

plataforma a<sup>+</sup>

# Plano de contingência da Biblioteca Digital



Este material tem por objetivo reunir informações e as principais documentações da solução Biblioteca Digital da Plataforma A.

Ideal para consulta dos colaboradores da IES e para apresentação em visitas regulatórias.

# Índice

[Apresentação](#)

[Formas de acesso](#)

## AQUISIÇÃO

- [Contrato e pagamentos](#)
- [Vínculo contratual](#)
  - 1.1 [Credenciamento](#)
  - 1.2 [Licenciamento](#)
  - 1.3 [Integral](#)
- [Catálogos e sua composição](#)
- [Consumo de licenças](#)

## IMPLANTAÇÃO

- [Consultoria de implantação](#)
- [Tipos de usuários](#)
- [Integrações](#)
  - 1.1 [AVA/LMS \(via LTI\)](#)
  - 1.2 [Portal da IES \(via SSO\)](#)
  - 1.3 [Sistema de gestão de acervo \(via MARC21\)](#)
- [Indicação de ebooks no AVA](#)

## EVIDÊNCIAS

- [Acessibilidade](#)
- [Tecnologia](#)
- [Atualizações na Biblioteca](#)
- [Relatórios](#)
- [Documentação](#)
- [Lei geral de proteção de dados \(LGPD\)](#)
- [Suporte](#)

# Apresentação

A **Biblioteca Digital** é uma das soluções da “[Plataforma A](#)”. Esta solução é destinada a instituições de ensino e organizações que queiram conceder a seus alunos, professores e colaboradores, acesso a um acervo digital de alta relevância acadêmica.

Com benefícios como: atualização recorrente, baixo custo de manutenção, múltiplos acessos à mesma obra, diversidade de obras sobre o mesmo tema e acervo com inúmeros *best sellers* nacionais e internacionais.

Destinada ao segmento educacional, disponibiliza as **publicações digitais** dos selos editoriais do Grupo A: **Artmed, Artes médicas, Bookman, Penso e Sagah.**

O catálogo abrange diversas áreas de conhecimento e é dividido em três macro áreas:

- **Biociências**
- **Ciências exatas, sociais e aplicadas**
- **Ciências humanas**

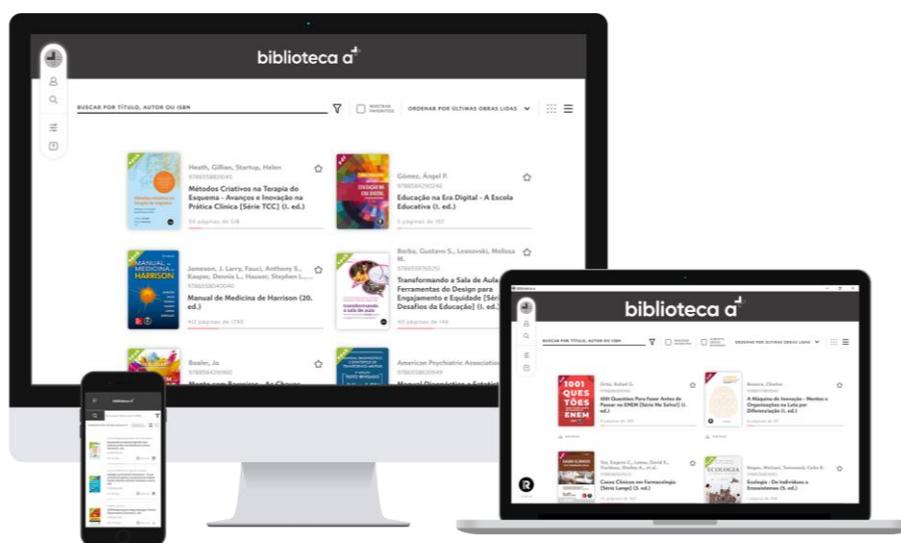


Trabalhamos com IES de todos os portes, momentos e perfis: capital aberto, 100% presenciais, confessionais, públicas, comunitárias, 100% EAD e de nicho. Também reunimos as principais referências, marcas e estrutura do setor com +1.000 profissionais em tecnologia e inovação de produto, suporte 12/5 e sucesso do cliente com profissionais de IES.

# Formas de acesso

A Biblioteca Digital é conectada via integração (exceto no contrato de credenciamento, [mais detalhes na página 9](#)) no(s) sistema(s) da Instituição de Ensino. Desta forma os usuários vinculados a IES acessam a biblioteca em qualquer lugar conectados com a internet. Também é possível acessar a biblioteca via aplicativo desktop ou mobile, mais detalhes sobre o aplicativo na próxima página.

- **O acesso as obras é ilimitado**, ou seja, os usuários acessam quando quiserem;
- **Os acessos são simultâneos**, ou seja, diferentes usuários podem acessar a mesma obra e ao mesmo tempo;
- **Não há necessidade de segundo login**, a conta do usuário é criada automaticamente pela integração, o usuário é identificado e registrado com o mesmo nome e e-mail cadastrados nos sistemas da IES;
- **O mesmo usuário só pode acessar em um dispositivo por vez!** Caso acesse em outro dispositivo, a biblioteca efetua logout automaticamente no dispositivo anterior;



## Como funciona o acesso?

### 1º Passo

Faça login no sistema da IES integrado com a biblioteca

### 2º Passo

Clique no link da Biblioteca Digital (sua conta é criada automaticamente, sem necessidade de segundo login)

### 3º Passo

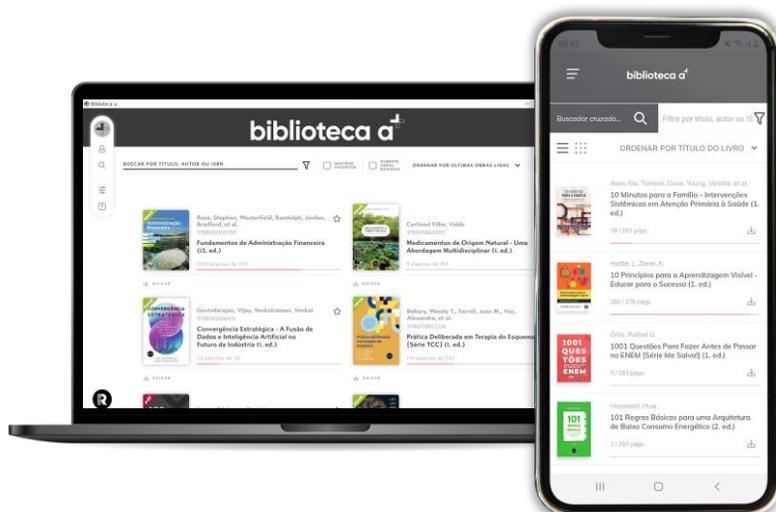
Pronto! Navegue pela Biblioteca e aproveite todos os ebooks disponíveis para leitura

Os usuários são identificados no sistema pelo e-mail, o sistema vincula ao e-mail informações como: onde parou de ler, configurações de leitura, favoritos, últimas obras lidas, marcadores e anotações inseridos dentro dos ebooks.

## Aplicativo

Disponível para todos os usuários vinculados a IES que possui contrato ativo da Biblioteca Digital da Plataforma A (exceto no contrato de credenciamento, [mais detalhes na página 9](#)).

- Pode ser utilizado para acessar as obras de forma **online e offline** através do **aplicativo desktop** e ou **mobile**. As **orientações completas** de como utilizar o aplicativo estão disponibilizadas no ebook **“ABC do usuário”**.
- Para mais informações sobre o aplicativo, os colaboradores também podem consultar o tutorial disponível na base de conhecimento da Plataforma A ([saiba mais](#)).



SOLUÇÃO

plataforma a<sup>+</sup>

# Biblioteca Digital

AQUISIÇÃO →

# Contrato e pagamentos

## Contrato

Para obter uma via do contrato, falar sobre renovação ou outras dúvidas sobre o contrato, recomendamos que fale diretamente com o(a) executivo(a) comercial responsável pelas negociações com a IES, caso não tenha essa informação você pode escrever para [operacoesedtech@plataformaa.com.br](mailto:operacoesedtech@plataformaa.com.br).

## Pagamentos

Para informações relacionadas a situação financeira e pagamentos, entre em contato com os canais abaixo, conforme situação:

- Quando for necessário algum tipo de ajuste ou alinhamento a respeito das cobranças, como: envio ou reenvio de NF, atualização de cadastros do responsável financeiro, segunda via de boleto e atualização de boleto vencido. Entre em contato pelo e-mail: [contasareceber@grupoa.com.br](mailto:contasareceber@grupoa.com.br), pelo telefone (51) 9270-7709 ou whatsapp <https://wa.me/5192707709>.
- Quando a IES estiver com mais de uma parcela em atraso e ou estiver passando por renegociação de dívidas. Entre em contato pelo e-mail: [cobranca@maisaedu.com.br](mailto:cobranca@maisaedu.com.br).

**“Recomendamos que o(a) executivo(a) comercial, também seja contatado ou copiado no e-mails em todas situações indicadas acima”,** time Plataforma A.

”

# Vínculo contratual

A Plataforma A trabalha com três modelos de contratação: o **credenciamento** ideal para Instituições que estão credenciando e não possuem alunos ainda, o **licenciamento** para Instituições que desejam disponibilizar a biblioteca digital para o corpo acadêmico e o **integral** mesmo formato do licenciamento, porém, adicionando um crédito para aquisição de livros físicos do Grupo A com desconto especial. Veja abaixo em detalhes cada opção de vínculo contratual:

## 1.1 Credenciamento (LITE)

Este modelo de contratação inclui:

- **Biblioteca Digital** com o catálogo FULL ([mais detalhes sobre o catálogo na página 11](#)), disponível via acesso simplificado sem realização de integração com sistemas.

O acesso simplificado é um método de uso exclusivo do vínculo de credenciamento, no qual são feitas liberações de acessos via URL com autenticação (login e senha). Necessita de solicitações para criação de acessos aos usuários da IES (via e-mail durante a implantação e via ticket/chamado ao suporte após implantação). Estes acessos são gerados e gerenciados pelo time da Plataforma A, sendo que a definição de quem pode acessar é de responsabilidade da IES. O acesso é realizado pelos usuários através do link inserido pela TI da IES no Site, AVA ou Portal da Instituição.

- **Consultoria** serviço de implantação fornecido logo após a contratação e pagamento. Consiste em algumas reuniões online, realizada pelo consultor da Plataforma A com os stakeholders da IES ([mais detalhes sobre a implantação na página 14](#)).
- **Suporte** o serviço de suporte dá continuidade no atendimento após a finalização da implantação. Apoiado em casos de dúvidas, problemas técnicos e no fornecimento de documentos ou relatórios.

Atualize o modelo de credenciamento para licenciamento apenas quando tiver alunos, veja na próxima página sobre os outros modelos de contrato.

## 1.2 Licenciamento

Este modelo de contratação inclui:

- **Biblioteca Digital** com o catálogo escolhido pela IES ([mais detalhes sobre o catálogo na página 11](#)), disponível via integração em um ou mais sistemas da IES ([mais detalhes sobre a integrações na página 16](#)).
- **Aplicativo da Biblioteca Digital** todos os usuários que possuem acesso a biblioteca pelos sistemas integrados, também podem acessar a biblioteca via aplicativo (desktop e mobile) e então, ler os ebooks *offline*.
- **Consultoria** serviço de implantação fornecido logo após a contratação e pagamento. Consiste em uma série de reuniões online, realizada pelo consultor da Plataforma A com os stakeholders da IES ([mais detalhes sobre a implantação na página 14](#)).

## 1.3 Integral

Este modelo de contratação inclui:

- **Biblioteca Digital** com o catálogo escolhido pela IES ([mais detalhes sobre o catálogo na página 11](#)), disponível via integração em um ou mais sistemas da IES ([mais detalhes sobre a integrações na página 16](#)).
- **Aplicativo da Biblioteca Digital** todos os usuários que possuem acesso a biblioteca pelos sistemas integrados, também podem acessar a biblioteca via aplicativo (desktop e mobile) e então, ler os ebooks *offline*.
- **Compra de livros** com 45% a 50% de desconto dos selos editoriais do Grupo A, para IES ampliar e atualizar seu acervo físico.
- **Consultoria** serviço de implantação fornecido logo após a contratação e pagamento. Consiste em uma série de reuniões online, realizada pelo consultor da Plataforma A com os stakeholders da IES ([mais detalhes sobre a implantação na página 14](#)).



# Catálogos e sua composição

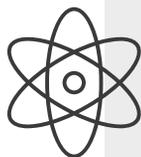
## Biblioteca Digital | FULL

**Catálogo completo da biblioteca (contempla todos os catálogos abaixo)**, +2700 ebooks da editora Grupo A organizada nos seguintes selos editoriais: Artmed, Artes médicas, Bookman, Penso e Sagah. Também estão inclusas obras premiadas e *best sellers*.



### Biblioteca Digital | Biociências

Catálogo segmentado da biblioteca, contempla apenas ebooks da macro área de Biociências + áreas de conhecimento relacionadas: Ciências biológicas; Educação profissional e tecnológica; Enfermagem, Esporte e educação física; Farmácia; Fisioterapia e reabilitação; Fonoaudiologia; Gestão em saúde; Medicina; Veterinária; Nutrição e tecnologia de alimentos; Odontologia.



### Biblioteca Digital | Ciências exatas, sociais aplicadas

Catálogo segmentado da biblioteca, contempla apenas ebooks da macro área de Ciências exatas, sociais aplicadas + as áreas de conhecimento relacionadas: Administração; Arquitetura e construção; Arte; Ciências ambientais; Computação e tecnologia da informação; Design e moda; Direito; Economia e ciências contábeis; Educação profissional e tecnológica; Engenharias; Física; Fotografia, cinema e animação; Gastronomia; Geociências; Matemática e estatística; Química; Turismo e hospitalidade.



### Biblioteca Digital | Ciências humanas

Catálogo segmentado da biblioteca, contempla apenas ebooks da macro área de Ciências humanas + áreas de conhecimento relacionadas: Antropologia; Comunicação; Educação; Educação profissional e tecnológica; Filosofia; História; Letras; Métodos de pesquisa; Psicologia; Serviço social e Sociologia.

# Consumo de licenças

As licenças são contabilizadas **por usuários**. As contas são criadas **a partir do primeiro acesso** do usuário a biblioteca, que está integrada ao(s) sistema(s) da IES. A partir deste momento, **será contabilizado o uso de uma das licenças contratadas**.

## Como isso ocorre?

Quando um usuário chega até a **tela de boas-vindas da Biblioteca** depois de ter logado no sistema da IES. Significa que o sistema da IES forneceu ao sistema da biblioteca via integração, o nome e o e-mail do usuário cadastrado, com isso automaticamente é realizada a criação mais a validação do registro do usuário e também a atribuição de uma das licenças da IES ao usuário.



No caso de sistemas de gestão de acervo a licença é atribuída ao usuário, **quando este é direcionado ao ebook**, pois nestes sistemas não há visualização da tela de boas-vindas.

Para mais informações sobre a contabilização de licenças, consulte as orientações na base de conhecimento da Plataforma A ([saiba mais](#)).

SOLUÇÃO

plataforma a<sup>+</sup>

# Biblioteca Digital

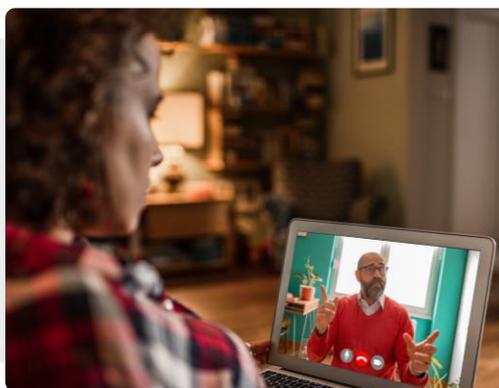
IMPLANTAÇÃO →

# Consultoria de implantação

Após contratada a Biblioteca Digital da Plataforma A. Iniciamos o processo de implantação na IES através de reuniões online entre os stakeholders da IES (TI, bibliotecários e pedagógico) com o consultor da Plataforma A.

O processo é organizado em fases cada qual com suas etapas, conforme a descrição abaixo:

- \* **Planejamento**  
Pré-Kickoff e Kickoff
- \* **Prática**  
Integração e Treinamentos
- \* **Finalização**  
Go live, Portal de atendimento e Central do cliente



O processo de implantação é fundamental para que a IES parceira, receba todas as orientações necessárias sobre o produto/solução contratada. Além da disponibilização do acesso a Biblioteca Digital pela integração no(s) sistema(s) da IES para o corpo acadêmico.

Por isso, ressaltamos a importância da presença dos stakeholders que atuarão como multiplicadores e pontos focais, orientando os demais usuários a utilizarem a Biblioteca Digital.

# Tipos de usuários



## Usuário comum

Professores, alunos e colaboradores acessam a biblioteca pelo(s) sistema(s) da IES.



## Usuário administrador

São os usuários que terão a atribuição de gestores da plataforma. Responsáveis por acompanhar relatórios de acessos e compartilhar os documentos da biblioteca com demais colaboradores da IES.

Os administradores também acessam a biblioteca pelo(s) sistema(s) da IES. O diferencial está na autonomia de acesso aos relatórios e documentos, como:

- **Relatórios de acessos de usuários e de obras acessadas:** para criar ações e acompanhar o engajamento dos estudantes e professores;
- **Lista atualizada das obras do acervo;**
- **Plano de contingência;**
- **Política de atualização da Biblioteca Digital;**
- **Materiais de apoio à divulgação** da Biblioteca Digital em toda a comunidade acadêmica.

# Integrações

A Biblioteca Digital utiliza a integração para otimizar a experiência do usuário, porque quando o usuário está logado no sistema da IES, ao acessar a biblioteca é identificado automaticamente.



Oferecemos a possibilidade de realizar até três tipos de integração: AVA/LMS (LTI), Portal acadêmico (SSO) e ou Sistema de gestão de acervo (MARC21).

Caso deseje consultar os guias de integração solicite durante a implantação. Após a implantação, se for necessário atualizar as configurações ou realizar uma nova integração em outro sistema, basta abrir um chamado/ticket de atendimento, que o time de suporte fornecerá as informações e apoio técnico necessário ao TI ou administrador do(s) sistema(s). Acesse: [Central do Cliente](#).

## Consumo de licença

- O campo principal para identificação dos usuários, através de uma integração, será sempre o e-mail.
- Evite cadastros de e-mails diferentes para a mesma pessoa, porque isso pode acarretar em um mesmo usuário consumindo mais de uma licença contratada pela IES.
- Antes de liberar os acessos a biblioteca, será importante validar se os e-mails estão dentro do padrão institucional.

É de responsabilidade da IES verificar previamente os e-mails que estão cadastrados em sua base de dados (AVA, Portal e Sistema de gestão de acervo), não excluimos nem unificamos usuários na nossa base de dados.



## 1.1 AVA/LMS (via LTI)

Sistemas como: LXP da Plataforma A, Moodle, Blackboard, Open LMS, Canvas, D2L e outros que utilizam ferramenta externa LTI.

Requer primeiro a configuração do provedor LTI e depois a inclusão da ferramenta LTI em um botão de acesso geral e nas disciplinas dos cursos que utilizarão a Biblioteca Digital, para mais informações consulte o suporte.

## 1.2 Portal da IES (via SSO)

Sistemas como: Mentor, Acadus, Lyceum, TOTVS e outros padrões de mercado.

Para este tipo de integração será necessário que a área de TI da IES, ou fornecedor, realize um desenvolvimento para liberação do acesso via integração, para mais informações consulte o suporte.

Os usuários terão acesso a biblioteca por um botão de acesso geral configurado pelo TI da IES dentro do Portal. Isso significa, que uma vez logados no Portal, quando clicarem para acessar a Biblioteca Digital serão direcionados a tela de boas-vindas e dali poderão acessar o acervo (sem a necessidade de um segundo login).

Nas integrações em AVA (via LTI) ou Portal (via SSO) a **atualização do acervo é automática**, ou seja, assim que os lançamentos são publicados já estarão disponíveis para consulta dos usuários!



## 1.3 Sistema de gestão de acervos (via MARC21)

Sistemas como: Pergamum, Sophia e PHL Plus.

Neste tipo de integração, os usuários utilizam a pesquisa destes sistemas (Pergamum, Sophia e PHL Plus) e visualizam diretamente o ebook através dos resultados obtidos. Isso significa, que nessa experiência **o usuário não visualiza a tela de boas-vindas da biblioteca, que contém os menus de relatórios, documentação, política de uso, lançamentos e obras em remoção.**

Recomendamos que este tipo de integração seja complementar ao acesso via AVA e ou Portal. Caso a IES utilize apenas a integração no sistema de gestão de acervo, os colaboradores da IES precisam solicitar as informações da biblioteca via suporte, [mais detalhes na página 29](#).

### Processo de importação e atualização

Na integração, a área de biblioteca ou TI da IES realiza a **configuração no sistema de gestão de acervo, incluindo o cadastro de chaves e importação do primeiro arquivo MARC21**, que inclui a base completa de obras disponíveis até a data da geração do arquivo.

Contudo, o acervo da biblioteca é dinâmico. Novas obras são publicadas e, eventualmente, algumas obras são removidas, veja abaixo o processo de manutenção em detalhes.

### Manutenção do sistema de gestão de acervo

A equipe da IES responsável pelo sistema, deverá realizar a manutenção tanto para incluir no sistema os lançamentos quanto para remover obras:

- No caso dos lançamentos, é necessário solicitar o **arquivo MARC21 de atualização** da Biblioteca Digital, este arquivo **possui apenas as obras incluídas desde a última importação realizada**, ou seja, o último arquivo MARC21 enviado. A solicitação deste arquivo de atualização deve ser feita na [Central do Cliente](#) através da abertura de um chamado/ticket de atendimento ao suporte, [mais detalhes na página 29](#).

- No caso das **remoções**, o arquivo de atualização não remove as obras do sistema, **esta ação precisa ser feita manualmente**, porque como a obra não está mais disponível o acesso não irá mais funcionar.

Para auxiliar na remoção, indicamos que utilizem como apoio a **lista de obras atualizada** (nesta lista não constam mais as obras que foram removidas), [mais detalhes na página 26](#) e o informativo “obras em remoção”, [mais detalhes na página 24](#).

### Para Pergamum e Sophia

O arquivo MARC21 de atualização, irá incluir **apenas as obras publicadas após a última importação realizada**.

### Para PHL Plus

O arquivo MARC21 de atualização, **irá incluir todas as obras disponíveis em catálogo**, a atualização será integral e não somente as atualizações. Haverá uma substituição/atualização do acervo preservando as indexações que o time de biblioteconomia ou TI podem ter realizado.

# Indicação de ebooks no AVA

Além de disponibilizar o acervo da biblioteca nos sistemas da IES, como já vimos nas páginas anteriores na parte de integração.

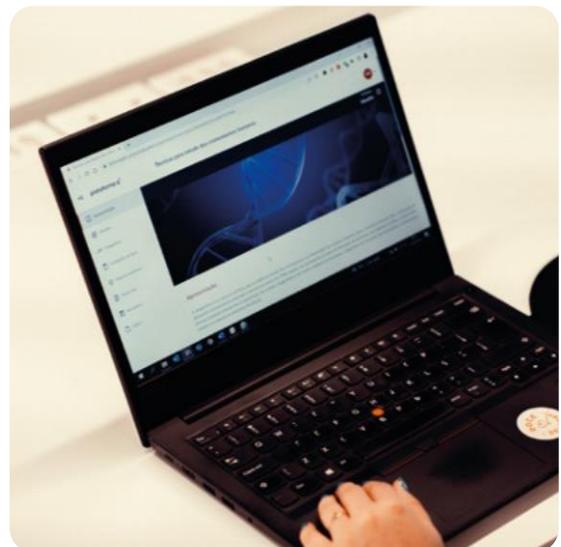
Oferecemos também a possibilidade dos stakeholders da IES **adicionarem links para ebooks específicos dentro do AVA**. Assim coordenadores dos cursos e professores podem incluir indicações de leituras junto aos materiais das aulas dentro da disciplina, otimizando a comunicação e a experiência dos alunos.

**O processo de inclusão de links** dos ebooks pode ser feito por qualquer usuário da IES que tenha acesso a edição das disciplinas ou modelos de disciplinas como: professores, coordenadores e TI.

Para mais informações, acesse o passo a passo completo, disponível na base de conhecimento ([acesse aqui](#)).

## Dicas!

O processo de atualização dos links dos ebooks, pode ser realizado diretamente nas disciplinas em uso, mas para otimizar pode ser realizado também no modelo das disciplinas. Desta forma, quando o modelo atualizado for inserido na disciplina ofertada no próximo semestre, já estará com os links atualizados.



Lembre-se que os links dos ebooks precisam ser revisados devido as atualizações na biblioteca, conforme [informado na página 24](#) e detalhado no documento Política de atualização da biblioteca, [disponível na página 26](#).

SOLUÇÃO

plataforma a<sup>+</sup>

# Biblioteca Digital

EVIDÊNCIAS →

# Acessibilidade

- Navegue em uma **plataforma responsiva**, adaptável a todas as telas;
- Localize ebooks por título, autor ou EISBN na **pesquisa simples**;
- Já para buscas específicas, utilize a **pesquisa avançada**, filtrando por categorias (áreas de conhecimento), autor, data de publicação e editor (selos editoriais);
- Altere a **cor de fundo** (claro ou escuro) de acordo com a sua necessidade;
- Utilize as **ferramentas de exibição, espaçamento, tipografia, tamanho do texto ou ampliação** para otimizar a sua experiência de leitura;
- Crie **marcadores** para destaque e notas, utilize dentro dos ebooks durante as leituras e consulte-os no futuro quando precisar;
- Obtenha com um só clique a **referência bibliográfica** dentro dos ebooks;
- **Continuidade de leitura**, o sistema registra as suas pausas de leitura e permite que você retome de onde parou, quando quiser e de qualquer dispositivo que você deseje utilizar;
- Baixe os ebooks no aplicativo e **leia offline** onde você estiver;
- Para obter **leitura por voz e libras\*** está disponível mediante autorização manual a conta de e-mail do usuário, isso significa que a IES precisa fazer uma solicitação através da [Central do Cliente](#). O modo de uso desse recurso está descrito em detalhes no ebook “ABC do Usuário” e no tutorial da base de conhecimento ([saiba mais](#)).

*\*será necessária utilização de softwares ou extensões no navegador de apoio, como JAWS, NVDA e VLibras para reprodução do conteúdo por voz ou em libras. Algumas obras podem conter distorções devido a conversão para o modo acessível. Nem todas as obras do catálogo estarão adaptadas, devendo ser atualizadas conforme demanda.*

# Tecnologia

## Hospedagem do sistema

O subsistema da Biblioteca-Digital está hospedado na Amazon AWS (sa-east-1 São Paulo datacenter).



## Plano de recuperação para desastres

Em caso de desastre, será configurado um novo servidor e feito o deploy da última versão estável da aplicação em cada um dos subsistemas (EC2 e RDS). Em caso de perda do banco de dados será restaurado o backup dos dados mais recentes, seguindo o último backup armazenado.

O subsistema de armazenamento e visualização dos ebooks trabalha com dois servidores Amazon AWS independentes: o EC2 (aplicação) e RDS (banco de dados).

São realizados backups diários com os recursos da AWS:

- EC2 - todos os dias às 20h e com retenção de dados por seis meses.
- RDS - todos os dias às 23h e com retenção de dados por 14 dias.

## Medidas para redundância de equipamentos de hardware

Redundância oferecida pelo ambiente virtual da Amazon AWS (EC2).

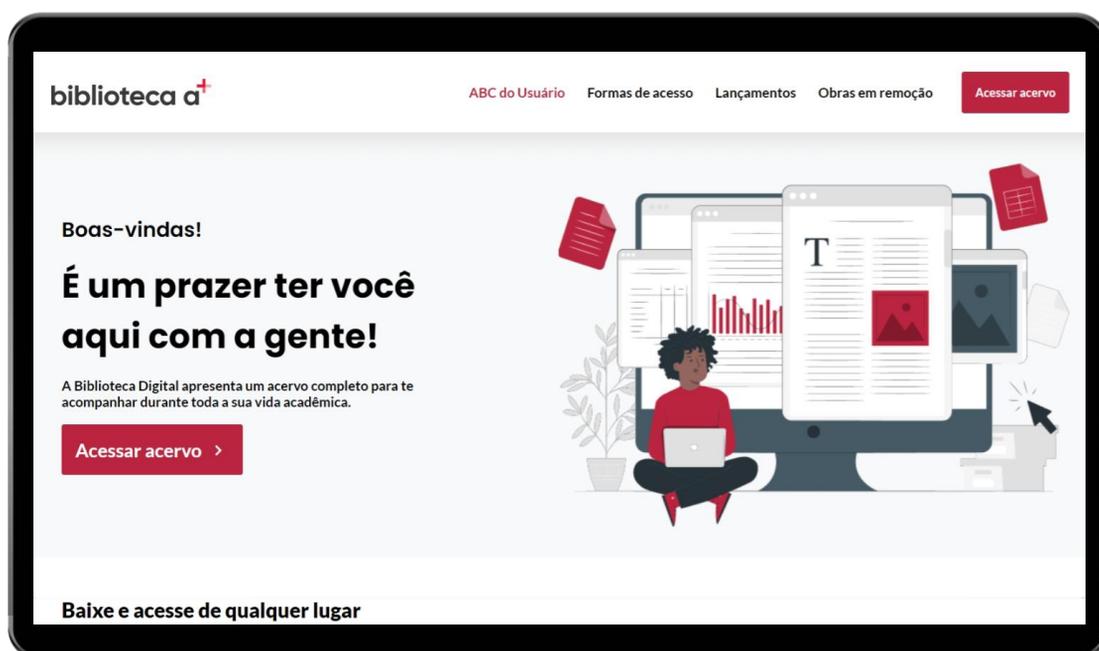
## Índices de disponibilidade do serviço (SLA)

Binpar	99,95% de acordo com OVH	<a href="https://us.ovhcloud.com/legal/sla/dedicated-servers">https://us.ovhcloud.com/legal/sla/dedicated-servers</a>
RDS	99,95% de acordo com Amazon	<a href="https://aws.amazon.com/rds/sla/">https://aws.amazon.com/rds/sla/</a>
EC2	99,99% de acordo com Amazon	<a href="https://aws.amazon.com/compute/sla/">https://aws.amazon.com/compute/sla/</a>

# Atualizações na Biblioteca

Ao longo do ano, a Biblioteca Digital passa por atualizações em seu acervo, com a entrada de novas obras e outras que são removidas. Para acompanhar as atualizações consulte:

- Os **releases** disponíveis na base de conhecimento ([saiba mais](#));
- Os documentos: **lançamentos** e **obras em remoção** na tela de boas-vindas;
- Para mais detalhes, consulte também o documento **Política de atualização da biblioteca**, [mais informações na página 26](#).



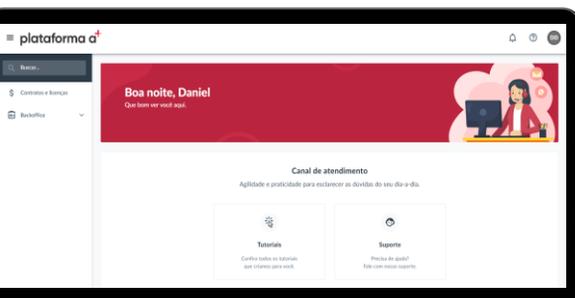
# Relatórios

A solução disponibiliza aos stakeholders da IES acessos aos relatórios, (exceto no contrato de credenciamento, [mais detalhes na página 9](#)) para acompanhamento do desempenho e consumo.

## Relatório da tela de boas-vindas

Este relatório, é visível apenas aos colaboradores da IES com indicação de **administradores** e disponibiliza informações relacionadas a quantidade de leitores e obras acessadas.

Durante a implantação da biblioteca, são informados os nomes e e-mails dos **colaboradores da IES indicados com o papel de administradores da biblioteca**. O sistema da biblioteca reconhece os usuários pelo e-mail relacionado ao papel e exibe na tela de boas-vindas os menus de documentação e relatórios.



## Relatório da Central do Cliente

Este relatório está disponível apenas aos colaboradores da IES indicados como **sponsor e líder do projeto de implantação** (responsável pelas decisões referentes a Biblioteca Digital).

Durante a implantação da biblioteca, são informados os nomes e e-mails dos colaboradores da IES indicados com o papel de **sponsor e líder do projeto de implantação**. Para eles é criado e fornecido o acesso a Central do cliente nas últimas etapas de implantação. Através deste canal podem ser consultados relatórios de consumo das licenças contratadas ([saiba mais](#)).

Após a implantação ser finalizada, se a IES precisar atualizar os colaboradores que precisam ter acesso aos relatórios informados acima, basta solicitar via abertura de chamado/ticket de atendimento informando o nome, e-mail do(s) colaborador(s) e qual relatório que estes precisam ter acesso. Consulte a página 29 para saber como abrir um chamado/ticket de atendimento.

# Documentação

Os stakeholders indicados ao papel de **administradores**, tem autonomia para **baixar a qualquer momento os documentos da biblioteca**, através do menu “Documentação” na tela de boas-vindas, conforme [informado na página 15](#), abaixo listamos os documentos e links para otimizar o acesso a eles.



## Documentação

- **Lista de obras**, contém somente os títulos que permanecem disponíveis: [clique aqui para baixar](#)
- **Política de atualização da biblioteca**, descreve todas as atualizações no acervo: [clique aqui para baixar](#)
- **Materiais para apoiar a divulgação da biblioteca na IES**: [clique aqui para baixar](#)

## Disponível a todos usuários na tela de boas-vindas

- **ABC do usuário**, é o ebook que reúne todas as orientações sobre os recursos da biblioteca está disponível online e offline via aplicativo;
- **Lançamentos e Obras em remoção**, disponíveis online no menu superior da tela de boas-vindas.
- **Política de uso e Política de privacidade**, disponíveis online no menu inferior da tela de boas-vindas.

# Lei geral de proteção de dados (LGPD)

## Processo de exclusão de usuários

Por padrão, nossa automação desativa usuários a cada novo ciclo de contrato. Porém, cobertos pela Lei Geral de Proteção de Dados, quando o usuário final solicitar para a IES a exclusão definitiva de seus dados da base e sistemas da IES, aquela que tiver uma contratação exclusiva com Biblioteca Digital, deverá iniciar o processo de exclusão de dados ([saiba mais](#)).

Para iniciar essa solicitação de exclusão completa de dados, há um formulário de solicitação, que deve ser enviado pela IES ou pelo próprio usuário ([acesse aqui o formulário](#)).

Esse tipo de atendimento é executado pelo time de governança corporativa da +A educação.



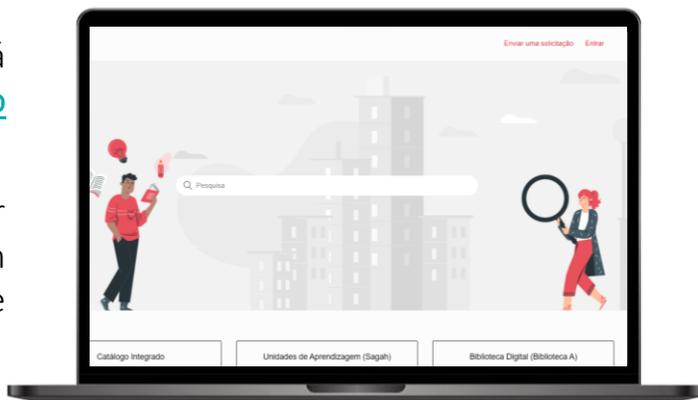
## Atenção!

- Este tipo de solicitação é destinada exclusivamente para usuários que desejam eliminar seus dados definitivamente de toda base. Isso implicará na remoção de identificadores e na exclusão do histórico nos relatórios de acessos;
- Na integração, não coletamos o CPF do usuário, porém, este por ser um documento único e exclusivo, é solicitado no preenchimento do formulário de exclusão. Após este preenchimento, será solicitada uma foto do documento;
- Prazo estimado: 15 dias após solicitação via formulário.

# Suporte

O suporte aos clientes está disponível no [Portal de atendimento da Plataforma A](#)

Neste canal, é possível solicitar apoio em questões técnicas e em caso de dúvidas sobre a biblioteca e informações afins.



## Como o cliente obtém acesso ao suporte?

O acesso é disponibilizado apenas aos colaboradores da IES.

Durante a implantação da biblioteca são informados os nomes e e-mails dos colaboradores da IES, que precisam do acesso ao suporte. Estes recebem um e-mail do sistema para realizarem a criação da senha\* do mesmo.

Após a implantação ser finalizada, a IES poderá solicitar atualização dos acessos, através do e-mail [suporte.cliente@grupoa.com.br](mailto:suporte.cliente@grupoa.com.br) ou pela abertura de chamado/ticket de atendimento. Informando o nome e e-mail do(s) colaborador(es), que foram desligados da IES ou se há outros colaboradores que precisam de acesso a Central do Cliente.

- Em caso de desligamento, desativaremos o acesso do usuário ao Portal de atendimento;
- Em caso de criação de acesso para um colaborador da IES. Este receberá um e-mail para criar uma senha\* e assim conseguir acessar o Portal de atendimento;

*\*se a senha não for criada em até 72h, o link expira e será necessário que solicitem o reenvio do e-mail para o time ou se esquecer a senha basta recriar utilizando o recurso “esqueci minha senha”.*

Veja na próxima página os recursos disponibilizados no canal de suporte.

## Como fazer a abertura de chamado/ticket de atendimento?

1. Acesse\* o link <https://plataformaa.com.br/central-do-cliente>

*\*o usuário precisa ter acesso ao [Portal de atendimento da Plataforma A](#). Caso precise solicitar, veja como fazer isso na página anterior só depois prossiga com as próximas etapas.*

2. Siga as orientações descritas no link abaixo:

[Como posso entrar em contato com a equipe de suporte](#)

3. Lembre-se de preencher completamente o formulário:

- Descrição completa do problema;
- Designar o nível de prioridade do chamado/ticket de atendimento, de acordo com a necessidade;
- Enviar amostra do problema, preferencialmente uma captura de tela (print screen) ou, quando aplicável um vídeo;
- Descrição dos passos para se reproduzir o problema.

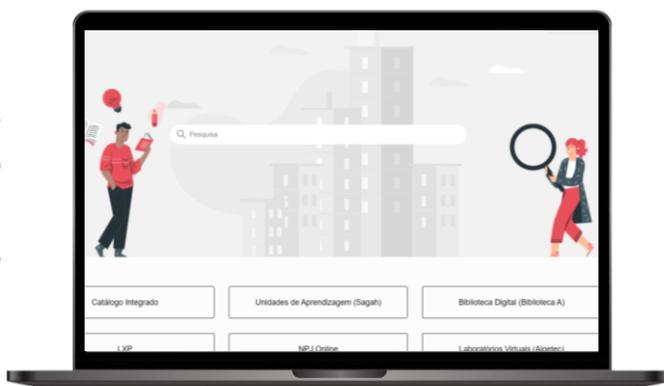
## Sobre o atendimento via chamado/ticket

- O fornecimento de informações é essencial, pois o time de suporte pode não ter condições de auxiliar se não receber informações suficientes;
- Se informações adicionais forem necessárias, elas serão solicitadas pelo time de suporte e, até que as informações solicitadas sejam disponibilizadas, o tempo de SLA não é contado;
- Caso não haja fornecimento de informações solicitadas em 3 dias, o chamado/ticket de atendimento será encerrado por falta de informações relevantes e interação;
- Se necessário, mediante solicitação do time de suporte, o cliente deve disponibilizar uma pessoa com autonomia para realização de testes. Por exemplo, testar presencialmente a conectividade dentro das instalações da contratante.

## Como acessar os tutoriais da base de conhecimento?

Existem mais de 50 artigos disponíveis que tem como objetivo responder as dúvidas e demandas dos clientes. Antes de abrir um chamado/ticket, certifique-se de pesquisar pelo conteúdo previamente.

Para localizar os artigos, pode-se digitar palavras chave no campo de busca ou clicar no menu da solução que você deseja obter informações. Dentro dos artigos são incluídos links para otimizar a pesquisa.



## Qual o horário de atendimento?

O horário de atendimento é 12 horas por dia de segunda a sexta. Confira os níveis de serviço para suporte técnico e primeiro atendimento.

Prioridade	Descrição	Solução
Emergencial	O serviço está fora de operação ou há um impacto crítico nas operações dos negócios.	2h
Alta	O Serviço está degradado, ou aspectos significativos das operações de negócio sofreram impactos negativos pelo desempenho inadequado.	6h
Média	O desempenho operacional do serviço está prejudicado, causando eventuais quebras de funcionalidade ou de operação.	1 dia útil
Baixa	Serviço funcionando com pequenos problemas, não causando quebra de funcionalidade ou de operação.	1 dia útil

- Todas as horas de atendimento são horas úteis, respeitando o horário de atendimento comercial da CONTRATADA.
- É obrigação da CONTRATADA ceder um aplicativo de chamados técnicos, e será por conta da CONTRATANTE efetuar a abertura dos chamados/tickets de atendimento.



**plataforma a<sup>+</sup>**

© 2024 Plataforma A. Todos os direitos reservados.

versão 01.2025