

## Sumário

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

### 1. OBJETIVO

Esta norma tem o objetivo de estabelecer as regras para aquisição de linhas e aparelhos smartphones para uso operacional no âmbito da CPFL Energia.

### 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1. Empresa

Todas as empresas com participação direta da CPFL Energia.

#### 2.2. Área

Este procedimento é aplicável a todas as áreas operacionais do grupo CPFL Energia.

### 3. DEFINIÇÕES

Os principais termos contidos neste procedimento envolvem as seguintes definições:

**EA:** Estação avançada;

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

**RESERVA EMERGENCIAL:** Reservas de aparelhos smartphones sobressalentes imobilizados nas EAs para utilização imediata no caso de avaria ou perda de aparelho ativo. Essa reserva se faz necessária para que não haja descontinuidade no uso dos smartphones nos processos operacionais;

**SMARTPHONES OPERACIONAIS:** Aparelhos para uso exclusivo das equipes de campo.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Principais documentos e regulamentações relacionados com este procedimento:

##### Internos

- Diretrizes de Segurança da Informação;
- Código de Ética e de Conduta Empresarial do grupo CPFL;
- Norma de Utilização de Telefonia Móvel;
- Gestão de Descarte e Alienação.

#### 5. RESPONSABILIDADES

Não aplicável.

#### 6. REGRAS BÁSICAS

Todas as aquisições de aparelhos e linhas telefônicas devem ser conduzidas pela Gerência de Tecnologia, Arq. e Segurança – EIT mediante demanda das áreas operacionais e respeitando os limites orçamentários aprovados.

##### 6.1. Orçamento

A definição da estratégia de implantação de novos aparelhos e linhas bem como o dimensionamento da reserva emergencial de aparelhos é de responsabilidade das áreas utilizadoras, as quais devem ser apresentadas e justificadas para que a Gerência de Tecnologia, Arq. e Segurança – EIT incorpore os valores ao seu orçamento conforme metodologia OBZ.

###### a) Novas Linhas (Linhas com Smartphone)

É responsabilidade de cada área informar anualmente sua necessidade de novas linhas para atendimento incremental de equipes de campo durante o período de planejamento de Orçamento de TI. Obs. As novas linhas solicitadas junto a operadora já contemplarão um novo aparelho

###### b) Smartphones para reserva emergencial

É responsabilidade de cada área informar anualmente sua necessidade de smartphones para reposição emergencial durante o período de planejamento de Orçamento de TI. Em casos não previstos ou emergenciais a aquisição será debitada em ODI PAFE da própria área.

##### 6.2. Aquisição

###### a) Novas Linhas (Linhas com Smartphone)

Devem seguir a Norma de Utilização de Telefonia Móvel (GED 11741)

###### b) Novos aparelhos (somente o aparelho sem linha)

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento - Aquisição de Smartphones para uso em Atividades Operacionais

1. Centralizar toda a demanda na Gerência do Departamento Operacional;
2. Abrir chamado no Portal de Serviços (Tecnologia da Informação > Telefonia > Telefonia Movei > Solicitação de Celular/Smartphone);
3. Será realizado um processo de cotação / compra no mercado através de Suprimentos.

É responsabilidade de cada área solicitar a reposição dos equipamentos de backup.

### 6.3. Reposição emergencial de chips e aparelhos

A gestão dos microchips é de responsabilidade da Gerência de Tecnologia, Arq. E Segurança – EIT entretanto recomenda-se que as áreas usuárias mantenham um cadastro atualizado dos IMEIs e Chips do celular utilizados pelas equipes operacionais para uma rápida identificação dos mesmos em casos de sinistros como perdas, roubos e furtos.

A gestão dos aparelhos operacionais é de responsabilidade das áreas usuárias, as quais deverão garantir o bom uso dos equipamentos e manter uma reserva emergencial mínima para reposição imediata conforme item 5.1b

Nos casos de Perda/Furto/Roubo do aparelho a área usuária deverá:

1. Abrir Boletim de ocorrência informando o IMEI e número da linha ou Chip;
2. Abrir ocorrência no controle de perdas;
3. Abrir chamado através do Portal de Serviços informando a ocorrência de controle de perdas, número da linha e IMEI, assim como anexar o boletim de ocorrência;
4. A área de TI irá encaminhar um novo chip com a linha já existente informada.

Para os casos de quebra ou mau funcionamento do aparelho, deve-se abrir chamado no Portal de Serviços solicitando a verificação de garantia e a disponibilização da NF de compra, caso o aparelho ainda se encontre em garantia este deve ser encaminhado a assistência autorizada mais próxima, com a nota fiscal em mãos para execução da garantia.

### 6.4. Troca de Aparelhos por tempo de uso

A troca de aparelhos ocorrerá de forma centralizada através da renovação do contrato com a operadora a cada 02 (dois) anos e será disparado e realizado de forma centralizada pela Gerência de Tecnologia, Arq. E Segurança – EIT.

Será fornecido um novo aparelho por linha de celular validada com as áreas e equipamentos de backup não serão substituídos neste processo.

Cada EA deverá listar as linhas ou chips em uso, assim como o IMEIs dos aparelhos antigos que serão trocados.

A entrega dos novos aparelhos será mediante a devolução dos aparelhos antigos.

O descarte dos aparelhos deve seguir o procedimento de Descarte e alienação (GED 14400).

## 6.5. Manutenção de aparelhos

A manutenção dos aparelhos operacionais é de responsabilidade das áreas usuárias, através de assistências técnicas locais, utilizando orçamento de manutenção para o conserto.

Em casos em que o gestor do colaborador responsável pelo equipamento avaliar a necessidade de aplicar a *política de consequência*, o desconto em folha do custo da manutenção deve ser solicitado através do Portal de Recursos Humanos (RH Corporativo Áreas ADM).

## 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	EIQS	Rafael Fedozzi

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
		Criação do documento
1.0	09/06/2017	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED