

am integrar novas tecnologias aos principais sistemas existentes, otimizar sua infraestrutura de TI para processos críticos de negócios. O próprio pode ajudar a minimizar riscos e maximizar o desempenho presas para modelos de negócios digitais e sustentáveis.

# Principais considerações ao avaliar provedores de suporte para o software empresarial

Agosto de 2022

Escrito por: Elaina Stergiades, Diretora de Pesquisas

## Introdução

Enquanto as empresas lidam com a desafiadora transformação digital (DX), manter e otimizar o software empresarial existente ainda é uma das principais preocupações de diretores financeiros e gerentes de TI. A maioria das organizações de TI confia nos provedores de suporte externos para maximização do desempenho do seu software empresarial. Esse suporte costumava estar disponível somente pelo fornecedor original do software, mas surgiu uma alternativa nos últimos anos: suporte terceirizado para o software empresarial.

O suporte terceirizado já está estabelecido no mercado de hardware, mas a natureza proprietária do software faz com que esse seja um novo conceito para o software empresarial. Neste modelo, as organizações de TI assinam um contrato com um provedor de suporte terceirizado para um aplicativo corporativo específico ao invés de um contrato de manutenção e suporte com o fornecedor original do software. Devido à propriedade intelectual (PI) do software empresarial, os provedores de suporte terceirizados têm limites quanto ao que podem fornecer. Eles não têm acesso ao código do software proprietário do fornecedor original que engloba patches de software e por isso não podem corrigir nenhum problema que ocorra com o código. No entanto, eles oferecem outras atividades de suporte, como soluções paliativas e correções personalizadas do código para solucionar problemas de software.

Os diretores financeiros e gerentes de TI que estão em fase de transição para novos modelos de negócios digitais devem examinar criteriosamente os benefícios e riscos potenciais do fornecedor e do suporte de software empresarial terceirizado. A IDC recomenda fazer uma avaliação cuidadosa dos principais motivos de preocupação delineados a seguir como uma maneira de abordar este exercício.

## Quais são alguns dos principais motivos de preocupação ao avaliar as alternativas para o suporte de software empresarial?

A IDC acredita que diretores financeiros e gerentes empresariais precisam avaliar muitos fatores quando consideram as alternativas para receberem suporte do software empresarial. As empresas precisam maximizar o desempenho e a

### PONTOS PRINCIPAIS

»

»

»

migração.

entrega do serviço de TI, ao mesmo tempo que otimizam o custo total de propriedade do software empresarial a longo prazo. Os diretores financeiros e gerentes empresariais devem examinar essas opções com a finalidade de mitigar os riscos de segurança e conformidade, a extensão das mudanças previstas na empresa e o nível de suporte contínuo que o software empresarial requer.

### ***Requisitos de sua indústria em relação a segurança e conformidade***

A segurança na empresa como um todo é um desafio crítico para diretores financeiros e gerentes empresariais, já que eles enfrentam ameaças constantes e contínuas – não apenas de hackers e do crime organizado, mas também de atores estatais. No combate a essas ameaças, a maioria das empresas adota processos rigorosos de conformidade e governança para manter a segurança em todos os aspectos da entrega dos serviços de TI. Em alguns setores há regulamentos rígidos para assegurar que as organizações cumpram as normas e tenham o desempenho exigido.

Diretores financeiros e gerentes empresariais devem realizar uma análise profunda dos requisitos de segurança em toda a empresa ao considerarem provedores de suporte alternativos. As penalidades resultantes de uma violação dos dados ou de propriedade intelectual de clientes podem ser muito altas, causando potenciais danos à receita, marca e confiança do cliente. A proteção dos sistemas indispensáveis não é negociável, principalmente no tocante às atualizações legais e regulatórias do software empresarial de missão crítica. Para a maioria dos setores, minimizar a ocorrência de ataques cibernéticos com a adoção das melhores práticas de higiene de segurança e aplicação de patches de segurança a nível dos aplicativos provenientes dos fornecedores de software é algo necessário para assegurar a conformidade de TI ininterrupta.

#### **Perguntas importantes a fazer:**

- » De que forma os provedores terceirizados irão abordar as preocupações à medida que surgirem novas ameaças e novas vulnerabilidades forem descobertas?
- » Como o fornecedor irá gerenciar a privacidade dos dados? Ele adota políticas de confidencialidade? Ele está apto para proteger quaisquer informações e conhecimentos confidenciais de propriedade intelectual de software?
- » Os provedores terceirizados estão preparados para cumprir os procedimentos e regulamentos exigidos por sua equipe de auditoria e conformidade? Eles produzem trilhas de auditoria que atendem aos seus requisitos?
- » O contrato usa linguagem clara e detalhada sobre como os fornecedores terceirizados irão lidar com a propriedade intelectual do fornecedor do software? Os fornecedores terceirizados podem fornecer prova de que têm direito legal de acesso a tudo chamado de “propriedade intelectual do fornecedor”?

### ***Estratégias prioritárias para sua organização durante os próximos cinco anos***

Muitas empresas em todo mundo fazem parte de setores extremamente competitivos que já estão fazendo a transição para negócios digitais. A IDC acredita que a importância da adoção de tecnologia só vai aumentar à medida que as empresas com melhor desempenho consigam rapidamente captar novos mercados e introduzir novos produtos. As empresas que competem nesses setores precisarão de ampla inovação contínua, apoiada por um ambiente de TI ágil que possa promover as mudanças necessárias. A pesquisa da IDC mostra que muitas indústrias estão expandindo rapidamente seus gastos com TI para incluir recursos da transformação digital (DX), conforme mostra a Tabela 1.

**TABELA 1: *Gastos anuais mundiais com transformação digital/não relacionados à transformação digital***

Setor	Gastos com a transformação digital (%)	Gastos não relacionados à transformação digital (%)
Fabricação e recursos	56	44
Transporte e serviços públicos	55	45
Serviços pessoais e para consumidores	48	52
Varejo e atacado	47	53
Profissionais de saúde	43	57
Serviços profissionais	42	58
Mídia	33	67
Serviços financeiros	30	70
Telecomunicações	29	71

Fonte: IDC's Worldwide Digital Transformation (DX) Spending Guide, abril de 2022 (V1 2022)

Para muitas empresas, a adoção de novos modelos de negócios digitais exigirá um investimento alto e crescente em TI para chegarem aos resultados almejados. Além disso, as organizações que estão crescendo rapidamente em decorrência de aquisições e expansões geográficas significativas, podem vir a exigir flexibilidade e escala dos seus provedores de suporte a fim de ingressarem em novos mercados e introduzirem os produtos mais recentes. Para essas organizações, o suporte recebido do fornecedor poderia ser mais adequado ao que necessitam. Os diretores financeiros devem planejar com cuidado o roadmap de sua inovação, levando em consideração que a adoção de novas tecnologias e relacionamentos contínuos com fornecedores pode ser necessária durante um cenário de TI que passa por rápidas mudanças.

#### **Perguntas importantes a fazer:**

- » Com que rapidez seu setor está adotando a transformação digital? Até que ponto a inovação contínua será necessária para conquistar novos mercados, introduzir novos produtos e melhorar a experiência de clientes?
- » Qual é seu roadmap de inovação tecnológica para atingir uma vantagem competitiva estratégica? Quais relacionamentos estratégicos com fornecedores serão necessários para um cenário de TI que passa por rápidas mudanças?
- » Qual é a estratégia da sua organização sobre crescimento? Você pretende adquirir organizações rivais e complementares para expandir ou crescer organicamente ao reinventar modelos de negócios e introduzir novos produtos?

- » Qual é a extensão do seu cenário atual com o fornecedor sendo cogitado? Qual é sua estratégia de médio e longo prazo para o ambiente de software desse fornecedor?

### ***Requisitos de suporte em evolução para software empresarial de missão crítica***

Ao examinar os requisitos de suporte para software empresarial de missão crítica, diretores financeiros e gerentes de TI devem considerar a realização de uma auditoria completa do ambiente atual para as soluções do fornecedor. As organizações devem realizar uma análise criteriosa dos recursos de suporte mais importantes para a manutenção do desempenho do sistema e suporte dos processos de negócios críticos. A maioria dos fornecedores de software empresarial continua a aumentar seus recursos de suporte avançado em software empresarial, incluindo recursos como suporte incorporado ao produto e acesso a recomendações preditivas e prescritivas.

E, quando ocorrem problemas, os fornecedores originais do software podem oferecer acesso a profissionais de engenharia altamente qualificados, bem como a recursos e funcionalidades de suporte que incorporam machine learning e automação para ajudar a simplificar as operações em andamento. Os fornecedores estão sempre expandindo o suporte avançado à propriedade intelectual, visando detectar, isolar, diagnosticar e resolver problemas antes que eles prejudiquem os usuários finais. Além disso, os clientes podem maximizar o uso de ferramentas e utilitários ampliados oferecidos pelos fornecedores de software, incluindo portais ampliados, treinamento, orientação especializada, assistência para a transição de código personalizado para funcionalidade padrão e assistência com upgrades.

#### **Perguntas importantes a fazer:**

- » Os provedores terceirizados oferecem um modelo de suporte direto ao cliente, com acesso instantâneo ao conhecimento técnico?
- » Os provedores terceirizados incluirão cobertura para o código personalizado relevante no seu software empresarial? Isso inclui modificar o código existente e desenvolver um novo código quando necessário. (Ou seja, para soluções paliativas que compensem a funcionalidade perdida.)
- » Os provedores terceirizados podem garantir acesso à mesma equipe durante a vigência do contrato?
- » Os provedores terceirizados estão em conformidade com os Acordos de Nível de Serviço (SLAs) específicos necessários para clientes internos ou externos?

### ***Acesso contínuo à expertise da TI para possibilitar um negócio digital sustentável***

Em termos de expertise e suporte de TI em geral, tanto os fornecedores de software quanto os provedores de suporte terceirizados podem oferecer benefícios potenciais para diferentes situações. As mudanças drásticas necessárias para o sucesso das iniciativas de transformação digital requerem competência específica em novas tecnologias avançadas, como inteligência artificial e machine learning na infraestrutura multinuvel de TI. Tradicionalmente, os fornecedores de software têm tido uma vantagem quando trabalham com novas tecnologias no ambiente de TI, principalmente com sua própria propriedade intelectual. Com ferramentas ampliadas e avançadas de tecnologia de suporte e gerenciamento do ciclo de vida de aplicativos, os fornecedores de software estão bem posicionados para ajudar as organizações de TI a gerenciar essas migrações.

Por outro lado, os provedores de suporte terceirizados podem fornecer cobertura para a infraestrutura de TI existente – um componente significativo de muitos ambientes de TI. Como muitos provedores terceirizados que trabalham no

espaço de software usam o modelo com acesso direto, a maioria dos clientes terá contato primário com profundo conhecimento de seu ambiente de TI. Esses profissionais de suporte devem estar aptos a responder às perguntas sobre estratégias para os ativos de TI existentes e o gerenciamento do código personalizado no futuro. O conhecimento que os profissionais têm desses aplicativos pode vir a ser útil em cenários do mundo real para os diretores financeiros e gerentes de TI que pretendem manter sua infraestrutura existente durante bastante tempo.

#### **Perguntas importantes a fazer:**

- » Que tipo de cobertura está incluída em um ambiente de software com infraestrutura existente? Qual software específico está coberto?
- » Os provedores terceirizados podem mostrar depoimentos de clientes e estudos de caso sobre modificações do código personalizado e/ou extensões para suporte desse software futuramente?
- » Os provedores terceirizados garantem o modelo de acesso direto para todo software empresarial coberto, independentemente de quem seja o fornecedor original?
- » Os provedores terceirizados estão aptos para incluir detalhes no contrato sobre entrega de suporte? Como exemplo, escalamentos, planos detalhados para problemas que não possam ser resolvidos (principalmente no código fonte) e disposições sobre como acessar as soluções paliativas.
- » Os provedores terceirizados oferecem orientação que ajude a racionalizar o ambiente de TI durante uma jornada de transformação digital?

### ***Como uma organização deve considerar o custo contínuo do suporte de software?***

As empresas que estão considerando alternativas de suporte para software geralmente procuram reduzir o custo anual de manutenção e suporte, que costuma ser uma parcela significativa do orçamento da TI. Um exame minucioso das opções de suporte para software empresarial deve incluir uma narrativa completa do custo do ciclo de vida restante daquele software. Deixar de receber suporte do fornecedor geralmente requer mudanças que podem elevar o custo total de propriedade, dependendo do plano definitivo criado para o ambiente de TI. Por exemplo, os custos desconhecidos do suporte de software geralmente estão associados a:

- » Aplicativos de terceiros ou soluções para setores nicho atualmente suportados pelo fornecedor, que podem vir a exigir um plano para o suporte autônomo ou até mesmo contratos de suporte novos e separados com outro provedor.
- » Reversão das customizações e configurações especializadas que mantêm a interoperabilidade sob o controle de um provedor terceirizado ao retornar ao fornecedor visando nova tecnologia.
- » Custos de transição, incluindo a manutenção de vários contratos de suporte para uma solução de software ao migrar para provedores de suporte diferentes ou de provedores diferentes, a fim de assegurar que os aplicativos empresariais de missão crítica estejam cobertos.

- » Perda dos direitos de uso do software de suporte oferecido pelo fornecedor, incluindo soluções de gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo que poderiam exigir soluções paliativas complexas ou substituição do software e acarretar custos de suporte.
- » Custos incrementais de licenciamento devido à perda de descontos preferenciais/relacionamento estratégico com o fornecedor do software.
- » Taxas de consultoria adicionais referentes a alterações tributárias, regulatórias, legais ou de hardware.

No ambiente atual, provedores de tecnologia perspicazes estão trabalhando em estreita colaboração com os clientes no sentido de solucionar os problemas orçamentários enfrentados nestes tempos difíceis. As organizações devem considerar provedores que adotam boas práticas de otimização de custos, úteis para melhorar a gestão de custos, maximizar o investimento em suas soluções e planejar para as implementações de tecnologia futuras.

## ***Considerações sobre o Oracle Software Support***

A Oracle oferece um portfólio abrangente de serviços de suporte para software, hardware, soluções de nuvem e sistemas de engenharia da Oracle. Conhecida pela aquisição de empresas do seu setor, a Oracle tem investido recursos significativos para simplificar seu portfólio de serviços e oferecer as mesmas opções para organizações de TI, independentemente da tecnologia Oracle.

### ***Oracle Premier Support for Software***

O Oracle Premier Support for Software é a oferta fundamental de suporte de software da empresa, disponível em todas as soluções de software incluídas no portfólio da Oracle. O Oracle Premier Support for Software oferece uma combinação abrangente de serviços de suporte de software proativos e reativos, com recursos importantes, como:

- » Aprimoramentos e atualizações de software que incluem patches de segurança críticos
- » Acesso durante 24 horas por dia, 7 dias por semana aos especialistas do Oracle Software, por telefone, e-mail e portal da internet
- » My Oracle Support (MOS), é um portal online único, com acesso a ferramentas de suporte proativas e reativas, ferramentas de assistência para configurações e upgrades e para as comunidades orientadas pela Oracle
- » Health checks sob demanda e recomendações de patches
- » Acesso ao atendimento prioritário de solicitações de serviço ao usar ferramentas de suporte proativas
- » Ferramenta de avaliação de conflito de patches que pode verificar os requisitos do sistema e identificar conflitos potenciais, para o preparo de patches e atualizações

O portal My Oracle Support (MOS) serve como um painel indispensável para os clientes do Oracle Premier Support, onde é possível gerenciar todos os aspectos do suporte. O MOS oferece um conjunto robusto de recursos de produtos finais (*deliverables*) de suporte, que incluem monitoramento da condição dos sistemas, informações sobre a solicitação de serviço, ferramentas e recomendações proativas e preventivas, artigos sobre a base de conhecimento e comunidade de suporte online que destaca documentos, discussões, recursos dos sistemas de mensagens privadas, localizadores de pessoas e recomendações das melhores práticas.

## Desafios

A IDC acredita que, mesmo tendo esse ótimo portfólio, a Oracle irá enfrentar desafios no mercado dinâmico dos serviços de suporte. A crescente adoção do suporte proativo e preventivo e do suporte remoto automatizado e expandido pode melhorar significativamente o desempenho de sistemas, operações de TI e resultados de negócios. Entretanto, os provedores devem combinar esses produtos finais com um atendimento exemplar, sempre que o cliente solicitar assistência diretamente. À medida que as interações de clientes com a equipe de suporte aumentam, a importância de cada interação aumenta substancialmente. A Oracle deve continuar a garantir que está mantendo e aperfeiçoando a entrega de suporte para que todas as interações de suporte sejam rápidas, de alta qualidade e de elevado valor, e que possam manter a satisfação do cliente e aprimorar a lealdade do cliente.

Além disso, assim como a maioria dos provedores de suporte, a Oracle precisará se concentrar em evoluir suas ofertas de serviços a fim de acomodar os orçamentos em constante mudança dos clientes, durante os próximos cinco anos. A maioria das empresas precisará de novos investimentos em tecnologia para ter sucesso na transformação digital. Mas, os fornecedores de tecnologia precisam estar preparados para demonstrar e comunicar resultados claros, tangíveis e mensuráveis aos gerentes empresariais, que sejam decorrentes desses investimentos. Frequentemente, isso pode ser realizado com a expansão do acesso a recursos de suporte não tradicionais (como otimização e treinamento contínuos) como parte de um engajamento de suporte, principalmente para soluções tipo as-a-service onde as questões de negócios costumam ser mais prementes do que as questões tecnológicas.

## Conclusão

À medida que empresas transformam seus ambientes de TI para integrar novos modelos de negócios digitais, os provedores de suporte têm importância crítica em ajudá-las a manter as operações de TI em andamento e aprimorar a entrega dos serviços de TI. A IDC recomenda que a avaliação de potenciais provedores de suporte seja feita sob a perspectiva de todo cenário de software, bem como com um roadmap planejado para todo o ecossistema de TI. A mudança para o digital está ocorrendo e podem ser significativos os benefícios de uma infraestrutura de TI automatizada, que maximiza os recursos de inteligência artificial e de machine learning. Um provedor de suporte apropriado pode ser uma vantagem importante à medida que diretores financeiros e gerentes de TI planejam seu ambiente de TI da próxima geração.



## Sobre a analista



### ***Elaina Stergiades, Diretora de Pesquisas***

Elaina Stergiades é Diretora de Pesquisas do programa Software Support Services da IDC. Nessa função, ela fornece insight e análises das tendências do setor e das estratégias de mercado para fornecedores de software que oferecem suporte a aplicativos, ambiente de desenvolvimento e software de sistemas. Elaina também é responsável pelo desenvolvimento de pesquisas, artigos e programas focados no mercado de serviços de suporte de software.



O conteúdo deste trabalho foi adaptado a partir de pesquisas da IDC publicadas em [www.idc.com](http://www.idc.com).

**IDC Research, Inc.**  
140 Kendrick Street  
Building B  
Needham, MA 02494, USA  
Tel.: 508.872.8200  
Fax: 508.935.4015  
Twitter @IDC  
[idc-insights-community.com](http://idc-insights-community.com)  
[www.idc.com](http://www.idc.com)

**Este documento foi produzido pela IDC Customs Solutions**. As opiniões, análises e resultados de pesquisas apresentados neste documento foram extraídos de pesquisas e análises mais detalhadas realizadas de forma independente e publicadas pela IDC, salvo se houver indicação de patrocínio de um fornecedor específico. A IDC Custom Solutions disponibiliza o conteúdo da IDC em vários formatos, para distribuição por várias empresas. Uma licença de distribuição do conteúdo da IDC não implica endosso do licenciado ou parecer sobre o licenciado.

Publicação externa de informações e dados da IDC – Toda e qualquer informação da IDC a ser utilizada em publicidades, press releases ou materiais promocionais requer aprovação prévia por escrito do vice-presidente ou gerente do país da IDC. O rascunho do documento proposto deve acompanhar tal solicitação. A IDC reserva-se o direito de indeferir a aprovação de uso externo, não importando qual seja o motivo.

© Copyright 2022, IDC. Proibida a reprodução de qualquer material sem autorização por escrito.