

# SAIBA MAIS SOBRE O 'CATÁLOGO DE SERVIÇOS' OFERECIDOS PELA COTIN



COTIN  
Tecnologia da Informação

## O QUE É O CATÁLOGO DE SERVIÇOS?

O Catálogo dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), consiste num 'MENU' das atividades oferecidas pela COTIN aos usuários do Arquivo Nacional.

Esse catálogo serve, também, como projeção da capacidade de nossa equipe em realizar entregas e agregar valores, para uma efetiva gestão dos recursos financeiros dos serviços que nos são solicitados e são por nós oferecidos.

O 'catálogo de serviços' do novo GLPI foi configurado de forma mais produtiva, uma vez que todas as alterações e atualizações foram alinhadas de acordo com as necessidades dos nossos usuários.

Acesse o nosso **GLPI** a partir da intranet ou pelo link: <http://suporte.an.gov.br/index.php?noAUTO=1>, para contar com o suporte da nossa equipe, e ficar por dentro de todos os serviços que estão à sua disposição.

# CONHEÇA MELHOR OS SERVIÇOS NO 'PAINEL DO GLPI'

The screenshot displays the GLPI dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the COTIN logo, a hamburger menu, and four status indicators (0, 0, 0, 1). On the right side of the top bar, there is a user profile dropdown labeled 'Solicitante', a settings gear icon, and a refresh icon. Below the top bar, a left sidebar contains navigation options: 'Serviços', 'Meus chamados', 'Base de conhecimento', 'Consultar feeds', 'Pesquisas salvas', and 'Ajuda'. The main content area is titled 'Categorias' and includes a 'ver todos' link. Two alert banners are visible: 'Nova telefonia VOIP' (dated 13-01-2022 09:00 - 31-12-2022 21:00) and 'Dificuldade de acesso às pastas da rede' (dated 04-02-2022 12:00 - 28-02-2022 12:00). Below the alerts, there are two sorting options: 'Organizar por popularidade' (unselected) and 'Organizar por ordem alfabética' (selected). A grid of service categories is shown below, including: 'Acesso à internet', 'Acesso à rede corporativa', 'Antivirus', 'Armazenamento de dados', 'Backup de dados', 'Cloud Computing', 'Correio Eletrônico', 'Impressão corporativa', 'Infraestrutura de rede', 'Segurança', 'Suporte a Hardware' (highlighted), 'Suporte a Software', 'Suporte a portais', 'Suporte a sistema', 'Telefonia corporativa', and 'Videoconferência'. A large red arrow points from the bottom left towards the 'Suporte a Hardware' category.

## SERVIÇOS DE TIC DISPONÍVEIS NO GLPI

- **Acesso à internet** ➔ Garantir o acesso à rede de internet (Wi-fi, VPN, etc.)
- **Backup de dados** ➔ Serviço relacionado à cópia de segurança dos sistemas e informações do AN e do usuário
- **Infraestrutura de rede** ➔ Gerenciamento da infraestrutura da rede corporativa da instituição (cabeadada e sem fio)
- **Suporte a portais** ➔ Serviços relacionados ao desenvolvimento de portais da internet, intranet, treinamentos etc
- **Acesso à rede corporativa** ➔ Acesso e suporte à VPN, criação de logins, senhas, etc
- **Cloud computing** ➔ Suporte aos serviços de 'nuvens' contratados pelo AN
- **Segurança** ➔ Soluções AntiSpam, antivírus, gerenciamento da segurança de acessos não autorizados, firewall, liberação de sites, mensagens, datacenter, correio eletrônico, etc
- **Suporte a sistemas** ➔ Serviço relacionado à sustentação de sistemas e aplicativos corporativos do AN

## SERVIÇOS DE TIC DISPONÍVEIS NO GLPI

- **Antivírus** ⇒ Serviço relacionado à proteção da rede corporativa contra ameaças e vulnerabilidades
- **Correio eletrônico** ⇒ Gerenciamento das contas do e-mail corporativo (senhas, backup, etc)
- **Suporte a hardware** ⇒ Serviço relacionado ao suporte de equipamentos de tecnologia da informação
- **Telefonia corporativa (VOIP)** ⇒ Prover o serviço de telefonia disponibilizado através da tecnologia VoIP
- **Armazenamento de dados** ⇒ Serviços relacionados à administração de armazenamento de dados do AN
- **Impressão corporativa** ⇒ Serviços relacionado às impressoras da instituição
- **Suporte a software** ⇒ Renovação de licenças, soluções de pacotes e ferramentas corporativas etc.
- **Videoconferência** ⇒ Suporte a eventos, reuniões (transmissões ao vivo, equipamentos de áudio e vídeo)

Você conheceu os principais serviços de TIC oferecidos pela COTIN, identificados a partir das necessidades da comunidade arquivística, dos técnicos administrativos e demais usuários internos e externos.

Lembre-se, quando precisar do nosso suporte para realizar seus trabalhos, utilize a ferramenta GLPI, clicando no item 'Suporte TI', localizado no menu superior da nossa intranet, ou pelo link:

<http://suporte.an.gov.br/index.php?noAUTO=1>

Canais de atendimento:  
GLPI: [Http://suporte.an.gov.br](http://suporte.an.gov.br)  
E-mail: [suporte.ti@an.gov.br](mailto:suporte.ti@an.gov.br)  
Teams-Chat pesquise por:  
Suporte Técnico Cotin  
Telefones: (21) 3952-4616/4617

Março, 2022  
Por: Mirian Cardia



COTIN  
Tecnologia da Informação