Sumário

1. OBJETIVO

Esta norma tem como objetivo descrever as etapas do processo de gerenciamento de acesso lógico dos usuários do sistema Ariba.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as empresas com participação direta da CPFL Energia.

2.2. Área

Todas as áreas da CPFL Energia que utilizam o sistema Ariba.

3. DEFINIÇÕES

PORTAL DE SERVIÇOS: Ferramenta para registro de Ocorrências no CRM Dynamics. Acesso através da intranet da CPFL.

GESTOR DA INFORMAÇÂO: Nome atribuído à pessoa que é responsável por avaliar e aprovar as solicitações de acessos que são coerentes com as funções/ atividades dos usuários do sistema Ariba.

USUÁRIO/COLABORADOR: Nome atribuído à pessoa que executa alguma atividade nos sistemas da CPFL, para a qual tem de ter um ID de identificação.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Internos

- Diretrizes de Segurança da Informação
- Código de Ética e de Conduta Empresarial do grupo CPFL
- Norma para Gestão de Acessos

Externos

- NBR ISO/IEC 27001:2013
- Sarbanes-Oxley Act of 2002 – Section 404
- Cobit - Control Objectives for Information and related Technology

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Usuário Solicitante

Preencher adequadamente os formulários no sistema CRM Dynamics solicitando o acesso ao sistema Ariba necessário para a execução de suas atividades/funções diárias.

5.2. Superior Imediato

Os superiores imediatos são responsáveis pelos acessos atribuídos às pessoas que prestam serviço ao órgão sob sua responsabilidade, sejam eles colaboradores das empresas do grupo CPFL, contratados ou prestadores de serviço.

Tem como responsabilidade avaliar as solicitações e aprovar ou reprovar formalmente através do CRM Dynamics.

Cabe também ao Superior solicitar a exclusão dos acessos do sistema Ariba do colaborador sem vínculo empregatício, quando do encerramento de suas atividades/funções na área ou quando do término do contrato de Prestação de Serviços, sob sua responsabilidade.
Aplicar sanções disciplinares aos colaboradores que não cumprirem a regra desta norma.

5.3. A cargo do Gestor da Informação

O Gestor da Informação é responsável pelos perfis de acessos do sistema Ariba atribuído a todos usuários que utilizam o sistema. É de responsabilidade do Gestor da Informação avaliar se os perfis de acessos solicitados fazem sentido com as funções desempenhadas pelo usuário e se não há conflitos de segregação de função.

5.4. A cargo da Diretoria de Tecnologia da Informação

Analisar e executar a solicitação aprovada, informar o status das solicitações e comunicar o superior imediato quando identificar irregularidades de usuário.

6. REGRAS BÁSICAS

O sistema Ariba possui um ambiente exclusivo e dedicado, em virtude das informações de compras e qualificação de fornecedores.
O gerenciamento de usuários e perfis de acesso é um conjunto de procedimentos aplicados ao ambiente de tecnologia da empresa para controlar a concessão, exclusão, reinicialização, bloqueio/desbloqueio, alteração e criação de perfis dos acessos de seus colaboradores ao sistema Ariba.

- O processo está dividido em quatro etapas:
- Liberação de Acesso;
- Exclusão de Acesso;
- Reset / Bloqueio / Desbloqueio de Acesso;
- Criação / Alteração / Exclusão de Perfil de acesso;

6.1. Solicitação de Liberação de Acesso

Usuário Solicitante
Para solicitar a liberação de acesso ao sistema Ariba é necessário que o usuário possua acesso à rede corporativa ou, o solicite, preenchendo o formulário disponível na intranet do grupo CPFL, no Portal de Serviços.

Com acesso à rede corporativa o usuário deve solicitar acesso ao sistema Ariba no Portal de Serviços e deve informar os acessos desejados e a justificativa para o acesso, bem como o nome completo, matrícula, login de rede, e-mail, empresa e, número do contrato de prestação de serviço e sua data de término quando o colaborador não tiver vínculo empregatício com as empresas do grupo CPFL Energia.

Quando o usuário concluir a criação da solicitação, será enviada uma notificação ao e-mail do superior imediato para aprovação.

Superior imediato
Após o recebimento da solicitação de inclusão de acesso, o superior imediato deve analisar a solicitação do usuário frente suas atividades/funções, podendo aprová-la ou reprová-la.

Gestor da Informação
Após a aprovação do Superior imediato a solicitação segue para a aprovação do Gestor da Informação que deve analisar o pedido e, identificar possíveis conflitos entre a solicitação e as funções desempenhadas pelo usuário solicitante. Após a análise deve reprovar ou aprovar a solicitação. Caso seja necessário, também poderá indicar o perfil correto a ser concedido, indicando na descrição do chamado.

Tecnologia da Informação
Uma vez aprovada, a solicitação é encaminhada à área de Tecnologia da Informação.

Ao receber à solicitação de liberação de acesso ao sistema, a área de Tecnologia da Informação deve verificar se constam às informações necessárias para prosseguir o processo.

Caso o chamado não esteja devidamente preenchido, deve rejeitar a solicitação.

Após receber a solicitação aprovada a área de Tecnologia da Informação deve executar a liberação do acesso solicitado.

6.2. Solicitação de Exclusão de Acesso

A solicitação de exclusão de acesso ao sistema Ariba deve ser formalizada e comunicada por:

Recursos Humanos
Quando do desligamento de estagiário ou colaborador com vínculo empregatício com as empresas, o departamento de Recursos Humanos é responsável em enviar e-mail informando o desligamento para a exclusão dos acessos.

Gestor
Quando do encerramento da atividade/função do colaborador, sem vínculo empregatício, ou quando do término do contrato de Prestação de Serviços, sob sua responsabilidade, o Gestor deve solicitar via Portal de Serviços a revogação do acesso.

6.3. Solicitação de Reset / Bloqueio / Desbloqueio de Acesso

Reset
Quando o usuário não se lembrar da senha, este deve utilizar a opção “esqueci minha senha” na tela de login do Ariba. Para conseguir utilizar essa opção o usuário deve responder à pergunta de segurança cadastrada no primeiro acesso. Caso o usuário não se lembre da pergunta de segurança, deve abrir um chamado através do Portal de Serviços, solicitando o reset da senha. O reset será realizado pela área de Tecnologia da Informação e automaticamente um e-mail com um link é enviado para o usuário para cadastro da nova senha. Ele trocará a senha através desse link e será necessário cadastrar uma nova pergunta de segurança.

Desbloqueio
Quando o usuário não se lembrar da senha e da pergunta de segurança, e por qualquer motivo seu acesso ao Ariba foi bloqueado, este deve abrir um chamado através do Portal de Serviços, solicitando o desbloqueio do acesso.

Bloqueio
O usuário poderá solicitar o bloqueio de seu acesso ao sistema Ariba quando for se ausentar da empresa por um período longo, este deve abrir um chamado no Portal de Serviços e, solicitar o bloqueio e a solicitação será encaminhada ao seu superior imediato para aprovação.

6.4. Solicitação de Criação / Alteração de Perfil de Acesso

Usuário Solicitante
Para solicitar a criação ou alteração de um perfil de acesso ao sistema Ariba, o usuário solicitante deve informar o nome do perfil/transação e a justificativa para o acesso, bem como o nome completo, matrícula, login de rede, e-mail, empresa e, número do contrato de prestação de serviço e sua data de término quando o colaborador não tiver vínculo empregatício com as empresas do grupo CPFL Energia. Deve informar também as restrições de combinações de uso entre as novas transações/perfis e as outras já disponíveis, respeitando as regras de segregação de funções.

Quando o usuário concluir a criação do chamado, será enviada uma notificação ao e-mail do superior imediato do solicitante para aprovação.

Superior imediato
Após o recebimento da notificação de Solicitação de Criação ou Alteração de um perfil de acesso, deve analisar se o pedido está em conformidade com as necessidades e atividades ou funções da área e se elas serão exercidas pelos usuários relacionados, podendo aprová-la ou reprová-la.

Após aprovação a solicitação será enviada para a área de Tecnologia da Informação.

Tecnologia da Informação
Ao receber a solicitação, a área de Tecnologia da Informação, projetará o(s) novo(s) perfil (is) ou as modificações nos existentes.

Quando da ocorrência de situações de segregação de funções nos perfis em criação, estes devem ser subdivididos, evitando assim a criação de perfis com casos de segregação.

Após as devidas análises deve encaminhar para aprovação do Gestor da Informação, assim que aprovado serão criados novos perfis ou modificações nos perfis existentes.

Gestor da Informação
Ao receber a solicitação, o Gestor da Informação deve analisar o pedido, identificando possíveis conflitos de segregação de funções, após análise deve reprovar ou aprovar a solicitação.

6.5. Encerramento das Solicitações

Superior imediato
Caso rejeite a solicitação, deve registrar o motivo da rejeição e a solicitação é automaticamente encerrada e o solicitante recebe um e-mail informando a rejeição.

Tecnologia da Informação
Após a confirmação do atendimento, deve descrever o atendimento e a solicitação é automaticamente concluída e o solicitante recebe um e-mail informando a conclusão da solicitação.

6.6. Acompanhamento do Status das Solicitações de Inclusão de Acesso

Usuário Solicitante
O usuário solicitante deve consultar o Portal de Serviços, ou a área de Tecnologia da Informação, sempre que necessário, para verificar o andamento de sua solicitação.

Tecnologia da Informação
Após aprovação do Gestor da Informação, todas as ações executadas durante o processo de criação de usuário no sistema Ariba devem ser acompanhadas pela área de Tecnologia da Informação, a qual é responsável por somente remover, alterar ou criar os acessos conforme aprovado nos chamados, com isso, o processo será controlado possibilitando a tomada de decisões de forma precisa sempre que necessário.

6.7. Revisão Periódica

Para o sistema Ariba a Diretoria de Tecnologia da Informação deverá comunicar, semestralmente, o respectivo responsável indicado pela Diretoria e disponibilizará o relatório de usuários com acesso ao sistema e seus respectivos perfis para revisão.

A Diretoria de Tecnologia da Informação deverá acompanhar a execução das revisões e caso não sejam feitas no período máximo de 30 dias após a comunicação, primeiramente será reportado o ocorrido ao respectivo superior do responsável pela revisão do acesso da área envolvida. Passados 15 dias de após o reporte ao superior imediato, o Diretor da área responsável será notificado e caberá à Diretoria de Tecnologia da Informação, bloquear o acesso do respectivo responsável ao ambiente.

O responsável pela revisão deve manter registros das revisões realizadas para fins de Auditoria e garantir a realização do controle.

A conclusão das revisões deverá ser finalizada até o final do mês subsequente do seu início.

6.8. Parâmetros de configuração de acesso do Sistema Ariba.

Todos os usuários cadastrados no sistema fazem autenticação pela aplicação e obedecem aos seguintes parâmetros:

- Tamanho da senha: 12 caracteres;
- Tempo de expiração da senha: 90 dias sem utilização;
- Bloqueio de usuário por tentativas inválidas: 3;
- Restrição de últimas senhas utilizadas: 4;
- Complexidade de senhas: habilitado.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Ocorrência	Sistema CRM Dynamics	Backup	Por número de solicitação	Backup	Deletar

8. ANEXOS

Não aplicável.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Paulista	EIG	Rafael Fedozzi

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	27/11/2018	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.
1.1	30/05/2019	Revisão geral do documento