



São Paulo, 27 de março de 2024.

**AO  
INSTITUTO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR SÃO PAULO LTDA**

## **1. ATUALIZAÇÃO DO ACERVO:**

A MINHA BIBLIOTECA tem entre suas atividades a manutenção e atualização de seus acervos, mantendo constante renovação da nossa base de conteúdos científicos, técnicos e profissionais.

Atuando em conjunto com as Editoras Parceiras da nossa plataforma, mensalmente inserimos e disponibilizamos novas obras ou novas edições, que são catalogadas e disponibilizadas aos nossos clientes de acordo com as áreas de conhecimento contratadas.

Buscamos concentrar a substituição ou retirada de obras no mês de janeiro, evitando com isto que a bibliografia dos cursos atendidos pela MINHA BIBLIOTECA tenha que ser revista no decorrer do período letivo.

Eventualmente, em decorrência do término ou interrupção do contrato entre autores e suas respectivas editoras, somos obrigados a retirar antecipadamente ao mês de janeiro, alguma obra constante em nosso acervo, em respeito à Lei 9610/98 que trata de Direitos autorais

Sempre que possível, enviamos sugestões de obras equivalentes que poderão auxiliar na atualização e substituição das bibliografias dos cursos em andamento.

Para todas as movimentações em nosso acervo, comunicamos com antecedência mínima de 30 dias através do envio de um newsletter mensal no email informado pela Instituição. Neste envio, além das informações de atualização do nosso acervo, disponibilizamos para download um arquivo contendo os metadados em formato MARC21.

Este arquivo, com dados em formato MARC21, permite integrar as obras inseridas aos diferentes gerenciadores de acervos, possibilitando à equipe da biblioteca gerir o acervo digital e o acervo físico de modo integrado.

## **2. PLANO DE CONTINGÊNCIA | DISPONIBILIDADE:**

### **2.1 Vital Source – Leitor Bookshelf**

A Vital Source possui dois servidores Google Cloud nos Estados Unidos em localidades diferentes, sendo um deles backup. O servidor primário fica em South Carolina (US-East), com ativação automática do servidor secundário em Iowa (US-Central) no caso de falha do servidor primário.

Isso é importante para garantir a disponibilidade de serviço e segurança dos dados, pois caso um dos servidores tenha problema, o outro de backup é acionado.

### **2.2 Zbra – DLI – sistema de integração**

Utilizamos o servidor Windows Azure com SLA de 99,95%.

Em relação à contingência, a ZBRA Solutions é responsável por qualquer problema em Produção 24/7.



### 3. Disponibilidade:

Os incidentes e suportes funcionais serão classificados pelo seu grau de severidade em conformidade ao quadro abaixo:

Severidade	Descrição
Máxima (Incidente)	Plataforma fora do Ar
Alta (Incidente)	Funções críticas para parte da Plataforma inoperantes, sem solução de contorno. Lentidão causada pela Plataforma (servidor ou problema na aplicação).
Média (Incidente e Suporte Funcional)	Funções críticas inoperantes com solução de contorno ou Funções não críticas inoperantes sem solução de contorno Suporte Funcional sobre temas críticos
Baixa (Suporte Funcional)	Suporte Funcional sobre temas não críticos

É definido como **Incidente** qualquer evento que cause um desvio, interrupção ou redução na qualidade dos serviços prestados e **Suporte Funcional** qualquer evento que necessite da atuação da equipe de sustentação, mas que não cause danos ao serviço prestado.

A MINHA BIBLIOTECA se obriga a resolver qualquer incidente ou suporte funcional de acordo com seu grau de severidade nos prazos abaixo, iniciando-se a contar da primeira reclamação efetuada:

Produtos digitais	Severidade			
	Máxima (Horas corridas)	Alta (Horas úteis)	Média (Horas úteis)	Baixa (Horas úteis)
Leitor online e Aplicativo Minha Biblioteca	4h	8h	12h	24h

Atenciosamente,

---

**TIAGO DELGADO RAMOS**

Gerente Comercial  
Minha Biblioteca Ltda