

MANUAL DO USUÁRIO

POSITIVO MASTER

C4300/C5300/C6200/C8200
MiniPro

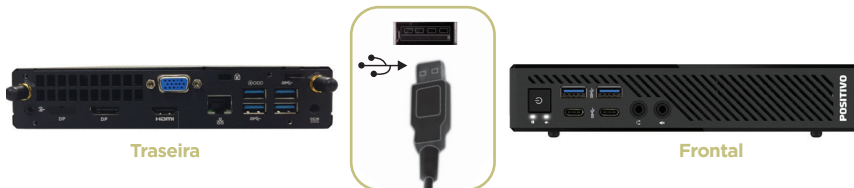


SUMÁRIO

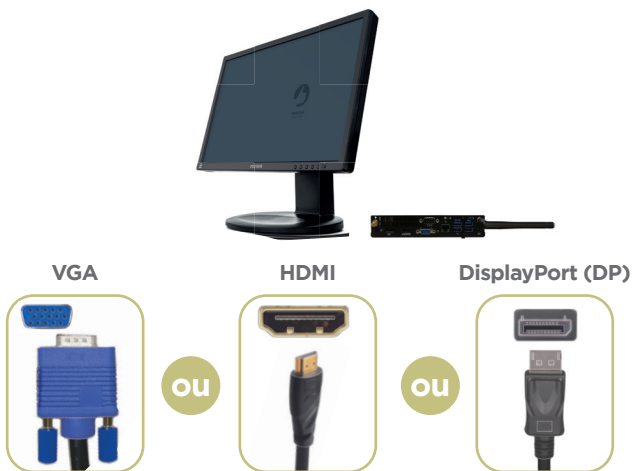
Instalando o microcomputador	3
Especificações elétricas do adaptador CA	5
Abertura do microcomputador	6
Instalação ou troca dos módulos de memória	8
Kit VESA Positivo - TIPO 1	10
Kit VESA Positivo - TIPO 2	17
Kit VESA Positivo - TIPO 3	21
Kit VESA Positivo - TIPO 4	23
Gabinete	24
Drivers	24
Placa-Mãe	24
Utilizando múltiplos monitores	28
Dispositivos / Acessórios opcionais	25
Microsoft Office – Licenciamento OEM	27
Gerenciamento de energia padrão Energy Star	27
Apêndice	29
Apêndice A: Recomendações	29
Apêndice B: Limpeza e manutenção	29
Apêndice C: Segurança	30
Apêndice D: Sistema de recuperação eletrônica	30
Alteração do Sistema operacional	30
- Windows 10	30
Apêndice E: Sistemas Personalizados – Imagem/Matriz	32
Resolução de Problemas	33
Garantia e Serviços	34

INSTALANDO O MICROCOMPUTADOR

Conecte o mouse e o teclado USBs em duas portas USBs (traseiras ou frontais) do equipamento, conforme é mostrado na imagem abaixo:



Conecte o monitor em uma das portas de vídeo disponíveis no seu equipamento, conforme a imagem abaixo. Existem três possibilidades: o conector VGA, HDMI e o conector DisplayPort.




Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

A seguir são mostrados alguns exemplos de conectores/conversores que podem ser usados para conectar seu equipamento a outras portas em monitores. Ex. HDMI/VGA; HDMI/DVI-D; Display Port/VGA; Display Port/DVI-D.



Observação: Tanto o monitor, quanto o cabo do monitor e os conversores podem ser fornecidos em algumas versões (opcional).

Alguns computadores acompanham alto-falantes externos. Caso este seja seu caso ou se você possui alto-falantes e deseja conectá-los a seu equipamento, é necessário apenas conectar o conector P2 stereo (as caixas de som externas devem ter conector do tipo P2 stereo- seja preto, verde, rosa...) porta de áudio  localizada na traseira do equipamento.

Algumas caixas de som são alimentadas por energia proveniente de portas USB. Se este for seu caso, conecte o cabo USB da caixa de som na porta USB do equipamento conforme imagem abaixo:

Monitor com caixas de som embutidas

USB



Por último, realize a conexão do Adaptador CA conforme é mostrado na imagem a seguir:

Identifique a conexão do adaptador CA na traseira do seu computador.

- 1) Conecte o cabo de alimentação DC ao seu computador;
- 2) Conecte o cabo de alimentação CA ao adaptador e posteriormente à rede elétrica.



IMPORTANTE

Recomendamos o uso de um estabilizador de tensão (opcional) para conectar o computador à rede elétrica.



Observação: Verifique se a tomada possui aterramento para uma boa proteção elétrica do equipamento. Utilizar somente o cabo de alimentação fornecido com o computador.

ESPECIFICAÇÕES ELÉTRICAS DO ADAPTADOR CA

Este equipamento irá acompanhado de um adaptador CA que auxiliará no menor consumo de energia no local onde será usado o equipamento.

Opções que podem acompanhar o equipamento:

Saídas DC	Potência Total	Características
+19V	65 / 90 W	<ul style="list-style-type: none">• Frequências de operação: 50 a 60 Hz• Tensão de Operação: 100 a 240V automático

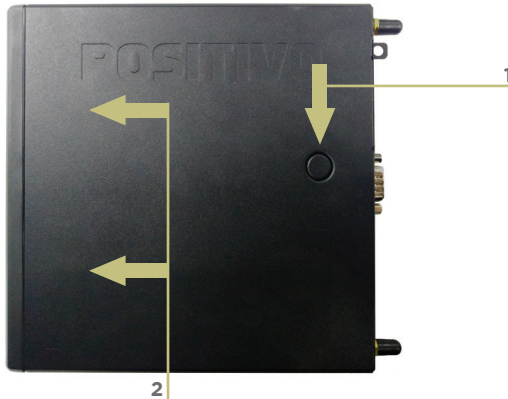
Acionar os botões liga/desliga do computador e do monitor, pressionando uma vez cada um dos botões. Se o monitor for LCD, pode ser utilizado o recurso auto-ajuste da imagem pressionando o botão dessa função no monitor para ajustar a imagem à área visível da tela. Veja mais detalhes no manual do monitor. A função de modo espera (standby) do computador pode ser ativada ao ser pressionado o botão liga/desliga.

ABERTURA DO MICROCOMPUTADOR

Para ter acesso aos componentes internos, realize a abertura do equipamento seguindo a sequência abaixo.

Após a remoção dos lacres do equipamento (localizado nas laterais, se houver), pressione o botão localizado na tampa superior do gabinete e deslize para a direção frontal do equipamento, conforme mostra a imagem a seguir:

1. Pressione o botão
2. Deslize para a direção frontal do equipamento



Levante e retire a tampa. Após a retirada da tampa será possível o acesso ao interior do equipamento. Recomendamos que, por se tratar de um equipamento compacto, tenha muito cuidado no manuseio para não soltar algum cabo ou conector de forma indesejada, visto que há uma quantidade considerável de conectores e cabos distribuídos no interior do equipamento. Visualize o interior do equipamento na imagem a seguir:



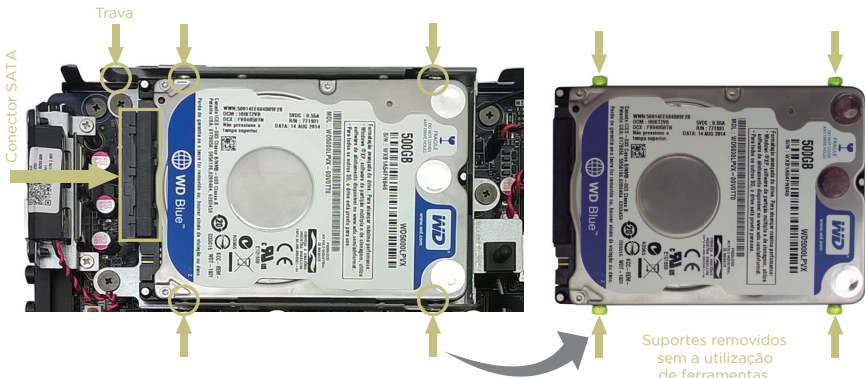
Foto meramente ilustrativa (pode ocorrer variação da configuração interna)

Remoção/substituição dispositivo de armazenamento

Na sequência, para remover/substituir o dispositivo de armazenamento (HDD, SSHD ou SSD), deve-se, primeiramente, remover o conector SATA do dispositivo (imagem ao lado). Soltar a trava próxima ao conector SATA.

Logo após, remover o HDD, que é toolless, conforme figura abaixo.

observação: a imagem poderá alterar de acordo com a configuração solicitada



INSTALAÇÃO OU TROCA DOS MÓDULOS DE MEMÓRIAS

Esta placa mãe suporta somente módulos de memórias do tipo SO-DIMM DDR4.

Os módulos de memórias estão localizados embaixo do cooler. Para acessar os módulos de memória é necessário somente retirar o cooler da base, conforme indicações a seguir:

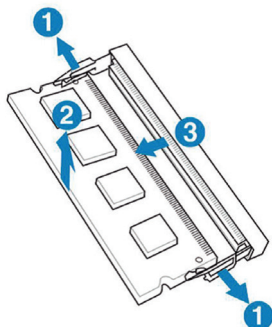
1. Remova os três suportes de borracha indicados na imagem 1
2. Retire o cooler da base na direção indicada na imagem 2



Importante: Sempre instale memórias com a mesma latência CAS, do mesmo fabricante e part number. Utilizar memórias homologadas pela Positivo Tecnologia.

Removendo a memória:

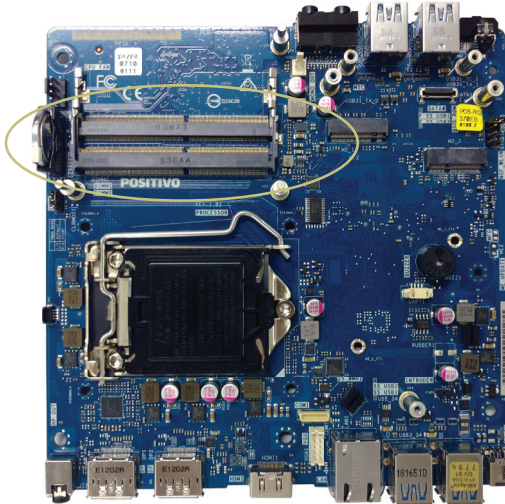
1. Simultaneamente pressione as travas para os lados para destravar a memória.
2. A memória irá destravar
3. Remova a memória do banco



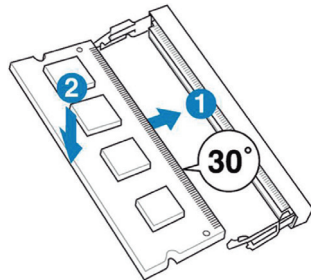
Instalando as memórias:

1. Alinhe a memória no banco através do chanfro na memória com o suporte em uma posição de aproximadamente 30°.
2. Firmemente pressione a memória para baixo até que as travas fechem e a memória esteja devidamente encaixada.

Observação: Para utilizar da tecnologia dual channel, deve-se utilizar dois pentes de memórias.



SODIMM_A1
SODIMM_A2



REMOÇÃO E INSERÇÃO DAS ANTENAS

Para colocar ou remover as antenas, basta apenas rosquear ou desrosquear na parte traseira do gabinete, conforme mostra a imagem abaixo:



KIT VESA POSITIVO - TIPO 1

(acompanha opcionalmente o Gabinete)

Em alguns produtos da linha Positivo Master MiniPro existe um KIT opcional de fixação do gabinete ao monitor do equipamento. Esse kit é exclusivo da Positivo Tecnologia e segue as normas VESA. Caso seu equipamento não seja fornecido com esse KIT, entre em contato com a Positivo Tecnologia para maiores informações de aquisição e compatibilidades.

Detalhes da peça:

- Detalhes da peça de fixação no monitor



Peça traseira (lado A)



Peça traseira (lado B)

Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

- Detalhes dos manípulos:



- Detalhes do posicionamento da peça traseira:



Posicionar na frente da coluna do monitor

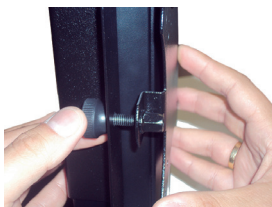


Posicionar na traseira da coluna do monitor

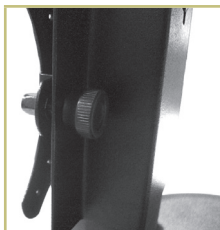


Posicionar na frente da coluna do monitor

Ao posicionar as peças traseiras (lado A e lado B) no pedestal do monitor, deverá ser realizado o pré-aperto do manípulo em um dos lados da peça.

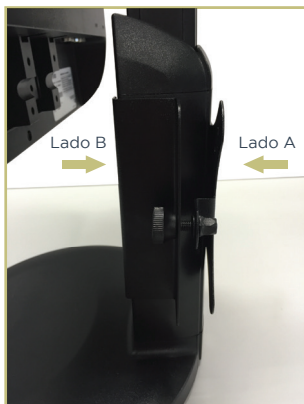


Logo após, realizar o pré-aperto do manípulo no outro lado da peça. Atentar para que os dois manípulos sejam apertados gradual e sucessivamente, até que o conjunto fique firme e sem folgas.



Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

A montagem final da peça traseira deverá ficar conforme imagem abaixo:



• Detalhes da peça frontal:

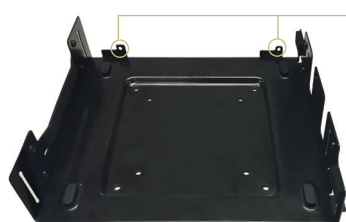


Foto A

Pontos de fixação entre o equipamento e o suporte VESA - TIPO 1



Foto B

Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

Posicionar a **peça frontal** (foto A), conforme a ilustração acima (foto B), e levá-la ao encontro da **peça traseira**, já instalada no pedestal do monitor. Atenção para que os furos de fixação dos parafusos das duas peças fiquem alinhados. Utilizar as furações mais externas (as que estão circuladas na imagem) para o encaixe dos 4 parafusos (fornecidos).

Finalizada a fixação da peça frontal, o equipamento poderá então ser levado ao suporte. Utilizar as duas aberturas (Foto A) para fixar.

Detalhes do conjunto montado.

O equipamento deverá ser fixado ao suporte VESA - TIPO 1 através dos dois pontos circulados, utilizando parafusos, conforme mostra a imagem abaixo.



Além do kit VESA - TIPO 1, alguns produtos da linha Positivo Master MiniPro acompanham opcionalmente o Kit VESA - TIPO 1 para fixação do ODD. Caso seu equipamento não seja fornecido com esse KIT, entre em contato com a Positivo Tecnologia para maiores informações de aquisição e compatibilidades.

Detalhes das peças



Drive Ótico - ODD

Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

Detalhe da peça traseira de fixação do ODD



Peça Traseira

Detalhe dos parafusos de fixação da peça traseira à frontal



Parafusos de fixação da peça traseira

Detalhe dos parafusos de fixação do ODD à peça traseira



Parafusos de fixação do ODD

Detalhe do cabo USB



Cabo USB

Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

Para realizar a montagem do kit VESA - TIPO 1 acompanhado do ODD, siga os passos a seguir:

Primeiramente deve-se fixar o ODD junto à peça traseira, utilizando os parafusos de fixação do ODD, conforme imagem ilustrativa.

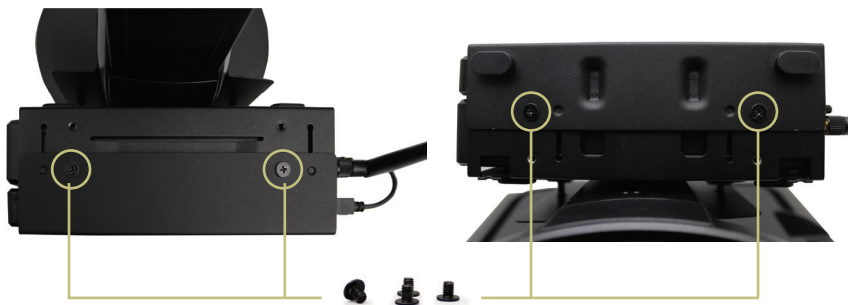


Montagem ODD parte 1

Posicione a montagem ODD parte 1 no conjunto montado anteriormente, suporte VESA - TIPO 1 frontal e utilize os parafusos de fixação conforme ilustração.



Posicionamento do conjunto ODD



Montagem dos suportes VESA - TIPO 1

Para finalizar a montagem, conecte o cabo USB nos respectivos conectores, conforme demonstra as ilustrações abaixo.



Detalhes do conjunto montado



Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

KIT VESA POSITIVO - TIPO 2

(acompanha opcionalmente o Gabinete)

Detalhes da peça:

- Detalhes da peça de fixação no monitor



Peça traseira (lado A)

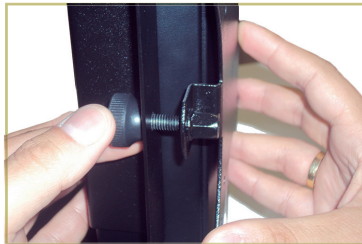


Peça traseira (lado B)

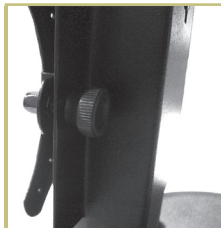
- Detalhes dos manípulos:



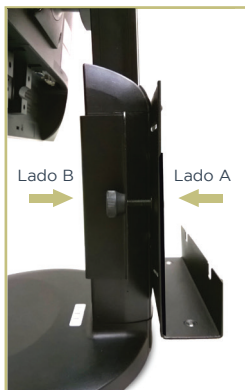
Ao posicionar a peça traseira no pedestal do monitor, deverá ser realizado o pré-aperto do manípulo em um dos lados da peça.



Logo após, realizar o pré-aperto do manípulo no outro lado da peça. Atentar para que os dois manípulos sejam apertados gradual e sucessivamente, até que o conjunto fique firme e sem folgas.



A montagem final da peça traseira deverá ficar conforme imagem abaixo:



• Detalhes da peça frontal:

Pontos de fixação entre o equipamento e o suporte VESA - TIPO 2

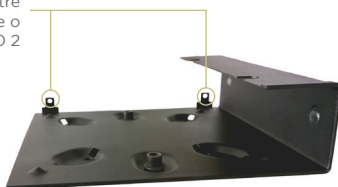


Foto A



Posicionar a **peça frontal** conforme a ilustração acima, levá-la ao encontro da **peça traseira**, já instalada no pedestal do monitor. Atenção para que os furos de fixação dos parafusos das duas peças fiquem alinhados.

Finalizada a fixação da peça frontal, o equipamento poderá então ser levado ao suporte.

Detalhes do conjunto montado

O equipamento deverá ser fixado ao suporte VESA - TIPO 2 através dos dois pontos circulados, utilizando parafusos, conforme mostra a imagem abaixo.



Além do kit VESA - TIPO 2, alguns produtos da linha Positivo Master MiniPro acompanham opcionalmente o Kit VESA - TIPO 2 para fixação do ODD. Caso seu equipamento não seja fornecido com esse KIT, entre em contato com a Positivo Tecnologia para maiores informações de aquisição e compatibilidades.

Detalhes das peças



Drive Ótico - ODD

Detalhe da peça de fixação do ODD



Peça Traseira

Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

Detalhe dos parafusos de fixação do ODD



Parafusos de fixação do ODD

Detalhe do cabo USB



Cabo USB

Para realizar a montagem do kit VESA - TIPO 2 acompanhado do ODD, siga os passos a seguir:

Primeiramente deve-se fixar o equipamento na parte traseira e logo em seguida o ODD, utilizando os parafusos de fixação do equipamento e ODD, fixe-os no kit VESA - TIPO 2 através dos três pontos circulosados.



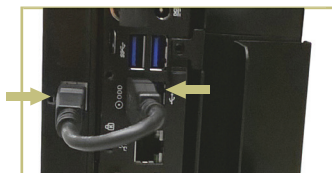
Montagem ODD



Posicionamento do conjunto ODD

Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

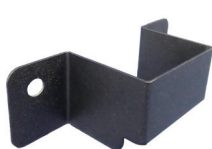
Para finalizar a montagem, conecte o cabo USB nos respectivos conectores, conforme demonstra a ilustração abaixo.



KIT VESA POSITIVO - TIPO 3

Detalhes da peça:

- Detalhes da peça de fixação no monitor



Peça traseira (lado A)



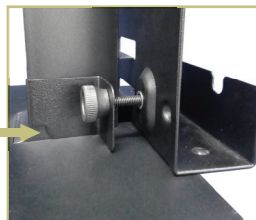
Peça traseira (lado B)

- Detalhes dos manípulos:

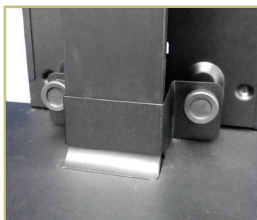


Ao posicionar a peça traseira no pedestal do monitor, deverá ser realizado o pré-aperto do manípulo em um dos lados da peça.

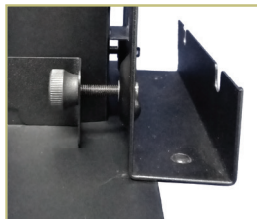
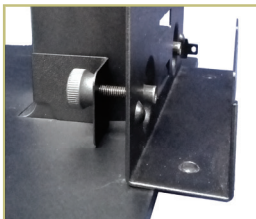
Atenção: Observar a posição de montagem da peça traseira com o devido recorte para baixo



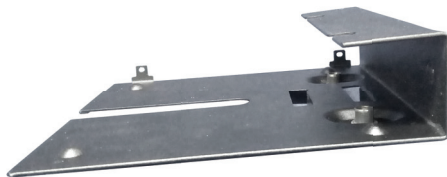
Logo após, realizar o pré-aperto do manípulo no outro lado da peça. Atentar para que os dois manípulos sejam apertados gradual e sucessivamente, até que o conjunto fique firme e sem folgas.



A montagem final da peça traseira deverá ficar conforme imagem abaixo:



• Detalhes da peça frontal:



Detalhes do conjunto montado

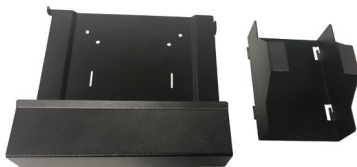
O equipamento deverá ser fixado ao suporte VESA - TIPO 3 através dos dois pontos circulados, utilizando parafusos, conforme mostra a imagem abaixo.



KIT VESA POSITIVO - TIPO 4

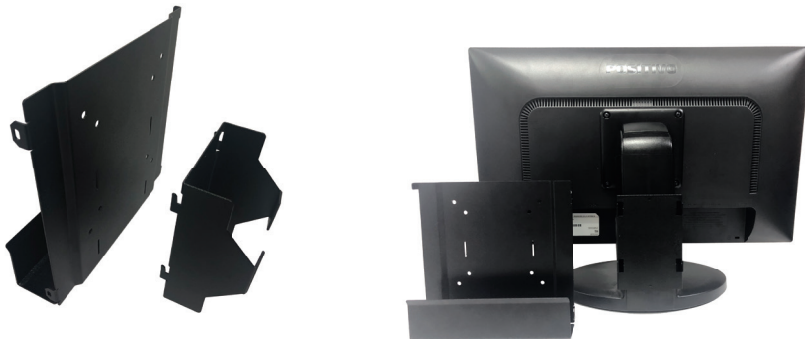
Detalhes da peça:

- Detalhes da peça de fixação no monitor



Peça traseira (Parte A e Parte B)

Ao posicionar a peça traseira no pedestal do monitor, deverá ser encaixado uma peça na outra e fixado no pedestal do monitor.



Detalhes do conjunto montado

O equipamento deverá ser fixado ao suporte VESA - TIPO 4 através do sistema de encaixe.



GABINETE

Dimensões:

CPU: A x L x P : 34 x 178 x 178 mm



DRIVERS

Os drivers do equipamento estão disponíveis no site da Positivo Tecnologia em:
<http://www.meupositivo.com.br/setor-publico/suporte-tecnico/drivers#tabcomputadores>

PLACA-MÃE

O produto Positivo Master MiniPro poderá ser fornecido com quadro possíveis Placas-Mãe:

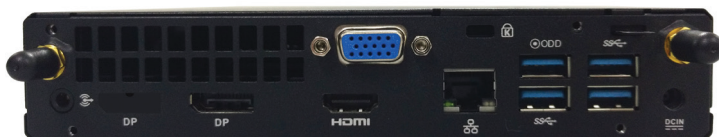
Placa-Mãe Positivo, modelo **POS-RAA320EJ** foi desenvolvida para linha de processadores AMD, com socket 1151, TDP 35W. Possui o chipset AMD A320. Suporta até 32GB de memória DDR4.

Painel Traseiro



Placa-Mãe Positivo, modelo **POS-RAB450EH** foi desenvolvida para linha de processadores AMD com socket 1151, TDP 35W. Possui o chipset AMD B450. Suporta até 32GB de memória DDR4.

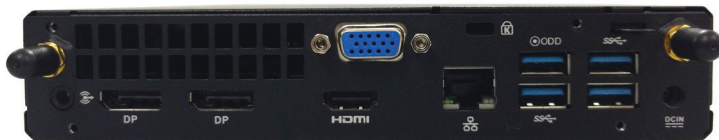
Painel Traseiro



Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

Placa-Mãe Positivo, modelo **POS-RIB360EC** foi desenvolvida para linha de processadores Intel® (Oitava e Nona Geração), com socket 1151, TDP 35W. Possui o chipset Intel® B360 Express. Suporta até 32GB de memória DDR4.

Painel Traseiro



Placa-Mãe Positivo, modelo **POS-RIQ370EB** foi desenvolvida para linha de processadores Intel® (Oitava e Nona Geração), com socket 1151, TDP 35W. Possui o chipset Intel® Q370 Express. Suporta até 32GB de memória DDR4.

Painel Traseiro



UTILIZANDO MÚLTIPLOS MONITORES

A placa-mãe suporta a utilização de até três monitores simultâneos (dois com a placa-mãe POS-RAA320EJ).

A placa mãe possui múltiplas saídas de vídeo:

- Saída Digital Display Port
- Saída Digital HDMI
- Saída Analógica VGA (opcional)



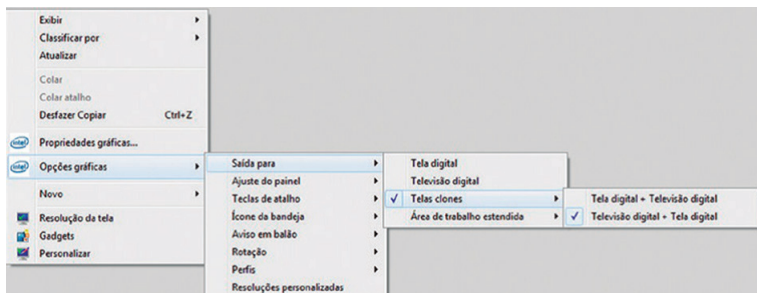
Foto meramente ilustrativa (pode ocorrer variação da configuração interna)
É possível utilizar duas saídas simultaneamente em qualquer combinação.

Observações:

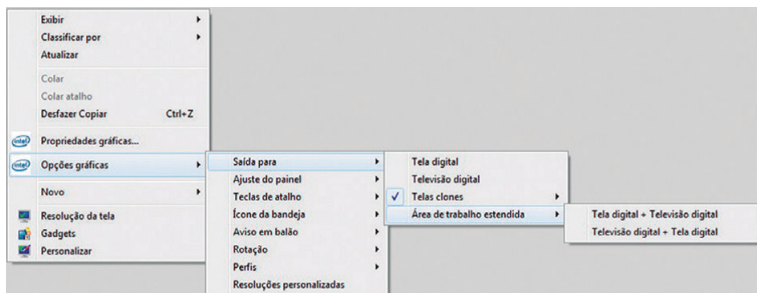
- Quando utilizada, a porta HDMI é a porta **PRINCIPAL** ou **PRIMÁRIA**. O Windows informa que a porta DP é "tela digital" e a porta HDMI é "televisão digital".

Nota: Haverá variação dos tipos de conexão dependendo do modelo do produto.

Para configurar o modo clone, clique com o botão direito do mouse sobre a área de trabalho e selecione, Opções gráficas -> Saída para -> Telas clones e **Tela digital + Televisão digital** para que a saída com o adaptador display port para VGA ou HDMI ou TV Digital, esteja configurado como tela principal.



Para configurar o modo Estendido, clique com o botão direito do mouse sobre a área de trabalho e selecione Opções gráficas -> Saída para -> Área de trabalho estendida e **Tela digital + Televisão digital** para que a saída com o adaptador display port ou HDMI ou TV Digital, esteja configurado como tela principal.



DISPOSITIVOS / ACESSÓRIOS OPCIONAIS

Acessórios

Mouse

Teclado

Cabo de alimentação elétrica

Adaptador CA

Base de apoio do gabinete

Acessórios opcionais

Disco de drivers
Mídias de recuperação
Trava de segurança
Cadeado
Kit VESA Positivo
Unidade ótica externa
Cabo USB para alimentação da unidade ótica
Plug adaptador de tomada
Antena(s) Wi-fi/Bluetooth
Caixas de som

MICROSOFT OFFICE – LICENCIAMENTO OEM

- Home and Student 2019
- Home and Business 2019
- Professional 2019

GERENCIAMENTO DE ENERGIA PADRÃO ENERGY STAR

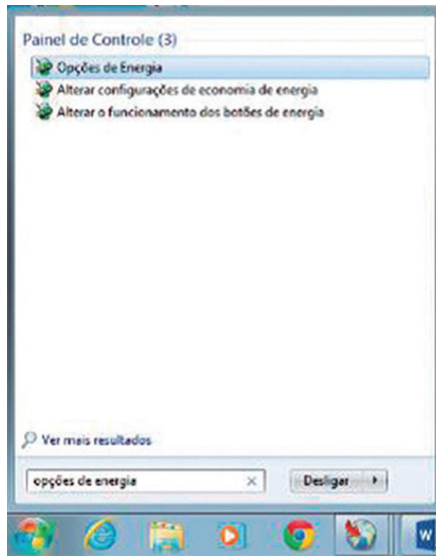
O gerenciamento de energia refere-se a mecanismos de controle de energia para computadores pessoais. Tipicamente seu uso é baseado em soluções de software e hardware que colocam o equipamento em estados de baixo consumo, através de demandas.

O gerenciamento de energia vem ativado por padrão e é uma funcionalidade do Windows para economizar energia. A sua melhor configuração já é ativada de fábrica no modo equilíbrio de energia com as opções de desligar o vídeo em 10 minutos e opção para suspender as atividades do computador em 30 minutos.

Após decorrido o tempo de 30 minutos o computador entrará no modo suspender. Para “acordar” o equipamento novamente, deve-se clicar no mouse ou acionar qualquer tecla do teclado, assim o computador voltará exatamente para suas atividades no momento em que entrou no modo suspender.

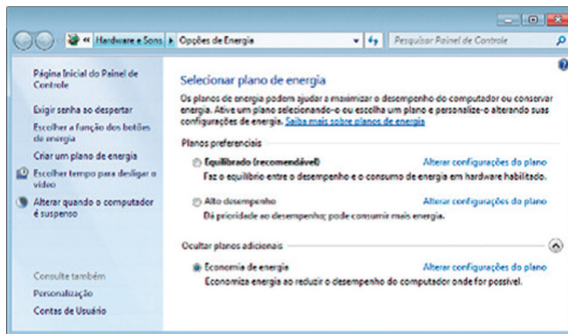
Para acessar o gerenciamento de energia, clique no menu iniciar e digite “opções de energia”, para pesquisar novos programas.

As imagens a seguir são meramente ilustrativas, depende do sistema operacional.



Os modos dos planos de energia são definidos da seguinte forma:

- Equilibrado (consumo de energia moderado)
- Alto desempenho (consumo de energia elevado)
- Economia de energia (consumo de energia reduzido)



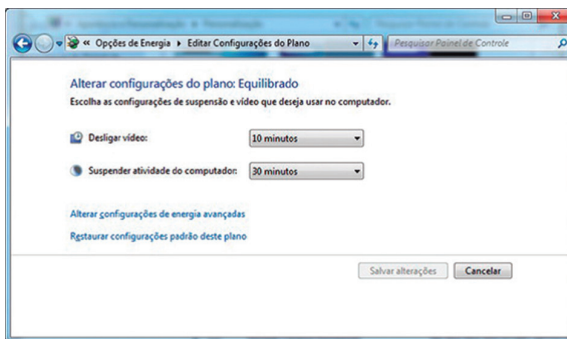
Nota: ¹ Modelo da controladora gráfica varia de acordo com o processador utilizado.

Para editar um plano de energia clique em alterar configurações do plano.

Neste item, pode-se definir os tempos, como exemplo:

- Para desligar o vídeo
- Para suspender a atividade do computador

Observação: somente usuários avançados devem alterar configurações de energia avançadas. Para os demais usuários deve-se deixar como padrão de fábrica.



NOTA: Para estar em conformidade com a Energy Star, o equipamento foi configurado de fábrica para desligar o vídeo em 10 minutos e opção para suspender as atividades do computador em 30 minutos.

APÊNDICE

Apêndice A: Recomendações

- Não exponha seu microcomputador em ambientes com alta umidade, luz solar direta e altas temperaturas externas;
- Coloque seu microcomputador em uma superfície firme e plana;
- Nunca bloqueie as entradas/saídas de ventilação de seu microcomputador;
- Use sempre seu microcomputador fechado, não removendo frontal ou quaisquer tampas que exponham a parte interna do equipamento;
- Não derrame líquidos sobre o microcomputador e seus acessórios periféricos. Isso pode causar sérios danos aos mesmos;
- Desligue o microcomputador antes de realizar quaisquer manutenções internas ou limpeza interna dos componentes.

Apêndice B: Limpeza e manutenção

- Utilize um pano macio e seco ou levemente umedecido com uma solução suave de água e detergente neutro. Nunca aplique produtos de limpeza sobre o equipamento;
- Evite utilizar quaisquer tipos de solventes, como por exemplo, álcool ou benzeno, que podem danificar o acabamento;
- Realize limpezas periódicas para um melhor funcionamento do equipamento;
- Proteja o equipamento da poeira e da umidade.

Apêndice C: Segurança

- Sempre solicite auxílio técnico especializado;
- Para prevenir danos causados por descargas elétricas, desconecte o cabo de alimentação da rede elétrica quando o equipamento não estiver em uso;
- Para realizar a manutenção interna dos componentes, sempre desconecte o cabo de alimentação do equipamento. Isso evitará quaisquer danos elétricos que venham a ocorrer;
- Para manutenção interna de componentes, coloque o equipamento em uma superfície com uma manta anti-estática, isso evitará que a eletricidade estática danifique o equipamento;
- Antes de ligar, assegure-se que o equipamento está de acordo com as especificações da rede elétrica local.

Apêndice D: Sistema de Recuperação Eletrônica (opcional)

A utilização do “Sistema de Recuperação” pode ser necessária, caso você tenha algum problema com o sistema operacional, como instabilidade, problemas com vírus ou problemas que não podem ser resolvidos pela solução de problemas do seu sistema operacional. Nesse caso, consulte o site da Central de Relacionamento Positivo na Internet (www.meupositivo.com.br/empresas, seção SUPORTE TÉCNICO) e abra a guia “Recuperação Eletrônica” para ter acesso as instruções específicas de acordo com seu sistema operacional. Caso você tenha dúvidas sobre a utilização do “Sistema de Recuperação”, entre em contato com a Central de Relacionamento Positivo.

Alteração de Sistema Operacional (quando disponível):

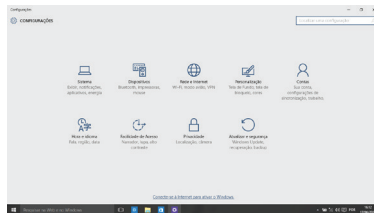
Para utilização de recoveries ou instalação de sistema operacional Microsoft, devem ser feitas as seguintes alterações no BIOS do equipamento:

Windows 10
Opção Secure Boot como Enable
Opção Launch CSM como Disable

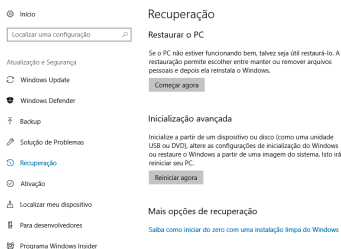
Para iniciar o procedimento é simples, basta seguir os passos abaixo:

Windows 10:

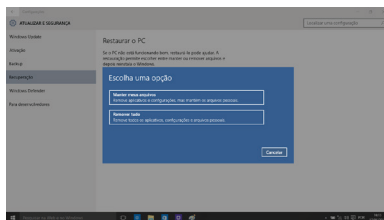
1. Pressione simultaneamente as teclas **Windows + I** para abrir a tela de **Configurações**.



- Selecione a opção **Atualizar e Segurança** e na sequência o menu **Recuperação**. Escolha a opção **Restaurar este PC** e clique no botão **Começar agora** logo abaixo.

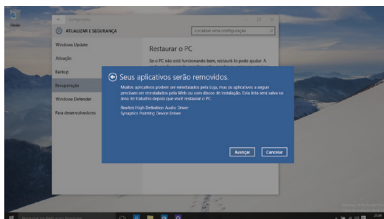


- Leia atentamente as informações do que acontecerá durante o processo de recuperação. Selecione a opção **Manter meus arquivos** para manter os arquivos pessoais ou selecione a opção **Remover tudo**.

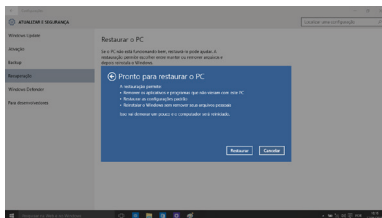


- Ao selecionar a opção **Manter meus arquivos**, caso existam aplicativos que precisem ser reinstalados após o processo de recuperação, será gerada uma lista contendo estes aplicativos na área de trabalho do seu computador. Eles precisarão ser baixados novamente através da Loja de Aplicativos, da internet ou através de discos de instalação.

Se estiver de acordo, clique em **Avançar**.



5. Clique em **Restaurar** para iniciar o processo de recuperação. Caso contrário clique em **Cancelar**.



ATENÇÃO: Ao utilizar o “Sistema de Recuperação” no Windows, você apagará todos os aplicativos instalados no seu computador, incluindo softwares adicionais ou demonstrativos gratuitos que acompanham originalmente o equipamento. Por prevenção salve habitualmente cópia de seus arquivos mais importantes: em discos (caso tenha unidade ótica DVD ou CD disponível no seu equipamento) ou dispositivos externos de armazenamento como pen drive e HD (disco rígido) externo.

Apêndice E: Sistemas Personalizados – Imagem/Matriz

A Positivo disponibiliza a implantação/replicação em fábrica dos sistemas operacionais e softwares específicos dos seus clientes. Para tal, a Positivo disponibiliza equipamentos idênticos aos adquiridos para que os clientes possam realizar todas as personalizações desejadas, sempre com suporte técnico completo do time de Engenharia da Positivo. Isto garante que todos os equipamentos do lote, que serão fabricados com os mesmos componentes de hardware e acessórios contratados, contenham também a mesma imagem/matriz do sistema dos clientes, agilizando os serviços de TI destes quando da entrega aos usuários finais.

Microcomputador não liga

- Verifique a alimentação;
- Verifique se existe energia nas tomadas;
- Verificar se os LED's do painel frontal acendem.

Microcomputador liga e não aparece imagem

- Verificar se o LED do monitor está aceso. Caso esteja, verificar ajustes de brilho/ contraste.
- Verificar cabo de sinal do monitor;
- Verificar cabo de força do monitor.

Mensagem de erro na inicialização (DVD opcional)

- Verificar se há discos inseridos no drive. Retire-os (somente para DVD externo).

Drive não funciona (DVD opcional)

- Verificar se os discos estão formatados ou danificados. Tentar outro disco.

Mouse não movimentada

- Verificar a conexão do cabo do mouse;
- Confirmar se o Sistema Operacional reconheceu o mouse conectado.

Mouse falha na movimentação

- Em caso de mouse ótico, limpar com pano macio e seco, ou levemente umedecido o sensor abaixo do mouse.

Conexão com a Internet não funciona

- Verifique se o cabo de rede está devidamente conectado e se os LED's da placa de rede estão acesos.
- Verificar sinal da rede (se possuir Wi-Fi)
- Verifique se as configurações de rede estão de acordo com o solicitado pelo operador/administrador da rede.

Monitor não liga

- Verifique os cabos de energia e sinal do monitor.
- Verifique se há energia nas tomadas.
- Verifique chave liga/desliga do monitor.

GARANTIA E SERVIÇOS

O prazo de garantia do equipamento consta no campo de observações da nota fiscal de compra. Na ausência desta, o prazo de garantia e modalidade de atendimento pode ser consultado através de contato com um dos números da Central de Relacionamento Positivo, tendo o número de série do equipamento em mãos.

Modalidades de Atendimento

1. Balcão - O equipamento deve ser encaminhado até a Assistência Técnica Autorizada Positivo Tecnologia indicada pela Central de Relacionamento Positivo.
2. On Site - Deve-se entrar em contato através de um dos telefones da Central de Relacionamento Positivo para comunicação do problema. Caso seja necessária a presença de um técnico para a correção do problema, será providenciado o agendamento de uma visita técnica.

Canais de Atendimento

Para que seu atendimento seja ágil, tenha sempre em mãos o número de série do seu equipamento e a nota fiscal de compra.

1. Pela Internet: **www.meupositivo.com.br/empresas**, seção SUPORTE TÉCNICO.
2. Via e-mail: **relacionamento@positivo.com.br**;
Ao encaminhar sua dúvida via e-mail, informar sempre o nome completo do solicitante, telefone para contato com código de área e número de série do Equipamento.

Se suas dúvidas não forem solucionadas pelos canais acima, ligue para a Central de Relacionamento Positivo: 4002 6440 (capitais e grandes centros) ou 0800 644 7500 (demais regiões), de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 8 às 19 horas, e aos sábados das 8 às 14 horas (horário de Brasília).

A Central de Relacionamento Positivo prestará o devido suporte e, se necessário, em caso de problemas no hardware, indicará a Assistência Técnica ou ponto de serviço, com localização mais próxima da sua residência.



Preservação Ambiental

A conscientização ambiental faz parte da cultura de cada pessoa, faça a sua parte. Recomenda-se que seu equipamento antigo e em desuso não seja descartado no lixo comum. Para saber como colaborar, entre em contato através dos canais ao lado:



recicle@positivo.com.br



4002 6440
(capitais e grandes centros)
0800 644 7500
(demais regiões)



www.meupositivo.com.br/tiverde



www.meupositivo.com.br

©2019 - Positivo Tecnologia. Todos os direitos reservados. Este documento é de propriedade da Positivo Tecnologia, não podendo ser reproduzido, transmitido, transcrito, total ou parcialmente, sem autorização prévia por escrito da mesma. Seu conteúdo possui caráter técnico-informativo. A Positivo Tecnologia reserva-se o direito de realizar as alterações que julgar necessárias em seu conteúdo sem prévio aviso. Todos os nomes de empresas e produtos citados são marcas registradas de seus respectivos proprietários. Fotos meramente ilustrativas e as cores podem variar conforme o modelo. Componentes sujeitos à alteração sem prévio aviso.

HDMI® Os termos HDMI e HDMI High-Definition Multimedia Interface, e o logotipo HDMI são marcas ou marcas registradas da HDMI Licensing Administrator, Inc. nos Estados Unidos e em outros países.