



Prática de Gestão de Ativos de Software no Brasil

**Importância dos processos
e controles para a
otimização do ambiente de
ativos de software**

3ª edição

www.kpmg.com.br



Os benefícios provenientes da Gestão de Ativos de Software — Software Asset Management (SAM) — têm se mostrado cada vez mais evidentes e atrativos nas empresas, levando a um ganho de espaço e importância na discussão estratégica dentro do corpo executivo.

Dentre os fatores motivadores para a adoção cada vez maior da prática, vale destacar os seguintes pontos que o processo propicia: mitigação de riscos por penalidades devido à não conformidade contratual e a aquisições não planejadas, redução de custos com aquisição e manutenção de licenças instaladas e mitigação de riscos relacionados à segurança da informação.

É fato que essa prática, quando bem estruturada nas empresas — de forma interna e a partir da adoção de um serviço contínuo ou periódico —, leva a otimizações de custos relevantes, em média entre 5% e 8% por ano, podendo alcançar, no primeiro ano de adoção, em média, de 30 a 40%.

Considerando-se que o orçamento de manutenção e licenciamento de software nas empresas se situa normalmente entre 25% e 35%, é possível dizer que novos projetos podem ser realizados a partir da adoção dessa prática, visto que o orçamento, antes focado em manutenção e aquisição de licenças de software, pode ser destinado a outras atividades.

Com este cenário, fica evidente a oportunidade que a área de Tecnologia da Informação (TI) possui para ser parte expressiva nas discussões estratégicas e proporcionar cada vez mais um controle efetivo de seus ativos de software.

Esta terceira edição da Pesquisa de Gestão de Ativos de Software, realizada pela KPMG, demonstra claramente a evolução da maturidade e do interesse da prática no Brasil.

KPMG no Brasil

O aumento exponencial dos ataques cibernéticos em larga escala e a dificuldade de se localizar e punir os criminosos têm levado a um aumento substancial das perdas com fraudes e com sequestro de dados (Ransomware), o que levou as empresas a investirem cada vez mais em segurança.

Por outro lado, boa parte do investimento é ainda na segurança de perímetro, porém os hackers têm preferido explorar vulnerabilidades das aplicações dos sistemas operacionais.

A maior parte dos fabricantes sérios analisa continuamente seus códigos para identificar vulnerabilidades e corrigi-las antes de serem identificadas por criminosos.

Os famosos “patches” são fornecidos pelos fabricantes periodicamente, em alguns casos semanalmente. A atualização periódica, pela aplicação de patches, é um meio eficaz de proteção contra a ação de hackers na camada de aplicação. Evidentemente que só os softwares legítimos contam com essa proteção.

O SAM (Software Asset Management) é a forma mais eficiente da empresa identificar ineficiências e inconformidades, licenças não usadas e cópias não oficiais na rede. Com a crise econômica as empresas ficaram mais enxutas, mais eficientes, e como consequência podem existir licenças de softwares que não são mais usadas.

A prática de Gerenciamento de Ativos de Software visa não só à redução de custos de licenciamento,

identificando ineficiências, mas principalmente à mitigação dos riscos relacionados à propriedade e ao uso de software, em particular quanto à proteção legal da Propriedade Intelectual do fabricante. A KPMG conduz essa pesquisa com as maiores companhias no Brasil e centraliza suas análises sobre o ambiente de TI referente ao Gerenciamento de Ativos de Software — Software Asset Management (SAM).

Os números da pesquisa revelam que boa parte das empresas defronta-se com desperdícios e ineficiências quanto à correta gestão das licenças de software e precisa aproveitar as oportunidades identificadas para reduzir seus custos de licenciamento.

“Este cuidadoso estudo da KPMG mostra que existem fortes oportunidades para se reduzir o custo de licenciamento de software e como esta gestão está se tornando uma tarefa importante nas empresas. É bom lembrar que para as empresas não basta ter Código de Ética e Compliance Officer, é preciso que toda a atividade empresarial esteja em conformidade com esse código e com a legislação aplicável. Os desperdícios identificados na pesquisa certamente permitiriam a adoção de ferramentas de inventário, que automatizariam o Gerenciamento dos Ativos de Software.

Francisco Camargo,
Presidente da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES).

Sumário

05

Benefícios
do SAM

06

Sumário
Executivo

07

Perfil dos
Participantes

09

Auditorias e Mapas de
Utilização de Softwares

11

Governança

16

Operação

21

Como Podemos
Ajudar

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 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.

Sumário executivo

Nesta terceira edição da Pesquisa Gestão de Ativos de Software, um fato interessante ocorreu em comparação com a última edição, de 2015. Houve um incremento percentual da participação de empresas de médio e pequeno porte. Esse aumento demonstra claramente a preocupação de forma ampla, independentemente do tamanho da empresa, com a Gestão de Ativos de Software, de forma a evitar penalidades por auditorias dos fornecedores de software, principalmente. Entretanto, as empresas de grande porte ainda continuam a ser as que mais patrocinam o assunto na pauta estratégica executiva.

Dentre as respostas coletadas, podemos sinalizar os principais tópicos:

- As auditorias conduzidas pelos fornecedores de licenças de software continuam a se intensificar nos clientes, não só nas grandes empresas, mas também nas médias e pequenas, proporcionando, algumas vezes, negociações desfavoráveis para o comprador, quando este não tem posse das informações corretas sobre o uso efetivo de licenças de software em seu ambiente de tecnologia.
- 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 revelam a utilização de ferramentas de controle de hardware e software também revelam que as informações obtidas são imprecisas e, mesmo

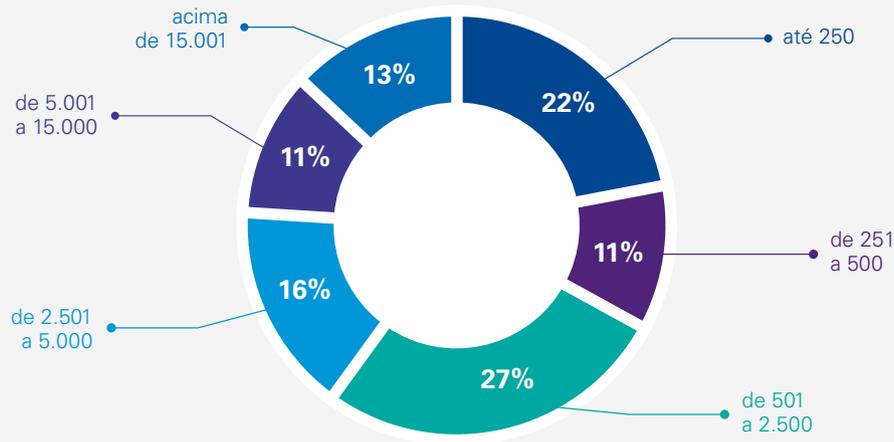
assim, continuam utilizando-as para realizar negociações com os fornecedores de software.

- A quantidade de análise da posição efetiva de licenciamento sob demanda vem aumentando, demonstrando claramente que existe um movimento para se preparar para renegociações de contratos, bem como para auditorias.
- A preocupação é evidente com a realização de inventário e as análises de licenciamento de software em dispositivos móveis, assim como em equipamentos que se enquadram no modelo de Bring Your Own Device (BYOD).
- A virtualização é algo bem consolidado na maioria das empresas, já a utilização de cloud computing ainda é pouco evidente.
- Os fornecedores Microsoft, Oracle, IBM e SAP continuam possuindo os principais softwares com maior preocupação por parte do comprador para entender o formato de licenciamento.

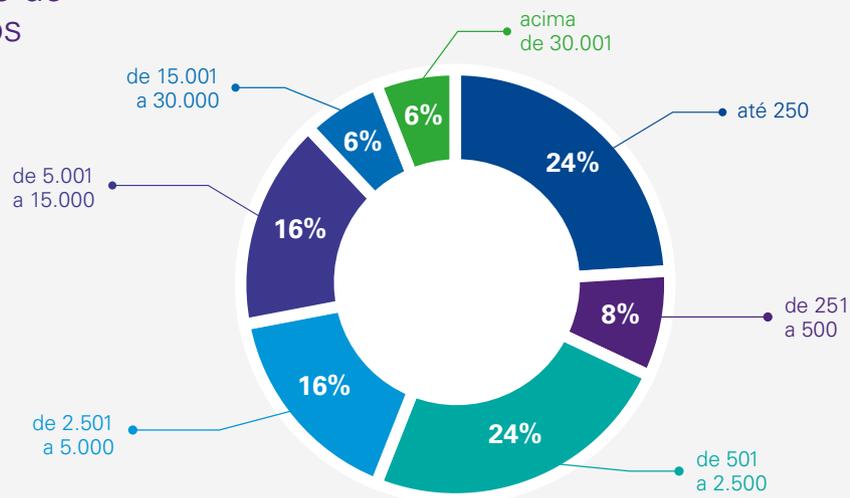
Com essa visão dos dados coletados na pesquisa, fica evidente o interesse na adoção da prática de Gestão de Ativos de Software nas empresas. E é importante ter uma estratégia muito bem definida sobre o controle dos ativos de software para que os resultados obtidos sejam realmente os esperados: mitigação de riscos por falta de conformidade contratual e redução de custos com manutenção / aquisição de licenças de software.

Perfil dos participantes

Quantidade de desktops / notebooks e servidores (físicos e virtuais)



Quantidade de funcionários



Ramo de atividade da empresa



- Alimentos e Bebidas
- Tecnologia e Software
- Governo
- Comunicações
- Varejo
- Produtos de Consumo
- Indústria Diversificada
- Agronegócio
- Energia
- Automotivo
- Infraestrutura
- Bancos e Seguradoras

Questões temáticas

Auditorias e mapa de utilização de softwares

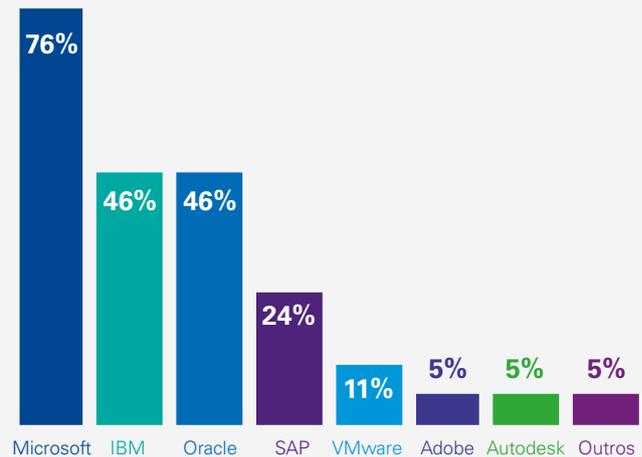
Sua empresa já foi auditada por um fornecedor de software?

Na pesquisa realizada em 2015, 65% das empresas participantes haviam sido auditadas. Quando comparado o resultado de 2015 com o de 2017, podemos notar um aumento de cerca de 40% no número de empresas auditadas.



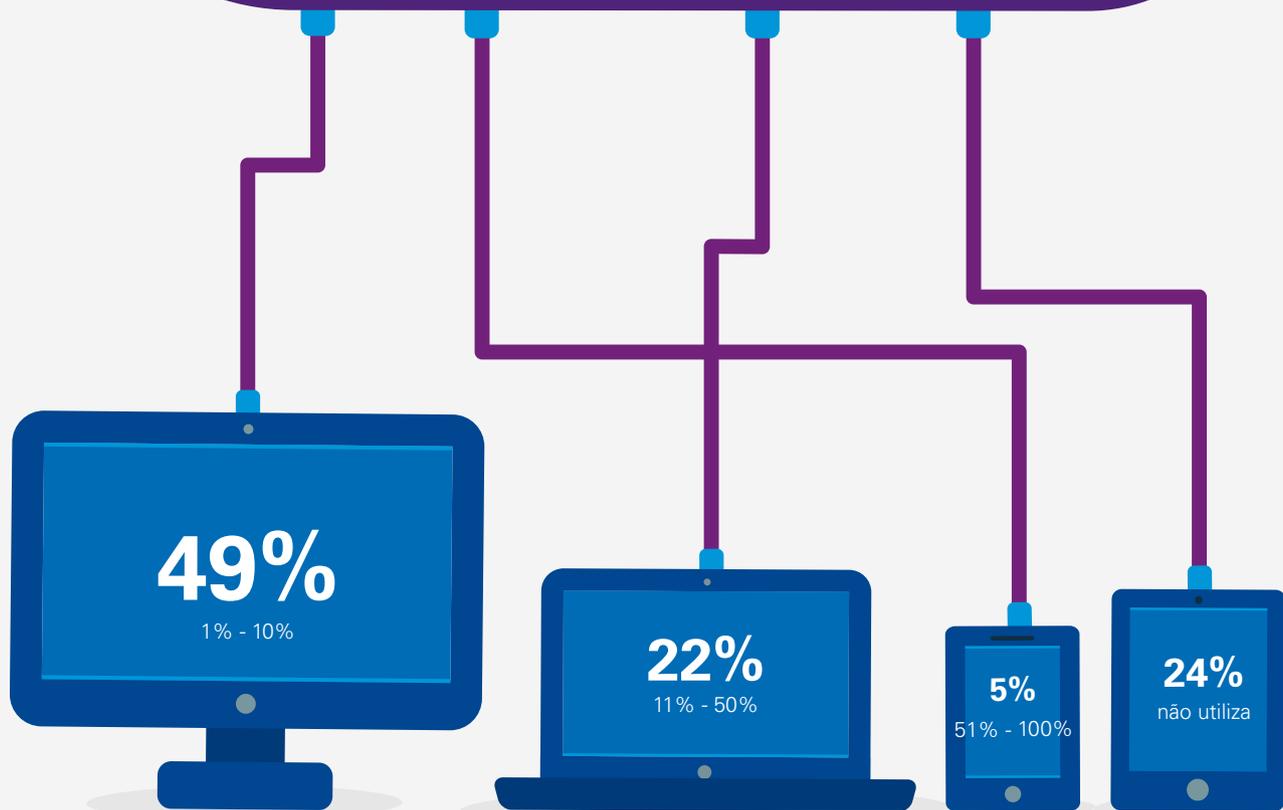
Em sua opinião, sua equipe encontra desafios para entender o licenciamento de software de quais fornecedores?

O número de destaque refere-se ao grupo de 76% dos participantes da pesquisa, que relataram dificuldades de entendimento das regras de licenciamento Microsoft.



Qual é o nível de utilização de produtos em cloud?

Atualmente, muito se fala do ambiente cloud e de suas vantagens. Entretanto o que não costuma ser mencionado é o impacto que ele possui na gestão de ativos de software. Como o ambiente não é físico, muitas das métricas utilizadas atualmente não são aplicáveis. Para solucionar essa dificuldade, os fabricantes de software adotam novas métricas, por exemplo: milhões de transações por dia ou número de relatórios gerados em determinado período. As novas métricas somadas ao controle parcial do ambiente cloud aumentam ainda mais a complexidade da gestão de ativos de software, o que reforça a necessidade de a organização possuir a visão de um especialista em SAM sobre seu ambiente.



Governança

Software Asset Management

Software Asset Management (SAM) é um gerenciamento ativo da informação ao longo dos sete estágios do ciclo de vida do software - desde a negociação inicial do contrato até a baixa do software.

Frequentemente estes subprocessos individuais são executados por departamentos separados e são inconsistentes, desorganizados e desalinhados. A função da governança de SAM é justamente orquestrar as atividades e informações da empresa.



A KPMG pode simplificar e otimizar os processos de SAM ao longo de todo o ciclo do software.

Considerando o modelo de maturidade da prática de SAM, a sua empresa estaria classificada em qual estágio?

Básico: é o patamar inicial, no qual as empresas possuem pouco ou nenhum controle dos ativos de software. É comum identificar uma ausência de políticas e procedimentos voltados à SAM e ferramentas de inventário com cobertura inferior a 68% do parque.

Padronizado: neste estágio, começa-se a ver uma preocupação inicial com a gestão de ativos de software: é possível identificar um responsável pelo SAM, ainda que este não tenha o SAM como sua atividade primária; os inventários costumam cobrir de 68% a 95% do ambiente; algumas políticas,

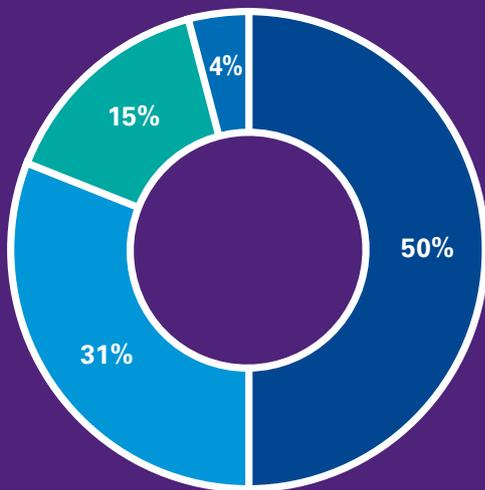
processos e procedimentos começam a ser implantados; e avaliações anuais do SAM são feitas no ambiente.

Racionalizado: Neste estágio, as informações relacionadas ao SAM começam a ser consideradas confiáveis o suficiente para serem utilizadas em tomadas de decisão: os inventários atingem um novo patamar e cobrem entre 96% e 99% do ambiente, começa-se a notar o surgimento de uma área voltada especificamente para SAM e avaliações de SAM são realizadas de forma trimestral.

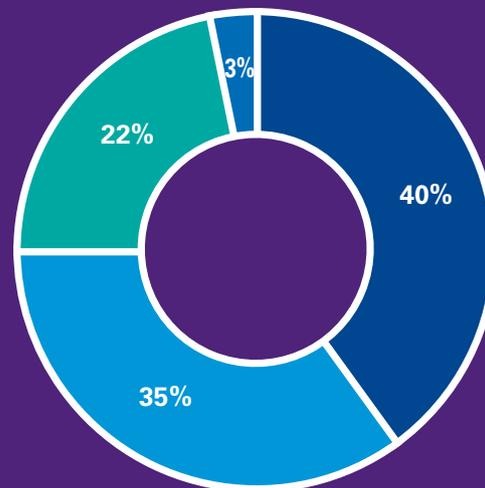
Dinâmico: Atingido este estágio, o SAM é considerado estratégico para a empresa, podendo ter impacto direto nos objetivos do negócio: as informações sobre o SAM costumam estar disponíveis em tempo real, a equipe responsável pelo SAM está num estágio mais maduro e é possível ter visão de mais de 99% do ambiente.

Em comparação ao ano de 2015, podemos notar uma evolução no nível de maturidade das empresas que se classificaram como básicas, passando de 50% em 2015 para 40% neste ano.

Em 2015:



Em 2017:



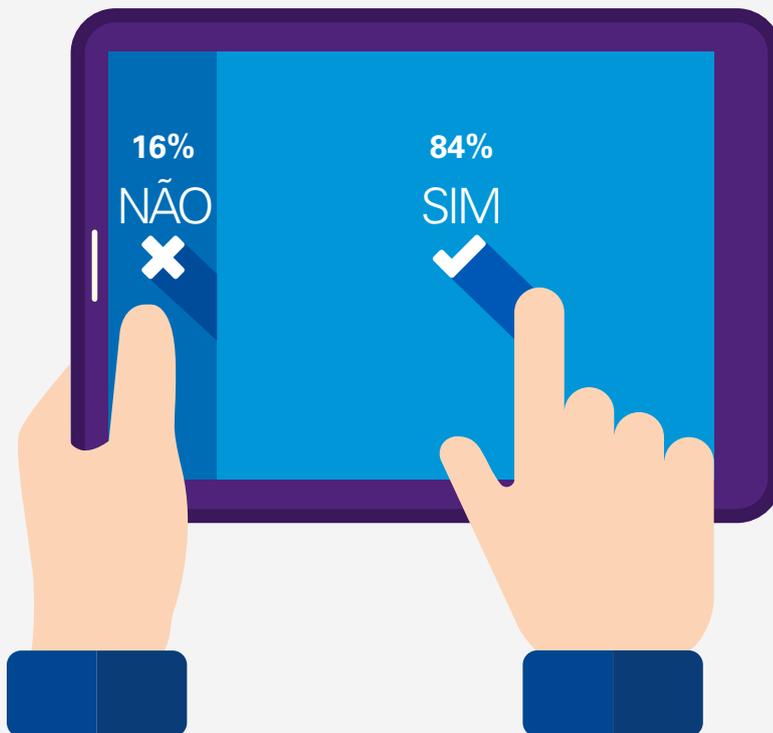
Sua empresa possui políticas, procedimentos e processos formalizados de gerenciamento de ativos de software (aquisição, manutenção e baixa)?

A formalização de políticas, procedimentos e processos permite que a empresa consiga dar o primeiro passo para uma boa gestão de ativos de software, disseminando entre seus funcionários a informação de como agir em determinadas situações.

É necessário que a equipe responsável pela Gestão de Ativos de Software lidere a discussão estratégica sobre aquisição e uso de licenças de software na empresa de forma a integrar as suas diversas áreas (como Jurídico, Compras, Controladoria e

áreas de negócio), agindo proativamente a partir da identificação de oportunidades de otimização dos contratos de licenciamento.

Em 2015, 58% das empresas possuíam a formalização de políticas, processos e procedimentos relacionados ao SAM. Em 2017, notamos um aumento das empresas que demonstraram essa preocupação, chegando a 84% das empresas participantes.



Apesar de a pesquisa apresentar que 84% dos participantes possuem processos, políticas e procedimentos de SAM formalizados, é importante ressaltar que é necessário um segundo passo, o de avaliação de aderência entre o que foi formalizado e o que é realizado pelas equipes. Percebemos, algumas vezes, que nem todos os procedimentos costumam ser seguidos na organização ou são seguidos de forma não estruturada.

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 destes. 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 utilização 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 utilização 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 e 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 da utilização de softwares. Caso os agentes de varredura não estejam instalados ou 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.

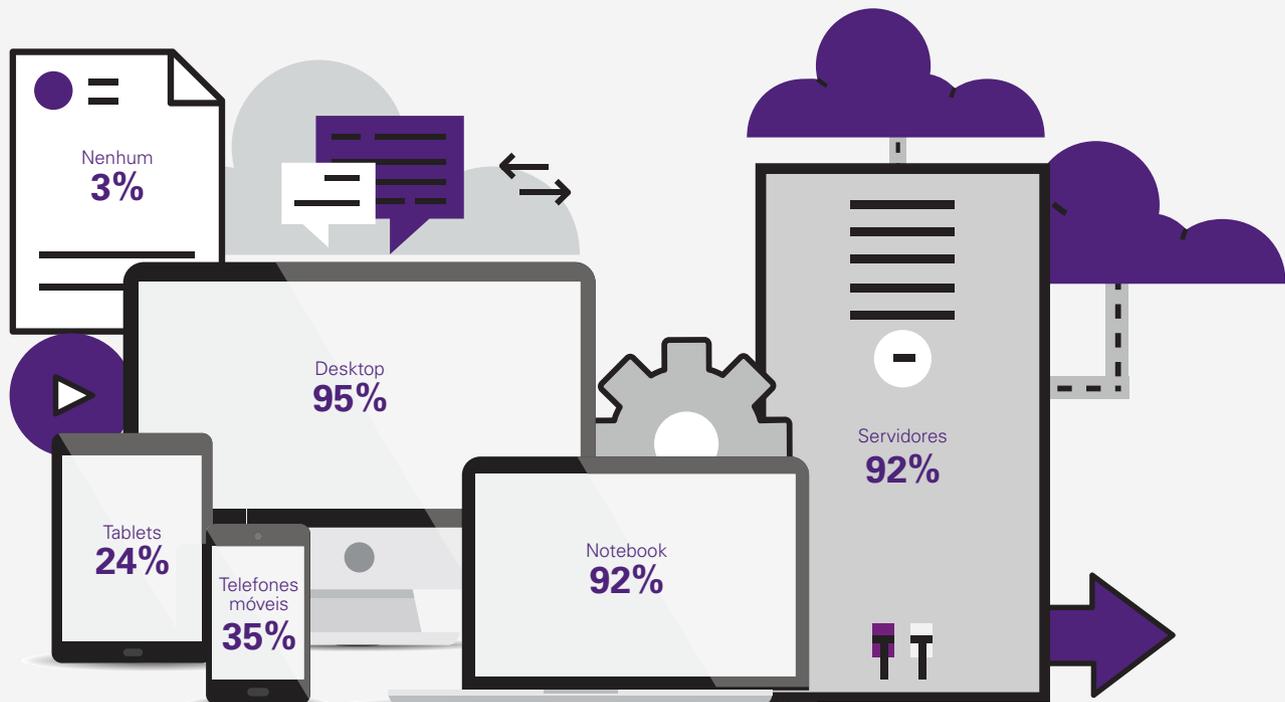


Operação

Sua empresa possui ferramenta de inventário de software para quais tipos de devices?

No gráfico a seguir, podemos notar que predominantemente temos servidores e estações sendo monitorados no ambiente, com pelo menos 89% das empresas declarando inventariar ambos. Mas a novidade está nos dispositivos móveis, como smartphones e tablets, que vêm crescendo no ambiente corporativo. Um fator que pode ter contribuído para isto é o Bring Your Own Device (BYOD), que permite que os funcionários utilizem dispositivos móveis próprios no ambiente

corporativo, seja para acessar e-mails, intranet ou aplicações específicas. Apesar de a organização não ser proprietária do dispositivo, ela é responsável pelas conexões que ele faz em seu ambiente e, conseqüentemente, é responsável também pelas licenças necessárias para garantir esse acesso. Tendo isto em mente, é possível afirmar que os dispositivos móveis, tanto os adquiridos pela empresa quanto os oriundos do modelo BYOD, trazem uma complexidade ainda maior para o SAM.



Qual a frequência da realização e da consolidação do inventário de software?

Em linha com a renovação anual dos contratos com os fornecedores de *software*, a maioria dos participantes informou que realiza o inventário anualmente, porém, destacamos o grande aumento no ad hoc (27%) diante do resultado coletado no ano passado de apenas 8%.

É importante ressaltar que a realização do inventário de software ad hoc demonstrada no gráfico é um indício de que as empresas estão realizando procedimentos de forma pontual para provavelmente atender a alguma demanda de auditoria.



Você considera os resultados do inventário de hardware / software precisos?

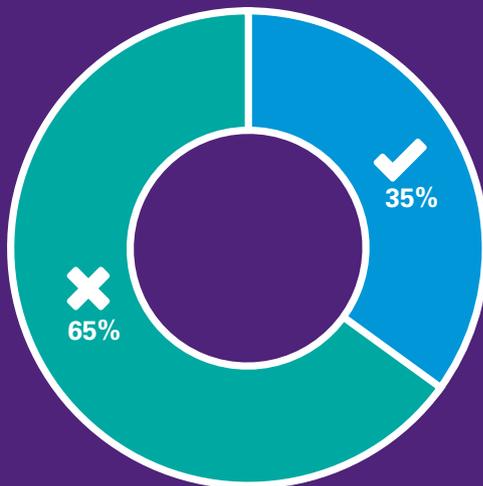
Podemos notar que 38% dos respondentes não consideram o inventário preciso. Esse resultado é reflexo do fato de que a maioria das plataformas de descoberta não foi desenvolvida para SAM, mas com a finalidade de distribuição de software e administração de rede.

Como resultado, esses sistemas não contemplarão informações críticas necessárias

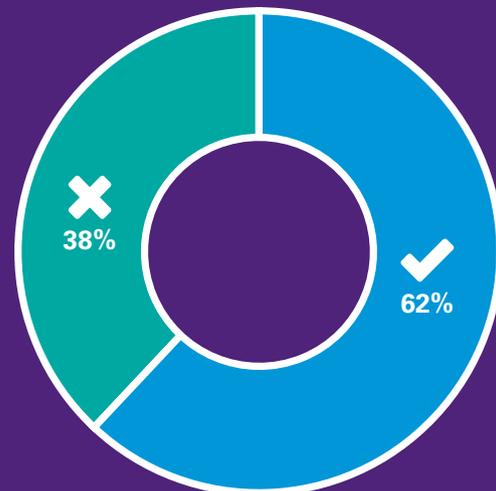
para uma gestão eficiente e otimizada de seus ativos de software.

O aumento de 35% (pesquisa de 2015) para 62% (pesquisa de 2017) de respostas “Sim” reflete a preocupação com a qualidade dos dados coletados para a realização de uma análise eficiente sobre a posição efetiva de licenciamento.

Em 2015:



Em 2017:



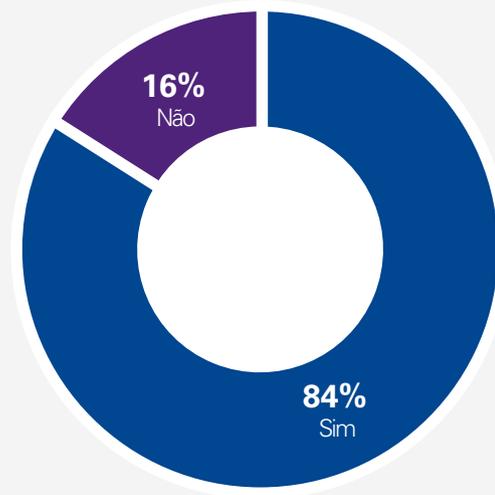
● Sim

● Não, meu inventário não captura todas as informações

Na sua opinião, você possui um controle próprio confiável de licenças de software?

Apesar de nesta pesquisa 84% dos participantes terem respondido que possuem um controle confiável de licenças de software, em algumas vezes sendo realizado até de forma manual, em nossos trabalhos é muito comum identificarmos inicialmente uma base de licenças apontada como definitiva e, no decorrer do projeto, novos contratos ou provas de titularidades serem incorporados.

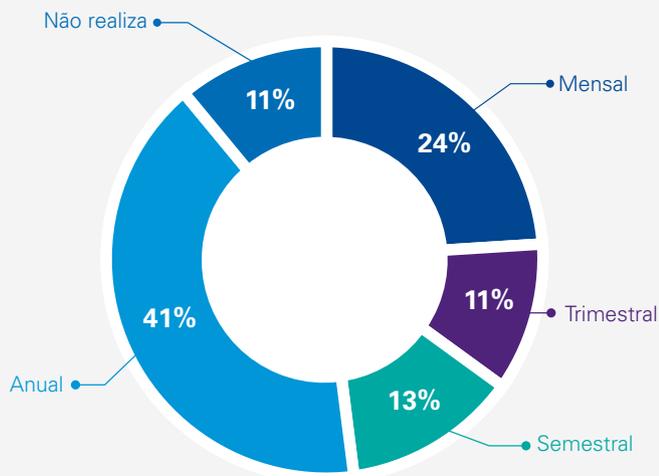
Somente com um controle adequado das licenças adquiridas e renovadas é possível ter uma gestão de ativos de software precisa e confiável.



Com qual frequência é realizada a comparação entre as licenças adquiridas e as licenças instaladas?

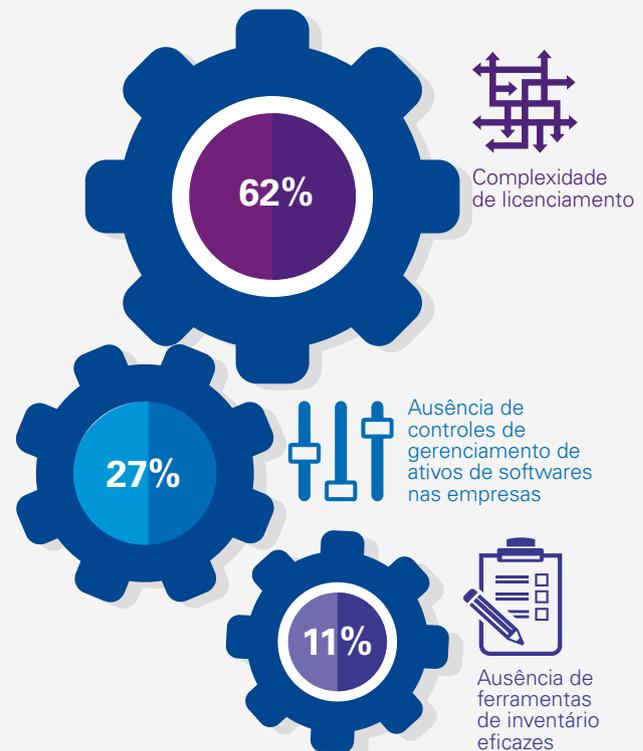
Apesar das constantes mudanças no cenário de licenciamento, nas regras de uso e nas métricas, a maioria das empresas declara realizar a comparação entre as licenças adquiridas e as instaladas anualmente.

Em 2015, 81% dos participantes afirmaram realizar a comparação entre as licenças adquiridas e as instaladas. Ao comparar com o resultado deste ano (89%), podemos notar um aumento da preocupação das empresas com o SAM, muito provavelmente devido ao aumento de auditorias realizadas pelos fabricantes de software nos últimos anos e à busca cada vez maior pela redução de custos.



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

O gráfico demonstra claramente que, mesmo tendo um inventário eficiente, a principal preocupação das empresas está situada no entendimento das métricas aplicadas no contrato de aquisição de licença de software para que ocorra uma análise assertiva da Posição Efetiva de Licenciamento. Aliado a este ponto, tanto processos quanto ferramentas ainda aparecem como preocupações secundárias, já que sozinhos não eliminam o principal item que é a complexidade do entendimento de licenciamento dos produtos.



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 melhorar 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 de especialistas 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 inteiro e que possuem vasta experiência 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, desta 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 progredirem.

Fale com o nosso time

Diogo Dias

Sócio-líder

Risk Consulting

Tel.: (11) 3940-3177

dsdias@kpmg.com.br

Marcelo Lira

Sócio-diretor

Software Contract Compliance Services

Tel.: (11) 3940-6355

mlira@kpmg.com.br

Aecio Nanni

Sócio-diretor

Software Contract Compliance Services

Tel.: (11) 3940-3723

ananni@kpmg.com.br

www.kpmg.com.br



© 2017 KPMG Consultoria 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. Impresso no Brasil.

O nome KPMG e o logotipo 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.

Projeto gráfico e diagramação: Gaudí CreativeThinking