

# A Gestão Eficiente dos Recursos de Tecnologia de Informação (IT Asset Management)

Raul Colcher

## Sumário

Introdução – A Necessidade de Manter sob controle os Recursos de Tecnologia de Informação..	2
Afinal, o que é IT ASSET MANAGEMENT ? .....	3
Componentes do IT ASSET MANAGEMENT .....	4
Aspectos Específicos Relativos à Gestão de Ativos de Software .....	5
Produtos para IT ASSET MANAGEMENT .....	6
Bibliografia.....	8
Sobre o Autor	8

## Resumo Executivo

As organizações de hoje devem aplicar com eficácia os recursos de tecnologia de informação, caso queiram manter-se competitivas e atingir seus objetivos. Na gestão de tais recursos, o desafio tem sido obter resultados cada vez melhores, demandando cada vez menos investimentos. No Brasil, onde vem se impondo uma competição em escala global, o ambiente de escassez de capitais, pesada carga tributária e juros elevados faz com que a gestão eficaz dos insumos de TI seja essencial.

Constatar este quadro e reconhecer a pequena parcela de organizações brasileiras que adotaram as melhores práticas de gestão dos recursos de TI, nos levou, na Questera, a desenvolver um programa de “IT ASSET MANAGEMENT”, na linha do que está sendo desenvolvido pelas organizações líderes nesta área. Propomos, então, utilizar soluções concebidas para outros ambientes, de maneira adaptada e otimizada para a realidade empresarial e tecnológica brasileira.

Pesquisas realizadas em âmbito internacional sugerem que menos de um terço das maiores organizações usufruem de maneira plena dos processos de IT Asset Management. Isso decorre, em parte, do fato de que a ITAM não foi, ainda, elevado à categoria de prioridade estratégica. Ademais, as melhores soluções ITAM são orientadas fortemente a processo, de modo que a passagem de uma abordagem estática de inventário para uma de gestão dinâmica de ativos pode requerer considerável esforço de reprojeto da arquitetura de TI. Sob esta perspectiva, abre-se uma janela de oportunidade para ganhos competitivos por parte de organizações que já possuam tais soluções em funcionamento.

### A Gestão Eficiente dos Recursos de Tecnologia de Informação (IT Asset Management) ■ QR20040330RC

ã 2004 Questera Consulting. Todos os direitos reservados. O nome e o logo Questera são propriedade intelectual da Questera Consulting.

Este documento contém informação tecnológica protegida por direitos de propriedade intelectual. Nenhuma parte dele deve ser copiada, reproduzida ou traduzida para qualquer idioma, sem prévio e explícito consentimento da Questera Consulting.

Este relatório é acessível aos potenciais interessados como se encontra, sem qualquer aceitação de responsabilidade por seu conteúdo ou oferecimento de suporte por parte da Questera Consulting. Seu uso é de exclusiva responsabilidade do leitor. A informação nele contida pode ser atualizada ou modificada a qualquer momento pela Questera. Sua disponibilização não significa oferta ou concessão de direitos de propriedade ou quaisquer outros. As marcas, nomes de produtos e organizações citadas no corpo do documento são propriedades de seus respectivos detentores, segundo a legislação e regulamentação de propriedade intelectual em vigor.

## Introdução – A Necessidade de Manter sob controle os Recursos de Tecnologia de Informação

Não há, atualmente, organização que possa manter-se competitiva e aderente à sua missão e objetivos sem o uso eficaz de recursos de tecnologia da informação. As estruturas que desempenham, dentro das organizações, a função de gerir e aplicar tais recursos estão sujeitas a grandes desafios. Precisam aumentar continuamente e dramaticamente sua eficiência, obtendo resultados cada vez melhores e demandando cada vez menos investimentos e recursos de custeio. No caso específico brasileiro, a situação é frequentemente ainda mais desafiadora para o executivo responsável por essa função, pois o processo de globalização impõe competitividade em escala global, ao mesmo tempo que os insumos tecnológicos apresentam custos equivalentes ou mais elevados que os encontráveis em outros países e a realidade brasileira impõe, por outro lado, enormes pressões orçamentárias, derivadas de um ambiente de capitais escassos, pesada carga tributária e taxas de juros elevadas. Parece claro, portanto, que se em qualquer lugar a gestão eficaz dos insumos de TI é importante, no Brasil, ela se tornou simplesmente essencial.

A constatação desse quadro e o reconhecimento de que poucas organizações brasileiras já se apropriaram das melhores práticas relativas à gestão de recursos de TI nos levou, na **QUESTERA**, a desenvolver um programa de “IT ASSET MANAGEMENT”<sup>1</sup>, na linha do que vem sendo desenvolvido e aplicado pelas organizações líderes na aplicação de tecnologia de informação em seus respectivos setores, em todo o mundo, **de maneira adaptada e otimizada para a realidade empresarial e tecnológica brasileira**. Ao contrário da aplicação direta, no nosso mercado, de fórmulas ou soluções concebidas e apropriadas para outros ambientes, propomos a utilização de tais soluções, juntamente com os desenvolvimentos, adaptações e reformulações de processos necessárias para que funcionem adequadamente no ambiente brasileiro.

Organizações investem, continuamente e crescentemente, em informática, principalmente para permitir que essa função se torne e se mantenha alinhada com os objetivos estratégicos. Tipicamente, isso envolve a aquisição, instalação e manutenção de uma variedade de ativos de hardware e software, ao longo da vida útil de cada um desses ativos e torna necessário responder a uma variedade de perguntas: Qual é o custo de substituição de um determinado equipamento? De que fornecedor foi adquirido? O que sabemos sobre a situação econômico-financeira desse fornecedor e sobre o estágio do produto, em termos de seu ciclo de vida? Qual é a versão de sistema operacional presentemente em uso? Quando expira a licença de uso ou o contrato de manutenção associado a um determinado item de software? Possuímos a documentação necessária, de um ponto de vista empresarial, para reconstruir a rede corporativa numa situação de desastre? Existem ativos tecnológicos subutilizados, que poderiam ser desativados, devolvidos ou relocados? Parece claro, a partir desses exemplos de questões relevantes, que a gestão de recursos de TI apresenta interfaces importantes com outras áreas e processos de gestão, dentro e fora da informática, tais como o planejamento da continuidade do negócio (BCP – “Business Continuity Planning”, no jargão em Inglês), a gestão de relacionamento com fornecedores e usuários finais e o planejamento de capacidade.

Pesquisas realizadas em âmbito internacional sugerem que menos de um terço das maiores organizações e menos de 10% das organizações médias operam processos de IT Asset Management, além do nível mais elementar do controle físico de ativos<sup>2</sup>. David Friedlander, analista da GIGA, observa que a maior parte das organizações de TI norte-americanas ainda controla ativos via planilhas Excel. Isso decorre, em parte, do fato de que ITAM não foi, ainda, elevado à categoria de prioridade estratégica, mas também do fato de que as melhores soluções ITAM são orientadas fortemente a processo, de modo que a passagem de uma abordagem estática de inventário para uma de gestão dinâmica de ativos pode requerer considerável esforço de reprojeto da arquitetura de TI. Isso oferece uma janela de oportunidade para ganhos competitivos por parte de organizações que já possuam tais soluções em funcionamento, ao mesmo tempo que abre perspectivas de importantes melhorias relativamente às práticas de usuários finais com respeito à gestão da função informática. De fato, os analistas têm previsto a emergência de um mercado estável e crescente para produtos de ITAM. O Gartner Group, por exemplo, previu que I-

---

<sup>1</sup> Neste documento, utilizamos a expressão em Inglês *IT Asset Management*, assim como sua abreviatura ITAM, para designar genericamente processos de gestão de recursos de TI e as correspondentes soluções informatizadas. O uso da expressão inglesa, no lugar de uma possível tradução literal para Português, visa a facilitar a identificação e associação, pelo leitor, dos conceitos aqui emitidos com os encontráveis na literatura internacional relevante.

<sup>2</sup> Dados do Aberdeen Group. Os analistas do GIGA Information Group (adquirido pela Forrester Research) também estimaram um crescimento consistente do mercado de ferramentas de IT Asset Management no futuro imediato.

TAM será uma disciplina interfuncional, incorporando processos de monitoramento de estoques, reconciliação de pedidos de compra e integração de ferramentas, construída em torno de um repositório de ativos e ferramentas de gestão da infra-estrutura.

## Afinal, o que é IT ASSET MANAGEMENT?

Como seria de se esperar, existem numerosas definições para IT ASSET MANAGEMENT (ITAM). O Meta Group define ITAM como sendo a combinação de ferramentas, processos e interfaces organizacionais que gerenciam, otimizam financeiramente e alocam recursos de tecnologia de informação. Uma das empresas que desenvolvem e comercializam software especializado para essa área, a Remedy, caracteriza ITAM como um super-set do controle de ativos de TI, logicamente associado, dentro da estrutura de melhores práticas do ITIL<sup>3</sup>, à base de dados de gestão de configuração (CMDB – “Configuration Management Database”), que incorpora, entre outras, informações negociais, contratuais e relativas a custos, além de definições de serviços e processos. De uma maneira geral, a organização que implanta mecanismos eficazes de ITAM obtém benefícios, através de:

- Aumento da capacidade de previsão, monitoramento e avaliação de uso do parque instalado de ativos de hardware e software.
- Maior visibilidade dos ativos de TI que estejam ou possam vir a tornar-se subutilizados.
- Melhoria da posição negociadora com fornecedores de TI.
- Planejamento efetivo de estratégias de saída em relação produtos e projetos obsoletos ou em via de obsoleter-se, através de medidas de descontinuação e/ou de atualização tecnológica.
- Procedimentos de alocação de custos, via “charge-back”, de maneira a estimular o engajamento de todos os setores nos processos de eliminação de ativos de TI redundantes ou desnecessários.

Os analistas do Meta Group reconhecem quatro níveis de funcionalidade em sistemas de gestão de recursos de TI. Baseados nessa divisão, nós, da QUESTERA fizemos a nossa própria estratificação, resumida abaixo:

- **Nível 1:** Caracterizado como reativo, esse é o estágio imediatamente superior à situação de não possuir quaisquer processos sistematizados de acompanhamento da infra-estrutura de informática. Os mecanismos principais envolvidos compreendem geralmente processos incipientes de descoberta/catalogação dos ativos relevantes, com seus atributos mais importantes. Normalmente, irá ser acoplado progressivamente a processos de otimização de uso, gestão de patrimônio e verificação sistemática do faturamento dos respectivos fornecedores.
- **Nível 2:** Progredindo numa escala crescente de proatividade, aqui são refinados os mecanismos de gestão de ativos, assim como de sua negociação e contratação. Elementos típicos desse estágio são um repositório centralizado e a implementação de ferramentas automatizadas de localização de ativos e de gestão de seus respectivos ciclos de vida.
- **Nível 3:** Este estágio se caracteriza por processos plenamente proativos. Os ativos de TI têm seus níveis de utilização plenamente monitorados e o repositório alcança integradamente os diversos setores da organização
- **Nível 4:** Este estágio é considerado o de excelência, aquele em que a organização atinge o que se poderia considerar como as melhores práticas em processos ITAM, permitindo monitorar plenamente o parque de TI, controlar continuamente seu custo total de propriedade e extrair dele o máximo valor de utilização, ao longo do tempo, e integradamente à arquitetura corporativa de TI. Ferramentas substancialmente automáticas coletam e analisam informações dos diversos ativos, ao longo dos diferentes setores da organização e disciplinas tecnológicas envolvidas, e alimentam um repositório,

---

<sup>3</sup> ITIL é a sigla de “Information Technology Infrastructure Library”, um conjunto de boas práticas, desenvolvidas a partir do final dos anos 80, difundidas e aceitas como padrões para a gestão de serviços de informática, suportadas pela norma britânica BSI 15000, da British Standards Institution (BSI), entidade normativa do Reino Unido. A QUESTERA recomenda a seus clientes a aderência às práticas ITIL. O leitor interessado em informações adicionais pode consultar o website <http://www.itil.co.uk>

que será, por sua vez, disponibilizado para aplicações analíticas destinadas a acionar decisões operacionais e tecnológicas na área de TI, assim como permitir a auditoria sistemática do desempenho da função de TI, a integração com os processos de gestão aplicáveis a outros ativos que não de TI e o interfaceamento com os níveis de negócio superiores. Métricas e “benchmarks” apropriados podem ser estabelecidos. Organizações de pesquisa e análise estratégica, como o Gartner Group e o IDC, estimam que nesse estágio pode-se esperar reduções do custo total de propriedade do parque de informática da ordem de 15 a 20%. Custos associados a itens específicos de infra-estrutura podem ser reduzidos até 30% no primeiro ano e de 5 a 10% anualmente nos anos subseqüentes.

À medida que amadurece na utilização de processos ITAM, a organização usuária percebe as vantagens auferidas, e vai, também, se tornando mais exigente quanto às funcionalidades do programa de software que os controla. A QUESTERA aconselha seus clientes a exigir, desses programas, além das funcionalidades básicas, pelo menos que:

- Controlem os pacotes de software de aplicação instalados, com suas respectivas licenças de uso, e gerem relatórios de acompanhamento.
- Gerenciem todos os dispositivos conectados à rede, e não só os microcomputadores *desktop*. Em particular, devem controlar *notebooks*, *PDA*s e periféricos em geral.
- Permitam monitorar o funcionamento adequado de dispositivos de rede, roteadores, servidores web, etc.
- Suportem o controle discriminado de dispositivos próprios e de terceiros, adquiridos, alugados, ou sob arrendamento mercantil (*leasing*).
- Proporcionem suporte ao planejamento de capacidade, tanto a nível físico quanto financeiro.
- Apresentem garantia de funcionamento adequado no futuro, à medida que são atualizados os produtos de hardware e software monitorados.
- Demonstrem, na prática, que não causarão conflito com o ambiente de software instalado.

## Componentes do IT ASSET MANAGEMENT

A QUESTERA tem por política não privilegiar a priori qualquer das ferramentas disponíveis no mercado para instrumentação das soluções ITAM de seus clientes, preferindo, ao invés, a procura, em cada caso, da solução mais adequada, em função dos requisitos específicos. Propomos a análise de requisitos em termos das funcionalidades exigidas em três áreas principais: O suporte a usuários finais, a gestão de operações de TI e a gestão físico-financeira dos ativos.

As funções de **suporte a usuários** compreendem atividades tais como as de monitoramento sistemático das informações técnicas relevantes para desempenho eficaz das tarefas ligadas à gestão de incidentes, problemas, mudanças, utilização de garantias contratuais e serviços devidos por fornecedores, atualizações, correções e “upgrades” e o diagnóstico de áreas problemáticas e vulnerabilidades, com suas correspondentes propostas de medidas corretivas. A integração eficiente desse instrumental com os processos de help-desk tipicamente encontráveis em organizações que operam redes grandes e diversificadas permite que os operadores melhorem sua eficiência média de resolução de problemas, diminuindo o número médio de interações e os tempos médios de dedicação, o que acarreta tipicamente dramáticas reduções de custo de pessoal especializado.

A **gestão de operações de TI** compreende o uso do repositório de informações ITAM para atividades tais como as de controle de aquisições, verificação de faturas de fornecedores, gestão de configuração (significa, na terminologia ITIL, o processo de identificação e acompanhamento de como os diversos itens se interrelacionam e se apoiam), a gestão de licenças de software e o suporte a decisões de substituição, reutilização e descontinuação de ativos. Aqui residem algumas das melhores oportunidades de melhoria de produtividade do parque de TI, pois as práticas convencionais frequentemente acarretam perdas provenientes de mau uso ou ociosidade de equipamentos e programas licenciados. A experiência dos consultores da QUESTERA sugere que a simples melhoria de controle sobre o uso de programas licenciados pode ter impacto de custo extremamente substancial, uma vez que é comum encontrar situações em que existem setores da organização requisitando a aquisição de programas que outras áreas detêm com baixa ou nenhuma utilização. Por outro lado, as frequentes e complexas alterações de políticas de licenciamento por parte de fornecedores de software agravam o problema, pois a ausência ou deficiência de uma gestão ativa de tais políticas pela organização usuária costuma resultar em práticas de

aquisição severamente desotimizadas. Finalmente, uma gestão competente de licenças de software é um fator de redução de riscos jurídicos, uma vez que torna possível a rápida detecção de situações de eventual infringência de direitos de propriedade intelectual de fornecedores, permitindo sua imediata correção. A gestão de operação de TI também se reveste de grande importância no contexto da gestão terceirizada da função de informática, cada vez mais utilizada por organizações de todos os portes e setores, pois amplia a transparência sobre o desempenho do terceirizado e abre caminho para acordos de nível de serviço<sup>4</sup> melhor concebidos e mais fáceis de gerenciar.

Muitas organizações de TI têm desenvolvido políticas e práticas de padronização e redução de variedades de ativos tecnológicos, de maneira a auferir os benefícios de menores custos de pessoal, treinamento, manutenção e relacionamento com fornecedores. Por outro lado, não se pode esquecer que esse tipo de conduta paga um preço em questões tais como flexibilidade, agilidade e segurança operacional e satisfação dos usuários finais. Não é difícil visualizar como podem tornar-se importantes, nesse contexto, processos ITAM sólidos, a partir mesmo de um repositório consolidado confiável, que possa constituir um insumo de tais decisões empresariais.

A **gestão físico-financeira dos ativos** de TI realiza a integração dos processos ITAM com o macro-sistema econômico-financeiro da organização. Permite a contabilização dos ativos e de suas correspondentes despesas de custeio, alimenta informações para os sistemas genéricos de gestão patrimonial e podem constituir a interface preferencial com sistemas instalados de ERP<sup>5</sup>, quando seja o caso (muito embora existam outras alternativas: por exemplo, o ERP instalado pode, ele mesmo, oferecer uma solução ITAM nativa). Outros benefícios decorrentes dessas funcionalidades podem ser práticas mais sólidas de alocação de custos entre os diversos setores e melhores processos para depreciação e amortização, particularmente sensíveis numa economia de carga tributária e taxas de juros elevadas, como a brasileira. Também podem existir subsistemas para interface com funções tais como planejamento tributário, suporte a decisões de investimento e avaliação econômico-financeira de fornecedores e processos de "sourcing".

## Aspectos Específicos Relativos à Gestão de Ativos de Software

Embora a gestão de ativos de software esteja, de um ponto de vista formal, abrangida pelas considerações feitas, neste documento, sobre ativos de TI em geral, há certos aspectos que lhe são peculiares e que vale a pena realçar, pela importância crescente que tais ativos têm assumido, como parte da infraestrutura tecnológica das organizações usuárias e pelo consequente impacto desses mecanismos de gestão específicos sobre a qualidade e a eficiência dos processos de TI. Em geral, parece haver a percepção de que a gestão de recursos de software seja mais complexa que a de dispositivos de hardware, porque o processo é menos familiar e mais distante dos mecanismos de "asset management" genéricos da organização, e também porque software é tido como um ativo intangível, menos "visível", por assim dizer, o que pode levar a uma menor transparência sobre eventuais perdas decorrentes de seu uso impróprio ou ociosidade. Além disso, existe pouca cultura sobre processos, mecanismos e melhores práticas aplicáveis a esse nicho. Isso se traduz na relativa carência de ferramentas especializadas, o que não deixa de ser ligeiramente surpreendente, tendo em vista que publicações especializadas estimam as despesas anuais em atualização e suporte de programas em cerca de 10 a 20% dos orçamentos de software típicos de grandes organizações.

Os custos mais importantes associados à utilização de software decorrem de:

- Tempo de uso de máquina – A produtividade da força de trabalho cairá se os funcionários não tiverem acesso a um recurso necessário ou tiverem de esperar por uma licença de uso vaga. A consequência provável é a ocorrência de retardos, frustrações de empregados, insatisfação de clientes e

---

<sup>4</sup> *Service Level Agreements*, ou SLAs, no jargão de mercado, são acordos de descrição precisa de compromissos de desempenho, negociados e aceitos entre prestadores de serviços e seus clientes. Originários da área de telecomunicações públicas, os SLAs têm sido crescentemente adotados na indústria de informática e incorporados aos contratos de prestação de serviços e terceirização da área e foram encampados por propostas de melhores práticas, como o ITIL, como forma de garantir objetividade e transparência entre os atores na medição de valor e no cumprimento das metas contratuais estabelecidas.

<sup>5</sup> *Enterprise Resource Planning*, designação comercial comum de pacotes de software de gestão integrada. Alguns dos fornecedores internacionais mais conhecidos desses produtos de software são a SAP, a Peoplesoft e a Oracle. As brasileiras Datasul e M-crosiga também oferecem esse tipo de produto.



possivelmente um aumento do risco de infringência de direitos de propriedade intelectual. Para gerir eficientemente a utilização dos recursos, é necessário dispor de dados correntes sobre as intenções de uso da comunidade de funcionários.

- Taxas de licenças de uso – A maior parte dos produtos de software de prateleira é comercializada mediante o pagamento de licenças de uso. Não é incomum que haja diferentes ofertas de modalidades de licenciamento, por parte dos vendedores, para levar em conta diferentes características de rede ou perfis de uso. São, por exemplo, “licenças de site”, licenças específicas para determinado computador, licenças associadas ao indivíduo (sem restrição de máquina) ou licenças que podem deslocar-se ao longo da rede. A definição e acompanhamento da composição ótima de licenças de uso para determinado produto (aquela que minimiza as respectivas despesas em taxas de licenciamento) só pode ser realizada eficazmente com base em informações dinamicamente atualizadas sobre as tentativas de utilização do programa, sejam elas imediatamente satisfeitas, retardadas ou fracassadas.
- Taxas associadas à atualização de programas – Como mencionado acima, essas despesas podem chegar a cerca de 20% dos custos anuais de licenciamento. Em muitas organizações, a política é adquirir automaticamente quaisquer atualizações disponibilizadas pelo fornecedor, o que pode resultar em desperdício, especialmente, se ocorreu diminuição no interesse de uso daquela particular peça de software.
- Suporte – Assim como no caso das atualizações, é comum que a organização contrate, de forma automática, suporte para cada licença adquirida, o que pode, de forma semelhante, conduzir a desperdício, mas o controle dessas despesas só é possível se a organização dispuser de informações constantemente atualizadas sobre o perfil de uso associado a cada uma das licenças. A organização que é capaz de detetar programas sobre os quais já não há interesse de uso, além de economizar em atualizações e suporte, pode, também, às vezes, gerar economias adicionais pela alienação das respectivas licenças, seja a outros usuários (diretamente, através de sites especializados, leilões, etc.), seja ao fornecedor, como “trade-in”.

Na busca por maior controle sobre o uso de ativos de software, é importante desenhar o repositório central da aplicação ITAM com suficientes informações sobre tais recursos. Os parâmetros considerados relevantes incluem:

- Nome do produto
- Versão
- Área ou departamento responsável
- Tipo(s) de licença
- Data de expiração
- Custo da licença
- Taxas anuais de suporte
- Taxas anuais de atualização
- Descrição geral
- Informações contábeis e outras, eventualmente necessárias para interligação com aplicações de controle físico financeiro e com o ERP da organização

## **Produtos para IT ASSET MANAGEMENT**

Ferramentas orientadas às funcionalidades aqui genericamente descritas como ITAM têm sido oferecidas ao mercado, tanto por parte de empresas de software dedicadas a esse nicho potencial quanto por parte de empresas que oferecem software integrado de gestão. Em particular, os principais fornecedores de ERP incluem, em suas respectivas suites, funcionalidades ITAM em diferentes formulações e estágios de desenvolvimento. No entanto, essas ofertas são frequentemente limitadas ou restritivas quanto a seus requisitos de customização, antes que tais ferramentas possam efetivamente ser usadas. No fundo, a decisão entre um módulo ITAM integrado a uma suite ERP e uma ferramenta especializada independente torna-se, frequentemente a escolha entre facilidade de integração e flexibilidade.

As ofertas de software específicas para IT Asset Management podem ser classificadas segundo vários critérios. Quanto ao modo de hospedagem, as soluções podem ser baseadas em servidor próprio da organização ou em servidores externos, por exemplo na forma de um serviço ASP<sup>6</sup> para terceirização da gestão dos ativos de TI, a partir de aplicações web acessíveis via internet. Os produtos hospedados em servidores internos são, em muitos casos, programas conhecidos e testados no mercado. Têm o inconveniente de exigir investimentos iniciais relativamente elevados em hardware, software e treinamento e são, normalmente, difíceis e caras de expandir. No entanto, proporcionam uma percepção de maior controle e segurança sobre dados sensíveis, pelo fato de estarem armazenados em casa. Quanto às funcionalidades oferecidas, as soluções mais conhecidas atualmente são ferramentas para captura automática de informações sobre ativos físicos em rede e repositórios para armazenagem e gestão de informações físicas, financeiras e de serviço sobre ativos de TI. Ambos os tipos podem ser integrados a outra aplicação para popular o repositório centralizado ITAM. Os serviços hospedados em servidores externos, normalmente localizados em *data centers* com elevados níveis de segurança, são oferecidos compartilhadamente a diferentes organizações usuárias. Tais serviços incorporam, tipicamente, ferramentas de *firewall*, recuperação de desastres e criptografia na troca de dados com a organização usuária, de maneira a amenizar as preocupações com segurança.

Alguns fornecedores especializados emergentes no mercado de ITAM seriam:

- **ASAP Software** - <http://www.asapsoftware.com> – O produto eSMART, comercializado pela ASAP, faz parte de uma suite de serviços oferecida para uso via internet, que permite o suporte a uma variedade de dispositivos de hardware e programas, incluindo facilidades para gestão de licenças de software, sistemas operacionais e aplicações web. A cobrança é baseada numa taxa mensal por dispositivo controlado. Um applet é inserido em cada recurso inteligente controlado (servidores, roteadores, desktops, notebooks, computadores de mão, e outros periféricos, além dos websites que se deseje monitorar. Esses applets alimentam o centro de operações
- do serviço com dados relevantes sobre o hardware, software, configuração, funcionalidades, localizações, etc., permitindo a implantação de controle integrado dos recursos em rede.
- **Staff&Line** - [www.staffandline.com](http://www.staffandline.com) – Empresa de origem francesa, com filial nos Estados Unidos. Comercializa o produto **Actima**, pacote ITAM residente em servidor interno e lançou recentemente o **EasyVista.com**, versão ASP.
- **Magic Solutions** – [www.remedy.com/solutions/magic](http://www.remedy.com/solutions/magic) – Essa pequena empresa de Plano, no Texas, que pertencia à Software Associates, foi recentemente adquirida pela BMC Software e integrada à divisão Remedy. Sua solução ITAM faz parte de uma suite genérica, aderente às práticas ITIL, que incorpora também ferramentas de gestão de mudança, gestão de incidentes, aquisições e geração de relatórios. É construída como uma aplicação cliente web, baseada num *browser* internet. A solução incorpora processos de aquisição, gestão do inventário de ativos no repositório, movimentação de itens, reparo de itens e gestão de mudanças de configuração. Permite gerenciar ativos de hardware, licenças de software, ciclos de vida dos ativos, garantias e contratos com fornecedores, e se integra a processos de gestão de outros ativos (não de TI).
- **Microsoft SMS** – [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com) – Esse programa foi desenvolvido originariamente pela Microsoft como uma ferramenta para gestão dos microcomputadores desktop dirigida ao administrador da rede. Tal como muitos outros programas Microsoft, teve sua funcionalidade aumentada através de sucessivos *upgrades* e apresenta, hoje em dia, características de solução ITAM. requer, por outro lado, a instalação de diverso módulos e sua administração necessita de pessoal qualificado, certificado pela companhia. Tem algumas limitações, pelo fato de rodar exclusivamente em plataformas Microsoft e não suportar roteadores. Também não suporta a gestão de licenças de software, mas é usado como ferramenta de apoio à atualização de versões de produtos no ambiente Microsoft.
- **Peregrine Systems** – [www.peregrine.com](http://www.peregrine.com) – Essa empresa de San Diego, na Califórnia, é um dos atores mais reconhecidos no cenário de IT Asset Management. Infelizmente, encontra-se concordatária, mas está lutando para sair das dificuldades financeiras. Em março de 2004 apontou novo CEO. Seu produto AssetCenter, para IT Asset Management é, na realidade, uma suite de quatro programas de aplicação, que roda em ambiente Windows NT e utiliza a base de dados do usuário final como repositório.

---

<sup>6</sup> *Application Service Provider*

- **Remedy Asset management** – [www.remedy.com](http://www.remedy.com) – A Remedy é uma subsidiária da BMC Software. Sua solução de ITAM integra uma arquitetura em camadas, que tem como alvo principal as empresas usuárias de sistemas ERP e foca o mercado de soluções de gestão de TI como um todo, de forma aderente à proposta ITIL, incluindo módulos para *Help Desk*, gestão de mudança e Acordos de nível de Serviço (SLAs). A solução para Asset management, em particular, requer a instalação prévia de um módulo básico da suite, denominado *Remedy Action Request System*, e também a presença de um banco de dados relacional e seu correspondente servidor. Compreende funções para gerência do inventário de recursos, gestão da configuração, gerência de contratos, gerência financeira, reconciliação de ativos e emissão de relatórios.
- **Visionael Network Audit** – [www.visionael.com](http://www.visionael.com) – A Visionael é uma pequena empresa de Palo Alto, na Califórnia. Seu produto é essencialmente uma ferramenta de identificação e documentação de recursos aderente às recomendações ITIL, que gera, em tempo real, um inventário de ativos de TI na rede, tais como dispositivos, placas de interconexão, *desktops*, centrais comutadoras (*switches*) e roteadores. Não gerencia licenças de software. Possui módulos de identificação, documentação, auditoria e geração de relatórios, dispostos em torno de um repositório central, com capacidade de produção de documentação gráfica e de exportação de informações para sistemas externos, em formato XML<sup>7</sup>.

## Sobre o Autor



RAUL COLCHER é o Presidente da Questera Consulting. É também professor e coordenador de cursos de Pós-Graduação da Fundação Getulio Vargas e Presidente do Instituto Brasileiro para Simplificação de Procedimentos Mercantis – SIMPRO-BRASIL. Foi Presidente do Comitê Brasileiro de Informática da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT/CB-21) e “Chairman” do Comitê Normativo Internacional da ISO e da IEC sobre Equipamentos de Escritório (ISO/IEC JTC1/SC28 – “Office Equipment”). Foi “Vice-Chairman” do CEFAC (Centro de facilitação Mercantil e Comércio Eletrônico da ONU), delegado brasileiro e Rapporteur junto à Comissão de Estudos 1 do antigo CCITT (hoje setor de normalização da União internacional de Telecomunicações). É “Senior Member” do IEEE (The Institute of Electrical and Electronics Engineers). É detentor do prêmio SEI-Docas de Santos para melhores trabalhos na área de Tecnologia de Informação.

## Bibliografia

Radjou, N., Relatório da Forrester Research: “2003: Firms Spend to Maximize Asset Profitability”, 4 de agosto de 2003

White Paper da Macrovision: “How software asset management can affect corporate Profitability”

Relatório do Meta Group: “The Business-Optimized IT Organization – Benefiting from IT Asset management”

Radjou, N., Relatório da Forrester Research: “How firms Can get Value from Physical Assets”, 28 de julho de 2003

White Paper da ASAP Software: “The Role of Asset management in the Convergence of IT & Business Goals”

White paper da ASAP Software: “The Application of Information Technology asset management”

White paper da Magic Solutions: “Magic Solutions – Asset management”

---

<sup>7</sup> *Extended Markup Language*, subset da norma ISO 8879 (SGML - *Standard Generalized Markup Language*), da qual também descende o HTML. Desenvolvida pelo consórcio W3C, XML é largamente utilizada em aplicações emergentes interorganizacionais, por exemplo como padrão para troca de dados entre sistemas de organizações diferentes, e, juntamente com outros padrões, em soluções de *web services*.



White Paper da Visionael Corporation: "IT Asset Management: Exposing Hidden Network Capacity and Reducing IT Organization Costs", 19 de dezembro de 2003

White Paper da Remedy: "Adapting Best Practices for IT Service Management"

White Paper da MRO Software: "The Right Tools for your IT Asset Management Project – Asset Tracking, Software Usage and Asset Repository"

White Paper da Macrovision: "Maximizing your Profits through Software Asset Management"

Friedlander, D. e Ragsdale, J., Relatório GIGA (Forrester Research): "Peregrine's Emergence From Bankruptcy Points to Strength in the ITAM and Help Desk Markets", 8 de setembro de 2003

Fontana, J., "Manage Your Assets", Network World Fusion, 5 de agosto de 2002

Adams, P., Relatório do Gartner Group: "Questions: Software Usage Tools for IT Asset Management", agosto de 2002