

Portfólio de Serviços



COTIC – COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONECTIVIDADE

Serviços

Bem-vindos ao Portfólio de Serviços da Coordenação de Tecnologia da Informação e Conectividade (COTIC) da FUNARTE!

Nosso portfólio foi desenvolvido para oferecer soluções tecnológicas inovadoras e de alta qualidade, visando aprimorar a eficiência, a segurança e a produtividade de todas as áreas da nossa fundação.

Na FUNARTE, entendemos que a tecnologia é um elemento fundamental para o sucesso das operações e atividades institucionais. Por isso, nosso portfólio de serviços abrange desde o suporte técnico e gerenciamento de equipamentos até a segurança digital e a hospedagem de sites.

Cada serviço é projetado com o objetivo de garantir continuidade operacional, atender às necessidades específicas de nossos usuários e antecipar soluções para os desafios futuros.



Item	Serviço	Utilidade	Garantia
1	Serviço de Central de Atendimento	Prover serviços de atendimento aos usuários de tecnologia da informação para suporte e solução de problemas técnicos, por email, remota ou presencialmente. Restabelecer a operação dos serviços de TI minimizando os impactos da descontinuidade ou indisponibilidade. Obedecer aos Acordos de Nível de Serviço estabelecidos para manutenção dos níveis de qualidade desejados.	Disponibilidade de atendimento de 2ª a 6ª, de 09 às 18 horas (*)
2	Serviço de Atendimento de Suporte Técnico Presencial	Prover serviços de atendimento de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação para suporte e solução de problemas presencialmente. Restabelecer a operação dos serviços de TI minimizando os impactos da descontinuidade ou indisponibilidade. Obedecer aos Acordos de Nível de Serviço estabelecidos para manutenção dos níveis de qualidade desejados.	Disponibilidade de atendimento de 2ª a 6ª, de 09 às 18 horas (*)
3	Serviço de Atendimento de Suporte Técnico Remoto	Prover serviços de atendimento de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação para suporte e solução de problemas remotamente. Restabelecer a operação dos serviços de TI minimizando os impactos da descontinuidade ou indisponibilidade. Obedecer aos Acordos de Nível de Serviço estabelecidos para manutenção dos níveis de qualidade desejados.	Disponibilidade de atendimento de 2ª a 6ª, de 09 às 18 horas (*)
4	Serviço de Compartilhamento de Pastas	Prover serviços de compartilhamento de pastas na rede interna que permitam o acesso simultâneo, compartilhado e o arquivamento de documentos, conforme níveis de acesso e privilégios estabelecidos.	Manutenção de rede interna ativa e segura, controle da rede, disponibilidade de local e capacidade para armazenamento. Controle de acesso dos usuários à rede, monitoramento dos níveis de acesso e controle de privilégios. Garantia de backup e integridade dos dados armazenados.
5	Serviço de Intranet	Prover serviço que suporte (mantenha) o fluxo de dados interno da Organização, constante, reduzindo custos e agilizando a divulgação e distribuição de informações.	Disponibilidade 24x7, obedecendo as Políticas e Regras de Segurança da Informação.
6	Serviço de Correio Eletrônico	Prover serviços de composição, envio e recebimento de mensagens através de sistemas eletrônicos.	Disponibilidade 24x7, com acesso através do Sistema de Gerenciamento de Email, obedecendo as normas de acesso e manutenção das mensagens e arquivos.
7	Serviço de Provedor de Internet	Prover serviços de acesso à rede mundial de computadores (Internet), troca de e-mails entre a Instituição e serviços de e-mail externos.	Manutenção 24x7 dos acessos à Internet, com segurança, disponibilidade e integridade dos dados trafegados.
8	Serviço de Hospedagem de Sites e Sistemas	Prover serviços de suporte para hospedagem/armazenamento de sites e disponibilização constante na internet.	Disponibilidade 24x7 de acesso ao site através à Internet, com segurança, disponibilidade e integridade dos dados registrados.
9	Serviço de Protocolo Eletrônico	Prover serviços de suporte e desenvolvimento de protocolo eletrônico para registro, encaminhamento e movimentação de processos.	Manutenção e disponibilidade de documentos, dados e informações relativas aos processos, com segurança, observância aos níveis de acesso e controle da rede
10	Serviço de Cadastro Eletrônico de Colaboradores da Funarte	Prover serviços de suporte e desenvolvimento de aplicativos para Cadastro Eletrônico dos Colaboradores da Funarte	Manutenção e disponibilidade de aplicativos, com segurança, monitoramento de acesso e controle da rede, a fim de garantir a atualidade e integridade dos dados e informações.
11	Serviço de Controle Eletrônico de Patrimônio	Prover serviços de suporte e desenvolvimento para registro e controle dos ativos da Instituição, sua localização e estado.	Disponibilidade das informações patrimoniais, tais como localização, estado e movimentação dos ativos para os gestores da Funarte.
12	Serviço de Bilheteria Eletrônica para os Teatros	Prover serviços de suporte e desenvolvimento de bilheteria eletrônica que permitam gerir as receitas, monitorar o comportamento do público, aferir resultados.	Disponibilidade do serviço para continuidade das transações e integridade dos registros relativos às vendas em bilheteria dos teatros vinculados à FUNARTE.
13	Serviço de Catálogo Eletrônico para Coordenação de Dança	Prover serviços de suporte e desenvolvimento para Catalogação das Cias de Dança, profissionais relacionados, etc. e disponibilização das informações.	Disponibilidade do serviço para consultas, atualidade e integridade dos dados e informações relativos aos profissionais e cias de dança catalogadas.

Item	Serviço	Utilidade	Garantia
14	Serviço de Catálogo Eletrônico de Editais do Teatro	Prover serviços de suporte e desenvolvimento para Catalogação Dos Editais de Teatro, profissionais relacionados, etc. e disponibilização das informações.	Disponibilidade do serviço para consultas, integridade dos registros e atualidade dos dados e informações relativos aos Editais de Teatro catalogados.
15	Serviço de Catálogo Eletrônico para a Coordenação de Teatro	Prover serviços de suporte e desenvolvimento para Catalogação Eletrônica dos profissionais de Artes Cênicas e disponibilização das informações para a Coordenação de Teatro.	Disponibilidade do serviço para consultas, integridade dos registros e atualidade dos dados e informações relativos aos profissionais de Teatro catalogados.
16	Serviço de Fluxo de Trabalho Eletrônico para o Programa Nacional de Cultura	Prover serviços de compartilhamento de pastas na rede interna que permitam o acesso simultâneo, compartilhado e o arquivamento de documentos, conforme níveis de acesso e privilégios estabelecidos.	Manutenção de rede interna ativa e segura, controle da rede, disponibilidade de local e capacidade para armazenamento. Controle de acesso dos usuários à rede, monitoramento dos níveis de acesso e controle de privilégios. Garantia de backup e integridade dos dados armazenados.
17	Serviço de Cadastro Escolar Eletrônico para a Escola Nacional de Circo	Prover serviços de suporte e desenvolvimento de Cadastro Eletrônico dos alunos da Escola Nacional de Circo e disponibilização das informações para os públicos de interesse.	Disponibilidade do serviço para consultas, integridade dos registros e atualidade dos dados e informações relativos aos alunos da Escola Nacional de Circo.
18	Serviço de Impressão	Prover serviços de impressão corporativa de abrangência nacional com locação de equipamentos, fornecimento contínuo de suprimentos e consumíveis de impressão, gerenciamento e suporte técnico preventivo e corretivo on-site.	Disponibilidade 24x7 dos equipamentos e ressurgimento contínuo mediante solicitação do usuário.
19	Serviço de Digitalização	Prover serviços de digitalização com locação de equipamentos, fornecimento contínuo de suprimentos e consumíveis de impressão, gerenciamento e suporte técnico preventivo e corretivo on-site.	Disponibilidade 24x7 dos equipamentos e ressurgimento contínuo mediante solicitação do usuário.
20	Serviço de Fotocópia	Prover serviços de fotocópia com locação de equipamentos, fornecimento contínuo de suprimentos e consumíveis de impressão, gerenciamento e suporte técnico preventivo e corretivo on-site	Disponibilidade 24x7 dos equipamentos e ressurgimento contínuo mediante solicitação do usuário.
21	Serviço de Gerenciamento de Impressão	Prover serviços de gerenciamento de impressão com relatórios de utilização, distribuição e consumo de suprimentos e consumíveis de impressão e suporte técnico preventivo e corretivo on-site	Disponibilidade 24x7 dos equipamentos e ressurgimento contínuo mediante solicitação do usuário
22	Serviço de Gerenciamento de Digitalização	Prover serviços de gerenciamento de digitalização com relatórios de utilização, distribuição e consumo de suprimentos e consumíveis de impressão e suporte técnico preventivo e corretivo on-site.	Disponibilidade 24x7 dos equipamentos e ressurgimento contínuo mediante solicitação do usuário.
23	Serviço de Gerenciamento de Fotocópia	Prover serviços de gerenciamento de fotocópia com relatórios de utilização, distribuição e consumo de suprimentos e consumíveis de impressão e suporte técnico preventivo e corretivo on-site.	Disponibilidade 24x7 dos equipamentos e ressurgimento contínuo mediante solicitação do usuário.
24	Serviço de Segurança Digital	Prover serviços de segurança digital através de ferramentas e instrumentos que verifiquem/garantam Confidencialidade, Integridade, Disponibilidade, Autenticidade e Não Repúdio às transações de dados, imagens, etc..	Segurança das transações efetuadas
25	Serviço de Aquisição de Ativos de TI	Prover serviços de aquisição de ativos de TI com aderência aos procedimentos e normas estabelecidos.	Atendimento aos requisitos estabelecidos nas normas de contratação utilizadas pela Funarte para os processos de aquisição de bens e serviços.
26	Serviço de Contratações em TI	Contratar serviços de TI com aderência aos procedimentos e normas estabelecidos.	Atendimento aos requisitos estabelecidos nas normas de contratação utilizadas pela Funarte para os processos de aquisição de bens e serviços.

(*) Ou em casos excepcionais demandados pela COTIC.