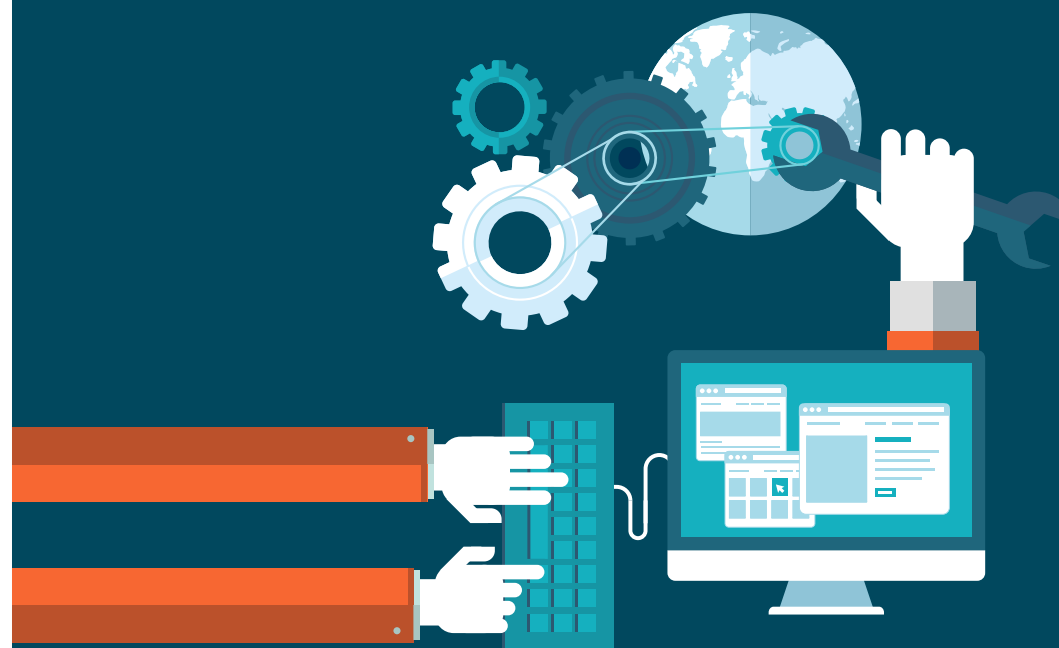


GUIA DEFINITIVO DA TERCEIRIZAÇÃO DE TI



ASCENT
BUSINESS INTELLIGENCE • OUTSOURCING TI

Introdução	3
O que uma terceirização de TI faz?	5
Onshore vs. Offshore.....	10
Marco Civil da Internet.....	13
Garanta a segurança dos dados.....	15
Conclusão	20
Sobre a Ascent	23



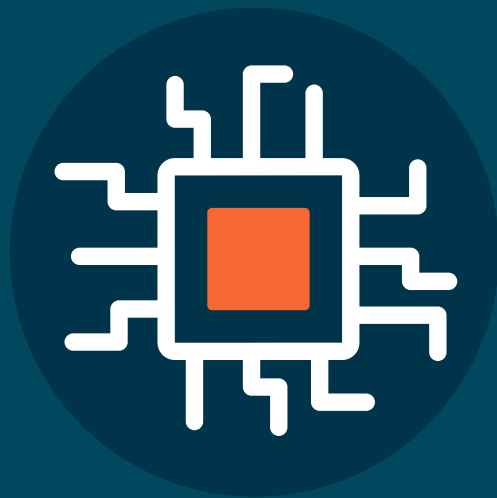
INTRODUÇÃO



Ao longo dos últimos anos, formas de **otimizar o trabalho no ambiente de TI** têm chamado a atenção de gestores. O aumento da presença de equipamentos e sistemas digitais tornou o ambiente de trabalho mais complexo, exigindo da companhia processos de gestão e manutenção inovadores e flexíveis.

Nesse cenário, [o outsourcing de TI](#) é visto como um dos melhores investimentos que podem ser feitos por negócios dispostos a tornar a sua rotina mais eficaz e menos suscetível a falhas. Esse tipo de serviço permite que a empresa foque no seu core business e mantenha processos de manutenção e gestão de TI nas mãos de profissionais externos.

Neste e-book, apresentaremos as bases da terceirização de TI e como ela pode afetar o seu negócio. Além disso, listaremos **as principais vantagens desse tipo de serviço** e como o seu empreendimento pode buscar o auxílio de uma prestadora de serviços alinhada com o perfil da companhia. Boa leitura!



O QUE UMA
TERCEIRIZAÇÃO
DE TI FAZ?

A terceirização de TI pode ser definida para **duas áreas do negócio**. Uma é direcionada para a **locação de equipamentos** como computadores, projetores e outros dispositivos de TI. Esse tipo de serviço dá ao negócio a chance de **acessar equipamentos de última geração, reduzir custos e manter-se com alta performance** sem ter que investir em rotinas de manutenção e atualização de hardware.

Há também a terceirização das rotinas de gestão e manutenção dos processos do setor de TI. É desse tipo de outsourcing que trataremos neste e-book. Investindo nesse serviço, o negócio consegue eliminar custos, tornar a equipe de TI mais flexível e pronta para lidar com as demandas internas.

O outsourcing em TI voltado para os processos de gestão é um investimento estratégico, que impacta o negócio de diferentes formas. Entre as suas vantagens e benefícios, podemos destacar algumas. Acompanhe!

MELHOR DIRECIONAMENTO DOS PROCESSOS DE TI

Para que as equipes internas possam **focar nos seus processos mais importantes**, é crucial que o gestor tenha **disponibilidade para investir na gestão do core business do negócio**.

E quando [problemas na infraestrutura de TI](#) são frequentes, o tempo gasto com a correção deles aumenta consideravelmente, resultando em queda de performance e produtividade.

Por meio do **outsourcing**, a empresa consegue **direcionar com maior precisão as suas atividades de manutenção e gestão de TI**. O ambiente corporativo contará com **profissionais qualificados** para atenderem demandas de usuários e **adotarem as melhores práticas internas**. Assim, **falhas terão um menor impacto no dia a dia do negócio**.



REDUÇÃO DE CUSTOS

O outsourcing permite que o empreendimento elimine uma série de gastos com gestão de pessoal. A desburocratização das rotinas de contratação de profissionais de TI diminui o número de recursos gastos com tais rotinas e, assim, **os custos a ela atrelados também são reduzidos.**

A companhia poderá modificar o tamanho do time sempre que for necessário. Como consequência, o gasto com pessoal de TI será o mais preciso possível, eliminando custos também a médio e longo prazo.





TIME DE PROFISSIONAIS COM CONHECIMENTOS ALINHADOS ÀS ESTRATÉGIAS

O outsourcing permite que a empresa **defina um time de TI de acordo com o perfil da sua infraestrutura e os seus objetivos de médio e longo prazo**. Se os problemas enfrentados estão relacionados ao suporte aos usuários, por exemplo, o negócio pode investir em técnicos especializados nessa área. Eles conseguirão auxiliar os profissionais a identificarem a origem de falhas e, assim, ter uma **melhor experiência** de uso dos sistemas internos.

Por outro lado, se há a necessidade de otimizar a segurança digital da infraestrutura de TI, a companhia terá a chance de buscar pessoas com elevado conhecimento nessa área. Eles poderão identificar os **melhores investimentos** em softwares de segurança, avaliar a eficiência das políticas de TI ativas e como a empresa pode **otimizar as suas rotinas**.

ALINHAMENTO DOS PROCESSOS COM OS PADRÕES DO MERCADO

Graças ao outsourcing, a empresa tem a chance de **avaliar como as suas rotinas estão alinhadas com os padrões do mercado.**

Os profissionais que atuam nessa área possuem conhecimentos atualizados frequentemente e, assim, podem rastrear processos que necessitam de modificações. Com isso, **o negócio ganha mais competitividade e capacidade de atender o seu público-alvo.**





ONSHORE VS.
OFFSHORE



A internet permitiu que serviços antes prestados apenas presencialmente fossem **executados a distância** com a mesma qualidade do que o atendimento in loco. Esse é o caso do outsourcing que, com o auxílio de soluções de TI (como os softwares de acesso remoto), por meio da videoconferência, possibilitou que as chamadas via VoIP ofereçam atendimentos de **alta qualidade e precisão**.

Isso levou à criação de duas categorias de terceirização de TI, como veremos a seguir.

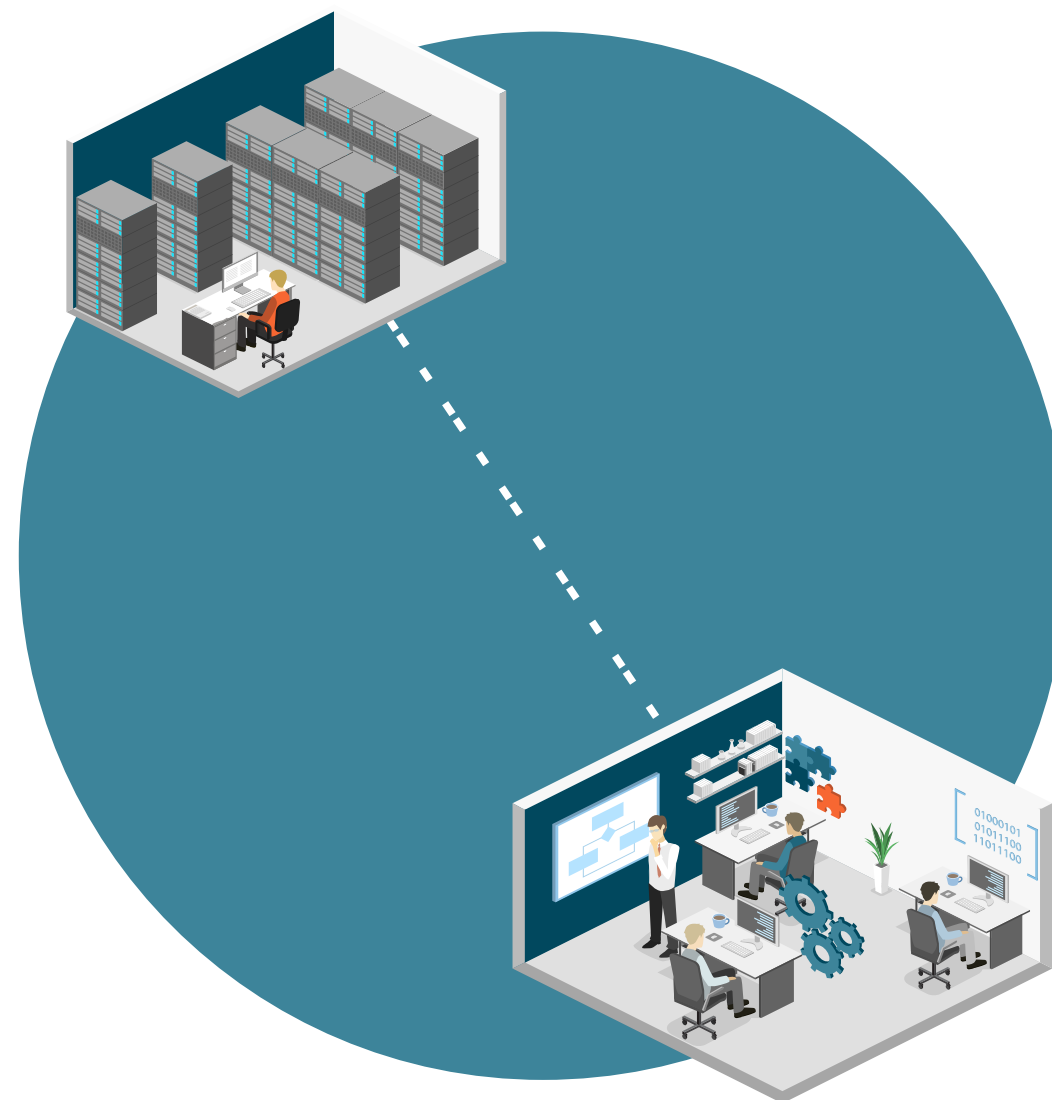
OUTSOURCING OFFSHORE

Nesse tipo de terceirização, a **companhia contratada trabalha fora do país**. Serviços como o suporte de infraestrutura e serviços de software são **executados remotamente**. Nesse caso, a prestadora de serviços trabalha em mercados em que os **custos trabalhistas e operacionais são reduzidos**, o que auxilia a tornar as suas atividades mais competitivas e econômicas.

TERCEIRIZAÇÃO ONSHORE

A terceirização de TI onshore é aquela em que **os prestadores de serviço estão no mesmo país que os seus clientes**. Nesse caso, eles não necessariamente ficam alocados dentro da empresa para a qual prestam serviços, uma vez que muitas atividades podem ser executadas remotamente com o auxílio da internet.

O outsourcing de TI onshore beneficia-se da possibilidade de **efetuar atendimentos presenciais com maior agilidade**. Caso seja necessário, um profissional poderá ser deslocado para o local em que o usuário encontra-se para executar uma análise profunda do problema, encontrando a **melhor solução** de acordo com o tipo de falha existente.





MARCO CIVIL
DA INTERNET

Em vigor desde meados de 2014, o **Marco Civil da Internet** é uma lei que alterou profundamente a prestação de serviços de TI. **Essa legislação possui artigos que regulam o tratamento de dados por terceiros, além das políticas de privacidade e segurança digital.**

O Marco Civil da Internet não deixou de discutir a forma como prestadoras de serviços lidam com dados de clientes e parceiros comerciais. A ideia é que companhias de TI sejam obrigadas a **armazenar parte das informações de clientes e de seus serviços em solo nacional**. Isso facilita a execução de ordens judiciais e, em tese, evita que agentes externos roubem registros de brasileiros. O armazenamento de dados em solo nacional é uma prática que já é utilizada por grandes empresas em busca de uma **melhor performance e menor latência**.

Serviços como a **Netflix**, por exemplo, possuem **data centers no Brasil criados especificamente para replicar conteúdos de maior popularidade**.

Essa abordagem **reduz a carga de trabalho dos ISPs**, que não precisam buscar uma informação no data center de outro país. Além disso, os **custos operacionais são menores**: a necessidade de pagar pelo acesso a uma infraestrutura externa deixa de existir, algo que impacta diretamente o valor final do serviço.

O Marco Civil também normatiza a forma como conflitos são solucionados. Em caso de problemas contratuais, a lei brasileira será aplicada somente a contratos executados no Brasil. Se as empresas estiverem fisicamente distantes, valerá a legislação do país de quem faz a proposta.





**GARANTA A
SEGURANÇA
DOS DADOS**

Segurança digital é um assunto que a cada dia ganha mais importância no ambiente de TI. O número de ataques a empresas e usuários comuns não para de crescer, assim como os impactos causados por esse tipo de problema.

Recentemente, o malware WannaCry interrompeu operações em hospitais, empresas de ônibus e companhias do setor telefônico em todo o planeta. O vírus foi criado a partir de uma ferramenta utilizada pela **NSA** (a Agência de Vigilância Americana) que vazou no último ano.

Ao infectar a máquina, o malware criptografava todos os arquivos encontrados. Em troca da chave de descryptografia (um código usado para liberar o acesso aos arquivos), era exigido um pagamento no valor de \$ 300 dólares para cada máquina infectada. E para piorar a situação, o WannaCry era autoreplicante: uma vez dentro da rede interna do negócio, ele tinha o poder de rastrear e infectar automaticamente outras máquinas desprotegidas.



Para evitar que esse tipo de situação impacte o negócio, o investimento em serviços de outsourcing deve ser feito acompanhado de uma pesquisa nas políticas de segurança digital da prestadora e no alinhamento de estratégias. É fundamental que o serviço de outsourcing em TI tenha uma estratégia clara para a manipulação de informações da empresa e consiga trabalhar com dados de terceiros sem que eles sejam expostos às pessoas erradas.

Quando isso não ocorre, a empresa enfrentará o risco de ter suas informações internas expostas a terceiros ou manipuladas da forma errada.

Se isso realmente acontecer, o empreendimento perde credibilidade: como clientes e parceiros comerciais confiarão em uma companhia que não pode manter as suas informações seguras?

O Service Level Agreement do serviço contratado deve ser moldado para atender as necessidades do negócio. Ele precisa estar alinhado com as normas internas, a legislação local e, ao mesmo tempo, com a necessidade da empresa de manter as suas informações em um ambiente controlado.





O compartilhamento de informações com parceiros estratégicos pode ser limitado, se o empreendimento achar necessário. Os procedimentos de TI precisam incluir **normas para evitar o roubo de dados e a exposição deles a terceiros.**

Para além desses fatores, a companhia também pode preferir um serviço de outsourcing em TI que auxilie o negócio a **otimizar as políticas de gestão e segurança da informação.**

Opte por serviços de outsourcing capazes de auditar os processos internos em busca de vulnerabilidades e problemas de gestão.

Eles devem ter os recursos necessários para identificar situações que comprometem a privacidade interna e tornam o uso das ferramentas que fazem parte do dia a dia do usuário menos confiável.

Além disso, é necessário contratar uma empresa capaz de **avaliar as melhores medidas** que possam ser tomadas para que tais erros não ocorram novamente. Elas incluem, mas não se limitam a: mudanças nas regras de controle de acesso, monitoramento de recursos e definição de políticas para que situações de risco sejam menos frequentes.





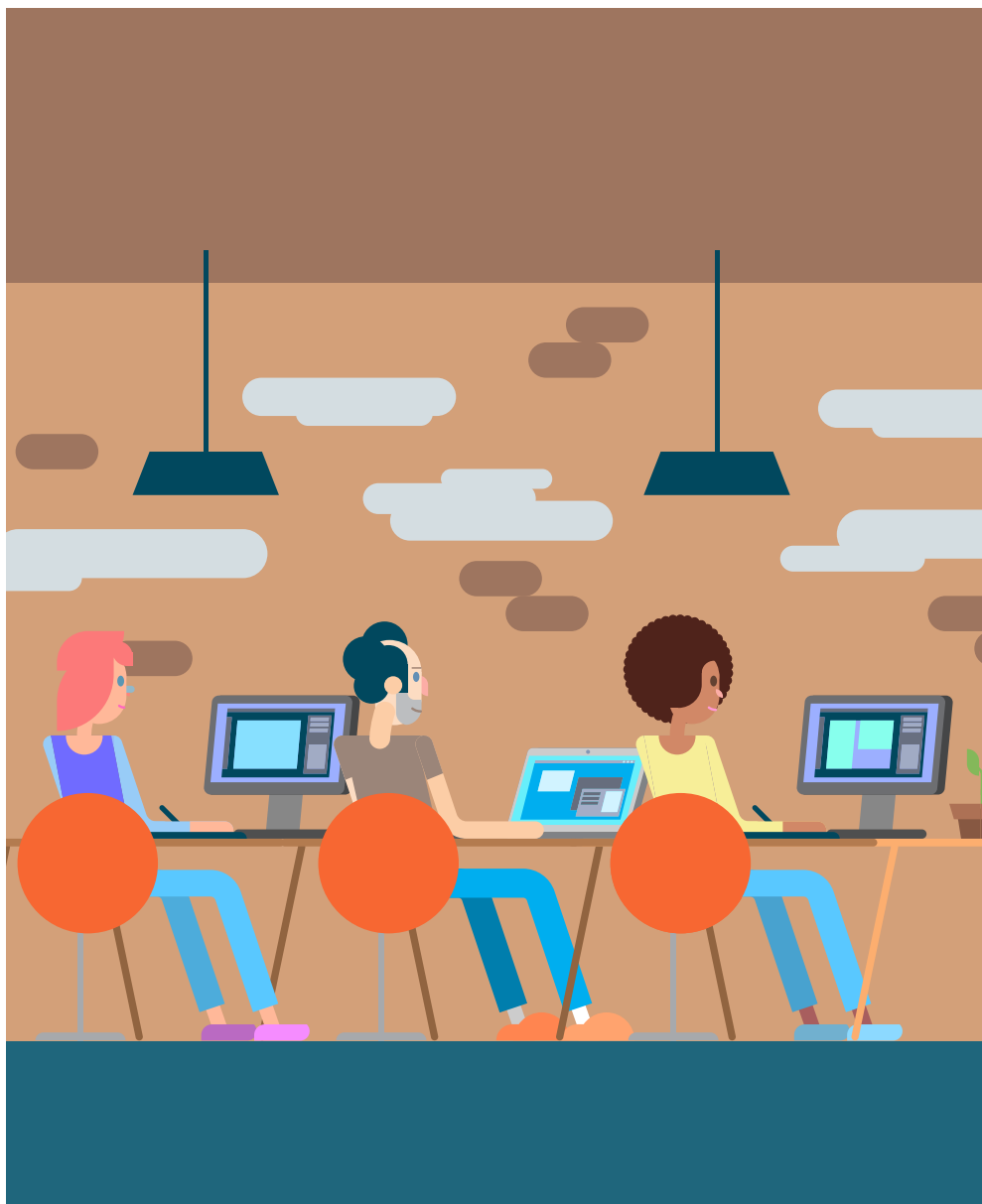
CONCLUSÃO

A tecnologia possui um papel chave dentro do ambiente corporativo. Ela permitiu que empresas criassem serviços de **maior competitividade**, identificassem **novas formas de atender demandas de clientes** e **reduzissem os seus custos** a médio e longo prazo.

As ferramentas de Big Data tornaram os processos de análise de dados **mais eficazes**. A computação em nuvem **reduziu custos e deu mobilidade para profissionais**. Já os aplicativos de comunicação integram times e, assim, **reduzem o número de conflitos**.

Mas, ao mesmo tempo em que essas ferramentas deram para empresas a chance de atingir melhores resultados sendo mais competitivas e eficazes, elas tornaram o **ambiente de trabalho complexo**. E, com a integração contínua da tecnologia no ambiente de trabalho, o impacto causado por problemas nunca foi tão grande.





Para evitar que falhas na infraestrutura de TI impactem o negócio, as políticas de gestão são criadas. Em negócios que não possuem recursos humanos para a gestão de tais processos (ou pretendem torná-los mais econômicos), o outsourcing em TI é a peça chave.

O outsourcing em TI permite que a empresa **direcione a contratação de técnicos de acordo com os seus objetivos e metas de médio e longo prazo**. Os times estarão alinhados com o perfil interno do empreendimento e atuarão em um conjunto de rotinas definido previamente. Assim, o gestor pode direcionar o seu foco para aquilo que importa: **inovação, competitividade e novas oportunidades de negócio**.

Cada vez mais o investimento no outsourcing de TI tem sido apontado por empresas como uma forma de **otimizar processos e manter-se à frente da concorrência**. Em um cenário de alta competitividade, como é o mercado brasileiro, isso pode ter um papel chave para o negócio: a terceirização resulta em **serviços mais eficazes e com menos falhas a médio e longo prazo!**



A velocidade da evolução tecnológica atual determina que empresas que tenham acesso rápido e com qualidade à informação se posicionem à frente dos seus concorrentes. Transformar dados em informação e garantir a sua correta circulação entre a corporação é se credenciar como uma instituição a frente do seu tempo. O **Grupo ASCENT** é especialista em Tecnologia de Informação e se preparou para essa realidade.

Somos focados na inovação, relacionamento e suporte à gestão. Temos uma característica forte e amplamente reconhecida no mercado de ser uma empresa determinada e comprometida com a qualidade do trabalho realizado. Uma empresa jovem que não mede esforços na busca de melhoria e aperfeiçoamento contínuo e o entendimento completo do negócio principal dos seus clientes. Atuamos na área de Business Intelligence e Outsourcing de TI, aumentando os resultados dos nossos clientes e diminuindo seus riscos operacionais.

Comprometimento e eficácia é a marca dos nossos profissionais — qualificados e com experiência em grandes projetos, estão sempre voltados para os objetivos e desafios dos nossos clientes. O investimento contínuo na atualização profissional é nossa preocupação primária. Enfim, a **ASCENT** se orgulha de ser uma empresa caracterizada pela transparência e comprometimento no relacionamento com seu cliente. Esse é o maior compromisso da nossa empresa. Este é o nosso perfil: Uma empresa jovem, ágil e com visão voltada sempre para o futuro.

