

PLANO DE CONTINGÊNCIA BIBLIOTECA DIGITAL

PLANO DE CONTINGÊNCIA

Este material tem por objetivo reunir as principais documentações e orientações a respeito da solução de biblioteca digital. Este documento é ideal para apresentação ao MEC durante as visitas regulatórias.



BIBLIOTECA DIGITAL

Apresentação

A Biblioteca Digital é uma das soluções de conteúdo da “Plataforma A”.

É uma solução para 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 a atualização recorrente, o baixo custo de manutenção, os múltiplos acessos à mesma obra, a diversidade de obras sobre o mesmo tema e o acervo de 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) e totaliza mais de 2700 obras digitais.

Possui ferramentas como: pesquisa simples e avançada, formatos acessíveis e adaptativos, além de recursos adicionais em seus ebooks, como: realidade aumentada (RA), vídeos, quizzes e jogos interativos.

Trabalhamos com IES de todos os portes, momentos e perfis: capital aberto, 100% presenciais, confessionais, públicas, comunitárias, 100% EAD, de nicho e Latam. 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.

BIBLIOTECA DIGITAL

Tipo de vínculo contratual

Credenciamento (LITE)

Acesso simplificado, apoio para análise de equivalência de obras, liberação emergencial, plano de contingência e outras documentações, relatórios de obras, licencie apenas quando tiver alunos. Clientes com esse modelo contratado, recebem alguns dos serviços e todos mediante solicitação e acompanhamento do time de Biblioteca Digital. Não há uma integração com sistemas pois a forma de liberação é via acessos temporários. Etapas de implantação: contrato, pagamento, reunião de implantação, liberação de acessos, treinamento e acesso e apresentação ao ambiente de suporte.

Licenciamento

Plataforma responsiva, acesso individual e personalizado, múltiplas integrações, interações com texto e RA, relatórios de gestão. Licenciamento padrão: clientes com esse modelo contratado tem diversos serviços e liberam acessos aos seus alunos e professores através de uma integração com algum sistema. Etapas de implantação: reuniões de implantação, configuração de integração, treinamentos e apresentação ao ambiente de suporte.

Integral

Acervo digital + acervo físico com 45% a 50% de desconto, plataforma responsiva, acesso individual e personalizado, múltiplas integrações, interações com texto e RA, relatórios de gestão.

BIBLIOTECA DIGITAL

Acervo digital: composição dos catálogos

Biblioteca Digital | FULL

Biblioteca da Plataforma A completa (com todos os catálogos), lançamentos mensais, obras importantes do acervo são disponibilizadas primeiramente na Biblioteca, +2700 obras, auxílio para indicação.

Biblioteca Digital | Biociências

Medicina (ciências básicas e especialidades) / 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 (CESA)

Administração/ Arquitetura e construção/ Arte/ Aviação e aeronáutica/ Ciências ambientais/ Computação e tecnologia da informação/ Design e moda/ Direito/ Educação profissional e tecnológica/ Economia e ciências contábeis/ Engenharias/ Fotografia, cinema e animação/ Física/ Gastronomia/ Geociências/ Matemática e estatística/ Química/ Turismo e hospitalidade.

Biblioteca Digital | Ciências humanas

Psicologia/ Educação/ Antropologia/ Comunicação/ Educação profissional e tecnológica/ Filosofia/ História/ Interesse geral/ Letras/ Literatura infantil/ Livros para pais, pacientes e educadores/ Pesquisa científica/ Serviço social/ Sociologia/ Xadrez

BIBLIOTECA DIGITAL

Experiência dos usuários

- Plataforma responsiva, adaptável a todas as telas
- Navegação ágil, simples e intuitiva com acesso ao conteúdo via computador, celular ou tablet
- Navegue facilmente entre os títulos e pesquise por conteúdo específico
- Faça pesquisas avançadas, filtrando por categoria, autor, data de publicação e editora (selo editorial)
- Encontre seus títulos favoritos com mais rapidez
- Faça anotações, marcações de página e realces que podem ser consultados posteriormente
- Obtenha com um só clique a referência bibliográfica para o seu trabalho acadêmico

Acessibilidade

O recurso de narração* está disponível mediante autorização manual a conta de e-mail do usuário. Esta solicitação deverá ser realizada através da central do cliente. Ainda não disponibilizamos além do formato ePUB, ferramentas de ajuste de contraste.

Modo de uso: após a autorização do e-mail, basta o usuário acessar qualquer obra e pressionar a tecla W para entrar no modo acessível.

**será necessária utilização de softwares de apoio como JAWS e NVDA para reprodução do conteúdo por voz.*

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.

BIBLIOTECA DIGITAL

Formas de acesso ao acervo

A Biblioteca Digital é conectada via integração* através do ambiente escolhido pela Instituição de Ensino Superior ou Escola, seja por exemplo, através do AVA/LMS ou pelo Portal da IES. Os usuários vinculados a IES que efetuou a contratação da Biblioteca Digital poderão acessar de forma online em qualquer lugar conectados com a internet.

**em alguns casos, é liberada através de acesso direto (URL, login e senha).*

- Cada usuário tem a sua conta de acesso
- Os acessos são individuais, cada usuário possui um login de acesso vinculado ao e-mail (campo principal de identificação do usuário)
- Os acessos simultâneos são ilimitados, diferentes usuários podem acessar ao mesmo tempo a mesma obra
- O mesmo usuário só pode acessar em um dispositivo por vez, caso acesse em outro dispositivo a biblioteca desativa automaticamente do dispositivo anterior
- Acesso 24hs ilimitado
- Para acessar a Biblioteca Digital, os usuários devem sempre logar no(s) ambiente(s) disponibilizados pela instituição
- Acesso offline pode ser realizado pelo aplicativo, que será disponibilizado em breve, fazendo download pela App Store ou Google Store. Basta o usuário realizar login com o mesmo e-mail e senha, que utiliza no(s) demais ambientes da IES.

BIBLIOTECA DIGITAL

Tipos de usuários

Stakeholders

Os contatos que foram mapeados durante a implantação e que formam a equipe do projeto da Biblioteca Digital, dentro da Instituição/Empresa.

Usuário comum

Professores, alunos e colaboradores que acessem a biblioteca.

Usuário administrador

Os usuários que terão a atribuição de gestores da plataforma. São os responsáveis por acompanhar relatórios de acesso, analisar documentos e que poderá decidir os rumos do projeto frente ao desempenho da IES.

Com o acesso administrativo poderão acessar algumas informações como:

- Relatórios atualizados das obras do acervo e demais documentação da Biblioteca Digital
- Relatórios e de acessos de usuários e obras, para criar ações e acompanhar o engajamento dos estudantes e professores
- Materiais de apoio ao marketing para divulgação da Biblioteca Digital em toda a comunidade
- Integre facilmente a Biblioteca ao seu AVA, Site, Sistema Acadêmico, Sistema de Biblioteca, Portal do Aluno/Professor etc.

DOCUMENTAÇÃO

Lista de obras disponíveis atualizadas

Usuários administradores tem autonomia para baixar a qualquer momento, através do menu “documentação” a lista de obras disponíveis.

Para download do arquivo atualizado, [clique aqui](#).

Política de atualização acervo digital

Acompanhe através da tela de boas-vindas e dos comunicados por e-mail. Os lançamentos trimestrais indicando as novas obras publicados e eventualmente as obras em remoção.

Para download do arquivo atualizado, [clique aqui](#).

Política de manutenção do sistema de acervo

Para IES que integraram a Biblioteca Digital com sistemas de acervo parceiros como Pergamum, PHL e Sophia. Obtenha mais detalhes sobre como efetuar a rotina de atualização do seu acervo:

Para download do arquivo atualizado, [clique aqui](#).

Tecnologia

Saiba sobre hospedagem do sistema, plano de recuperação para desastres, medidas para redundância de equipamentos de hardware e índices de disponibilidade do serviço.

Para download do arquivo atualizado, [clique aqui](#).

Política de uso da plataforma

Sempre disponível online no menu superior da tela de boas-vindas para qualquer usuário acessar.

SUORTE

Central do cliente

É o portal de suporte da Plataforma A. Nele é disponibilizado alguns canais de atendimento como: abertura de ticket e acesso a tutoriais. Para esclarecimento de dúvidas e problemas relacionados as suas soluções.

Horário de atendimento: 12 horas por dia de segunda a sexta

Como acessar a central do cliente: <https://plataforma.com.br/central-do-cliente>

O acesso a Central é disponibilizado apenas aos usuários mapeados durante a implantação da solução, que por padrão, participam do treinamento de apresentação ao time de suporte. Conseqüentemente, esses stakeholders receberam o e-mail para criação da senha de acesso*.

**se a senha não for criada em até 72h, o convite expira e será necessário que solicitem o reenvio do e-mail para o time.*

Após a implantação ser finalizada, o cliente poderá solicitar novas contas via ticket na central do cliente ou enviando um e-mail para: "suporte.cliente@grupoa.com.br" informando nome, telefone e o nome da instituição à qual pertence.

SUORTE

Central do cliente

Abrir ticket de suporte

Basta o usuário estar cadastrado na Central do Cliente para realizar a abertura de tickets, onde irá detalhar a sua solicitação.

Acesso aos tutoriais (base de conhecimento)

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

Para localizar os artigos, pode-se selecionar uma solução específica na lista ou é expressamente recomendado que utilizem o campo de busca, para facilitar a localização do artigo que responda sua dúvida/demanda.

Tempo de atendimento

Obtenha informações sobre o Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço. Para mais detalhes, faça o download do documento, [clique aqui](#).

LGPD

Lei geral de proteção de dados

Processo de exclusão de usuários

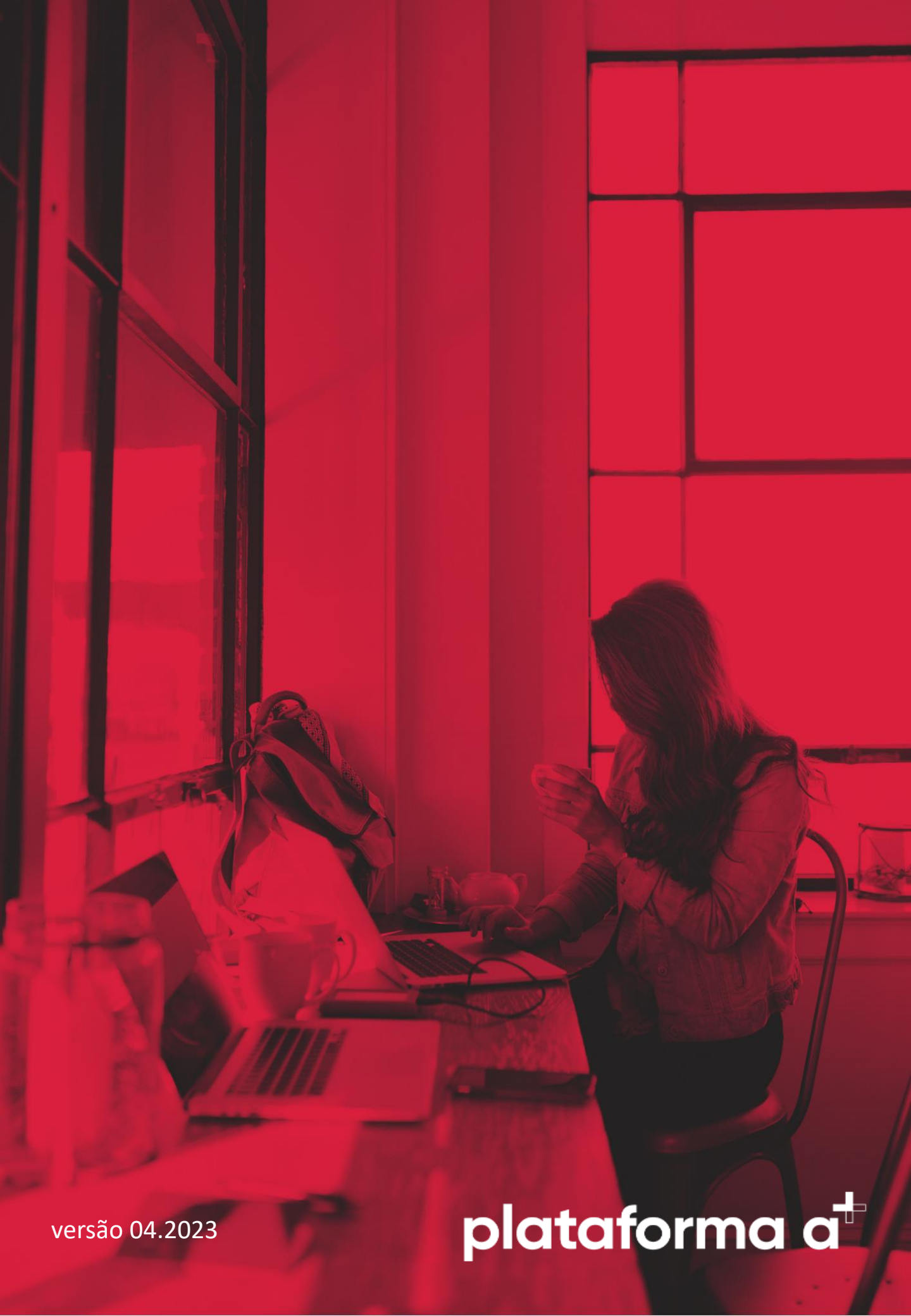
Por padrão, nossa automação desativa usuários a cada novo ciclo de contrato. Porém, cobertos pela Lei Geral de Proteção de Dados, quando o usuário final solicitar para a IES a exclusão definitiva de seus dados da base e sistemas da IES, aquela que tiver uma contratação exclusiva com Biblioteca Digital,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



versão 04.2023

plataforma a⁺