



***ISG** Provider Lens™

2020

Next-gen Application
Development & Maintenance
(ADM) Services 2020

imagine your future®

A ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder global em consultoria e pesquisa em tecnologia. Parceiro de negócios confiável para mais de 700 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, a ISG está comprometida em ajudar empresas, organizações do setor público e provedores de serviços e tecnologia, a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa é especializada em serviços de transformação digital, incluindo automação, nuvem e análise de dados; assessoria aos departamentos de compras; governança gerenciada e serviços de análise de risco; serviços de análise das operadoras de redes de comunicação; desenho da estratégia e operações; gestão da mudança; inteligência de mercado e pesquisa e análise da tecnologia. Fundada em 2006 e com sede em Stamford, Connecticut, a ISG emprega mais de 1.300 profissionais prontos para o digital, operando em mais de 20 países - uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência no mercado, profunda experiência em tecnologia e nas áreas verticais de negócio, capacidade em pesquisa e análise de classe mundial baseados nos dados de mercado mais abrangentes de cada setor.



Table of Contents

Definição	4
Pesquisa por Quadrantes	5
Quadrantes por Região	11
Relatório de arquétipos	12
Cronograma.....	13
Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa	14

© 2020 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.

Definição

A terceirização de sistemas de informação continua a evoluir, e os provedores de serviços estão adotando cada vez mais práticas de desenvolvimento ágil para a prestação de serviços, impulsionados pela velocidade, frequência das atualizações e aplicações digitais intuitivas e interativas com recursos avançados. Embora o mercado de terceirização de sistemas continue a ter contratos de desenvolvimento tradicionais baseados em cascata (waterfall), a incorporação de modelos operacionais disruptivos baseados em ágil continua superando o anterior, tornando o modelo de desenvolvimento em uma vantagem competitiva direta para muitas empresas. Atualmente, os requisitos dos clientes corporativos estão sendo liderados por tecnologias móveis e outras tecnologias emergentes, que, por sua vez, estão alimentando a transformação do cenário dos serviços de sistemas.

As empresas estão se adaptando a esse ambiente em mudança através de lançamentos e implantações mais rápidas de serviços de sistemas. Obviamente, nem toda terceirização de sistemas é a mesma, porque nem todos os compradores e usuários têm as mesmas necessidades. Os serviços típicos de desenvolvimento e manutenção de aplicações (ADM) incluem consultoria de aplicações, design, desenvolvimento personalizado, integração de pacote de software, operações, garantia de qualidade, segurança e testes. No entanto, os elementos relacionados à velocidade e liberações mais rápidas nessa abordagem tradicional são provenientes de DevOps e metodologias ágeis. Os provedores de serviços estão utilizando a interface programável de aplicação (API), microsserviços e fazendo uso de plataformas sem código, contêineres e abordagem nativa da nuvem para criar aplicações ágeis e gerenciáveis e para realizar sua rápida liberação.

A ISG tem testemunhado contratos em que os clientes buscam novas maneiras de aproveitar os recursos de software para resolver problemas de negócios e obter vantagem competitiva, juntamente com a crescente necessidade de velocidade de lançamento no mercado. Os provedores de serviços estão aumentando sua base tradicional de ADM com essas metodologias, tecnologias e estruturas colaborativas emergentes para atender aos objetivos de seus clientes. A ISG denomina tais tipos de contrato como contratos de ADM de última geração (next-gen). Este estudo se concentra no entendimento dos objetivos do cliente e na avaliação dos recursos do provedor para cumprir contratos de ADM de última geração.

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

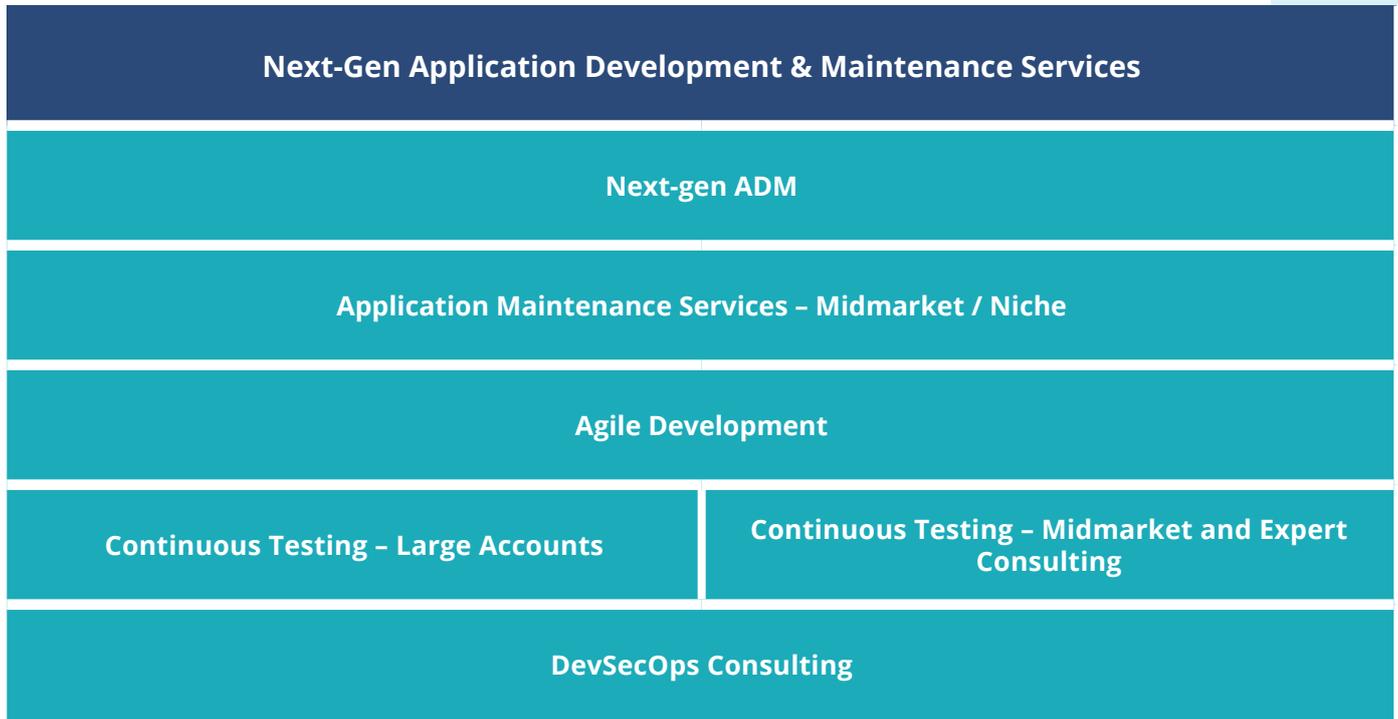
- Transparência nos pontos fortes e de atenção dos fornecedores relevantes;
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos;
- Foco em diferentes mercados, incluindo EUA, Alemanha, Reino Unido, países nórdicos e Brasil.

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Os consultores da ISG e os clientes corporativos também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e possíveis novos compromissos.

Pesquisa por Quadrantes

Como parte deste estudo de quadrante do ISG Provider Lens™, estamos apresentando os seis quadrantes a seguir nos Serviços de Desenvolvimento e Manutenção de Aplicações:

Simplified illustration



Source: ISG 2020

ADM de última geração (Next-gen ADM)

Como os serviços de sistemas tradicionais, o ADM de última geração inclui consultoria, design, desenvolvimento personalizado, integração de software em pacote, DevOps, agile, operações, segurança (incluindo segurança de aplicações, governança e outras áreas relacionadas), manutenção e testes de aplicações. No entanto, o escopo, o mecanismo de entrega e o resultado de tais contratos giram em torno de uma abordagem baseada em valor, onde o foco é alcançar a agilidade da empresa e resolver problemas de negócios. Esse quadrante avaliará os provedores de serviços com base em sua capacidade de aumentar os serviços de ADM tradicionais com tecnologias/metodologias emergentes como desenvolvimento agile, DevOps, automação, analytics de dados e inteligência artificial e técnicas digitais e de modernização para entregar projetos de ciclo de vida de aplicações. Ele também avaliará as capacidades do provedor na incorporação de novas abordagens para se concentrar deliberadamente nos resultados de negócios durante o desenvolvimento e a entrega de aplicações.

Critérios de elegibilidade:

- Recursos para oferecer o ciclo de vida dos serviços de ADM, incluindo design, desenvolvimento, segurança e teste de integração, juntamente com consultoria, usando automação, ativos intelectuais, estruturas/metodologias, tecnologias de código aberto e ferramentas de terceiros.
- O provedor também deve mostrar a execução e o uso de tecnologias / metodologias emergentes, como agile, DevOps, reengenharia de caos e automação em seus processos de ADM.
- Recursos e estrutura para oferecer técnicas de modernização e técnicas digitais para modernização de aplicações herdadas, racionalização de portfólio de aplicações, desenvolvimento de aplicações personalizadas, atualização e substituição.
- O provedor pode lidar com equipes de desenvolvimento e manutenção de aplicações em larga escala com governança e processos robustos que permitem garantia de qualidade, SLA de desempenho da equipe e entrega remota com capacidade nearshore ou offshore.

Serviços de Manutenção de Aplicações (AMS) – Mercado Intermediário ou Nicho

Os serviços de manutenção de sistemas compreendem serviços gerenciados de ponta a ponta, cobrindo as funções de Suporte e Manutenção de Aplicações. Algumas das funções incluem monitoramento de aplicações, gerenciamento de alterações em aplicações, entrega de scripts para integrar patches e liberação, identificação e resolução de defeitos e gerenciamento de banco de dados. Os serviços de AMS (application maintenance services), abrangendo monitoramento, correção de erros e solução de problemas, estão espalhados pelas áreas de suporte N1, N2 e N3. Os serviços de manutenção de aplicações são fornecidos usando SLAs e aderem ao ITIL e a outros padrões. Esse quadrante também inclui provedores de nicho especializados em tecnologias específicas (linguagens de programação, estruturas ou plataformas) ou pacotes de aplicações por nicho.

Critérios de elegibilidade:

- O provedor de serviços deve ter realizado monitoramento de sistema liderado por SLA, avaliação de aplicações, auditoria de aplicações, análise de causa raiz, investigação de incidentes, gerenciamento de solicitações de alterações, gerenciamento de defeitos, lançamentos de patches e atualizações, aprimoramentos de aplicações, correção de bugs, suporte dedicado e serviços de gerenciamento de solução de problemas para pelo menos cinco clientes.
- O provedor pode fornecer serviços em colaboração com outros provedores de serviços ao trabalhar em grandes contas.
- Os serviços de AMS devem ser entregues a partir de uma base local / regional e não necessariamente possuem uma configuração offshore.

Desenvolvimento Ágil

O desenvolvimento ágil se concentra principalmente nas estruturas e princípios ágeis, uma maneira colaborativa de trabalhar juntos em circunstâncias incertas. No domínio de desenvolvimento de software, ele mostra a abordagem incremental e iterativa do desenvolvimento de aplicações, com capacidade de adaptar e responder às mudanças como princípios fundamentais. Como o ágil abrange ciclos curtos e frequentes de desenvolvimento e versões iniciais do produto de software, ele está sendo visto pelas empresas como um meio para atingir a agilidade da empresa e inclui estruturas como Scrum, programação extrema, desenvolvimento dirigido a funcionalidades (FDD) e metodologia de desenvolvimento de sistemas dinâmicos (DSDM).

Guiados por necessidades de negócios, como aplicações interativas ricas em funcionalidades e menor tempo de entrega ao mercado, o desenvolvimento de aplicações está sendo transformado pelo surgimento de várias novas tecnologias, como APIs, microsserviços, tecnologias nativas da nuvem, plataformas sem código e de baixo código e contêineres. APIs e microsserviços são usados para dividir aplicações corporativas monolíticas em serviços reutilizáveis independentes, menores e com acoplamentos frouxos, o que reduz a complexidade e facilita o gerenciamento das aplicações. Plataformas de código baixo e sem código permitem a criação de aplicações sem a necessidade de escrever código usando um ambiente de desenvolvimento visual para desenvolver aplicações móveis e para a Web arrastando e soltando componentes e conectando-os. Essas tecnologias estão sendo integradas em sua abordagem de desenvolvimento ágil pelos fornecedores para atender aos objetivos de uma base de código de aplicações simplificada, resiliência e capacidade de gerenciamento.

Esse quadrante avaliará as capacidades de um provedor para fornecer resultados tangíveis através do uso de várias metodologias ágeis como Scrum, Kanban, Crystal, programação extrema (XP) e outras. Ele também analisará o foco que um provedor tem no uso do desenvolvimento ágil em relação à sua prática geral de desenvolvimento de aplicações.

Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de fornecer resultados tangíveis através do uso de várias metodologias ágeis como Scrum, Kanban, Crystal, programação extrema (XP) e outras.
- Recursos e equipe dedicada de Scrum masters certificados em agile com certificações como PMI-ACP, Scrum Alliance SCM, SAFe, EXIN e outras
- Capacidade de escalar terceirização ágil para clientes de nível empresarial
- O provedor deve ter executado as funções de gerenciamento do ciclo de vida de API, incluindo manutenção da biblioteca, estatísticas de uso, monitoramento de desempenho, atualizações, segurança, padrões de reutilização e documentação, juntamente com a segurança de APIs para um mínimo de 10 clientes
- Os microsserviços devem ter sido usados para redefinir a arquitetura de aplicação monolítica em pelo menos três domínios / verticais do setor.
- Os provedores devem ter demonstrado recursos para gerenciar, monitorar e testar microsserviços
- O provedor deve oferecer alguma forma de plataforma ou ativo de código baixo e sem código para desenvolvimento de aplicações e ter conduzido implementações ao vivo para clientes que usam a plataforma

Testes Contínuos – Contas Grandes

Os testes contínuos se concentram em fornecer garantia de qualidade em alta velocidade. Em termos de tecnologia, abrange vários aspectos dos testes automatizados, como a automação shift-left e end-to-end nas fases de teste e em todas as fases do processo de entrega contínua. No entanto, em termos de pessoas e processos, vai além dos testes baseados em automação. Dessa forma, ele obtém maior colaboração entre as equipes de controle de qualidade e desenvolvimento para sincronizar com os ciclos de sprint, testes orientados a funcionalidades, capacidade de resposta às mudanças, criando um ciclo de feedback e maior envolvimento do cliente. Os testes contínuos estão ganhando força especialmente para ajudar as empresas a acompanhar o ritmo de suas iniciativas ágeis e de DevOps.

Critérios de elegibilidade:

- Os provedores devem exibir execução usando desenvolvimento orientado por testes (TDD), desenvolvimento guiado por comportamento (BDD) e outras abordagens.
- Recursos que exibem processos de virtualização de provisão e uso de serviço (teste), gerenciamento de casos de teste.
- Esses provedores podem lidar com testes em larga escala e demandas de integração contínua de sistemas complexos, como ERP, comércio eletrônico em vários sites, soluções em vários países e outros sistemas com um grande número de casos de teste.

Testes Contínuos – Mercado Intermediário e Consultoria Especializada

Os testes contínuos se concentram em fornecer garantia de qualidade em alta velocidade. Em termos de tecnologia, abrange vários aspectos dos testes automatizados, como a automação shift-left e end-to-end nas fases de teste e em todas as fases do processo de entrega contínua. No entanto, em termos de pessoas e processos, vai além dos testes baseados em automação. Os provedores de serviços, com suas operações focadas, ajudam a alcançar os clientes com eficiência de custos nas funções de teste de aplicações. Os provedores atendem a requisitos de teste de nicho, que incluem vários tipos de teste, como testes automatizados, de regressão, funcionais e de desempenho. Os provedores de serviços servem como uma referência para os requisitos de teste para clientes e também trabalham com grandes provedores de serviços para executar requisitos de teste de aplicações para eles.

Critérios de elegibilidade:

- Os provedores devem ter uma base mínima de profissionais de teste na região local. Os especialistas do fornecedor devem fornecer consultoria sobre metodologias de teste, demonstrando conhecimento profundo em vez de soluções padronizadas de teste.
- Os provedores devem exibir execução usando desenvolvimento guiado por teste (TDD), desenvolvimento guiado por comportamento (BDD) e outras abordagens.
- Recursos que exibem processos de virtualização de provisão e uso de serviço (teste), gerenciamento de casos de teste.

Consultoria em DevSecOps

O DevSecOps é um tipo de prática de desenvolvimento de software que combina as operações de desenvolvimento e tecnologia em conjunto para reduzir o ciclo de vida do SDLC e integra a segurança em todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicações. Para atingir esse objetivo, ele envolve três princípios-chave: pensamento sistêmico, ciclos de feedback e experimentação e aprendizado contínuos. Algumas das metodologias envolvidas no DevOps incluem gerenciamento enxuto, entrega contínua e pessoas acima de processos acima de ferramentas. As aplicações nativas da nuvem são criadas de ponta a ponta e gerenciadas na nuvem usando tecnologias como contêineres e APIs. Os contêineres, como parte da metodologia de desenvolvimento contínuo de integração contínua (CI / CD), estão sendo usados para diminuir as dependências da infraestrutura para desenvolver aplicações mais rapidamente.

Critérios de elegibilidade:

- Os provedores devem implementar metodologias como infraestrutura como código, melhoria contínua, pessoas acima de processos acima de ferramentas, loops de feedback, lean, Kaizen e outros princípios.
- O provedor deve oferecer equipes de desenvolvimento com mais de dois a três anos treinados em linguagens de script como Python, Perl, Shell e Ruby, além de sistemas operacionais como Linux e Unix.
- As equipes de DevOps devem ter entendimento de nível de aplicação do Git, Bucket (para controle de origem), Jenkins, Bamboo (integração contínua), automação de infraestrutura (Chef, Puppet, Ansible), Docker (contêiner) e Kubernetes, Mesos e Swarm (orquestração), entre outras áreas.
- As equipes de DevOps devem ser capazes de implementar tecnologias e ferramentas de automação em qualquer nível, desde testes e operações até o desenvolvimento.
- O provedor deve orientar os clientes a melhorar como eles gerenciam e migram aplicações para a nuvem (pública, privada ou híbrida) usando várias tecnologias de contêiner, como Docker e Kubernetes.

Quadrantes por Região

Quadrante	EUA	Alemanha	Reino Unido	Países Nórdicos	Brasil
Next-Gen ADM	✓	✓	✓	✓	✓
Application Management Services - Midmarket / Niche	✓	✓	✓	✓	✓
Agile Development	✓	✓	✓	✓	✓
Continuous Testing - Large	✓	✓	✓	✓	✓
Continuous Testing - Midmarket / Niche	✓	✓	✓	✓	✓
DevSecOps Consulting	✓	✓	✓	✓	✓

Relatório de arquétipos

Este relatório estratégico apoia uma conscientização, conhecimento e tomada de decisão aprimorados sobre os recursos e o posicionamento dos provedores de serviços de TI e de negócios. Os novos estudos ISG Provider Lens™ Archetype fornecem um meio de alinhar conjuntos de requisitos de clientes identificados pela ISG com recursos conhecidos do provedor.

O relatório identificará quatro a seis arquétipos que representam as características do comprador e os requisitos de compra para as linhas de serviços de terceirização de TI ou de processos de negócios:

- Foco global.
- Representa a percepção do consultor do ISG sobre os padrões de compra do cliente.
- Não prescritivo nem baseado em classificação.
- Ajuda a alinhar as necessidades do lado da compra com os recursos do lado do fornecedor para reduzir custos para os dois lados.

Figure 1: Sample ISG Provider Lens™ Study Provider Listing

Traditional Archetype Archetype Leaders	Staff Augmentation Focus	T&M Pricing Focus	Packaged Technology Capabilities	Custom Development Focus
A				
B				
C				
D				
E				
F				
G				
H				

Score 4 out of 4

Score 3 out of 4

Score 2 out of 4

Score 1 out of 4

Cronograma

A fase de pesquisa ocorre no período de **junho a setembro de 2020**, durante o qual será realizada a pesquisa, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em **outubro de 2020**.

Milestones	Início	Encerramento
Survey phase	1 de julho de 2020	24 de julho de 2020
Sneak previews	1 de outubro de 2020	21 de outubro de 2020
Content provisioning	1 de outubro de 2020	9 de outubro de 2020
Press Release	Novembro 2020	

Acesso ao Portal On-line

Você pode visualizar / baixar o questionário [aqui](#) usando as credenciais que você já criou ou consultar as instruções fornecidas no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Aguardamos a sua participação!

Consulte este [link para visualizar/baixar](#) a agenda de pesquisa do ISG Provider Lens™ 2020.

Isenção de responsabilidade de produção de pesquisa:

O ISG coleta dados para fins de redigir pesquisa e criar perfis de fornecedores/provedores de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores da ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer fornecedor/provedor aplicável para o trabalho de terceirização solicitado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). O ISG pode escolher apenas utilizar os dados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus assessores/consultores e não para produzir relatórios de quadrantes ISG Provider Lens. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores/provedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações fornecidas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para notas informativas (Briefing Notes) que serão escritas pelos analistas líderes/autores.

Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa

AutoRabit

1E Limited

3CON

a1qa

Accenture

Alegri

ANS Group

AppSphere AG

Arvato Systems

Aspire

Atos

Avenga

Aveva Group PLC

Axians

Bacancy Technology

Belitsoft

Birlasoft

BJSS

Blujay Topco Limited

Bottomline

Bravura Solutions (UK) Limited

BRQ Soluções em Informática S/A.

Cancom

Capgemini

CAST GROUP

CCS Media Limited

Cegeka

CenturyLink

CGI Group

CHP Software And Consulting Limited

CI&T

CIBER

Cigniti Technologies

Cisilion (Group) Limited

Cloudsense Ltd

Cognizant

Cohort PLC

Columbus

Computacenter

Connectcom

Conviso Application Security

Cumulocity

Cybage

Cyient

D4t4 Solutions PLC

Data One GmbH

DataArt

DATAGROUP

Datamatics
DBServer
Delaware consulting
Deloitte
Deloitte Brasil
Diebold Nixdorf
Digital Business
Digital Intelligence Systems, LLC
Dimension Data
DXC Technology
Eccox Technology
Eficode
Elastic.io
Elaxy
Eleks
EMC Deutschland
Emis Group PLC
Endava
Epm
Equal Experts UK Limited
everis (NTT DATA)
Ewave do Brasil Informática Ltda
FH Consultoria Empresarial Ltda

Flexera
Freudenberg IT
Fujitsu
Gedys IntraWare
Getronics
Getronics Services UK Limited
GRASS-MERKUR GmbH & Co. KG
Grupo Assa
Happiest Minds
HCL Technologies
HDI
Hetzner Online AG
Hewlett-Packard GmbH
Hexaware
IBM
Ignitho
ilegra
Imbus
Indra
Infinite Computer Solutions
Infor (Deutschland) GmbH
Infosys
Inmetrix

Investis Topco Limited

ITC Infotech

itelligence

iTeste

ITS - Tecnologia Informação Ltda.

Jfrog

Kellton Tech

KMD

Koni

KPIT

Lionbridge Technologies Inc

LTI

Luxoft

Magna Sistemas Consultoria S/A

MariaDB Coporation

Materna

Meta

MI MONTREAL INFORMATICA S.A

Microfocus

Mimecast

Mindtree

MJV

Mphasis

msg Systems

MTP Internacional

MZP

NashTech Global

Nasstar PLC

Ness Digital Engineering

NetApp Deutschland GmbH

Nexxera

NIIT Technologies

Northdoor PLC

NTT DATA

Objective Group

Oracle

Pactera

Persistent Systems

Pitang Consultoria e Sistemas S/A.

Plusoft Informática S/A

Prime Control Consultoria LTDA

PrimeUp Soluções em TI LTDA

Probrand Limited

QA Consultants

Qcentris

QualiTest

Quality Software

Quallis

Quinnox
Release Teams
Riministreet
RM Education Ltd
R-Performance
RSI (rsinet.com.br)
Saxonia
ScienceSoft
Senior Sistemas S/A
Sistema Technologies
SOFIST
Softeq
Softserve
Softtek
Sonata Software
SONDA
Sopra Steria
SPREAD
SQS
Stefanini
SVLabs
SysMap
T&M Testes
t2m
tapQA
TCS
Tech Mahindra

TestGroup
TestingXperts
TestMatick
Tieto
TIVIT
TQI Consultoria e Desenvolvimento Ltda
TREND MICRO Deutschland GmbH
Triad Group PLC
Trianz
Tricentis
TSG
T-Systems
Ultranauts
Unisys
UST Global
Vala group
Validata
Verotthi Consultores
Vilmate
Virtusa
Wipro
Yaman
Yash Technologies
Zensar
Zero-Defect

Contacts for this study



Kartik Subramaniam
Lead Author – Archetype,
Nordics and U.S



Arul Manoj M
Enterprise Context and Global
Overview Analyst



Oliver Nickels
Lead Author – Germany and UK



Phani K R
Global Project Manager



Pedro L Bicudo Maschio
Lead Author - Brazil

Você precisa de mais informações?

Caso tenha quaisquer dúvidas, por favor, entre em contato conosco pelo e-mail isglens@isg-one.com.