

## 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 .....	2
8.	ANEXOS.....	4
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	4

### 1. OBJETIVO

Esta norma tem o objetivo de estabelecer as regras para a utilização do super usuário (Firefighter) nos ambientes SAP da CPFL Energia.

### 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1. Empresa

Todas as empresas com participação direta da CPFL Energia.

#### 2.2. Área

SSMS – Gerência de Serviços e Manutenção de Sistemas de TI  
SSIO – Gerência de Serviços de Infraestrutura e Operações de TI

### 3. DEFINIÇÕES

Os principais termos contidos nesta norma envolvem as seguintes definições:

**GRC:** Governance Risk and Compliance;

**GRAC:** GRC Access Control;

**EAM:** Emergency Access Management

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Principais documentos e regulamentações relacionados com esta norma:

##### Internos

- Diretrizes de Segurança da Informação;
- Código de Ética e de Conduta Empresarial do grupo CPFL;
- Norma para Gestão de Acessos;
- Procedimento de Controle de acesso aos Sistemas SAP;
- Procedimento de Análise e Monitoramento de Transações Críticas.

##### 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. Gerência de Serviços e Manutenção de Sistemas de TI

É de responsabilidade de esta Gerência aprovar a solicitação de liberação do acesso do super usuário (Firefighter) e revisar o log das ações realizadas no período no prazo estabelecido.

##### 5.2. Gerência de Serviços de Infraestrutura e Operações de TI

É de responsabilidade de esta Gerência aprovar a solicitação de liberação do acesso do super usuário (Firefighter) e revisar o log das ações realizadas no período no prazo estabelecido.

#### 6. REGRAS BÁSICAS

O Super Usuário (Firefighter) possui acesso privilegiado no ambiente SAP que deverá ser utilizado somente para situações emergenciais e/ou críticos da empresa e sua utilização é restrita a Diretoria de Tecnologia da Informação e Authi.

##### 6.1. Processo de solicitação e utilização do super usuário

Diante da necessidade emergencial de resolução de um problema que deve estar associado sempre a um incidente no CRM Dynamics, o usuário identifica a necessidade de utilização do acesso emergencial.

Para acesso o usuário deve entrar em contato com Segurança da Informação GRC que avaliará a real necessidade e abrirá a Solicitação de acesso emergencial no GRC, sendo que o prazo de acesso será no máximo em até 3 dias úteis. Caso a requisição seja aberta no final do dia o prazo começará a contar a partir do dia útil seguinte.

Atualmente existem 2 perfis Firefighter:

- FFID\_ADM – destinado para equipe Basis;
- FFID-FUNC – destinado para equipe funcional.

A solicitação quando criada é encaminhada para aprovação das gerências responsáveis, sendo:

- FFID\_ADM – Gerência de Serv de Infraestr e Operacoes TI;
- FFID-FUNC – Gerente Serv Manutencao de Sistemas TI,

Após a aprovação do acesso emergencial, o usuário deverá logar no GRC-AC (GP1) (via saplogon abap):

- Acessar a transação GRAC\_EAM (ou GRAC\_SPM) no abap;
- Selecionar o motivo do acesso emergencial;
- Detalhar o acesso emergencial;
- Descrever as transações que deseja acessar nesta sessão;
- Já no backend, executar as ações emergenciais necessárias;
- No término das ações emergenciais, sair do backend;
- Sair da Tela do Firefighter;
- Sair do GRC-AC (GP1)

## 6.2. Processo de revisão do log de acesso emergencial

Ao utilizar o acesso emergencial, todas as ações serão gravadas, todas as transações executadas em quais momentos foram executadas (data e hora) e valores de campos atualizados. Será gerado um log consolidado de segurança.

Quando o usuário sair do firefighter, o gestor responsável pela aprovação do firefighter irá receber uma notificação do SAP GRC, informando que tem uma solicitação a ser analisada:

- O revisor deverá analisar a solicitação de revisão de acesso do firefighter;
- Inserir na solicitação as ações necessárias (comentários/anexos) sobre o acesso do usuário e finalizar a solicitação.

Esta revisão deverá ser realizada em até 5 dias úteis após a utilização do firefighter.

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Tipo de Solicitação Acesso Super Usuário	Sistema SAP GRC	Backup	Por número de solicitação	Backup	Deletar

## 8. ANEXOS

Não aplicável.

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Piratininga	EIQS	Heliane Pontes Ferreira

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
		Criação do Documento
1.0	05/04/2017	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED
1.1	09/05/2022	Revisão geral do documento