



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

## Sumário

1. OBJETIVO .....	1
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	1
3. DEFINIÇÕES .....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. REGRAS BÁSICAS .....	6
7. CONTROLE DE REGISTROS .....	19
8. ANEXOS.....	20
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	23

## 1. OBJETIVO

O objetivo principal do Gerenciamento de Incidentes **é restaurar a operação normal do serviço de TI o mais rápido possível** e minimizar o impacto adverso nas operações de negócios, garantindo assim que **níveis de qualidade e disponibilidade de serviço sejam mantidos**.

Objetivos específicos incluem:

- **Resolver os incidentes** que ocorrem no ambiente de TI o mais rápido possível e dentro do tempo acordado, conforme documentado no Gerenciamento do Nível de Serviço.
- **Aumentar a satisfação** dos usuários finais, através da redução dos impactos e do tempo de solução para os incidentes,
- Garantir uma **comunicação eficaz** e consistente entre TI e o cliente.
- Garantir que todos os incidentes sejam **rastreados com precisão** e processados de forma consistente e que nenhum incidente seja perdido.
- Ter **categorização e classificação** adequada de todos os registros na ferramenta de rastreamento de incidentes para permitir o gerenciamento de problemas e relatórios eficazes.
- Definir **critérios, regras, papéis e responsabilidades**.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. EMPRESA

Todas as empresas do Grupo CPFL Energia.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	1 de 23



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

## 2.2. ÁREA

EI – Diretoria de Tecnologia de Informação.

## 3. DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
<b>ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA/ANS)</b>	É o nível mínimo de qualidade, estabelecido para cada serviço prestado
<b>ATIVOS</b>	Hardwares ou softwares de TI considerados bens patrimoniais da companhia. Servidor, Licença, desktops, etc.
<b>CI – ITEM DE CONFIGURAÇÃO</b>	Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
<b>CMDB</b>	Configuration Management Data Base – Um repositório de informações relacionadas a todos os componentes de um sistema de informação. Detalhes dos CIs.
<b>COMITÊ DE PROBLEMAS</b>	Reunião Semanal utilizada para apresentação dos incidentes críticos dos últimos 7 dias e da evolução das investigações dos problemas de Severidade 1 e 2.
<b>CRM DYNAMICS</b>	Atual Sistema de Gestão de Serviços de TI da CPFL. Utilizado para gestão de mudanças, problemas, incidentes e solicitações
<b>DISPONIBILIDADE</b>	O estado em que o referido serviço encontra-se cumprindo o objetivo a que se destina
<b>ENCERRAMENTO</b>	Completa inativação do registro após a solução do incidente.
<b>ERRO CONHECIDO</b>	Um problema cuja causa raiz já é conhecida mas que ainda não tem solução
<b>GESTÃO DE DEMANDAS</b>	Solicitações de melhorias e ou desenvolvimentos sistêmicos se iniciam através de uma “Demanda”, que dependendo de seu resultado, poderá tornar-se uma “Mudança” para transferir a melhoria/alteração para Homologação e/ou Produção
<b>INCIDENTE</b>	Interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.
<b>INCIDENTE CRÍTICO</b>	Incidentes de Severidade 1, geralmente seu impacto justifica a abertura de uma sala de crise.
<b>METAS DE DESEMPENHO (KPI)</b>	São os objetivos de melhoria na qualidade dos serviços prestados ao longo do tempo



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

<b>MUDANÇA - REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM)</b>	Acréscimo, modificação ou remoção de qualquer elemento que possa afetar direta ou indiretamente os serviços.
<b>OCORRÊNCIA</b>	Outro termo relacionado a “Chamado” e “Ticket” – Pode ser um incidente ou uma solicitação
<b>URGÊNCIA</b>	A ordem de solução dos incidentes de uma mesma severidade.
<b>PROBLEMA</b>	Causa real ou potencial de um ou mais incidentes.
<b>RCA</b>	Root Cause Analysis – Análise de Causa Raiz
<b>REGISTROS - EVIDÊNCIAS</b>	Documento em que se declaram os resultados alcançados e se fornecem evidências da solução.
<b>SERVICE DESK (N1)</b>	Nível no qual define o quão impactante um incidente ou problema pode ser no ambiente. Classificado baseado no impacto e urgência.
<b>SEVERIDADE</b>	Nível no qual define o quão impactante um incidente ou problema pode ser no ambiente. Classificado baseado no impacto e urgência.
<b>SISTEMA DE MONITORAÇÃO DE FALHAS</b>	O Sistema onde os incidentes, problemas, etc, serão registrados para controle e mensuração.
<b>SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	Uma Solicitação é qualquer necessidade não associada a um incidente prevista num catálogo para prestação dos Serviços contratados
<b>SOLUÇÃO</b>	Uma solução (temporária ou não) foi implantada e encaminhada para o usuário confirmar a recuperação do serviço.
<b>SOLUÇÃO ALTERNATIVA - WORKAROUND</b>	Solução que reduz ou elimina o impacto de um incidente ou problema para o qual ainda não está disponível uma resolução completa. Algumas soluções de contorno/alternativa reduzem a probabilidade de incidentes.
<b>TÉCNICO ASSINALADO</b>	Técnico responsável por solucionar o incidente.
<b>TEMPO DE SOLUÇÃO DE INCIDENTES</b>	É o tempo decorrido entre os horários de início e solução de um determinado incidente

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Frameworks externos:

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	3 de 23



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

- COBIT 2019 – ISACA
- ITIL 4 – Axelos

Clique aqui para Instrução detalhada do processo.

Endereço: [https://cpflenergia.sharepoint.com/:f/s/EIGV/EvrPFSOTYuRA84BbpoGJsBUOf-CTfNvGABu5nvjJma\\_A?e=dRdria](https://cpflenergia.sharepoint.com/:f/s/EIGV/EvrPFSOTYuRA84BbpoGJsBUOf-CTfNvGABu5nvjJma_A?e=dRdria)

## 5. RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADES
<b>GERENTE DE INCIDENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsável pelo ciclo de vida do processo como um todo, inclusive incidentes críticos.</li> <li>▪ Implantar melhorias e acompanhamento do status de backlog.</li> <li>▪ Cobrar áreas em caso de má performance ou gestão da fila.</li> <li>▪ Liderar reuniões de acompanhamento de incidentes.</li> <li>▪ Gestão da lista de incidentes críticos.</li> <li>▪ Garantir Classificação e Priorização adequada dos chamados.</li> <li>▪ Fazer parceria com gestão de conhecimento para melhor uso dos procedimentos para rápida resolução de incidentes.</li> <li>▪ Constantemente avaliar processo de acionamento, escalonamento e priorização de incidentes críticos.</li> <li>▪ Avaliar registro de Dados no ITSM buscando garantir acuracidade das informações.</li> <li>▪ Elaborar e implantar Indicadores que permitam controle de performance dos incidentes com relação ao backlog e SLAs.</li> <li>▪ Criar e apresentar relatórios gerenciais com relação a performance do processo.</li> <li>▪ Participar do comitê de problemas, gerando e coletando inputs com relação aos incidentes críticos.</li> </ul>
<b>GERENTE INCIDENTES CRÍTICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilitador na investigação e solução de incidentes críticos.</li> <li>▪ Responsável por reunir recursos, conforme necessário, para resolver um incidente crítico.</li> <li>▪ Prepara e envia comunicados, quando necessário, relacionados a impacto e status de incidentes críticos.</li> <li>▪ Gerencia salas de crise, para que os recursos sejam utilizados da melhor maneira possível para a rápida solução do incidente.</li> <li>▪ Documenta os acontecimentos e ações significativas que ocorreram durante sala de crise.</li> </ul>
<b>GOVERNANÇA DE TI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avaliar entrega de SLAs.</li> <li>▪ Auditar o processo, garantindo conformidade.</li> <li>▪ Participar do Comitê de problemas para acompanhar o andamento de investigações críticas.</li> </ul>
<b>LÍDER TORRES/ENGENHEIRO DE SOLUÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servir de escalonamento hierárquico para suas equipes em casos de conflito e/ou dúvidas.</li> <li>▪ Acompanhar e gerenciar a performance de suas equipes através de relatórios e e aplicar ações de melhoria sempre que necessário;</li> </ul>

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	4 de 23



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

<b>N1 – SERVICE DESK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar e assumir os incidentes direcionados ao seu grupo de atuação.</li> <li>Realizar avaliação inicial dos incidentes reportados.</li> <li>Utilizar as ferramentas e instruções disponíveis para solucionar os incidentes.</li> <li>Registra todas as ações executadas no registro do incidente.</li> <li>Conhecer e atuar conforme níveis de serviço contratuais (SLA's).</li> <li>Utilizar as ferramentas e instruções disponíveis para solucionar os incidentes.</li> <li>Prover informações sobre os status dos incidentes, utilizando-se da ferramenta de gestão de incidentes.</li> <li>Elevar os incidentes não resolvidos para níveis de suporte mais adequados.</li> <li>Solicitar ao seu supervisor direto suporte externo na solução de incidentes, quando necessário.</li> <li>Fechar os incidentes que tiverem sido resolvidos.</li> </ul>
<b>N2/N3 - ESPECIALISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar e assumir os incidentes direcionados ao seu grupo de atuação.</li> <li>Executar investigação e diagnóstico detalhado nos incidentes.</li> <li>Conhecer e atuar conforme níveis de serviço contratuais (SLA's).</li> <li>Solucionar incidentes relacionados ao seu escopo de atuação.</li> <li>Iniciar as solicitações de mudanças (RDM) necessárias para solucionar incidentes, quando necessário.</li> <li>Registrar todas as ações executadas no registro do incidente.</li> <li>Prover informações sobre os status dos incidentes, utilizando-se da ferramenta de gestão de incidentes.</li> <li>Contribuem com as informações da base de conhecimento.</li> <li>Se relacionam com fornecedores.</li> <li>Fechar os incidentes que tiverem sido resolvidos.</li> <li>Abrir Problemas para investigação de Causa Raiz e solução definitiva sempre que aplicável.</li> </ul>
<b>TÉCNICO ASSINALADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolver o incidente dentro do SLA especificado.</li> <li>Validar o usuário CPFL (Usuário afetado) durante o atendimento, conforme definições de suas instruções locais de trabalho.</li> <li>Criar registros para novos incidentes ou atualizar registros já existentes na ferramenta de gerenciamento de incidentes.</li> <li>Coletar todos os detalhes referentes ao incidente, fornecidos pelo Usuário afetado.</li> <li>Prover status dos incidentes, quando solicitado.</li> <li>Classificar e categorizar os incidentes.</li> <li>Relacionar um novo incidente a incidentes já existentes, quando aplicável.</li> <li>Priorizar os incidentes baseado em impacto e urgência.</li> <li>Escalar/Direcionar os incidentes para os níveis de suporte mais apropriados quando necessário.</li> </ul>
<b>USUÁRIO AFETADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente/usuário afetado ou que reportou o incidente.</li> <li>Abertura do Incidente via canais de atendimento.</li> <li>Aprovar solução definitiva ou temporária aplicado ao incidente.</li> <li>Detalhar o impacto do incidente e responder os questionamento do técnico em tempo hábil.</li> </ul>



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

## 6. REGRAS BÁSICAS

### 6.1. ESCOPO

As seguintes atividades estão explicitamente incluídas no processo:

1. Detecção e criação de Incidentes.
2. Classificação e priorização.
3. Diagnóstico Inicial e Investigação.
4. Escalonamento Hierárquico e/ou Técnico.
5. Documentação e Comunicação.
6. Aplicar Solução definitiva ou temporária.
7. Solucionar e encerrar registro após validação.
8. Consultar e atualizar Base de Conhecimento.

Este processo não inclui a eliminação da causa raiz do problema subjacente ao incidente, esta atividade será controlada através do processo de gestão de problemas e pelo processo de gestão de mudanças. O Gerenciamento de Incidentes restaura o serviço aos usuários finais, de acordo com níveis de serviço acordados em contrato (SLA's), utilizando-se dos métodos, recursos e ferramentas disponíveis, que podem incluir reparos provisórios ou workarounds.

### 6.2. ORIGEM, DETECÇÃO E REGISTRO

#### 6.2.1. Os Incidentes podem ser reportados por:

##### Clientes (Usuário Afetado)

Via Portal – Self Service - [Link](#)

Via Telefone - **Tel:** (19) 3756-8002 ou 0800 802 8002

##### Técnicos

Via Portal - [Link](#)

Via Ferramenta ITSM (Microsoft Dynamics) - [Link](#)

Via Telefone - **Tel:** (19) 3756-8002 ou 0800 802 8002

##### Sistemas de Monitoramento

São sistemas (Zabbix, Solarwinds, Dynatrace e outros) que identificam anomalias no ambiente e reportam um alerta (evento), que poderá ser convertido em incidente. Para mais detalhes sobre esta origem de incidentes, verificar o processo de **Gestão de Eventos**.

- 6.2.2. Todos os incidentes devem ser registrados com um número único e com data/hora, independentemente de serem identificados por meio de uma ligação ao Service Desk ou detectados automaticamente por meio de um alerta de evento.
- 6.2.3. Se qualquer equipe de suporte de TI visitar funcionários diretamente para lidar com um incidente, eles poderão ser solicitados a lidar com outros incidentes 'enquanto estiverem lá'. É importante que, se isso for feito, um Registro de Incidente separado seja registrado para cada incidente adicional tratado, para garantir que um registro histórico seja mantido e que seja dado crédito pelo trabalho realizado.
- 6.2.4. Problemas distintos e solicitações não relacionadas entre si devem ser registrados separadamente, independentemente de como são relatados.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	6 de 23

**Confidencialidade**

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

**6.2.5.** Todas as informações relevantes relacionadas à natureza do incidente devem ser registradas para que um registro histórico completo seja mantido. As informações necessárias para cada incidente incluirão alguns ou todos os itens a seguir:

- Número de referência exclusivo
- Serviço ou Produto Afetado
- Categorização
- Impacto
- Urgência
- Severidade
- Data/hora registrada
- Nome da pessoa e/ou grupo que registrou o incidente
- Método de notificação (telefone, portal, automação)
- Nome/departamento/telefone/localização do usuário afetado
- Resumo do Incidente (Descrição Breve)
- Descrição Completa do Incidente
- Status do incidente (aberto, fechado)
- CI – Componente/Ativo Relacionado
- Grupo de suporte e Técnico ao qual o incidente é atribuído
- Atividades realizadas para resolver o incidente
- Data e hora da resolução
- CI de fechamento e artigo da base de conhecimento utilizado/atualizado
- Categorização de fechamento
- Data e hora de encerramento.

**6.2.6.** Parte da etapa de registro inicial deve ser alocada para categorização adequada do incidente para que o tipo exato de erro/interrupção/degradação seja registrada. Isso será importante posteriormente ao analisar os tipos/frequências de incidentes para estabelecer tendências/recorrências para uso no Gerenciamento de Problemas e outras atividades de análise.

**6.2.7.** Em alguns casos, os detalhes disponíveis no momento em que um incidente é registrado podem estar incompletos, enganosos ou incorretos. Portanto, é importante que a categorização do incidente seja verificada e atualizada, se necessário, durante todo o ciclo de vida do incidente e no momento do encerramento.

**6.2.8.** É responsabilidade de toda a equipe de TI, principalmente garantir que quaisquer incidentes atribuídos a eles sejam atualizados e categorizados corretamente de acordo com seu conhecimento.

## 6.2. AMBIENTES OU SISTEMAS CRÍTICOS DE NEGÓCIO - ACN

Um “Ambiente/Sistema Crítico de Negócio” - ACN é um serviço ou produto, fisicamente representado / suportado por um ou mais componentes de TI (itens de configuração), cuja interrupção ou degradação irá impactar seriamente o negócio da CPFL.

Uma parada ou interrupção de sua(s) funcionalidade(s) irá resultar em um incidente de severidade 1.

### Importante:

- Um componente de TI pode suportar vários ACNs,

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	7 de 23





Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

- Um ACN pode ser suportado por múltiplos componentes de TI ou parceiros,
- Um componente que está suportando um ACN, não faz necessariamente deste componente um ACN, mas uma parada/interrupção deste componente, será classificado como um incidente de prioridade 1 sempre que o ACN suportado por ele estiver sendo afetado pela parada do mesmo.
- Quando existir uma redundância para o componente de TI afetado porém o ACN estiver em risco devido à sua parada, então nestes casos será aberto um incidente de severidade 2.

A lista de sistemas, ambientes e links definidos como críticos pela gestão CPFL está localizado no anexo (8.2) deste documento e no link a seguir:

<https://cpflenergia.sharepoint.com/:f/s/EIGV/EsagnyhISL1HIW9xEewIMcgB2CrSj3zH3MiWESCycPgrjw?e=Z3Mmvd>

### 6.3. SEVERIDADE DO INCIDENTE

Outro aspecto importante do registro de cada incidente é definição adequada de sua severidade, pois isso determinará como o incidente será tratado durante seu ciclo de vida.

A definição da **severidade** do Incidente será realizada em função do **Impacto x Urgência**, que definirá o tempo de atendimento para cada incidente:

A figura a seguir exibe a matriz para determinar a severidade:

		IMPACTO			
		1 – Corporativo	2 - Site/Dept.	3 – Alguns Usuários	4 – Único Usuário
URGÊNCIA	1 – Crítica	1 – Crítica	1 – Crítica	2 – Alta	3 – Média
	2 – Alta	2 - Alta	2 – Alta	2 – Alta	3 – Média
	3 – Média	3 – Média	3 – Média	3 – Média	3 – Média
	4 – Baixa	4 – Baixa	4 – Baixa	4 – Baixa	4 - Baixa

Segue abaixo maior detalhamento sobre os níveis de Impacto e Urgência:

**6.3.1. IMPACTO:** refere-se ao efeito de um Incidente nos processos de negócio da CPFL e são classificados como:

- **CORPORATIVO - 1:** Perda total do serviço afetado, pode causar uma significativa perda financeira e/ou reputação de mercado, risco à vida/membros dos usuários ou exposição legal da **CPFL**. Todos ou a maioria dos usuários são afetados em uma ou mais instalações da **CPFL**.
- **SITE/DEPARTAMENTO - 2:** Efeito considerável sobre a capacidade da **CPFL** para realizar negócios. Grupo de usuários são afetados (sites ou departamentos).
- **ALGUNS USUÁRIOS - 3:** Nenhum impacto sobre as operações do negócio da **CPFL**. Afeta múltiplos usuários.
- **ÚNICO USUÁRIO - 4:** Nenhum impacto sobre as operações do negócio da **CPFL**. Afeta um único usuário.

**6.3.2. URGÊNCIA:** refere-se ao grau de importância que necessita ser considerado no tempo de resolução de incidentes que impactam na capacidade da CPFL realizar seus negócios. A urgência é classificada em:

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	8 de 23





Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

- **CRÍTICA, 1:** Perdas ou exposições imediatas, sem solução de contorno disponível;
- **ALTA, 2:** Perdas ou exposições iminente ou imediatas, com soluções de contorno disponíveis;
- **MÉDIA, 3:** Sem perdas ou exposições, um ou vários usuários afetados;
- **BAIXA, 4:** Sem perdas ou exposições, inconveniência para o usuário.

### 6.3.3. INCIDENTES CRÍTICOS

Apesar do esquema de priorização acima, muitas vezes é apropriado definir indicadores adicionais e facilmente compreensíveis para identificar e lidar com Incidentes Críticos.

Os Incidentes Críticos provavelmente serão categorizados como um incidente de Severidade 1 (crítico) ou Severidade 2 (alta) e, devido ao impacto potencial para a CPFL, esses incidentes exigem o estabelecimento de uma Equipe dedicada. Maiores detalhes no fluxo do Processo de Incidentes Críticos na sessão 6.12.2.

Equipes do Service Desk e Monitoramento possuem os procedimentos necessários para avaliar o incidente e acionar a equipe/plantão de crise quanto necessário. Utilizar dados para contato mencionados na sessão 6.2.1.

### 6.3.4. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PARA INCIDENTES - SLA

Para atender a urgência esperada e avaliar a performance das equipes de acordo com a severidade estabelecida, segue abaixo o prazo definido para cada severidade e o nível de atendimento esperado.

A avaliação desta SLA poderá ser efetuada sobre uma equipe, parceiro, produto, gerência ou qualquer outro filtro desejado pela liderança CPFL.

SEVERIDADE	% SOLUCIONADO NO PRAZO	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
1	95,00%	3 horas corridas
2	95,00%	6 horas corridas
3	95,00%	16 horas úteis
4	95,00%	36 horas úteis

### 6.3.5. MATRIZ DE AÇÕES PARA CADA SEVERIDADE:

SVRD	Resposta Inicial	Escalonamento	Solução em até:
1	<b>Imediata e Contínua.</b> Sem limite de alocação de recursos.	<b>Após confirmação da crise, reportar imediatamente</b> no grupo de Crise (WhatsApp), para gerência e diretoria de TI. Atualização de 30 em 30 minutos ou recorrência acordada em sala de crise.	3 horas corridas
2	<b>Imediata e Contínua.</b> Sem limite de alocação de recursos, exceto exista outro incidente de maior severidade.	Reportar para Superior Técnico Imediato e Dono do Produto 3 horas antes do vencimento da SLA;	6 horas corridas
3	Reposta Imediata via telefone. Outras interações durante horário comercial em até 4 horas	Reportar para Superior Técnico Imediato 6 horas antes do vencimento da SLA;	16 horas úteis
4	Reposta Imediata via telefone. Outras interações durante horário comercial em até 12 horas	Reportar para Superior Técnico Imediato 6 horas antes do vencimento da SLA;	36 horas úteis

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	9 de 23



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

### 6.3.6. MATRIZ NOTIFICAÇÕES PARA CADA SEVERIDADE:

SVRD	Abertura	Atualização	Encerramento:
1	Técnico Assinalado Solicitante Equipe de Incidente Crítico Superior Técnico Imediato	Técnico Assinalado Solicitante Equipe de Incidente Crítico Superior Técnico Imediato	Técnico Assinalado Solicitante Equipe de Incidente Crítico Superior Técnico Imediato Equipe de Gestão de Problemas
2	Técnico Assinalado Solicitante Superior Técnico Imediato	Técnico Assinalado Solicitante Superior Técnico Imediato	Técnico Assinalado Solicitante Superior Técnico Imediato
3	Técnico Assinalado Solicitante	Técnico Assinalado Solicitante	Técnico Assinalado Solicitante
4	Técnico Assinalado Solicitante	Técnico Assinalado Solicitante	Técnico Assinalado Solicitante

### 6.4. ESTADOS DO INCIDENTE (STATUS)

#### Incidente Ativo

1. **Novo** – Pendente classificação, priorização e assinalar um técnico/equipe.
2. **Em Atendimento** – Após preenchimento dos campos obrigatórios e assinalar um técnico. Também utilizado após cliente recusar solução.
3. **Aguardando Suprimentos** - Aguardando peças para correção.
4. **Aguardando Problema** - Aguardando solução temporária. Problema Ativo
5. **Aguardando Solicitante** - Aguardando resposta de um questionamento ao cliente.
6. **Aguardando Mudança** - Aguardando a implantação de uma solução via mudança;

#### Incidente Inativo

1. **Solucionado** – Aguardando aprovação de solução.
2. **Encerrado** – Solução aprovada ou 7 dias depois do envio da solução sem retorno do cliente.
3. **Cancelado** – Registro cancelado. Cliente poderá recusar o cancelamento.

**Atenção:** Incidentes não podem ser cancelados por erros de categorização do cliente. Caso alguma categoria, classificação ou priorização esteja incorreta, o técnico assinalado deverá corrigir, solucionar ou assinalar para a equipe responsável.

### 6.5. DIAGNÓSTICO, INVESTIGAÇÃO E RESPONSABILIDADE

- 6.5.1. Todos os incidentes reportados são registrados e solucionados de acordo com os procedimentos operacionais padrão disponíveis na base de conhecimento.
- 6.5.2. O Service desk (N1) transfere/roteia incidentes para Grupos de Suporte de Nível 2 ou 3 dedicados quando nenhuma solução está disponível ou quando vai além de sua experiência ou privilégios de acesso.
- 6.5.3. Os Grupos de Suporte de Nível 2 investigarão e resolverão o incidente ou poderão encaminhá-lo para Grupos de Suporte de Nível 3 para revisão adicional.
- 6.5.4. O Grupos de Suporte designado continuará a ser o proprietário do incidente até que uma resolução ou solução adequada seja encontrada, inclusive registrar um Problema para descoberta de causa raiz ou temporária.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	10 de 23

**Confidencialidade**

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

- 6.5.5.** Todos os incidentes são rastreados e monitorados durante todo seu ciclo. Os gerentes e coordenadores do Grupo de Suporte designado são responsáveis por garantir que todos os incidentes atribuídos ao Grupo sejam atualizados e solucionados de acordo com os Níveis de Serviço.
- 6.5.6.** Todas as equipes de TI são responsáveis por comunicar ativamente as atualizações de status ao Usuário Afetado em todos os incidentes abertos atribuídos ao seu Grupo de Suporte.
- 6.5.7.** Todas as tentativas de comunicação com o Usuário Afetado devem ser registradas claramente no registro do Incidente.
- 6.5.8.** Todos os Incidentes devem ser revisados e atualizados diariamente pela equipe de TI designada, a menos que o incidente tenha sido colocado em espera após consulta com o Usuário Afetado e uma data de acompanhamento acordada e ação tenham sido definidas.

## 6.6. BASE DE CONHECIMENTO E ERROS CONHECIDOS

Para resolução e gestão dos incidentes, o técnico responsável terá acesso a algumas fontes de conhecimento como:

- **Artigos e modelos de incidente** – São procedimentos de incidentes conhecidos que fornecem etapas padronizadas para resolução rápida e eficiente.
- **Erros Conhecidos** – Problemas que estão em investigação ou foram solucionados com “Risco Aceito”, possuem soluções alternativas documentadas para resolução de incidentes relacionados.

É crítico que após resolução de cada incidente seja mencionado o procedimento utilizado ou a criação de um novo sempre que necessário.

## 6.7. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO AFETADO

Conforme mencionado no item 6.5.6, todas as equipes de TI são responsáveis por comunicar ativamente as atualizações de status ao Usuário Afetado em todos os incidentes abertos atribuídos ao seu Grupo de Suporte.

- Na dúvida, ligue. Incidentes são sempre relevantes para o usuário afetado. Caso precise de mais detalhes, entre em contato com o cliente e procure fornecer uma solução, nem que temporária.
- Mantenha as anotações claras para o próximo técnico que irá atuar ou para futuras análises.
- O contato/comunicação de TI influencia significativamente na satisfação e experiência do cliente.
- TI precisa ter empatia com a urgência do cliente. Em alguns casos, os canais de comunicação são usados para comunicar emoções e sentimentos, bem como dados factuais. Isso geralmente requer uma interface humana, como um telefonema ou uma reunião presencial.
- Caso o cliente precise seguir etapas padronizadas para solucionar o incidente, garanta que o procedimento esteja claro e se possível entrar em contato para confirmar o recebimento e entendimento do material.
- Telefone, e-mail, portal ou chat(MSTeams) são os principais canais de contato com o cliente, utiliza o mais adequado para o incidente em questão.

## 6.8. ITENS DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS AFETADOS

Todo incidente precisa listar os itens de configuração e ativos relacionados/afetados pelo incidente.

Em caso de incidente com um único usuário, os dados de seu notebook/desktop devem ser listados. Para incidentes de maior complexidade, podem ser listados servidores, switches, firewall, etc.

Essas informações podem ser utilizadas para análises mais profundas de impacto, risco do ambiente, relacionar com mudanças e análise de causa raiz de problemas em investigação.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	11 de 23



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

## 6.9. SOLUÇÃO E ENCERRAMENTO

- 6.9.1.** O objetivo é que todos os incidentes sejam resolvidos dentro dos níveis de serviço desejados, conforme definido no contrato de nível de serviço, mas a equipe de TI não deve encerrar nenhum incidente sem uma comunicação clara da resolução ao usuário final ou sem a confirmação do cliente de que o problema pode ser encerrado.
- 6.9.2.** Todo incidente deverá ter uma categoria de encerramento, no qual será utilizada em análises e correlações para melhoria contínua do processo.
- 6.9.3.** Se o usuário afetado não responder, o incidente poderá ser fechado, desde que as seguintes condições sejam atendidas:
- O técnico assinalado fez 3 tentativas de contato **documentadas** sem sucesso por e-mail, telefone, processo de notificação integrado ou outro método. Todas as tentativas de contato são documentadas individualmente no registro do Incidente.
  - O usuário afetado não tentou retornar o contato durante o mesmo período.
  - O técnico assinalado deve usar o código de causa de fechamento intitulado **"Sem resposta do usuário"** para documentar esses tipos de incidentes para fins de relatório e auditoria.

## 6.10. RELAÇÃO ENTRE INCIDENTES, INCIDENTES CRÍTICOS E DESASTRES

Qualquer incidente de severidade 1 (um), envolvendo um componente físico no ambiente de Produção, que seja considerado como passível de escalar para uma declaração de desastre, deverá ser tratado seguindo os passos abaixo, de modo que tenhamos a avaliação inicial de extensão de danos e estimativa de retorno do site principal ou de Produção.

O Comitê Operacional de Desastre deverá ser acionado e passará a coordenar o processo de avaliação do incidente, procurando obter todas as informações que posteriormente serão utilizadas para embasar uma decisão de declaração de desastre:

- Qual o tipo de incidente?
- Avaliação de danos – O que foi perdido? O que pode ser recuperado?
- Quais Serviços/Negócios impactados?
- Qual o tempo estimado para que a operação normal seja retomada e extensão de impacto aos serviços/negócios?

Após tomar ciência da situação, o Comitê Operacional de Desastre decidirá, com base nas respostas das perguntas acima, se o incidente é passível de escalar para uma declaração de desastre, acionando imediatamente, caso positivo, o Comitê Executivo de Desastre.

Para mais detalhes sobre o plano de recuperação de desastre, consultar o GED “17698 - PCN Data Center – Indisponibilidade”

## 6.11. RELAÇÃO ENTRE INCIDENTES, MUDANÇAS E PROBLEMAS

**O incidente permanece aberto e um problema relacionado também é aberto.**

Este cenário surge quando um incidente permanece sem solução por muito tempo e um problema é necessário para identificação da causa raiz e uma solução alternativa no qual levará à resolução do incidente, enquanto o problema continua buscando a solução final.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	12 de 23



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

**Incidente encerrado, mas o problema continua.**

O incidente é fechado após a identificação de uma solução alternativa, enquanto o problema continua.

**Incidente aberto e fechado enquanto o problema relacionado permanece aberto.**

Um problema é aberto e a solução alternativa é identificada, mas não a causa raiz ou uma solução permanente. O incidente continua ocorrendo, mas é fechado usando a solução alternativa. O problema permanece aberto para identificar erros conhecidos e uma solução final.

**Incidente encerrado e, em seguida, o problema é aberto.**

Este cenário surge no gerenciamento proativo de problemas feito com base na análise de dados históricos de incidentes. Um bom exemplo seriam incidentes de baixo impacto, mas recorrentes. Nesses casos, uma vez que o incidente foi resolvido, uma solução alternativa já pode existir. No entanto, a equipe de investigação de gerenciamento de problemas entende que uma solução final deverá ser buscada.

**Problema fechado e, em seguida, os incidentes são abertos.**

Este cenário surge quando a equipe do Problema identifica uma solução alternativa ou erro conhecido, mas é tomada a decisão de não implementar a solução. Outras possibilidades são quando o gerente do problema ou empresa decide conviver com o problema e encerrar a investigação, contando com alguma combinação de uma solução alternativa, erro conhecido ou solução.

**Problema continua aberto e nova mudança é aberta.**

Após a identificação da solução uma mudança foi aberta para sua implantação. Após a implantação bem-sucedida e validação de que o problema não ocorre mais, o problema será encerrado. A mudança será encerrada após a implantação, independente do sucesso.

**6.12. MACRO FLUXO**

Detalharemos cada etapa do fluxo no capítulo 6.10



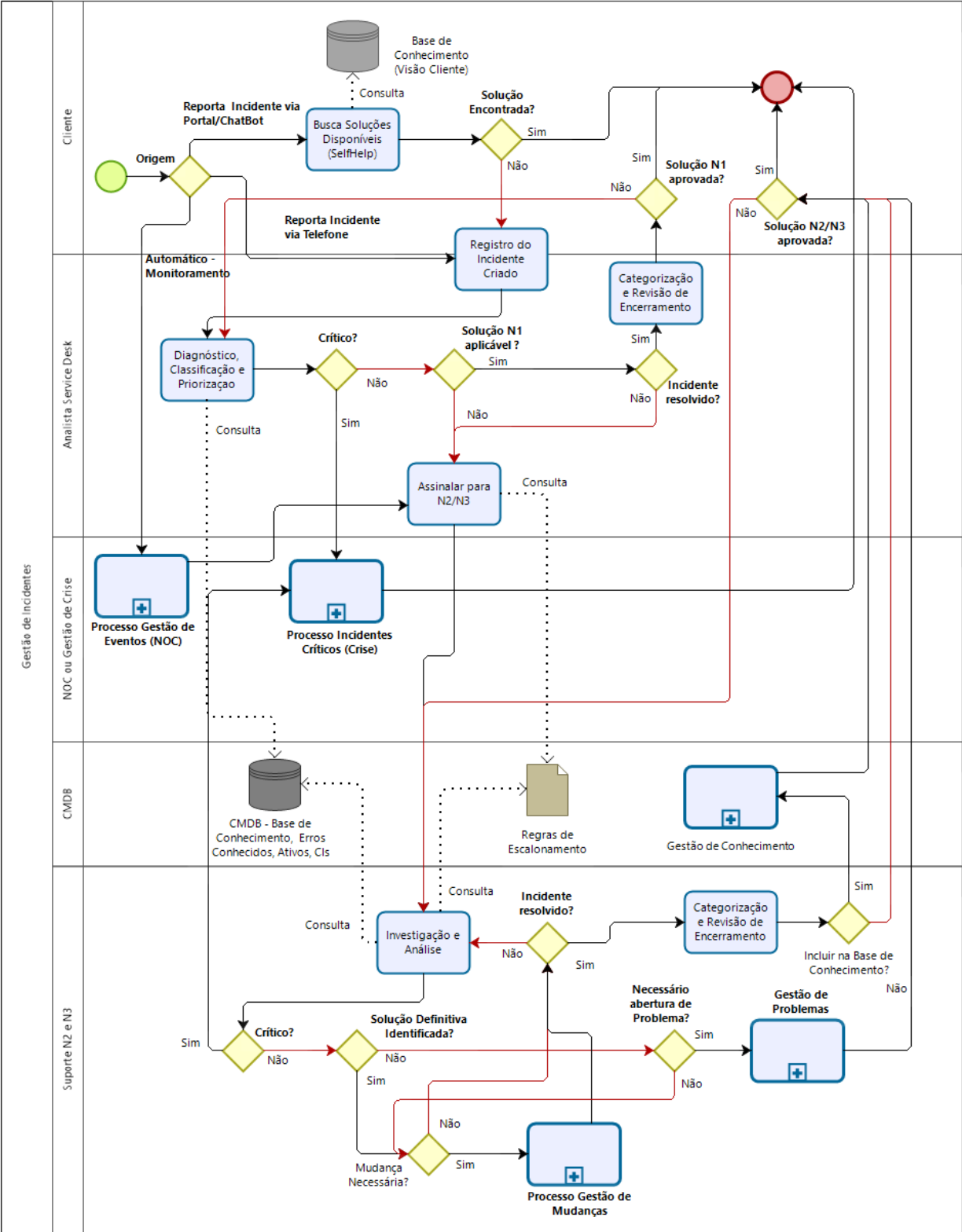
Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	13 de 23



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

6.12.1. FLUXO DO PROCESSO INCIDENTES

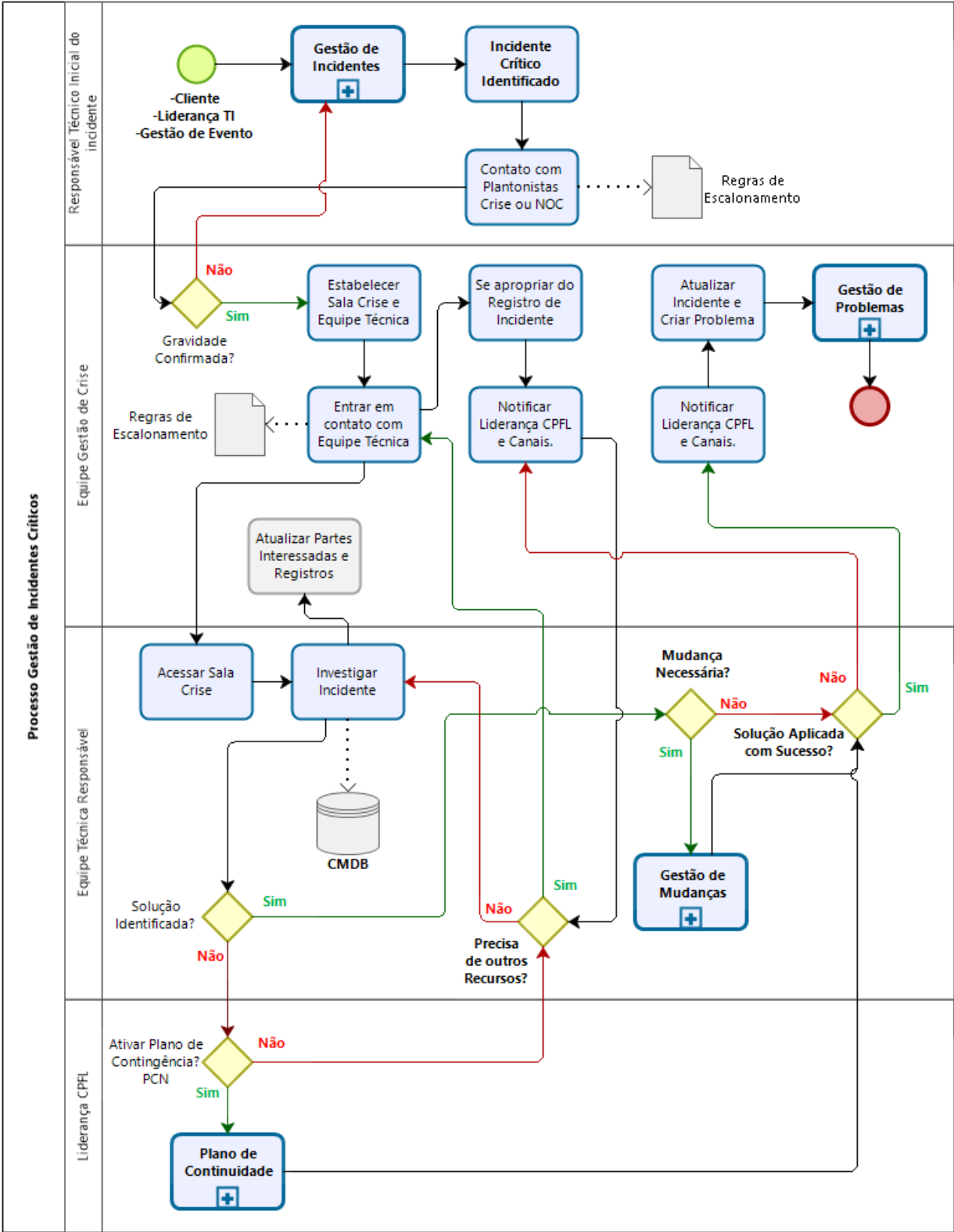




Confidencialidade

Tipo de Documento: Procedimento  
Área de Aplicação: Tecnologia de Informação  
Título do Documento: Procedimento de Gestão de Incidentes de TI

6.12.2. FLUXO PARA GESTÃO DE CRISE (INCIDENTE CRÍTICO)







Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

### 6.12.3. Identificação e Registro

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
GI1	Origem	Cliente ou Sistema	Gatilho Inicial	Aqui ocorre a reação do Gatilho de incidente, no qual se for identificado pelo cliente poderá reportar via Portal ou Telefone e caso via Ferramenta de Monitoramento será gerenciado via Ger. De Eventos.	GI2, GI4 ou EV
GI2	Busca Soluções Disponíveis (SelfHelp)	Cliente ou Sistema	GI1	Cliente ou Sistema irá avaliar a base de conhecimento buscando soluções disponíveis e documentadas.	GI3
GI3	Solução Encontrada?	Cliente ou Sistema	GI2	Caso tenha encontrado alguma solução relacionada, avaliar se incidente foi resolvido.	GI4 e Fim
GI4	Registro do Incidente Criado	Cliente, Sistema ou Técnico	GI1 e GI3	Caso um técnico seja necessário para encontrar a solução, um registro será aberto na ferramenta de ITSM.	GI5
EV	Processo de Gestão de Eventos (NOC)	Sistema e NOC	GI1	Alertas gerados pelas ferramentas de monitoramento serão avaliados no processo de gestão de eventos antes de serem convertidos em incidentes. Em alguns casos a conversão será automatizada.	GI11

### 6.12.4. Diagnóstico, Classificação e Priorização

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
GI5	Diagnóstico, Classificação e Priorização	Técnico N1	GI4++	Com os dados recebidos, incluir o máximo de informação na avaliação inicial além de classificação e priorização. Neste momento que os <b>Ativos, sistemas, categorias, sintomas e detalhes</b> devem ser propriamente mencionados/listados no formulário de incidente.	GI6
GI6	Crítico?	Técnico N1	GI5	Após diagnóstico inicial, avaliar se o incidente deverá ser tratado como crítico. Utilizar o capítulo 6.3 como base. Se for severidade 1 ou 2, provavelmente é forte candidato a iniciar uma sala de crise.	GI7 ou IC
GI7	Solução N1 aplicável ?	Técnico N1	GI6	Caso o incidente seja passível de ser solucionado pelo atendente de nível 1 via procedimentos padronizados ou conhecimento técnico, aplicar a solução.	GI8 ou GI11
GI8	Incidente Resolvido?	Técnico N1	GI7	Avaliar se a solução implantada pelo atendente N1 foi satisfatória.	GI9 ou GI11
GI9	Categorização e Revisão de Encerramento	Técnico N1	GI8	Após solução ser satisfatória, revisar os dados do incidente e encaminhar para aprovação. Incluir tempo total em minutos para alcançar/aplicar a solução.	GI10

### 6.12.5. Escalar ou Solucionar

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
GI10	Solução N1 aprovada?	Cliente	GI9	Cliente deverá confirmar que a solução foi satisfatória e preencher a pesquisa de satisfação.	GI5 ou Fim
GI11	Assinalar para N2/N3	Técnico N1, N2 ou N3	EV, GI7 ou GI8	Em casos em que a solução não é padronizada ou necessita de avaliação especializada o incidente será assinalado para equipes N2/N3, seguindo regras pré estabelecidas de escalonamento acordada com áreas ou fornecedores. Detalhes nos Registros Item 7.	GI6
IC	Processo de Incidentes Críticos	Técnico, NOC, Equipe de Crise	GI6	Para gestão de crises/incidentes críticos temos um processo e equipes dedicadas com o objetivo de restaurar o serviço o mais rápido possível. Fluxo 6.12.2.	Fim

### 6.12.6. Investigação N2/N3

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19299	Instrução	1.0	Emerson Cardoso	09/09/2022	16 de 23



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
GI12	Investigação e Análise	Técnico N2/N3	GI11	Equipe especializada irá aprofundar a investigação do incidente e consultar todos os dados já listados no diagnóstico inicial. Dados podem ser alterados durante a investigação. Inclusão de outras áreas e fornecedores na investigação será considerado.	GI13
GI13	Crítico?	Técnico N2/N3	GI12	Avaliar novamente se o incidente deverá ser tratado como crítico. Utilizar o capítulo 6.3 como base. Se for severidade 1 ou 2, provavelmente é forte candidato a iniciar uma sala de crise.	IC ou GI14
GI14	Solução Definitiva Identificada?	Técnico N2/N3	GI13	Avaliar se há solução definitiva.	GI15 ou GI16
GI15	Necessário abertura de Problema?	Técnico N2/N3	GI14	Caso não seja uma solução definitiva, avaliar a necessidade de abertura de problema	GI16 ou GP
GI16	Mudança Necessária?	Técnico N2/N3	GI14 ou GI15	Com uma solução disponível, avaliar a necessidade de abertura de mudança para implantação.	GI17 ou GM

#### 6.12.7. Aplicar e Confirmar Solução

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
GM	Processo Gestão de Mudanças	Técnico N2/N3	GI16	Utilizar o processo de mudança para implantar a solução e validar junto ao usuário	GI17
GP	Gestão de Problemas	Técnico N2/N3	GI15	Utilizar o processo de gestão de problemas para identificar a causa raiz ou temporária e atualizar incidente. Utilizar o processo de mudanças para aplicar solução definitiva se necessário.	GI19
GI17	Incidente resolvido?	Técnico N2/N3	GM, GI16	Avaliar se a solução implantada foi satisfatória.	GI18

#### 6.12.8. Revisão e Categorização de Encerramento

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
GI18	Categorização e Revisão de Encerramento	Técnico N2/N3	GI17	Após solução ser satisfatória, revisar os dados do incidente e encaminhar para aprovação. Incluir tempo total em minutos para alcançar/aplicar a solução.	GI20
GI19	Solução N2/N3 aprovada?	Cliente	GC, GI20, GP	Cliente deverá confirmar que a solução foi satisfatória e preencher a pesquisa de satisfação.	Fim ou GI12

#### 6.12.9. Atualizar Base de Conhecimento e Encerrar Incidente

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
GI20	Incluir na Base de Conhecimento?	Técnico	GI18	Após a identificação/aplicação de uma solução, é crítico que o técnico responsável cadastre as ações tomadas na base de conhecimento para outras equipes possa utilizar quando necessário. Avaliar a criação de artigos de solução, procedimento, etc.	GC ou GI19
GC	Gestão de Conhecimento	Técnico	GI20	Caso seja necessário a inclusão de um artigo de conhecimento, o técnico irá documentar e encaminhar para revisão/aprovação do processo de gestão de conhecimento.	GI19



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**

Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**

Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

### 6.13. INDICADORES DE PERFORMANCE

INDICADOR	OBJETIVO
<b>VELOCIDADE DE DETECÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O quão rápido estamos identificando incidentes?</li> <li>▪ Comparar os métodos de identificação. Quantos % via alertas, telefone, portal.</li> </ul>
<b>VELOCIDADE DE RESOLUÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O quão rápido estamos resolvendo?</li> <li>▪ Média de duração do incidente entre criação e solução</li> </ul>
<b>% DE INCIDENTES RESOLVIDOS COM PROCEDIMENTO EXISTENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ % de incidentes solucionados com procedimentos padronizados/com artigo relacionado?</li> </ul>
<b>INCIDENTES RESOLVIDOS COM SELFHELP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quantos incidentes são resolvidos com selfhelp?</li> <li>▪ Clientes marcarem artigo como útil.</li> </ul>
<b>TAXA DE BACKLOG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avaliar a capacidade de solução de incidentes e saúde do processo.</li> <li>▪ Dos incidentes criados, quais ainda não foram encerrados?</li> </ul>
<b>VOLUMETRIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avaliar capacidade e picos de entrega da equipe e consumo de recursos.</li> <li>▪ Quantidade de incidentes criados e fechados.</li> </ul>
<b>ACOMPANHAMENTO DE STATUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acompanhar diversos status do incidente para manutenção devida.</li> <li>▪ Ex: Quais estão pendentes aprovação e validação?</li> <li>▪ Quais estão pendentes a mais de 4, 8 e 12 dias.</li> </ul>
<b>CORRELAÇÕES DIVERSAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correlacionar dados de problema com incidentes, entre outros.</li> <li>▪ Ex: Para um serviço em específico, o aumento de soluções implantadas aumentou ou diminuiu o volume de incidentes? Diminuição de incidentes críticos?</li> </ul>
<b>PRINCIPAIS OFENSORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considerando os dados acima, buscar grupos ou indivíduos que tenham uma maior quantidade de dados ofensores ao resultado e tomar ações de melhoria ou treinamento.</li> </ul>

### 6.14. MELHORIA CONTÍNUA

Os indicadores de performance mencionados acima, serão utilizados como base/input para buscar oportunidades de melhoria contínua.

Os dados são avaliados mensalmente, mas ações não necessariamente irão ser identificadas no mesmo período.



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

O gerente de incidentes é o principal responsável por coletar e gerenciar estas oportunidades e transformá-las em realidade.

Estas oportunidades serão gerenciadas na seguinte pasta:

[https://cpflenergia.sharepoint.com/:f:/s/EIGV/Ek2p6j0oJW1Fur3ifBxfj\\_YB5OluVhyLuPA4m\\_AMENWpxw?e=xJFgiw](https://cpflenergia.sharepoint.com/:f:/s/EIGV/Ek2p6j0oJW1Fur3ifBxfj_YB5OluVhyLuPA4m_AMENWpxw?e=xJFgiw)

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Comitê - Bom dia CPFL	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
Oportunidades de Melhoria	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
Analytics – BI Ocorrências	<a href="#">Link BI</a>	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
Lista de Incidentes Críticos	<a href="#">Link Sharepoint</a>	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
Regras de Escalonamento	<a href="#">Link Sharepoint</a>	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
ITSM	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

## 8. ANEXOS

### 8.1. MAPA DE RELACIONAMENTO ENTRE PROCESSOS



### 8.2. LISTA DE SISTEMAS/AMBIENTES CRÍTICOS

Sistemas críticos CPFL	Descrição	Categoria	Classificação	Operação
Active Directory	Sistema de identificação e Autenticação de usuários no domínio/Rede	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
ADMS	Sistema Operativo - Sistema avançado do gerenciamento de distribuição	Técnicos	Operação	24x7
Agência Virtual	Portal de atendimento dos consumidores cativos do grupo CPFL (segunda via, cadastro, parcelamento de débito); Sistema Crítico para CPFL (Autoatendimento/ Credenciados/ APP / Canais de Atendimento, Conta Digital, Site Poder Público). Sistema utilizado para atendimento de Solicitações por Clientes de Baixa Tensões (Grupo B).	WEB	Atendimento	24x7
Agência Virtual Mobile	Agência Virtual - Sistema utilizado para atendimento de Solicitações por Clientes de Baixa Tensões (Grupo B) - Mobile	WEB	Atendimento	24x7

Nº Documento: 19299 | Categoria: Instrução | Versão: 1.0 | Aprovado por: Emerson Cardoso | Data Publicação: 09/09/2022 | Página: 20 de 23



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

<b>Araraquara</b>	Link Dados - Araraquara	Infraestrutura	Link	24x7
<b>Boletagem</b>	Sistema para atendimento das demandas da comercialização de energia	Corporativo	Comercial	8x5
<b>Citrix</b>	Ambientes virtualizados e controlados para utilização de sistemas.	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>CRM Dynamics</b>	Sistema de ITSM. Gestão dos incidentes, mudanças e demandas.	Corporativo	Corporativo	8x5
<b>CWS</b>	Sistema Mobile de atendimentos Comerciais e Emergenciais	WEB	Operação	8x5
<b>CWSi</b>	Solução de mobilidade integrada para atendimento.	Técnicos	Operação	24x7
<b>CWSi-Lec</b>	Sistema de Leitura para os grupos A e B. Solução de mobilidade integrada para atendimento. Evoluir a solução atual (CWS) incluindo redundância de comunicação para dados (SMS, satélite, rádio), navegador GPS offline etc.	Técnicos	Operação	8x5
<b>DHCP</b>	O DHCP, Dynamic Host Configuration Protocol, é um protocolo de serviço TCP/IP que oferece configuração dinâmica de terminais, com concessão de endereços IP de host, máscara de sub-rede, default gateway, número IP de um ou mais servidores DNS, sufixos de pesquisa do DNS e número IP de um ou mais servidores WINS.	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>DNS</b>	O Sistema de Nomes de Domínio, mais conhecido pela nomenclatura em Inglês Domain Name System, é um sistema hierárquico e distribuído de gestão de nomes para computadores, serviços ou qualquer máquina conectada na rede CPFL.			
<b>Elipse Renováveis</b>	Sistema técnico Renováveis - Sistema de supervisão e controle das redes de transmissão, sub-transmissão e distribuição de energia. Apenas Gestão do Contrato. Analisa a demanda x contrato. A ser substituído pelo e-Terra. RGE Sul tem contrato com Sul Engenharia para N1, N2	Técnicos	Operação	24x7
<b>E-mail Corporativo (Exchange)</b>	Serviço e Ambiente de E-mails CPFL	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>EnergyIP</b>	Telemedicação - Gerenciamento de dados de medição - Gestão e integração das medições dos consumidores telemedidos e interface com o sistema de faturamento CCS. Gestão e integração das medições dos consumidores telemedidos e interface com o sistema de faturamento CCS.	Técnicos	Comercial	24x7
<b>Engeman</b>	Sistema de operação de campo para equipes da Renováveis.	Técnicos	Operação	24x7
<b>EPM Renováveis</b>	Sistema de Projetos Renováveis - Criação e organização de projetos, seguindo a metodologia do MEGPROJ para projetos Renováveis.	Técnicos	Operação	8x5



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

<b>E-TERRA</b>	Sistema de supervisão e controle das redes de transmissão, sub-transmissão e distribuição de energia. Apenas Gestão do Contrato. Analisa a demanda x contrato.	Técnicos	Operação	24x7
<b>Gateway Religadoras</b>	Infraestrutura	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>Genesys</b>	Sistema de telefonia do Call Center - Plataforma modular de contact center contendo diversos módulos referentes ao atendimento, como URA, Atendente do Callcenter, OmniChannel etc.	Call Center	Atendimento	24x7
<b>GISD</b>	Gerenciamento dos projetos do sistema elétrico. Sistema de Informações Georeferenciadas.	Técnicos	Operação	8x5
<b>Indaiatuba</b>	Link Dados - Indaiatuba	Infraestrutura	Link	24x7
<b>Inservice</b>	Gerenciamento de Interrupções	Técnicos	Operação	24x7
<b>Internet</b>	Link Dados - Internet	Infraestrutura	Link	24x7
<b>IWA</b>	Servidor de JOBS Malha Batch	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>Kaffa</b>	Obras de Substituição e Linhas de Transmissão. Sistema de mobilidade para inspeção, Projetos e Obras em Campo.	Técnicos	Operação	8x5
<b>Lithus (Rádio Digital)</b>	Esse sistema é a contingência de rádio para os equipamentos mobile das equipes de campo.	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>Logos</b>	Sistema de despacho e gestão de serviços comerciais.	Técnicos	Comercial	24x7
<b>Logos WEB</b>	Programação de OS e fechamento de Notas.	Técnicos	Comercial	24x7
<b>Ourinhos</b>	Link Dados - Ourinhos	Infraestrutura	Link	24x7
<b>PIM-Way2</b>	Plataforma integrada de medição Renováveis	Técnicos	Operação	24x7
<b>PO ADMS</b>	Integrador Corporativo	Técnicos	Operação	24x7
<b>Servidor RMAN</b>		Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>Servidor NTP</b>	Utilizado para sincronização dos relógios dos computadores e Servidores CPFL.	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>PO NFE - PNP</b>	Sistema de Nota Fiscal CPFL	Corporativo	Corporativo	24x7
<b>Projetos Particulares</b>	Solicitação e Acompanhamento de Serviços gerados para Projetos Particulares, executados por empreiteiras	WEB	Atendimento	8x5
<b>Rádio Mototurbo</b>	Infraestrutura	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>Rede (WAN / LAN)</b>	Infraestrutura de rede WAN/LAN	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>RGE</b>	Link Dados - RGE	Infraestrutura	Link	24x7
<b>Salesforce</b>	Produto para atendimento da CPFL Soluções - Projeto Transformação Digital	Corporativo	Corporativo	8x5
<b>SAP CCS</b>	Sistema SAP de Data Warehouse utilizado para análise de dados e relatórios gerenciais	Comercial	Comercial	24x7
<b>SAP CRM</b>	Gestão relacionamento cliente - atendimento e processos	Comercial	Atendimento	24x7
<b>SAP ECC</b>	Sistema Integrado de Gestão Empresarial (ERP). Incluindo o e-Social e HCM.	Corporativo	Comercial	24x7
<b>SAP PO - Comercial - POP</b>	Sistema de Interface CPFL - Sistemas Comerciais	Corporativo	Corporativo	24x7
<b>SAP PO - Técnico - PP1</b>	Sistema de Interface CPFL - Sistemas Técnicos	Corporativo	Corporativo	24x7





Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**

Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**

Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Incidentes de TI**

<b>SGDO</b>	Sistema para gerenciamento de obras executadas pela CPFL Serviços. São 4 módulos: Obras, Faturamento, Obras emergenciais e Mobilidade.	Técnicos	Operação	8x5
<b>SharePoint</b>	Estrutura Sharepoint - (Considerar a estrutura total do SharePoint e não por área). Plataforma de aplicações Web, portais e intranets empresariais	Corporativo	Corporativo	24x7
<b>SolarWinds</b>	Ferramenta de monitoramento da rede	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>Sorocaba</b>	Link Dados - Sorocaba	Infraestrutura	Link	24x7
<b>UIQ</b>	Utility IQ - Sistema de coleta de dados de medição (MDC).	Técnicos	Comercial	24x7
<b>VPN</b>	Serviço de Rede utilizado para conectar de uma rede externa com a rede interna CPFL de forma segura.	Infraestrutura	Infraestrutura	24x7
<b>ZFA</b>	Coletor de dados de medição por GPRS Expert Fox	Técnicos	Comercial	24x7

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Energia	EI	Bruno Luis Branco de Araújo
CPFL Energia	EI	Luana Javoni
DXC (Parceiro)	Governança	Ana Eleoterio
DXC (Parceiro)	Governança	Amanda Barboza

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	01/06/2022	Criação do documento