

**\*ISG** Provider Lens™

# Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions

Brasil 2021

Quadrant  
Report



Um relatório de pesquisa comparando pontos fortes, desafios e diferenciadores competitivos dos fornecedores.

Customized report courtesy of:



Junho de 2021

## Sobre este Relatório

A Information Services Group, Inc. é exclusivamente responsável pelo conteúdo deste relatório. A menos que citado de outra forma, todo o conteúdo, incluindo ilustrações, pesquisa, conclusões, afirmações e posições contidas neste relatório foram desenvolvidas por, e são de propriedade exclusiva da Information Services Group Inc.

A pesquisa e análise presentes neste relatório incluem pesquisa do programa ISG Provider Lens™, programas ISG Research™ em curso, entrevistas com consultores da ISG, reuniões de apresentação dos provedores de serviços e análises de informações de mercado disponíveis publicamente a partir de múltiplas fontes. Os dados coletados para este relatório representam informações que eram atuais Março 2020. A ISG reconhece que muitas fusões e aquisições podem ter ocorrido desde aquele período, mas tais mudanças não estão refletidas neste relatório.

Todas as referências a respeito de receitas estão em dólares americanos (\$ US), a menos que expressamente disposto em sentido contrário.

O autor principal deste relatório é Pedro Luís Bicudo Maschio. O analista de pesquisa é Prakash N e o analista de dados é Vijaykumar Goud. Os consultores de qualidade e consistência são Richard Chang, Jerry Runnquist e Anthony Drake.



A ISG Provider Lens™ fornece estudos, pesquisas e consultoria práticas, de vanguarda, focando em tecnologia e nos pontos fortes e fracos de provedores de serviços, e em como estão posicionados com relação a seus pares no mercado. Esses relatórios fornecem insights influentes acessados por nossa ampla base de consultores, que estão ativamente aconselhando negócios de terceirização, bem como muitos clientes corporativos da ISG, que são potenciais terceirizadores.

Para mais informações sobre os estudos Provider Lens™ da ISG, por favor, mande um e-mail para [ISGLens@isg-one.com](mailto:ISGLens@isg-one.com), ligue para +1.203.454.3900 ou visite [ISG Provider Lens™](https://www.isg-one.com/ISG-Provider-Lens).



A ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria recomendatória e serviços de eventos executivos com foco em tendências do mercado e tecnologias disruptivas causando mudanças na computação corporativa. A ISG Research™ entrega diretrizes que ajudam negócios a acelerar o crescimento e criar mais valor comercial.

Para mais informações sobre as assinaturas da ISG Research, envie um e-mail para [contact@isg-one.com](mailto:contact@isg-one.com), ligue para +1.203.454.3900 ou acesse [research.isg-one.com](https://www.isg-one.com/research).



<b>1</b>	Sumário Executivo
<b>3</b>	Introdução
<b>15</b>	Managed Services for Large Accounts
<b>23</b>	Managed Services for Midmarket
<b>30</b>	Managed Hosting
<b>37</b>	Colocation Services
<b>43</b>	Metodologia

© 2021 Information Services Group, Inc. Todos os Direitos Reservados. A reprodução desta publicação, em qualquer meio, sem permissão prévia é estritamente proibida. As informações contidas neste relatório são baseadas nos melhores e mais confiáveis recursos disponíveis. As opiniões expressas neste relatório refletem o julgamento da ISG no momento deste relatório e estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio. A ISG não tem responsabilidade em casos de omissões, erros ou informações incompletas neste relatório. A ISG Research™ e a ISG Provider Lens™ são marcas registradas da Information Services Group, Inc.



## SUMÁRIO EXECUTIVO

Este estudo de pesquisa captura um ano de serviços prestados sob a influência e restrições da pandemia da COVID-19. O mercado respondeu rapidamente aos desafios, projetando e implantando soluções criativas em um curto espaço de tempo. A capacidade de manter as aplicações empresariais em execução durante a pandemia foi crucial para permitir a continuidade dos negócios e para reduzir o impacto econômico e social.

### Um ano de mudança no cenário de TI, consolidando nuvens híbridas.

Quando o distanciamento social foi imposto em todo o mundo para restringir a disseminação da COVID-19, as empresas enfrentaram um dilema entre priorizar a saúde de sua equipe de TI, mandando-os para casa e preservar os empregos dos funcionários que poderiam trabalhar em casa, forçando a equipe de TI a trabalhar na empresa. Mas as empresas descobriram rapidamente que podiam fazer as duas coisas - as que haviam migrado todos os recursos de computação para a nuvem descobriram que suas equipes de TI podiam oferecer suporte a serviços de casa e as que tinham operações locais apressaram-se para mover o máximo possível para fora, mudando (lift-and-shift) para colocation, hospedagem e nuvens privadas configuradas em cima de infraestruturas de nuvem pública, acelerando assim a criação de nuvens híbridas.

### A consolidação do mercado começou

Nos últimos três anos, observamos o surgimento de novos concorrentes no mercado de serviços gerenciados, principalmente porque os provedores de nuvem pública estão pressionando para atrair e desenvolver um número maior de parcerias de

serviços. Essa tendência chegou ao fim em 2020. A COVID-19 teve um forte impacto na economia mundial; o Brasil foi um dos países mais impactados. Como em qualquer desaceleração econômica, os competidores menores sofreram mais do que os maiores e, conseqüentemente, muitas fusões e aquisições ocorreram em todo o mundo. A consolidação do mercado continuará em 2021. Em termos gerais, grandes provedores de serviços estão emergindo desta crise muito mais fortes do que antes.

### A nuvem híbrida continua crescendo

O impulso para mover os ativos de TI para fora das instalações permitiu a expansão do mercado, apesar da consolidação de fornecedores e provedores de serviços. Paralelamente, os provedores de colocation de data center continuaram com investimentos na construção de novos data centers no Brasil, Chile e Colômbia. A maioria dos provedores de serviços gerenciados relatou crescimento de receita em 2020.

### Tendência de gerenciamento de desempenho de aplicações

Os provedores de serviços que oferecem tanto serviços de infraestrutura como aplicações têm crescido na cadeia de valor. O monitoramento de máquinas virtuais, armazenamento, disponibilidade e taxa de transferência de sistemas continuam a ser importantes, mas as ferramentas de automação têm nivelado a concorrência. No entanto, os fornecedores que podem correlacionar o desempenho do sistema à experiência do cliente tornaram-se mais relevantes para o sucesso de seus clientes. O monitoramento do desempenho da aplicação e da experiência do cliente são agora os diferenciais no mercado de serviços gerenciados.

## A volatilidade da moeda impactou os fornecedores globais em 2020

Os desafios econômicos enfrentados em 2020 criaram alta volatilidade na paridade entre o real e o dólar americano. Alguns provedores globais no Brasil determinam suas taxas em dólares americanos, convertendo para o real brasileiro no dia da emissão de sua fatura. Outros definiram taxas fixas para o ano, com base na taxa de câmbio pré-pandemia, um método que está impactando seus resultados financeiros em 2021. Ao mesmo tempo, muitos provedores globais que medem seus lucros e perdas em reais não foram afetados pela volatilidade da moeda. Esta situação sem precedentes mudou a competitividade de cada provedor ao longo dos meses e continuará a impactar os provedores de serviços em 2021. A volatilidade impactou indiretamente o desempenho de vendas e a posição dos provedores de serviços nos quadrantes.

## Crescentes preocupações com a privacidade de dados

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - semelhante ao GDPR europeu - entrou em vigor em 2020, definindo graves implicações para as empresas que não contornam o acesso não autorizado a dados e não protegem a privacidade individual. O ano foi marcado por muitos ataques cibernéticos, eventos de ransomware e violações de dados. A aplicação da LGPD, até agora, não penalizou nenhuma empresa, mas algumas estão sob investigação. Esses eventos aumentaram a conscientização sobre a importância das medidas de segurança e da conformidade do provedor de serviços. Muitos provedores estão oferecendo avaliações de conformidade com a LGPD para ajudar os clientes a reduzir o risco.

## Sem tração para iniciativas de carbono zero

Este ano, observamos muitos provedores de serviços globais demonstrando seu compromisso com a eficiência energética, com planos de carbono zero de longo prazo. No entanto, as empresas sediadas no Brasil não parecem estar respondendo a essa diferenciação de provedor de serviços. Isso pode indicar uma falta de maturidade do mercado. A baixa importância para a eficiência energética também pode ser atribuída ao fato de que 83% da eletricidade no Brasil é de fontes renováveis (63% hidrelétrica, 9% eólica, 9% biomassa/biogás e 2% solar).

# Introdução

Simplified Illustration

Next-Gen Private/Hybrid Cloud – Data Center Services and Solutions 2021	
Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket
Managed Hosting	Colocation Services

Source: ISG 2021

## Definição

A terceirização de data center é a prática de terceirizar a responsabilidade de provisionar, monitorar e gerenciar recursos de computação e armazenamento para um provedor terceirizado, onde o data center pode ser propriedade da empresa, provedor de serviços ou provedor de colocation terceirizado. Os serviços de monitoramento são geralmente fornecidos a partir do local do provedor e são chamados de serviços de gerenciamento de infraestrutura remota (RIM).

Uma nuvem privada é uma extensão do ambiente de computação existente de uma empresa e alavanca os investimentos feitos em infraestrutura e aplicações virtuais. Empresas com requisitos rígidos de segurança e governança, grandes volumes de dados e uma necessidade de integração total com outras aplicações e fluxos de trabalho corporativos podem preferir implantações e operações em nuvem privada ou local. Os provedores de serviços podem implementar a tecnologia de nuvem para criar nuvens

## Definição (cont.)

privadas com recursos virtuais de computação, rede e armazenamento em execução em seus data centers ou sobre uma infraestrutura compartilhada e configurá-la para isolar uma nuvem privada.

Uma nuvem híbrida combina o melhor da infraestrutura local, serviços de nuvem privada e pública. Ela conecta os serviços existentes de infraestrutura local com uma nuvem privada ou pública ou ambas. O objetivo é combinar serviços e dados de uma variedade de modelos de nuvem para criar um ambiente de computação unificado, automatizado e bem gerenciado. As nuvens híbridas permitem que as empresas utilizem os recursos dos provedores de plataforma de nuvem pública, mas sem descarregar todos os seus dados em um data center de terceiros. Isso fornece maior flexibilidade, enquanto mantém componentes vitais dentro do firewall de uma empresa.

O estudo ISG Provider Lens™ oferece aos tomadores de decisão de TI :

- Transparência quanto aos pontos fortes e de atenção relevantes dos fornecedores
- Um posicionamento diferenciado de provedores por segmentos
- Foco em diferentes mercados. Este estudo se concentra no Brasil
- Os estudos do ISG servem como uma base importante para a tomada de decisões para posicionamento, relacionamentos importantes e considerações de entrada no mercado. Consultores do ISG e clientes corporativos usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fornecedores atuais e compromissos potenciais.

## Definição (cont.)

### Escopo do Relatório

Este estudo considera os provedores de serviços de data center em nuvem privada e híbrida de última geração. Este estudo de quadrantes ISG Provider Lens™ avalia este mercado por meio de quatro quadrantes, de acordo com as ofertas de mercado dos provedores de serviço:

**Serviços Gerenciados para Grandes Contas:** Este quadrante avalia a capacidade de um provedor de serviços de fornecer serviços de gerenciamento contínuo para infraestruturas em um data center do cliente ou em suas próprias instalações, ou mesmo colocalizado em uma instalação de terceiros. Os clientes de grandes empresas precisam aderir a regulamentações rígidas que adicionam complexidades ao gerenciamento do data center. Grandes contas compreendem clientes que normalmente têm mais de 5.000 funcionários e receitas de mais de US\$ 1 bilhão.

**Serviços Gerenciados para o Mercado Intermediário:** Este quadrante avalia a capacidade de um provedor de serviços de fornecer serviços de gerenciamento para a infraestrutura de data center de empresas de médio porte. Esses provedores oferecem suporte a clientes corporativos que normalmente têm menos de 5.000 funcionários ou geram menos de US\$ 1 bilhão em receitas.

**Hospedagem Gerenciada:** Este quadrante avalia os provedores de serviços que oferecem soluções de hospedagem autônomas de nível empresarial, usando seus ativos. Eles assumem a responsabilidade pelo gerenciamento e manutenção do dia-a-dia dos ativos do data center, como servidores, armazenamento e sistemas operacionais.

**Serviços de Colocation:** Este quadrante avalia empresas que oferecem serviços profissionais e padronizados de colocation de data center. Esses provedores normalmente fornecem a edificação, conectividade de rede, pontos de acesso para vários provedores de hospedagem, system houses, fornecedores de software independentes e operadoras ou provedores de telecomunicações.



## Classificações de Fornecedor

A posição do provedor reflete a adequação dos provedores de TI a um segmento de mercado definido (quadrante). Sem outras adições, a posição sempre se aplica a empresas de todos os tamanhos, classes e setores. Se os requisitos de serviço de TI dos clientes corporativos forem diferentes e o espectro de provedores de TI operando no mercado local for amplo o suficiente, uma diferenciação adicional dos provedores de TI por desempenho é feita de acordo com o grupo-alvo para produtos e serviços. Ao fazer isso, o ISG considera os requisitos da indústria dos clientes ou o número de funcionários, bem como suas estruturas corporativas, e posiciona os provedores de TI de acordo com sua área de foco. Como resultado, o ISG os diferencia, se necessário, em dois grupos-alvo de clientes que são definidos como a seguir:

- **Midmarket/Mercado Intermediário:** Empresas com 100 a 5.000 funcionários ou receitas entre US\$20 milhões e US\$1 bilhão com sede central no respectivo país, geralmente de propriedade privada.
- **Large Accounts/Grandes Contas:** Empresas multinacionais com mais de 5.000 funcionários ou receita acima de US\$1 bilhão, com atividades em todo o mundo e estruturas de tomada de decisão distribuídas globalmente.

## Classificações de Fornecedor

Os quadrantes da ISG Provider Lens™ foram criados usando uma matriz de avaliação contendo quatro segmentos, onde os fornecedores estão posicionados em conformidade.

### Leader

Os Leaders entre os fornecedores / provedores têm uma oferta de produtos e serviços altamente atraente e um mercado e posição competitiva muito fortes; eles cumprem todos os requisitos para uma atuação bem-sucedida no mercado. Eles podem ser considerados formadores de opinião, impulsionando estrategicamente o mercado. Eles também garantem estabilidade e resistência inovadoras.

### Product Challenger

Os Product Challengers oferecem um portfólio de produtos e serviços que fornece uma cobertura acima da média dos requisitos corporativos, mas não são capazes de fornecer os mesmos recursos e força de atuação que os Leaders em relação às categorias e mercados individuais. Frequentemente, isso se deve ao tamanho do respectivo fornecedor ou uma trajetória mais fraca dentro do respectivo segmento-alvo.

### Market Challenger

Os Market Challengers também são muito competitivos, mas ainda há um potencial de melhoria significativa no portfólio e eles ficam claramente atrás dos Leaders. Frequentemente, os Market Challengers são fornecedores estabelecidos que levam mais tempo para lidar com novas tendências devido ao seu tamanho e estrutura da empresa e, portanto, têm algum potencial para otimizar seu portfólio e aumentar sua atratividade.

### Contender

Os concorrentes que se encontram neste quadrante ainda carecem de produtos e serviços maduros ou profundidade e amplitude suficientes em sua oferta, mas também mostram alguns pontos fortes e potencial de melhoria em seus esforços de atuação no mercado. Esses fornecedores geralmente são generalistas ou participantes de nicho.

## Classificações de Fornecedor (cont.)

Cada quadrante ISG Provider Lens™ pode incluir um ou mais fornecedores de serviços que a ISG acredita ter forte potencial para alcançar o quadrante de leader.

### Rising Star

Os Rising Stars são geralmente os Product Challengers com alto potencial no futuro. As empresas que recebem o prêmio Rising Star têm um portfólio promissor, incluindo o roadmap necessário e o foco adequado nas principais tendências do mercado e requisitos do cliente. Os Rising Stars também possuem uma excelente gestão e compreensão do mercado local. Este prêmio é concedido apenas a fornecedores ou prestadores de serviços que fizeram um progresso significativo em direção a suas metas nos últimos 12 meses e devem alcançar o quadrante Leader nos próximos 12-24 meses devido ao seu impacto acima da média e força para inovação.

### Not In

O provedor de serviços ou fornecedor não foi incluído neste quadrante. Pode haver um ou vários motivos pelos quais essa designação foi aplicada: O ISG não conseguiu obter informações suficientes para posicionar a empresa; a empresa não fornece o serviço ou solução relevante conforme definido para cada quadrante de um estudo; ou a empresa não se qualificou devido à sua participação no mercado, receita, capacidade de entrega, número de clientes ou outras métricas de escala a serem comparadas diretamente com outros fornecedores no quadrante. A omissão no quadrante não significa que o provedor ou fornecedor do serviço não ofereça esse serviço ou solução, nem confere qualquer outro significado.

## Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services &amp; Solutions - Lista de Participantes 1 de 3

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting	Colocation Services
Accenture	● Market Challenger	● Not In	● Not In	● Not In
Ascenty	● Not In	● Not In	● Not In	● Leader
Ativy	● Not In	● Leader	● Leader	● Not In
Atos	● Product Challenger	● Not In	● Product Challenger	● Not In
Capgemini	● Leader	● Not In	● Product Challenger	● Not In
CentralServer	● Not In	● Contender	● Not In	● Not In
Claranet	● Not In	● Leader	● Contender	● Not In
Compasso UOL	● Leader	● Leader	● Leader	● Not In
Dedalus	● Market Challenger	● Leader	● Not In	● Not In
Dell EMC	● Not In	● Contender	● Not In	● Not In
DXC	● Product Challenger	● Not In	● Not In	● Not In
Elea	● Not In	● Not In	● Not In	● Product Challenger

## Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services &amp; Solutions - Lista de Participantes 2 de 3

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting	Colocation Services
Embratel	● Contender	● Product Challenger	● Product Challenger	● Contender
Equinix	● Not In	● Leader	● Leader	● Leader
EVEO	● Not In	● Contender	● Not In	● Not In
FWC	● Not In	● Contender	● Not In	● Not In
HostDime	● Not In	● Not In	● Contender	● Rising Star
IBM	● Leader	● Not In	● Leader	● Contender
Logicalis	● Product Challenger	● Not In	● Not In	● Not In
Lumen	● Not In	● Leader	● Market Challenger	● Leader
Mandic	● Not In	● Market Challenger	● Not In	● Not In
Matrix	● Not In	● Product Challenger	● Rising Star	● Product Challenger
Nextios	● Contender	● Leader	● Product Challenger	● Not In
ODATA	● Not In	● Not In	● Not In	● Leader

## Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services &amp; Solutions - Lista de Participantes 3 de 3

	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	Managed Hosting	Colocation Services
Scala	● Not In	● Not In	● Not In	● Leader
Sonda	● Contender	● Not In	● Contender	● Contender
Stefanini	● Rising Star	● Not In	● Not In	● Not In
TCS	● Leader	● Not In	● Not In	● Not In
Tech Mahindra	● Contender	● Not In	● Not In	● Not In
Telium	● Not In	● Not In	● Not In	● Contender
TIVIT	● Leader	● Not In	● Leader	● Contender
T-Systems	● Leader	● Leader	● Leader	● Not In
Unisys	● Leader	● Not In	● Not In	● Not In
V8 Consulting	● Not In	● Contender	● Not In	● Not In
Wipro	● Leader	● Not In	● Not In	● Not In



# Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions Quadrantes

## CONTEXTO DO EMPREENDIMENTO

### Managed Services for Large Accounts

Este quadrante é relevante para empresas de todos os setores no Brasil, para avaliar provedores de serviços gerenciados de nuvem híbrida. Neste relatório de quadrantes, o ISG define o posicionamento de mercado atual dos provedores de serviços gerenciados no Brasil e como eles se posicionam quanto aos principais desafios enfrentados por grandes empresas em seus esforços de nuvem híbrida. Esses provedores são adeptos do gerenciamento da infraestrutura do data center em nome de seus clientes corporativos, poupando-os para que possam se concentrar em outras tarefas.

Devido à pandemia da COVID-19, as empresas enfrentaram desafios relacionados às mudanças nos ambientes de trabalho, possibilitando o trabalho remoto, garantindo a saúde e a segurança dos funcionários e proporcionando uma experiência consistente aos funcionários que trabalham em casa e nos escritórios. As empresas baseadas no Brasil estão procurando uma entrega perfeita de serviços gerenciados de data center, em qualquer lugar, como parte de sua capacitação de trabalho remoto para garantir a continuidade dos negócios.

Os serviços gerenciados de nuvem híbrida podem ajudar as empresas a aliviar a responsabilidade das operações do data center. As empresas estão se concentrando na utilização de automação, AIOps e processos de suporte *zero-touch* que podem acelerar

a agilidade nas operações do data center. Elas se beneficiarão da automação de um provedor de serviços gerenciados e de recursos de IA para monitorar a infraestrutura e prever falhas para reduzir os custos de manutenção.

As empresas no Brasil enfrentam desafios econômicos devido ao impacto da COVID-19 e à alta volatilidade do real brasileiro em comparação com o dólar americano. Os provedores de serviços podem ajudar as empresas no país a operar sua infraestrutura de nuvem híbrida para melhorar a confiabilidade e o desempenho, ao mesmo tempo que oferecem preços consistentes que não variam com a taxa do real brasileiro.

As empresas também podem se beneficiar da experiência de um provedor de serviços gerenciados em modernização de aplicações, otimização de custos, DevOps e suporte de jornada nativa da nuvem. Os provedores de serviços gerenciados podem fornecer serviços próximos aos principais locais do cliente, o que é particularmente relevante para aplicações altamente sensíveis à latência.

**Os líderes de TI e infraestrutura** devem ler este relatório para entender melhor os pontos fortes e de atenção dos provedores de serviços gerenciados, bem como para verificar como suas abordagens ao mercado podem impactar as estratégias corporativas de nuvem híbrida.



**Os líderes de desenvolvimento de software e tecnologia** devem ler este relatório para entender o posicionamento dos provedores de serviços gerenciados e obter uma melhor compreensão de como suas ofertas podem impactar o desenvolvimento contínuo de produtos de software dentro de uma empresa.

**Profissionais de *sourcing*, compras e de gestão de fornecedores** devem ler este relatório para ter uma melhor compreensão do panorama atual de provedores de serviços gerenciados no Brasil.



## MANAGED SERVICES FOR LARGE ACCOUNTS

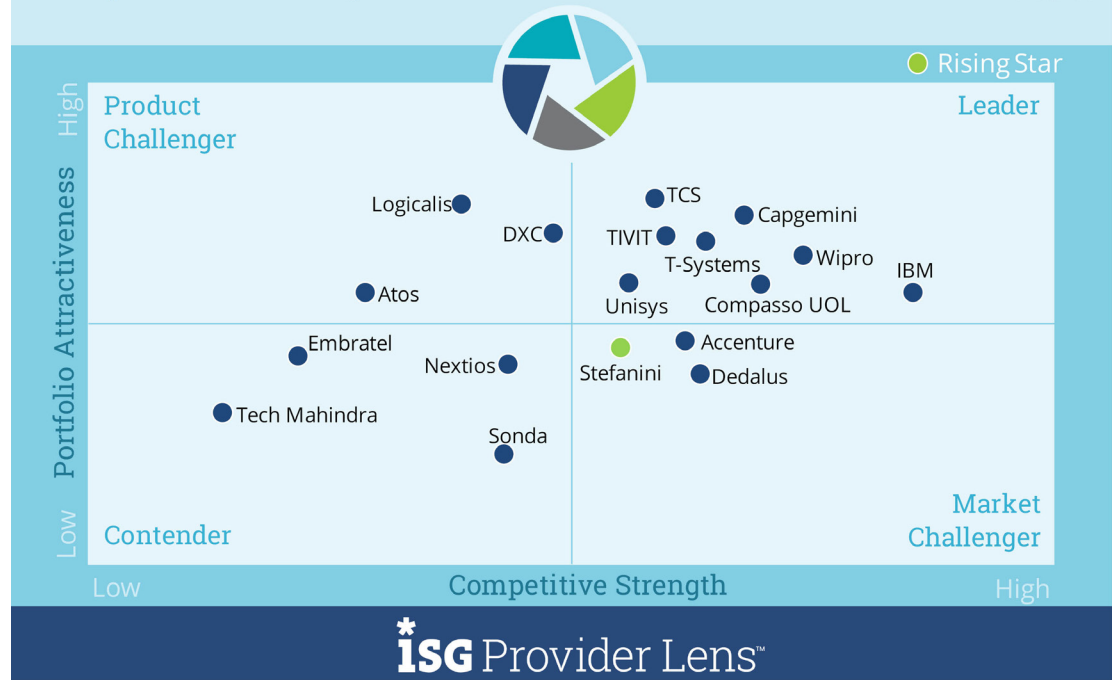
### Definição

Este quadrante avalia a capacidade de um provedor de fornecer serviços de gerenciamento para infraestruturas em um data center do cliente ou em suas próprias instalações, ou mesmo colocalizado em uma instalação de terceiros. Os clientes de grandes empresas são obrigados a cumprir regulamentos rígidos que adicionam complexidade ao gerenciamento de dados. Esses clientes normalmente têm mais de 5.000 funcionários e receitas de mais de US\$ 1 bilhão.

A infraestrutura e as plataformas do data center consistem em servidores, middleware, armazenamento, bancos de dados e componentes de rede. As empresas participantes geralmente assumem os serviços de transição. Projetos típicos incluem consolidação de data center em grande escala, virtualização, habilitação em nuvem e uma nova configuração ou implementação de um data center definido por software (SDDC). Os serviços de transição também incluem suporte para expansão das instalações, transferência de

Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions  
Managed Services for Large Accounts

2021  
Brazil



Source: ISG Research 2021

## MANAGED SERVICES FOR LARGE ACCOUNTS

### Definição (cont.)

novas cargas de trabalho ou criação de novas nuvens privadas. Uma característica dos serviços gerenciados é a transferência de responsabilidade para o provedor de serviço, regida por acordos de nível de serviço (SLAs) e respectivas penalidades por desvio das metas de desempenho acordadas. Em um nível amplo, esses serviços incluem provisionamento, análise preditiva e em tempo real e monitoramento e gerenciamento operacional do ambiente de nuvem híbrida e privada de um cliente. Estes visam maximizar o desempenho das cargas de trabalho na nuvem, reduzindo custos e garantindo conformidade e segurança.

### Crítérios De Elegibilidade

- Capacidade de atender a infraestrutura de data center (redes, servidores, middleware, armazenamento e bancos de dados) por conta própria, sem depender de parceiros
- Capacidade de fornecer serviços nas instalações de um cliente ou remotamente e, de preferência, por meio de seu RIM/centro de serviços compartilhados
- Relacionamentos básicos/padrão estabelecidos ou emergentes com um dos principais provedores de nuvem em hiperescala, como AWS, Microsoft, Google ou IBM
- Experiência em grandes projetos de transição que incluem automação, consolidação, virtualização e containerização de data centers e habilitação de nuvem
- Capacidade de atuar como uma extensão da organização de TI dos clientes e participar na criação de projetos, estruturas de arquitetura e processos de gerenciamento no local do cliente
- Capacidade de gerenciar alta memória e cargas de trabalho de computação intensiva e fornecer aconselhamento sobre melhores alternativas para local de processamento.

## MANAGED SERVICES FOR LARGE ACCOUNTS

### Observações

Os clientes de grandes contas são tradicionalmente mais conservadores ao mover suas cargas de trabalho para a nuvem. No entanto, a pandemia da COVID-19 acelerou sua migração para a nuvem, para hospedagem e colocation, em resposta à necessidade de escalar as operações para responder ao aumento da atividade de e-commerce e consequente impacto na logística, mudando a dinâmica das operações de warehouse e serviços de entrega em domicílio.

A nuvem híbrida foi uma tendência consolidada em 2020. As empresas percebem a resiliência que a movimentação de sistemas externos pode trazer para elas. O impacto econômico da pandemia da COVID-19 e os requisitos de distanciamento social alertaram as empresas para o fato de que a recuperação de desastres precisava incluir uma maneira de permitir que as pessoas trabalhassem durante um desastre. Há consenso de que essas aprendizagens sobreviverão à pandemia.

Os provedores de serviços globais podem utilizar seus aprendizados em todo o mundo para fornecer aos clientes no Brasil as melhores práticas sobre como responder a uma crise. Em geral, os fornecedores

globais melhoraram sua posição no mercado, oferecendo aos clientes locais a estabilidade que uma grande organização pode oferecer.

O monitoramento do desempenho de aplicações está crescendo em importância e um número cada vez maior de provedores de serviços oferece essa opção, enquanto alguns estão adicionando o monitoramento da experiência do cliente (CX) como um serviço de valor agregado. Os indicadores indiretos medem a CX e incluem o tempo de carregamento da página do site, taxa de conversão de vendas, tempo de resposta da aplicação e outros indicadores.

Novas ferramentas estão surgindo, mas no Brasil, a Dynatrace está ganhando mais atenção do que outras ferramentas para fins de monitoramento. Na frente de entrega de serviço, ServiceNow e VMware continuam a liderar a adoção entre os provedores de serviço. O uso de inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML) para a automação está evoluindo, permeando as plataformas de entrega de todos os provedores de serviços que atendem grandes contas. No entanto, o nível de automação e sua eficácia são diferentes para cada provedor de serviços.

O ISG identificou oito líderes e uma Rising Star neste quadrante. Eles são:

- A **Capgemini** oferece serviços de data center no Brasil há muito tempo. Ela modernizou os serviços gerenciados ao utilizar sua prática global, introduzindo a automação de uma plataforma de serviço

## MANAGED SERVICES FOR LARGE ACCOUNTS

### Observações (cont.)

de TI de ponta a ponta que integra todos os serviços de TI - desde o suporte ao usuário até o gerenciamento de desempenho de aplicações. Sua visão holística permite que grandes contas se concentrem em negócios digitais, enquanto a Capgemini gerencia a infraestrutura de suporte.

- A **Compasso UOL** passou por uma transformação radical desde o seu rebranding no início de 2020. Ela implantou uma organização inovadora, com equipes ágeis de atendimento aos clientes, o que, por sua vez, melhorou a agilidade e a qualidade do atendimento. A nova organização combina desenvolvimento de aplicações, serviços de infraestrutura, segurança cibernética e serviços profissionais para capacitar os clientes para transformações digitais robustas, incluindo a cultura organizacional. A empresa está aproveitando sua experiência para fornecer serviços cada vez mais sofisticados que muitas vezes são exigidos por grandes contas.
- A **IBM** atende a grandes contas em todo o mundo. A recém-criada empresa independente Kyndryl da IBM é responsável por um

portfólio abrangente de serviços de infraestrutura que inclui mainframe, nuvem pública, nuvem privada, colocation e rede. A Kyndryl é uma empresa com receita anual de US\$ 19 bilhões. Ela tem grandes operações no Brasil e a ISG espera que continue a crescer devido a um foco mais forte na integração de nuvens públicas em nuvens híbridas.

- A **TCS** opera no Brasil desde 2002. A empresa tem amadurecido suas operações locais para atender grandes contas no país. Ela atende clientes globais, bem como grandes corporações sediadas no Brasil, incluindo bancos regionais e seguradoras. A TCS utiliza uma plataforma automatizada global que usa IA/ML amplamente para permitir a autocorreção e fornecer suporte avançado ao cliente. Os serviços de classe mundial da TCS fornecem qualidade contínua para todos os clientes.
- A **TIVIT** opera em 10 países da América Latina. É uma empresa privada, com sede em São Paulo, três data centers no Brasil e sete no exterior. A TIVIT oferece serviços gerenciados há muito tempo; ela pode gerenciar e operar data centers no local, na nuvem ou nos data centers da empresa, e os serviços também podem incluir hospedagem gerenciada e colocation. A empresa atualizou sua plataforma de gestão, introduzindo automação, IA e ferramentas modernas que permitem dimensionar e melhorar a qualidade do serviço. A empresa tem crescido no espaço da nuvem híbrida, atraindo novos clientes enquanto mantém uma grande presença de data center.

## MANAGED SERVICES FOR LARGE ACCOUNTS

### Observações (cont.)

- A **T-Systems** deixou de ser uma Rising Star para ser reconhecida como líder em 2021. A empresa tem crescido de forma consistente, adquirindo novos clientes no Brasil e expandindo suas parcerias de nuvem pública. Em 2020, ela aprimorou suas ferramentas para oferecer suporte a seus serviços gerenciados com tecnologias de ponta. A empresa renovou seu portfólio em torno da nuvem híbrida, posicionando-o para melhorar ainda mais sua competitividade.
- A **Unisys** tem evoluído seu portfólio e consolidado sua posição no espaço da nuvem híbrida. Este ano, a empresa fortaleceu sua parceria com a Microsoft, enquanto construía novas oportunidades com a Amazon Web Services (AWS) e com a Google Cloud Platform (GCP). Ela está se afastando de seu passado de possuir data centers e fabricar hardware de mainframe. O software Unisys ClearPath Forward® pode ser executado em x86 ou Microsoft Azure, integrado com nuvens híbridas. A empresa utiliza o Unisys CloudForte® para atender clientes com automação robusta que integra ambientes híbridos.
- A **Wipro** é uma empresa global que vem acelerando seu crescimento no Brasil desde 2018, quando adquiriu a InfoSERVER e definiu o Brasil como polo de crescimento para a América Latina. Em 2020, ela adquiriu a IVIA, empresa de serviços de aplicações em Fortaleza. No mesmo ano, ela inaugurou um centro de segurança cibernética em São Paulo. A Wipro se concentra em contas grandes e estratégicas para expandir seus serviços de infraestrutura, utilizando sua capacidade de entrega global. Ela fornece serviços de classe mundial com base em automação robusta e parcerias-chave com provedores de nuvem pública.
- A Rising Star **Stefanini** está investindo na expansão de seu portfólio em serviços de infraestrutura. A empresa já possui grandes operações em contact centers e serviços digitais de locais de trabalho. Ela fornece serviços de data center para muitos clientes e está gradualmente atualizando esses negócios legados para contratos de nuvem híbrida moderna. Ela está aumentando a atratividade de seu portfólio, melhorando seus níveis de automação, parcerias com fornecedores e credenciamentos de nuvem pública.

## TIVIT

### Visão Geral

A TIVIT opera em 10 países nas Américas. A empresa atua no Brasil há mais de 20 anos. O portfólio da TIVIT compreende negócios digitais, soluções em nuvem, pagamentos digitais e plataformas de tecnologia. A empresa possui três data centers no Brasil e relacionamentos importantes com os principais hiperescaladores de nuvem. O portfólio de serviços gerenciados da TIVIT inclui data center, nuvem, rede, cibersegurança, local de trabalho digital e suporte de campo.

### Pontos Fortes

**Plataforma de nuvem híbrida inteligente:** A TIVIT especializou-se em aplicações de missão crítica, incluindo clientes do mercado bancário, de serviços financeiros e seguros (BFSI). O AIOps da TIVIT escuta eventos de ferramentas de monitoramento, agendamento de tarefas, backup, logs e muitas outras fontes de dados para correlacioná-los com um banco de dados de gerenciamento de configuração do cliente (CMDB) para enriquecer e contextualizar eventos. Os modelos de ML sugerem correções e soluções que reduzem o tempo médio de reparo (MTTR). A automação da TIVIT melhora a eficiência dos clientes e melhora o provisionamento de autoatendimento e DevOps.

**Portfólio abrangente:** O TIVIT Cloud Managed Services (CMS) aproveita a experiência da empresa e as soluções proprietárias para melhorar a automação e o analytics. As opções de nuvem privada incluem infraestrutura como serviço (IaaS), plataforma como serviço (PaaS) e software como serviço (SaaS), rodando nos data centers da TIVIT ou integrados à nuvem pública. A TIVIT suporta a maioria das soluções de fornecedores, incluindo IBM, Microsoft, Oracle e SAP, oferecendo inovação, velocidade e redução de custos.

**Ecossistema robusto:** A TIVIT tem relacionamentos de alto nível e campanhas comerciais conjuntas com os principais provedores de nuvem pública. Essa estratégia permite que a empresa participe das negociações mais competitivas e mantenha sua equipe atualizada com as tendências do mercado e as demandas dos clientes. O suporte de implementação e serviço inclui tecnologias como ServiceNow, VMware, Citrix, Automation Anywhere, IONATE, CloudHealth e NewRelic.

### Pontos De Atenção

A TIVIT visa estender seus serviços ao mercado intermediário. No entanto, as ferramentas da empresa e a escala de operações são melhores para grandes empresas.

A empresa reestruturou seu portfólio em 2019, e iniciou sua jornada de automação, que se consolidou em 2020. A TIVIT vem agregando competências digitais por meio de aquisições de nicho. A empresa passou por mudanças organizacionais em 2020 para equipar suas equipes de vendas e entrega em torno do novo portfólio. Os clientes que assinaram acordos antes de 2019 devem revisar seu escopo de trabalho e negociar para aproveitar as inovações introduzidas após 2019.



## 2021 ISG Provider Lens™ Leader

A TIVIT combina experiência e tecnologias avançadas para oferecer uma plataforma moderna que pode lidar com cargas de trabalho corporativas complexas e grandes.

## CONTEXTO DO EMPREENDIMENTO

### Managed Services for Midmarket

Este quadrante é relevante para empresas de médio porte em todos os setores no Brasil, para avaliar provedores de serviços gerenciados de nuvem híbrida. Neste relatório de quadrantes, o ISG define o posicionamento de mercado atual dos provedores de serviços gerenciados no Brasil e como eles se posicionam quanto aos principais desafios enfrentados pelas empresas de médio porte em seus esforços de nuvem híbrida. Esses provedores são adeptos do gerenciamento da infraestrutura do data center em nome de seus clientes corporativos, poupando-os para que possam se concentrar em outras tarefas.

Devido à pandemia da COVID-19, as empresas de médio porte enfrentaram desafios relacionados às mudanças no ambiente de trabalho, possibilitando o trabalho remoto, garantindo a saúde e a segurança dos funcionários e proporcionando uma experiência consistente aos funcionários que trabalham em casa e no escritório. As empresas baseadas no Brasil estão procurando uma entrega perfeita de serviços gerenciados de data center, em qualquer lugar, como parte de sua capacitação de trabalho remoto para garantir a continuidade dos negócios.

Os serviços gerenciados de nuvem híbrida podem ajudar as empresas a aliviar a responsabilidade das operações do data center. As empresas estão se concentrando na utilização de automação, AIOps e processos de suporte *zero-touch* que podem acelerar a agilidade nas operações do data center. Elas se beneficiarão da automação de um provedor

de serviços gerenciados e recursos de IA para monitorar a infraestrutura e prever falhas para reduzir os custos de manutenção.

As empresas no Brasil enfrentam desafios econômicos devido ao impacto da COVID-19 e à alta volatilidade do real brasileiro em comparação com o dólar americano. Os provedores de serviços podem ajudar as empresas no país a operar sua infraestrutura de nuvem híbrida para melhorar a confiabilidade e o desempenho, ao mesmo tempo que oferecem preços consistentes que não variam com a taxa do real brasileiro. As empresas de médio porte têm menos requisitos complexos e projetos menores do que as grandes empresas e preferem fornecedores com fortes ofertas de nicho, preços competitivos e alta capacidade de integração.

As empresas também podem se beneficiar da experiência de um provedor de serviços gerenciados em modernização de aplicações, otimização de custos, DevOps e jornada nativa da nuvem. Além disso, os provedores de serviços gerenciados podem fornecer serviços próximos aos principais locais do cliente, o que é particularmente relevante para aplicações altamente sensíveis à latência.

**Os líderes de TI e infraestrutura** devem ler este relatório para entender melhor os pontos fortes e de atenção dos provedores de serviços gerenciados, bem como para verificar como suas abordagens ao mercado podem impactar as estratégias corporativas de nuvem híbrida.



**Os líderes de desenvolvimento de software e tecnologia** devem ler este relatório para entender o posicionamento dos provedores de serviços gerenciados e obter uma melhor compreensão de como suas ofertas podem impactar o desenvolvimento contínuo de produtos de software dentro de uma empresa.

**Profissionais de *sourcing*, compras e de gestão de fornecedores** devem ler este relatório para ter uma melhor compreensão do panorama atual de provedores de serviços gerenciados no Brasil.



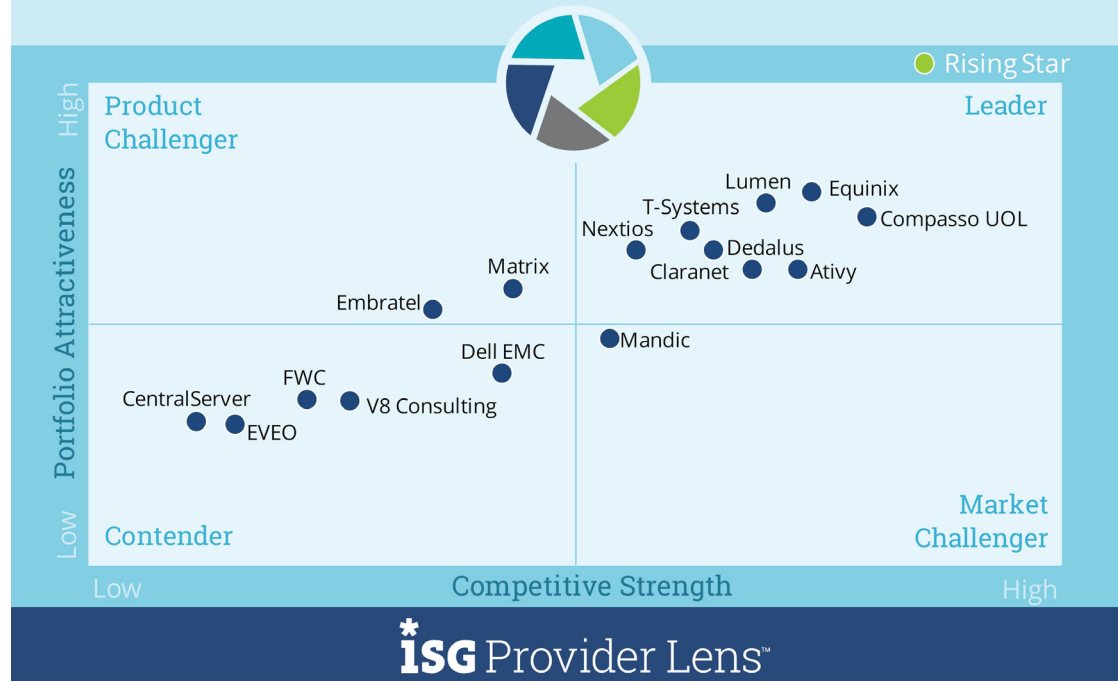
## MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

### Definição

Este quadrante avalia a capacidade de um provedor de serviços de fornecer serviços de gerenciamento relacionados à infraestrutura de data center para empresas de médio porte que normalmente têm menos de 5.000 funcionários ou geram menos de US\$ 1 bilhão em receita. A infraestrutura e as plataformas do data center consistem em servidores, middleware, armazenamento, bancos de dados e componentes de rede. As empresas participantes geralmente assumem os serviços de transição. Projetos típicos incluem consolidação de data center em grande escala, virtualização, habilitação de nuvem e nova configuração/implementação de um data center definido por software (SDDC). Os serviços de transição também são aplicáveis para expandir as instalações, transferir novas cargas de trabalho ou criar novas nuvens privadas. Uma característica dos serviços gerenciados é a transferência de responsabilidade para o provedor de serviços, regida por SLAs e penalidades por desvio das metas de desempenho acordadas. Em um nível amplo, esses serviços incluem provisionamento, análise preditiva e em tempo real e monitoramento e

Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions  
Managed Services for Midmarket

2021  
Brazil



Source: ISG Research 2021

## MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

### Definição (cont.)

gerenciamento operacional do ambiente de nuvem híbrida e privada de um cliente - visando maximizar o desempenho das cargas de trabalho na nuvem, reduzindo custos e garantindo conformidade e segurança.

### Crítérios de Elegibilidade

- Capacidade de atender à infraestrutura do data center (redes, servidores, middleware, armazenamento e bancos de dados) por conta própria, sem depender de parceiros
- Capacidade de fornecer serviços nas instalações de um cliente ou remotamente e, de preferência, por meio de seu centro de prestação de serviços
- Relacionamentos básicos/padrão estabelecidos ou emergentes com um dos principais provedores de nuvem em hiperescala, como AWS, Microsoft, Google ou IBM
- Experiência em grandes projetos de transição que incluem automação, consolidação, virtualização e containerização de data centers e habilitação de nuvem
- Capacidade de atuar como uma extensão da organização de TI dos clientes e participar na criação de projetos, estruturas de arquitetura e processos de gerenciamento no local do cliente
- Capacidade de gerenciar alta memória e cargas de trabalho de computação intensiva e fornecer aconselhamento sobre melhores alternativas para local de processamento

## MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

### Observações

Os clientes do mercado intermediário respondem mais rapidamente às variações de custo e oportunidades de mercado. Esses clientes estão ansiosos para migrar para a nuvem para economizar custos e, com muitos data centers locais sendo movidos para a nuvem ou configurações híbridas, eles estão impulsionando o crescimento do mercado. Essas empresas também enfrentaram o impacto econômico da pandemia da COVID-19, que contribuiu para motivar para se mover para fora das instalações. No entanto, muitas aplicações não estavam prontas para a nuvem pública e, portanto, migraram para hospedagem, colocation e nuvem corporativa ou nuvens privadas. Isso tem ajudado os provedores de hospedagem a crescer ainda mais rápido do que o planejado.

Uma tendência importante observada é a necessidade de mover soluções de planejamento de recursos empresariais (ERP) de médio porte para fora das instalações. A maioria dos produtos ERP não está pronta para a nuvem pública. Fornecedores locais de ERP, como Senior

Sistemas, Sankhya e TOTVS competem com SAP Business One e SAP S/4HANA, movendo suas soluções de ERP para instalações de hospedagem ou colocation em parceria com provedores de serviços gerenciados especializados no suporte de seus sistemas, impulsionando assim a preferência do mercado para a nuvem híbrida ainda mais.

Em resposta à pandemia, muitos provedores de serviços ofereceram avaliações de redução de custos, permitindo-lhes conquistar novos clientes. Mesmo para clientes que já estão aproveitando os benefícios da nuvem, essas avaliações mostraram o caminho para otimizar a infraestrutura para reduzir custos.

O ISG classificou oito Líderes neste quadrante. Eles são:

- A **Ativy** tem crescido rapidamente nos últimos três anos, entrando no quadrante de Líderes pela primeira vez este ano. A empresa tem um portfólio remodelado com foco em nuvem corporativa e nuvem pública, combinados em serviços híbridos. A empresa tem laços estreitos com a Ascenty, provedora de colocation, onde a Ativy hospeda seus clientes. Os serviços gerenciados da Ativy utilizam a automação e fortes parcerias com Dell, Intel, AWS, Microsoft, Google e Oracle para infraestrutura e SAP para hospedagem de aplicações. Ela tem se especializado em oferecer serviços de valor agregado para muitas marcas de ERP nas nuvens públicas e privadas.

## MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

### Observações (cont.)

- A **Claranet** é uma provedora global de serviços que atua no Brasil desde 2017, quando adquiriu uma parceira de serviços de nuvem pública. Em 2020, ela adquiriu a CorpFlex, adicionando hospedagem e nuvem corporativa ao seu portfólio. A Claranet possui um portfólio abrangente de serviços gerenciados. Os principais credenciamentos da AWS, Microsoft e Google diferenciam a Claranet dos outros líderes neste quadrante. A empresa possui várias certificações para oferecer suporte à Oracle e Microsoft, incluindo seus bancos de dados, Cisco e outros fornecedores de hardware e soluções de ERP como SAP e TOTVS.
- A **Compasso UOL** é líder há muitos anos. A empresa utiliza a sua presença nacional e sólida base de clientes, portanto referências, para o crescimento. Grandes fornecedores fazem parceria com a Compasso UOL para expandir sua oferta de serviços para clientes fora das grandes áreas metropolitanas, priorizando a Compasso UOL no lançamento de novos produtos e em iniciativas conjuntas de go-to-market. Em 2020, a empresa melhorou sua presença de

nuvem pública, aprimorando suas ofertas de nuvem híbrida com ferramentas modernas e uma nova organização de prestação de serviços.

- A **Dedalus** é uma provedora de serviços gerenciados de rápido crescimento, oferecendo serviços de nuvem híbrida sobre as nuvens AWS e Microsoft Azure. A empresa não oferece hospedagem e aumento de equipe, mas aumenta a atratividade de seu portfólio com serviços de dados e experiência em nuvem. A diferenciação da Dedalus vem de sua agilidade para responder às mudanças do mercado e a capacidade de propor soluções pragmáticas. A relevância para AWS e Microsoft ajuda a Dedalus a obter suporte técnico avançado para todas as linhas de produtos, incluindo bancos de dados, IA, data lakes, analytics, contêineres e outros serviços.
- A **Equinix** utiliza uma infraestrutura global com desempenho de rede superior para fornecer aos clientes do mercado intermediário uma solução de nuvem híbrida robusta. Os clientes que aderem aos padrões da Equinix se beneficiam de escalabilidade, otimização de custos, desempenho de rede e conectividade total para todas as nuvens públicas. Sua plataforma de serviços gerenciados usa automação de IA para alimentar um catálogo de autoatendimento que inclui provisionamento, backup, armazenamento, Bare Metal as a Service e dispositivos virtuais, como firewall, roteadores e redes definidas por software (SDN) e SDDC.

## MANAGED SERVICES FOR MIDMARKET

### Observações (cont.)

- A **Lumen** é a sucessora da CenturyLink e Level3. Ela opera três data centers no Brasil e oferece serviços gerenciados que incorporam hospedagem, colocation, data centers de parceiros e nuvens públicas. A empresa tem uma grande presença no Brasil, o que lhe permite ter uma oferta atraente, criando pacotes de serviços de rede e data center devido à sua presença nacional e capilaridade da rede. Empresas que exigem nuvem híbrida, juntamente com serviços de dados e voz, encontram na Lumen uma parceira ideal para reduzir seus custos de infraestrutura.
- A **Nextios** faz parte do Grupo Locaweb. A Nextios tem como foco o mercado de clientes corporativos, oferecendo serviços profissionais, migração para nuvem, segurança e serviços gerenciados. A estratégia da empresa é utilizar sua parceria com a AWS para chegar ao reconhecimento como Líder no fornecimento de nuvem híbrida e soluções de capacitação digital. A Nextios teve um bom ano de 2020, com crescimento consistente no mercado intermediário e algumas conquistas de grandes contas também.
- A **T-Systems** tem crescido de forma consistente no Brasil para adquirir e manter uma posição de Líder no mercado intermediário. Nos últimos anos, a empresa tem aprimorado seu portfólio de serviços e aprimorado suas parcerias locais com os principais provedores de nuvem em 2020. A empresa mudou sua estratégia de vendas e suporte, tornando-a mais atraente para clientes do mercado intermediário. E empresa oferece serviços de classe mundial para clientes no Brasil.

## CONTEXTO DO EMPREENDIMENTO

### Managed Hosting

Este quadrante é relevante para empresas de todos os tamanhos no Brasil, para avaliação de provedores de hospedagem gerenciada. Neste relatório de quadrantes, o ISG define o posicionamento de mercado atual dos provedores de hospedagem gerenciada no Brasil e como eles se posicionam quanto aos principais desafios enfrentados pelas empresas no país.

As empresas estão enfrentando desafios na integração de recursos de computação hospedada em sua estratégia geral de nuvem híbrida. Elas desejam mudar o foco de CapEx para OpEx para reduzir os custos associados à compra de novos ativos. Ao mesmo tempo, elas estão enfrentando dificuldades com a falta de recursos qualificados, mudanças de conformidade, segurança e outros fatores.

A hospedagem gerenciada pode ajudar as empresas a aliviar o fardo de operar um data center privado, ao mesmo tempo que permite algum controle sobre o hardware e os sistemas subjacentes que sustentam as aplicações hospedadas ali. As empresas se beneficiarão dos investimentos de um provedor de hospedagem gerenciada em tecnologias de última geração, bem como de infraestrutura tradicional atualizada.

Os provedores locais de hospedagem gerenciada também podem reduzir os custos para empresas sediadas no Brasil adquirirem capacidade de computação adicional, em comparação com o que é oferecido por empresas globais. Além disso, os preços dos

provedores locais de data centers são menos propensos a flutuar com a volatilidade do real brasileiro. À medida que as empresas reduzem seu foco na infraestrutura local, os provedores de hospedagem gerenciada podem ajudá-los, oferecendo serviços de hospedagem baseados em consumo, envolvendo serviços *bare metal*, suporte para todos os sistemas operacionais e bancos de dados, certificações de conformidade e outros serviços, juntamente com conectividade para vários ambientes de nuvem.

Além disso, os provedores de hospedagem gerenciada podem oferecer seus serviços próximos às operações centrais de uma empresa, o que é importante para aplicações sensíveis à latência.

**Os líderes de TI e infraestrutura** devem ler este relatório para entender melhor os pontos fortes e de atenção dos provedores de hospedagem gerenciada, bem como para verificar como suas abordagens ao mercado podem impactar as estratégias corporativas de nuvem híbrida. Em particular, esses líderes devem entender como um provedor de hospedagem gerenciada afetará o gerenciamento e a operação das principais cargas de trabalho.

**Os líderes de desenvolvimento de software e tecnologia** devem ler este relatório para entender o posicionamento dos provedores de hospedagem gerenciada e obter uma melhor compreensão de como suas ofertas podem impactar o desenvolvimento

contínuo de produtos de software dentro de uma empresa. Mesmo que todas as aplicações hospedadas com um provedor de hospedagem gerenciada não estejam em desenvolvimento ativo, novos projetos provavelmente se integrarão a alguns desses sistemas.

**Profissionais de *sourcing*, compras e de gestão de fornecedores** devem ler este relatório para ter uma melhor compreensão do panorama atual de provedores de hospedagem gerenciada no Brasil.





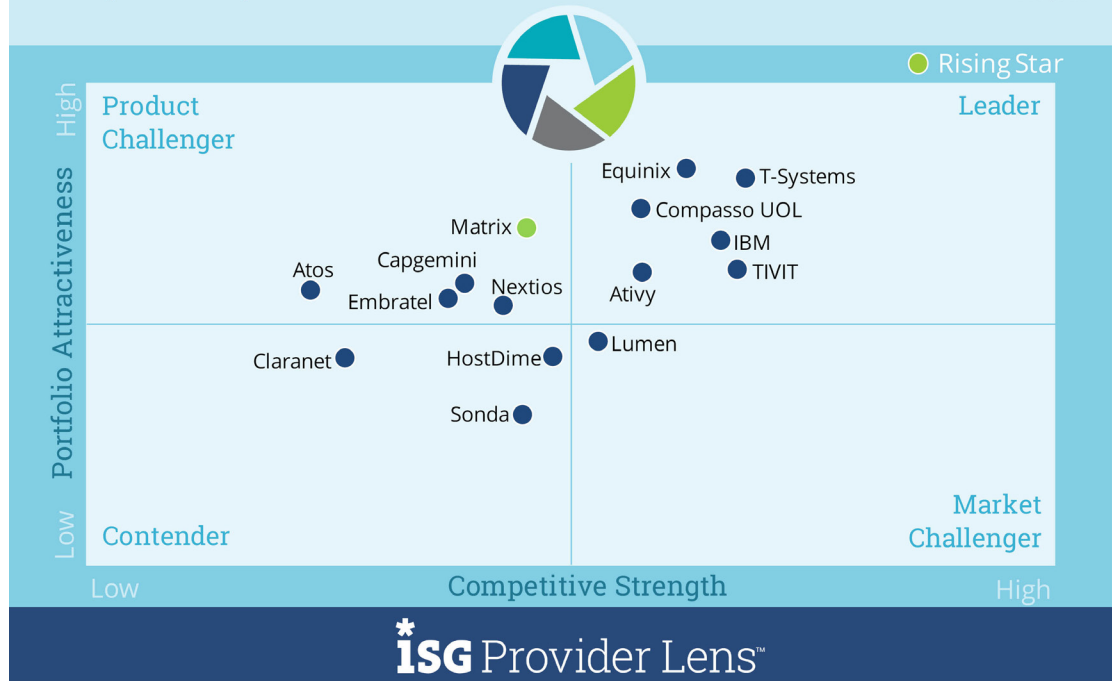
## MANAGED HOSTING

### Definição

Este quadrante avalia os provedores de serviços que oferecem soluções de hospedagem autônomas de nível empresarial, usando suas próprias instalações e infraestrutura. Os participantes são responsáveis pelo gerenciamento e manutenção do dia-a-dia das tecnologias de data center, como servidores, armazenamento, sistemas operacionais e conectividade com a rede externa. Um provedor pode monitorar vários recursos de TI, como sistemas legados e nuvens privadas e públicas por meio de uma plataforma de gerenciamento de nuvem híbrida. No entanto, o gerenciamento de nuvens híbridas não é classificado nesta avaliação de quadrante. Os principais níveis de serviço normalmente empregados para medir os serviços de hospedagem gerenciada são várias camadas de data centers, segurança em várias camadas, disponibilidade de serviço e entrada/saída (I/O) de rede local (LAN) em horários de pico.

### Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions Managed Hosting

2021  
Brazil



Source: ISG Research 2021

## MANAGED HOSTING

### CrITÉrios de Elegibilidade

- Capacidade de oferecer soluções de hospedagem de nível empresarial usando suas prÓprias instalações e infraestrutura
- Capacidade de oferecer serviços de backup e recuperaçÓo de desastres ativo-ativo e ativo-passivo
- Capacidade de gerenciar e manter com segurança todos os equipamentos do data center e stacks de tecnologia
- Capacidade de dimensionar e manter servidores e armazenamento dedicados, bem como recursos de nuvem compartilhados, na mesma rede e plataforma de gerenciamento
- ProvisÓo para pelo menos cinco camadas de segurança fÍsica no data center

### Observações

A hospedagem gerenciada estÁ recuperando sua força no mercado. Durante alguns anos, a hospedagem esteve associada ao outsourcing legado, principalmente pelo seu modelo de negÓcio ou pela herança dos participantes neste mercado. Muitos dos provedores de hospedagem tradicionais fecharam suas instalações de data center e migraram suas ofertas para instalações de colocation, aproveitando os benefÍcios de uma nova construção com tecnologias modernas de data center. A nova hospedagem usa infraestruturas hiperconvergentes (HCIs), clusters de servidores e armazenamento de alto desempenho, discos de estado sÓlido (SSD) e ferramentas de virtualizaçÓo que colocam a hospedagem em pé de igualdade com o desempenho da nuvem pÚblica.

No Brasil, muitas instalações de hospedagem estÓo localizadas no mesmo prÉdio, ou lado a lado com data centers em nuvem pÚblica, permitindo conexÓes rÁpidas e baixa latência entre as nuvens privadas e pÚblicas. Os clientes que exigem baixa latência devem solicitar detalhes de localizaçÓo e conectividade. Uma vantagem que a hospedagem tem sobre a nuvem pÚblica, no Brasil, é que os preços sÓo na moeda local, eliminando o risco de flutuações sutis da moeda que afetam os preços da nuvem pÚblica. Independentemente dos preços baixos, a estabilidade de preços ajuda a prever o orçamento de TI.

## MANAGED HOSTING

### Observações (cont.)

A hospedagem é escolhida por clientes que possuem cargas de trabalho estáveis (candidatos para otimização de custos) ou aqueles que usam tecnologias e aplicações que não são adequadas para rodar na nuvem. Tecnologias como rede definida por software (SDN) e data center definido por software (SDDC) permitem que os clientes integrem a hospedagem em sua nuvem híbrida, acumulando assim mais opções para executar seus sistemas.

O ISG identificou seis líderes e uma Rising Star neste quadrante. Eles são:

- A **Ativy** tem crescido rapidamente oferecendo hospedagem de ERP, combinada com extensões e automação, como uma oferta atraente para muitas empresas. A empresa possui pacotes e bundles especiais para SAP e outros ERPs populares no mercado brasileiro. Sua principal diferenciação vem de sua abordagem holística de soluções que fornecem aos clientes do mercado intermediário acesso a tecnologias de ponta, incluindo data lakes, analytics e automação de ERP.
- A **Compasso UOL** oferece hospedagem em data centers de colocation de terceiros. Os serviços incluem recuperação de desastres, backup como serviço e hospedagem de aplicações genéricas em tecnologias de ponta de parceiros como Dell, Intel, Cisco, Pure Storage e muitos outros. Isso permite à Compasso UOL defender sua posição de líder no mercado de hospedagem.
- A **Equinix** usa sua infraestrutura de colocation global para fornecer hospedagem em qualquer um de seus 229 data centers globais, incluindo seis data centers no Brasil. A empresa se diferencia por oferecer ferramentas de rede definidas por software em data centers interconectados com links de fibra de alta velocidade, o que permite que os clientes operem em vários locais como se estivessem na mesma LAN. A Equinix oferece flexibilidade e agilidade, com SDN e ativos virtuais como firewalls e roteadores, juntamente com as tradicionais máquinas virtuais e armazenamento virtual.
- A **IBM** oferece serviços de hosting há muitos anos no Brasil, em dois data centers, um em São Paulo e outro em Hortolândia. A hospedagem não é a principal prioridade da empresa, mas ela complementa o portfólio da IBM. A empresa tem planos de desmembrar o negócio de serviços de infraestrutura dentro dos Serviços de Tecnologia Global da empresa em uma nova empresa chamada Kyndryl até o final de 2021. Os clientes podem ter a IBM gerenciando todo o espectro de nuvens híbridas, incluindo

## MANAGED HOSTING

### Observações (cont.)

- nuvem pública, data centers locais e hospedagem e colocation da IBM. As ferramentas de autoatendimento e automação da empresa permitem que os clientes gerenciem suas cargas de trabalho na hospedagem da IBM, integrada a uma plataforma de serviço mais ampla.
- O serviço de hospedagem da **TIVIT** evoluiu da nuvem corporativa (TIVIT On-Demand) e serviços de colocation para uma solução de hospedagem moderna, baseada em uma plataforma de gerenciamento e operações de ponta que usa elementos da VMware e ServiceNow. A TIVIT utiliza a automação de IA para permitir o autoatendimento e o provisionamento automático para os clientes. Dois data centers, em São Paulo e no Rio de Janeiro, oferecem escala, poder de processamento e conectividade para hospedagem de sites de produção e recuperação de desastres. A organização de serviços profissionais da TIVIT cobre muitas tecnologias que permitem personalizar soluções de hospedagem.
  - A solução de hospedagem da **T-Systems** é baseada em uma plataforma de serviço global que oferece uma experiência semelhante à da nuvem para clientes corporativos. Seu portal de autoatendimento é totalmente funcional, utilizando a automação de IA para reduzir a necessidade de suporte. A empresa oferece suporte a empresas que operam contact centers e aplicações de negócios principais que exigem alta disponibilidade, desempenho e segurança. A hospedagem da T-Systems pode lidar com qualquer tipo de carga de trabalho, mas a empresa é mais conhecida por sua parceria estratégica com a SAP, o que aumenta a experiência da anterior em hospedar SAP S/4HANA e outros produtos SAP.
  - A **Matrix** (Rising Star) reposicionou seu portfólio há alguns anos para acelerar o crescimento de mercado. A empresa utiliza tecnologias de ponta em seu data center, incluindo hardware de alto desempenho com discos de estado sólido (SSD), plataforma de virtualização VMware, automação com ServiceNow e monitoramento com Dynatrace, proporcionando aos clientes uma moderna opção de hospedagem. A empresa é uma Rising Star porque está bem posicionada para crescer.

## TIVIT

### Visão Geral

A TIVIT é uma empresa sediada no Brasil que atua em 10 países nas Américas. Seu portfólio compreende Negócios Digitais, Soluções em Nuvem, Pagamentos Digitais e Plataformas de Tecnologia. A empresa possui três data centers no Brasil e relacionamentos importantes com os principais hiperescaladores de nuvem. A TIVIT hospeda clientes altamente exigentes, incluindo os do setor de serviços financeiros.

### Pontos Fortes

**Plataforma de hospedagem robusta e automatizada:** A TIVIT usa as tecnologias VMware e ServiceNow e ferramentas de fornecedores líderes para oferecer suporte à hospedagem. Ela utiliza a plataforma TIVIT Cloud Managed Services (CMS) para oferecer infraestrutura como serviço (IaaS), plataforma como serviço (PaaS) e SaaS, com suporte de dois data centers Tier III que oferecem 99,999% de disponibilidade e um terceiro que oferece 99,9% de disponibilidade.

**Solução estratégica para recuperação de desastres:** As instalações de hospedagem interconectadas da TIVIT em São Paulo e no Rio de Janeiro permitem configurações de recuperação de desastres para grandes empresas, além de oferecer recursos escaláveis e conexões rápidas para provedores de nuvem. A empresa pode dar suporte a muitos fornecedores de tecnologia, oferecendo soluções personalizadas de recuperação de desastres, incluindo suporte a data centers fora do Brasil, se necessário. A TIVIT pode se comprometer com um RTO entre 10 minutos e 24 horas e um RPO entre 0 (replicação síncrona) e 12 horas.

**Soluções de hospedagem personalizadas:** A TIVIT pode construir nuvens privadas personalizadas hospedadas em seus data centers. Ela usa ferramentas de rede definidas por software para integrar hospedagem e nuvem pública. As ferramentas de gerenciamento incluem plataformas de gerenciamento de contêineres, híbridas e de múltiplas nuvens, integração com ferramentas de monitoramento de nuvem pública (ou APIs), backup em nuvem pública e configuração de recuperação de desastres na nuvem (ou vice-versa). A TIVIT tem vários clientes nos setores de finanças, seguros, saúde e manufatura que usam sua hospedagem e a nuvem pública simultaneamente.

### Pontos De Atenção

A TIVIT se concentra em hospedar grandes contas em seus data centers. A empresa não tem conseguido competir no mercado intermediário. A TIVIT teria uma posição melhor em termos de atratividade de portfólio se pudesse adicionar serviços de nuvem corporativa padronizados para o mercado intermediário à sua oferta.



## 2021 ISG Provider Lens™ Leader

A TIVIT oferece uma infraestrutura robusta para hospedar data centers de grande porte, incluindo aqueles que exigem alta conformidade e certificação de segurança.

## CONTEXTO DO EMPREENDIMENTO

### Colocation Services

Este quadrante é relevante para empresas de todos os portes no Brasil, para avaliação de provedores de colocation. Neste relatório de quadrantes, o ISG define o posicionamento de mercado atual dos provedores de colocation no Brasil e como eles se posicionam quanto aos principais desafios enfrentados pelas empresas na região.

As empresas estão enfrentando o desafio de gerenciar seus ativos, com uma demanda crescente por servidores de alta densidade e uma necessidade cada vez maior de aumentar ou diminuir a capacidade com base nos requisitos de negócios. O ISG observou que o segmento de colocation está crescendo rapidamente nos últimos tempos devido ao aumento das iniciativas de transformação digital entre as empresas.

A colocation pode ajudar as empresas ao aliviar o fardo de operar um data center privado, ao mesmo tempo que permite algum controle sobre o hardware e os sistemas subjacentes que sustentam as aplicações hospedadas ali. As empresas se beneficiarão das instalações de um provedor de colocation que são construídas com base na lógica de economias de escala e escalonáveis de acordo com os requisitos.

Os provedores locais de colocation também podem reduzir os custos para empresas baseadas no Brasil adquirirem capacidade de computação adicional, em comparação com empresas estrangeiras que têm de lidar com altas cargas tributárias. Além disso, os preços

dos provedores locais de colocation são menos propensos a flutuar com a volatilidade do real brasileiro. Um maior vigor nas leis de privacidade de dados está obrigando as empresas sediadas no Brasil a utilizar as instalações de colocation que são construídas com altos padrões. As empresas no Brasil veem a redução do CapEx como outro motivo importante para utilizar os serviços de provedores de colocation, junto com o benefício do tempo reduzido de entrada no mercado.

Além disso, os provedores de colocation podem ser capazes de fornecer serviços próximos aos principais locais do cliente, o que é particularmente relevante para aplicações que são altamente sensíveis à latência.

**Os líderes de TI e infraestrutura** devem ler este relatório para entender melhor os pontos fortes e de atenção dos provedores de colocation, bem como para verificar como suas abordagens ao mercado podem impactar as estratégias corporativas de nuvem híbrida. Em particular, esses líderes devem entender como um provedor de colocation afetará o gerenciamento e a operação de cargas de trabalho importantes.

**Os líderes de desenvolvimento de software e tecnologia** devem ler este relatório para entender o posicionamento dos provedores de colocation e obter uma melhor compreensão de como suas ofertas podem impactar o desenvolvimento contínuo

de produtos de software dentro de uma empresa. Mesmo que todas as aplicações hospedadas com um provedor de colocation não estejam em desenvolvimento ativo, é provável que novos projetos se integrem a alguns desses sistemas.

**Profissionais de *sourcing*, compras e de gestão de fornecedores** devem ler este relatório para ter uma melhor compreensão do panorama atual de provedores de colocation no Brasil.



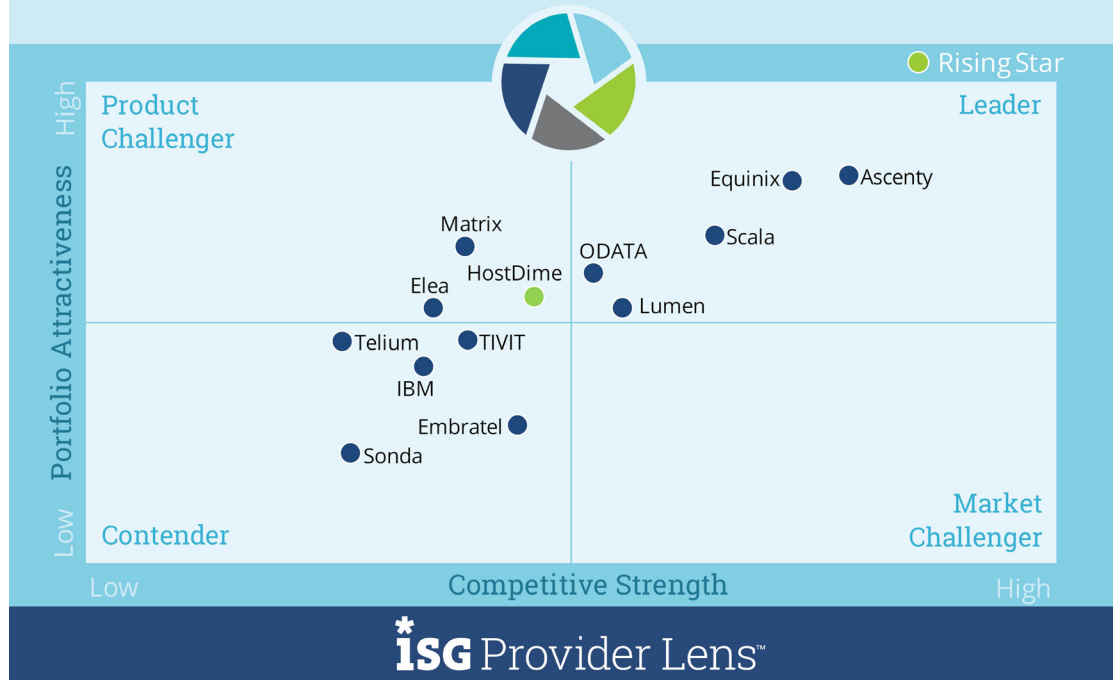
## COLOCATION SERVICES

### Definição

Este quadrante avalia os provedores que oferecem operações profissionais e padronizadas de data center como serviços de colocation. As empresas participantes oferecem pontos de acesso da comunidade a vários provedores de hospedagem, sistemas, operadoras ou provedores de telecomunicações e usuários finais. Os clientes corporativos podem optar por serviços de colocation porque eles fornecem uma configuração de data center padronizada e sofisticada, diferentes opções de provedor de operadora, baixa latência e alta largura de banda a preços acessíveis, para fornecer conteúdo rico ou informações críticas e sensíveis à latência para usuários dentro e fora das principais áreas metropolitanas.

### Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions Colocation Services

2021  
Brazil



Source: ISG Research 2021



## COLOCATION SERVICES

### Critérios de Elegibilidade

- Capacidade de usar padrões de arquitetura para campus de colocation data centers
- Ser adepto do fornecimento de instalações de colocation com equipamentos de rede de dados de alta qualidade
- Densidade de potência garantida para suportar tecnologias atuais e futuras
- Provisão para pelo menos cinco camadas de segurança física nas instalações
- O local de colocation deve possuir certificações adequadas, como SSAE 16, HIPAA, ISO 14001, ISO 22301, PCI DSS, NIST, FISMA e SOC Tipo I e II de uma ou mais empresas de auditoria
- Capacidade de oferecer edge-computing e networking
- Capacidade de oferecer uma malha de interconexão de data centers
- Capacidade de otimizar aplicações híbridas/de múltiplas nuvens, colocando pontos de troca de tráfego perto de clientes e nuvens
- Capacidade de oferecer integração perfeita com hiperescaladores e data centers edge para oferecer suporte a novas aplicações de IA, IoT, veículos autônomos, big data, etc.

## COLOCATION SERVICES

### Observações

O mercado de colocation no Brasil apresenta um crescimento sólido, com investimentos constantes de provedores líderes. Os provedores de serviços de terceirização tradicionais que costumavam oferecer colocation para capturar receitas adicionais, alavancando seus relacionamentos comerciais, saíram desse mercado, mas continuam atendendo aos mesmos clientes em seus data centers. Esses provedores não foram incluídos neste relatório porque removeram colocation de suas carteiras de vendas. Seu antigo modelo de negócios não é eficiente para competir com os novos concorrentes neste mercado. Em muitos casos, esses provedores de serviços optaram por fazer parceria com novos provedores de colocation para mover seus clientes para novas instalações sem interromper suas relações comerciais.

Outros outsourcers tradicionais têm instalações altamente seguras e pessoal experiente para apoiar os clientes. Esses concorrentes estão principalmente no quadrante de Contenders porque têm escala e

capacidade para atender aos critérios de elegibilidade do ISG, mas não estão investindo para atualizar suas instalações ou promover vendas. Eles respondem às RFPs e podem fornecer serviços de qualidade. No entanto, eles não impulsionam o crescimento do mercado.

Os provedores de serviços que estão impulsionando o crescimento geralmente são apoiados por fundos de investimento que consideram o retorno dos ativos de longo prazo. Essas empresas podem adquirir propriedades, construir data centers e adquirir concorrentes neste mercado. Prevemos uma onda contínua de aquisições no Brasil, com grandes empresas adquirindo participação de mercado e espaço, enquanto novos concorrentes surgem para cobrir os nichos de mercado.

Este novo modelo de negócios resolve o desafio enfrentado por empresas que precisam de fluxo de caixa para expandir seus negócios. Os data centers são caros, exigindo grandes investimentos de capital. As empresas de investimento encontram altos retornos com colocation, quando comparados com os investimentos no mercado imobiliário. Além disso, os data centers são investimentos de baixo risco devido aos altos custos de saída para os clientes (especialmente o custo de retirar os computadores de um local de colocation). A demanda global por poder de computação tem crescido constantemente, sem sinais de desaceleração no futuro.

## COLOCATION SERVICES

### Observações (cont.)

O modelo de negócios das instalações de data center de capital intensivo não atende às expectativas de muitos provedores de serviços. Em vez de competir com empresas de gestão de ativos, os provedores de serviços optaram por fazer parceria com eles para se beneficiar do fluxo de caixa. Os provedores de serviços de terceirização tradicionais, fornecedores independentes de software (ISVs) e provedores de serviços de Internet (ISPs), junto com os hiperescaladores de nuvem, são os principais clientes dos provedores de colocation. À medida que um número crescente de clientes migra de data centers locais para a nuvem, ou quando as empresas substituem suas aplicações corporativas por soluções de SaaS, elas estão direcionando a demanda por colocation porque os ISVs, ISPs e serviços de nuvem pública são hospedados em data centers de colocation.

Em 2020, os provedores de colocation relataram uma demanda acelerada por espaço de data center. A pandemia da COVID-19 e a subsequente pressão por distanciamento social impulsionaram as

migrações para nuvens privadas e públicas, levando a expansões de sites de colocation. Os ISVs e ISPs tiveram que mudar rapidamente porque não podiam mais trabalhar dentro de suas instalações de data center.

São Paulo é um hub central para serviços de nuvem na América do Sul, com todos os provedores de nuvem pública tendo data centers na área metropolitana, exceto Alibaba e OVH Cloud que oferecem apenas pontos de presença de rede. Como os provedores de nuvem pública precisam de redundância, eles geralmente têm mais de um data center na região. O ISG identificou 14 data centers de nuvem na área metropolitana de São Paulo e dois sites alternativos no Rio de Janeiro. Todos esses data centers em hiperescala são hospedados pelos provedores de serviços avaliados neste relatório de quadrantes.

O ISG identificou cinco líderes e uma Rising Star. Eles são:

- A **Ascenty**, uma empresa Digital Realty e Brookfield, possui 16 data centers operacionais no Brasil e outros em construção. A rede de fibra óptica de 5.000 km da empresa conecta todas as instalações e muitos clientes. Os clientes podem se conectar a mais de 290 data centers da Digital Realty na América do Norte, Europa, Ásia e Austrália. A empresa oferece data centers de classe mundial nos mais exigentes mercados de São Paulo e Rio de Janeiro. Serviços consistentes permitem altos níveis

## COLOCATION SERVICES

### Observações (cont.)

de satisfação do cliente e sólidas taxas de retenção de clientes. A empresa atende grandes empresas e clientes de médio porte, embora seu portfólio seja mais atraente para data centers que requerem grandes espaços e grande largura de banda entre os sites.

- A **Equinix** tem presença global com mais de 229 data centers, dos quais seis estão no Brasil. A empresa atende grandes empresas e clientes do mercado intermediário. No entanto, uma robusta rede de parceiros no Brasil permite que a empresa atenda clientes de todos os estados. A conectividade de baixa latência da Equinix é adequada para ISVs e ISPs que desejam expandir seus negócios em uma plataforma de data center confiável e eficiente.
- A **Lumen** é uma provedora de serviços global com operações diretas no Brasil. A empresa utiliza a infraestrutura sul-americana que adquiriu da Level 3 e da Global Crossing, e se fundiu com a CenturyLink. Esta combinação dá à Lumen um portfólio robusto e uma vasta base de clientes. Globalmente, a Lumen se concentra em grandes contas e no mercado intermediário. No Brasil, seus

anos de presença permitem sustentar um portfólio diferenciado. A Lumen tem uma presença sólida com clientes de grandes contas que usam sua tecnologia e serviços de rede e segurança cibernética, enquanto clientes de médio porte adicionam data center à sua cesta de serviços. A empresa oferece uma solução eficiente que agrupa rede, segurança e colocation de data center que é atraente para pequenas e médias empresas (SMBs).

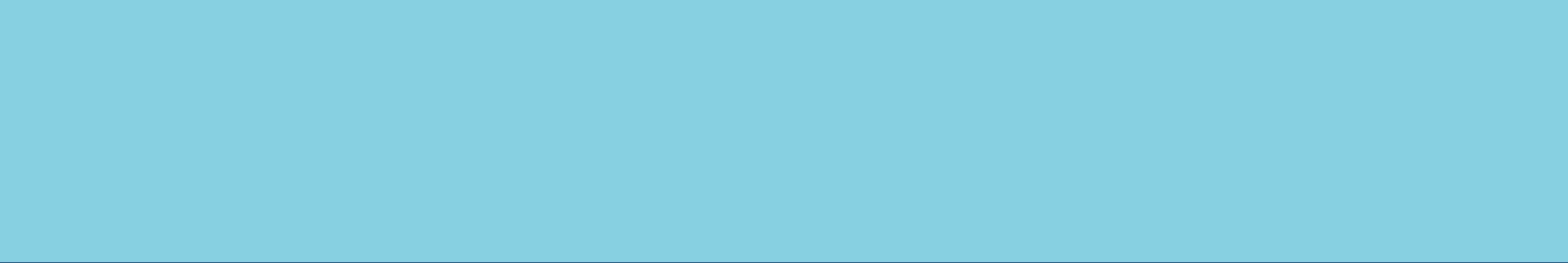
- A **ODATA** entrou no quadrante dos Líderes pela primeira vez. A empresa utiliza a capacidade de investimento da Patria Investimentos e da CyrrusOne para oferecer às grandes corporações uma forma de descomissionar seus data centers e ter acesso a instalações de ponta sem a necessidade de novo capital. A ODATA oferece instalações sob medida, permitindo que os clientes personalizem suas ofertas de colocation de acordo com suas necessidades de negócios. Seu modelo de negócios permite um crescimento consistente em um ritmo constante.
- A **Scala Data Centers** adquiriu os data centers da UOL DIVEO em 2020, com o apoio da Digital Colony. A empresa tem uma meta agressiva de crescimento para a América Latina, começando pelo Brasil. Logo após a aquisição, a Digital Colony anunciou seus planos de construir novos data centers, adquirir infraestrutura de telecomunicações e se tornar uma das maiores provedoras de serviços de infraestrutura da América Latina. Em 2021, a empresa está planejando data centers de ponta para complementar seu portfólio.

## COLOCATION SERVICES

### Observações (cont.)

- A **HostDime** é uma Rising Star. A empresa oferece colocation de data center em oito países. No Brasil, ela opera há 15 anos e possui um data center Tier III em João Pessoa, que se tornará neutro em carbono em 2021. Para clientes que precisam de espaço adicional em São Paulo, a empresa oferece colocation dentro de um data center parceiro Tier III. A HostDime fornece serviços de data center de classe mundial com baixa latência para clientes na região Nordeste. A empresa é uma Rising Star porque tem apresentado crescimento consistente e uma posição privilegiada para crescer em Minas Gerais e nos estados da região Nordeste.





# Metodologia

## METODOLOGIA

O estudo de pesquisa “ISG Provider Lens™ 2021 - Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions 2021” analisa os fornecedores/prestadores de serviços de software relevantes no mercado brasileiro, com base em um processo de pesquisa e análise em várias fases, e posiciona esses provedores com base na metodologia ISG Research. O estudo foi dividido seguintes etapas:



1. Definição do mercado do Next-Gen Private/Hybrid Cloud - Data Center Services & Solutions 2021
2. Uso de pesquisas baseadas em questionário de prestadores/fornecedores de serviços em todos os tópicos de tendências;
3. Discussões interativas com prestadores de serviços/fornecedores quanto às capacidades e casos de uso;
4. Utilização dos bancos de dados internos da ISG e o conhecimento e a experiência do consultor (onde aplicável);
5. Análise e avaliação detalhadas de serviços e documentação de serviços com base nos fatos e números recebidos de fornecedores e outras fontes.
6. Uso dos seguintes critérios-chave de avaliação:
  - Estratégia e visão;
  - Inovação;
  - Reconhecimento da marca e presença no mercado;
  - Cenário de vendas e parceiros;
  - Amplitude e profundidade do portfólio de serviços oferecidos;
  - Avanços tecnológicos.

# Autores e Editores



## Pedro Luís Bicudo Maschio, Autor

Distinguished Analyst

Pedro traz larga experiência em pesquisa nos mercados das Américas e do Sul da Europa, Oriente Médio e África (SEMEA). Com mais de 30 anos de experiência em sourcing, ele já desenvolveu avaliações de fornecedores além de reestruturação de contratos, escopo de serviços e programas de benchmarking de TI para diversos mercados verticais nas Américas e APAC. Antes de ingressar no ISG, Pedro foi sócio da TGT Consult e vice-presidente administrativo da Gartner Inc., responsável pela área de consultoria na APAC e na América Latina.



## Prakash N, Analista de Contexto Empresarial e de Visão Geral Global Senior Research Analyst

Prakash N é um analista sênior do ISG e é responsável por apoiar o ISG Provider Lens™ estudos sobre Nuvem Privada/Híbrida, Nuvem Pública e Nuvem Nativa - Serviços de Contêineres. Suas áreas de especialização são nuvem, data center, plataformas de nuvem pública e serviços nativos da nuvem. Durante seu mandato, ele desenvolveu conteúdo de pesquisa para o ISG Provider Lens™ nas áreas de Nuvem Privada, Serviços Nativos em Nuvem e Nuvem Pública. Ele é responsável pelo apoio à pesquisa, autoria de blogs, conteúdo empresarial e o relatório global resumido com as tendências e insights do mercado.



# Autores e Editores



## Jan Erik Aase, Editor

Partner and Principal Analyst

Jan Erik traz uma vasta experiência na implementação e pesquisa de integração de serviços e gerenciamento de processos de TI e de negócios. Com mais de 35 anos de experiência, ele é altamente qualificado para analisar tendências e metodologias de governança de fornecedores, identificar ineficiências nos processos atuais e aconselhar o setor. Jan Erik tem experiência em todos os quatro lados do ciclo de vida de sourcing e governança do fornecedor: como cliente, analista do setor, provedor de serviços e consultor. Agora como diretor de pesquisa, analista principal e chefe global do ISG Provider Lens™, ele está bem posicionado para avaliar e relatar sobre o estado da indústria e fazer recomendações para empresas e clientes provedores de serviços.

# ISG Provider Lens™ | Quadrant Report

## Junho de 2021

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved



ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa global líder em consultoria e pesquisa de tecnologia. Uma parceira de negócios confiável para mais de 700 clientes, incluindo 75 das maiores 100 empresas do mundo, a ISG é comprometida em ajudar corporações, organizações do setor público e fornecedores de serviços e de tecnologia a alcançar a excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa se especializa em serviços de transformação digital, incluindo serviços de automação, análises de dados e nuvem; consultoria de fornecimento; governança gerenciada e de risco; serviços de fornecimento de rede; estratégia de tecnologia e design de operações; gerenciamento de mudança; inteligência de mercado, pesquisa e análise de tecnologia. Fundada em 2006, com base em Stamford, Conn., a ISG emprega mais de 1.300 profissionais, operando em mais de 20 países – uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência no mercado, expertise profunda em indústria e tecnologia, capacidades analíticas e de pesquisa de qualidade internacional com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria.