

MANUAL DO EQUIPAMENTO

SERVIÇO E MANUTENÇÃO

POSITIVO

MASTER



D6200 e D8200
POS-SFIW02

SUMÁRIO

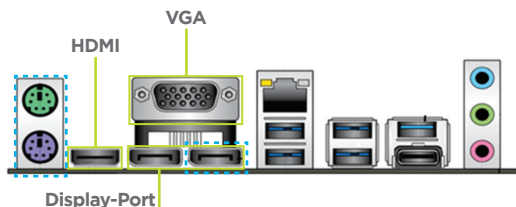
1. Instalando o microcomputador	4
2. Especificações elétricas da fonte	5
3. Abertura do microcomputador	5
4. Troca da unidade de armazenamento	6
5. Troca da Unidade Ótica	8
6. Dimensões do produto	8
7. Drivers	9
8. Placa Mãe.	9
8.1 Especificações Técnicas	11
9. Memórias	16
10. Sensor de Intrusão	18
11. Wake on Lan	19
12. Processadores suportados	19
13. Gerenciamento de energia padrão Energy Star	20
14. Apêndice	22
Apêndice A: Recomendações	22
Apêndice B: Limpeza e manutenção	22
Apêndice C: Segurança	22
Apêndice D: Disco de Recuperação	22
Resolução de Problemas	25
Garantia e Suporte	26

1 - INSTALANDO O MICROCOMPUTADOR

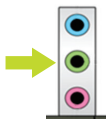
1. Seu equipamento pode acompanhar teclado e mouse PS2 ou USB. Nas imagens abaixo, encontram-se ambas, indicando onde devem ser conectados seus dispositivos para cada caso.



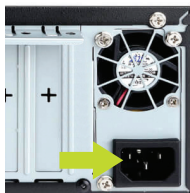
2. Conectar o cabo VGA, HDMI ou Display Port que acompanha o monitor na respectiva saída do microcomputador como indica a figura.



3. Caso o microcomputador acompanhe alto-falantes externos, conectar o plugue de áudio na saída verde indicada na foto. Caso queira conectar um microfone, deve-se usar o plugue rosa (padrão).



4. Conectar o cabo de alimentação na entrada da fonte para energizar o microcomputador.



Observação: Verificar se a rede elétrica está de acordo com a faixa de operação da fonte. Verificar também se a tomada possui aterramento para uma boa proteção elétrica do equipamento.

----- Portas Opcionais



5. 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.

2 - ESPECIFICAÇÕES ELÉTRICAS DA FONTE

Potência Total	Características
180 W	• Frequências de operação: 50/60Hz • Tensão de operação: 100/240V (+/- 10%) com ajuste automático

3 - ABERTURA DO MICROCOMPUTADOR

1. Empurre a trava para o lado direito para liberá-la.



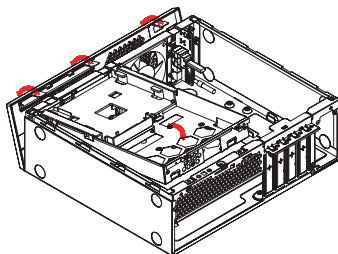
2. Mantendo a trava pressionada, deslize a tampa no sentido horizontal, como mostra a figura abaixo.



3. Levante a tampa do gabinete.



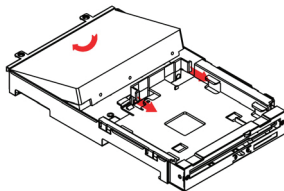
4. Nos pontos indicados com as setas vermelhas, solte as travas para a retirada do frontal do gabinete. Levante para cima a bandeja com as baias dos dispositivos.



4 - TROCA DA UNIDADE DE ARMAZENAMENTO

Troca do HDD de 3,5"

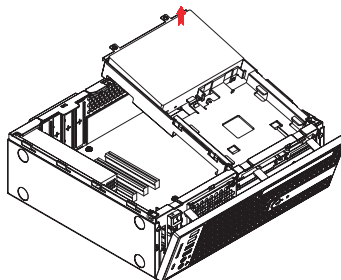
1. Com o equipamento aberto, remova os conectores SATA Power e SATA de dados do dispositivo.
2. Puxe as travas toolless indicadas na direção das setas vermelhas para liberar a remoção do dispositivo da baia, conforme imagem abaixo. Mantendo as travas pressionadas, puxe o dispositivo para cima.



3. Após a troca do dispositivo, acondicione-o nas travas e empurre-o para dentro da baía até o final para travar. Reconecte os conectores SATA Power e SATA de dados no dispositivo.

Troca do HDD de 2,5"

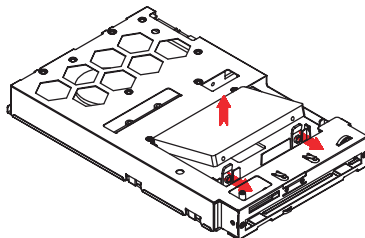
1. Levante a bandeja com os dispositivos para cima.



2. Vire a bandeja para baixo.

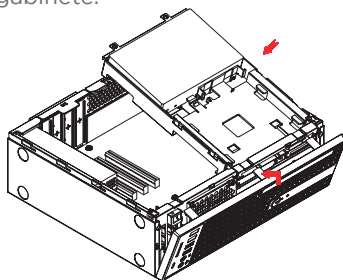
3. Remova os conectores SATA Power e SATA de dados do dispositivo.

4. Puxe as travas indicadas com as setas vermelhas para liberar a remoção do dispositivo. Mantendo as travas pressionadas, puxe o dispositivo para cima.



5. Após a troca do dispositivo, acondicione-o nas travas e empurre-o para dentro da baía até o final para travar. Reconecte os conectores SATA Power e SATA de dados no dispositivo.

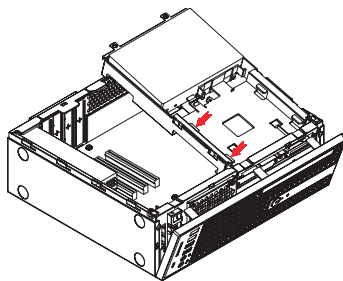
6. Encaixe novamente a baía com os dispositivos no gabinete.
7. Encaixe o frontal no gabinete.



5 - TROCA DA UNIDADE ÓTICA

Com o equipamento aberto, remova os conectores de dados da unidade ótica. Puxe as travas tooless indicadas na direção das setas vermelhas para liberar a remoção da unidade ótica da baía, conforme imagem abaixo. Mantendo as travas pressionadas, puxe a unidade ótica para frente.

Após a troca da unidade ótica, acione as travas e empurre para dentro da baía até o final para travar. Reconecte os conectores de dados na unidade ótica.



6 - DIMENSÕES DO PRODUTO

CPU: A x L x P
305 x 95 x 276 mm



7 - DRIVERS

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

8 - PLACA-MÃE

POS-RIQ370ED

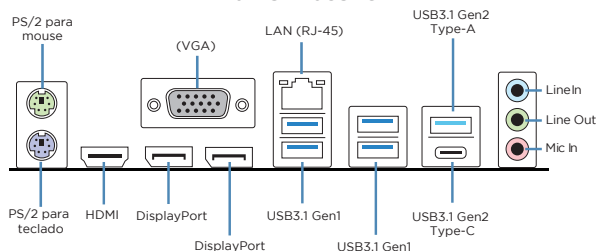
O produto Positivo Master D8200 é fornecido com placa-Mãe Positivo, modelo POS-RIQ370ED. Essa placa mãe foi desenvolvida para linha de processadores Intel da 8ª e 9ª gerações com socket 1151. Possui o chipset Intel® Q370 que suporta a tecnologia Intel® vPro™ para contribuir com a redução de custos de TI através do gerenciamento remoto e seguro do parque de máquinas. Suporta até 64 GB de memória DDR4.

Placa-Mãe Positivo, Modelo POS-RIQ370ED

Vista Superior



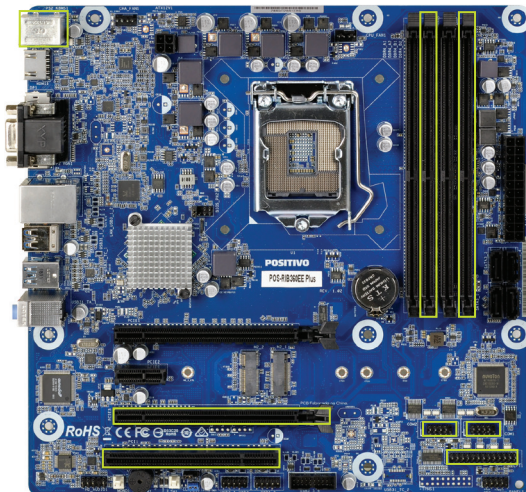
Painel Traseiro



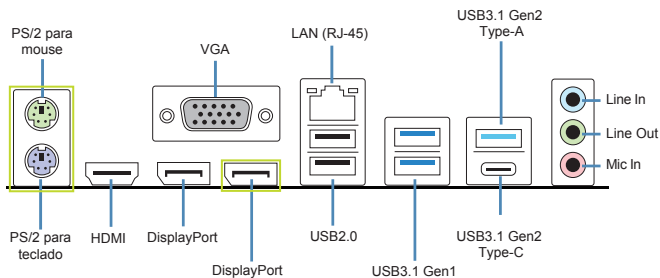
POS-RIB360EE

O produto Positivo Master D6200 é fornecido com placa-Mãe Positivo, modelo POS-RIB360EE. Essa placa mãe foi desenvolvida para linha de processadores Intel da 8ª e 9ª gerações com socket 1151. Possui o chipset Intel® B360 que traz para as empresas desempenho sob medida aliado à eficiência no consumo de energia, bem como a confiabilidade que a operação diária exige. Suporta até 64 GB de memória DDR4*.

Placa-Mãe Positivo, Modelo POS-RIB360EE
Vista Superior



Painel Traseiro



* Opcional 2x slots DIMM com suporte ao modo Dual Channel.
Quando com 2x slots DIMM, suporta até 32GB de memória DDR4.

Itens opcionais.

8.1 - Especificações Técnicas

POS-RIQ370ED

Peças	Especificações
CPU	• Socket LGA 1151 para processadores Intel® Coffee Lake - S series • Suporta Intel® vPro (disponível em alguns modelos de processadores)
Chipset	• Chipset Intel® Q370 • Gerenciamento remoto através da tecnologia Intel® vPro™* • Suporta Virtualização de I/O (VT-d)*
Memória	• Suporta 4 (quatro) módulos DIMM de 1,2V DDR4 SDRAM unbuffered e non-ECC • Suporta arquitetura de memória dual channel DDR4 • Suporta memória DDR4 2666/2400 MHz (expansível até 64GB)
Slots	• 1x PCIe x16 v3.0 • 1x PCIe x16 v3.0 (operando em x4) • 1x PCIe x1 v3.0 • 1x PCIe x4/SATA (M.2 2280) para unidade SSD • 1x PCIe x1 (M.2 2230) para Wifi • 1x PCI 32-bit v3.0
Gráfico	• Chip Gráfico integrado ao processador Intel UHD Graphics com suporte a DirectX, OpenGL
Áudio	• Áudio integrado no chip Realtek ALC887 • Suporta High Definition Audio
LAN	• 10/100/1000 Mbps Gigabit Ethernet (conforme os padrões IEEE 802.3, 802.3u e 802.3ab) • Integrado no chip Intel® vPro i219LM • Suporta Wake-on-LAN (WOL), PXE, CSMA/CD • Conformidade com os padrões IEEE 802.1q, 802.1p • Eficiência de Energia IEEE 802.3az • Auto negociação IEEE 802.3u, Full-Duplex, compatível TCP/IP v.4/v.6
Dispositivo de Segurança	• Chip TPM v2.0
Dispositivo de Alarme	• Buzzer
Conectores de I/O do painel traseiro	• 2x Portas PS/2 • 1x Porta para controladora gráfica tipo VGA • 1x Porta para controladora gráfica tipo HDMI • 2x Porta para controladora gráfica tipo DisplayPort

* Disponível em alguns modelos de processadores

Conectores de I/O do painel traseiro	• 4x Portas USB 3.1 Gen1 • 1x Porta RJ45 • 1x Porta USB 3.1 Gen 2 Type A, 1x Porta USB 3.1 Gen 2 Type C • 3x Conectores de áudio
Conectores Internos	• 1x Conector para fonte de alimentação ATX 24 pinos • 1x Conector de alimentação ATX 12V 4 pinos • 1x Conector para cooler de CPU com controle de rotação • 1x Conector para ventilador do gabinete com controle de rotação • 1x Conector para painel de áudio frontal • 1x Conector para painel frontal • 1x Conector para porta paralela DB25 • 2x Conectores para porta serial DB9 • 4x Conectores Serial ATA 6.0 Gb/s • 2x Conectores para portas USB 2.0 (suporta até 4 portas) • 1x Conector para porta USB 3.1 Gen 1 (suporta até 2 portas) • 1x Conector para porta USB 3.1 Gen 2 (suporta 1 porta type C) • 1x Jumper para recuperação da BIOS (Clear CMOS) • 1x Conector para sensor de intrusão do gabinete • 1x Conector para saída de áudio amplificado • 1x Conector para sensor de temperatura

BIOS/UEFI	• Memória flash ROM de 128Mb (16MB) de acordo com SMBIOS 3.1 • Idiomas: Português ou Inglês • Possui a função "Plug & Play" • Conformidade com as diretrizes do NIST SP800-147 para proteção contra ataques maliciosos • Permite customização do logo de inicialização (BMP, JPG) • Controle de permissão com senha de administrador e usuário para acesso e/ou alteração e senha para proteção de disco rígido • Capacidade de habilitar/desabilitar as portas USBs, DVD, HDD, serial e paralela • Capacidade de boot através de: Disco Rígido, Dispositivo ótico, Adaptador de Rede (WoL/PXE) e interfaces USB • Suporte ACPI 6.1 com funções de economia de energia • Compatível com EPA – Energy Star • Identificação do fabricante de forma não editável • Registro de número de série e patrimônio • Função Desktop Management Interface (DMI 3.1) • Suporta atualização remota por meio de software de gerenciamento
BIOS/UEFI	• Gravação de inventário de hardware em memória não volátil • Opcional: Ferramenta para Diagnóstico de Hardware abrangendo testes dos seguintes componentes: CPU, Memória, HDD e outros tipos de unidades de armazenamento, DVD, Teclado, Mouse, Vídeo, Interface de rede e componentes da Placa Mãe • Suporte a tecnologia de gerenciamento iAMT 11.0 e DASH 1.1 • Suporte às tecnologias ASF 2.0, PXE 2.1, S.M.A.R.T. e AHCI
Dimensões	• 24.4cm(L) x 24.4cm(C), formato Micro-ATX, componentes de alta qualidade (capacitores sólidos)
Sistema Operacional	• Compatível com Microsoft® Windows 10

POS-RIB360EE

Peças	Especificações
CPU	• Socket LGA 1151 para processadores Intel® Coffee Lake - S series
Chipset	• Chipset Intel B360 Express • Gerenciamento remoto através da tecnologia DASH

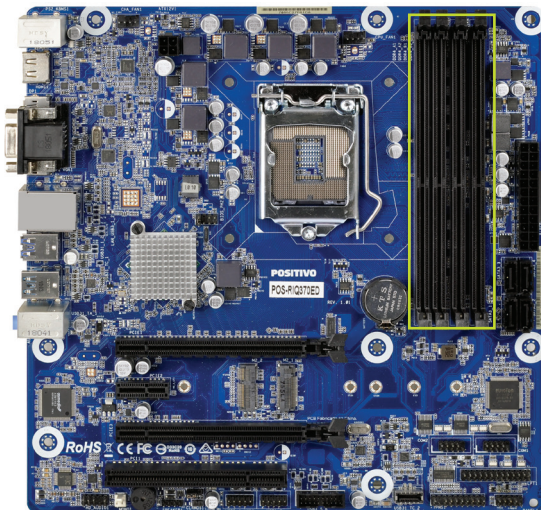
Memória	• Suporta 4 módulos DIMM de 1,20V DDR4 SDRAM unbuffered e non-ECC (opcional 2x módulos DIMM) • Suporta arquitetura de memória dual channel DDR4 • Suporta memória DDR4 2666/2400 MHz (expansível até 64GB) (Opcional até 32GB DDR4 2666/2400 MHz quando com 2x slots DIMM)
Slots	• 1x PCIe x16 v3.0 • 1x PCIe x16 v3.0 (operando em x4) (opcional) • 1x PCIe x1 v3.0 • 1x PCIe x4/SATA (M.2 2280) para unidade SSD • 1x PCIe x1 (M.2 2230) para Wifi • 1x PCI 32-bit v3.0 (opcional)
Gráfico	• Chip Gráfico integrado ao processador Intel UHD Graphics com suporte a DirectX, OpenGL
Áudio	• Áudio integrado no chip Realtek ALC887 • Suporta High Definition Audio
LAN	• 10/100/1000 Mbps Gigabit Ethernet (conforme os padrões IEEE 802.3, 802.3u e 802.3ab) • Integrado no chip Realtek RTL8111FP + DASH • Suporta Wake-on-LAN (WoL), PXE, CSMA/CD • Conformidade com os padrões IEEE 802.1q, 802.1p • Eficiência de Energia IEEE 802.3az • Auto negociação IEEE 802.3u, Full-Duplex, compatível TCP/IP v.4/v.6
Dispositivo de Segurança	• Chip TPM v2.0
Dispositivo de Alarme	• Buzzer
Conectores de I/O do painel traseiro	• 2x Portas PS/2 (opcional) • 1x Porta para controladora gráfica tipo VGA • 1x Porta para controladora gráfica tipo HDMI • 2x Portas para controladora gráfica tipo DisplayPort (1x Porta opcional) • 2x Portas USB 3.1 Gen 1 • 2x Portas USB 2.0 • 1x Porta USB 3.1 Gen 2 Type A, 1x Porta USB 3.1 Type C • 1x Porta RJ45 • 3x Conectores de áudio

Conectores internos	• 1x Conector para fonte de alimentação ATX 24 pinos • 1x Conector de alimentação ATX 12V 4 pinos • 1x Conector para cooler de CPU com controle de rotação • 1x Conector para ventilador do gabinete com controle de rotação • 1x Conector para painel de áudio frontal • 1x Conector para painel frontal • 1x Conector para porta paralela DB25 (opcional) • 2x Conectores para porta serial DB9 (opcional) • 4x Conectores Serial ATA 6.0 Gb/s • 2x Conectores para portas USB 2.0 (suporta até 4 portas) • 1x Conector para porta USB 3.1 Gen 1 (suporta até 2 portas) • 1x Jumper para recuperação da BIOS (Clear CMOS) • 1x Conector para sensor de intrusão do gabinete • 1x Conector para saída de áudio amplificado • 1x Conector para sensor de temperatura
BIOS	• A BIOS registra alterações de hardware • Memória flash ROM de 128Mb (16MB) de acordo com SMBIOS 3.1 • Idiomas: Português ou Inglês • Possui a função “Plug & Play” • Conformidade com as diretrizes do NIST SP800-147 para proteção contra ataques maliciosos • Permite customização do logo de inicialização (BMP, JPG) • Controle de permissão com senha de administrador e usuário para acesso e/ou alteração e senha para proteção de disco rígido • Capacidade de habilitar/desabilitar as portas USBs, DVD, HDD, serial e paralela • Capacidade de boot através de: Disco Rígido, Dispositivo ótico, Adaptador de Rede (WoL/PXE) e interfaces USB • Suporte a ACPI 6.1 com funções de economia de energia • Compatível com EPA – Energy Star • Identificação do fabricante de forma não editável
BIOS	• Registro de número de série e patrimônio • Função Desktop Management Interface (DMI 3.1) • Suporta atualização remota por meio de software de gerenciamento • Gravação de inventário de hardware em memória não volátil • Opcional: Ferramenta para Diagnóstico de Hardware abrangendo testes dos seguintes componentes: CPU, Memória, HDD e outros tipos de unidades de armazenamento, DVD, Teclado, Mouse, Vídeo, Interface de rede e componentes da Placa Mãe • Suporte a tecnologia de gerenciamento DASH 1.2 • Suporte as tecnologias ASF 2.0, PXE 2.1, S.M.A.R.T. e AHCI

Dimensões	• 24.4cm(L) x 24.4cm(C), formato Micro-ATX, componentes de alta qualidade (capacitores sólidos)
Sistema Operacional	• Compatível com Microsoft® Windows 10

9 - MEMÓRIAS

Esta placa mãe suporta somente módulos de memórias do tipo DDR4. A figura ilustra a localização dos bancos de memória DDR4*.



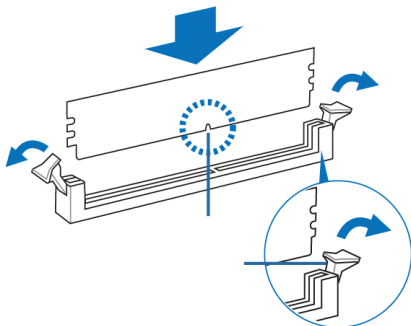
Importante: Sempre instale memórias com a mesma latência CAS. Para otimizar a compatibilidade é recomendável utilizar memórias de um mesmo fabricante.

* Opcional 2x slots DIMM com suporte ao modo Dual Channel.
Quando com 2x slots DIMM, suporta até 32GB de memória DDR4.

Instalando as memórias:

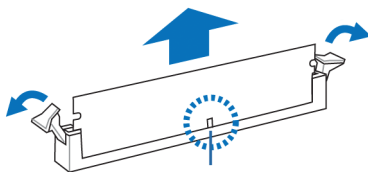
1. Pressione as travas do suporte para fora como mostra a figura.
2. Alinhe a memória no banco através do chanfro na memória com o suporte.
3. Firmemente pressione a memória para baixo até que as travas fechem e a memória esteja devidamente encaixada.

Observação: Para instalar as memórias em dual channel, instale duas memórias iguais nos slots de mesma cor.



Removendo a memória

1. Simultaneamente pressione as travas para baixo para destravar a memória.
2. Remova a memória do banco.



10 - SENSOR DE INTRUSÃO

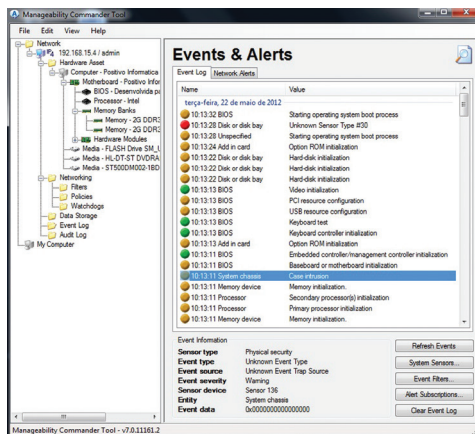
As placas-mãe **POS-RIQ370ED** e **POS-RIB360EE** possuem o recurso de sensor de intrusão. Esse recurso pode ser ativado/desativado no BIOS, acessando o menu **Security -> Chassis Intrusion** e selecione a opção **"Enabled/ Disabled"**. Para salvar a alteração feita no setup do BIOS, acesse o menu **Save & Exit** e a opção **"Save Changes and Exit"**. Ao aparecer a janela **"Save Changes and Exit"**, selecione a opção **"Yes"**.

Se o gabinete do computador for aberto, o BIOS acusará no POST uma mensagem toda vez que o mesmo for ligado ou reiniciado.

Chassis Intrusion Press F1 to continue

Para remover essa mensagem, é necessário acessar o Setup do BIOS e limpar o evento de violação de gabinete no menu **Security -> Clear Chassis Instruction Event** e selecionar a opção **Yes**. Para salvar a alteração feita no Setup do BIOS, acesso o menu **Save & Exit** e a opção **Save Changes and Exit**. Ao aparecer a janela **Save Changes and Exit**, selecione a opção **Yes**.

Para a placa-mãe modelo **POS-RIQ370ED**, o evento de violação do gabinete pode ser visto no log de eventos do sistema de gerenciamento Intel vPro, utilizando o console de gerenciamento. Como exemplo foi utilizado o aplicativo Intel Manageability Developer Tool Kit, disponível em <https://software.intel.com/en-us/articles/download-the-latest-version-of-manageability-developer-tool-kit>



O evento de violação do gabinete também pode ser visto na interface web de gerenciamento do vPro, disponível para a placa-mãe POS-RIQ370ED.



11 - WAKE ON LAN

A placa de rede das placas-mãe suportam o recurso Wake on Lan (WoL). Esse recurso pode ser ativado/desativado no BIOS. Para isso, entre no Setup do BIOS e acesse o menu “**Power**” -> “**Wake-On-Lan**” e seleciona a opção “**Enabled/ Disabled**”.

Para salvar a alteração feita no Setup do BIOS, acesse o menu “**Save & exit**” e a opção “**Save changes and Exit**”. Ao aparecer a janela “**Save Changes and Exit**”, selecione a opção “**Yes**”. É necessário habilitar no driver da placa de rede o suporte ao PME.

12 - PROCESSADORES SUPORTADOS

As placas-mãe POS-RIQ370ED e POS-RIB360EE possuem suporte para os processadores da família Intel da 8ª geração.

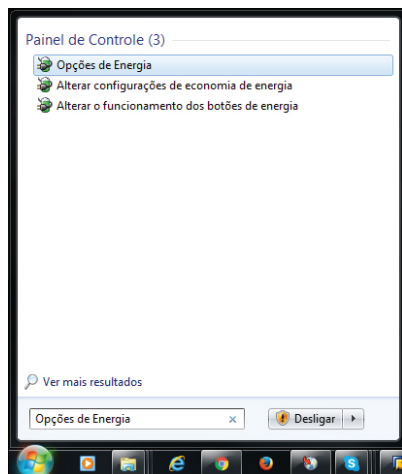
13 - GERENCIAMENTO DE ENERGIA PADRÃO ENERGY STAR

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.

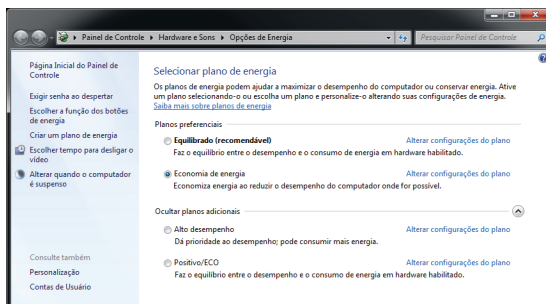
Para acessar o gerenciamento de energia, clique no menu iniciar e digite “opções de energia”, para pesquisar novos programas.

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)

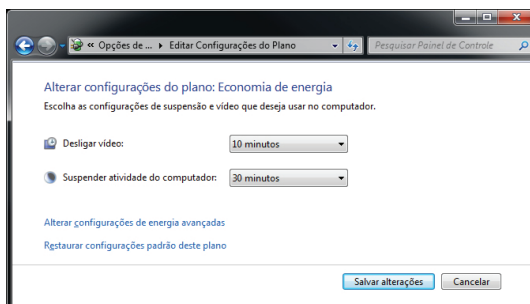


Para editar um plano de energia clique em alterar configurações do plano.

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 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 (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” após a leitura deste guia, entre em contato com a Central de Relacionamento Positivo.

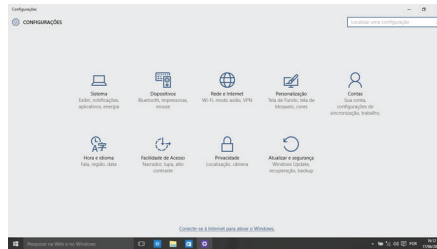
Alteração de Sistema Operacional (quando disponível):

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

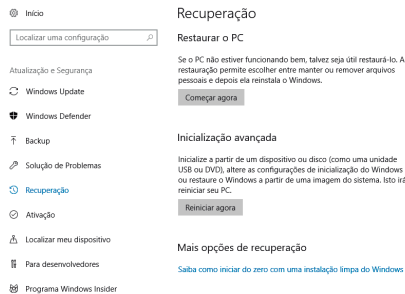
Windows 10
Opção Secure Boot como Enable
Opção Launch CSM como Disable

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

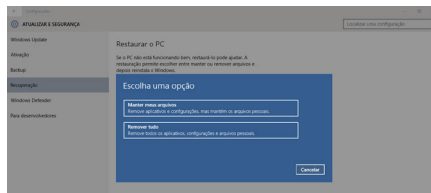
1. Pressione simultaneamente as teclas **Windows + I** para abrir a tela de **Configurações**.



2. 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.

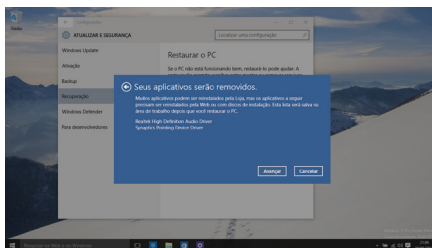


3. Leia atentamente as informações do que acontecerá durante o processo de recuperação. Selecione a opção **Manter meus arquivos** para manter os arquivos pessoais ou selecione a opção **Remover tudo**.

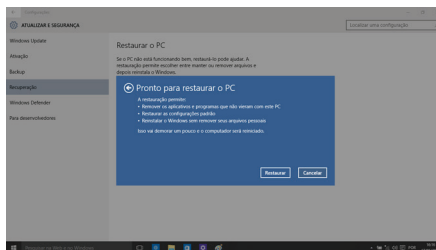


4. Ao selecionar a opção **Manter meus arquivos**, caso existam aplicativos que precisem ser reinstalados após o processo de recuperação, será gerada uma lista contendo estes aplicativos na área de trabalho do seu computador. Eles precisarão ser baixados novamente através da Loja de Aplicativos, da internet 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” nas versões 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 pendrive e HD (disco rígido) externo.*

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

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

- Verificar se há discos inseridos nos drives. Retire-os.

Drive não funciona

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

Mouse não movimenta

- Verificar a conexão do cabo do mouse;
- Confirmar se o Sistema Operacional foi inicializado com 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.
- Verifique se as configurações de rede estão de acordo com o solicitado pela operadora/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 SUPORTE

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 localidades), 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 notebook antigo e em desuso não seja descartado no lixo comum. Para saber como colaborar, entre em contato através dos canais ao lado:



recycle@positivo.com.br



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



www.meupositivo.com.br/tiverde



www.meupositivo.com.br

©2020 - 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.



Este produto incorpora tecnologia HDMI™, interface multimedia de alta definição. HDMI, a logo HDMI e High-Definition Multimedia Interface são marcas comerciais ou marcas registradas de HDMI Licensing LLC nos Estados Unidos e em outros países.