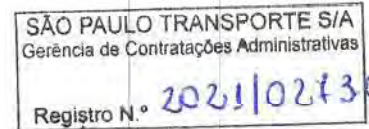


TERMO ADITIVO Nº 01 AO CONTRATO Nº 2021/0273-01-00 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE PESQUISA E ACONSELHAMENTO IMPARCIAL EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), CELEBRADO EM 23.07.2021 ENTRE A “**SÃO PAULO TRANSPORTE S/A**” E A EMPRESA “**GARTNER DO BRASIL SERVIÇOS DE PESQUISAS LTDA.**”, NA FORMA ABAIXO MENCIONADA:



Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito a **SÃO PAULO TRANSPORTE S/A**, ora denominada “**SPTrans**”, neste ato representada por seu Diretor e por seu Procurador ao final nomeados e qualificados, que este subscrevem, em conformidade com seu Estatuto Social e a empresa **GARTNER DO BRASIL SERVIÇOS DE PESQUISAS LTDA.** neste ato representada por seu Procurador, ao final nomeado e qualificado, que também subscreve o presente, ora denominada “**CONTRATADA**”, têm entre si justo e avençado, em ADITAMENTO ao mencionado contrato, aprovado por meio da Resolução da Diretoria da “SPTrans” nº 22/100 de 12 de julho de 2022, o seguinte: **SEI nº 5010.2022/0005561-2**

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO FUNDAMENTO

- 1.1. O ajuste fundamenta-se na cláusula 3.1. do instrumento de Contrato, no artigo 71, da Lei Federal nº 13.303/96 e artigos 192 e 195, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da SPTrans.

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

- 2.1. Constituem objeto do presente Termo Aditivo:
- 2.1.1. A prorrogação do prazo, estipulado no Contrato original;
- 2.1.2. A alteração do item 8.10 da Cláusula Oitava do Contrato original.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DA ALTERAÇÃO

- 3.1. Fica alterado o item 8.10 da Cláusula Oitava – Da Medição, Aceitação e Forma de Pagamento, passando a ter a seguinte redação:

*“8.10. A **SPTrans** poderá descontar de qualquer pagamento, importância que a qualquer título lhe seja devido pela **CONTRATADA**, por força deste contrato, garantidos os princípios do contraditório e ampla defesa, quando for o caso, não podendo ser descontadas importâncias devidas por força de outros contratos.”*



#### CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO

- 4.1. O prazo deste Termo Aditivo é de 24 (vinte e quatro) meses, iniciando-se em 23 de julho de 2022, encerrando-se em 22 de julho de 2024, podendo ser prorrogado, mediante a formalização do respectivo Termo Aditivo, de acordo com a legislação vigente.

#### CLÁUSULA QUINTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

- 5.1. Os recursos necessários para suportar as despesas deste instrumento, para o exercício de 2022 constam da “Previsão Orçamentária da SPTrans”, conforme Requisição de Compra – RC nº 27726.
- 5.2. Para os exercícios de 2023 e 2024 ficam condicionados à aprovação das respectivas Leis Orçamentária.

#### CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR

- 6.1. Para todos os efeitos legais, as partes contratantes dão ao presente Termo Aditivo o valor total de R\$ 3.154.800,48 (três milhões, cento e cinquenta e quatro mil, oitocentos reais e quarenta e oito centavos), referido à base julho/2021.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA

- 7.1. A “**CONTRATADA**” deverá apresentar à “**SPTrans**” garantia de execução contratual nas seguintes condições:
- 7.1.1. O prazo para a apresentação da garantia será de até 10 (dez) dias úteis após a celebração do presente Termo Aditivo, sob pena de aplicação das sanções cabíveis;
- 7.1.2. A garantia deverá ser depositada pela “**CONTRATADA**” na Gerência de Finanças da “**SPTrans**”, na Rua Boa Vista, 236 – 2º andar fundos, na importância de R\$ 157.740,02 (cento e cinquenta e sete mil, setecentos e quarenta reais e dois centavos), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor deste Termo Aditivo;
- 7.1.3. A garantia deverá ser mantida pelo prazo da vigência do presente instrumento, acrescido de 90 (noventa) dias e poderá ser prestada por meio de moeda corrente nacional, fiança bancária ou seguro garantia.

#### CLÁUSULA OITAVA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

- 8.1. Integram este instrumento como se nele estivessem transcritos os seguintes documentos:
- 8.1.1. Carta DG/STI nº 006/22, de 02 de junho de 2022, da “**SPTrans**”;





8.1.2. E-mail, de 08 de junho da “CONTRATADA”; e

8.1.3. Proposta, de julho de 2022 da “CONTRATADA”.

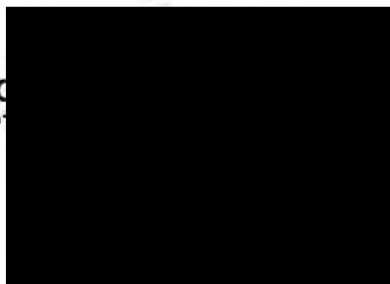
### CLÁUSULA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Ficam mantidas e ratificadas todas as demais cláusulas, seus itens e subitens, condições e estipulações contidas no Contrato Original, que não foram objeto do presente instrumento e que não sejam conflitantes com o que ora é pactuado.

E, por assim estarem justas e acertadas, as partes, por seus representantes legais, assinam o presente Termo Aditivo nº 01 ao Contrato nº 2021/0273-01-00, elaborado em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito jurídico, perante as testemunhas abaixo assinadas, a tudo presentes.

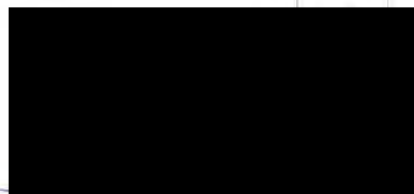
São Paulo, 15 JUL. 2022

SÃO PAULO, SP



**MAURÍCIO LIMA FERREIRA**  
Procurador

[Redacted]



**GEORGE WILLIAM GIDALI**  
Diretor de Gestão da Receita e Remuneração

[Redacted]

**GARTNER DO BRASIL SERVIÇOS DE PESQUISAS LTDA**  
“CONTRATADA”

CESAR VELLOSO DE  
CARVALHO: [Redacted]

Digitally signed by CESAR  
VELLOSO DE  
CARVALHO: [Redacted]  
Date: 2022.07.15 17:39:20 -03'00'

**CÉSAR VELLOSO DE CARVALHO**  
Procurador

[Redacted]

Testemunhas:

1ª

Nome: **Telma Ricardo da Silva**  
CPF nº [Redacted]

[Redacted]

2ª

Nome: **Sônia Cunha**  
CPF nº [Redacted]

[Redacted]



Carta DG/STI nº 006/22  
São Paulo, 02 de junho de 2022.

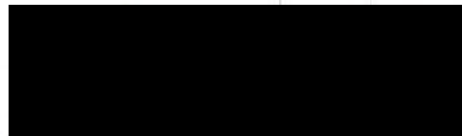
A  
GARTNER DO BRASIL SERVIÇOS DE PESQUISAS LTDA.  
AVC Vandi Rocha  
Email: [vandi.rocha@gartner.com](mailto:vandi.rocha@gartner.com)

Ref.: Celebração de Aditivo nº 01 ao contrato nº 2021/0273-01-00.

Prezada Senhora,

Solicitamos manifestação da empresa Gartner Brasil Serviços de Pesquisa Ltda, sobre a formalização de aditivo nº 01 ao Contrato nº 2021/0273-01-00, para prorrogação de prazo pelo período de 24 (vinte quatro) meses, com início em 23/07/2022 e término em 22/07/2024.

Atenciosamente,



**MAURÍCIO LIMA FERREIRA**  
Superintendência de Tecnologia  
da Informação e Comunicação



**Carta DG/STI 006/22**

**Rocha,Vandi** <Vandi.Rocha@gartner.com>

Para: ANA CASSIA VASQUES <ana.cassia@sptrans.com.br>

8 de junho de 2022 13:23

Cc: Mauricio de Moraes <mauricio.moraes@sptrans.com.br>, "Zisblat,James" <James.Zisblat@gartner.com>

Ana e Mauricio,

Primeiro gostaria de pedir desculpas pela demora, infelizmente meu presidente esteve fora e demorou um pouco mais para assinar a carta.

Segue anexo a proposta e a carta resposta do Gartner.

Qualquer dúvida, estou a disposição.

Abraços

**Vandi Rocha**

Diretora de Desenvolvimento de Negócios – Setor Público  
Celular: +55 (11) 94341-4855

[vandi.rocha@gartner.com](mailto:vandi.rocha@gartner.com) | [www.gartner.com](http://www.gartner.com)

For more information about how Gartner uses your information, please reference our [Privacy Policy](#). If you no longer wish to receive commercial emails from Gartner, please reply to this email with the word 'UNSUBSCRIBE' in the body or subject line. Gartner, Inc. 56 Top Gallant Road, Stamford, CT 06902 USA, 1-203-964-0096, [www.gartner.com](http://www.gartner.com)

**From:** ANA CASSIA VASQUES <ana.cassia@sptrans.com.br>

**Sent:** Friday, June 3, 2022 9:46 AM

**To:** Rocha,Vandi <Vandi.Rocha@gartner.com>; Zisblat,James <James.Zisblat@gartner.com>

**Cc:** Mauricio de Moraes <mauricio.moraes@sptrans.com.br>

**Subject:** Carta DG/STI 006/22

Bom dia Vandi,

Solicitamos manifestação da empresa Gartner Brasil de Pesquisa Ltda para formalização do aditivo n° 01 ao Contrato 2021/0273-01-00, para prorrogação de prazo.

Caso afirmativo, além da carta resposta, solicitamos que nos envie a Proposta Técnica e Comercial.

Atenciosamente,

Y






If you are not the intended recipient or have received this message in error, please notify the sender and permanently delete this message and any attachments.

**2 anexos**

 **PROPOSTA COMERCIAL RENOVAÇÃO SPTRANS JUNHO 2022.pdf**  
2181K

 **CARTA RESPOSTA SPTRANS 006-2022 (DIGITALLY SIGNED).pdf**  
357K





Av. Brigadeiro Faria Lima, 4300 – 8o. andar – Ed. FL Corporate – Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04538-132  
gartner.com  
Telefone: +55 (11) 96413-6388

# Gartner

À São Paulo Transporte S.A. (SPTrans)  
AVC: Ana Cassia Vasques – Gerencia de Serviços de TIC  
E-mail: [ana.cassia@sptrans.com.br](mailto:ana.cassia@sptrans.com.br)

Assunto: Proposta de Serviços de Pesquisa e Aconselhamento Imparcial em Tecnologia para a SPTRANS nos Níveis Estratégico e Tático Especializado


Prezada Ana Cassia,

O GARTNER tem a satisfação de fornecer a SPTRANS, proposta referente a contratação de serviços de pesquisa e aconselhamento imparcial de TIC do Gartner. Este documento contém uma visão geral dos objetivos específicos da SPTRANS, iniciativas e uma solução recomendada para ajudá-los a atingir esses objetivos. Esta proposta contempla serviços nos níveis estratégico e tático especializado.

O período de vigência dos serviços de pesquisa e aconselhamento do Gartner aqui propostos será de 24 meses, com vigência a partir da assinatura. Importante destacar que no caso de futura renovação do contrato objeto desta proposta, recomendamos fortemente que as licenças descritas nessa proposta sejam reavaliadas para fins de atualização.

Caso tenha qualquer dúvida sobre esta proposta, estou disponível pelo número 11 96413-6388 ou pelo e-mail [james.zisblat@gartner.com](mailto:james.zisblat@gartner.com) ou [vandi.rocha@gartner.com](mailto:vandi.rocha@gartner.com) (11) 94341-4855

Atenciosamente,

  
Diretor de Negócios, Gartner



Av. Brigadeiro Faria Lima, 4300 – 8o. andar – Ed. FL Corporate – Itaim Bibi – São Paulo/SP – CEP: 04538-132  
gartner.com  
Telefone: +55 (11) 96413-6388

**Gartner.**

Proposta para a  
**SÃO PAULO TRANSPORTE - SPTrans**

Proposta Técnica e Comercial - Serviços de  
Pesquisa e Aconselhamento Imparcial em TIC nos  
Níveis Estratégico e Tático Especializado

Julho 2022

X.







## Índice

<b>1.0</b>	<b>Sumário Executivo</b> .....	<b>2</b>
1.1	O Gartner.....	Error! Bookmark not defined.
1.2	Singularidade do Gartner.....	3
<b>2.0</b>	<b>Objetivos do Gartner para a SPTRANS</b> .....	<b>5</b>
<b>3.0</b>	<b>Proposta Técnica</b> .....	<b>5</b>
3.1	Visão geral das Iniciativas da SPTRANS.....	5
3.1.1	Desenvolvimento de Estratégia e Criação de um Plano Estratégico.....	6
3.1.2	Orçamentos de TI.....	8
3.1.3	Otimização de Custos de TI.....	10
3.1.4	BI e Analytics.....	12
3.1.5	Governança de TI.....	14
3.1.6	Negócio Digital.....	16
3.1.7	Computação em Nuvem (Cloud Computing).....	18
3.1.8	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).....	20
<b>4.0</b>	<b>Solução Proposta para a SPTRANS</b> .....	<b>22</b>
4.1	Descrição Geral dos Serviços.....	22
4.2	Modelo proposto de distribuição de serviços.....	26
4.3	<i>Descritivo dos Serviços Propostos</i> .....	27
4.3.1	<i>Executive Programs Leadership Team Plus</i> .....	27
4.4	Descrição Detalhada de Alguns Serviços.....	37
4.4.1	Consulta ao Analista.....	37
4.4.2	Gartner Peer Insights.....	38
4.4.3	IT Key Metrics Data.....	40
4.4.4	ITScore.....	41
4.4.5	Toolkits - Kits de Ferramentas.....	42
4.4.6	Gartner Symposium / IT Expo-Brasil.....	42
<b>5.0</b>	<b>Proposta Comercial</b> .....	<b>44</b>
5.1	Titulares de Licenças Propostas para a SPTRANS.....	44
5.2	Escopo de contrato de 12 meses.....	45
5.3	<i>Descrição dos Serviços</i> .....	46
<b>6.0</b>	<b>Condições Legais da Oferta</b> .....	<b>46</b>



## 1.0 Sumário Executivo

A São Paulo Transporte (SPTRANS) surgiu para atuar na gestão do sistema de transporte público de passageiros da Cidade de São Paulo. A empresa foi constituída para atender e promover o planejamento do sistema e a programação de linhas e frota, fiscalização, arrecadação, contratação e remuneração das empresas operadoras. Ela atua, ainda, na área de desenvolvimento tecnológico com estudos e pesquisas sobre novas soluções para adaptação de combustíveis não poluentes na frota existente e outros mecanismos, visando aperfeiçoar as condições de segurança, conforto, acessibilidade, rapidez, economia de combustível e menor impacto ambiental. A SPTrans é responsável pela gestão de um dos maiores sistemas de transporte por ônibus do mundo e os números que formam esse cenário comprovam a dimensão desse serviço. O atendimento por ônibus na cidade não para nunca. São 24 horas por dia e sete dias por semana, promovendo o deslocamento das pessoas. São transportados, em média, 10 milhões de passageiros por dia, em uma frota que compreende 14.500 coletivos cadastrados, que percorrem, em dias úteis, 3 milhões de quilômetros. Esses ônibus realizam 200 mil viagens programadas nos dias úteis e estão distribuídos em 1.300 linhas, sendo que 150 delas fazem parte do horário noturno.

É notório o crescimento da importância e complexidade da Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC, num ambiente de crescentes mudanças, com explosão da geração e demanda de informações, permeado com tecnologias disruptivas. É nesse contexto desafiador que a TIC desempenhe papel crescente nas organizações, na busca pelo aumento da produtividade, melhoria dos níveis de serviços e geração de receitas para os negócios.

O mercado de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC é marcado pela evolução contínua, pela mudança de padrões e, conseqüentemente, pela incerteza do futuro. Nesse cenário, os gestores de Tecnologia da Informação são constantemente chamados a tomar decisões estratégicas em curto prazo, baseados nas suas experiências e discernimento pessoais, em informações esparsas oriundas da internet, ou informações advindas dos fornecedores que comprometem a imparcialidade das análises.

Nesse sentido, a diversidade de informações, muitas vezes contraditórias ou infundadas sobre tecnologia, torna necessária a identificação de fontes confiáveis para a obtenção e seleção dessas informações, bem como de ferramentas e técnicas que permitam sua efetiva utilização e que habilitem os gestores de TIC a transformá-las em conhecimento para a tomada de decisões.

Dessa forma, as nossas análises, recomendações e aconselhamentos estão orientados para otimizar os investimentos da São Paulo Transporte (SPTrans), de forma a maximizar os benefícios provenientes da Tecnologia da Informação e Comunicação para o melhor desempenho do seu negócio.

A nossa abordagem de atuação visa garantir o sucesso das iniciativas-chaves dos nossos clientes, colaborando ativamente para que as suas organizações de TIC 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 importantes.

Por fim, é importante ressaltar que, na qualidade de líder mundial no segmento de pesquisas e aconselhamento em Tecnologia da Informação e Comunicação, ao longo dessas décadas, o Gartner sempre teve como fator crítico do seu sucesso, os seus princípios de prestar serviços com independência e imparcialidade, com alto padrão de ética e profissionalismo.





## 1.1 O Gartner

Gartner é a maior empresa do mundo de pesquisa e aconselhamento em Tecnologia e Inovação e caracteriza-se por sua independência e imparcialidade. Nesse sentido, suas recomendações, análises e aconselhamentos não têm como objetivo a venda de produtos. O Gartner possui mais de 2.000 analistas de mercado, atuando em 110 países, que falam coletivamente 50 diferentes línguas, dedicados em tempo integral a entender os cenários e a evolução da Tecnologia e Inovação. Esses analistas relacionam-se periodicamente com mais de 14.000 organizações no mundo.

No Brasil, o Gartner está presente há mais de 18 anos, e durante esse período as atividades locais do Gartner cresceram e hoje possuímos não só analistas brasileiros e estrangeiros radicados no Brasil, mas também uma equipe responsável pelo suporte local aos clientes durante o processo de aconselhamento estratégico. Nos últimos anos, crescemos significativamente nos Governos Federal, Estadual e Municipal, sendo o Governo brasileiro praticamente a metade do segmento da carteira de clientes do Gartner Brasil. Em virtude de um mundo transformador e desafiador principalmente no segmento tecnológico, o portfólio de serviços cresceu, gerando melhores benefícios aos nossos serviços e visando o melhor atendimento ao mercado e aos nossos clientes.

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 importantes.

## 1.2 Singularidade do Gartner

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

Visando comprovar a independência e objetividade da empresa, características que lhe permitem fornecer aconselhamento balizado, vanguardista, confiável e imparcial na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, como nenhuma outra empresa é capaz, apresentamos algumas informações institucionais com os respectivos links para acesso online a elas. Para assegurar independência e objetividade, o Gartner se apoia em três pilares: ética dos seus analistas; independência da indústria; e ouvidoria.

• Em primeiro lugar, os analistas do Gartner desenvolvem seus pontos de vista sem influência, indicando os fatos como eles verdadeiramente são. Afim 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, os seus analistas não podem possuir ações de empresas ou setores por eles analisados e não estão autorizados a serem membros de Conselho





de qualquer companhia na indústria tecnológica que esteja no âmbito de cobertura de pesquisas do Gartner.

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

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

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

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

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

Por fim, apresentamos alguns Atestados de Capacidade Técnica, fornecidos por órgãos e entidades da Administração Pública, com objeto similar em características aos serviços desejados por este órgão.

Por um lado, esses documentos demonstram a contratação direta do Gartner, por inexigibilidade, em vista do reconhecimento da notória especialização e inviabilidade de competição para contratação dos serviços pretendidos por diversos órgãos da administração pública.

Por outro lado, mesmo nos casos em que órgãos públicos deflagraram processos licitatórios para a contratação de serviços de aconselhamento imparcial em TIC, as atas das sessões públicas dos certames, evidencia que o Gartner foi a única empresa capaz de atender aos requisitos técnicos inerentes a esse tipo de contratação, tendo outros concorrentes que participaram dos certames sido desclassificados por falta de capacidade técnica.

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

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

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



## 2.0 Objetivos do Gartner para a SPTRANS

- Aconselhar a SPTRANS em todos os seus projetos que envolvam Tecnologia da Informação, sejam eles estratégicos ou táticos especializados, a fim de maximizar o retorno sobre seus investimentos;
- Auxiliar a SPTRANS a reduzir seus custos em Tecnologias da Informação, através do apoio nas negociações mais importantes de hardware, software e serviços;
- Disponibilizar, via web, a mais extensa base de pesquisas independentes de Tecnologias da Informação para a SPTRANS, com mais de 25.000 pesquisas publicadas;
- Prover o acesso a um grupo de mais de 2.000 analistas especialistas em Tecnologias da Informação, distribuídos por todo o mundo, estimulando o “networking” com uma grande base de executivos a nível mundial;
- Disponibilizar uma equipe de atendimento para garantir a agilidade e a compreensão do contexto em todas as demandas da SPTRANS para o Gartner;
- Auxiliar na rápida identificação e na análise das tendências de Transformação Digital, aplicadas ao mercado mundial de interesse da SPTRANS, através de nossos Analistas “experts”, focados nas áreas de interesse específico da SPTRANS.

## 3.0 Proposta Técnica

### 3.1 Visão geral das Iniciativas da SPTRANS

Objetivando dar uma visão sobre como os serviços do Gartner atualmente e no futuro apoiarão a SPTRANS na condução de suas iniciativas, foram utilizadas como exemplo para preparar este documento, oito iniciativas pertinentes à realidade da SPTRANS

- Estratégia e Planejamento de TI
- Orçamento de TI
- Otimização de Custos
- BI e Analytics
- Governança de TI – Segurança da Informação
- Negócio Digital
- Computação em Nuvem
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Y

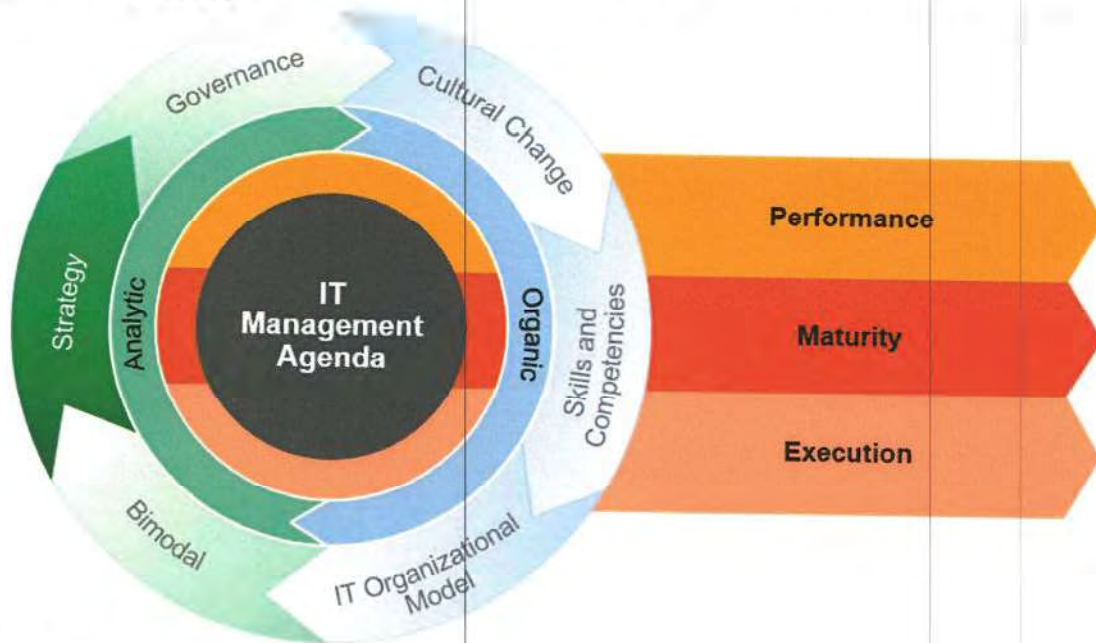




### 3.1.1 Desenvolvimento de Estratégia e Criação de um Plano Estratégico

Quarenta por cento dos investimentos em tecnologia já ocorrem fora da TI. Esta iniciativa ajuda os CIOs a se engajar com outros líderes empresariais para criar uma estratégia de negócios digitais inclusiva e executável em toda a empresa.

**Figure 1. Gartner Visão geral de Desenvolvimento de Estratégia e Criação de um Plano Estratégico**



O âmbito desta iniciativa inclui:

- Criar valor e inovação
- Erradicar abordagens em silos
- Desenvolver uma estratégia colaborativa e unificada em toda a empresa
- Construir métricas unificadas para avaliar resultados positivos

**Figure 2. Gartner Recursos disponíveis para Desenvolvimento de Estratégia e Criação de um Plano Estratégico**

	7,884 Documentos de pesquisa, toolkits, modelos e outras ferramentas
	61 Especialistas no assunto para engatar com Desenvolvimento de Estratégia e Criação de um Plano Estratégico questões relacionadas
	3,764 Pares para se conectar com a colaboração, de partilha e de liderança do pensamento

Gartner oferece valor por Desenvolvimento de Estratégia e Criação de um Plano Estratégico das seguintes maneiras:

- Ajudamos os CIOs a se engajar com outros líderes empresariais para criar uma estratégia de negócios digitais inclusiva
- O Gartner proporciona aos CIOs as ferramentas para implementar uma estratégia de tecnologia em toda a empresa para a contribuição da TI na realização dos objetivos de negócios
- O Gartner Research destaca uma abordagem estruturada que integra a estratégia, o investimento e o planejamento de TI na estratégia, investimento e planejamento da empresa
- Fornecemos orientação na análise de informações; comparação entre desempenho empresarial e de TI; desenvolvimento de processos e políticas de governança; e promoção da gestão de mudanças
- Ajudamos os CIOs a evoluir a cultura dos negócios para garantir que a estratégia e o planejamento sejam horizontal e verticalmente integrados

Os recursos do Gartner abordam muitos dos desafios e riscos associados ao Planejamento Estratégico tais como:

- Como os CIOs interagem com os parceiros de negócios para eliminar abordagens em silos e desenvolver uma estratégia que alinha TI com a empresa para fornecer resultados positivos?
- Como a organização evolui sua cultura para adotar uma abordagem unificada?
- Quais são as práticas que as organizações adotam para realizar um plano holístico de estratégia e execução?

A **Tabela 1** abaixo mostra alguns dos atuais recursos e pesquisas Gartner e kits de ferramentas disponíveis para ajudar com esses desafios através de cada fase do projeto.

**Table 1. Recursos do Gartner que auxiliam a SPTRANS em todas as fases do projeto**

Fase do projeto	Exemplos de pesquisas recentes
<b>Estratégia e Planejamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Como Executar seguindo a Estratégia dos Negócios</li> <li>■ Definindo Destreza Digital — O Recurso Essencial da Força de Trabalho para os Negócios Digitais</li> <li>■ A Arte da Estratégia em Uma Página</li> </ul>
<b>Aquisição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O Cargo Executivo do CIO molda a Liderança em Tecnologia Digital</li> <li>■ Kit de ferramentas: Workshop para Identificar os Recursos de Negócios Críticos para o Sucesso dos seus Negócios Digitais</li> <li>■ Estratégia de TI, um Kit de Sucesso para o CIO</li> </ul>
<b>Operação e Evolução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O Modelo de Valor dos Negócios do Gartner: Uma Estrutura para Medir o Desempenho dos Negócios</li> <li>■ Novas Responsabilidades do CIO em um Mundo de Negócios Digitais</li> <li>■ Estudo de Caso: As Iniciativas de Negócios Digitais da L'Oreal China usam Projetos-piloto Rápidos para Início na China</li> </ul>

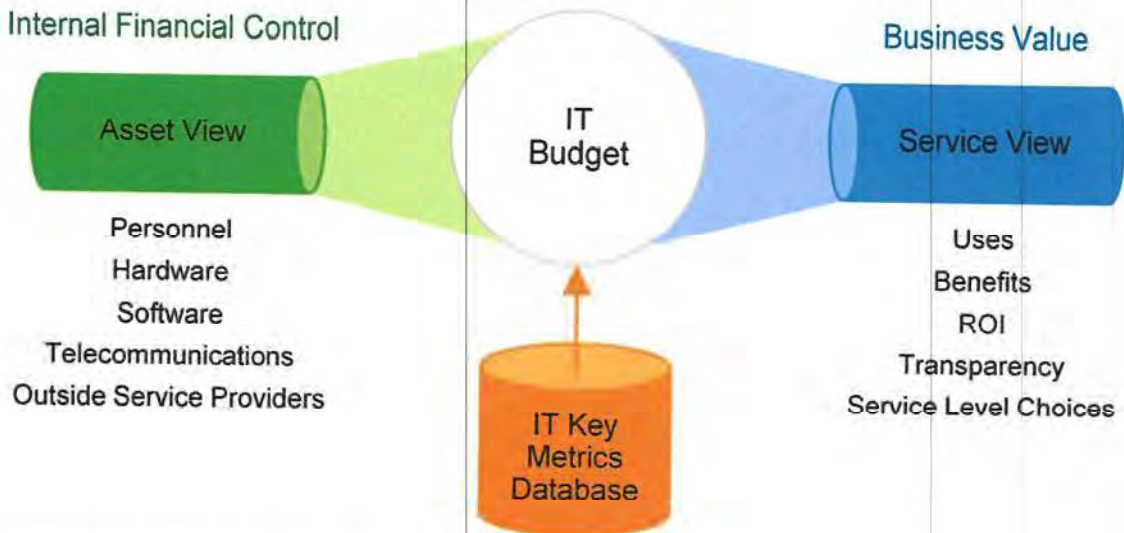




### 3.1.2 Orçamentos de TI

Um Orçamento de TI é tanto uma ferramenta de contabilidade para controlar os gastos quanto uma ferramenta de gerenciamento para ajudar os líderes de negócios a entender como as despesas de TI contribuem para o valor dos negócios.

#### Visão Geral do Gartner sobre Orçamentos de TI

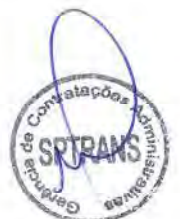


O escopo desta iniciativa inclui:

- Analisar o plano estratégico de negócios da empresa.
- Envolver os parceiros de negócios para identificar os recursos de negócios necessários.
- Analisar e organizar as despesas de TI em categorias de serviços vinculadas ao valor dos negócios.
- Comparar o desempenho dos negócios e da TI para divulgar os dados de benchmark.
- Desenvolver a governança para garantir um vínculo explícito ao desempenho dos negócios.
- Observar, avaliar e realizar ajustes que melhoram os resultados de negócios.

#### Recursos do Gartner Disponíveis para o Orçamento de TI

	7,890 Documentos de pesquisa, kits de ferramentas, modelo e outras ferramentas
	35 Especialistas na Matéria para tratar de questões relacionadas a orçamentos de TI
	546 Pares para colaboração, compartilhamento e lideranças de opinião





O Gartner agrega valor aos orçamentos de TI da seguinte forma:

- Ajudamos os clientes a formular e implementar orçamentos de TI eficazes que focam as despesas de TI, como investimentos, e demonstram como vincular os recursos de TI ao desempenho e ao valor dos negócios.
- Nossa pesquisa inclui uma ampla variedade de melhores práticas, estudos de caso e pesquisas para ajudar os líderes de TI a estabelecer seus orçamentos com base em requisitos de negócios.
- A ferramenta Gartner IT Budget produz um relatório personalizado que compara o seu orçamento de TI empresarial com as médias do Gartner IT Key Metrics Data. Também aprimora o planejamento e a comunicação da TI para os negócios ao fornecer ferramentas para mapear seu orçamento de TI em uma visão baseada em serviços.
- Nossa pesquisa ajuda a demonstrar como a organização de TI é a melhor opção para usar a tecnologia da informação para melhorar a produtividade, inovar e obter vantagem competitiva.
- Contamos com uma grande equipe de analistas que possuem profundo e amplo conhecimento para definir, planejar e implementar orçamentos de TI que aumentam o valor da TI para a empresa.

A Tabela 2 apresenta algumas das pesquisas atuais do Gartner Research e kits de ferramentas disponíveis para ajudar a superar as dificuldades que a SPTRANS enfrenta com o Orçamento de TI.

**Tabela 2. Recursos do Gartner para Elaboração de Orçamentos de TI**

<b>Dificuldades que a SPTRANS enfrenta</b>	<b>Exemplos de Pesquisas Recentes</b>
Como devo iniciar meu processo de orçamento de TI?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ IT Budgeting: Fundamentals</li> <li>■ Understand Capital Budgeting Process and Techniques for Better Cost Optimization, Project Prioritization and ROI</li> <li>■ Jump-Start the IT Budget Process</li> <li>■ Align IT Budgeting With the Enterprise Strategic Planning Process to Drive More Value</li> </ul>
Como organizo meu orçamento?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ How to Link IT Metrics to Business Value?</li> <li>■ Using IT Financial Management to Improve Business Outcomes</li> <li>■ Manage Four Views of the IT Budget</li> <li>■ Winning the Budget Battle</li> </ul>
O que fazer para que a empresa aprove meu orçamento?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Use Five Techniques to Defend the IT Budget and Demonstrate the Value of IT</li> <li>■ Ten Lessons Learned as an IT CFO</li> <li>■ Leadership Development Module 2, Chapter 3: Capturing IT's Contribution to Business Operations</li> </ul>
Como medir e acompanhar meu orçamento?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ IT Metrics: IT Spending And Staffing Report</li> <li>■ Determining the Right Level of IT Operational Spending</li> <li>■ IT Metrics: IT Cost Transparency Action Plan, Definition and Performance Metrics to Start the Journey</li> <li>■ Making the Transition to IT Service Based Pricing</li> </ul>

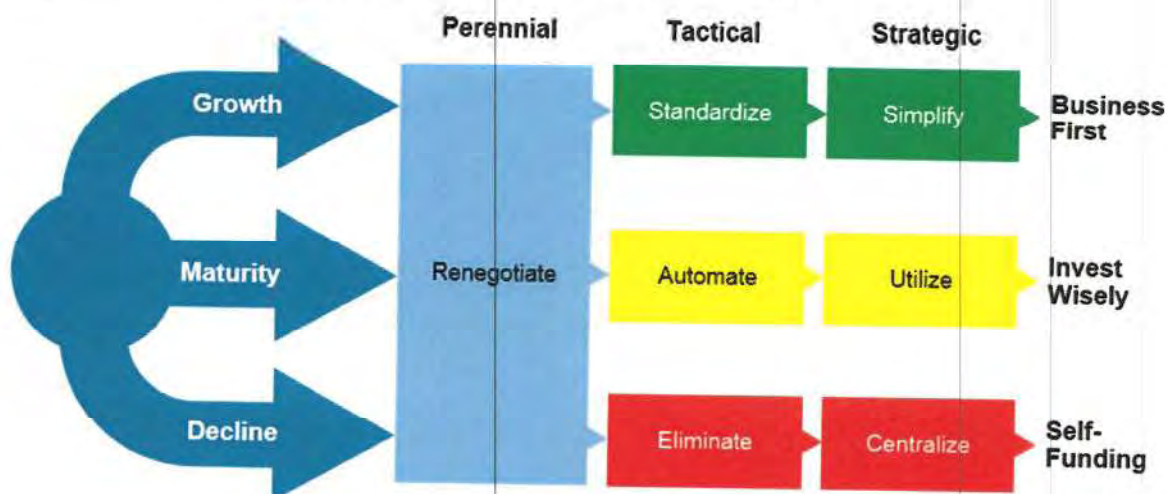


### 3.1.3 Otimização de Custos de TI

#### Gestão de Otimização de Custos

A otimização de custos de TI é uma disciplina contínua com foco empresarial para impulsionar a redução de gastos e custos, enquanto gerencia as expectativas e níveis de serviço dos stakeholders, além de maximizar as metas de valor dos negócios.

Figure 3. Gartner Visão geral de Gestão de Otimização de Custos



O âmbito desta iniciativa inclui:

- Renegociação de contratos de hardware, software e serviços
- Uniformização e simplificação das plataformas, provedores, aplicativos e serviços
- Automação e utilização de processos, recursos e capacidade
- Eliminação e centralização de redundâncias, organizações, TI de unidades de negócios e pessoal

Figure 4. Gartner Recursos disponíveis para Gestão de Otimização de Custos

	7,884 Documentos de pesquisa, toolkits, modelos e outras ferramentas
	61 Especialistas no assunto para engatar com Gestão de Otimização de Custos questões relacionadas
	3,764 Pares para se conectar com a colaboração, de partilha e de liderança do pensamento

y.





Gartner oferece valor por Gestão de Otimização de Custos das seguintes maneiras:

- Ajudamos os CIOs e líderes de TI a enfrentar o desafio de metas eventuais de redução de custos e as oportunidades oferecidas pelos programas contínuos de otimização de custos
- O Gartner ajuda os CIOs e líderes de TI a desenvolver um programa de otimização de custos que se alinha e leva em consideração muitos atributos das metas de negócios de longo prazo
- O Gartner Research fornece kits de ferramentas e métricas essenciais para a otimização de custos e oportunidades de TI
- O Gartner fornece as melhores práticas para maximizar a economia na renovação de contratos com fornecedores e provedores, ao mesmo tempo em que prioriza outras oportunidades para reduzir a dependência destes benefícios de renegociação visando atingir as metas de otimização de custos
- Oferecemos orientação sobre o uso de benchmarking de TI para identificar oportunidades de redução de custos com padronização e simplificação, além de identificar áreas e recursos que devem ser isentos de otimização

Recursos do Gartner endereçam diversos desafios associados a gestão de custos, tais como:

- Como implemento um programa de otimização de custos para recursos, bens, serviços e resultados de TI que se alinhe com as metas de negócios de longo prazo?
- Como maximizo e priorizo as melhores oportunidades para otimização dos custos de TI e fornecedores corporativos?
- Como identifico oportunidades de otimização de custos com padronização e simplificação, preservando recursos que não exigem otimização?
- Como uso meus programas de otimização de custos de TI para ajudar a empresa a otimizar custos, produtos e serviços relacionados aos negócios com automação e melhor utilização?
- Como aumento a maturidade da gestão financeira de TI para gerar uma estratégia de transparência que entregará resultados eficazes de otimização de custos?
- Como emprego estratégias radicais de otimização de custos para responder às condições econômicas ou industriais imprevistas, preservando a viabilidade da minha organização de TI?

**Table 3. Pesquisa Gartner para Otimização de custos ajuda a SPTRANS em cada fase do projeto**

Fase do projeto	Exemplos de pesquisas recentes
<b>Estratégia e Planejamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ A Otimização dos Custos de TI deve ser uma Disciplina Contínua</li> <li>■ Os Quatro Níveis da Otimização de Custos</li> <li>■ Estrutura de Decisão para Priorização de Ideias de Otimização de Custos</li> <li>■ Cinco Princípios que Reforçam o Sucesso da Otimização dos Custos de TI</li> </ul>
<b>Aquisição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Faça as Perguntas Certas para Descobrir o Risco do Custo ao Analisar o Uso de Tecnologia de Software de Terceiros e as Políticas de Mudanças</li> <li>■ Dados de Métricas-Chave de TI: Recursos para Analisar o seu Relatório de Comparação de Orçamentos de TI</li> </ul>



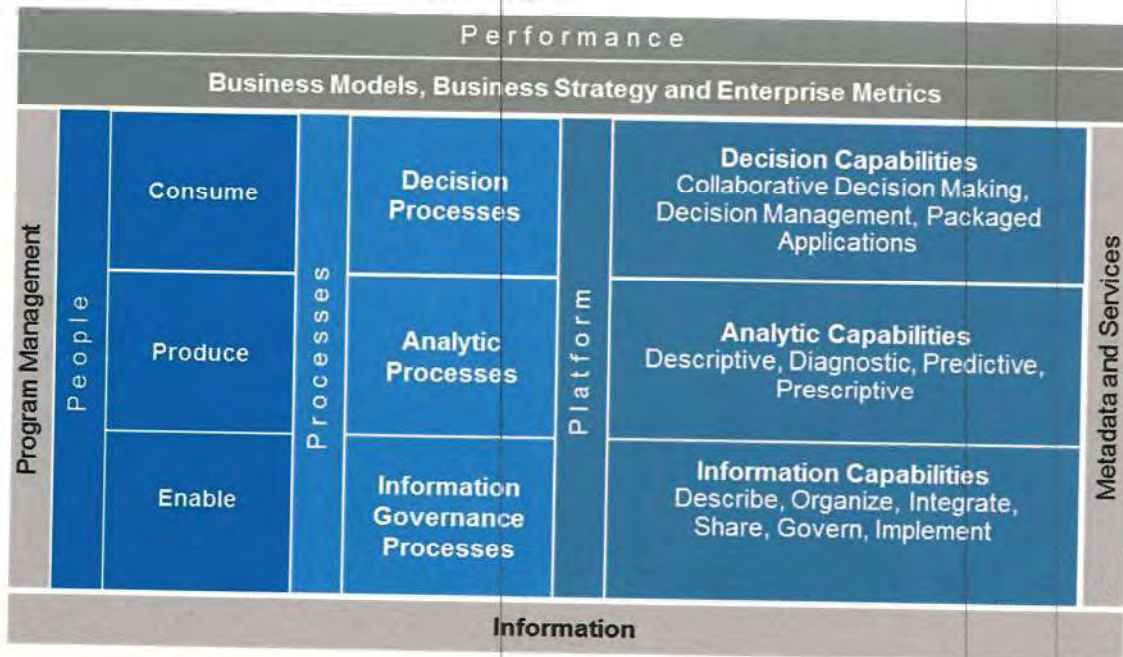


Fase do projeto	Exemplos de pesquisas recentes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kit de ferramentas: Alcançando a Excelência na Negociação de Contrato de Software SAP On-Premise</li> </ul>
<b>Operação e Evolução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Três Formas Eficazes de Reduzir os Custos de Suporte e Manutenção de Software em até 50%</li> <li>■ Lute contra a Exaustão na Otimização dos Custos de TI com estas Estratégias de Economia</li> <li>■ Melhores Práticas para Promover a Otimização de Custos e de Valor na Gestão de TI</li> </ul>

### 3.1.4 BI e Analytics

A Iniciativa-chave de Analytics do Gartner se concentra em três estilos analíticos: preditivo, em tempo real e de conteúdo. Investimentos nessas áreas resultarão em insights para otimizar vários domínios de negócios.

Figure 5. Visão Geral do Gartner sobre o BI






O escopo desta iniciativa inclui:

- Abrangência das capacidades BIs
- Benefícios do BI para os negócios
- Aplicações específicas de domínio e de indústria
- Como superar os obstáculos para o sucesso, particularmente o gap (ou lacuna) de habilidades.



**Figure 6. Recursos do Gartner Disponíveis para BI e Analytics**

	18,169 Documentos de pesquisa, kits de ferramentas, modelos e outras ferramentas
	54 Especialistas na Matéria para tratar de questões relacionadas ao BI
	1,399 Pares para colaboração, compartilhamento e lideranças de opinião

O Gartner agrega valor ao BI da seguinte forma:

- O Gartner ajuda os clientes a identificar os domínios nos quais o BI pode gerar mais benefícios aos negócios. Também demonstramos como o BI pode ser aplicado a indústrias específicas ou a vários tipos de dados.
- Oferecemos uma ampla variedade de pesquisas, melhores práticas e ferramentas personalizáveis para dar suporte a iniciativas de BI.
- O "Plano de Execução Estratégico para BI" do Gartner fornece um plano de três a cinco anos para atualizar os recursos de BI da empresa.
- Uma empresa de entregas global economizou milhões de dólares por ano usando BI preditivo para automatizar as decisões de planejamento de rotas.
- Temos analistas com foco em desafios de BI, juntamente com uma ampla equipe dedicada a uma ampla variedade de questões relacionadas.

A Table 4 apresenta algumas das pesquisas atuais do Gartner Research e kits de ferramentas disponíveis para ajudar a superar as dificuldades que a SPTRANS enfrenta com o BI.

**Table 4. Recursos de BI do Gartner**

<b>Dificuldades que a SPTRANS enfrenta</b>	<b>Exemplos de Pesquisas Recentes</b>
Como priorizo os casos de uso para os quais o BI é mais necessário, como a eficiência da cadeia de suprimentos ou a otimização do marketing e vendas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Examples of Defining Business Value for BI and Analytics Initiatives</li> <li>■ Find the Best Approach to Decision Management</li> <li>■ BI and Analytics Are the Cornerstones of U.S. Health Reform</li> </ul>
Como posso criar sistemas que me ajudarão a promover os insights de BI de um departamento para beneficiar toda a empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Business Analytics Require New Information Management Capabilities</li> <li>■ Using Analytics to Create a Baseline for Business Performance</li> <li>■ Gartner's Business Analytics Framework</li> <li>■ Organizational Principles for Placing Advanced Analytics and Data Science Teams</li> </ul>
Como determino que fonte de modelos e aplicações de BI usar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ An Eight-Question Decision Framework for Buying, Building and Outsourcing Data Science Solutions</li> <li>■ Prioritize Analytic Tools Based on Customer Service Business Goals</li> </ul>



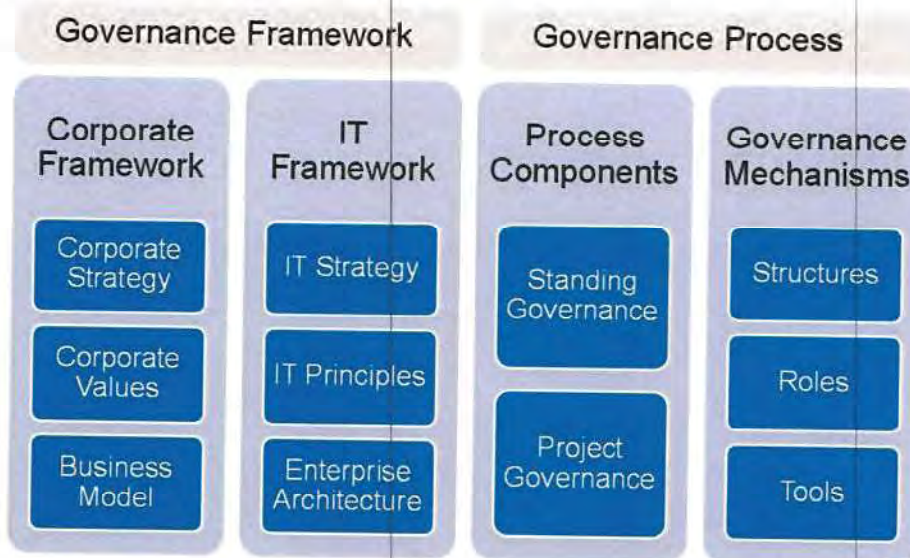


Dificuldades que a SPTRANS enfrenta	Exemplos de Pesquisas Recentes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Extend Your Portfolio of Analytics Capabilities</li> </ul>
Como otimizo os processos de BI adicionando novas fontes de informações, melhorando a qualidade dos dados e envolvendo novos usuários de negócios?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Decision Support Capabilities in Gartner's Business Analytics Framework</li> <li>■ User Experiences With Predictive Analytics Yield Useful Best Practices</li> <li>■ Better Data and Analytics Save UPS Millions of Dollars a Year</li> </ul>

### 3.1.5 Governança de TI

A governança é um sistema usado para otimizar o valor do portfólio de investimentos da empresa voltada a TI e para gerenciar riscos.

#### Visão Geral do Gartner sobre Governança de TI






O escopo desta iniciativa inclui:

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





**Recursos do Gartner Disponíveis para a Governança de TI**

	2,542 Documentos de pesquisa, kits de ferramentas, templates e outras ferramentas
	58 Especialistas na Matéria para tratar de questões relacionadas à Governança de TI
	1,485 Pares para colaboração, compartilhamento e lideranças de opinião

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

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

A Tabela 5 apresenta algumas das pesquisas atuais do Gartner Research e kits de ferramentas disponíveis para ajudar a superar as dificuldades que a SPTRANS enfrenta com a Governança de TI.

**Tabela 5. Recursos do Gartner para a Governança de TI**

<b>Dificuldades que a SPTRANS enfrenta</b>	<b>Exemplos de Pesquisas Recentes</b>
Como devo estabelecer metas e princípios eficazes para a nossa governança de TI e gerar a aprovação dos stakeholders?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toolkit: Governance Charter</li> <li>■ Integrating Governance, Enterprise Architecture and IT Service Management to Drive Enterprise IT Maturity</li> <li>■ Governance; CIO Desk Reference Chapter 8</li> </ul>
Como devo projetar e implementar processos de tomada de decisão e de supervisão dos investimentos de TI para evitar a paralisia de decisão?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ IT Governance Must Be Driven by Corporate Governance</li> <li>■ Gartner Defines 'Governance'</li> <li>■ Practical Governance</li> </ul>
Como garanto que os meus mecanismos de governança resultem em um portfólio bem equilibrado de investimentos de TI?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Optimize IT Investing With an All-Purpose Governance Portfolio</li> <li>■ Optimize Global IT Investment Results With a Federated Portfolio Model</li> <li>■ A Minimalist Approach to Organizing Governance Groups</li> </ul>



### 3.1.6 Negócio Digital

Negócio digital é a criação de novos desenhos de negócios ao fundir os mundos digital e físico. Uma convergência sem precedentes de pessoas, negócios e coisas irá desestabilizar os modelos de negócios existentes.

#### Gartner Visão geral de Negócio digital



O âmbito desta iniciativa inclui:

- Identificação, aprendizagem e criação de momentos de negócios digitais
- Definição do papel emergente do líder de negócios digitais
- Desenvolvimento de estratégias corporativas para negócio digital
- Obtenção de suporte e participação em iniciativas de negócios digitais
- Abordagem do desafio de integrar pessoas, negócios e coisas

#### Gartner Recursos disponíveis para Negócio digital

	3,143 Documentos de pesquisa, toolkits, modelos e outras ferramentas
	56 Especialistas no assunto para engajar com questões relacionadas à Negócio digital
	250 Pares para se conectar com a colaboração, de partilha e de liderança do pensamento





Gartner oferece valor por Negócio digital das seguintes maneiras:

- O Gartner ajuda os clientes a criar estratégias para o negócio digital, identificar o valor do negócio de projetos de negócios digitais e abordar os desafios de financiamento e implementação.
- A pesquisa do Gartner inclui melhores práticas, kits de ferramentas, avaliações dos fornecedores e outras ferramentas para ajudar os líderes a obter êxito em iniciativas de negócios digitais.
- O Gartner ajudou uma empresa de gás e petróleo a elaborar uma estratégia de negócios digitais mais eficiente ao redirecionar o enfoque para as questões comerciais, em vez de começar com as questões de tecnologia.
- O Gartner tem direcionado várias empresas líderes do setor por meio de exercícios de planejamento do cenário digital para ajudá-las a manter uma vantagem competitiva por meio da reinvenção digital e da descontinuidade que atualmente ocorre em seus setores.
- O Gartner possui dezenas de analistas em muitas áreas de pesquisa para abordar todos os desafios do negócio digital, incluindo sua penetração em outras disciplinas e tecnologias.

Tabela 6 mostra alguns dos actuais Gartner Research e kits de ferramentas disponíveis para ajudar com muitos das barreiras que a SPTRANS enfrenta com Negócio digital.

**Tabela 6. Gartner Negócio digital Recursos**

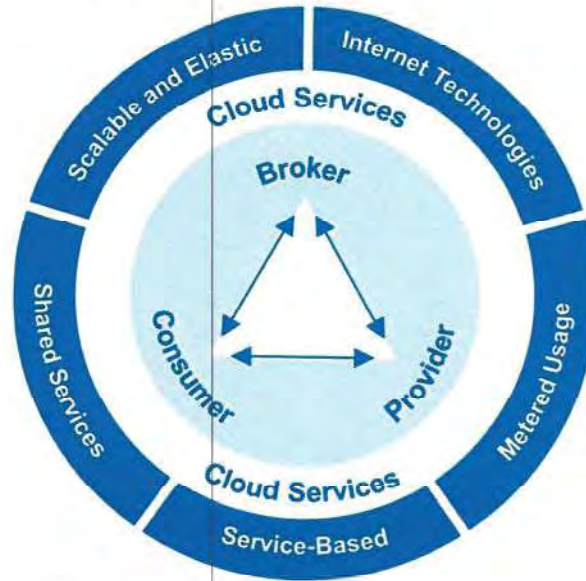
<b>Obstáculos Enfrentados SPTRANS</b>	<b>Exemplos de Pesquisas Recentes</b>
O que é um negócio digital e por que o negócio digital é importante agora?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agenda Overview for Digital Business</li> <li>■ A First Step to Determine Whether Your Enterprise Even Needs a Digital Business Strategy Now</li> <li>■ Digitopia: Four Scenarios for Digital Business, and What to Do Now</li> <li>■ What the Board of Directors Needs to Know About Digital Business</li> </ul>
Como você estrutura um negócio digital?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organizational Liquidity Readies Enterprises for Digital Business</li> <li>■ Six Key Steps to Build a Successful Digital Business</li> <li>■ Digital Business Demands Leadership Networks</li> </ul>
Quais são os mecanismos da tecnologia que impulsionam um negócio digital?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 3D Printer Market Survey Reveals Enterprise Demand Drivers for Technology, Printer and Vendor Decision Making</li> <li>■ The Impact of the Internet of Things on Data Centers</li> <li>■ Leveraging Enterprise Architecture to Enable Business Value With IoT Innovations Today</li> </ul>
O que um mundo de negócios digitais exigirá em termos de liderança e de talentos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Planning Guide for Professional Effectiveness: The Changing IT Job in a Digital Industrial Economy</li> <li>■ Innovation Insight: Digital Business Innovation Risk Will Bring About the Rise of the Digital Risk Officer</li> <li>■ Creating Your Digital Edge Through a Competency-Based Talent System</li> </ul>



### 3.1.7 Computação em Nuvem (Cloud Computing)

A cloud computing afeta virtualmente todos os aspectos de TI. É um componente crítico na mudança para os negócios digitais. Fornecemos orientação para CIOs, arquitetos corporativos, estrategistas e especialistas em serviços na cloud, profissionais de TI e líderes globais de TI.

**Figure 7. Gartner Visão geral de Computação em nuvem**



O âmbito desta iniciativa inclui:

- Compreender as tendências e identificar oportunidades de serviços na cloud
- Definir e construir uma estratégia de serviços na cloud para atender às necessidades da empresa
- Consumir, fornecer e intermediar serviços na cloud

**Figure 8. Gartner Recursos disponíveis para Computação em nuvem**

	7,884 Documentos de pesquisa, toolkits, modelos e outras ferramentas
	61 Especialistas no assunto para engatar com Computação em nuvem questões relacionadas
	3,764 Pares para se conectar com a colaboração, de partilha e de liderança do pensamento

Gartner oferece valor por Computação em nuvem das seguintes maneiras:





- Ajudamos a esclarecer a confusão e as antigas preocupações não relacionadas à área técnica (por exemplo, custo e governança) que continuam a cercar a cloud computing
- O Gartner mostra como é falha a premissa de que a cloud computing irá seguir as tendências do passado e por quê as decisões genéricas sobre cargas de trabalho e governança centralizada não irão funcionar. Orientamos você por meio de estratégias mistas que lhe permitirão agir agora e no futuro
- Oferecemos as melhores práticas para a elaboração de políticas que irão estimular o uso adequado dos serviços na cloud, ao em vez de ferramentas para a “brigada de conformidade negativa”
- Desmistificamos tendências e estruturas emergentes, incluindo a economia da cloud computing
- Oferecemos estruturas para avaliar a prontidão de uma organização em relação aos serviços na cloud e kits de ferramentas e melhores práticas para a compreensão e mitigação dos riscos de serviços na cloud

Recursos do Gartner endereçam diversos desafios e riscos associados a uma iniciativa de Cloud Computing, tais como:

- Como as arquiteturas e técnicas irão evoluir para dar suporte às diversas facetas da cloud computing?
- Como as empresas deveriam explorar a cloud computing?
- Como a cloud computing evoluirá?
- Quais fornecedores, mercados e indústrias serão transformados pela cloud computing?

**Table 7. Pesquisa Gartner para Cloud Computing ajuda a SPTRANS em cada fase do projeto**

Fase do projeto	Exemplos de pesquisas recentes
<b>Estratégia e Planejamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desenvolva uma Estratégia de Cloud Computing eficaz respondendo a Cinco Perguntas Essenciais</li> <li>■ Os 10 Maiores Mitos dos Serviços na Cloud</li> <li>■ A Abordagem em Três Partes para dar Início a sua Estratégia de serviços na Cloud</li> <li>■ Kit de ferramentas: Como Criar uma Estratégia de Midmarket em Uma Página para Serviços na Cloud</li> <li>■ Medindo o Valor Potencial dos Negócios de SaaS</li> <li>■ Desenvolvendo sua Estrutura de Governança de SaaS</li> </ul>
<b>Aquisição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quadrante Mágico para a Cloud “Infrastructure as a Service”</li> <li>■ Recursos Essenciais para Infraestrutura de Cloud Pública como Serviço</li> <li>■ Kit de ferramentas: Modelo mestre e exemplo de RFP para Serviços Empresariais, na Cloud e de TI</li> <li>■ Defina a sua Estratégia de Personalização para Aplicativos de Negócios de SaaS/Cloud</li> <li>■ Kit de ferramentas: Avalie os Provedores de SaaS, de Serviços na Cloud e de Terceirização através do Scorecard de Seleção Objetiva e Gestão de Riscos</li> </ul>
<b>Operação e Evolução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Seis Motivos que levam os Serviços na Cloud Privada ao Fracasso e Como ser Bem-sucedido</li> <li>■ Nuvens são Seguras — Você está usando-as com Segurança?</li> </ul>



Fase do projeto	Exemplos de pesquisas recentes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Melhorando o Sucesso da Cloud Computing com Gestão da Cloud</li> <li>■ Insights inovadores para Tecnologia de Otimização Dinâmica para Recursos de Infraestrutura e Serviços na <b>Cloud Services</b></li> </ul>

As estratégias de priorização de serviços na cloud são a base para permanecer relevante em um mundo acelerado. O Gartner acredita que a cloud computing é a arquitetura de TI mais bem posicionada para permitir que você satisfaça os elevados níveis de agilidade, escalabilidade e imprevisibilidade necessários para ter sucesso nos negócios digitais. A pesquisa do Gartner para profissionais técnicos ajuda você a construir estratégias de priorização de serviços na cloud, desenvolver arquiteturas de serviços na cloud híbrida, simplificar projetos complexos de cloud privada e avançar as iniciativas de virtualização.

### 3.1.8 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A missão do Gartner é apoiar a construção e execução da sua Jornada de Privacidade, buscando a conformidade com a legislação e atendendo às necessidades do seu negócio. A visão do Gartner é que a Jornada de Privacidade apresenta riscos e oportunidades. Apoiaremos os seus profissionais com insights, aconselhamento e ferramentas, de forma contínua, durante a concepção, construção e a execução das atividades.

## Sobre a Lei Geral de Proteção de Dados – 13.709/18

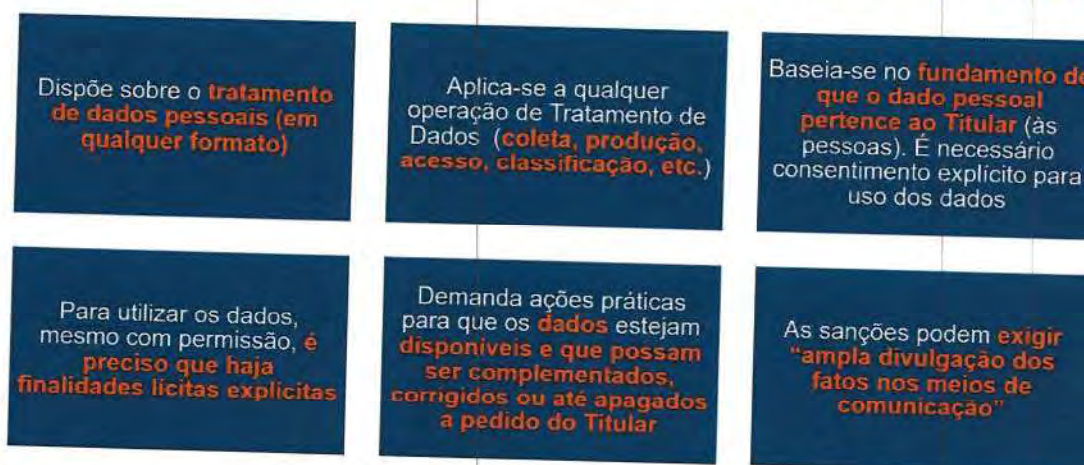


Figure 9. Visão Geral da Lei 13.709/18 (LGPD)

Por que estar em conformidade?

- Sanções: 2% do faturamento da empresa limitado a **50 milhões de reais por infração**;
- **Danos à imagem** da empresa e quebra da confiança na marca;
- **Processos** podem **ser iniciados pelo titulares dos dados**;
- **Potencial positivo**, se bem estruturado (diferencial competitivo);





Custos além das sanções:

Solicitações dos titulares dos dados (*SRRs – Subject Rights Requests*):

- Numa estimativa conservadora, cada solicitação por dados custa, em média, USD100,00;
- Se houver **10 solicitações por dia útil**, haverá um custo aproximado de USD20.000,00 por mês, **USD240.000,00 por ano, apenas para responder às solicitações.**

Por que é Jornada? Ação Continuada do Negócio

- Art 44. O tratamento de dados pessoais será **irregular quando... não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar...**, entre as quais: ... as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis **à época em que foi realizado**;
- Art 46. Os agentes de tratamento devem **adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas** aptas a **proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais...**
- As medidas deverão ser observadas **desde a fase de concepção até a execução do produto ou serviço**;
- Os agentes de tratamento obrigam-se a **garantir a segurança da informação mesmo após o seu término**;
- O controlador deverá **comunicar à autoridade nacional e ao titular a ocorrência de incidente de segurança** que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares;
- O Controlador deverá **indicar Encarregado pelo tratamento de dados pessoais, e divulgar publicamente sua identidade e informações de contato.**

## Exemplos de Iniciativas na Jornada LGPD

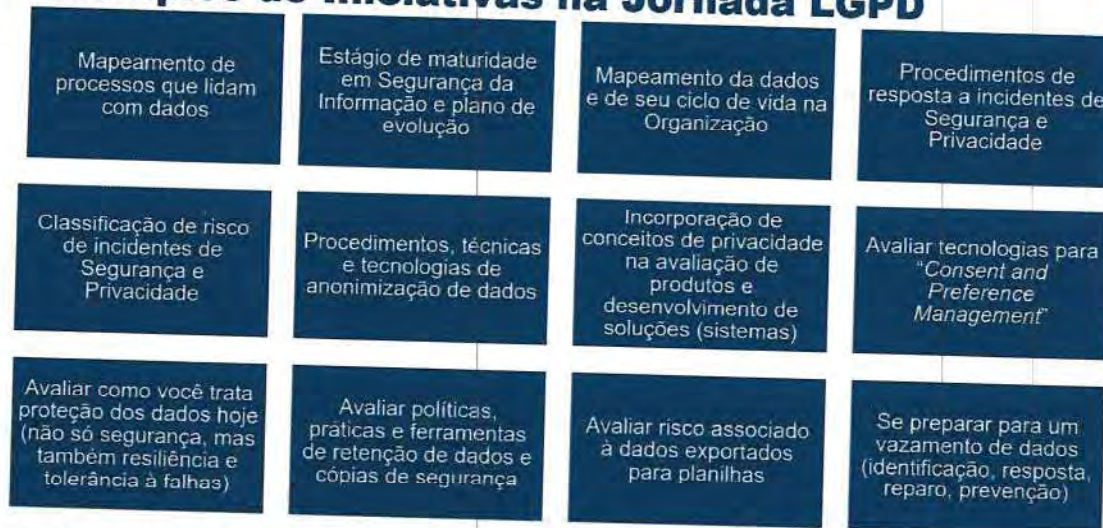


Figure 10. Exemplos de Iniciativas na Jornada LGPD



Jornada LGPD: Muito além de Agosto de 2020

- Avaliação inicial;
- Implementação do DPO;
- Ajustes para conformidade;
- Instrumentação (automação);
- Operação;
- Monitoração;
- Ajustes e aprimoramento contínuo;
- Outras regulações: GDPR, CCPA, etc.

## 4.0 Solução Proposta para a SPTRANS

### 4.1 Descrição Geral dos Serviços

O Gartner colocará à disposição da SPTRANS informações atualizadas e fidedignas sobre Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC para subsidiar as decisões, em relação ao desenvolvimento de aplicações, infraestrutura de hardware e software, gestão de TIC, aplicações corporativas, 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, estratégias de alinhamento de TIC com negócios, políticas e diretrizes em TIC e estratégias de implementação de software livre e proprietário nas organizações.

É entendido como aconselhamento imparcial, aquele pautado na equidade e isenção do analista em relação aos produtos ou empresas analisadas, dando tratamento igual as 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.

O Gartner prestará esclarecimentos técnicos específicos e especializados acerca das bases de dados colocadas à disposição da SPTRANS.

Ressaltamos que o atendimento aos serviços serão prestados conforme abaixo:

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 Executive Partner	Português





Interação com analistas brasileiros	Português
Interação com analistas não brasileiros	Inglês
Conteúdo escrito das pesquisas e ferramentas, disponíveis no site do Gartner (base de conhecimento)	Inglês

*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 de tempo 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 em período de tempo ou quantidade de conhecimento ou documentos transferidos, desde que ocorram por um usuário licenciado.*

*Os documentos disponíveis na base de conhecimento do Gartner poderão ser acessados e transferidos para o ambiente da SPTRANS (mecanismo de download). A SPTRANS terá o direito de referenciar os conteúdos da base de conhecimento e seus autores, em textos e apresentações técnicas.*

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

*A base de conhecimento possui documentos que ofereçam análise detalhada e em profundidade sobre arquiteturas, tecnologias e produtos de hardware e software. Deverá ainda oferecer 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 Comunicações - TIC contém no mínimo os seguintes tipos pesquisas, avaliações e análises:*

- a. pesquisas sobre o mercado de TIC;*
- b. prognósticos a partir das pesquisas primárias e secundárias;*
- c. interpretação e análises das tendências indicadas nas pesquisas;*
- d. avaliação da maturidade das tecnologias disponíveis;*
- e. análises comparativas das empresas fornecedoras de bens e serviços nos diversos segmentos de mercado em TIC;*
- f. avaliação de critérios de seleção de tecnologias e produtos;*
- g. análises e estudos de custos, orçamentos e níveis de serviço de TIC;*

*A base de conhecimento na área de desenvolvimento de aplicações possui documentos que atendam no mínimo aos seguintes temas:*



- a. *arquitetura de aplicações;*
- b. *metodologias de desenvolvimento de sistemas;*
- c. *ferramentas;*
- d. *linguagens;*
- e. *aplicações web;*
- f. *serviços web;*
- g. *aspectos de segurança no desenvolvimento de aplicações;*
- h. *métricas para desenvolvimento de aplicações;*
- i. *desenvolvimento em software livre.*

*A base de conhecimento na área de infraestrutura de hardware e software possui documentos que atendam pelo menos aos seguintes temas:*

- a. *tecnologias de bancos de dados;*
- b. *servidores de aplicação;*
- c. *operação e gestão de centros de dados;*
- d. *tecnologias de armazenamento de dados;*
- e. *plataformas de hardware e software;*
- f. *computação em nuvem;*
- g. *servidores (hardware e software);*
- h. *estações de trabalho;*
- i. *gerência de plataformas de TIC;*
- j. *comunicação de dados;*
- k. *mobilidade e dispositivos sem fio;*
- l. *redes de computadores;*
- m. *segurança em TIC;*
- n. *uso de software livre na área de infraestrutura.*

*A base de conhecimento na área de gestão de TIC possui documentos que atendam pelo menos aos seguintes temas:*

- a. *gestão de projetos;*
- b. *gestão de informações;*
- c. *qualidade de software;*
- d. *gestão de infraestrutura;*
- e. *gestão de processos de negócio;*





- f. *estratégias para implementação de software livre nas organizações;*
- g. *segurança e gerenciamento de riscos;*
- h. *arquitetura corporativa;*
- i. *melhoria de processos de negócio;*

*A base de conhecimento na área de aplicações corporativas possui documentos que atendam pelo menos aos seguintes temas:*

- a. *correio eletrônico;*
- b. *arquitetura orientada a serviços;*
- c. *integração de aplicações;*
- d. *arquiteturas de serviços e barramentos de serviços;*
- e. *inteligência de negócio e DW;*
- f. *portais corporativos;*
- g. *ferramentas de gestão de processos de negócio;*
- h. *gestão de conteúdo, informações e colaboração;*
- i. *gerência eletrônica de documentos (GED) e fluxo de trabalho (workflow).*

*A base de conhecimento contém pelo menos 5 (cinco) documentos para cada um dos subitens dos itens 3.1.12 a 3.1.16, sendo pelo menos 3 (três) documentos com menos de 12 (doze) meses transcorridos desde sua elaboração até a data de sua disponibilização a SPTRANS.*

*O serviço oferece facilidade de emissão de relatório mensal do acesso à base de conhecimento, mostrando o volume de uso mensal de cada usuário designado pela SPTRANS.*

*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.*

*Adicionalmente, outras formas de envio de informações poderão ser utilizadas, tais como: mensagens de correio eletrônico e envio de mídias digitais (CD/DVD-ROM, etc).*

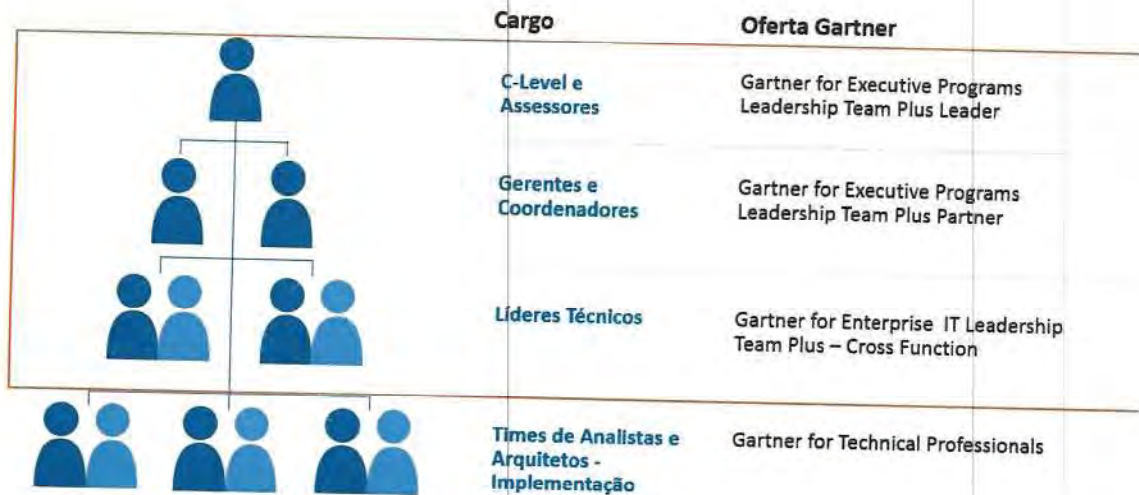
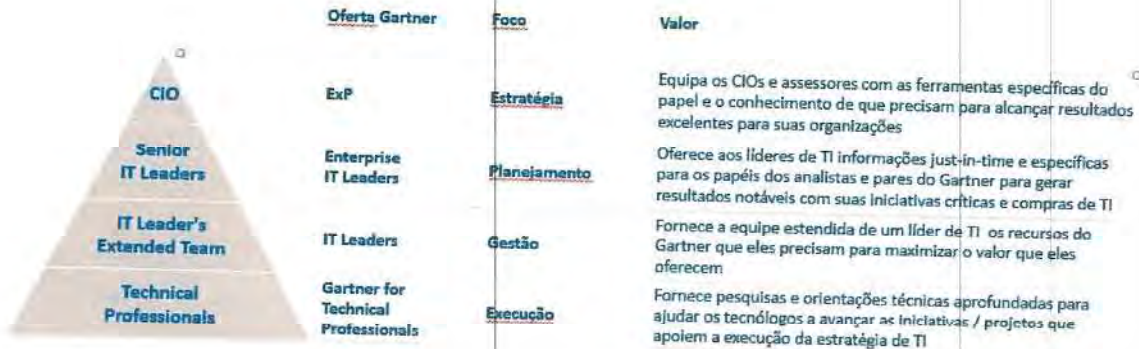
*Entende-se como autogestão a independência do usuário em relação ao Gartner quanto à utilização dos serviços, navegação no sítio e acesso aos documentos e seus autores.*



## 4.2 Modelo proposto de distribuição de serviços

Novo Modelo de Atendimento

### Apoio Estratégico, Tático e Técnico





## 4.3 Descritivo dos Serviços Propostos

### 4.3.1 Executive Programs Leadership Team Plus

O Executive Programs Leadership Team Plus do Gartner facilita, para você e sua equipe, a execução bem-sucedida das principais prioridades e suporte de analistas. As soluções em equipe promovem a colaboração e a consistência e garantem a execução eficaz de metas críticas. Um Executive Programs Leadership Team Plus é constituído por um (1) Líder de Equipe e de três (3) a dez (10) membros. A Equipe de Liderança proposta para a SPTRANS incluirá:

Um Executivo Líder de Equipe (Leader), um Assessor/Adjunto do Executivo Líder de Equipe (IT Executive) e dois Executivos (Partner) Especializados nos Domínios de Infraestrutura e Operações, e, Sistemas/Aplicações, com suas respectivas equipes.

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

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



O Líder da Equipe se beneficia com:

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

Os membros da equipe se beneficiam com:





- **Orientação de especialistas** — Obtenha e troque insights críticos através de interações com analistas do Gartner, pares e eventos.
- **Visão unificada** — Compartilhe informações para otimizar a eficiência da equipe.
- **Suporte às iniciativas críticas** — Utilize ferramentas e pesquisas exclusivas do Gartner para obter informações para decisões críticas.
- **Desenvolvimento da liderança** — Adquira novas competências por meio de um conteúdo voltado especificamente para o desenvolvimento profissional de líderes de tecnologia.

Os serviços do Gartner Executive Programs (ExP) oferecem aos executivos seniores insights, orientações e recomendações práticas que maximizam o impacto da missão dos serviços e ajudam os membros a se tornar mais bem-sucedidos em suas funções. Os serviços de nível executivo propostos para a SPTRANS incluem as seguintes características e benefícios:

- **Service Delivery Team (Equipe de Serviços):**

A SPTRANS terá acesso a uma equipe de serviços designada pelo Executive Programs, liderada por um Executive Partner (geralmente, um ex-CIO ou equivalente) que mantém o relacionamento do Executive Programs por meio da entrega de serviços do programa e da implementação do plano de serviços dos Membros. Essa equipe também inclui um Executive Client Manager que é designado ao Membro, reforçando a sua experiência ao facilitar consultas e respostas a solicitações específicas referentes a insights e pesquisas do Gartner. A Service Delivery Team (Equipe de Serviços) individualiza cada experiência do

membro ao obter e compreender as principais iniciativas e desafios individuais e organizacionais e ao desenvolver um plano de serviços com base nas Prioridades Essenciais e nas perspectivas de prazos identificadas pelo membro. A Service Delivery Team (Equipe de Serviços) e o membro usam o plano para priorizar o suporte, definir os critérios de sucesso e garantir o valor e o impacto da missão.

- **Reuniões Estratégicas:** O Membro do Gartner Executive Programs terá reuniões estratégicas com o Executive Partner para analisar e aplicar o Executive Programs Research, o Executive Programs CIO Agenda anual ou outros conteúdos relevantes. Essas reuniões fornecem orientações sobre questões de relevância para a SPTRANS. Além disso, o Executive Partner conduzirá Análises de Valor com a SPTRANS para garantir o envolvimento e a entrega de valor contínuos.
- **Executive CIO Expert focado:** Nossos CIO Experts se reúnem com o membro para identificar, definir, desenvolver e priorizar oportunidades e desafios específicos atuais e futuros, além de fornecer insights e recomendações no contexto da organização do executivo. Os CIO Experts trabalham com os CIOs para expandir as suas perspectivas com a apresentação de novas ideias, melhores práticas e inovação. O Executive Programs Team desafia os negócios comuns e as hipóteses de TI, além de fornecer um ponto de vista e recomendações objetivos de terceiros. O seu suporte fundamenta-se em

#### Nossa Equipe do Executive Program Brasil

Executivos com experiência prática tanto no setor público e privado incluindo:

- 20 Executive Partners
  - 3 no México
  - 17 no Brasil
- A maior parte deles ocupou cargo de CIO no passado
- Média de 28 anos de experiência em TI
- A maioria possui nível superior em disciplinas relacionadas a TI
- Conhecimento sólido nas principais competências do CIO e Coaching





uma base detalhada de pesquisa, experiência executiva pessoal e a prática de seu conhecimento e experiência decorrente do trabalho exclusivo com CIOs e executivos Seniores de TI e Negócios.

- **Analistas especializados em CIOs:** O Gartner oferece uma equipe de 60 analistas de CIOs com um foco único — elaboração de pesquisas e estudos de caso que são estratégicos para a orientação, voltados especificamente a CIOs e outros executivos de TI seniores. Esses documentos capacitam CIOs e executivos de TI seniores para o planejamento do futuro com base em informações confiáveis que os ajudarão a melhor executar as suas missões. Essa pesquisa entrega uma perspectiva que ampara os esforços de um CIO para promover mudanças estratégicas e posicionar melhor a empresa de modo a responder aos novos desafios. Os membros do ExP não se limitam a esse grupo de analistas de CIOs — mais de 2.000 analistas do Gartner Research estão disponíveis para orientação e consulta técnica e sobre liderança, informações sobre a indústria, informações sobre fornecedores, produtos e o mercado, assim como análises de documentos e contratos. Os membros do Executive Program têm acesso ilimitado e prioritário a analistas, e os associados aos serviços garantem a combinação certa de analistas para melhor atender às necessidades específicas dos membros.
- **Comunidade de Executivos:** Gartner Executive Programs é uma comunidade de mais de 6.000 CIOs e executivos de TI seniores em todo o mundo — a maior comunidade de membros dessa categoria. Os titulares das licenças têm a possibilidade única de obter insights reais de outros CIOs que enfrentam os mesmos desafios. Além disso, os clientes têm a oportunidade de interagir com pares de nível executivo de outros setores para ajudar a fazer conexões entre estes em prol de soluções criativas para problemas similares. O programa do Gartner de networking com pares é único, pois permite o acesso self-service a um diretório on-line de pesquisa dos clientes do Gartner e dos fóruns da comunidade, networking com pares facilitado pelo CIO Expert e uma série de eventos de networking com pares.

**Valores Agregados Adicionais:** Por meio dos produtos definidos pelo Executive Programs, nossos membros do Executive Programs têm acesso a eventos com networking e analistas no local; além de terem acesso aos cinco dias do Simpósio anual do Gartner, o maior encontro de CIOs do mundo; e acesso aos três dias do Fórum de Liderança de CIOs do Gartner que ocorre anualmente, um evento focado na entrega de pesquisas e práticas de pares por meio de networking em um formato interativo, com workshops e sessões em pequenos grupos para facilitar o compartilhamento e as melhores práticas.

**Abaixo são apresentados as características particulares de cada membro do Executive Programs Leadership Team Plus.**

#### **4.3.1.1 Team Plus – Leader – (C-Level)**

O Executive Programs Leadership Team Plus do Gartner dará maior suporte à organização, juntamente com recursos para que o Líder de Equipe:

- Lidere e gerencie uma organização de TI focada nos negócios — Promover a eficiência operacional por meio de uma equipe unificada, para possibilitar o crescimento nos negócios.
- **Maximize a eficiência da sua liderança na equipe executiva** — Influencie seus pares de nível "C" e seja um catalisador da inovação.



- **Prepare a empresa para o sucesso com o uso da TI** — Dê apoio a iniciativas de TI que gerem valor aos negócios, garantindo a sincronia e o foco da equipe.
- **Articule e demonstre o valor dos negócios de TI** — Integre as estratégias de negócios e TI e seja eficiente ao oferecê-las.
- **Atraia, desenvolva e mantenha membros da equipe competentes** — Desenvolva as habilidades nos negócios e de liderança da sua equipe por meio do desenvolvimento profissional.

O Líder de Equipe receberá:

- Equipe Exclusiva de Serviços com um Parceiro Executivo e um Gerente de Clientes da equipe que oferece um suporte proativo alinhado ao plano de valor dos membros.
- Workshops "in company" com seu Parceiro Executivo e Membros da Equipe.
- Poder para convidar os Membros da Equipe para uma reunião de meio dia com os analistas.
- Capacidade de realizar e liderar uma consulta ao analista — os membros da equipe também podem participar das consultas do Líder de Equipe.
- Acesso ilimitado a conteúdo exclusivo do Gartner para CIOs, pesquisas e ferramentas específicas para a função, além do ITScore, ITBudget e IT Key Metrics Data.
- Convite para participação VIP no Gartner Symposium/ITxpo e CIO Forum.
- Possibilidade de participar em eventos locais do Programa Executivo.
- Acesso à rede de CIOs exclusiva do Gartner — aproveite os insights dos pares por meio da nossa comunidade online privada com outros profissionais da SPTRANS.
- Destaques de Eventos do Gartner e Webinars semanais.
- Acesso para compartilhar até 25 documentos de pesquisa, de forma ocasional e pontual, com outros profissionais da SPTRANS.
- Acesso da equipe a uma Pasta Compartilhada de Pesquisas.

*Detalhes da descrição dos serviços do Leader pode ser conferido no link abaixo:*

[http://sd.gartner.com/sd\\_ep\\_team\\_plus\\_leader\\_ptb.pdf](http://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_leader_ptb.pdf)

#### **4.3.1.2 Team Plus – IT Executive Team Member – (Assessor C-Level)**

O IT Executive Team Member (o "Serviço") foi criado para executivos de tecnologia seniores nas maiores organizações do cliente. O Serviço, que integra o Executive Programs Leadership Team Plus, requer a compra separada do Executive Programs Leadership Team Plus: Leader. O Serviço oferece ao cliente (i) um relacionamento contínuo de aconselhamento com o Gartner e (ii) um thinking partner para contextualizar percepções do Gartner.

**4.3.1.2.1 ENTREGÁVEIS:** Os Entregáveis para o IT Executive Team Member são indicados abaixo.

- Assigned Service Delivery Team
- Value Reviews





- Team Workshop
- Access to research advisors
- Research Briefing
- Gartner IT Symposium/Xpo®
- Executive Programs Events
- Peer Networking
- Leadership Development Research and Related Content
- Gartner for IT Leaders Research and Related Content
- Peer & Practitioner Research
- Best practice and decision support content
- IT Key Metrics Data
- Executive Programs Research and Related Content
- Talking Technology Series

#### **4.3.1.2.2 DEFINIÇÃO ADICIONAL DOS ENTREGÁVEIS**

##### **4.3.1.2.2.1 Assigned Service Delivery Team**

Um Executive Partner com experiência anterior em funções de tecnologia sênior e um Client Manager servirão como principais pontos de contato do IT Executive Team Member para este Serviço. Eles ajudarão a definir e desenvolver estratégias individualizadas, com base nas suas prioridades e iniciativas. O IT Executive Team Member poderá interagir com o Executive Partner e o Gartner mensalmente, para garantir valor e envolvimento contínuo. As interações podem incluir: Reuniões estratégicas, interações com research advisors, eventos locais, participação em simpósios, peer networking interactions e reuniões ou conferências por telefone com o Executive Partner. Podem ocorrer reuniões estratégicas entre o IT Executive Team Member e o Executive Partner para analisar e aplicar Executive Programs Research ou outro conteúdo relevante e para aconselhamento sobre questões de relevância para o IT Executive. O Client Manager (CM), um profissional de serviços experiente que compreende o contexto e as prioridades do cliente, ajuda o Cliente a entender os direitos referentes ao Serviço, fornece serviço personalizado e proativo com nível concierge, como ponto de contato Gartner exclusivo e contribui para os avanços da equipe com os recursos mais relevantes do Gartner. O CM facilita uma abordagem



coordenada de serviços para a equipe, bem como alinhamento entre os Team Members e o Leader.

#### 4.3.1.2.2.2 Value Reviews

O Executive Partner realizará Value Reviews com o IT Executive tendo em vista a Agenda do IT Executive Team Member.

#### 4.3.1.2.2.3 Team Workshop

Participar de 1 (uma) sessão anual com duração de meio dia (decidida conjuntamente pelo Executive Partner e o IT Executive Team Member), promovida pelo Executive Partner, com foco no aplicativo de pesquisa Executive Programs Research e no planejamento da ação. O assunto é selecionado pelo IT Executive Team Member e o Executive Partner com base em uma lista de workshops disponíveis sobre Executive Programs. A sessão pode incluir membros que não sejam Team Members, totalizando 25 (vinte e cinco) participantes.

#### 4.3.1.2.2.4 Access to research advisors

Inquiry para o IT Executive Team Member

A participação é limitada ao advisor de pesquisa do Gartner e ao IT Executive Team Member. O tema da Inquiry pode ser qualquer área de pesquisa abrangida pelo Gartner.

Prioridade no Agendamento

O IT Executive Team Member tem direito a prioridade no cronograma para consulta e sessões individuais no Gartner IT Symposium/Xpo

Research Briefing

1 (uma) sessão de briefing por período de contrato, com um advisor de pesquisa, entregue a critério do cliente, remotamente, sem exceder o limite de 4 (quatro) horas. A sessão pode incluir Team Members e outros que façam parte da organização do cliente, totalizando 25 (vinte e cinco) participantes.

#### 4.3.1.2.2.5 Conference - Attendance at Symposium/ITxpo

Um (1) convite de cortesia e intransferível para participar do Gartner Symposium/ITxpo, incluindo os direitos normativos do Simpósio. Como parte de seu





processo de registro, você terá acesso aos Gartner Events Terms & Conditions, contendo divulgações legais específicas para a sua experiência de Eventos.

#### 4.3.1.2.2.6 Peer Networking

##### Peer Directory

Acessar o diretório de pesquisa dos líderes de tecnologia sênior.

Online Forums – Acessar debates em ambiente virtual sobre questões comuns entre colegas, no gartner.com.

Offline Meetups – Acessar as salas designadas no Symposium/ITxpo.

Facilitated Networking – O Executive Partner, mediante solicitação, marcará reuniões ou conferências por telefone com colegas para discutir as práticas recomendadas ou áreas de especialidade relacionadas a um assunto específico.

Peer Roundtables – Acesso para viabilizar discussões com colegas; participação limitada a executivos com funções de trabalho similares.

#### 4.3.1.2.2.7 Leadership Development Research and Related Content

Conteúdo de desenvolvimento profissional personalizado para o desenvolvimento de leaders de tecnologia, destinado a Team Members.

#### 4.3.1.2.2.8 Peer & Practitioner Research

Inclui Gartner Core IT and Role-specific Research; Diagnostic Tools, Templates, and Case Studies; Weekly Picks and News Analysis; e webinars com research advisors.

#### 4.3.1.2.2.9 Strategic Business Content for IT Executives

Acesso ao conteúdo de acordo com a troca de funções dos IT Executives e fornece orientações sobre como os IT Executives podem ser parceiros de negócios melhores para seus colegas.

#### 4.3.1.2.2.10 Best Practice and Decision Support Content

Inclui Peer Benchmarks, Best Practices, Case Studies, Tools, and Templates.

#### 4.3.1.2.2.11 IT Key Metrics Data

Oferece métricas de desempenho sobre as tendências com gastos de TI e pessoal, custos unitários e medidas de desempenho, em diversos domínios críticos de TI.

#### 4.3.1.2.2.12 Talking Technology Series

Comentários do advisor sobre os mais recentes assuntos de TI em um programa de áudio mensal, que pode ser acessado via Gartner.com ou baixado em dispositivo MP3.

Y



Detalhes da descrição dos serviços podem ser conferidos no link abaixo:

[https://sd.gartner.com/sd\\_ep\\_team\\_plus\\_ite\\_member.pdf](https://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_ite_member.pdf)

#### **4.3.1.3 Team Plus – Partner Leader – (Chefe de Departamento / Gerente) e Membros da Equipe (EITL Cross Function)**

O Executive Programs Leadership Team Plus: Partner Leader (o “Serviço”) permite ao cliente identificar um indivíduo que se reporte ao executivo de TI mais experiente, normalmente o CIO, para desenvolvimento profissional como team leader. O Serviço, que é parte do Executive Programs Leadership Team Plus, exige a compra separada de: 1) Executive Programs Leadership Team Plus: Leader service e 2) serviços do Gartner for Enterprise IT Leadership Team Plus Member, os quais compreendem a equipe do partner team leader:

##### ■ Assigned Service Delivery Team

Um Leadership Partner e um Team Client Manager servirão como principal ponto de contato do Partner Team Leader para este Serviço. Eles manterão o relacionamento por meio do fornecimento dos Serviços e da implementação de um Plano de Valorização de Members. O Team Client Manager (TCM) facilitará a Consulta e atenderá a solicitações específicas de pesquisa e informações do Gartner.

O Team Client Manager (TCM), um profissional experiente em serviços, que entende o contexto e as prioridades do Cliente, ajuda o Cliente a entender os benefícios relacionados ao seu Serviço e, como ponto único de contato do Gartner, oferece serviço personalizado, proativo, em nível de concierge e ajuda a equipe a usar os recursos mais relevantes do Gartner. O TCM facilita a abordagem de serviço coordenado da equipe, bem como o alinhamento entre os Team Members e o Executive Programs Leadership Team Leader.

Member Value Plan – Plano de serviço personalizado, criado com a colaboração do Partner Team Leader no início do Serviço e analisado e revisado periodicamente ao longo do ciclo de vida da associação. Os elementos incluem expectativas do Partner Team Leader, critérios de valores, até 3 (três) iniciativas principais e plano de ação.

##### ■ Um (1) Onsite Meeting

O Partner Team Leader se encontrará com o Leadership Partner para treinamento e consultoria sobre o planejamento estratégico e a execução de até 3 (três) iniciativas principais. A assistência se baseará na experiência coletiva da Pesquisa do Gartner e da Peer Community.

##### ■ Team Workshop

Participe de uma sessão anual de meio dia de duração (determinada pelo Executive Partner junto com o Team Leader) nas instalações do Cliente, facilitada pelo Executive Partner, concentrada na aplicação da Executive Programs Research e no planejamento da ação. O tópico é selecionado pelo Team Leader e pelo Executive Partner de uma lista de workshops disponíveis sobre Executive Programs.

##### ■ Access to Analysts

Consultas aos Analistas para o Partner Team Leader – Fornece acesso aos Analistas do Gartner associados a este Serviço. A participação durante as consultas ao Analista do Gartner está limitada ao Partner Team Leader e aos Team Members da Enterprise IT Leaders Leadership Team do Partner Team Leader (quando houver). O Partner Team





Leader deve agendar e participar das sessões de Consultas do Time nas quais os Team Members podem liderar a discussão ou fazer perguntas ao Analista em nome do time para avançar na agenda do Partner Team Leader.

■ Attendance at Symposium/ITxpo

Um (1) convite gratuito, intransferível, para o Partner Team Leader para participar do Gartner Symposium/ITxpo, incluindo benefícios padrão do Simpósio. Como parte do processo de registro, você receberá acesso aos Termos e às Condições do Gartner Events contendo divulgações legais específicas para a experiência do seu Evento.

■ Peer Community Events

Promovidos 2 (duas) vezes ao ano, com duração de um dia e meio, esses Eventos dão ênfase aos tópicos selecionados pelo Partner Team Leader e Member e pelos Gartner Enterprise IT Leaders, fornecem um fórum para rede de comunicação e troca entre colegas, permitem que os Members apresentem soluções de trabalho e incluem workshops facilitados com os Analistas do Gartner. O Gartner pode, conforme necessário, trocar Analistas ou complementar o Analista com um Especialista no Assunto do Gartner.

■ Special Interest Groups (SIGs)

Participação em webinars de trabalho em rede propostos por assunto e facilitados por especialistas no assunto do Gartner. Os webinars são marcados sem planejamento prévio, quando a comunidade de clientes demonstra interesse significativo sobre um assunto em comum. No início do webinar, comunicamos aos membros que a chamada está sendo gravada e eles podem solicitar que a gravação não seja realizada.

■ Peer Networking

Peer Directory – Acesso a um diretório pesquisável de leaders experientes em tecnologia.

Online Forums – Acesso a discussões virtuais de problemas comuns entre colegas em gartner.com.

■ Offline Meetups

Acesso a salas atribuídas no Symposium/ITxpo.

■ Facilitated Networking

O Service Delivery Team, mediante solicitação, organiza reuniões ou teleconferências com colegas sobre um tema específico para discutir as melhores práticas nas áreas de experiência.

■ Gartner for IT Leaders Research and Related Content

Inclui Gartner Core IT Research e Pesquisa Específica de Função; ferramentas de diagnóstico, modelos e estudos de caso, Escolhas Semanais e Análises de Notícias e webinars com Analistas do Gartner.

■ IT Key Metrics Data

Fornecer métricas de desempenho sobre tendências em gastos com TI e pessoal, custos unitários, medidas de desempenho em domínios críticos de TI.

■ Executive Programs Research and Related Content

Research Reports – Até 12 (doze) Relatórios por ano, abrangendo tópicos selecionados pelo Gartner em áreas comuns a negócios e à TI. (As programações são estimadas e dependem do cronograma de publicação de Pesquisa relevante.) Inclui ferramentas

Y



associadas e teleconferências apresentadas pelos autores dos Executive Programs para discutir seus Relatórios de Pesquisa.

Business Research and Related Content – Voltados para CIOs, CFOs e outros executivos de negócios.

■ Leadership Development

Leadership Development Research and Related Content – Conteúdo de desenvolvimento profissional personalizado para leaders de tecnologia, voltado para Team Members.

Leadership Development Coaching – Um Executive Partner (que está alinhado a um Leader e tem experiência anterior em funções executivas sêniores em tecnologia) e um Partner Team Leader criam um Plano de Desenvolvimento Individual para identificar áreas principais de foco e prioridade (o “Plano”). O progresso em relação ao Plano será analisado durante o ano de contrato da seguinte forma: Até 4 (quatro) vezes ao ano, o Executive Partner realizará Coaching por Teleconferência com o Partner Team Leader para: (i) analisar e aplicar Leadership Development Content, Executive Programs Research ou outro conteúdo relevante; (ii) prestar consultoria ao Partner Team Leader no contexto de suas metas de carreira e profissionais e (iii) desenvolver, discutir o andamento do Plano ou avaliá-lo.

■ Talking Technology Series

Comentários de analistas sobre os tópicos de TI mais recentes em um programa de áudio mensal que pode ser acessado em [gartner.com](http://gartner.com) ou baixado para ser ouvido no formato MP3.

Tabela 8. Oportunidades de Networking Disponíveis aos Membros do Gartner for Enterprise IT Leaders

Oportunidades	Descrição
Fóruns dos Pares	Reuniões específicas para a função somente para membros, realizadas duas vezes ao ano em um dia e meio, com foco em temas selecionados pelos membros. As reuniões dos fóruns fornecem um local para networking e intercâmbio com pares, além de apresentações dos membros sobre soluções de trabalho e workshops intermediados por analistas do Gartner.
Grupos de Interesses Especiais (SIGs)	Grupos de discussão que são formados em uma base <i>ad hoc</i> para reunir membros com um interesse comum em um tema específico. Os Leadership Partners organizam uma série de telefonemas para intermediar o diálogo de um grupo com foco nas experiências dos membros e nos problemas que enfrentam. Um SIG bem-sucedido abordará os problemas dos membros de forma detalhada e fornecerá a estes diversas ideias, perspectivas e soluções, resultando no desenvolvimento de relações de trabalho entre pares, etapas práticas e melhores práticas, intermediadas pelos Leadership Partners do Gartner. Os SIGs atuais ou recentes para I&O são: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The Phoenix Project — DevOps</li> <li>■ I&amp;O Huddle</li> <li>■ 2003 Upgrade and Support</li> <li>■ I&amp;O Optimization of Gartner Toolkits, Templates &amp; Resources</li> <li>■ Serviços de Negócios</li> </ul>
Webinars bimestrais	Webinars que oferecem oportunidades para investigar as 10 principais prioridades dos membros ao explorar estratégias e táticas empregadas por outros





Oportunidades	Descrição
	membros, juntamente com insights e contexto fornecidos por analistas do Gartner.
Peer Content	Uma biblioteca somente para membros, acessada pelo portal on-line "My Gartner", que fornece acesso a pesquisa exclusiva, a apresentações e ferramentas provenientes de contribuições dos membros.
Peer Connect	Um diretório on-line self-service de profissionais de negócios e de TI que compartilham referências e opiniões imparciais sobre produtos de tecnologia e fornecedores para ajudar a evitar armadilhas e a alavancar as experiências de forma recíproca com iniciativas de TI estratégicas.
Networking com Pares Intermediado	Interações "conforme a necessidade" entre membros, intermediadas por uma equipe de serviço.

Detalhes da descrição dos serviços do Partner e dos Membros de Equipe (EITL Cross Function) podem ser conferidos nos links abaixo:

[https://sd.gartner.com/sd\\_ep\\_team\\_plus\\_partner\\_leader\\_ptb.pdf](https://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_partner_leader_ptb.pdf)

[https://sd.gartner.com/sd\\_eitl\\_team\\_plus\\_cf\\_member\\_ptb.pdf](https://sd.gartner.com/sd_eitl_team_plus_cf_member_ptb.pdf)

## 4.4 Descrição Detalhada de Alguns Serviços

### 4.4.1 Consulta ao Analista

O Gartner trabalha com seus clientes para garantir que se beneficiem diretamente dos nossos 2.000 analistas de pesquisa dedicados, que estão disponíveis para a análise de documentos, reuniões e discussões ilimitadas.

#### Consulta com um Analista

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

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

#### Qualificações de Líder do Setor

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

- O Gartner conta com 2.000 analistas de pesquisas que, juntos, realizam **230.000 interações pessoais com clientes a cada ano** e mais de 4.900 análises de contratos anuais para 10.000 organizações diferentes no mundo todo.



- Nossos analistas líderes da indústria agregam amplos conhecimentos do assunto, sendo muitos deles **ex-líderes de TI ou CIOs**. Sessenta por cento de nossos analistas possuem mais de 20 anos de experiência na indústria e 50% são pós-graduados.
- O Gartner tem 16 analistas voltados para assuntos de governo, com experiência específica, trabalhando com todas as agências federais em nível departamental. Os analistas têm, em média, **26 anos de experiência** como ex-CIOs do setor público ou diretores, e lideraram iniciativas críticas e amplamente aplicáveis.

### Acesso Ilimitado

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

- Os clientes do Gartner podem solicitar uma consulta **a qualquer momento**. Eles podem fazer perguntas ou obter pesquisas sobre suas questões ou áreas de interesse mais urgentes. O Gartner pode ajudar em cada etapa do planejamento, implementação e gerenciamento de suas iniciativas de tecnologia.
- Os clientes podem solicitar um analista em particular ou podem deixar que nossa equipe de contas os conecte com o analista certo para as suas necessidades. Ao se beneficiar da nossa equipe global de **2.000 analistas**, nós garantimos a entrega do conhecimento certo no tempo certo.
- O Gartner entende que **flexibilidade é a chave**. Oferecemos consultas por telefone, Internet, e-mail ou mesmo pessoalmente. Consultas podem ser discussões ou respostas por escrito e os clientes podem solicitar várias consultas ao mesmo tempo.

### Análise de Documentos e Contratos

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

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

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

#### 4.4.2 Gartner Peer Insights

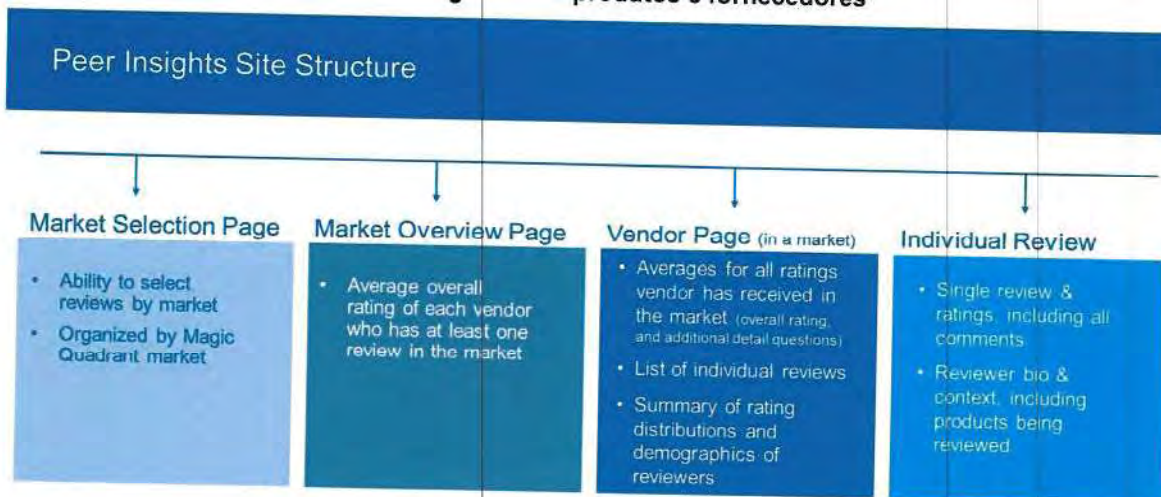
O Gartner Peer Insights capacita os usuários a tomar decisões sobre avaliação, compra e implementação de software e serviços com critério e confiança, com base em experiências





práticas relatadas por pares. O Gartner Peer Insights consiste em avaliações e revisões de serviços e softwares elaboradas por profissionais de TI e tomadores de decisão na área de tecnologia, para ajudá-lo na escolhas e decisões de compra mais criteriosas.

**Figure 11. Obtenha uma visão abrangente dos produtos e fornecedores**



Os profissionais de TI utilizam o Gartner Research e os insights (por exemplo, Quadrantes Mágicos, Recursos Críticos, pesquisas sobre melhores práticas, conversas individuais com um Analista) ao tomar decisões de compra; entretanto, antes de investir, muitas vezes é aconselhável conhecer a experiência prática de alguém que já implementou a solução. O Gartner Peer Insights oferece uma plataforma que reúne proativamente experiências práticas de profissionais de TI com produtos e outros tomadores de decisão na área de tecnologia de mais de 10.000 empresas do mundo todo. **Juntos, o Gartner Research e o Gartner Peer Insights fazem do Gartner uma fonte obrigatória para obter uma perspectiva completa dos mercados, fornecedores, produtos e serviços.**

**Table 9. O Gartner Peer Insight fornece à SPTRANS revisões e avaliações adicionais de valor provenientes de uma fonte confiável.**

	<p><b>Beneficie-se das lições aprendidas.</b> Explore o conhecimento e a experiência coletiva de profissionais de TI como você. Livre da influência de fornecedores, o Gartner <b>Peer Insights</b> oferece perspectivas detalhadas sobre todas as fases do ciclo de vida de TI — da avaliação e implementação a serviços e suporte.</p>
	<p><b>Poupe um tempo precioso.</b> Encontre avaliações, revisões e orientações sobre soluções de TI — quando for necessário. O Gartner <b>Peer Insights</b> garante o acesso rápido a respostas completas e fáceis de aplicar às suas questões críticas. A SPTRANS terá acesso a dados consolidados e resumidos, como a média de feedback dos participantes de pesquisas.</p>
	<p><b>Avance com confiança.</b> O Gartner <b>Peer Insights</b> complementa os insights imparciais e de forma detalhada fornecidos pelas pesquisas do Gartner com experiências práticas de profissionais de TI que já implementaram as soluções que você está pensando em adquirir.</p>

As revisões do Gartner Peer Insights vêm de usuários verificados. O Gartner não permite que fornecedores de TI ou profissionais de marketing externos participem. Os autores das revisões

Handwritten signature and official stamp of SPTRANS (São Paulo Transporte) with the text "Comissão de Licitação e Administração".



são verificados por meio de um processo com várias etapas, que envolve o preenchimento de um perfil com e-mail, função, cargo e detalhes sobre a organização, que permite que o Gartner preserve a integridade dessa fonte de informações e, ao mesmo tempo, continue a apresentar opiniões exclusivas e valiosas. Além disso, os insights do Gartner são recentes, incluindo apenas revisões de soluções de TI usadas nos últimos três anos e arquivando os insights dois anos após o envio e a aprovação.

**Table 10. O Gartner Peer Insights inclui atualmente mais de 1.000 revisões de 16 mercados**

Mercados do Gartner Peer Insights	
Plataformas de Advanced Analytics	Plataformas de BI e Analytics
Ferramentas de Gerenciamento de Clientes	Ferramentas de Integração de Dados
Soluções de Data Warehouse e Gerenciamento de Dados para Analytics	Suítes de Gerenciamento de Mobilidade Empresarial
Ferramentas de Gerenciamento de Suporte a Serviços de TI	CDS de Gerenciamento de Dados Mestres
PDS de Gerenciamento de Dados Mestres	Plataformas de Desenvolvimento de Aplicativos Mestres
Proteção de Dados Móveis	Infraestrutura de Cloud Pública como Serviço
Segurança de Informações e Gerenciamento de Eventos	Software Social no Local de Trabalho
Suítes de Gerenciamento de Talentos	Comunicações Unificadas

#### 4.4.3 IT Key Metrics Data

O Gartner é o líder mundial em soluções de benchmarking, com o maior banco de dados de benchmarks. O nosso banco de dados inclui observações de mais de 7.000 pontos de dados coletados anualmente, incluindo:

- Custos de tecnologia e níveis de dotação de pessoal atuais.
- Negociações de outsourcing atuais
- Medidas de competitividade da indústria.
- Níveis de maturidade.

Os dados descritos acima serão incluídos como parte da configuração da licença proposta da SPTRANS. O banco de dados de benchmarking pode ajudar a SPTRANS a planejar o seu orçamento de TI com fatos e métricas relevantes, importantes para destacar e justificar os custos de despesas e de dotação de pessoal de TI, além de identificar oportunidades de otimização de custo e priorização de investimentos. A SPTRANS pode usar dados para melhorar a tomada de decisão e o alinhamento das unidades de negócios e seus vários conselhos de administração. O tamanho do banco de dados do Gartner em relação a outros é um diferencial fundamental. O benchmarking em relação a conjuntos de dados restritos ou pequenos não fornecerá à SPTRANS a precisão necessária para contribuir para a tomada de decisão e pode introduzir riscos desnecessários.

A série de pesquisas do Gartner IT Key Metrics Data contém mais de 2.000 métricas de investimentos, custos e desenvolvimento de TI, distribuídas por cinco áreas e 96 documentos. A edição deste ano é composta por 7.595 pontos de dados, adquiridos de mais de 80 países, em 21 indústrias verticais. Esses relatórios de métricas-chave são amplamente definidos por cinco áreas principais do portfólio de TI:





- **Principais Medidas da Indústria** — Métricas de despesas e de dotação de pessoal totais em relação ao nível de negócios de TI de 21 indústrias verticais (inclusive governança), incluindo as médias do ano atual e de vários anos. As métricas baseadas no porte da empresa serão fornecidas quando estiverem disponíveis.
- **Principais Medidas de Infraestrutura** — Medidas de custo unitário, produtividade e desempenho específicos do domínio tecnológico para os ambientes de infraestrutura de TI, incluindo as médias do ano atual e de vários anos para mainframe, servidores Windows, Linux e Unix, armazenamento, computação para o usuário final, centrais de serviço de TI e ambientes de rede de dados e de voz. As métricas por tamanho da carga de trabalho são frequentemente fornecidas.
- **Principais Medidas de Aplicativos** — Métricas de despesas e de dotação de pessoal para desenvolvimento de aplicativos e para suporte de aplicativos, medidas relacionadas ao projeto, fases do ciclo de vida e medidas de produtividade e qualidade (ano atual e vários anos).
- **Principais Medidas de Segurança da Informação** — Medidas de despesas e de dotação de pessoal totais em relação ao nível de negócios, por indústria e região.
- **Principais Medidas de Terceirização** — Medidas de despesas e de dotação de pessoal totais em relação ao nível de negócios, por indústria e região.

#### 4.4.4 ITScore

Integrado ao IT Key Metrics Data, o ITScores do Gartner consiste de conjuntos holísticos de avaliações de maturidade interativa projetados para ajudar os CIOs e os líderes de TI a avaliar a maturidade da organização de TI como um provedor de serviços de TI, e a empresa como um consumidor de tecnologia de informações. Diferente de outras avaliações de maturidade de TI, o ITScore do Gartner mede os recursos da organização no contexto da cultura corporativa, comportamentos e capacidade de liderança — fatores que impactam drasticamente a eficiência da TI e sua capacidade de contribuir para o valor real dos negócios. O ITScore do Gartner permite aos clientes:

- Obter insights para o que precisa ser concluído, em que as organizações de TI atuais desenvolvam os recursos e as ações necessárias para preencher as lacunas e avançar.
- Avaliar e comparar a maturidade das disciplinas de TI e utilizar as melhores práticas em toda a organização.
- Fornecer uma base objetiva para a comunicação, colaboração e planejamento interfuncional.

O ITScore do Gartner permitirá que a SPTRANS avalie a sua maturidade de TI nas principais áreas, como gerenciamento do portfólio de aplicativos, gerenciamento do portfólio de projetos, gerenciamento do desempenho e do business intelligence, arquitetura empresarial, infraestrutura e operações, sourcing e procurement, gerenciamento de fornecedores, privacidade, segurança da informação, gerenciamento de risco, conformidade e muito mais. O ITScore do Gartner é um conjunto abrangente de módulos de avaliação, baseado em pesquisas exclusivas abrangentes que permitirá aos clientes:

- Receber um relatório personalizado para cada avaliação, com insights voltados para obter um novo patamar.
- Obter uma pontuação de maturidade empresarial e avaliações de várias funções e responsabilidades.



- Delegar pesquisas para qualquer pessoa na organização (independente de ser ou não um membro titular do Gartner) e retomá-las com a frequência desejada.
- Gerenciar e manter uma biblioteca de avaliações concluídas em sua página "Minhas Avaliações".

#### 4.4.5 Toolkits - Kits de Ferramentas

O Toolkits do Gartner fornece aos clientes ferramentas de orientação e tomada de decisão pragmáticas que podem ser adaptadas e aplicadas rapidamente em suas atividades diárias. Um Toolkit inclui ao menos uma ferramenta customizável (no formato do Microsoft Office) que pode ser usada por um cliente para executar uma tarefa ou atividade. Os Toolkits do Gartner:

- Ajudam para o início imediato de projetos.
- Fornecem metodologias baseadas em fatos.
- Economizam tempo.
- Reduzem riscos.

Os Toolkits incluem BCAs de amostra, modelos de custo, políticas e outros documentos práticos que podem ser adaptados para o uso da SPTRANS. A tabela abaixo ilustra a ampla variedade de ferramentas disponíveis.

Table 11. Exemplos de ferramentas incluídas no Toolkits do Gartner

Categoria	Ferramentas
<b>Templates e Amostras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Modelos RFI/RFP/RFT</li> <li>■ Amostras de planos</li> <li>■ Amostras de orçamentos</li> <li>■ Amostras de casos de negócios (despesas fundamentais)</li> <li>■ Amostras de políticas, gráficos e contratos (por exemplo, SLA)</li> <li>■ Descrição de amostras de cargos</li> <li>■ Amostras de estruturas organizacionais</li> <li>■ Amostras de formatos — por exemplo, solicitação de mudança, relatório de status, teste e registros</li> <li>■ Amostras de questionários e pesquisas</li> <li>■ Amostras de comunicação</li> <li>■ Checklists</li> </ul>
<b>Avaliações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auditorias</li> <li>■ Scorecards</li> <li>■ Avaliações de prontidão</li> <li>■ Auto-avaliações</li> <li>■ Avaliações de risco</li> <li>■ Avaliações de habilidades</li> </ul>
<b>Decisão e seleção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Modelos de seleção de fornecedor/tecnologia</li> <li>■ Suporte à decisão (por exemplo, comprar vs. alugar e externalizar vs. internalizar)</li> <li>■ Amostras de requisitos ou ferramentas de planejamento de requisitos</li> <li>■ "Calculadoras" (por exemplo, TCO)</li> </ul>

#### 4.4.6 Gartner Symposium / IT Expo-Brasil

Gartner Symposium / IT Expo é uma das conferências de TI mais influentes e estratégicas para CIOs e suas equipes de liderança. Mais de 1,700 participantes, incluindo 300 CIOs, participam do Gartner Symposium/IT Expo para aprender a perceber, construir e otimizar as oportunidades e alavancar sua própria liderança de TI para se tornar indispensável no mundo dos negócios que se encontra em rápida mudança. Moldado a partir do feedback dos nossos clientes incluindo





CIOs, o Symposium/IT Expo foca apenas nos temas que são mais relevantes e úteis. A experiência do Gartner Symposium/ITxpo:

- É estruturada em torno das suas prioridades essenciais para resolver seus maiores desafios como CIO
- Oferece insights para repensar as funções tradicionais e liderar a inovação nos seus negócios
- Irá alertá-lo para futuras tendências inovadoras e novas tecnologias – no mundo todo e no Brasil – para ajudá-lo a reformular o futuro
- Irá lhe fornecer insights sobre liderança para ajudá-lo a melhorar sua trajetória como líder em negócios e tecnologia

A agenda do Simpósio é projetada para possibilitar que cada participante possa:

- Atualizar o núcleo de suas ideias para otimizar seu ambiente de TI atual
- Explorar o novo e aprender sobre tecnologias inovadoras e tendências emergentes
- Fornecer e cultivar a liderança, aprendendo sobre novas formas de conduzir e oportunidades para fazer ajustes organizacionais como a indústria continua a transformar

Além disso, os participantes do Symposium/ IT Expo terão acesso a mais 50 apresentações lideradas por analistas do Gartner, keynotes, workshops, mesas redondas, 40 analistas do Gartner ao vivo e mais de 60 expositores no Expo.

O evento oferecerá uma ampla variedade de oportunidades de envolvimento com a comunidade para compartilhar as melhores práticas, construir relacionamentos, adotar novas ideias e conduzir o processo de mudança por meio do compartilhamento de insights com outros CIOs.

Participando do Symposium/ IT Expo a equipe da SPTRANS terá:

- Acesso a todas as sessões, incluindo Entrevista com Formadores de Opinião e apresentações keynote de analistas
- (2) Duas reuniões individuais com analistas do Gartner (30 minutos cada)
- Mesas-redondas com analistas e usuários
- Programa para o setor, que inclui sessões, networking e palestrantes convidados
- Área de exposição da ITxpo, onde os principais provedores de soluções apresentarão seus produtos e serviços
- Oportunidade de networking com seus colegas em cafés da manhã, almoços e recepções
- Evento especial na quarta-feira à noite
- Planejamento da programação da conferência por meio do Navegador de Eventos do Gartner
- Benefícios especiais para Ex-membros
- (1) Um ano de acesso aos Eventos On Demand


## 5.0 Proposta Comercial

### 5.1 Titulares de Licenças Propostas para a SPTRANS

Todos os serviços Gartner propostos possuem as mesmas características de uso, sendo prestados na forma de subscrição de acesso à base de conhecimento específicas, com acesso a analistas e a um Executive Partner – EP ou Leadership Partner - LP, dependendo do tipo de licença. Todavia, cada subscrição proposta possui base de conhecimento e analistas parcialmente distintos, que se complementam, para atendimento das demandas dos tipos funcionais claramente identificados:

**Licença de atuação Estratégica do "Tipo 1"** Assinatura de apoio e aconselhamento para um **usuário executivo titular de TIC**, incluindo acesso a um conselheiro executivo, acesso a analistas e a bases de conhecimentos sobre aspectos estratégicos de TIC e sobre o relacionamento entre TIC e o negócio, bem como às bases de conhecimento destinadas ao nível de atuação gerencial.

**Licença de atuação Estratégica do "Tipo 2"** Assinatura de apoio e aconselhamento para um **usuário executivo substituto/adjunto de TIC**, incluindo acesso a um conselheiro executivo, acesso a analistas e a bases de conhecimentos sobre aspectos estratégicos de TIC e sobre o relacionamento entre TIC e o negócio, bem como às bases de conhecimento destinadas ao nível de atuação gerencial.

**Licença de atuação Gerencial Especialista do "Tipo 3" para um domínio**, para apoio e aconselhamento para **executivos especializados em uma área de TIC**, incluindo acesso a um conselheiro especializado (\*), a analistas e a bases de conhecimento sobre aspectos táticos de TIC e sobre o relacionamento entre TIC e negócio, bem como conhecimento de TIC destinado ao nível de atuação tático/gerencial. (\*) **Tipos de domínios especializados disponíveis: 3.1 – Arquitetura Empresarial, 3.2 – Data & Analytics; 3.3 – Sistemas/Aplicações; 3.4 – Infraestrutura & Operações; 3.5 – Segurança e Gestão de Riscos; 3.6 – IT Sourcing, Procurement & Gestão de Fornecedores; e, 3.7 – Governança e Gestão de Programas e Portfolio.**

**Licença de atuação de Coordenação em Time do "Tipo 4"** Assinatura de apoio e aconselhamento para um usuário gestor intermediário de TIC, incluindo acesso a analistas e a bases de conhecimento sobre histórico, situação atual e tendências de adoção e evolução de práticas de gestão, tecnologias, produtos e fornecedores na área de TIC. Essas licenças acompanham as Licenças de atuação Gerencial Especialista do "Tipo 3", na razão de 3 para 1.





## 5.2 Escopo de contrato de 24 meses

Item	Descrição/Especificação	Nome da Licença Gartner	Qtde	Valor Total Anual R\$
1	<b>Licença de Atuação Estratégica do "Tipo 1"</b> para apoio e aconselhamento para um usuário executivo titular de TIC, incluindo acesso a um conselheiro executivo, acesso a analistas e a bases de conhecimento sobre aspectos estratégicos de TIC e sobre o relacionamento entre TIC e negócio, bem como conhecimento de TIC destinado ao nível de atuação tático/gerencial.	Executive Programs Leadership Team Plus: <b>Leader</b>	1	R\$ 307.400,12
2	<b>Licença de Atuação Estratégica do "Tipo 2"</b> para apoio e aconselhamento para um usuário executivo substituto/adjunto de TIC, incluindo acesso a um conselheiro executivo, acesso a analistas e a bases de conhecimento sobre aspectos estratégicos de TIC e sobre o relacionamento entre TIC e negócio, bem como conhecimento de TIC destinado ao nível de atuação tático/gerencial.	Executive Programs Leadership Team Plus: <b>IT Executive</b>	1	R\$307.400.12
3	<b>Licença de Atuação Gerencial Especialista do "Tipo 3" para os domínios de Infraestrutura &amp; Operações e Sistemas/Aplicações</b> para apoio e aconselhamento para executivos especializados em uma área de TIC, incluindo acesso a um conselheiro especializado, acesso a analistas e a bases de conhecimento sobre aspectos táticos de TIC e sobre o relacionamento entre TIC e negócio, bem como conhecimento de TIC destinado ao nível de atuação tático/gerencial. (* Incluir o direito de uso para até 3 usuários por Gerente Especialista ( Atuação de coordenação em time do tipo 4) Enterprise IT Leadership Team Plus – Cross Function Member	Executive Programs Leadership Team Plus: <b>Partner Leader</b>	2	R\$ 962.600,00
<b>VALOR ANUAL DO CONTRATO:</b>				<b>R\$ 1,577,400.24</b>
<b>VALOR TOTAL DO CONTRATO (24 MESES):</b>				<b>R\$ 3,154,800.48</b>
<b>VALOR DA PARCELA MENSAL:</b>				<b>R\$ 131,450.02</b>

**Valor da parcela mensal (24 Meses):**

R\$ 131,450.02 (Cento e trinta e um mil, quatrocentos e cinquenta reais e dois centavos)

**Valor para 24 meses de contrato:**R\$3,154,800.48 (tres milhoes, cento e cinquenta e quatro mil, oitocentos reais e quarenta e oito centavos)

**Preços unitários válidos somente para esta configuração (quantidades, prazo e produtos descritos). Em caso de alteração, uma nova proposta deverá ser solicitada.**

**Preços válidos para assinatura do contrato até 22 de Julho de 2022.**

**Vigência Contratual (24 meses) à partir da assinatura do contrato.**





**Obs: Não foram aplicados os índices acordados em contrato**

**IMPORTANTE: As licenças descritas no quadro de preços acima no campo “Nome do Serviço Gartner” não podem ser comercializados separadamente.**

\* Os valores apresentados nesta proposta comercial são expressos em Reais, e contemplam todos os impostos.

\*\* Os pagamentos referentes a cada ano serão efetuados em 12 (doze) parcelas mensais, em moeda corrente nacional, em até 10 (dez) dias úteis após a apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pela unidade responsável pela fiscalização do contrato.

\*\*\* Sobre os preços acima apresentados haverá a incidência de reajuste financeiro à partir de Julho de 2023, conforme previsto no contrato vigente - Cláusula Sétima – Dos Preços e do Reajustamento - § 7.4.

\*\*\*\* As condições gerais apresentadas nas próximas páginas 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 8666/93.

\*\*\*\*\* Os preços apresentados são para nível de licenciamento de Múltiplos Usuários, ou seja, mais de uma licença adquirida pela corporação.

\*\*\*\*\* A configuração proposta, considera o número mínimo de três licenças de Enterprise IT Leadership Team Plus – Cross Function Member para cada licença de Executive Programs Leadership Team Plus – Partner, uma vez que se trata de uma solução em time. A redução de usuários deste time poderá implicar na invalidação desta proposta.

### 5.3 Descrição dos Serviços

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

- [https://sd.gartner.com/sd\\_ep\\_team\\_plus\\_leader\\_ptb.pdf](https://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_leader_ptb.pdf)
- [https://sd.gartner.com/sd\\_ep\\_team\\_plus\\_ite\\_member.pdf](https://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_ite_member.pdf)
- [https://sd.gartner.com/sd\\_ep\\_team\\_plus\\_partner\\_leader\\_ptb.pdf](https://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_partner_leader_ptb.pdf)
- [https://sd.gartner.com/sd\\_eitl\\_team\\_plus\\_cf\\_member\\_ptb.pdf](https://sd.gartner.com/sd_eitl_team_plus_cf_member_ptb.pdf)

### 6.0 Condições Legais da Oferta

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

**Dos Direitos de Propriedade Exclusiva e Uso dos Serviços.** O Gartner declara, neste ato, que detém e mantém todos os direitos de uso sobre os Serviços e de seu formato e conteúdo, bem como sobre toda e qualquer ferramenta ou produto disponibilizado com os Serviços, incluindo direitos de propriedade intelectual. Devido a natureza dos Serviços prestados pelo Gartner, somente as pessoas expressamente identificadas nos Contratos Suplementares ou na presente proposta (os "Usuários Licenciados") poderão acessar os Serviços. Cada Usuário Licenciado terá uma senha única e pessoal, que não poderá ser compartilhada com outras pessoas. O Cliente poderá substituir um Usuário Licenciado sem a aprovação prévia do Gartner se a função exercida pelo Usuário Licenciado em seu emprego for alterada, de modo que o acesso do Usuário Licenciado não seja mais considerado necessário pelo Cliente. Se o Cliente desejar substituir um Usuário Licenciado por qualquer outra razão, o Cliente deverá obter, para tanto, a aprovação prévia e por escrito do Gartner, a qual, se solicitada em bases ocasionais e limitadas, não será negada de forma desarrazoada. O Cliente deverá estabelecer e observar medidas de segurança apropriadas para limitar o acesso aos Serviços a somente aos Usuários Licenciados. Os Usuários Licenciados podem (i) imprimir uma cópia de cada documento de pesquisa individual para seu uso pessoal, para benefício do Cliente; (ii) extrair trechos de documentos de pesquisa individuais, em bases não rotineiras, para fins de produzir





apresentações ou relatórios internos a serem compartilhados com outros profissionais do Cliente, desde que o trecho em questão seja razoavelmente limitado, não tenha propósito de comercialização e esteja acompanhado da devida citação da fonte, em conformidade com legislação brasileira relativa a direitos de autor e de propriedade intelectual. O Cliente não deve redistribuir cópias de documentos de pesquisa individuais, por meios eletrônicos ou por quaisquer outros, para não-usuários, a menos que especificamente autorizado na "Descrição dos Serviços" constante do respectivo Contrato Suplementar ou da presente proposta. Os Usuários Licenciados não poderão reproduzir ou distribuir externamente os resultados dos Serviços, total ou parcialmente, sem a permissão prévia e expressa do Gartner, exceto no caso de distribuições externas, somente na íntegra, de reimpressões de documentos individuais adquiridos pelo Cliente. O Cliente somente poderá usar trechos dos Serviços para fins externos mediante obtenção de prévia e expressa aprovação do setor de relações de vendas do Gartner, no email: "quote.requests@gartner.com". Qualquer aprovação para uso externo dos Serviços deverá atender às regras denominadas "Gartner Copyright & Quote Policy", que podem ser vistas pelo Cliente na seção de relações de vendas do Gartner no site "www.gartner.com". Os Serviços não poderão ser armazenados pelo Cliente em nenhum sistema de armazenamento e recuperação. O Cliente concorda, ainda, em ler e cumprir o "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.

**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 INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADAS E DOS SERVIÇOS PRESTADOS.**

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

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

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

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

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

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

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

Será permitido o 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.

**Proteção de Dados.** No desempenho das suas obrigações nos termos desta Proposta, 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 [Gartner.com/privacy](https://www.gartner.com/privacy).

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





James Zisblat ou Vandi Rocha  
Gartner do Brasil Serviços de Pesquisa Ltda  
Av. Brigadeiro Faria Lima, 4300 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, 04538-132  
Telefone: +55 11 96413-6388  
Email: james.zisblat@gartner.com ou [vandi.rocha@gartner.com](mailto:vandi.rocha@gartner.com)

