

plataforma a⁺

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**

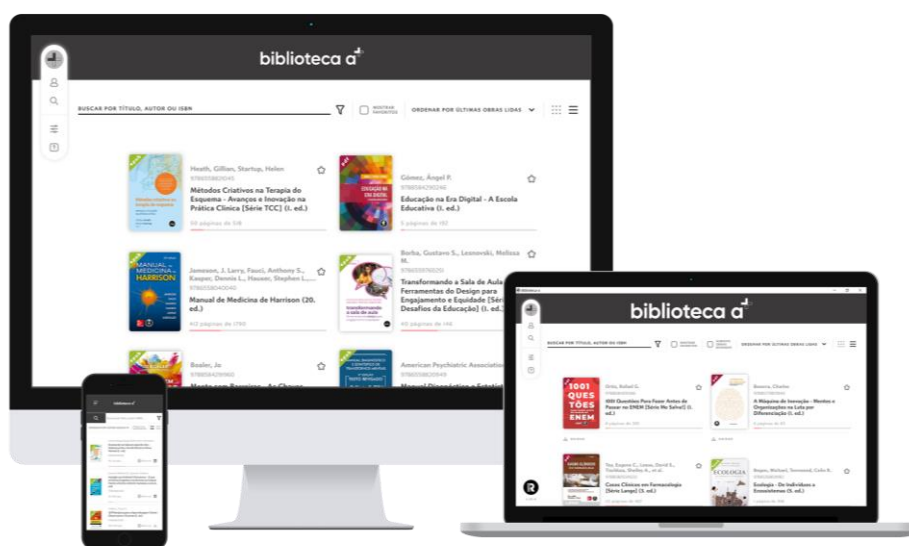


Trabalhamos com IES de todos os portes, momentos e perfis: capital aberto, 100% presenciais, confessionais, públicas, comunitárias, 100% EAD e de nicho. Também reunimos as principais referências, marcas e estrutura do setor com +1.000 profissionais em tecnologia e inovação de produto, suporte 12/5 e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

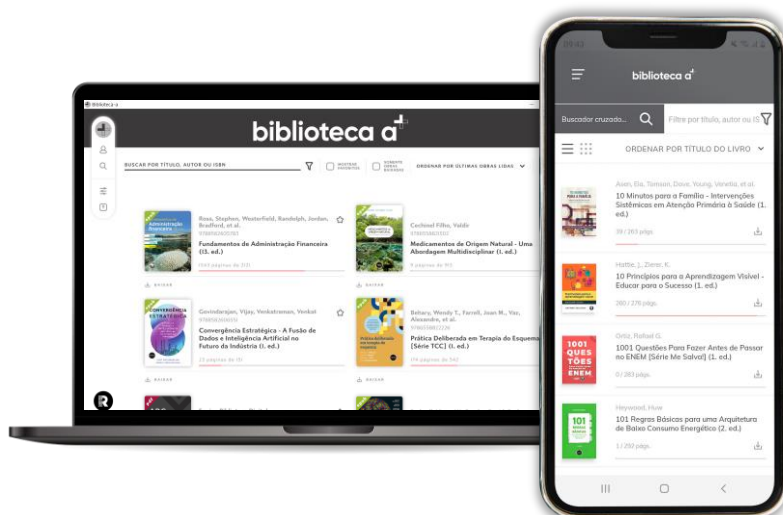
Pronto! Navegue pela Biblioteca e aproveite todos os ebooks disponíveis para leitura

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⁺

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.

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, 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.

“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

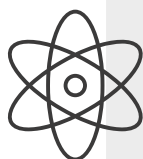
Biblioteca Digital | FULL

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⁺

Biblioteca Digital

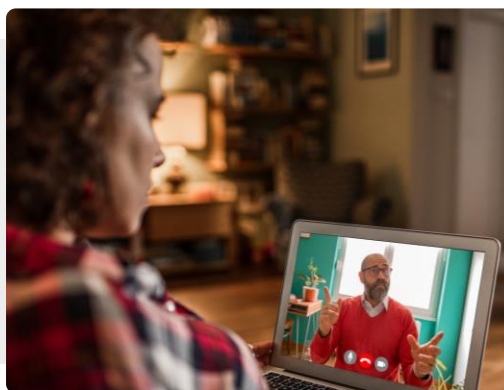
IMPLANTAÇÃO →

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.

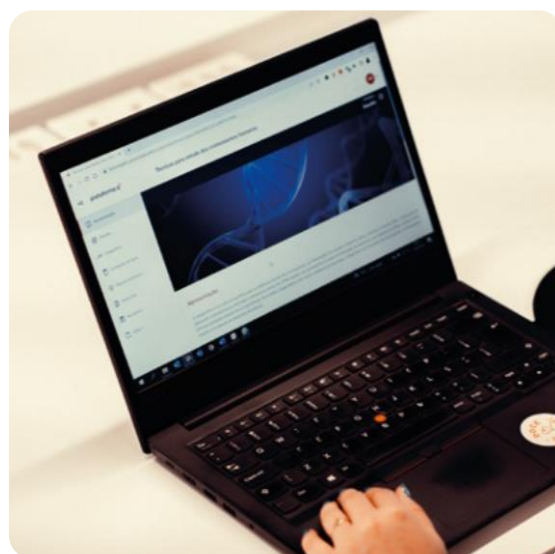
Oferecemos também a possibilidade dos stakeholders da IES **adicionarem links para ebooks específicos dentro do AVA**. Assim coordenadores dos cursos e professores podem incluir indicações de leituras junto aos materiais das aulas dentro da disciplina, otimizando a comunicação e a experiência dos alunos.

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⁺

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	https://us.ovhcloud.com/legal/sla/dedicated-servers
RDS	99,95% de acordo com Amazon	https://aws.amazon.com/rds/sla/
EC2	99,99% de acordo com Amazon	https://aws.amazon.com/compute/sla/

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](#).



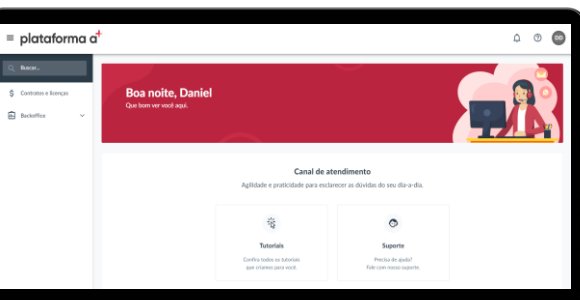
Relatórios

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.



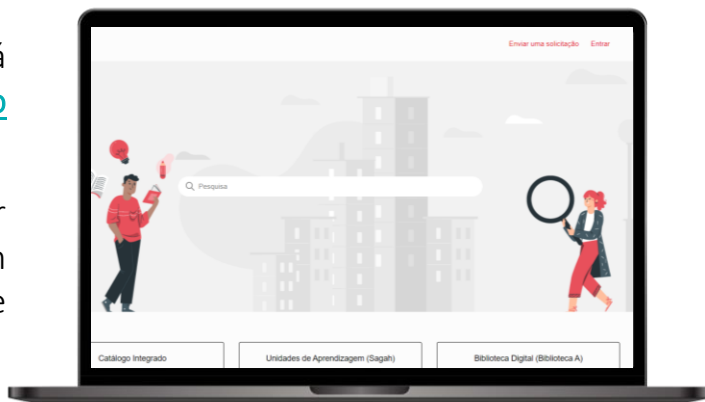
Atenção!

- 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 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.

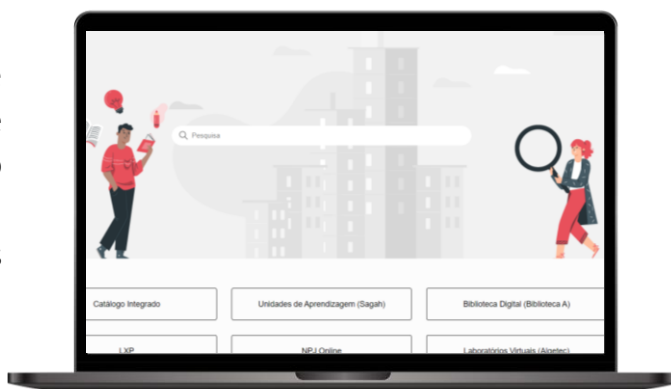
Sobre o atendimento via chamado/ticket

- 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⁺

© 2024 Plataforma A. Todos os direitos reservados.

versão 01.2025