialmente, evoluindo rapidamente e cada vez mais sofisticadas. O serviço busca ajudar os líderes de gestão de risco e segurança cibernética a serem bem-sucedidos. Por meio do Gartner for CISOs Executive Team, são fornecidos insights acionáveis e objetivos focados exclusivamente nas necessidades dos CISOs e suas equipes.

Gartner for CISOs Executive Team é uma solução baseada em assinatura projetada para líderes e profissionais de risco e segurança cibernética que enfrentam desafios cibernéticos de última geração. Os contratantes recebem acesso aos especialistas, insights, ferramentas, eventos e redes de pares necessários para abordar suas iniciativas e prioridades críticas. Desde o combate às ameaças diárias até a otimização do desempenho e do investimento, a equipe executiva do Gartner for CISOs fornece aos contratantes os recursos e as habilidades para tomar decisões mais inteligentes e rápidas com confiança.

### **Principais áreas de necessidade abordadas pelo Gartner para CISOs**

Criar e manter o programa de segurança cibernética

- Desenvolver de forma segura as novas tecnologias
- Definir arquitetura de pesquisa
- Implementar e monitorar a governança/risco
- Construir e manter o topo equipes

Demonstrar valor, colaborar com parceiros

- Definir métricas de segurança e mostrar o progresso

- Proteger o orçamento de segurança defensável
- Buscar uma parceria eficaz em toda a empresa

Atenda às necessidades diárias de segurança cibernética

- Manter-se atualizado sobre as notícias de segurança cibernética
- Implementar controles seguros por meio de práticas recomendadas
- Gerenciar a resposta a incidentes

A equipe executiva da Gartner for CISOs fornece acesso sob demanda a pesquisas exclusivas, benchmarks, ferramentas de autoatendimento e modelos de práticas recomendadas com foco exclusivo em CISOs que ajudam os CISOs a priorizar e acelerar suas iniciativas de segurança cibernética.

Exemplos de recursos focados no CISO do Gartner incluem:

- Cybersecurity Leadership Research, uma coleção exclusiva dos insights mais recentes, melhores práticas comprovadas e kits de ferramentas para que os CISOs se destaquem em sua função e ganhem confiança em seu programa de segurança cibernética. Isso inclui modelos prontos e totalmente editáveis que podem ser aproveitados pelos CISOs para economizar tempo desenvolvendo materiais eficazes que reflitam as necessidades específicas de sua organização.
- Daily Security Briefing, um resumo de e-mail com as últimas notícias de segurança cibernética.
- Score for Security and Risk Management, uma avaliação de maturidade de autoatendimento e uma ferramenta de planejamento estratégico que permite que os CISOs avaliem os recursos atuais de seu programa de segurança cibernética usando padrões de desempenho objetivos baseados em pares, determine quais atividades priorizar para melhoria e desenvolva um caminho para a maturidade usando a visão específica e acionável do Gartner sobre como melhorar.
- CISO Effectiveness Diagnostic, uma ferramenta de diagnóstico de autoatendimento exclusiva para os CISOs entenderem sua eficácia pessoal como líderes e descubrirem etapas rápidas e acionáveis para melhorar seu desempenho. A ferramenta aproveita a pesquisa aprofundada do Gartner sobre os comportamentos e mentalidades que distinguem os CISOs altamente eficazes, com foco em quatro áreas principais: prestação de serviços, liderança funcional, governança em escala e capacidade de resposta corporativa.

Além dos recursos focados no CISO, o Gartner for CISOs Executive Team oferece acesso a insights estratégicos e pesquisas técnicas oportunas do Gartner abrangendo todo o setor de TI, bem como tópicos de pesquisa de negócios e liderança.

Além do acesso sob demanda às pesquisas e ferramentas do Gartner, todos os membros de equipe licenciados se beneficiam de interações ilimitadas com especialistas em aconselhamento e pesquisa do Gartner, que oferecem insights e

recomendações contextualizadas para solucionar seus desafios exclusivos. Além disso, o Team Leader licenciado se beneficia ainda mais ao trabalhar com um Gartner Leadership Partner dedicado, um conselheiro executivo experiente que entende o papel do CISO e fornece recursos e orientação direcionados.

## **Benefícios**

A equipe executiva do Gartner for CISOs capacita os CISOs com recursos alinhados para apoiar as prioridades mais importantes. Os usuários licenciados recebem:

- Pesquisa e Ferramentas
- Resumo diário de e-mail do Briefing de segurança para as últimas notícias de segurança cibernética.
- Pesquisa do Gartner for Technical Professionals, incluindo insights técnicos aprofundados e orientações e ferramentas de “como fazer” que permitem que os CISOs e suas equipes implementem e executem cibersegurança crítica e outras iniciativas técnicas.
- Gartner Cloud Decisions, uma plataforma de visualização e data lake de propriedade do Gartner que combina informações sobre disponibilidade, recursos, desempenho e preços de serviços em nuvem com ferramentas interativas para avaliar provedores de nuvem e considerar o posicionamento da carga de trabalho do aplicativo. Contratante pode aproveitar o Cloud Decisions para comparar serviços em nuvem lado a lado, projetar visualmente a arquitetura de aplicativos e gerar recomendações de solução mais adequadas com base em requisitos específicos da carga de trabalho.
- Resumos compartilháveis, que resumem as principais partes de documentos de pesquisa selecionados do Gartner em apresentações que podem ser baixadas e compartilhadas com as partes interessadas internas da organização, incluindo os não licenciados.
- Pasta de pesquisa compartilhada na seção Minha Biblioteca do gartner.com para promover a colaboração e o entendimento compartilhado entre os membros da equipe.
- Insight por meio de consulta
- Capacidade de colocar um número ilimitado de sessões de 30 minutos com um especialista em pesquisa e aconselhamento do Gartner para:

Discussões de inquérito onde Contratante pode fazer perguntas e receber recomendações contextualizadas com base na experiência do analista no assunto.

Revisões documentais de documentos de estratégia, propostas e contratos.

Assessoria em negociação de contratos por meio de revisões de termos e condições comerciais, análise comparativa de propostas de preços e recomendações estratégicas para negociações.

- Capacidade de liderar e participar de consultas em equipe e sessões de revisão de documentos.
- Eventos e Webinars
  - Convite para participar de uma (1) Conferência Gartner Summit, como a Conferência de Segurança e Gestão de Riscos. As Conferências de Cúpula são eventos anuais de vários dias, onde os participantes aprendem sobre as últimas tendências, validam estratégias, fazem networking, compartilham as melhores práticas e obtêm os próximos passos tangíveis para suas iniciativas prioritárias.
  - Webinars ao vivo e sob demanda sobre tópicos relevantes, conduzidos por especialistas do Gartner. Todos os membros de Contratante, incluindo os não licenciados, terão acesso aos webinars do Gartner.
- Peer Connect (Conexões de pares)
- Participação independente no fórum privado da comunidade online do Gartner, onde os membros da equipe podem buscar conselhos, discutir desafios ou compartilhar histórias de sucesso com outros usuários finais.
- Suporte de entrega de serviços
  - Suporte de um Client Success Manager, que atua como um ponto de contato principal de serviço. O Client Success Manager trabalha com os membros da equipe para entender o Contratante, ao mesmo tempo em que fornece um serviço proativo de nível de concierge que garante que todos os membros da equipe se beneficiem de seus direitos de assinatura.

### **Gartner Executive CISOs – Leader**

O usuário da licença Líder recebe os benefícios acima, e mais:

- Leadership Partner
  - Suporte estratégico de um Leadership Partner, um conselheiro executivo experiente que se reunirá regularmente com o líder como coach e caixa de ressonância, construirá um plano de valor personalizado centrado em melhorias essenciais mutuamente acordadas e facilitará as conexões entre pares. O Parceiro de Liderança irá:

Fornecer insights personalizados e personalizados relevantes para as iniciativas críticas do Líder para acelerar as decisões e a execução das iniciativas.

Fornecer suporte guiado para contextualizar o insight do Gartner, acelerar a execução e gerar melhores resultados.

Ajudar a validar e evoluir as prioridades do Líder para garantir que permaneçam alinhados com as iniciativas que maximizam o impacto nos negócios.

Coordenar o acesso a pesquisas oportunas do Gartner, orientação especializada e ferramentas práticas para aumentar o desempenho.



- Uma Reunião de Estratégia Virtual anual com o Parceiro de Liderança focada em coaching, aconselhamento, planejamento estratégico e execução de até três iniciativas-chave.

- Pesquisa e insights estratégicos

Pesquisas, insights e melhores práticas focadas em funções de CISO e segurança cibernética em tópicos importantes, como liderança de programas de segurança cibernética, estratégia e gerenciamento de riscos cibernéticos.

Pesquisa e insights estratégicos de Transformação Digital em todas as funções e iniciativas.

Pesquisa aprimorada de mercado de TI e seleção de fornecedores, incluindo guias de mercado, quadrantes mágicos, ciclos de hype, recursos críticos, classificações de fornecedores e muito mais.

Gartner BuySmart, uma estrutura comprovada para reduzir custos e evitar armadilhas comuns em cada fase do ciclo de investimento em tecnologia usando os insights mais recentes sobre gerenciamento de gastos com tecnologia, práticas de contratação e mitigação de riscos de longo prazo.

Pesquisa de tecnologias e tendências emergentes, que fornece insights críticos e informações detalhadas sobre tecnologias emergentes e seu impacto. Os CISOs podem usar essa pesquisa para se manterem atualizados e identificar oportunidades para sua organização.

Pesquisa de pares e profissionais, incluindo estudos de caso de melhores práticas, guias de ignição e guias de contratação.

Pesquisa e insights de liderança executiva que abordam as necessidades específicas e compartilhadas dos líderes em seu papel executivo mais amplo. Os tópicos incluem otimização de custos estratégicos, talento, sustentabilidade, comunicação executiva e outros.

Business Initiatives pesquisa e insights sobre tópicos relevantes para a segurança cibernética, como gerenciamento de riscos corporativos, estratégias de resposta a riscos, conformidade e privacidade.

Pesquisa de Transformação Digital com foco na indústria cobrindo tópicos nos seguintes setores: serviços bancários e de investimento, energia e serviços públicos, seguros, manufatura e varejo. Isso também inclui materiais de pesquisa focados nos setores de governo, educação, saúde e ciências da vida.

Gartner TechWave, uma série de podcasts de Transformação Digital com as perspectivas dos especialistas em pesquisa do Gartner sobre prioridades de negócios e desafios atuais no setor de Governo.

Capacidade de compartilhar até 25 documentos de pesquisa de forma ocasional e infrequente com outros indivíduos dentro Contratante.

- Ferramentas e benchmarks

Ferramentas e benchmarks focados no CISO, incluindo o CISO Effectiveness Diagnostic.

Benchmarks de segurança, gestão de riscos e LGPD e dados de diagnóstico para entender a maturidade e o desempenho das funções ligadas ao CISO em comparação com seus pares, incluindo pontuações de maturidade (como a avaliação de maturidade Score for Security and Risk Management), IT Budget & Efficiency Benchmark e IT Key Metrics Data.

Kits de ferramentas que fornecem conselhos pragmáticos e ferramentas de tomada de decisão que podem ser prontamente adaptadas e aplicadas ao Contratante a situação única da empresa para melhorar a tomada de decisões, mitigar riscos, acelerar a entrega de projetos e atualizar processos de forma eficaz. Os kits de ferramentas incluem amostras de RFPs, modelos de custos, políticas e outros documentos práticos.

- Ferramentas de pares e praticantes, modelos e benchmarks de pares.

- Eventos

Acesso VIP à Conferência Gartner Summit.

Sessões de Grupos de Interesse Especial (SIG), que são grupos de discussão conduzidos por membros e facilitados pelo Parceiro de Liderança para promover um diálogo em grupo entre colegas sobre um tópico de interesse ou foco compartilhado.

- Conexões de pares

Participação em uma comunidade exclusiva CISO Peer Connect.

Rede de pares facilitada através do Parceiro de Liderança.

### **Executive Programs Leadership Team Plus – Advisor Member**

Além dos benefícios completos da equipe Executive Programs Leadership Team Plus, o membro da equipe multifuncional receberá:

- Acesso ilimitado aos analistas especialistas para consultas de até 30 minutos.
- Acesso ilimitado a pesquisas estratégicas em todas as funções e iniciativas de TI/Negócios.
- Acesso ilimitado ao conteúdo de melhores práticas de pares e profissionais, incluindo benchmarks de pares, estudos de caso, guias de ignição, guias de contratação, ferramentas e modelos.
- Acesso ilimitado ao conteúdo e tópicos de Iniciativas de Negócios, como tecnologia voltada para o contratante, roteiros de produtos digitais, aquisição de talentos e empreendimentos inovadores.

### **Gartner Technical Professional**

A maioria das organizações gasta muito tempo e dinheiro desenvolvendo uma estratégia de TI sólida, mas se as equipes encarregadas de executar essa estratégia não tiverem o conhecimento certo e as melhores práticas para avançar nas iniciativas de suporte, o sucesso pode não acontecer. O Gartner for Technical Professionals se concentra exatamente nisso: fornecer insights para aqueles encarregados da execução de uma iniciativa.

O Gartner for Technical Professionals oferece a pesquisa técnica aprofundada necessária para fornecer resultados nas iniciativas e projetos que apoiam a estratégia de TI.

O Contratante requer um fornecedor capaz de fornecer metodologias e práticas direcionadas aos níveis técnico e de implementação. O Gartner é a única empresa de pesquisa e aconselhamento de TI que oferece serviços baseados em assinatura dedicados ao pessoal de nível profissional.

O Gartner for Technical Professionals fornece insights técnicos práticos e detalhados direcionados a profissionais de implementação de TI, incluindo planejadores técnicos, designers, arquitetos e engenheiros. O serviço fornece ferramentas de suporte à decisão de arquitetura de TI e estruturas de orientação, como caminhos de solução, pontos de decisão, critérios de avaliação e outros.

### **Benefícios para toda a equipe**

Como descrito abaixo, o Contratante terá acesso a uma ampla variedade de recursos através do Gartner for Technical Professionals Team. Todos os titulares de licenças recebem:

- Pesquisa Técnica— Mais de 14.500 documentos de pesquisa técnica, kits de ferramentas e modelos que fornecem a orientação necessária para a implementação bem-sucedida do projeto. Essa pesquisa pode melhorar o planejamento técnico e a tomada de decisões, arquitetura, design e avaliações aprofundadas de produtos.
- Consulta do analista— Complementado por nossa pesquisa técnica exclusiva, a consulta ilimitada de analistas oferece acesso inigualável a analistas com profundo conhecimento técnico em arquitetura e estratégias de implantação. Nossa equipe de mais de 100 analistas do Gartner for Technical Professionals tem uma média de 25 anos de experiência no setor. Eles publicaram coletivamente mais de 32 livros e detêm mais de 55 patentes. O Contratante terá acesso ilimitado a consultas de analistas de 60 minutos e análises detalhadas de documentos técnicos com esses especialistas.
- Cloud Decisions — ajudará ao Contratante tomar decisões de solução de nuvem mais inteligentes. O painel fácil de usar simplifica a comparação de recursos, preços, desempenho e disponibilidade, o que ajudará ao Contratante economizar tempo, controle custos e verifique o desempenho e disponibilidade dos serviços.
- Gartner Cloud Match, um componente proprietário do Cloud Decisions, é uma poderosa ferramenta de automação que ajuda a eliminar as suposições da seleção da nuvem ao:

Construir arquiteturas de aplicativos em nuvem visualmente.

Personalizar com base em centenas de critérios aprofundados.

Gerar recomendações em minutos.

Otimizar desempenho, custo ou disponibilidade dentro ou entre provedores.

Encontrar o melhor tamanho de instância possível para sua carga de trabalho.

- Gartner Vendor Ratings — Mais de 100 documentos de classificação de fornecedores, que avaliam os pontos fortes de um fornecedor de tecnologia em seis categorias. As classificações do fornecedor podem ajudar o Contratante a manter o conhecimento dos produtos e serviços dos principais provedores de tecnologia e acompanhar como esses provedores estão posicionados para o futuro.

- Gartner Peer Insights Voice of the Customer Research Reports — Relatórios de pesquisa fornecidos pelo usuário que são baseados em avaliações de usuários finais de nossa comunidade Peer Insights. A pesquisa Voice of the Customer sintetiza experiências em primeira mão de organizações que implementaram soluções de tecnologia. Esses relatórios fornecem instantâneos valiosos de perspectivas adicionais que complementam a visão liderada por analistas do Gartner e equipam ainda mais o Contratante com a orientação abrangente necessária durante o processo crítico de seleção de fornecedores.

### **Benefícios adicionais para o líder de equipe**

Além dos benefícios de equipe completos descritos acima, o titular da licença Gartner for Technical Professionals — Team Leader também receberá um (1) ingresso para participar de uma Gartner Summit Conference.

### **Eventos Gartner Summit**

Juntamente com as subscrições contratadas são concedidos automaticamente eventos da seguinte forma:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	EVENTO NA SUBSCRIÇÃO
1	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus - LEADER	Gartner IT Symposium/Xpo™ with Executive Programs VIP Access
2	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus - IT Executive	Gartner IT Symposium/Xpo™
3	Gartner CDAOs Executive	IT Summit Conference Ticket with VIP Access
4	Gartner CISO Executive	IT Summit Conference Ticket with VIP Access

5	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus - ADVISOR	Gartner IT Symposium/Xpo™
6	Gartner for Technical Professionals (Team Leader)	IT Summit Conference Ticket
7	Gartner for Technical Professionals (Team Member)	Não há eventos associados à subscrição

Os eventos Summit, contratados sob demanda, se destinam aos demais usuários da Contratante.

As Conferências do Gartner Summit se alinham a funções específicas de TI e negócios que refletem as ofertas de pesquisa do Gartner, como infraestrutura de TI, operações e nuvem; formulários; dados e análises; local de trabalho digital; gerenciamento de identidade e acesso; e gerenciamento de segurança e risco.

Cada conferência apresenta uma agenda alimentada por feedback de contratantes do Gartner e pesquisas de ponta alinhadas à sua função, projeto ou iniciativa organizacional.

Os eventos são projetados com uma combinação de insights aplicáveis e objetivos, orientação e consultoria de especialistas, rede de pares e avaliação de provedores de soluções. A experiência busca ajudar a equipe da contratante a alcançar um maior desempenho em relação às suas prioridades de missão crítica.

Entre os eventos Summit, sob demanda, de interesse da Contratante temos:

- Gartner Data & Analytics Summit
- Gartner Security & Risk Management
- Gartner Identity & Access Management
- Gartner Data & Analytics Summit
- Gartner Application Innovation & Business Solutions Summit
- Gartner IT Infrastructure, Operations & Cloud Strategies Conference

### 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 4.722.481,00

O prazo de vigência da contratação será de 2 anos a contar, após sua assinatura, da data de cadastramento das subscrições e perfeito funcionamento das mesmas, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

A estimativa de custo para o ano 1 é:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus - LEADER	Unidade	1	373.900,00	373.900,00
2	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus - IT Executive	Unidade	1	373.900,00	373.900,00
3	Gartner CDAOs Executive	Unidade	1	416.900,00	416.900,00
4	Gartner CISO Executive	Unidade	1	416.900,00	416.900,00
5	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus - ADVISOR	Unidade	3	136.700,00	410.100,00
6	Gartner for Technical Professionals (Team Leader)	Unidade	1	49.800,00	49.800,00
7	Gartner for Technical Professionals (Team Member)	Unidade	5	40.900,00	204.500,00
8	Eventos Gartner Summit (sob demanda)	Unidade	5	9.951,00	49.755,00
	<b>Total</b>				<b>2.295.755,00</b>

A estimativa de custo para o ano 2 é:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
------	---------------	-------------------	-----	--------------------	-----------------

<b>1</b>	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus - LEADER	Unidade	1	393.600,00	393.600,00
<b>2</b>	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus - IT Executive	Unidade	1	393.600,00	393.600,00
<b>3</b>	Gartner CDAOs Executive	Unidade	1	438.800,00	438.800,00
<b>4</b>	Gartner CISO Executive	Unidade	1	438.800,00	438.800,00
<b>5</b>	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus - ADVISOR	Unidade	3	143.900,00	431.700,00
<b>6</b>	Gartner for Technical Professionals (Team Leader)	Unidade	1	52.400,00	52.400,00
<b>7</b>	Gartner for Technical Professionals (Team Member)	Unidade	5	43.100,00	215.500,00
<b>8</b>	Eventos Gartner Summit (sob demanda)	Unidade	5	10.475,00	52.375,00
	<b>Total</b>				<b>2.416.775,00</b>

### Análise da Vantajosidade da Contratação

Conforme detalhado no Anexo 3.1 deste ETP esta contratação mostra-se vantajosa em relação aos preços médios de mercado.

#### **14. Justificativa técnica da escolha da solução**

Conforme item “8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES” e item “16. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO”.

#### **15. Justificativa econômica da escolha da solução**

Conforme item “8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES” e item “16. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO”.

#### **16. Benefícios a serem alcançados com a contratação**

Como benefícios desta contratação teremos decisões relacionadas à TI com o melhor embasamento disponível, com consequente redução de risco, encurtamento do ciclo de tomada de decisão, e aumento da eficiência da equipe de TI. Para os profissionais de TI que definem políticas baseadas em tecnologias e produtos, esse serviço funcionará como extensão “virtual” do time de pesquisa e prospecção de mercado.

Acerca da redução do risco da decisão:

- Fim de ciclo de vida de produtos e tecnologias – Os analistas de pesquisas de TI da empresa a ser contratada permanentemente monitoram o mercado de TI para identificar as novas ondas de inovação, para alertar seus clientes sobre quais tecnologias e produtos serão descontinuados. Por esses alertas será possível evitar aquisições de produtos em fase final do seu ciclo de vida;
- Tecnologias imaturas – O mercado de TI, marcado pela inovação, é constantemente inundado por lançamentos alardeados na mídia, que prometem “salvar o mundo”, porém representam grande grau de imaturidade e por isso apresentam riscos e desafios. O monitoramento do ciclo de amadurecimento das tecnologias, indicando quando elas estarão no seu estágio de menor risco para adoção, minimizará esses riscos;
- Seleção de fornecedores – Possuir pesquisas sobre os principais critérios de seleção e escolha de produtos e fornecedores reduzirão aquisições equivocadas por critérios secundários e impróprios;
- Prognóstico – Uma das principais ferramentas do serviço é a disponibilização de centenas de prognósticos da TI, de forma objetiva e prática, visando um melhor planejamento e antecipação de estratégias. Tais prognósticos reduzem os riscos de adoção de estratégias equivocadas;
- Qualidade da Informação – A imparcialidade nos prognósticos, análises e avaliações, confeccionados através de metodologias formais, testadas, e robustas, são informações confiáveis e isentas, que maximizarão o acerto em tomadas de decisão.

Sobre o encurtamento do ciclo de decisão:



- Aplicação da tecnologia – As pesquisas revelam os propósitos das tecnologias, onde devem ser usadas, quais benefícios apresentam para as empresas, e indicam em que situações devem ser empregadas. Com essas informações os técnicos em TI podem reduzir o ciclo de escolha e decisão de adoção das tecnologias;
- Definição de mercados e concorrentes – Uma vez decidida a adoção de uma tecnologia, inicia-se o processo de se conhecer os principais produtos e fornecedores que estão habilitados ao fornecimento. Tal conteúdo fará parte do serviço, reduzindo o esforço da equipe de TI na construção do “short list” de produtos e fornecedores a serem analisados;
- Critérios de seleção – A identificação de critérios de seleção de produtos e fornecedores é tarefa que consome tempo e recursos. O serviço contemplará a identificação desses critérios, e essas informações serão usadas para a construção de editais e solicitação de propostas, com consequente redução de tempo.

Em relação ao aumento de eficiência da equipe de TI:

- Extensão do pessoal da equipe – Os analistas e pesquisadores funcionarão como uma extensão da equipe da RFB, porque os profissionais de TI licenciados poderão interagir com os analistas, para discutir os aspectos peculiares ao ambiente da empresa no que se referem às pesquisas e prognósticos;
- Gerenciamento da tecnologia – As pesquisas não se limitarão à escolha da tecnologia. O serviço também entregará aconselhamento de como a tecnologia deve ser gerenciada. Isso aumenta a produtividade da equipe de TI, tanto reduzindo o tempo de montagem das equipes como na efetiva melhoria do gerenciamento;
- Grande abrangência de pesquisa – Com uma grande quantidade de pesquisadores ou analistas em todo o mundo, obteremos entrevistas com fornecedores, avaliação de produtos, pesquisas com usuários, análises de balanços de fornecedores, conhecimento de outras empresas e universidades, participaremos de congressos para obtermos os melhores julgamentos e decidirmos com total confiança.

## 17. Providências a serem Adotadas

Tratando-se da continuidade na prestação dos serviços, não há providências a serem adotadas.

## 18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

Conforme o exposto neste ETP, entende-se viável a contratação de serviços técnicos especializados de pesquisa e aconselhamento imparcial, na forma de subscrição, para acesso ilimitado a uma Base de Conhecimentos/Pesquisas em Tecnologia da Informação e Comunicação, contendo pesquisas primárias, interpretação de tendências e acesso ilimitado, síncrono e assíncrono, pela internet ou por telefone, aos pesquisadores que confeccionam tais pesquisas e prognósticos.

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**FELIPE MENDES MORAES**

Agente de contratação

**DANIELLE CARVALHO BARBOSA**

Agente de contratação

**CARLOS GALBERTO SILVA RIBEIRO**

Agente de contratação

**NEOLUCIO DE VASCONCELOS**

Agente de contratação

**JULIANO BRITO DA JUSTA NEVES**

Agente de contratação

**ADRIANA MEIKO EGUCHI ASAMI**

Agente de contratação



**Receita Federal**

## **PÁGINA DE AUTENTICAÇÃO**

**A Secretaria da Receita Federal do Brasil garante a integridade e a autenticidade deste documento nos termos do Art. 10, § 1º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001**

### **Histórico de atividades sobre o documento:**

Documento assinado digitalmente por:

**FELIPE MENDES MORAES em 21/06/2023**

**ADRIANA MEIKO EGUCHI ASAMI em 22/06/2023**

**DANIELLE CARVALHO BARBOSA em 21/06/2023**

**NEOLUCIO DE VASCONCELOS em 21/06/2023**

**JULIANO BRITO DA JUSTA NEVES em 20/06/2023.**

### **Confira o documento original pela Internet:**

a) Acesse o endereço:

<https://cav.receita.fazenda.gov.br/eCAC/publico/login.aspx>

b) Entre no menu "Legislação e Processo"

c) Selecione a opção "e-AssinaRFB - Validar e Assinar Documentos Digitais"

d) Digite o código abaixo:

**AD22.0623.08315.8561**

Código Hash obtido através do algoritmo SHA-256:

**EMInp3cvmfxp+t8X+tGlcC42pt+1ofum4DrnSEy1bMU=**