



PROPOSTA DE PARCERIA

Por **SARAIVA EDUCAÇÃO S.A.**, CNPJ 50.268.838/0001-39, cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo, Rodovia Presidente Dutra km 136, bloco 4, módulo 5, Eugênio de Mello, CEP 12247-004.

A **UFAM – UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS**

1. Apresentação da Empresa

A Saraiva Educação é uma das maiores empresas de conteúdo educacional e profissional do Brasil, referência na publicação de obras de Direito, Economia, Administração, Contabilidade, Negócios e área Técnica. Com participação de mercado relevante no segmento editorial, a Saraiva Educação apresenta, além de conteúdo físico de qualidade, soluções digitais para instituições de ensino e órgãos públicos.

2. Biblioteca Digital Saraiva – BDS

A Biblioteca Digital Saraiva consiste na vinculação dos acervos digitais das editoras Saraiva e Érica em uma plataforma digital inovadora, intuitiva e com diversas ferramentas que proporcionam melhoria da experiência de leitura e garantem acessibilidade.

O acervo presente na BDS conta com um total aproximado de 2.600 títulos, os quais se distribuem entre as grandes áreas jurídica, de gestão, contábil e técnica de acordo com os selos editoriais:

- Saraiva Jur: cerca de 1.600 títulos jurídicos entre títulos profissionais, cursos, manuais e obras para as áreas acadêmicas, empresariais e de Concursos e OAB;
- Saraiva Uni: aproximadamente 600 títulos de Administração, Ciências Contábeis, Economia, Finanças, Marketing e áreas afins;
- Editora Érica: referência em ensino técnico, tecnológico e profissional, é selo pioneiro e especialista no setor, com acervo digital com cerca de 400 títulos em áreas relevantes como Informática, Eletromecânica, Administração/Logística, Construção Civil, Redes e Telecomunicações, Saúde, entre outras.

2.1. Funcionalidades e benefícios

Em termos de funcionalidades, a plataforma da Biblioteca Digital Saraiva apresenta:

- Navegação através de abas e sumário interativo;
- Filtro por categoria e ano de publicação;
- Recursos de busca;
- Recursos que possibilitam a aplicação de contraste (alteração do plano de fundo), ajuste do tamanho de fonte e responsividade a softwares de reprodução e áudio, que viabilizam a leitura por usuários com restrições visuais;
- Leitura Offline;
- Atualização trimestral da base de obras, com inclusão de novas edições e novos títulos disponíveis;
- Possibilidade de adição de anotações e marcadores de página;
- Acesso ilimitado a todo conteúdo durante vigência de parceria;





Saraiva Educação & UFAM

- Plataforma responsiva, sendo possível acesso através de dispositivos móveis, como *smartphones* e *tablets*;
- Relatório de utilização (estatísticas de uso), por período ajustável, com quantidade de usuários únicos que acessaram a plataforma, quantidade de acessos, obras mais acessadas, áreas de maior interesse, dentre outras informações;
- Consultor dedicado ao acompanhamento da parceria, para centralização da comunicação sobre atualizações, suporte (mais informações no Anexo I), realização de treinamentos e outras formas de apoio à instituição parceira.

2.2 Requisitos técnicos

Para pleno funcionamento da plataforma, deve-se considerar os requisitos técnicos indicados a seguir.

PC (Personal Computer)		Mobile	
<i>Navegadores</i>	Mozilla Firefox 55.x, Google Chrome 59.x., Microsoft Edge 40.x ou versões mais recentes	<i>iOS</i>	iPhone, iPad e iPod touch: iOS 9.0 ou posterior. Navegadores: Safari e Google Chrome
<i>Sistemas Operacionais</i>	Os requisitos de sistema operacional estão diretamente relacionados aos requisitos dos navegadores: Mozilla Firefox: http://br.mozdev.org/firefox/requisitos-de-sistema Google Chrome: https://support.google.com/chrome/a/answer/7100626?hl=pt-BR Microsoft Edge: https://technet.microsoft.com/pt-br/library/mt270206.aspx	<i>Android</i>	Android 4.0.3 ou superior Navegadores: Google Chrome
Acesso à internet			
Necessária velocidade de conexão de 5,0 megabits por segundo ou superior			

2.3 Modelos de disponibilização

Para disponibilização do acesso à plataforma para usuários são possíveis:

- a) Integração com Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), intranet e portais que possuam sistema de autenticação;
- b) Disponibilização de link externo e códigos de acesso, para cadastro de usuários;
- c) Integração com plataformas de gestão de acervo, com disponibilização de arquivo MARC21.



3. Investimento e condições

Acervos	Modelo de acesso	Quantidade de usuários	Valor unitário mensal	Prazo de vigência contratual	Valor mensal	Valor total anual
Jurídico e Gestão	Individual	800	R\$ 3,20	12 meses	R\$ 2.560,00	R\$ 30.720,00
		2.400	R\$ 3,00		R\$ 7.200,00	R\$ 86.400,00
Acervo Completo	Simultâneo	10.000 únicos (2.000 simultâneos)	R\$ 2,70		R\$ 5.400,00	R\$ 64.800,00

*O valor total anual é reajustado com base no IPCA acumulado a cada início de novo ano de parceria.

- a) Sem custo de instalação da plataforma;
- b) Sem alteração de valores com a entrada de novas obras e edições durante a vigência contratual.

4. Validade

Data de emissão da proposta: **11/05/2021**

Prazo de validade da proposta: **60 dias**

Amanda Costa
Especialista em Ensino Superior
(31) 99768-8903
amanda.costa@platosedu.com.br





ANEXO I

SUPORTE E SLA

Atendimento de produtos digitais

O serviço de sustentação para produtos digitais da Saraiva Educação ocorrerá através de canais telefônico e ferramenta de chamados.

1.2 Horário

O horário de atendimento ocorrerá em dias úteis, com o horário de 8h00 às 18h00 de segunda-feira à quinta-feira e de 8h00 às 17h00 às sextas-feiras.

1.3 Tipos de Chamado

Os chamados podem ser classificados em três tipos, a saber, incidente, suporte funcional e problema:

- Incidente: Interrupção não planejada de um serviço ou redução da qualidade do serviço;
- Suporte Funcional: Atendimento de dúvidas de usabilidade administrativa da Plataforma;
- Problema: É a causa raiz de um ou mais incidentes recorrentes. Chamados de problemas serão abertos pela equipe de sustentação da Saraiva Educação.
Os objetivos principais do Gerenciamento de Problemas são:
Prevenir a ocorrência de incidentes
Minimizar o impacto de incidentes que não puderem ser prevenidos.

O Gerenciamento de Problema pode ser:

- Proativo: faz análise de tendência nos incidentes
- Reativo: quando se tem um incidente onde não se conhece a causa-raiz

1.4 Tipos de Chamados e Catálogo de Serviço

Os chamados podem ser classificados em dois tipos, os chamados de incidente, onde ocorre erros que impedem a continuidade em parte ou total do serviço prestado e os chamados de solicitação que não impedem o serviço de ser prestado.



Catálogo	
Incidente	Qualquer evento que cause um desvio, interrupção ou redução na qualidade dos serviços prestados: <ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidade da Plataforma;• Indisponibilidade de um recurso importante na Plataforma;• Lentidão causada por upgrade de versão da Plataforma.• Lentidão na Plataforma decorrente infraestrutura onde se encontra hospedada a Plataforma
Solicitação	Qualquer evento que necessite da atuação da equipe de sustentação, mas que não causa dano ao serviço prestado: <ul style="list-style-type: none">• Atendimento de dúvidas sobre a funcionalidades administrativa da ferramenta;• Atendimento de dúvidas sobre a interface dos produtos;• Melhorias e erros na Plataforma que não impedem a continuidade dos estudos.• Extração e importação de relatórios e listagens nos sistemas.

1.5 Severidade dos Chamados

Severidade	Descrição
Urgente (Incidente)	Plataforma fora do Ar Lentidão da Plataforma
Alta (Incidente)	Funções críticas para parte da Plataforma inoperantes, sem solução de contorno (Entende-se como função crítica qualquer função que interfira a utilização principal do produto utilizado).
Baixa (Incidente)	Funções críticas inoperantes com solução de contorno ou Funções não críticas inoperantes sem solução de contorno
Não Crítico (Suporte Funcional)	Funções não críticas para o negócio inoperantes, porém, com solução de contorno Suporte Funcional

1.6 Severidade dos Chamados X SLA

Produtos digitais	Severidade			
	Urgente (Horas corridas)	Alta (Horas úteis)	Baixa (Horas úteis)	Não Crítico (Horas úteis)
Leitor HTML5	12h	24h	36h	48h

1.7 Acordo de Nível de Serviço

Servidores de aplicações

Os servidores e aplicações estão sujeitos a um SLA de disponibilidade mensal de acordo com a tabela abaixo, como monitoramento do ambiente no formato 24X7.



Produtos digitais	Disponibilidade da aplicação	Disponibilidade de ambiente	Provedor de serviço e infraestrutura
Leitor HTML5	97%	99%	AWS

1.8 Fora do Escopo do atendimento

Não fazem parte do escopo deste projeto todos os itens abaixo listados:

- Suporte de primeiro nível - Atendimento a clientes;
- Dúvidas ou correções de conteúdo;
- Extração de informações das bases de dados*;
- Importação de informações em bases de dados*;

** Esses tipos de solicitações deverão ser analisados e o tempo de atendimento estimado junto ao business partner responsável pela área solicitante.*