



**Uso Interno**

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Metodologia de Manutenção de Sistemas

## Sumário

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

### 1. OBJETIVO

Esta norma tem como objetivo estabelecer um método estruturado para manutenção de sistemas de informação, que inclui práticas, recomendações e controles para tratar as correções, demandas e a implantação das mudanças.

### 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1. Empresa

Todas as empresas com participação direta da CPFL Energia.

#### 2.2. Área

EIDN-COORDENAÇÃO SMART OPERATION E WEB

### 3. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

#### 4.1. Internos

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14085	Instrução	1.22	Raphael Basseto	27/12/2022	1 de 8



**Uso Interno**

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Metodologia de Manutenção de Sistemas

- Diretrizes de Segurança da Informação;
- Código de Ética e de Conduta Empresarial do grupo CPFL;
- Método de Excelência em Gestão de Projetos CPFL;
- CookBook Desenvolvimento e Governança SAP ABAP;
- Padrão Desenvolvimento e Controle de Qualidade para aplicações WEB;
- Padrão Desenvolvimento em SAP BW e BPC on HANA;
- Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas.

## 4.2. Externos

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

## 5. RESPONSABILIDADES

Não aplicável.

## 6. REGRAS BÁSICAS

Esta documentação é aplicada as manutenções de sistemas que estão em produção da GERÊNCIA SERVIÇOS E CLOUD da , essas mudanças são denominadas como Mudanças de Sustentação.

A metodologia serve de regra para a manutenção dos sistemas de informação CPFL, e permite sua adaptação e aplicação aos diversos sistemas e tecnologias, bem como a integração e equivalência de diversos métodos técnicos utilizados pelos sistemas e provedores de serviços externos de desenvolvimento de software (outsourcing) integrantes da cadeia de valor de TI.

Implantação de novos sistemas, substituição de aplicativos, novos módulos e integrações ou mudanças em sistemas que alterarão processos de negócios, possuem controles de desenvolvimento definidos em nível de projeto, conforme Método de Excelência em Gestão de Projetos CPFL, e após o definitivo encerramento do projeto este passa a ser mantido por estas práticas.

### 6.1. Regras gerais para o desenvolvimento de aplicações

A Metodologia Manutenção de Sistemas de Sustentação define as regras gerais para conduzir os ciclos de manutenção dos sistemas internos da CPFL.

A metodologia consolida e simplifica boas práticas e recomendações de mercado (a saber: SDLC, CMMI, Interactive Development, Agile Development) a fim de balancear os riscos de integridade e segurança, mas também de agilidade empresarial.

### 6.2. Solicitações de mudanças

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14085	Instrução	1.22	Raphael Basseto	27/12/2022	2 de 8

**Uso Interno**

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Metodologia de Manutenção de Sistemas

### 6.2.1. Manutenção Evolutiva

Manutenções de carácter evolutivo são mudanças que consiste na adição de novas funcionalidades ou alteração nas já existentes a fim de atender a mudanças nos requisitos dos sistemas ou atendimento a legislação.

As demandas são abertas no Portal de Serviços pelos usuários das áreas de negócio e aprovadas pelo gerente imediato.

O usuário deve preencher o Documento de Requerimento detalhando as necessidades e alterações necessárias para que a GERÊNCIA SERVIÇOS E CLOUDestime o esforço e prazo para a respectiva mudança.

### 6.2.2. Manutenção Corretiva

Manutenções de carácter corretivo visam corrigir erros de execução.

Toda vez que um usuário de sistemas de informação detectar um erro ele deve abrir uma ocorrência no Centro de Serviço, pelo ramal 922-8002 ou através do Portal de Serviços, descrevendo da maneira mais completa possível o problema detectado.

O Atendente abre a Ocorrência no MS CRM Dynamics e este deve classificar o chamado como urgente, quando a funcionalidade afetada é crítica para o usuário, ou quando o problema impede a utilização de uma ou mais funcionalidades do sistema;

Existem também situações em que mudanças são requeridas por usuários através de Ocorrências, pois fazem parte do dia-a-dia da operação e devem ser atendidas de imediato.

Existem três situações para solução do problema:

1. Na avaliação do solucionador a solução do problema pode ser feita dentro do prazo esperado, ele deve sanar o erro, liberar o uso da funcionalidade do sistema, informar a solução implantada em campo próprio do chamado e ajustar as documentações do sistema, se aplicável;
2. Na avaliação do solucionador, a solução do problema não pode ser feita dentro do prazo esperado, mas existe uma forma de contornar o problema, ele deve contornar o erro, liberar o uso da funcionalidade do sistema, informar a solução implantada em campo próprio do chamado e abrir um Registro de Problema para o desenvolvimento da solução definitiva do problema;
3. Na avaliação do solucionador, a solução do problema não pode ser feita dentro do prazo esperado e não existe uma forma de contornar o problema, ele deve abrir um Registro de Problema para o desenvolvimento da solução definitiva do problema e comunicar o fato ao usuário informando a previsão para resolução do problema, sanar o erro, liberar o uso da funcionalidade do sistema, informar a solução implantada em campo próprio do chamado e ajustar as documentações do sistema, se aplicável.

### 6.2.3. Informações e requisitos de solicitação

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14085	Instrução	1.22	Raphael Basseto	27/12/2022	3 de 8



**Uso Interno**

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Metodologia de Manutenção de Sistemas**

Durante o preenchimento da requisição de demanda ou ocorrência, as seguintes informações devem ser fornecidas obrigatoriamente, a fim de garantir a correta definição de solução, estimativa de esforço e priorização de atendimento, conforme pode ser visto nas telas abaixo.

## Demanda

Gestão de Demandas

Identificação	Solicitação
Empresa: <input type="text" value="Select an Option"/>	* Título: <input type="text" value="Por favor inserir um título"/>
* Assunto: <input type="text" value="Select an Option"/>	* Descrição: <input type="text" value="Descreva a necessidade desejada com sua demanda."/>
* Tipo de Demanda: <input type="text" value="Select an Option"/>	* Justificativa: <input type="text" value="Justifique a necessidade do atendimento da demanda."/>
* Área do Solicitante: <input type="text" value="EIQS GERENCIA DE QUALIDADE E..."/>	<input type="checkbox"/> Está Orçado?
<input type="checkbox"/> Demanda da Auditoria? <input type="checkbox"/> Demanda Legal?	Natureza: <input type="text" value="Select an Option"/>
Riscos	
* Impacto de Risco: <input type="text" value="Select an Option"/>	
* Riscos Associados: <input type="text" value="Por favor insira um valor"/>	

Descrição dos campos obrigatórios da demanda quando da solicitação:

- **Assunto:** Diz respeito ao módulo do sistema que será atendido pela demanda;
- **Tipo de Demanda:** Informa o tipo da demanda, como: melhoria funcional, melhoria funcional legal, correção de sistema, novo sistema/aplicação, consulta, auditoria, entre outros;
- **Área do Solicitante:** Informar a área do solicitante;
- **Demanda de auditoria?:** Informar se a demanda trata-se de auditoria;
- **Demanda de legal?:** Informar se a demanda trata-se de legislação;
- **Impacto:** Informar o impacto que a mudança poderá causar (Alto, Médio ou Baixo);
- **Riscos Associados:** Riscos associados com a implantação da mudança;
- **Título:** Título dado à demanda, o qual descreve resumidamente o que está sendo solicitado.
- **Descrição:** Neste campo o solicitante irá descrever de forma detalhada o que está sendo solicitado.
- **Justificativa:** Neste campo o solicitante irá justificar o motivo pelo qual a demanda deverá ser atendida;
- **Está Orçado?:** Informar se a demanda está orçada.

## Ocorrência

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14085	Instrução	1.22	Raphael Basseto	27/12/2022	4 de 8



**Uso Interno**

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Metodologia de Manutenção de Sistemas**

Descrição dos campos obrigatórios da ocorrência:

- **Solicitante:** Nome do usuário que está solicitando a informação;
- **Assunto:** Diz respeito ao módulo do sistema que será atendido;
- **Título:** Título dado a ocorrência, o qual descreve resumidamente o que está sendo solicitado;
- **Tipo de Ocorrência:** Informa se o tipo da ocorrência é um incidente ou solicitação;
- **Descrição da Ocorrência:** Neste campo o solicitante irá descrever de forma detalhada o que está sendo solicitado.

### 6.3. Aprovação e priorização das demandas

A aprovação e priorização das demandas seguem o procedimento para abertura, priorização e atendimento das demandas.

### 6.4. Desenhos, Desenvolvimentos e Homologações

Os métodos e ferramentas utilizados para o desenvolvimento das soluções seguem as metodologias de desenvolvimento de cada aplicação.

#### 6.4.1. Plano de Testes

Deverá ser elaborado um plano de teste no qual descreverá os testes realizados, o resultado esperado e as evidências da realização dos testes devem ser anexados neste documento.



**Uso Interno**

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Metodologia de Manutenção de Sistemas

É obrigatório o aceite do usuário para que a mudança seja transportada para o ambiente de produção.

Esta aprovação deve ser feita através da ferramenta CRM Dynamics ou através de e-mail, o qual deve ser anexado no processo de mudança no CRM.

Toda a documentação, inclusive as evidências dos testes deverão ser anexadas no processo de mudança. Poderão ser armazenadas nos documentos de mudanças (CHG), demanda ou no incidente da ferramenta CRM Dynamics e caso tenha restrição do tamanho as evidências devem ser armazenadas em diretório ou ferramentas específicas da área de TI.

#### 6.4.2. Mudanças e Encerramentos

Esta etapa prevê as regras para migração para a produção das manutenções preparadas para os sistemas e sua validação final pelos solicitantes.

Depois de homologadas, as demandas são transportadas para produção a partir de uma requisição de mudança também registrada no CRM e atrelada à requisição de demanda ou ocorrência que a originou, a qual é aprovada pelo gestor responsável antes de ser realizada ou por quem este delegar.

Toda requisição de mudança obrigatoriamente deve ter uma demanda, ocorrência ou problema associado.

Os seguintes campos são de preenchimento obrigatório na CHG (Requisição de Mudanças) do CRM:

- **Solicitante:** Nome do usuário que está solicitando a mudança;
- **Proprietário:** Analista responsável pelo atendimento da mudança;
- **Classificação:** Classificar a mudança, se trata de mudança em sistema ou infraestrutura;
- **Assunto:** Diz respeito ao módulo do sistema que será atendido;
- **Mudança:** Título da Requisição da Mudança;
- **Objetivo da Requisição:** Descrever o objetivo da requisição da mudança;
- **Descrição da Solução:** Descrever a solução aplicada;
- **Motivo:** Informar o motivo para implantação da mudança;
- **Impacto:** Classificar o impacto da mudança entre Alto, Médio e Baixo;
- **Plano de Retorno:** Informar o plano de retorno que o analista deve fazer em caso de falhas na execução da mudança;
- **Descrição do Impacto:** descrever o impacto que a implementação da respectiva mudança causa ao ambiente;
- **Mudança Emergencial:** Informar se a mudança é emergencial ou não;
- **Origem da RDM:** Informar a origem da mudança: ocorrência, demanda, projeto ou registro de problema.
- **Servidores/Equipamentos envolvidos:** Descrever os servidores que serão envolvidos na mudança;
- **Sistemas afetados com a Mudança:** Descrever qual sistema será afetado com a mudança.

#### 6.5. Segregação de funções

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14085	Instrução	1.22	Raphael Basseto	27/12/2022	6 de 8


**Uso Interno**

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Metodologia de Manutenção de Sistemas

Para toda e qualquer mudança, independente da criticidade, impacto e sistema, devem ser respeitadas as regras de segregação de funções, ou seja, quem solicita a demanda/ocorrência não deve aprovar/liberar a mudança para produção, salvo a atuação da equipe Basis e a de Perfil nas seguintes situações:

- Criação/Alteração/Remoção de impressoras;
- Alteração/Criação/Remoção de sistemas Lógicos;
- Ajuste de Timezone;
- Criação/Alteração/Remoção de Perfis de Acesso.

É permitida a utilização de ferramentas automáticas para transporte de mudanças.

A execução da mudança/CHG é de responsabilidade do time de infraestrutura de TI (ITO).

## 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
Tivit	EIG	Graziele Contreras Batista
Piratininga	EIDN	Rafael Matos Lagranha

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
-----------------	-------------------------	---

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
14085	Instrução	1.22	Raphael Basseto	27/12/2022	7 de 8

**Uso Interno**

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Metodologia de Manutenção de Sistemas**

1	13/05/2010	MDMS para Centro de Serviços CPFL
2	01/06/2010	Atualização de documento.
3	15/09/2010	Atualização do documento
4	19/01/2011	Atualização do documento
5	12/04/2011	Atualização do documento
6	10/05/2011	Atualização do documento
7	14/07/2011	Atualização do documento
8	13/10/2011	Atualização do documento
9	23/11/2012	Atualização do documento (Revisão geral do documento e Inclusão da aprovação na Ocorrência pelo Gestor da área de Negócio).
10	02/10/2013	Atualização do documento
11	14/05/2014	Atualização do documento
12	02/03/2015	Atualização do documento – Demandas
1.14	13/04/2016	Inclusão dos status do SLA para demandas ECC e revisão geral do documento e acerto da versão com o GED.
1.15	13/06/2016	Revisão geral do documento e revisão do item 3.2 Aprovação e priorização das demandas
1.16	31/08/2016	Revisão geral do documento e revisão do item 3.2 Aprovação e priorização das demandas
1.17	16/12/2016	Revisão geral do documento e revisão do item 3.3.1 Plano de testes
1.18	03/05/2017	Revisão geral do documento e inclusão da RGE Sul
1.19	21/06/2018	Revisão geral do documento - removido o item 2.1; - revisado os itens 3.1.3, 3.2, 3.3, 3.3.2 e 5.1.
1.19	28/06/2018	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.
1.21	08/03/2022	Revisão geral do documento.