



cutting through complexity

Como a prática de SAM é exercida no Brasil

Uma visão sob a ótica do
gestor de ativos de *software*

Pesquisa SAM 2015

kpmg.com/BR





PREFÁCIO

A Tecnologia da Informação (TI) está presente praticamente em todos os segmentos do mercado, e as empresas vêm ampliando a sua utilização nos diversos departamentos. Isso tudo para que tenham cada vez mais produtividade em seus processos, assertividade nas tomadas de decisão e, principalmente, reduções de custos alinhadas com mais receitas.

Para que essa utilização de tecnologia fique alinhada com a estratégia de produtividade e as reduções de custos, é primordial que exista uma gestão efetiva sobre seus ativos de TI e, principalmente, sobre os ativos de *software* que correspondem, em média, ao percentual de 20% a 35% dos custos anuais em TI.

A prática de Gerenciamento de Ativos de Software visa não só à redução de custos como também à mitigação de riscos relacionados à propriedade e ao uso de *software* ao longo de todos os estágios de seu ciclo de vida.

Essa prática vem recebendo investimentos relevantes nas empresas brasileiras, demonstrando a importância da atividade na governança corporativa e levando a um aumento na parcela de lucros. Em nossas revisões de licenciamento, fica clara a necessidade de atenção à gestão de ativos de *software*.

A KPMG conduziu uma pesquisa com as maiores companhias no Brasil e centralizou suas análises sobre o ambiente de TI relacionado ao Gerenciamento de Ativos de Software — Software Asset Management (SAM). Os números da pesquisa revelam que boa parte das empresas possui um campo extenso para explorar e aproveitar as oportunidades identificadas.

“Este estudo da KPMG mostra o cuidado que os empresários devem ter com suas licenças de software e como esta gestão é um importante instrumento para as empresas. A ética concorrencial e a vantagem de se obter 100% da capacidade operacional de seus programas de computador poderiam ser motivos suficientes para um empresário investir no gerenciamento de seus ativos de software. Mas, ao contrário disso, o que temos observado é o contínuo desperdício de recursos financeiros ou de mão de obra para lidar com problemas de segurança causados por softwares falsificados. Por esta razão, a adoção de uma metodologia para gestão de ativos de software se faz tão necessária. As práticas de compliance devem ser adotadas tanto para evitar o desperdício com o mau uso das licenças e prejuízos com vírus maliciosos que podem roubar dados sigilosos, quanto para ajudar no aumento da receita, com a garantia de um melhor desempenho do software original.”

Jorge Sukarie, presidente da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES).





SUMÁRIO EXECUTIVO

As características das empresas participantes são bem amplas, demonstrando uma fonte rica de informações para nossa análise — empresas não só com presença nacional, mas também global e com diversos tamanhos do parque de Tecnologia da Informação.

Dentre as respostas coletadas, podemos sinalizar os principais tópicos da seguinte forma:

- As auditorias dos fornecedores vêm aumentando nos últimos anos e o resultado é que grande parte possui licenças adquiridas em excesso ou instalações em excesso.
- A complexidade das métricas de licenciamento dos diversos fornecedores ainda é um desafio para as empresas. A maioria destas realiza o controle dos ativos de *software* de forma manual. As empresas que utilizam ferramentas de controle de *hardware* e *software* também revelam que as informações obtidas são imprecisas e, mesmo assim, continuam utilizando-as para realizar negociações com os fornecedores de *software*.
- Um pouco mais da metade das empresas diz que possui políticas formalizadas de gerenciamento de ativos de *software*, assim como um profissional dedicado ao tema.
- A aderência a políticas e processos, como bloqueios de instalação de *softwares* indevidos, aquisição centralizada de licenças de *software* e análises no impacto em licenças no momento de aquisição de novas máquinas são pontos citados na maioria dos respondentes.
- Enquanto a virtualização é algo bem consolidado na maioria das empresas, a utilização de *cloud computing* ainda é pouco evidente.

Com esse contexto evidenciado, nota-se uma necessidade nítida por parte das empresas em aprimorar os conceitos de Software Asset Management (SAM) para que cada vez mais exista um equilíbrio saudável entre licenças adquiridas e utilizadas, possibilitando redução de custos e mitigação de riscos em autuações por parte dos fornecedores.

É parte da evolução do tema a adoção de processos eficientes, bem como a implementação de ferramentas eficazes de gestão de ativos de *software* (uma alternativa pode ser a utilização do serviço de SAM). Além destes pontos, um conhecimento sempre atualizado sobre as métricas de licenciamento é parte primordial para o sucesso da gestão.

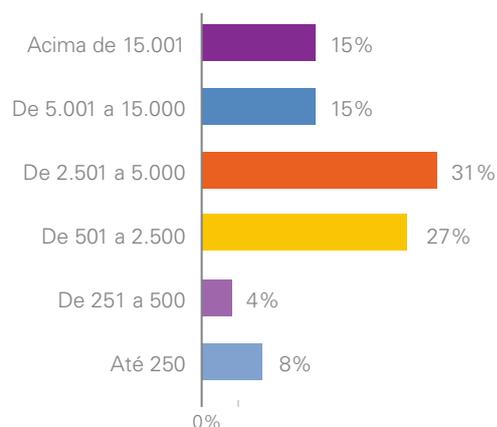
Tendo em vista o cenário cada vez mais competitivo no mercado e a busca por maiores receitas e menores custos, a prática de SAM pode, com certeza, ter um papel importante na valorização dos lucros ao longo dos próximos anos.



PERFIL DOS PARTICIPANTES

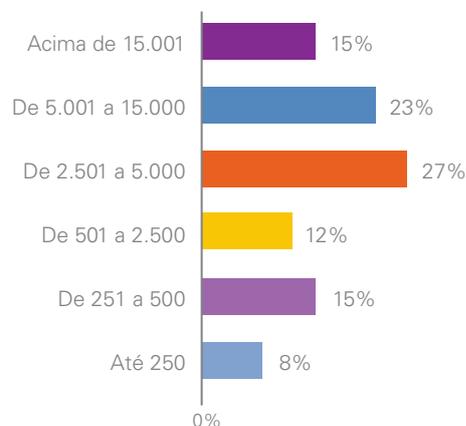
1. Quantidade de *desktops* e servidores (físicos e virtuais)

A maioria dos participantes da pesquisa faz parte de um grupo com mais de 2.501 *desktops/servidores* (físicos e virtuais), equivalendo a 65% dos respondentes com *devices* também acima da quantidade de 2.501 unidades.



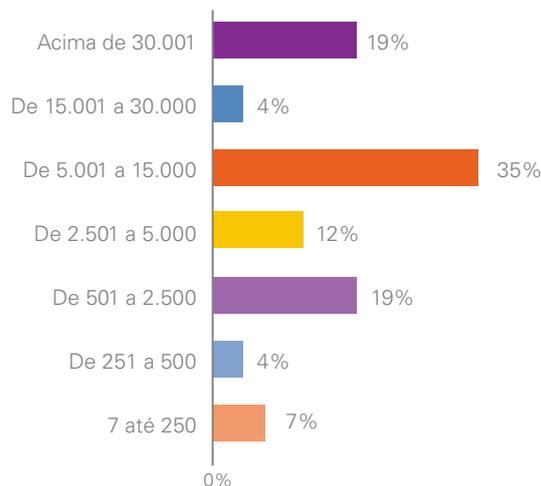
2. Quantidade de dispositivos (*devices*)

Em linha com a quantidade de *desktops* e servidores, a maior parte dos participantes reportou a quantidade de *devices* entre 2.501 e 5.000, com destaque para a quantidade significativa de 5.001 a 15.000 *devices*.

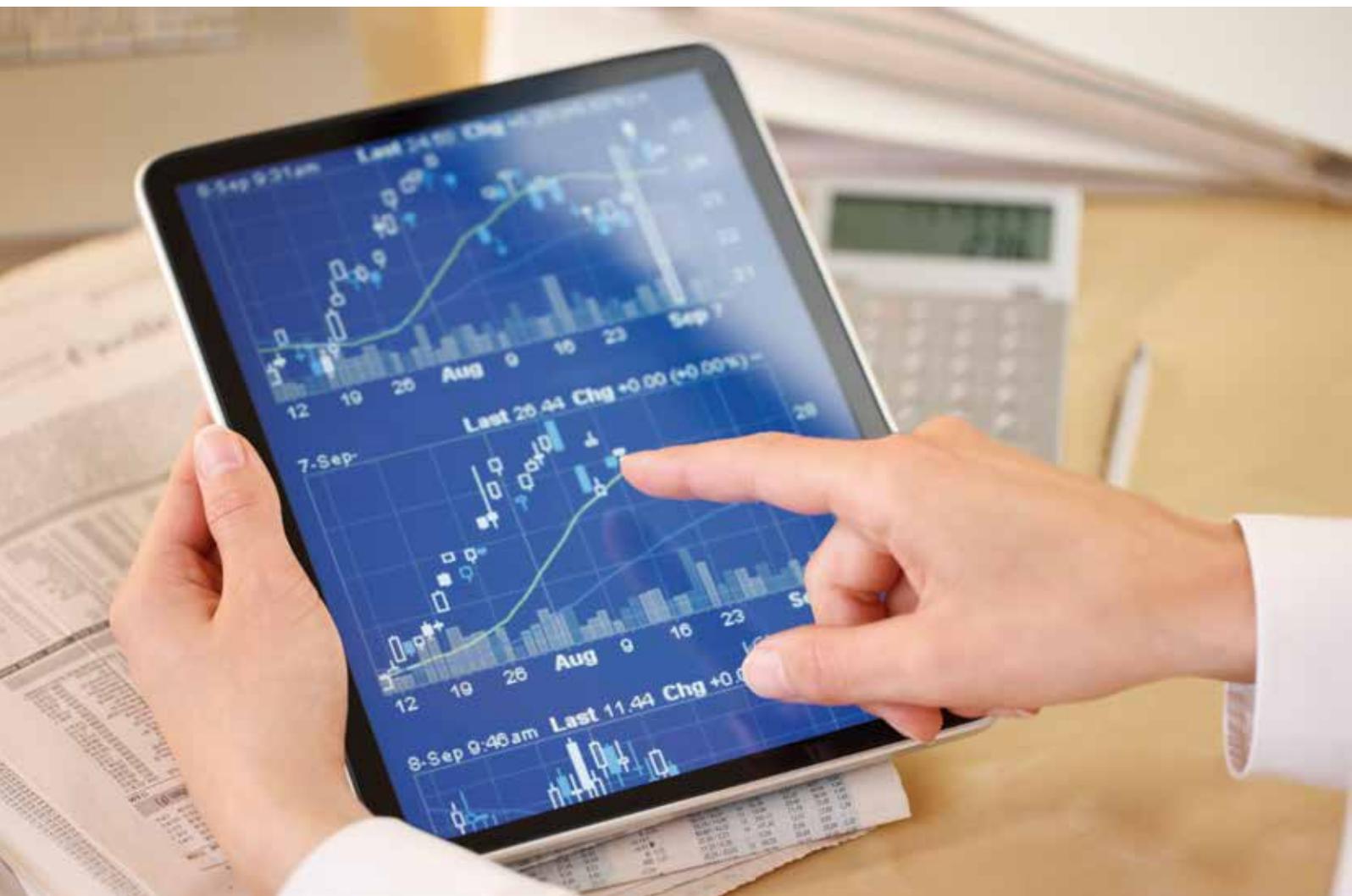
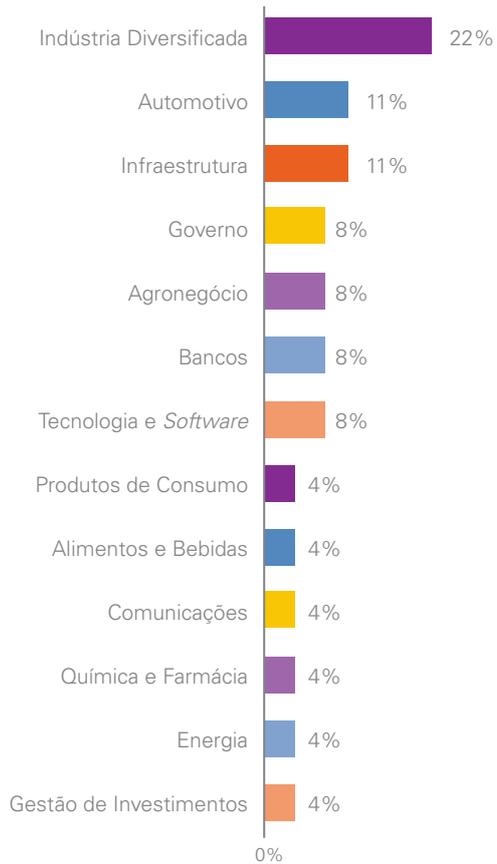


3. Quantidade de funcionários

A maior parte dos participantes informou que possui entre 5.001 e 15.000 funcionários, com destaque para as quantidades significativas acima de 30.001 e entre 501 e 2.500 funcionários.



4. Ramo de atividade dos participantes

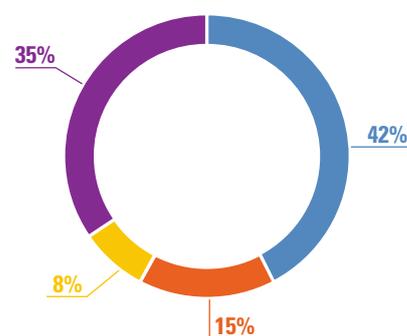


QUESTÕES E RESPOSTAS

5. Sua empresa foi auditada por um fornecedor de *software* nos últimos quatro anos?

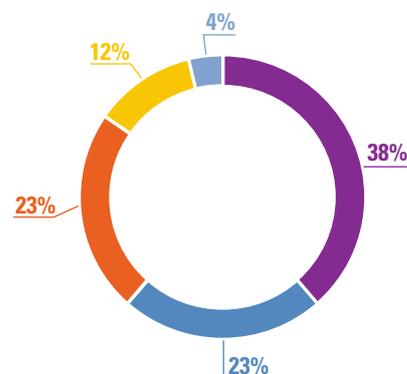
A cada ano que passa, é notável o investimento dos *vendors* na área de Compliance. Todo esse processo vem evoluindo nos últimos anos, o que é constatado a partir do número detectado em nossa pesquisa: 65% das empresas foram auditadas por um fornecedor de *software* nos últimos quatro anos.

- 35% Não
- 42% Sim, em 2014
- 15% Sim, em 2013
- 8% Sim, em 2012



6. O resultado dessa auditoria foi:

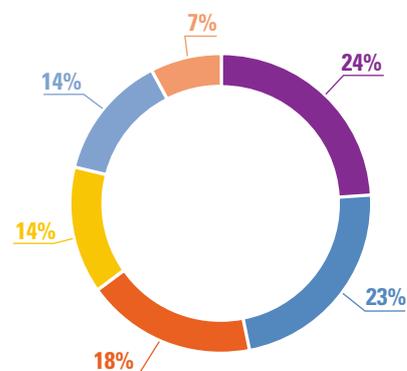
- 38% N/A
- 23% Utilização total das licenças adquiridas sem excesso ou sobra
- 23% Uso conservador (licenças adquiridas acima das instaladas)
- 12% Uso excessivo de *softwares* (além da quantidade contratada)
- 4% Não tenho conhecimento



7. Qual a principal razão para o uso excessivo ou conservador de licenças?

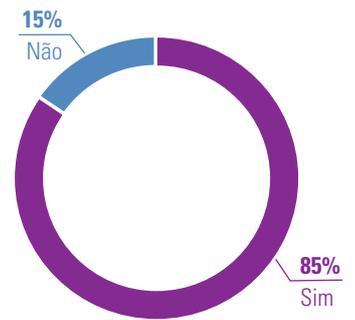
Dos participantes auditados nos últimos anos, a sua maioria indica que problemas com inventário, controles de gerenciamento e complexidade do licenciamento são os principais motivos dos resultados da auditoria.

- 24% Ausência de ferramentas de inventário eficazes
- 23% Ausência de controles de gerenciamento de ativos de *software* nas empresas
- 18% Complexidade de licenciamento
- 14% Alterações em estruturas de TI sem a discussão de impacto em licenciamento
- 14% Mudanças constantes nas regras de licenciamento
- 7% Desconhecimento do licenciamento pelo licenciado



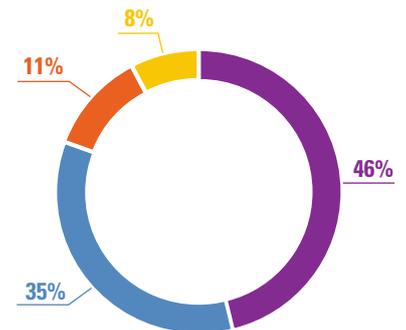
8. Sua empresa possui uma ferramenta de inventário de *hardware*?
Um dos principais controles para um efetivo gerenciamento de ativos de *software* é a existência de um inventário preciso de *hardware*, e podemos notar que grande parte dos participantes possui um inventário de *hardware*. No entanto, na questão a seguir notamos que esse inventário não é considerado confiável pela maioria dos participantes.

- 85% Sim
- 15% Não



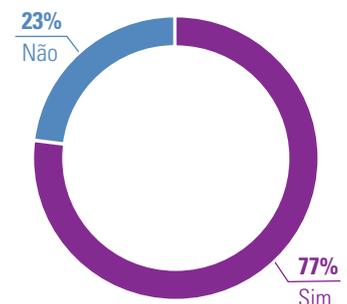
9. Você considera os resultados do inventário de *hardware* precisos?

- 46% Não, a partir do relatório tenho de fazer uma avaliação detalhada para assegurar que todos os dados foram capturados, incluindo *cluster* e virtualização
- 35% Sim, não preciso realizar nenhuma ação a partir do inventário
- 11% N/A
- 8% Não, meu inventário não captura todas as informações



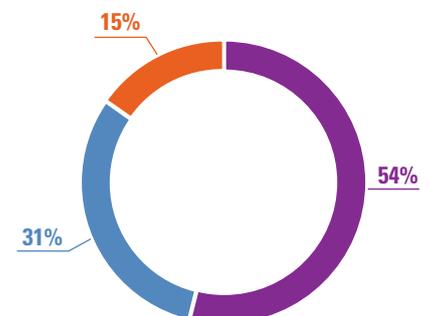
10. Sua empresa possui uma ferramenta de inventário de *software*?
Assim como o inventário de *hardware*, a maioria dos participantes informou que possui inventário de *software* e também necessita de uma avaliação mais detalhada para assegurar que todos os dados foram capturados.

- 77% Sim
- 23% Não



11. Você considera os resultados do inventário de *software* precisos?

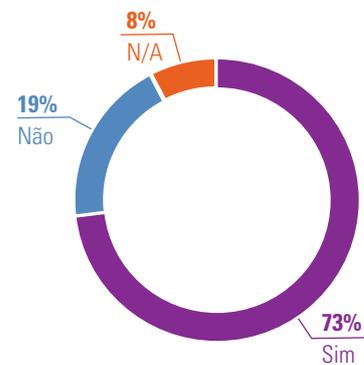
- 54% Não, a partir do relatório tenho de fazer uma avaliação detalhada para assegurar que todos os dados foram capturados, incluindo virtualização
- 31% Sim, não preciso realizar nenhuma ação a partir do inventário
- 15% N/A



12. Seus inventários de *hardware* e de *software* são utilizados como base para as renovações anuais de manutenção e aquisição de novas licenças?

Apesar da falta de confiabilidade em boa parte das informações obtidas nos inventários de *hardware* e *software*, as empresas realizam as renovações anuais com essas informações.

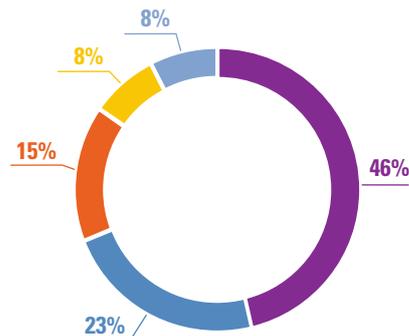
- 73% Sim
- 19% Não
- 8% N/A



13. Qual a frequência da realização do inventário?

Em linha com a renovação anual dos contratos com os fornecedores de *software*, a maioria dos participantes informou que realiza o inventário anualmente.

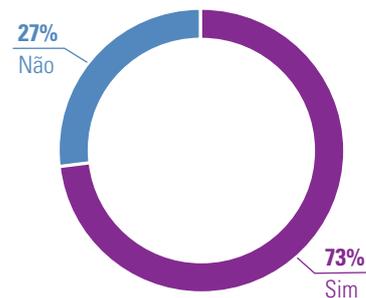
- 46% Anual
- 23% Semestral
- 15% Trimestral
- 8% *Ad hoc*
- 8% N/A



14. Sua empresa possui um controle efetivo de licenças adquiridas e manutenção ativa?

Um dos principais fatores para um efetivo gerenciamento de licenciamento é o controle de licenças adquiridas e manutenção ativa, assim como o acompanhamento das mudanças das regras de licenciamento. Tivemos uma resposta significativa de 73% dos participantes que possuem controle efetivo de licenças adquiridas e manutenção ativa. No entanto, podemos notar no gráfico a seguir que 58% realizam esse controle de forma manual.

- 73% Sim
- 27% Não



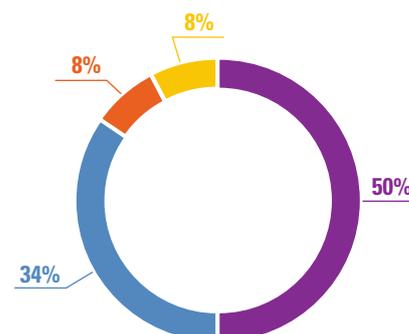
Nossa ampla experiência com projetos de SAM em diversos setores, capacita-nos a dizer que existem oportunidades relevantes em redução de custos com licenças de *software* visto que:

- Apenas 10% do que foi comprado é utilizado plenamente.
- De dez licenças, apenas três foram utilizadas, considerando somente os casos em que houve uma instalação de licenças em quantidade menor do que a adquirida.
- Em 30% das licenças adquiridas, nada foi instalado."

Diogo Dias, Sôcio-líder da prática de Contract Compliance Services

15. Caso exista um controle de licenças adquiridas, este é realizado de que forma?

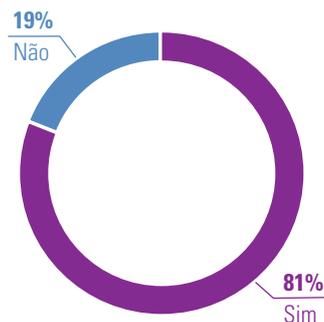
- 50% Planilha eletrônica
- 34% Sistemicamente
- 8% Manualmente
- 8% N/A



16. É realizada alguma comparação entre as licenças instaladas e as licenças adquiridas?

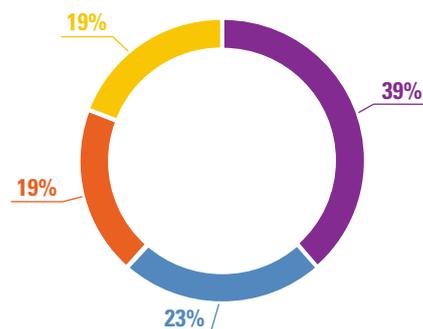
Entre as melhores práticas de gerenciamento de *software* está a utilização de relatórios de comparação entre quantidades instaladas e adquiridas. Em nossa pesquisa, 81% dos participantes informaram que realizam essa comparação — no gráfico a seguir, podemos identificar que a grande maioria a realiza anual ou semestralmente, possivelmente alinhada com as estratégias de renovação de contratos com os fornecedores de *software*.

- 81% Sim
- 19% Não



17. Qual a frequência da realização dessa comparação?

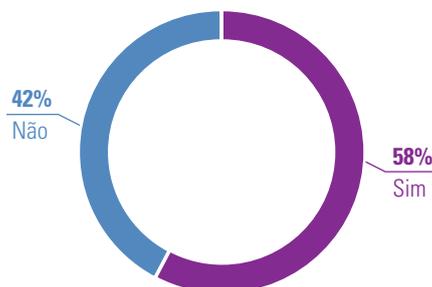
- 39% Anual
- 23% Semestral
- 19% Trimestral
- 19% N/A



18. Sua empresa possui políticas, procedimentos e processos formalizados de gerenciamento de ativos de *software* (aquisição, manutenção e baixa)?

A formalização das “regras do jogo” é parte importante para um processo estruturado de gerenciamento de ativos de *software*, e pudemos notar que 58% dos participantes possuem essa formalização.

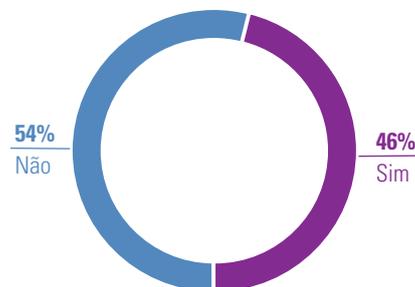
- 58% Sim
- 42% Não



19. Sua empresa possui uma área ou um profissional dedicado e responsável pelo SAM?

Apesar de a resposta anterior indicar uma formalização dos processos de SAM, na maioria das empresas não existe um profissional dedicado ao tema de SAM.

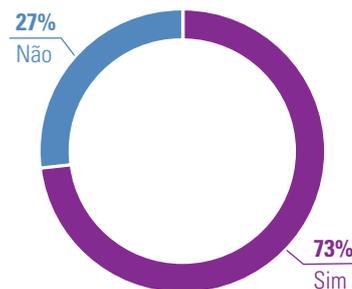
- 46% Sim
- 54% Não



20. Sua empresa possui profissionais com conhecimento dos principais modelos de licenciamento dos seus principais provedores de software?

Um dos grandes desafios das empresas é possuir uma estrutura que consiga acompanhar as diferentes regras de licenciamento entre os fornecedores de *software*, as suas atualizações e as possíveis exceções de licenciamento que seus contratos permitem. Em nossa pesquisa, pudemos notar que a grande maioria dos participantes indica que possui um time com o conhecimento dos modelos de licenciamento dos principais fornecedores.

- 73% Sim
- 27% Não

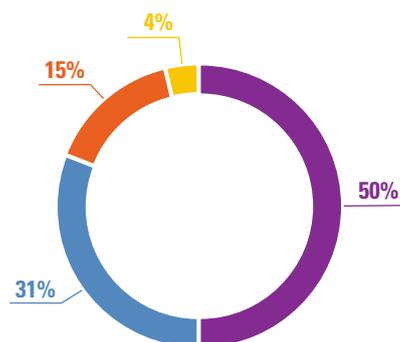


21. Considerando o modelo de otimização de SAM da Microsoft, a sua empresa estaria classificada em qual estágio?

Uma das melhores práticas e mais divulgadas de modelo de otimização SAM é da Microsoft, em que as práticas são classificadas desde básicas, padronizadas, racionalizadas até dinâmicas. Entre os conceitos de nível básico estão a falta de um inventário ou alcance inferior a 68% e ausência de processo estruturado de acompanhamento do ciclo de vida do *software*. O conceito mais avançado, denominado dinâmico, inclui inventário em mais de 99% dos ativos, processo estruturado de acompanhamento do ciclo de vida do *software*, responsabilidades de SAM definidas em toda a empresa, entre outros.

Em nossa pesquisa, pudemos notar que a maioria dos participantes considera as suas práticas no básico e no padronizado, havendo muito espaço para evolução e utilização do SAM como ferramenta de gestão proativa.

- 50% Básico
- 31% Padronizado
- 15% Racionalizado
- 4% Dinâmico



Com base em nossos trabalhos de revisão de licenças de software, identificamos grande oportunidade em mitigação de riscos por não conformidade visto que:

- No resultado geral, para cada licença comprada, outra é utilizada irregularmente.
- Nos casos em que houve instalação de licenças em quantidade maior do que a adquirida, para cada licença, outras três foram instaladas irregularmente."

Marcelo Lira, Sócio-diretor da prática de Contract Compliance Services.

ERROS COMUNS NO GERENCIAMENTO DE *SOFTWARE*

Há diversos padrões de desatenção que podem fazer com que os clientes realizem aquisições de *software* deveras desnecessárias ou aquisições de licenças de *software* insuficientes para cobrir as exposições de utilização de *softwares*.

Essas desatenções incluem:



Monitoramento da utilização do *software*. As empresas tendem a negligenciar processos indefinidos e políticas não obrigatórias que regulamentam o modo como o *software* é adquirido, utilizado, desinstalado e removido. De acordo com a nossa experiência, essas são as fases menos compreendidas e mais complexas do processo do SAM.



Relatórios incompletos obtidos por meio das ferramentas de SAM existentes. Um exemplo clássico disso é quando poucas informações são capturadas de forma precisa para a contagem de utilizações de licenças (por exemplo: ambientes virtualizados) ou quando as ferramentas de SAM não são capazes de identificar o produto utilizado.



Falta de abrangência das ferramentas de descoberta. As empresas dependem muito das informações de descoberta e não dos processos subjacentes. As ferramentas de descoberta não são capazes de encontrar todos os ativos, seja devido à falta de abrangência, seja devido às limitações de descoberta (impressões digitais, métrica etc.).



Informações de *hardwares* inexatas. Quando um inventário completo e detalhado não estiver disponível (por exemplo: número de núcleos, processadores e *chips*), a contagem eficaz e exata de utilizações de *softwares* será muitas vezes um desafio. Fornecer dados para fins de suporte aos *softwares* licenciados com base em métricas de *hardwares* em um centro de processamento de dados altamente virtualizado é algo complexo — poucas ferramentas de descoberta e de inventário oferecem as informações necessárias.



Registros incompletos de direitos de licença de *software*. Raramente, as empresas conseguem ter uma visão exata dos *softwares* sobre os quais elas possuem o direito de uso. Em função disso, elas frequentemente compram *softwares* que já possuem.



Subestimação do que realmente é necessário para implementar uma ferramenta de SAM com êxito. Isso inclui a extensão do conhecimento específico do produto de *software*, a configuração das normas empresariais, a integração com outros sistemas e com os processos de negócio relacionados (por exemplo: compras, tributos e finanças).



Não reconhecimento das interconexões entre os Departamentos Jurídico, Operacional, de TI e de Compras. A não incorporação de todas as partes interessadas provavelmente resultará em um entendimento parcial de todo o processo (por exemplo: o não entendimento de quais *softwares* foram comprados, de como eles foram licenciados, de como eles estão sendo utilizados e de como essas transações estão sendo contabilizadas).

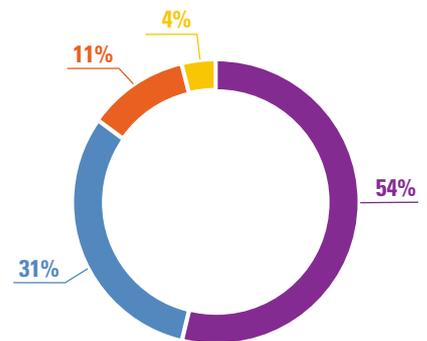


Eliminação das utilizações de *softwares*. Caso os agentes de varredura não estejam instalados ou eles não sejam utilizados, os inventários de *softwares* estarão inexatos. Além disso, algumas áreas protegidas da rede de sua empresa poderão não ser identificadas ou consideradas na contagem.

22. Qual a maior dificuldade da sua empresa em identificar a posição efetiva de licenciamento?

As renovações de contratos usualmente utilizam como base os inventários de HW/SW, no entanto pudemos notar em respostas anteriores que muitos participantes realizam intervenções manuais para um resultado mais apurado. Contudo, apesar dessas constatações, podemos notar que o maior desafio dos participantes ainda está na complexidade e em diferentes métricas de licenciamento entre os fornecedores de *software*.

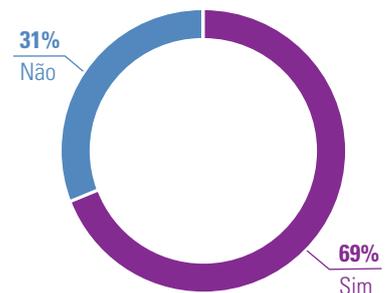
- 54% As métricas de licenciamento são complexas
- 31% Nossa ferramenta de inventário traz informações inconsistentes ou imprecisas e/ou não é customizada para os modelos de licenciamento dos meus principais provedores
- 11% Não temos uma ferramenta de inventário e dependemos de informações manuais
- 4% Área de Tecnologia da Informação descentralizada



23. Há bloqueio em sua empresa que impeça a instalação e a atualização de *softwares* pelo usuário final?

Um controle importante para prevenir instalações em excesso em seu ambiente de TI é o bloqueio que impeça o usuário final de instalar ou atualizar *softwares*, e pudemos notar que ainda temos uma quantidade razoável de participantes que ainda não possuem esse controle.

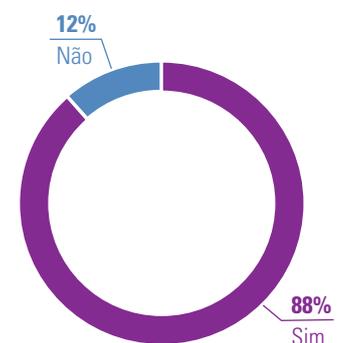
- 69% Sim
- 31% Não



24. A aquisição de *software* é centralizada?

A aquisição centralizada é um dos itens importantes no processo de gerenciamento de ativos de *software*, pois permite uma avaliação da melhor estratégia de compra considerando o planejamento futuro e as regras de licenciamento dos fornecedores. Percebemos que a maioria dos participantes realiza as compras de forma centralizada.

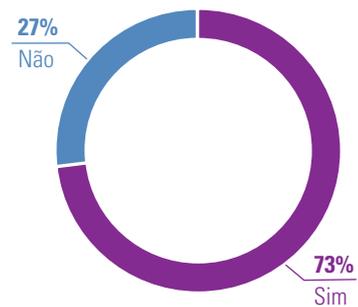
- 88% Sim
- 12% Não



25. Quando há troca ou aquisição de novas máquinas, o impacto no licenciamento de software é discutido?

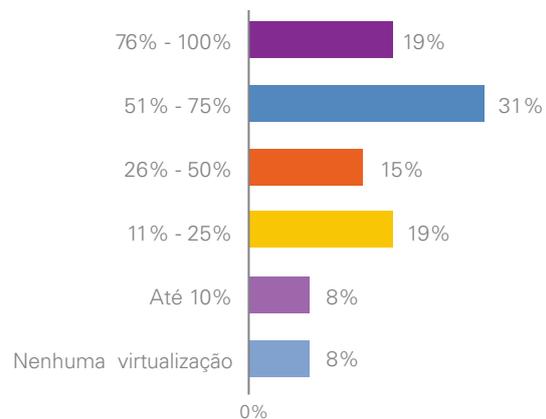
A constante avaliação do licenciamento de software quando existem alterações de hardware é importante, pois muitas métricas são dependentes da capacidade do hardware e da arquitetura do ambiente de TI. No entanto, ainda podemos notar que 27% dos participantes não possuem essa prática.

- 73% Sim
- 27% Não



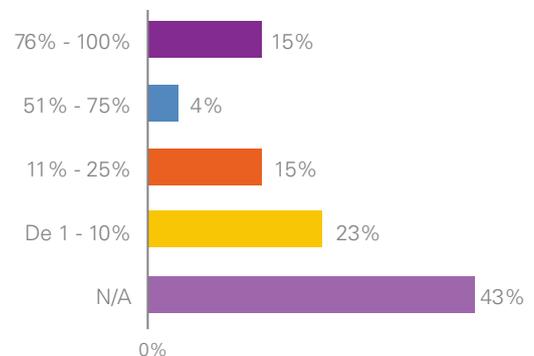
26. Sua empresa utiliza tecnologias de virtualização em seu ambiente? A que nível?

A virtualização, atualmente, é muito utilizada pelas empresas, e podemos notar que 50% dos nossos participantes informaram que possuem no mínimo 50% do seu parque virtualizado. Esse tema é de grande importância, pois impacta diretamente o cálculo e o controle de licenciamento de diversas métricas de licenciamento dos fornecedores de software.



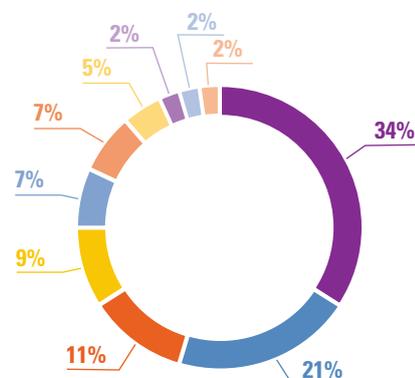
27. Você utiliza serviços em Cloud Computing? A que nível?

Podemos notar que a maioria dos participantes possui nenhum ou até 10% de utilização de serviços de cloud. Em ambientes híbridos ou puramente em cloud, este é mais um tema que impacta diretamente as regras e as responsabilidades de licenciamento.



28. Em sua opinião, sua equipe possui o maior desafio em entender o licenciamento de software de quais fornecedores?

- 34% Microsoft
- 21% Oracle
- 11% VMWare
- 9% SAP
- 7% TOTVS
- 7% Nenhum
- 5% Autodesk
- 2% Outro
- 2% EMC
- 2% Adobe





BENEFÍCIOS DO SAM

Mitigação de riscos

- Restrição da exposição a custos inesperados em função de auditoria da fabricante.
- Melhor controle contra fraudes.
- Melhor contabilidade financeira de ativos imobilizados.
- Metas de reputação/de *marketing*/sociais.
- Exposição legal decorrente da superutilização de *softwares*.
- Exposição financeira decorrente da superutilização de *softwares*.

Benefícios financeiros

- Negociar com base em conhecimento.
- Evitar custos desnecessários por meio de compras controladas.
- Proporcionar menores custos de suporte [Help Desk, Instalação, Movimentação, Inclusão e Mudança (IMAC)].
- Facilitar a padronização, a estabilidade e as economias indiretas.
- Monitorar custos e viabilizar estornos.

Benefícios operacionais

- Possibilitar a otimização e a reutilização de ativos.
- Viabilizar a segurança das informações e a continuidade dos negócios.
- Viabilizar a gestão de mudanças.
- Alinhar a área de TI aos negócios: impacto previsível sobre os negócios.
- Viabilizar um nível superior de otimização de TI.

COMO PODEMOS AJUDAR

Sobre os serviços de Gerenciamento de Ativos de Software (SAM) da KPMG

Os profissionais da KPMG podem ajudar as empresas a controlar seus custos de licença de *software* e de manutenção por meio da abordagem de questões relacionadas ao gerenciamento de ativos de *software* e ao gerenciamento de ativos de TI. Auxiliamos as empresas na prevenção e na redução de custos por meio de melhorias no gerenciamento do ciclo de vida dos ativos de *software*, seja através da revisão dos profissionais, dos processos e dos departamentos de tecnologia em comparação com a norma ISO 19770-1 e com as normas da Information Technology Infrastructure Library (ITIL), seja através de serviços de assistência específicos ao licenciamento de fabricante/marca, com a finalidade de ajudar a otimizar uma área específica de gastos relacionados a *softwares*.

Entre as “Big Four”, a KPMG foi a primeira empresa de auditoria e de consultoria a estabelecer uma prática dedicada a Contract Compliance Services (CCS), incluindo um grupo especialista em SAM. Atualmente, mais de 1.000 especialistas em contratos atuam nas firmas-membro da KPMG International presentes no Brasil, nos Estados Unidos, no Reino Unido, na Austrália e em toda a Europa, na África, na Região Ásia-Pacífico e na América Latina, dedicando-se aos seus clientes e ajudando-os a gerenciar a execução dos contratos, visando a aumentar o desempenho e a diminuir o risco. A nossa assistência de CCS inclui:

- Equipes internacionais integradas: as equipes internacionais integradas de CCS dessas firmas-membro compreendem profissionais dotados de habilidades diversas tanto no Brasil como no mundo

e que possuem vasta experiência com liderança em conhecimento nas questões relacionadas a contratos e licenças de *software*.

- Versatilidade intercultural: entendemos as culturas e as práticas de negócio regionais, bem como as complexidades e as nuances de uma ampla escala de contratos, processos e procedimentos. Possuímos as habilidades idiomáticas e culturais para operarmos de maneira eficaz em todos os lugares do mundo. Os profissionais da KPMG conhecem a legislação, os costumes e as práticas de negócio locais para que, dessa forma, possam prestar serviços de SAM de forma eficaz, auxiliar seus clientes na avaliação de custos e no *compliance* de contratos de licenças e recomendar práticas que possam auxiliar os níveis de maturidade de SAM a progredir.

Contato

Diogo Dias

Sócio-líder

Contract Compliance Services (CCS)

Tel.: (11) 3940-3313

dsdias@kpmg.com.br

Marcelo Lira

Sócio-diretor

Contract Compliance Services (CCS)

Tel.: (11) 3940-6355

mlira@kpmg.com.br

kpmg.com/BR

[f](#) [in](#) [t](#) / [kpmgbrasil](https://www.kpmg.com/BR)

App KPMG Brasil – disponível em iOS e Android

App KPMG Publicações – disponível em iOS e Android

© 2015 KPMG Risk Advisory Services Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative (“KPMG International”), uma entidade suíça. Todos os direitos reservados.

O nome KPMG, o logotipo e “*cutting through complexity*” são marcas registradas ou comerciais da KPMG International

Todas as informações apresentadas neste documento são de natureza genérica e não têm por finalidade abordar as circunstâncias de uma pessoa ou entidade específica. Embora tenhamos nos empenhado em prestar informações precisas e atualizadas, não há garantia de sua exatidão na data em que forem recebidas nem de que tal exatidão permanecerá no futuro. Essas informações não devem servir de base para se empreenderem ações sem orientação profissional qualificada, precedida de um exame minucioso da situação em pauta.