

Proposta para o

MME – Ministério de Minas e Energia

**Proposta Técnica e Comercial para Contratação de
Serviços de Aconselhamento e Pesquisa
Imparcial em Tecnologia da Informação e Comunicação**

23 de maio de 2025 (atualização)

Índice

1.0	Contexto Executivo	4
1.1	Gartner	4
1.2	Singularidade do Gartner.....	4
1.3	Reconhecimento do Mercado.	6
2.0	O Modelo de Negócios Gartner	6
3.0	Por que contratar o Gartner	7
4.0	Entregáveis Gartner	9
4.1	Gartner Research (Base de dados de pesquisas disponível online)	9
4.2	Ferramentas — Metodologias proprietárias do Gartner.....	10
4.2.1	Aplicação BuySmart™ (Processo de Aquisição)	12
4.2.2	Key Metrics.....	13
4.2.3	Budget.....	14
4.2.4	Ferramentas de Diagnósticos e Avaliação	15
4.3	Consultas aos Analistas.....	18
4.3.1	Inquiry.....	18
4.3.2	Análise de Documentos e Contratos	19
4.3.3	Research Briefing	19
4.4	Experiências com Pares – <i>Peer Networks</i>	19
4.5	Conferências do Gartner	20
4.5.1	Gartner IT Symposium XPO	20
4.5.2	Gartner SUMMITs	21
4.6	Webinars do Gartner	23
4.7	Engajamento aos Serviços Gartner	23
5.0	Subscrições/Licenças Gartner	24
5.1	Executive Program Leadership Team	24
5.1.1	Níveis de Acesso	25
6.0	Proposição Técnica.....	26
6.1	Descrição Geral dos Serviços.....	26
7.0	Proposição Comercial.....	28
7.1	Objeto.....	28
7.2	Investimento.....	28
7.3	Condições comerciais	28
7.4	Descrição dos Serviços Gartner	29
7.5	Outras Considerações.....	29
8.0	Condições Legais da Oferta.....	30
8.1	Serviços Remotos	30
8.2	Dos Direitos de Propriedade Exclusiva e Uso dos Serviços.....	30

8.3 Da Limitação de Garantia.....31

8.4 Da Limitação de Responsabilidade.31

8.5 Das Informações Confidenciais do Cliente31

8.6 Proteção de Dados32

9.0 Dados Cadastrais..... 32

9.1 Dados da Empresa32

9.2 Representante Legal.....32

1.0 Contexto Executivo

1.1 Gartner

O Gartner é a maior e a mais influente empresa do mundo de pesquisa e aconselhamento em TIC, e caracteriza-se por sua independência e imparcialidade. Nesse sentido, suas recomendações, análises e aconselhamentos não têm como objetivo a venda de produtos.

Congregando experiência que remonta à sua fundação em 1979, com atuação em mais de 100 países e equipe composta por mais de 2.200 analistas que se relacionam periodicamente com mais de 15.000 organizações no mundo; o Gartner indiscutivelmente reúne qualidades e capacitação, que o diferenciam na prestação do serviço, caracterizando notória especialização no segmento de pesquisa e aconselhamento imparcial em TIC. O GARTNER está presente em território nacional desde 1997, com equipe de analistas e parceiros executivos locais.

Nesses mais de 20 (vinte) anos de atuação diretamente em solo nacional, o GARTNER já prestou serviços, através de subscrição de acesso às suas bases de conhecimento, para diversos clientes públicos e privados, tendo atualmente, mais de 300 empresas clientes no Brasil. Nos últimos anos, crescemos significativamente no Governo Federal e Estadual, incluindo os Bancos Públicos, sendo este segmento responsável por mais da metade da carteira de clientes do Gartner Brasil.

A nossa abordagem de atuação é garantir o sucesso das iniciativas-chaves dos nossos clientes, colaborando ativamente para que as suas organizações estejam executando as melhores práticas de classe mundial, selecionando os produtos certos, com os melhores preços e termos de negociação, mantendo os nossos clientes sempre atualizados com as tendências e inovações tecnológicas.

1.2 Singularidade do Gartner.

Nosso objetivo único e primordial é equipar nossos clientes e suas equipes com os insights, conselhos e ferramentas necessários para atingir suas prioridades de missão crítica e alimentar o futuro de seus negócios. No cenário atual em constante evolução e cada vez mais complexo, não se trata de quanta informação que se tem, mas de ter as informações certas. É aí que o Gartner se diferencia no mercado. Eliminamos a complexidade e fornecemos o conhecimento necessário para tomar as decisões certas com rapidez e confiança.

Para fazer isso, oferecemos uma gama completa de métodos de pesquisa, como estudos proprietários aprofundados, práticas recomendadas de pares e da indústria, análise de tendências e modelagem quantitativa. A combinação de nossos métodos - incomparável no mercado - nos permite oferecer abordagens inovadoras que ajudam a obter um desempenho de negócios mais elevado e sustentável. Com mais de 2.200 especialistas em todo o mundo com profundo conhecimento em TI, Marketing, Cadeia de Suprimentos, Recursos Humanos, Finanças, Vendas e Jurídico e Conformidade, somos como nenhuma outra organização de Pesquisa e aconselhamento, capazes de atender todos os níveis de liderança de uma Organização. Do CEO aos técnicos.

Visando comprovar a independência e objetividade do Gartner, características fundamentais que lhe permitem fornecer aconselhamento balizado, vanguardista, confiável e imparcial nas áreas de negócios e de Tecnologia da Informação e Comunicação, apresentamos algumas informações institucionais com os respectivos links para acesso online a elas.

O Gartner se apoia em três pilares:

1. Ética dos seus analistas

- Os analistas do GARTNER desenvolvem seus pontos de vista sem influência, indicando os fatos como eles verdadeiramente são. A fim de garantir a independência, precisão e integridade das suas análises, o GARTNER mantém um Código de Conduta que descreve os seus valores fundamentais e os limites que os analistas da empresa são obrigados a observar.
- Dentre as rigorosas diretrizes adotadas pelo GARTNER, seus analistas não podem possuir ações de empresas ou setores por eles analisados e não estão autorizados a ser membro de Conselho de qualquer companhia na indústria tecnológica que esteja no âmbito de cobertura de pesquisas do GARTNER.

¹<https://emtemp.gcom.cloud/ngw/globalassets/en/about/documents/code-of-conduct-portuguese-brazilian.pdf>

2. Independência da Indústria

- O GARTNER prima por sua absoluta independência, razão pela qual não vende tecnologia nem implementa soluções tecnológicas ou projetos e, da mesma forma, não possui interesse algum, direto ou indireto, no sucesso ou fracasso de uma tecnologia ou prática comercial em particular. A empresa segue diretrizes rígidas para regular as relações mantidas com provedores de tecnologia.

² <https://gartner.com/en/about/ombuds/ombuds-guide>

3. Ouvidoria

- O GARTNER possui uma ouvidoria interna, o *Office of the Ombudsman* — como é chamado, que é o departamento responsável por proteger os métodos, os preceitos éticos, os padrões de conduta da empresa e, assim, a independência, objetividade e acurácia dos seus serviços, funcionando, ainda, como mediador de conflitos.
- A ouvidoria fornece aos analistas, consultores e outros funcionários da empresa um mecanismo de proteção caso algum tipo de influência indesejada venha a ser exercida sobre eles, trazendo maior coerência a todos os processos.

³ https://gartner.com/imagesrv/pdf/ombudsman_brochure.pdf

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

O Gartner tem sido contratado de forma direta, por inexigibilidade, em vista do reconhecimento da notória especialização, singularidade e inviabilidade de competição para contratação dos serviços pretendidos. Dezenas de órgãos da administração pública, como: Receita Federal, SERPRO, Banco do Brasil, BANRISUL, TJDF, TCU, Ministério da Educação, CNJ, Petrobrás, dentre outros, usaram esta forma de contratação.

1.3 Reconhecimento do Mercado.

Por essas características, o Gartner reúne condições tão efetivas para fornecer aconselhamento igualmente preciso, imparcial, objetivo e consistente. Isso propiciou e continua propiciando um grande crescimento do Gartner no mercado, com uma estrutura, área de cobertura de pesquisas e uma abrangência global que o torna único e cada vez mais relevante.

Além de ter analistas no Brasil cobrindo o mercado nacional, o GARTNER é a empresa com maior reconhecimento, com maior número de escritórios, de empregados e de analistas em território nacional especificamente da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, atendendo usuários e provedores de tecnologia.

As bases de conhecimento do Gartner são próprias, sendo as maiores disponíveis no mercado, cobrindo o mais amplo escopo de temas de TIC, o que nos leva a ter posição de liderança nas pesquisas de mercado realizadas por empresas especializadas, como a Knowledge Capital Group – KCG, que em seu mais recente relatório (2017), destaca o Gartner tanto no aconselhamento a Provedores de Tecnologia (Sell Side), como a “Usuários de Tecnologia” (Buy Side).



2.0 O Modelo de Negócios Gartner

O Gartner presta serviço técnico especializado de pesquisa e aconselhamento imparcial em Tecnologia da Informação e Comunicação, os quais são entregues no modelo de “subscrição” para que, durante todo o período contratual, os usuários licenciados tenham acesso ao conhecimento e orientações que precisam para atingir seus principais objetivos.

O Gartner não executa as atividades pelo Cliente. Não provê mão de obra, nem cobra pelos serviços com base em homem/hora. O Gartner provê os insights, melhores práticas e informações para que os Clientes executem as atividades em menos tempo, com menos risco e otimizando seus custos – tendo o Cliente ajuda de consultorias ou não.

Diferente de um serviço de consultoria tradicional, os serviços de pesquisa e aconselhamento fornecem acesso

a toda a base de conhecimento¹ desde o primeiro dia de acesso e, por isso, tal serviço é considerado “entregue” neste momento, não permitindo o cancelamento do serviço pelo período do contrato.

De acordo com o tipo de assinatura licenciada, é permitido ao usuário licenciado realizar consultas aos analistas/especialistas do Gartner, mediante agendamento prévio, sem limitação de quantidade, até o efetivo atendimento de sua necessidade, dentro do prazo de vigência dos serviços contratados.

Além destes acessos à base de pesquisas e aos analistas/especialistas, as subscrições também podem incluir tickets de cortesia para acesso a Conferências bem como acesso a uma rede de clientes para networking (o Peer Connect).

O valor anual de cada tipo diferente de subscrição (licença individual por funcionário) contempla um grupo definido de serviços/entregáveis que são detalhados mais a frente neste documento.

Neste Modelo de Negócio, as informações ficam disponíveis para atender diversas demandas, **tendo como limitação principal a capacidade de trabalho / dedicação do usuário licenciado. Portanto, quanto maior e**

¹ O conteúdo da base de conhecimento varia conforme a assinatura contratada

mais estratégico for o uso dos recursos pelo usuário licenciado, maior será o retorno sobre o investimento no Gartner que tem sido registrado conforme descrito no quadro a seguir.



3.0 Por que contratar o Gartner




O mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é marcado pela evolução contínua, pela mudança de padrões e a necessidade de adoção de novas práticas e de gestão de riscos. Nesse cenário, os gestores de TIC são constantemente chamados a tomar decisões estratégicas em curto prazo, baseadas apenas na sua experiência e apoio da sua equipe.

A grande quantidade de informações dispersas e, até mesmo, contraditórias, sobre características dos componentes, soluções e serviços de Tecnologia mais adequados para as necessidades e estratégias da organização, as diversas práticas de sua aplicação, a influência de potenciais fornecedores envolvidos e a dificuldade de acompanhamento cotidiano dos movimentos do mercado produz um resultado indesejado para a Administração, gerando elevados esforços, recursos técnicos, financeiros, morosidade e baixa eficiência.

A complexidade cada vez maior da Tecnologia, a crescente dependência de TI evidenciada nos processos e missões das organizações, a integração dos sistemas e soluções, as necessidades heterogêneas, a pressão por redução de custos, maior flexibilidade e agilidade, a responsabilidade legal dos gestores, a exigência de transparência, a mudança do perfil e o aumento das ameaças e vulnerabilidades em TIC são alguns dos motivadores que levam as organizações buscar os serviços do Gartner.

Neste contexto Gartner tem como principal propósito:



















Equipar líderes de negócios com insights, conselhos e ferramentas indispensáveis para executar suas prioridades de missão crítica.

 Informações Confiáveis e Indispensáveis	 Aconselhamento Estratégico	 Ferramentas
<ul style="list-style-type: none"> ❑ Milhares de pesquisas com Insights para ajudá-lo a tomar as decisões certas ❑ Metodologias de pesquisa proprietárias ❑ Insights independentes e objetivos ❑ Comunidades de pares ❑ Conferências 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Orientação pessoal para ajudar a concentrar nos problemas e oportunidades que realmente importam ❑ +400.000 interações com clientes / ano ❑ +2.250 Especialistas para ajudar a desafiar o pensamento convencional e realizar atividades críticas ❑ +300 novos estudos de caso / ano 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Ferramentas e programas para ajudar na tomada de decisão e execução ❑ Diagnósticos de maturidade que cobrem mais de 45 áreas funcionais em toda a empresa ❑ Centenas de pesquisas cobrindo estudos de mercado, fornecedores e serviços

A atuação de uma organização imparcial como o Gartner, dedicada a pesquisar, analisar, catalogar e disponibilizar informações de TIC para suporte à tomada de decisões estratégicas, gerenciais e operacionais, difíceis de serem encontradas e homogêneas é um elemento importante para:



A figura abaixo ilustra exemplos de quando o Cliente aciona o Gartner:

Escolher a Direção	Executar com Excelência	Escolher os Fornecedores	Melhorar Processos, Cultura e Gestão	Liderar
 <u>Definir Estratégia</u>	 <u>Começar um novo projeto ou iniciativa</u>	 <u>Escolher o fornecedor mais apropriado</u>	 <u>Construir Times e Desenvolver Talentos</u>	 <u>Comunicação com o Board, Imprensa e Liderança do seu time</u>
 <u>Explorar e Definir Modelos Operacionais</u>	 <u>Implementar melhores práticas</u>	 <u>Escrever e revisar RFx</u>	 <u>Definir, construir e reforçar a cultura</u>	 <u>Revisar documentos e apresentações</u>
 <u>Entender as tendências do futuro e antever disrupções</u>	 <u>Otimizar os investimentos e reduzir custos</u>	 <u>Renovar contratos</u>	 <u>Conectar com outros líderes no meu segmento</u>	 <u>Planejamento da carreira e transições</u>
			 <u>Benchmarking</u>	
			 <u>Monitorar e melhorar métricas de performance</u>	
			 <u>Desenvolvimento pessoal contínuo. Crie a marca do seu trabalho</u>	

4.0 Entregáveis Gartner

4.1 Gartner Research (Base de dados de pesquisas disponível online)

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

Não há limite para tempo de consulta à base, quantidade de acessos em um determinado período ou quantidade de conhecimento ou documentos transferidos, desde que ocorram por um usuário licenciado.

Esta base de conhecimento é disponível em inglês em site próprio do Gartner sendo seu acesso permitido aos usuários licenciados via navegador.

A base de Dados de Pesquisa do Gartner serve como base para todos os nossos serviços, sendo tecnicamente superior porque possui:

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

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

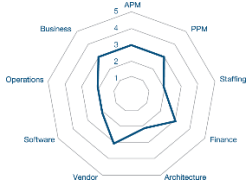
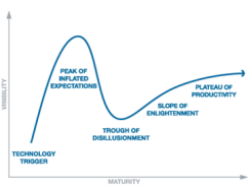

As pesquisas do Gartner são **100% originais** – elas são criadas por nossa própria equipe dedicada de analistas de pesquisa, não incluem qualquer pesquisa afiliada ou influenciada por terceiros e fornece a qualidade não disponível em outros lugares.

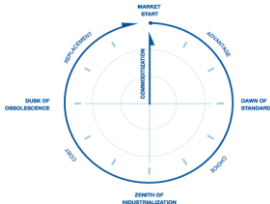
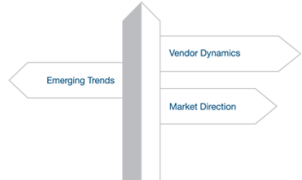

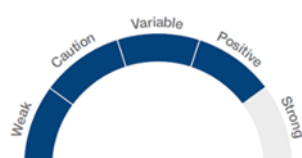

As percepções do Gartner são extraídas de uma base de fatos incluindo as nossas mais de 500,000 interações anuais “one-to-one” com clientes, 18.000 briefings anuais de fornecedores e apoio a clientes em aproximadamente 15.000 organizações em 100 países distintos.

O Gartner também traz a maior base de dados em TIC do mundo. São informações estratégicas, com mais de 2.000 métricas de TIC, publicadas anualmente por meio de 96 documentos de pesquisa Gartner. O uso dessas métricas ajuda nossos clientes a tomar melhores decisões orçamentárias, de gestão e de investimento, que dizem respeito à melhoria dos ambientes de negócios e de TIC.

4.2 Ferramentas — Metodologias proprietárias do Gartner.

Nossas pesquisas incluem várias metodologias próprias, sendo que apresentamos algumas das principais (descritas na tabela a seguir) e que trazem valor único e suporte para nossos clientes. O objetivo é entregar insights atuais com o entendimento e uso destas e outras metodologias.

Metodologia do Gartner	Como estas metodologias agregam valor
<p>Gartner IT Scores</p> 	<p>Gartner IT Scores é uma família de conjuntos completos de avaliação de maturidade interativas e projetadas para ajudar os CIOs e líderes de TIC a avaliar a maturidade da organização como um provedor de serviços de TIC e da empresa como um consumidor de tecnologia da informação. Ao contrário de outras avaliações de maturidade de TIC, o Gartner IT Score mede as capacidades de uma organização dentro do contexto da cultura da empresa, comportamentos e capacidade de liderança — fatores que afetam drasticamente a sua eficácia e a sua capacidade para atribuir real valor de negócio.</p>
<p>Hype Cycles</p> 	<p>O Hype Cycle do Gartner fornece uma representação gráfica da maturidade e adoção das tecnologias e das aplicações, e como são potencialmente relevantes para resolver problemas de negócio reais e explorar oportunidades novas. Os Hype Cycles ajudarão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A separar o Hype real das elevadas promessas comerciais de uma tecnologia • A reduzir o risco de suas decisões de investimento na tecnologia • A comparar sua compreensão do valor de negócio de uma tecnologia com a percepção e objetividade de experientes analistas
<p>Quadrantes mágicos</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Os quadrantes mágicos do Gartner são uma consolidação de pesquisas em um mercado específico, inteiramente personalizáveis para sua organização. Proporcionam uma visão ampla das posições relativas dos concorrentes de mercado para uma tecnologia. Aplicando um tratamento gráfico e um conjunto uniforme de critérios da avaliação, os quadrantes mágicos do Gartner ajudam rapidamente aos clientes entender como os bons fornecedores da tecnologia estão executando em relação às suas visões indicadas. Os quadrantes mágicos ajudarão à sua organização: • A se educar rapidamente sobre fornecedores competindo em uma tecnologia de um mercado e sua habilidade de entregar o que os usuários requerem hoje e no futuro • A compreender como os fornecedores da tecnologia de um mercado estão posicionados em relação aos competidores e as estratégias que estão usando competir pelo negócio do usuário final • A comparar as fortalezas e desafios de um fornecedor da tecnologia com as necessidades específicas da sua organização

Metodologia do Gartner	Como estas metodologias agregam valor
Market Clock 	<p>Gartner Market Clock são estruturas da decisão que fornecem uma visão completa do ciclo de vida de recursos da tecnologia — potencialidades, produtos ou serviços. Ajudam clientes a melhor avaliar recursos da tecnologia, de modo a lhes dar prioridade de investimento. Gartner Market Clocks permitirá que a sua organização:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ganhe uma visão completa do ciclo de vida de seus recursos de tecnologia. • A construir os roadmaps da tecnologia que suporta as necessidades de negócio.
Guia de Mercado 	<p>Quando as soluções de TIC são estáveis e competitivas, os Quadrantes Mágicos são a melhor ferramenta para compreender o posicionamento dos fornecedores. No entanto, quando há novos mercados e as ofertas e os requisitos estão incertos, as soluções são difíceis de comparar. Ou, quando um mercado amadurece até o ponto em que as ofertas se tornem bastante intercambiáveis, o posicionamento comparativo é menos importante do que uma análise e recomendações sobre o próprio mercado. Nestes cenários, o Guia de Mercado Gartner que é uma metodologia estabelecida, comprovada e proprietária, ajudará a organização:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A compreender como o status de um mercado emergente se alinha a seus planos futuros. • A obter uma visão ampla de muitos mercados, incluindo os mercados maduros e emergentes, em um formato de fácil leitura. • A responder questões tais como "Quão adequado é isto para tomar uma decisão de compra hoje neste mercado"
Análise de Market Share 	<p>Com nossa metodologia da análise de mercado, os clientes vêem como as participações de mercado são alocadas entre 400 fornecedores de tecnologia em 37 mercados chaves. Nossa análise detalhada de como o rendimento do fornecedor é alocado revela que tipos de soluções estão tendo sucesso e quais estão se arrastando.</p>
Vendor Rating 	<p>Os clientes usam esta metodologia bem definida para avaliar os fornecedores de tecnologia — grandes, pequenos, públicos ou privados. As avaliações de fornecedor avaliam todos os aspectos diferentes de um fornecedor da tecnologia, tais como sua estratégia, organização, produtos, tecnologia, marketing, aspectos financeiros e sustentação.</p>
Critical Capabilities 	<p>Os recursos críticos do Gartner são concluídos do mercado com uma visão mais profunda das ofertas de produtos ou serviços dos fornecedores e como elas se comparam a cenários comuns de uso do cliente. Esta ferramenta permite ao Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapear os pontos fortes e os desafios do provedor em relação aos requisitos de negócios específicos • Reduzir e concentrar nos critérios de produtos e serviços mais importantes para você • Criar sua própria experiência com casos de uso personalizados com base em suas necessidades e requisitos exclusivos • Integrar facilmente as informações ao seu fluxo de trabalho e processo de tomada de decisão, economizando seu tempo

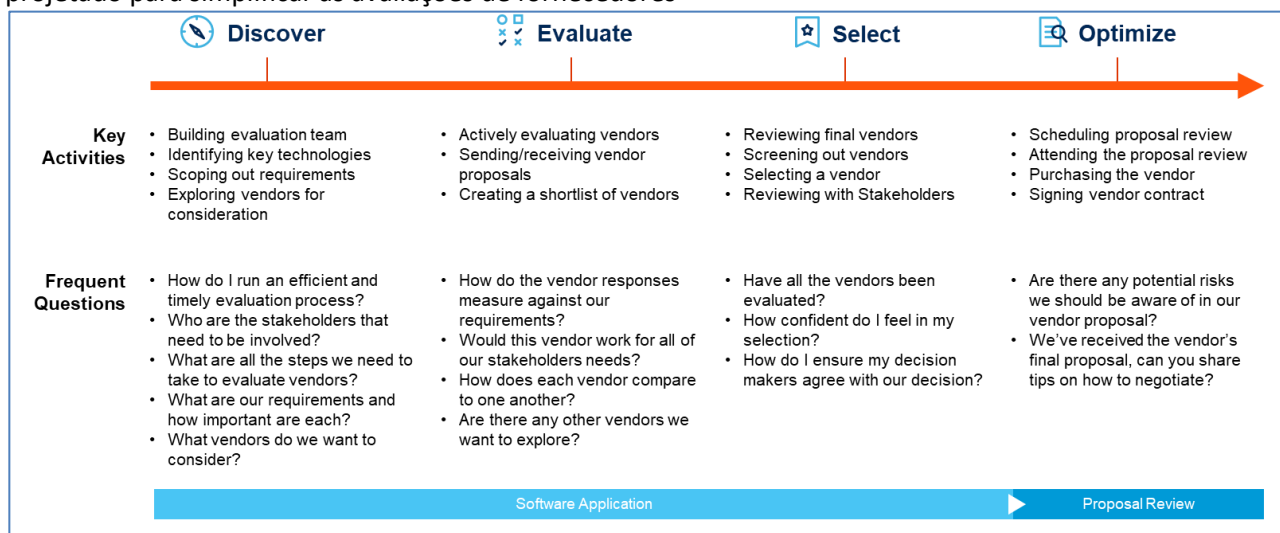
4.2.1 Aplicação BuySmart™ (Processo de Aquisição)

A aquisição de tecnologia costuma ser um processo longo e complicado que pode levar à insatisfação na compra, mesmo quando as decisões são tomadas pelas equipes de compras mais talentosas e informadas. Equilibrar opiniões e contribuições de membros de grupos de compras, reunir as partes interessadas para tomar decisões de avaliação e fazer trocas informadas entre fornecedores são todos obstáculos para a satisfação da compra. De acordo com a Pesquisa de Comportamento de Compra de Tecnologia do Gartner de 2022, 56% dos compradores expressaram grande arrependimento com uma grande compra de tecnologia.

O aplicativo Gartner BuySmart pode ajudar o Cliente a gerenciar com confiança o ciclo de vida de aquisição de tecnologia, simplificando o caminho para melhores decisões de compra de tecnologia. Essa ferramenta proprietária é alimentada pela experiência de mais de 2.200 especialistas em pesquisa do Gartner e pelas perspectivas de organizações semelhantes que fizeram aquisições semelhantes.

A aplicação BuySmart usa esses insights para acelerar e otimizar as atividades do Cliente em cada etapa de uma compra de tecnologia. A aplicação BuySmart combina o poder da pesquisa com curadoria, percepções de especialistas e colegas e processos de fluxo de trabalho intuitivos para ajudar o Cliente a tomar decisões informadas e adquirir tecnologia que forneça resultados para as prioridades de missão crítica da organização. O aplicativo foi desenvolvido para ajudar o Cliente a otimizar custos, economizar tempo e selecionar o fornecedor certo com confiança.

Durante cada etapa de uma compra de tecnologia, o BuySmart capacita os executivos e suas equipes com percepções acionáveis do Gartner e um fluxo de trabalho colaborativo dentro de um processo estruturado projetado para simplificar as avaliações de fornecedores



A aplicação BuySmart está disponível através da plataforma de insights online “My Gartner” e atualmente inclui 90 “templates” (modelos) para compra de produtos categorizados em diferentes agrupamentos lógicos, como IT Management, IT Infrastructure, IT Security, Analytics, Cloud Computing e muito mais. O aplicativo é uma plataforma abrangente de autoatendimento que atua como um espaço de trabalho central onde o Cliente pode gerenciar todos os marcos e tarefas envolvidos em uma compra de tecnologia, com o Gartner fornecendo insights e recomendações ao longo do caminho.

Depois que o Cliente seleciona um modelo (“template”), uma nova iniciativa de compra de tecnologia é criada no aplicativo BuySmart. A iniciativa apresenta um espaço de trabalho centralizado onde o Cliente pode acessar e editar informações fornecidas pelo modelo selecionado, como requisitos e fornecedores. O painel do BuySmart contém as seis seções a seguir:

- **Visão geral:** Use esta janela para definir objetivos, estabelecer orçamento e convidar participantes enquanto monitora o andamento das tarefas de avaliação de tecnologia. **Os participantes da equipe não precisam ter uma licença de assinatura do Gartner para participar da iniciativa.**

- **Lista de verificação:** Siga uma lista de verificação abrangente em cada marco crítico ou tarefa para avaliar e adquirir tecnologia. O Cliente pode atribuir proprietários, definir prazos e monitorar o progresso por tarefa.
- **Requisitos:** A aplicação BuySmart inicia o processo gerando uma lista robusta e totalmente personalizável de requisitos sugeridos para priorizar essa iniciativa de tecnologia, com requisitos divididos em várias categorias.
- **Fornecedores:** Selecione fornecedores para inclusão na avaliação, usando a lista do Gartner de fornecedores relevantes com base na pesquisa do Quadrante Mágico e dados de Peer Insight, ou empresas adicionais identificadas pelo Cliente.
- **Avaliação:** A aplicação BuySmart fornece um sistema de classificação consistente usado para pontuar e comparar fornecedores durante o ciclo de avaliação, com um scorecard detalhado mostrando como cada fornecedor classifica dentro dos critérios de requisitos do Cliente.
- **Seleção:** Uma vez que o Cliente tenha escolhido um fornecedor, o BuySmart pode gerar um relatório de seleção que explica a decisão, os critérios de seleção e os fornecedores considerados durante o processo. O relatório de seleção pode ser usado para garantir a adesão das partes interessadas críticas dentro da organização, maximizar a compreensão do processo de avaliação e, finalmente, inspirar confiança na decisão final.

4.2.2 Key Metrics

O Gartner é líder mundial 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, criamos mais de 14.000 benchmarks de pares e oferecemos diagnósticos de maturidade cobrindo mais de 60 áreas funcionais em toda a empresa.

Com várias visualizações de custo, o Cliente pode aproveitar o Gartner Key Metrics Data para examinar os gastos em várias dimensões. Os dados de métricas-chave ajudarão ao Cliente 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 de negócios.



Source: Gartner (2021)
ID: 752510

Perguntas-chave para gastos mais inteligentes

Para fornecer uma visão holística das áreas de TI relevantes que influenciam o ambiente de TI de cada cliente, a série de pesquisas Key Metrics Data do Gartner contém mais de 3.000 métricas de investimento e custo e desempenho distribuídas por cinco áreas temáticas do portfólio de TI e 21 setores verticais. A amostra de dados de 2022 representa mais de US\$ 13 trilhões em receita total e mais de US\$ 590 bilhões em gastos totais

de TI coletivamente de 4.657 CIOs e líderes de TI em mais de 80 países. Os relatórios de métricas principais são fornecidos em:

- **Medidas da indústria**—Gastos totais de TI e métricas de pessoal em nível empresarial em 21 setores verticais. Também são fornecidas métricas baseadas no tamanho da empresa em termos de receita anual.
- **Medidas de Infraestrutura**— Custo unitário focado, produtividade e medidas técnicas para infraestrutura de TI, incluindo ambientes Windows Server, Linux x86, UNIX, Mainframe, Armazenamento e Rede.
- **Medidas de Serviços ao Usuário** — Medidas de custo unitário, produtividade e desempenho focadas para Serviços de Local de Trabalho Digital e Central de Serviços de TI.
- **Medidas de aplicativos**— Índices de eficiência de custo e produtividade da equipe de aplicativos de TI de alto nível espalhados pelas categorias de desenvolvimento e suporte de aplicativos.
- **Medidas de segurança de TI**— Eficiência de custo de segurança de TI de alto nível e benchmarks de produtividade da equipe, em todos os setores e anos. As principais distribuições de custo e suporte, bem como métricas baseadas em segmentos da indústria, também estão incluídas.

4.2.3 Budget

Tomar decisões de negócios 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 comercial.

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

Essa ferramenta de benchmarking exclusiva é uma metodologia estruturada e comprovada que se baseia em nosso banco de dados proprietário de dados de métricas-chave para Transformação Digital. Com base em uma amostra de dados de 2022 de 4.657 pontos de dados de 80 países e 21 setores, nosso banco de dados de métricas-chave de Transformação Digital é a fonte mais abrangente e confiável de dados de gastos, pessoal e desempenho do setor.

O orçamento e o benchmark de eficiência de custos ajudarão ao Cliente maximizar sua capacidade de planejar e justificar os gastos da Transformação Digital alinhando o orçamento com os objetivos da empresa, promovendo a otimização de custos dentro da organização e comparando a produtividade com a de empresas similares. Ao tomar decisões estratégicas com base nos dados do benchmark, o Cliente 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 Cliente 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 de negócios

4.2.4 Ferramentas de Diagnósticos e Avaliação

4.2.4.1 Ferramentas de Avaliação

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

Segue abaixo alguns exemplos de ferramentas disponíveis:

Maturity Model / Assessment	Descrição
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 devem 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 devem 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 Cliente 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 o sucesso dos negócios, 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.

4.2.4.2 Família Gartner Score de Avaliação de Maturidade

A família de diagnóstico “Score” Gartner fornece um conjunto de avaliações interativas de maturidade projetadas para ajudar as organizações a medir, priorizar e melhorar o desempenho de sua função em atividades críticas. A melhor maneira de decidir quais melhorias são mais valiosas para o desempenho da sua organização é entender quais atividades têm as lacunas mais críticas entre a maturidade e as prioridades de negócios da sua organização.

Uma avaliação do Gartner Score está enraizada em práticas reais. Em vez de autoavaliar a maturidade, as organizações respondem a perguntas específicas e de múltipla escolha (vide figura ilustrativa abaixo) – marcadores de maturidade – que o Gartner transforma em medidas de maturidade usando um algoritmo proprietário.

An Objective Approach to Measuring Maturity—Example

Secure the Endpoints: How the SRM Function Defines, implements, and maintains endpoint security controls

As you consider each of the statements below, please select "Yes" if the statement reflects common practice already in place AND is performed consistently (at least 80% of the time).

	Yes	No	Don't Know
A patch management process is implemented by the desktop operations team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
There is a formal endpoint protection and backup strategy against the impact of malware	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Endpoint system configurations and application deployments are controlled through a formal process	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

We ground maturity measurements in **actual practice** to eliminate subjectivity and to ensure organizations prioritize areas of highest return.

A ferramenta de diagnóstico Gartner Score usa uma metodologia padronizada para avaliações de maturidade que abrangem a empresa, refletindo o desejo dos executivos de ver suas organizações de forma holística. Por exemplo, um líder pode avaliar a maturidade em várias funções de TI (como liderança do CIO, infraestrutura e operações e gerenciamento de programas e portfólio) e incluir diagnósticos de RH e finanças – tudo usando uma metodologia consistente e recursos visuais de relatórios. A figura abaixo ilustra a cobertura abrangente do Gartner Score em uma organização.



Em vez de simplesmente visar atividades de baixa maturidade, o diagnóstico do Gartner Score otimiza seus recursos de negócios identificando atividades que precisam ser executadas em uma maturidade mais alta com base na estratégia de sua organização. Ser capaz de observar toda a função ou capacidade fornece um contexto vital porque as atividades não operam isoladamente, mas em conjunto e apoiam umas às outras.

Insights confiáveis e conselhos estratégicos são críticos, mas o progresso é medido pelos resultados. Além de ajudar os Clientes a identificar estratégias que funcionarão, equipamos sua organização para executá-las fornecendo ferramentas como o Gartner Score.

A Família Gartner Score permite aos clientes:

- Obter insights sobre o que precisa ser realizado, onde a organização avaliada está hoje no desenvolvimento dos recursos necessários e as ações necessárias para fechar lacunas e avançar.
- Avaliar e comparar a maturidade entre as disciplinas da organização e aproveitar as melhores práticas em toda a organização.
- Fornecer uma base objetiva para comunicação, colaboração e planejamento multifuncionais.
- Otimizar os custos de negócios aumentando a eficácia e o impacto da organização.

A tabela a seguir fornece uma visão ilustrativa de algumas das avaliações de maturidade do Gartner Score disponíveis para serem usadas e ajudar a avaliar o desempenho organizacional.

Avaliação de maturidade	Descrição
Score for Applications	Permite avaliar os recursos de governança e gerenciamento de sua organização de aplicativos, determinar onde as melhorias agregarão valor e estabelecer um plano para avançar a organização.
Score for Business Continuity Management	Permite avaliar a função de gerenciamento de continuidade de negócios para priorizar melhorias e criar um plano acionável para melhorar o desempenho.
Score for CIOs	Permite avaliar a função da TI na empresa e quão bem a TI desempenha essa função. Faça essa avaliação para obter uma linha de base da contribuição de TI para a estratégia de negócios e criar um roteiro para melhorar a eficácia de seu modelo operacional na realização das metas estratégicas da empresa.
Score for Data & Analytics	Permite avaliar como as organizações estão melhorando os principais objetivos da função de dados e análise. O novo modelo permite que os líderes de D&A avaliem melhor sua maturidade em áreas como governança, integração e gerenciamento de dados e criação de conteúdo analítico.
Score for CTO	Permite avaliar a função CTO como uma ferramenta de planejamento estratégico para o diretor de tecnologia (CTO) e o escritório do CTO (OCTO). Essa ferramenta ajudará os CTOs e a liderança da OCTO no planejamento estratégico e anual, transformação funcional e alocação de recursos.
Score for Customer Experience	Permite avaliar a eficácia de sua função de experiência do cliente usando padrões de desempenho objetivos e baseados em pares. A pontuação para a experiência do cliente mede o desempenho em três objetivos e nove atividades-chave de gerenciamento que representam de forma abrangente o escopo das atividades para a função CX típica.
Score for Enterprise Architecture and Technology Innovation	Permite avaliar a maturidade de sua arquitetura corporativa e função de inovação tecnológica para priorizar melhorias e criar um plano acionável para melhorar o desempenho.
Score for Identity and Access Management	Permite avaliar a maturidade dos recursos de seu programa de gerenciamento de identidade e acesso, determinar onde as melhorias agregarão valor e desenvolver um roteiro para garantir que sua organização equilibre o gerenciamento de riscos com a facilitação dos resultados de negócios.
Score for Infrastructure and Operations	Permite avaliar a maturidade dos recursos de sua organização de I&O, determinar onde as melhorias agregarão valor e estabelecer um plano para impulsionar melhorias para melhor atender aos negócios.
Score for Privacy	Permite avaliar a maturidade dos recursos de sua função de privacidade, determinar onde as melhorias agregarão valor, desenvolver um roteiro para aprimorar a segurança e o gerenciamento de riscos e permitir negócios digitais.
Score for Program & Portfolio Management	Permite avaliar a maturidade de seu programa e função de gerenciamento de portfólio para priorizar melhorias e criar um plano acionável para melhorar o desempenho.

Avaliação de maturidade	Descrição
Score for Security and Risk Management	Permite avaliar a maturidade dos recursos de seu programa de segurança e gerenciamento de riscos, determinar onde as melhorias agregarão valor e desenvolver um roteiro para garantir que sua organização equilibre o gerenciamento de riscos com a facilitação de resultados de negócios.
Score for Software Engineering Leaders	Permite avaliar a engenharia de software na empresa e o desempenho dos líderes de engenharia de software em sua função e obter uma linha de base da contribuição da liderança para a entrega de software e criar um roteiro para melhorar a eficácia da engenharia de software na realização das metas corporativas.
Score for Sourcing & Procurement	Permite avaliar a maturidade dos recursos de sua organização de aquisição e compras, determinar onde as melhorias agregarão valor e estabelecer um plano para avançar nos negócios.
Score for Vendor Management	Permite avaliar a maturidade dos recursos de sua organização de gerenciamento de fornecedores, determinar onde as melhorias agregarão valor e estabelecer um plano para avançar nos negócios.

4.3 Consultas aos Analistas

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

Entende-se por Analistas/especialistas os profissionais do Gartner que geram a base de conhecimento, sendo os autores dos documentos nela armazenados. Os serviços de consulta aos Analistas se dão por meio de chamadas via vídeo ou telefone com o intuito de discutir questões-chave ou decisões que precisam ser tomadas, interpretações ou esclarecimentos de pesquisas do Gartner, revisões de documentos relacionados a negócios ou revisões de documentos para compras de produtos e serviços de tecnologia. Tais consultas podem abranger os aspectos estratégico, tático e/ou operacional de Tecnologia da Informação e Comunicação. As qualificações e a experiência dos nossos analistas de pesquisa são tecnicamente superiores e fornecem perspectivas exclusivas que não estão disponíveis em nenhum outro lugar pois a base de clientes do Gartner cresce a cada ano, permitindo aos analistas mais de 500,000 interações pessoais com clientes e mais de 4.900 análises de contratos anuais para 15.000 organizações diferentes no mundo todo. Para os conhecimentos específicos sobre as Indústrias, nos analistas agregam amplos conhecimentos do assunto, sendo muitos deles **ex-líderes de TIC ou CIOs**. Sessenta por cento de nossos analistas possuem mais de 20 anos de experiência na indústria a qual ele pertence e 50% são pós-graduados.

As consultas com os analistas, contato e recebimento de valor diretamente deles estão previstas na quase totalidade dos serviços do Gartner e podem ocorrer de diferentes maneiras.

4.3.1 Inquiry

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

- Os clientes do Gartner podem solicitar uma consulta **a qualquer momento**. Eles podem fazer perguntas ou obter pesquisas sobre suas questões ou áreas de interesse mais urgentes. O Gartner pode ajudar em cada etapa do planejamento, implementação e gerenciamento de suas iniciativas de tecnologia.
- Os clientes podem solicitar um analista em particular ou podem deixar que nossa equipe de contas os conecte com o analista certo para as suas necessidades.
- O Gartner entende que **flexibilidade é a chave**. Oferecemos consultas por telefone, internet, e-mail. Consultas podem ser discussões ou respostas por escrito e os clientes podem solicitar várias consultas ao mesmo tempo.

4.3.2 Análise de Documentos e Contratos

Além de consultas de caráter geral, os analistas do Gartner estão disponíveis para analisar documentos. Cada sessão de análise de documento poderá avaliar até 20 páginas, no máximo, incluindo anexos. Nossos analistas fornecem mais de 17.000 análises de estratégia e 4.900 análises de contratos por ano. Os clientes do Gartner recebem insights dos analistas sobre esses documentos por meio de uma sessão de análise de 30 minutos que resulta em valor real — encontramos economias reais, em 75% dos contratos que analisamos, e muitas destas análises resultam na economia de vários milhões de unidades monetárias.

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

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

4.3.3 Research Briefing

O Research Briefing também é uma forma de ter acesso aos nossos analistas. Trata-se de um workshop ou apresentação pré-existente sobre um assunto específico entregue de maneira remota e que pode ser utilizado (uma vez a cada período de 12 meses) de maneira estratégica pelo usuário que possui este entregável disponível em sua licença. Uma sessão remota de Research Briefing pode incluir membros da equipe e outros funcionários da empresa até um total de 25 participantes e não pode exceder 04 horas de duração.

4.4 Experiências com Pares – *Peer Networks*

Ao contratar o Gartner, os usuários licenciados do MME passarão a fazer parte de uma comunidade global de colegas de negócios e tecnologia. O Gartner promove de várias formas, direta ou indiretamente, a conexão dos pares para que sejam resolvidos os desafios urgentes do mundo em transformação constante.

São várias as possibilidades de conexão: fóruns on-line, bate-papos 1:1, grupos de pares, enquetes e classificações e avaliações de produtos de tecnologia por colegas de reputação ilibada.

O **Gartner Peer Community** ajuda seus participantes a:

- Fazer conexões significativas com uma comunidade robusta de colegas que pensam da mesma forma.
- Participar de discussões, enquetes e pesquisas orientadas por pares sobre seus desafios mais urgentes.
- Acessar insights rápidos e acionáveis com base em experiências reais de pares.
- Conectar-se em trocas individuais, conversas privadas conduzidas por colegas e em eventos virtuais.

As pesquisas que o Gartner faz junto aos seus clientes e as experiências compartilhadas por eles gera mais uma série de entregáveis Gartner chamado **“Peer & Practitioner Technology”** e que fornece acesso a práticas recomendadas e conteúdo de suporte à decisão:

- **Best-practice case studies (Estudos de caso com melhores práticas)** - abordagens testadas para resolver desafios de negócios já vividos por Empresas Líderes;
- **Ignition Guides (Guias de Ignição)** - guias intuitivos contendo, dicas, recomendações e passo a passo para planejar, construir e monitorar projetos;
- **Client tools and templates (Ferramentas e modelos de cliente)** - recursos práticos e executáveis reunidos de centenas de organizações líderes para que você nunca precise começar do zero
- **Tools for managing talents (Ferramentas para gestão de talentos)** - Ferramentas de gerenciamento de negócios e práticas recomendadas de colegas projetadas para impulsionar a excelência

4.5 Conferências do Gartner

Como líder mundial na promoção de conferências de TIC, o Gartner entrega uma experiência de evento global que fornece um novo e exclusivo conceito. Os eventos do Gartner atraem mais de 50.000 executivos de TIC e de negócios, incluindo 8.000 CIOs e 1.500 provedores de serviços de tecnologia líderes da indústria, para mais de 70 eventos por ano. Cada um dos nossos eventos baseia-se no feedback abrangente do cliente e apresenta nossas pesquisas mais recentes alinhadas com a sua função, projeto ou iniciativa organizacional.

Estas conferências em todo o mundo, fornecem insights e análises detalhadas sobre uma variedade de iniciativas e temas importantes fundamentais para o sucesso dos negócios.

As conferências do Gartner fornecem insights específicos para:

- **Obter Orientação Prática** — Ouça os analistas mundialmente renomados do Gartner discutirem sobre que há de novo e o que está por vir. Receba orientação prática e personalizada por meio de:
 - Workshops
 - Consultas individuais com analistas
 - Mesas-redondas com analistas e usuários
- **Melhorar o seu Networking** — Conecte-se com pares nas mesas-redondas formadas por analistas e usuários e nas sessões de networking organizadas com base em temas e funções específicas por meio de:
 - Networking Intermediado
 - Networking com a Indústria
- **Iniciativas Rápidas** — Desenvolva uma pequena lista de provedores de tecnologia que possam atender às suas necessidades de projeto por meio de:
 - Sessões com provedores de soluções
 - Reuniões presenciais com provedores de soluções
 - Demonstrações de Soluções
 - Acesso ao Pavilhão de exposição

Calendário Eventos Gartner 2024:

<https://emtemp.gcom.cloud/ngw/eventassets/common/conference-calendar/2024-destination-conferences-calendar.pdf>

4.5.1 Gartner IT Symposium | XPO

O Gartner IT Symposium | XPO é o encontro mais importante do mundo para CIOs e executivos de TI. É a principal e mais abrangente conferência Gartner onde a liderança, a inovação tecnológica e a estratégia de negócios convergem.

Os participantes saem com insights e orientação de especialistas sobre as mais recentes tecnologias inovadoras e o futuro, direção de tecnologia, melhores práticas para definir, validar e refinar suas estratégias de TI, exemplos do mundo real sobre como executar iniciativas-chave, além de aprimorar suas habilidades de liderança.

O Simpósio aborda os seguintes tópicos:

- Aplicações, Plataformas e Engenharia de Software
- Inovação Aplicada
- Inteligência Artificial (IA)
- Cloud, Infraestrutura e Operações
- Experiência do Cliente e do Cidadão
- Cibersegurança e Gestão de Riscos
- Dados e análises

- Transformação Digital e de Negócios
- Liderança Executiva e Gestão da Mudança
- Futuro do Trabalho
- Modelos Operacionais
- Planejamento e Execução Estratégica
- Negócios Sustentáveis e Responsáveis
- Talento, Cultura e DEI (Diversity, Equity and Inclusion)
- Investimentos em Tecnologia e Valor para os negócios

4.5.2 Gartner SUMMITs

As Conferências do Gartner Summit se alinham a funções específicas de TI e negócios que refletem as ofertas de pesquisa do Gartner, como Data & Analytics, Inovação em Aplicações e Soluções de Negócio, Segurança e Gerenciamento de Risco; Local de trabalho digital; Infraestrutura de TI, Operações e Estratégia de Nuvem, e Gestão de Identidade e Acesso.

As Conferências incluem educação e discussão sobre as últimas tendências do setor e tópicos em estratégia de negócios, tecnologia e liderança com:

- Palestras inspiradoras de líderes do setor
- 100+ sessões educacionais e workshops
- Sessões individuais com especialistas do Gartner
- Exposição dos provedores para acelerar suas decisões
- Oportunidade de fazer conexões significativas com colegas

• Data & Analytics Summit

Neste evento reunimos os especialistas Gartner e milhares de líderes e profissionais de Data & Analytics para aprimorar as habilidades de liderança, refinar as estratégias e descobrir as mais recentes tecnologias inovadoras, discutindo assuntos como:

- Inteligência Artificial e IA Generativa
- Governança de Data & Analytics
- Estratégia e Modelos Operativos de D&A
- Arquiteturas de Dados (Data Fabric, Data Mesh, Data Ecosystems)
- Construção da marca do Líder de D&A
- Data Storytelling
- Liderança em Engenharia de Software

• Application Innovation and Business Solutions Summit

Neste evento reunimos os especialistas Gartner e milhares de líderes e da Engenharia de Software para discutir assuntos como:

- Estratégias para o mundo de aplicações
- Liderança em Engenharia de Software
- Estratégias de API
- Plataformas de Desenvolvimento
- Tecnologias Emergentes

• Security and Risk Management Summit

Neste evento reunimos os especialistas Gartner e milhares de líderes de Segurança e Risco para discutir assuntos como:

- Segurança de Infraestrutura
- Segurança de Aplicações e Dados
- Liderança em Segurança Cibernética

- Dinâmica do Mercado
- Operações

- **Digital Workplace Summit**

Neste evento reunimos os especialistas Gartner e uma comunidade de líderes que estão lidando com os diversos aspectos relacionados ao “trabalho digital” desde a redefinição da cultura, aplicativos e infraestrutura necessários até a experiência do empregado, sua destreza digital e a criatividade no ambiente de trabalho. Dentro deste contexto, este Summit traz conteúdos e discussões do tipo:

- Como criar uma experiência digital para o funcionário
- Habilidades Digitais
- Geração de valor conectando tudo
- Desenvolvimento da Destreza Digital na força de trabalho
- Foco no talento para direcionar o futuro do trabalho

- **IT Infrastructure, Operations and Cloud Strategies Summit**

Este evento reúne os líderes de tecnologia para ouvir as principais tendências, encontrar respostas objetivas e explorar a cobertura de tópicos, além das melhores práticas. São vários os assuntos que são abordados neste evento:

- Computação em nuvem
- Fornecedores e Gestão de Custos e Valor
- Data Center, Redes, Armazenamento e Servidores
- DevOps, Agile e Produtos
- Digital Workplace
- Edge
- Automação de Infraestrutura & Operações
- Maturidade de Infraestrutura & Operações e Melhoria de Processos
- Métricas de Infraestrutura & Operações e valor para os negócios
- Gerenciamento de Infraestrutura
- Gestão de Operações de TI
- Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM)
- Liderança, Mudança Organizacional e Cultural
- Plataforma de Engenharia de Software
- Confiabilidade, Resiliência e Recuperação
- Segurança e Conformidade
- Competências, Treinamento e Desenvolvimento da Força de Trabalho
- Desenvolvimento de Estratégia

- **Gartner Identity & Access Management Summit**

Este evento aborda os desafios mais significativos que os Líderes de Gestão de Identidade & Acesso e Segurança enfrentam para responder e impulsionar as mudanças necessárias para o Digital. Os cinco principais tópicos abordados são:

- Como evitar a violação de segurança com ITDR (*Identity Threat Detection and response*)
- Segurança de Acesso em primeiro lugar
- Tempo da Jornada para a Gestão de Identidade & Acesso
- Abrindo caminho para estratégias mais inteligentes com CIEM (*Cloud Infrastructure Entitlement Management*)
- Avaliação da Maturidade da Gestão de Identidade & Acesso com foco na maximização de valor para os negócios

4.6 Webinars do Gartner

O Gartner aprimora sua organização aumentando sistematicamente seu conhecimento, equipando você para tomar as decisões corretas e implementar as melhorias de processo corretas. Os webinars são uma maneira de o Gartner aprimorar sua organização, sem custo adicional. Usuários licenciados e não licenciados podem participar de mais de 300 webinars ao vivo do Gartner a cada ano e terá acesso a uma biblioteca de webinars sob demanda no gartner.com. Isso estende o valor do Gartner para toda a organização, sem despesas de viagem ou treinamento.

Nossos tópicos de webinar são relevantes para os envolvidos com as principais iniciativas de Transformação Digital da Organização. Após uma apresentação de um analista do Gartner, os participantes poderão fazer perguntas aos nossos especialistas no assunto. Isso fornecerá ao participante do webinar uma excepcional oportunidade de desenvolvimento profissional.

Os webinars do Gartner oferecem aos clientes benefícios adicionais, como economia de tempo e dinheiro em

4.7 Engajamento aos Serviços Gartner

Todos os serviços Gartner passam pelo acesso à base de conhecimento com as pesquisas, recursos, ferramentas e formulários de acesso aos analistas/especialistas. Cada usuário licenciado (com login e senha) tem direito de navegar no site próprio do Gartner (www.gartner.com) encontrando todo o conteúdo associado àquela subscrição contratada e designada para o perfil associado à função. O site do Gartner é originalmente disponível em inglês.

O engajamento de cada usuário licenciado aos serviços do Gartner pode variar de acordo com o tipo de apoio disponível, dependendo do tipo de subscrição e pelo próprio perfil do usuário licenciado que pode utilizar mais de um recurso de apoio, caso possua.

- **Self-Service (autosserviço)**

O autosserviço é a forma primária de engajamento, geralmente utilizada pelos profissionais mais técnicos e operacionais. Além do autosserviço, existem duas outras formas de apoio ao engajamento: Autodirigido e Guiado.

- **Self-directed (Autodirigido)**

No autodirigido o usuário licenciado tem o apoio de um profissional Gartner, que é um gerente de atendimento, a quem chamamos de Customer Success Manager (CSM). Com base nas prioridades e questões que o usuário compartilha, este profissional recomendará pesquisas, ferramentas, conversas entre colegas e até mesmo conferências que se alinham aos objetivos do licenciado. Eles podem compartilhar como outros clientes com problemas semelhantes usaram o Gartner para resolvê-los, e informarão sobre novos recursos – e mostrarão como ficar por dentro das inovações mais recentes do Gartner aproveitando a plataforma gartner.com.

Em geral, o Customer Success Manager (CSM) marcará uma reunião online trimestralmente onde o principal objetivo será identificar quais são as prioridades do usuário licenciado para que o Customer Success Manager (CSM) recomende pesquisas, ferramentas e recursos relevantes da plataforma do Gartner. No entanto, a qualquer tempo, o Customer Success Manager (CSM) pode ser acessado por e-mail. E antes de uma conferência, eles são de fundamental apoio para o uso do construtor de agenda no site gartner.com para escolher as melhores trilhas e sessões para ajudá-lo a aproveitar da melhor forma a conferência.

- **Guided (Guiado)**

Algumas subscrições fornecem a experiência de um Parceiro Executivo, além do suporte de um Customer Success Manager (CSM), para facilitar o acesso ao know-how Gartner e a internalização deste de forma mais contextualizada ao cenário do usuário licenciado. Este Executivo é um profissional sênior, com vasta experiência de mercado e no segmento de negócio ou especialização de um tema específico, para interagir

com o usuário licenciado e identificar suas prioridades para, então, elaborar um plano de trabalho que atenderá sua demanda, contemplando, da melhor forma possível, o uso dos recursos disponibilizados pelos serviços Gartner.

O Parceiro Executivo:

- Proporciona um ambiente seguro para discussão de ideias e desafios
- Apoia a comunicação do progresso das iniciativas e planos que estão sendo executados
- Contextualiza insights, interações e ferramentas do Gartner para avançar nos objetivos
- Ajuda a validar as prioridades e planos estabelecidos com base na experiência do mundo real
- Compartilha avaliações Gartner sobre “hot topics” e tendências emergentes
- Garante que o usuário licenciado aproveite ao máximo a plataforma do Gartner, incluindo ferramentas, insights e conexões entre pares e muito mais

Importante observar que o Parceiro Executivo representa um assessoramento, com interações periódicas mensais, remotas, agendadas previamente. Contatos com maior frequência podem ser feitos, conforme necessidade do usuário licenciado, para atendimento a demandas ou cenários críticos, que requeiram apoio mais intenso. Essas reuniões agendadas podem ser usadas para abordar as prioridades mais importantes e gerar resultados. Será feito um trabalho em conjunto para criar um plano personalizado que aproveite as fontes de valor do Gartner – tudo, desde os insights de pesquisa especializada até discussões entre pares, conferências e as ferramentas proprietárias de benchmarking. Esse tempo junto com o Parceiro Executivo pode ser usado para revisar as comunicações de alto impacto para o board da Organização e discutir como os principais insights e tendências da pesquisa Gartner se aplicam especificamente ao usuário licenciado e sua equipe. O Parceiro Executivo também ajudará a orientar através de ferramentas valiosas como [Budget Benchmark ou Digital Execution Scorecard], para ajudar a avaliar o estado da Organização e transformar esses resultados em um plano de ação. E à medida que o usuário licenciado se prepara para ir a uma Conferência do Gartner, ele ajudará a construir uma agenda personalizada, adaptada às prioridades do usuário, certificando-se de aproveitar as trilhas, o networking e as atividades para otimizar ao máximo a experiência. O Parceiro Executivo fica disponível para contato a qualquer momento, para responder perguntas ou para fornecer orientação, tanto em função de mudanças nas prioridades ou em função de dúvidas que surgem durante o planejamento e execução das iniciativas.

O Parceiro Executivo oferece um **aconselhamento imparcial**, pautado na equidade e isenção em relação aos produtos ou empresas analisadas, dando tratamento igual às mesmas, exercendo suas análises de forma objetiva, transparente e independente do interesse de terceiros. Presta esclarecimentos técnicos específicos e especializados acerca das bases de conhecimento colocadas à disposição dos clientes.

5.0 Subscrições/Licenças Gartner

5.1 Executive Program Leadership Team

O **Programa Executivo Team** é um serviço que fornece suporte abrangente de ponta a ponta para as prioridades mais críticas dos líderes de qualquer organização, cobrindo as perspectivas de tecnologia e comunicação, adicionado do conteúdo das pesquisas do Gartner relacionadas ao setor de Educação e Governo. Este conteúdo permite aos clientes Gartner receber insights apropriados e tratar de maneira contextualizada várias iniciativas comuns ao seguimento de governo e educação.

Além disso, a pesquisa e os insights de Iniciativas de Negócios do Gartner expandiram-se além de nossa pesquisa de TIC principal para fornecer aos líderes na Tecnologia e nas áreas de negócio, conselhos especializados e orientação estratégica necessários para impulsionar efetivamente a mudança em toda a

empresa.

17 Business Initiatives ¹ :		
Practice Areas	Key Initiatives	
Product Management ²	<ul style="list-style-type: none"> Product Development Product Leadership 	<ul style="list-style-type: none"> Product Planning Product Life Cycle Management
Customer Service & Support	<ul style="list-style-type: none"> Customer Service Experience and VOC Digital, Self-Service, and Assisted Customer Service Channels 	
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Customer Experience 	
HR	<ul style="list-style-type: none"> Future of Work Working with the CEO/Board/C-Suite 	<ul style="list-style-type: none"> Org. Design & Change Management Critical Skills and Competency Development
Finance	<ul style="list-style-type: none"> Planning, Budgeting and Forecasting Finance Technology Optimization 	
Risk / Legal & Compliance	<ul style="list-style-type: none"> Risk Response Strategies Risk Management Process 	Legal and Compliance Technology and Analytics
Strategy	<ul style="list-style-type: none"> Corporate Strategic Planning 	

5.1.1 Níveis de Acesso

Todas as subscrições de todos os níveis de acesso do Programa Executivo Team tem direito a (01) ingresso para participar do Gartner IT Symposium|Xpo, descrito anteriormente no item 4.5.1.

A base de conhecimento, ferramentas e analistas/especialistas do Programa Executivo Team with Industry com o todo o conteúdo estratégico e tático abrangente são disponibilizados em sua totalidade para todos os níveis de acesso.

5.1.1.1 Leader

A subscrição do nível de acesso **Leader** e **IT Executive Leader** são destinadas aos executivos mais experientes da Organização de tecnologia ou de uma determinada área de negócios do cliente. As reuniões estratégicas, com a presença dos Parceiros Executivos sobre temas tratados pelo Gartner, são compartilhadas com o time, a partir da agenda do Leader.

Sendo uma subscrição para **atuação Estratégica** ela tem como principais recursos:

- O apoio de um CSM (“Concierge”) – engajamento autodirigido e
- O apoio de um Parceiro Executivo de visão abrangente – engajamento guiado.

A única diferença que existe entre o nível de acesso **Leader** e **IT Executive Leader** é que o **Leader** possui adicionalmente:

- Convite de cortesia intransferível para participar de eventos on-line exclusivos para CIO, inclusive o **CIO Leadership Fórum** regionais, quando houver.
- Acesso ao **Executive Programs VIP**. (<https://www.gartner.com/events/cio/role/>) quando da participação no **Gartner IT Symposium/XPO**

5.1.1.2 Advisor

A subscrição do nível de acesso **Advisor** é destinada a qualquer funcionário, de nível gerencial ou não, que apoie de maneira direta ou indireta os executivos das áreas que receberam as subscrições de atuação estratégica de visão abrangente ou especializada.

Geralmente, o **Advisor** é um membro do time responsável pela gestão de um conjunto de iniciativas chaves de uma área, acompanham toda a agenda da área e necessitam da visão de integração entre as diversas

iniciativas. A grande diferença no nível de acesso **Advisor** é o fato de que para ele o engajamento é autodirigido com o apoio de um CSM (“Concierge”).

6.0 Proposição Técnica

6.1 Descrição Geral dos Serviços

É entendido como aconselhamento imparcial, aquele pautado na equidade e isenção do analista em relação aos produtos ou empresas analisadas, dando tratamento igual às mesmas, exercendo suas análises de forma objetiva, transparente e independente do interesse de terceiros não podendo assim o Gartner possuir qualquer tipo de contrato comercial de revenda ou representação de produtos de software ou hardware, ou mesmo serviços de implantação dos produtos ou empresas analisadas.

Vale informar que o atendimento aos serviços será prestado conforme a tabela a seguir:

Serviços	Idioma
Interação com o gestor do contrato para assuntos administrativos	Português
Interação com a Equipe de Atendimento	Português
Mapeamento das iniciativas	Português
Aconselhamento do Parceiro Executivo	Português
Interação com Analistas Brasileiros	Português
Interação com Analistas não brasileiros	Inglês com cc em português
Conteúdo escrito das pesquisas e ferramentas, disponíveis no site do Gartner (base de conhecimento)	Inglês com tradução do navegador

A base de conhecimento está disponível na internet, em sítio próprio do Gartner, e permite acesso via navegador, sem exigência de qualquer produto adicional nas estações de trabalho dos usuários.

A base de conhecimento permite 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 para a busca de informações.

A base de conhecimento oferece mecanismo de seleção de assuntos e envio de alertas de relatórios publicados nas áreas de interesse selecionadas.

Não há limite para tempo de consulta à base, quantidade de acessos ou quantidade de conhecimento ou documentos transferidos (mecanismo de download), desde que ocorram por um usuário licenciado.

O MME terá o direito de referenciar os conteúdos da base de conhecimento e seus autores, em textos e apresentações técnicas.

Observação: Para todo e qualquer acesso, o usuário licenciado pode, ocasional e esporadicamente, encaminhar a outros indivíduos na organização do Cliente até 25 (vinte e cinco) documentos Gartner Research por ano de contrato. Isso não deve ser feito regularmente ou via publicação na intranet do Cliente, nem de nenhuma outra forma que tenha a intenção ou o efeito de evitar a compra de licenças de usuário Gartner adicionais.

A base de conhecimento possui avaliações de produtos de hardware, software e produtos de comunicação, incluindo benefícios e riscos de sua utilização.

A base de conhecimento possui documentos que oferecem análise detalhada e em profundidade sobre arquiteturas, tecnologias e produtos de hardware e software. Oferecem ainda, orientações e melhores práticas para atividades de seleção e implementação de tecnologias e produtos de hardware e software.

A base de conhecimento de pesquisas primárias e secundárias em Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC contém os seguintes tipos pesquisas, avaliações e análises (alguns exemplos):

- pesquisas sobre o mercado de TIC;
- 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;
- avaliação de critérios de seleção de tecnologias e produtos;
- análises e estudos de custos, orçamentos e níveis de serviço de TIC;
- serviço oferece facilidade de emissão de relatório mensal do acesso à base de conhecimento, mostrando o volume de uso mensal de cada usuário licenciado designado pelo MME.

O fornecimento ou disponibilização de informações ocorre por intermédio da respectiva assinatura, que permitirá o acesso dos usuários licenciados à base de conhecimento e seus autores, com comunicação ininterrupta 24 (vinte e quatro) horas por dia, exceto nos períodos de manutenção previamente informado pelo Gartner, e por meio de autogestão, mediante o sítio internet que permita obtenção de informações on-line.

7.0 Proposição Comercial

7.1 Objeto

Contratação de serviços técnicos especializados, na forma de assinaturas para acesso a bases de conhecimentos, interações e consultas a analistas e suporte executivo aos gestores designados pelo MME, pesquisas primárias, prognósticos e aconselhamentos operacionais, táticos e estratégicos sobre tecnologias da informação, comunicação e negócios, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

7.2 Investimento

Considerando a natureza dos serviços e o tempo/ciclo de vida das iniciativas de tecnologia e negócios nas organizações (que se caracterizam por uma evolução e execução contínua), a incorporação e aplicação das abordagens do Gartner a longo prazo, representam forte ampliação dos benefícios. Julgamos importante apresentar um cenário para contratação do serviço por 24 (vinte e quatro) meses.

Agrupamos os vários tipos de licenças conforme tabela a seguir:

Item	Qt	Descritivo	Valor Anual	Total Anual
1	1	Licença Estratégica - Leader	R\$ 411.100,00	R\$ 411.100,00
2	3	Licença gerencial - advisor	R\$ 150.400,00	R\$ 451.200,00
			24 meses	R\$ 1.724.600,00
			Valor Mensal	R\$ 71.858,33

7.3 Condições comerciais

Tabela de Preços Gartner Brasil Governo 2025.

Validade da proposta: os valores apresentados são expressos em Reais, já contemplam todos os impostos e são válidos para assinatura contratual até **30/06/2025**.

Vigência contratual: 24 meses – Pagamentos mensais em 24 parcelas: os pagamentos referentes a cada ano serão efetuados mensalmente em moeda corrente nacional.

Após 24 meses, o contrato poderá ser renovado de acordo com a lei, sendo de interesse entre as partes, e poderá ser reajustado, tendo como base o IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor ou outro índice oficial do Governo que porventura venha a substituí-lo, acumulado desde a data de assinatura do contrato.

7.4 Descrição dos Serviços Gartner

As descrições dos serviços do Gartner incluídos nesta proposta estão disponíveis on-line:

Serviço	Hyperlink com Descrição
Executive Programs Leadership Team – Leader	https://sd.gartner.com/sd_ep_team_leader_ptb.pdf
Executive Programs Leadership Team – Advisor	http://sd.gartner.com/sd_ep_team_advisor_leader_ptb.pdf

7.5 Outras Considerações

Os valores unitários mensais constantes desta proposta permanecerão fixos e irreajustáveis pela vigência do contrato. Após este período, eles sofrerão reajuste pelo IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo ou outro que vier a substituí-lo, acumulado desde a data de assinatura do contrato.

As licenças que contemplam tickets, propiciam o uso de 1(um) ticket para cada ano do contrato e são válidos para uso dentro ano corrente do contrato, não podendo acumular tickets de um ano para o outro.

Os Tickets de Gartner IT Symposium/XPO contemplados em alguns tipos de licenças são intransferíveis e qualquer infortúnio para participação do usuário no evento, deverão ser submetidos para avaliação do Gartner a fim de transferir o ticket para outro funcionário dentro da Organização. Caberá ao Gartner aprovar ou não a transferência.

As despesas de viagem de quaisquer tickets, sejam dos contemplados nas licenças ou dos contratados sob demanda são de responsabilidade do Cliente.

8.0 Condições Legais da Oferta

As condições gerais apresentadas a seguir deverão ser parte integrante do Contrato a ser firmado entre as partes, e em caso de conflito, estas cláusulas deverão prevalecer sobre as demais, exceto as que não estejam de acordo com a Lei.

8.1 Serviços Remotos

Destaca-se que os serviços do Gartner são virtuais, inclusive as *inquiries/insights*. Cumpre esclarecer que o Gartner sempre prestou boa parte dos serviços de forma virtual e recentemente decidiu por manter a entrega das *inquiries/insights* remotamente após a experiência bem-sucedida em 2020 e 2021 (período de pandemia), na qual foi descoberto que os serviços virtuais são entregues com maior velocidade, agilidade e escala, criando maior valor e engajamento para os clientes.

8.2 Dos Direitos de Propriedade Exclusiva e Uso dos Serviços.

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

8.3 Da Limitação de Garantia.

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

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

8.4 Da Limitação de Responsabilidade.

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

8.5 Das Informações Confidenciais do Cliente

Os termos desta proposição de preços, bem como toda e qualquer informação transmitida de parte à parte com relação aos Serviços, observadas as exceções abaixo, serão tratados como “Informações Confidenciais”. A obrigação de confidencialidade não se aplica com relação à informação que:

- (1) estejam comprovadamente em domínio público no momento da comunicação;
- (2) seja desenvolvida independentemente pelo Gartner fora do âmbito da execução dos Serviços contratados pelo Cliente;
- (3) tenha comprovadamente caído em domínio público subsequentemente à comunicação ao Gartner e sem que tal decorra de qualquer violação por parte do Gartner;
- (4) esteja já na posse do Gartner, livre de quaisquer obrigações de confidencialidade, quando lhe é comunicada pelo Cliente;

- (5) tenha sido comunicada pelo Cliente a terceiros que não estejam sujeitos a obrigação de confidencialidade.

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

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

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

8.6 Proteção de Dados

No desempenho das suas obrigações nos termos desta proposição de preços, o Gartner e Cliente deverão cumprir toda a legislação de proteção de dados aplicável. Na prestação de Serviços, o Gartner deverá cumprir integralmente com sua política global de privacidade disponível no www.gartner.com/privacy

9.0 Dados Cadastrais

9.1 Dados da Empresa

Sede

Razão Social : Gartner do Brasil Serviços de Pesquisas Ltda

CNPJ : 02.593.165/0001-40

Endereço : Av. Brigadeiro Faria Lima, 4300, Ed. F.L. Corporate Building – 8º. Andar

Bairro : Itaim Bibi

Estado : São Paulo – SP

CEP : 04-578-000

Telefone: (011) 3043-7520

Escritório Brasília

Endereço: SCN Qd. 2 – Ed. Corporate Financial Center – 5º. Andar – Sala 502

Telefone: 61-33296083

9.2 Representante Legal

Nome : Cesar Augusto Ribeiro Brasileiro

Cargo : Vice-Presidente Regional

Email : cesar.brasileiro@gartner.com

Quaisquer perguntas sobre esta proposta devem ser endereçadas a:

Nome: Fernando França

Cargo: Diretora de Relacionamentos

Telefone 61 – 99975 1964

E-mail: fernando.franca@gartner.com