	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIG-COORDENAÇÃO GOVERNANÇA TI
	Título do Documento: Gestão de Licenças Comerciais de Softwares Aplicativo Enduser

## Sumário

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

## 1. OBJETIVO

O documento tem a finalidade de estabelecer o procedimento interno de Gestão de Licenças da gerência de Governança de TI.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Todas as empresas do grupo CPFL Energia.

### 2.2. Área

Todos os departamentos do grupo CPFL Energia.

## 3. DEFINIÇÕES


Os principais termos contidos nesta norma envolvem as seguintes definições:

**ET:** Especificação técnica é um documento que descreve detalhadamente as características técnicas de um produto, equipamento, serviço ou obra. Essas características podem incluir informações sobre as dimensões, materiais, tolerâncias, capacidade, desempenho, segurança, entre outros aspectos relevantes para a finalidade do produto ou serviço em questão.

**PERC:** O Pedido para emissão de Requisição de Compra tem a função de formalizar o tipo de contratação a ser solicitada em sistema, considerando as características da compra, orçamento, critérios de pagamento e rateio e eventuais particularidades e exigências de cada contrato.

**SOFTWARE DE SISTEMA:** É um tipo de software que é projetado para ajudar a gerenciar e controlar o hardware do computador e fornecer serviços básicos para outros programas.

N.Documento: 150004	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Luana Aparecida Ribeiro Javoni	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 1 de 7
------------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIG-COORDENAÇÃO GOVERNANÇA TI
	Título do Documento: Gestão de Licenças Comerciais de Softwares Aplicativo Enduser

**SOFTWARE DE APLICATIVO:** Software que é projetado para executar tarefas específicas, como edição de texto, criação de planilhas, navegação na web etc., incluindo softwares de produtividade, softwares de design gráfico e softwares de jogos.

**SOFTWARE DE PROGRAMAÇÃO:** É um tipo de software usado para criar outros softwares. Inclui linguagens de programação, compiladores, depuradores, ambientes de desenvolvimento integrado e outros softwares relacionados.

**SOFTWARE DE SEGURANÇA:** É um tipo de software projetado para proteger o computador e seus dados contra ameaças, como vírus, spyware, malware e outros tipos de ataques cibernéticos. Exemplos incluem antivírus, firewalls e softwares de criptografia.

**SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE BANCO DE DADOS:** É um tipo de software que permite armazenar, gerenciar e recuperar informações em um banco de dados. Exemplos incluem sistemas de gerenciamento de banco de dados relacionais, como MySQL e Oracle, e sistemas de gerenciamento de banco de dados não relacionais, como MongoDB.

**SOFTWARE PRATELEIRA (OFF-THE-SHELF):** É uma classificação de software desenvolvido em larga escala e disponível para compra ou uso imediato, sem necessidade ou possibilidade de customizações.

**SOFTWARE CUSTOMÍZAVEL:** É uma classificação de software que possui recursos e funcionalidades que podem ser personalizados ou adaptados de acordo com as necessidades do usuário ou seja, o software foi desenvolvido com recursos e opções que podem ser configurados para atender às necessidades de diferentes clientes ou organizações.


**LICENÇA ENDUSER:** É uma licença vinculada a um contrato legal entre o fornecedor de um software e o usuário final, que estabelece os termos e condições de uso do software, incluindo restrições quanto a sua distribuição, modificações, cópias e uso comercial.

**LICENÇA DE SOFTWARE LIVRE (FREEWARE):** É uma licença que permite ao usuário modificar, distribuir e usar o software livremente, sem restrições.

**LICENÇA DE SERVIDOR:** É uma licença de software que permite que o usuário instale e execute o software em um servidor específico. Essa licença é necessária para que os usuários acessem o software em um ambiente de rede.

**USO CORPORATIVO:** É uma classificação de licenças utilizadas por todas, ou a maioria das empresas do grupo CPFL, sendo softwares de produtividade ou diretamente vinculados as atividades do grupo, tais como editores de pdf, desenho e acompanhamento de projetos.

N.Documento: 150004	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Luana Aparecida Ribeiro Javoni	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 2 de 7
------------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIG-COORDENAÇÃO GOVERNANÇA TI
	Título do Documento: Gestão de Licenças Comerciais de Softwares Aplicativo Enduser

**USO EXCLUSIVO:** É uma classificação de licenças utilizadas por áreas determinadas, e que são necessárias para desempenho de funções específicas e nichadas. Normalmente são softwares que demandam um conhecimento aplicado do usuário.

**CERTIFICADO DIGITAL:** Um certificado digital é um arquivo eletrônico que contém informações sobre a identidade de uma pessoa, organização ou dispositivo. Ele é usado para autenticar a identidade de um usuário em transações eletrônicas, como transações bancárias online, acesso a sistemas seguros, assinatura digital de documentos, entre outros.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Principais documentos e regulamentações relacionadas com essa norma:  
GED 18337 – Gestão de compras e Contratações;

#### 5. RESPONSABILIDADES

##### ÁREA DE NEGÓCIO

Formalizar solicitações de software, via chamado ITSM e/ou Tech Partner.  
Realizar o levantamento de necessidades no orçamento anual.  
Garantir o uso adequado das licenças atribuídas.

##### TECH PARTNER

Apurar e formalizar novas contratações/solicitações de software das áreas de negócio.  
Apoiar na criação do orçamento de novas solicitações de licenças.  
Mediar comunicação entre Governança e a área de negócio.


##### FIELD SERVICE / SERVICE DESK

Analisar e tratar novos chamados de solicitação de instalação de softwares licenciados;  
Realizar a homologação dos softwares;  
Realizar instalações e/ou desinstalações nos computadores, sempre que solicitado;  
Realizar a gestão dos executáveis de cada software;  
Garantir funcionamento e responder solicitações técnicas com o fornecedor;  
Tratar eventos e incidentes relacionados a licença, exceto quando situações comerciais.;  
Fornecer relatórios técnicos de instalações das licenças, de acordo com as bases/sistemas de gestão da empresa;  
Garantir execução do processo dentro do padrão estabelecido pela área de Governança de TI;

##### EIG - GOVERNANÇA TI – LICENÇAS

Analisar e aprovar chamados de novas solicitações de licenças.  
Analisar e aprovar propostas Técnicas.  
Apoiar na criação de PERC e ET para contratações.

N.Documento: 150004	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Luana Aparecida Ribeiro Javoni	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 3 de 7
------------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIG-COORDENAÇÃO GOVERNANÇA TI
	Título do Documento: Gestão de Licenças Comerciais de Softwares Aplicativo Enduser

Apoiar a aquisição de software, incluindo a forma como as compras de software devem ser autorizadas, avaliação de alternativas, processo de aprovação e as condições de licenciamento. Garantir a integridade e auditoria das bases e dashboard de licenças.

Definir políticas de uso e versionamento de software;

Manter processo vivo, atualizado e conhecido pelos envolvidos da TI.

Definir as responsabilidades de cada departamento e indivíduo na organização em relação ao gerenciamento de ativos de software.

### **EIG GOVERNANÇA TI – CONTRATOS**

Garantir vigência de prazo e disponibilidade de saldo dos contratos de licença;

Conduzir processo de novas contratações necessárias;

Tratar eventos e incidentes relacionados ao contrato da licença, exceto quando situações técnicas.

### **EIG - GESTÃO DE GOVERNANÇA**

Aprovar propostas técnicas validadas pelo analista de Governança;

Aprovar novas contratações de compras;

### **EID - GERÊNCIA DIGITAL OPS**

Analisar e aprovar propostas Técnicas dos softwares.

Apoiar no dimensionamento das contratações e renovações dos softwares.

Garantir sinergia e apoiar em tratativas relacionadas a equipe Field Service.

Avaliar soluções para redução de custos com licenciamento – softwares similares;

Solicitar homologação de novos softwares com apoio da equipe Técnica;

## **6. REGRAS BÁSICAS**

Governança de TI é integralmente responsável por licenças de softwares que se encaixem integralmente nas seguintes características, salvo exceções previstas no anexo 1:

- Software Aplicativo
- Software Prateleira
- Licença Enduser


### **6.1. Planejamento**

Todos os novos softwares deverão ser homologados pela área técnica e segurança da informação da TI CPFL antes ou durante o período de orçamentação. Esse procedimento é obrigatório para possibilitar a contratação.

O planejamento de novas solicitações de licenças deve ser conduzido pelo Tech Partner de cada área e/ou empresa, e orçamentado devidamente para possibilitar a contratação.

### **6.2. Solicitação da Licença**

N.Documento: 150004	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Luana Aparecida Ribeiro Javoni	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 4 de 7
------------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIG-COORDENAÇÃO GOVERNANÇA TI
	Título do Documento: Gestão de Licenças Comerciais de Softwares Aplicativo Enduser

Toda nova solicitação de instalação de software deve ser realizada pelo usuário através da abertura do chamado de solicitação de software no Portal SC em (1) TI, (2) Solicitação de Softwares ou através da central de atendimento corporativa.

Para os casos de novas contratações previstas em orçamento, o Tech Partner ou área deverão alinhar a necessidade e comunicar governança para avaliar o atendimento, seguindo os parâmetros definidos no processo de contratação ou renovação de licenças de software.

Solicitações não orçadas ou excedentes de licenças precisarão passar por aprovação adicional, conforme anexo 3, e não possuem garantia de disponibilização.

### 6.3. Avaliação da Solicitação

A equipe de Field Service é responsável por realizar a triagem inicial, na qual deverá avaliar se o software é licenciado e identificar o aprovador responsável, dentro de cada perfil de licença;

Todas as licenças gerenciadas por Governança TI, presentes na base de informações de softwares, deverá passar por aprovação via chamado, mesmo em situações de movimentação de licenças entre usuários.

### 6.4. Aprovação da Solicitação

As aprovações de solicitações deverão ocorrer através do sistema correspondente, formalizando a decisão da área na liberação, ou não, da licença.

### 6.5. Instalação

A instalação das licenças ocorrerá com o apoio da área técnica de field service e service desk, considerando a disponibilidade do usuário.


A área de field service, deverá realizar a validação positiva com Governança semanalmente ou quinzenalmente, com o retorno dos chamados aprovados, confirmando se o software foi instalado com sucesso ou se a solicitação tenha tido alguma alteração.

### 6.6. Registro e Controle

O Analista de Governança TI responsável pelas licenças deverá conduzir auditorias mensais no controle de licenças, conciliando as informações de instalações físicas a partir de relatórios extraídos das ferramentas disponíveis (Microsoft Intune, SCCM, Jira e AD).

A área de Governança TI, através das auditorias de rotina, fará a identificação de colaboradores desligados, movimentados ou que, quando aplicável, não fizerem uso da licença para desvincular ou desinstalar o software.

N.Documento: 150004	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Luana Aparecida Ribeiro Javoni	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 5 de 7
------------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIG-COORDENAÇÃO GOVERNANÇA TI
	Título do Documento: Gestão de Licenças Comerciais de Softwares Aplicativo Enduser

## 6.7. Política de Uso de Licenças

- As licenças são de uso nominal e a transferência de licença entre colaboradores precisa ser solicitada, através de chamado, para avaliação e aprovação da Governança de TI.
- O colaborador é responsável pelo uso da licença. As licenças de software devem ser usadas apenas para os fins para os quais foram adquiridas e de acordo com os termos e condições do contrato de licença. É proibido o uso de licenças de software para fins pessoais ou não autorizados.
- A área de Governança de TI reserva o direito de realizar auditorias para verificar a real utilização das licenças de software, e em eventuais diagnósticos, poderá remover as licenças com base na avaliação realizada, sem aviso prévio, seguindo os parâmetros abaixo:
  - Licenças sem uso a mais de 90 dias corridos.
  - Movimentação do funcionário.
  - Desligamento do funcionário.

## 6.8. Política de Auditoria de Licenças

A política de auditoria de licenças de software tem como objetivo identificar e corrigir eventuais discrepâncias entre o número de licenças adquiridas e o número de licenças em uso, assegurar o cumprimento das leis de direitos autorais e garantir a integridade do controle de licenças.

A área de Governança de TI realizará auditorias, até o dia 15 de cada mês, nas bases de controle de licenças disponíveis (SCCM, Endpoint, controles internos), abrangendo todas as áreas da empresa que tenham licenças vinculadas. Os softwares auditados em cada mês serão definidos pela área pontualmente.

A área de Governança reserva o direito de realizar entrevistas ou questionamentos com as áreas que façam uso das licenças de software gerenciadas. Todos os colaboradores devem cooperar plenamente com as auditorias e fornecer informações e documentação necessária quando solicitado.

Na eventual identificação de não conformidades ou discrepâncias nas auditorias, Governança de TI apoiará nas ações para correção, e na implementação de medidas preventivas para evitar recorrências e responsabilizar colaboradores ou departamentos envolvidos em violações de políticas de licenciamento.


Na realização das auditorias, as equipes de Field Service/Service Desk serão responsáveis por conduzir a desinstalação dos softwares, e deverão entrar em contato com as áreas para coleta de informações necessárias para execução da atividade, se necessário.

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Chamado	CRM Dynamics	Acesso Restrito	Por número de chamado	Permanente	-

N.Documento: 150004	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Luana Aparecida Ribeiro Javoni	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 6 de 7
------------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: EIG-COORDENAÇÃO GOVERNANÇA TI
	Título do Documento: Gestão de Licenças Comerciais de Softwares Aplicativo Enduser

## 8. ANEXOS

### Anexo 01 – Perfil de Gestão e Exceções

Governança de TI é responsável por licenças de softwares que encaixem integralmente como Softwares de Aplicativos Prateleira vinculados a licenças Enduser, salvo exceções previstas abaixo:

- Softwares com licença de servidor, desde que vinculados a licenças enduser e sejam softwares off-the-shelf.
- Certificados Digitais – pessoa física;

### Anexo 2 - Mapeamento do Processo



Licenças Enduser.png

### Anexo 3 – Matriz de Responsabilidades – SW Enduser



Matriz de Responsabilidades

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	EIG – Governança de TI	Aruan Augusto Machado
CPFL Piratininga	EIG – Governança de TI	Daniele Nohama Roveri

### 9.2. Alterações

Descrever de forma detalhada as alterações/exclusões realizadas no documento.

Versão	Data da Versão	Alterações
-	-	Criação do documento

N.Documento: 150004	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Luana Aparecida Ribeiro Javoni	Data Publicação: 19/10/2023	Página: 7 de 7
------------------------	----------------------	----------------	--	-----------------------------------	-------------------