

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

PRODUTO:	NOTEBOOK WIN10 ITAÚ-UNIBANCO 920000020434 / 920000021724 / 920000021725 / 920000021729 / CÓDIGO : 920000021730 / 920000021733	MÓDULO : PEN DRIVE 64GB INSTALAÇÃO NB WINDOWS 10 V2.1F FULL CÓDIGO : 920000023060	CPO.BKT.004/2020
ORIGEM DAS INFORMAÇÕES	RIT 2020013 RITW300320 – Versão 2.1 Banco Itaú Unibanco 18/01/2021 SOLI_018_BKT_R5.docx	APROVAÇÃO	Valter Esteves da Silva Qualidade Serviços - I 13/10/2021
PROCEDIMENTO (X)	ALTERAÇÃO ()		LABO CAMPO
ASSUNTO:	BANCO ITAÚ-UNIBANCO: Instalação do Sistema Operacional WINDOWS 10 64 BITS através do processo de BAIXA FULL OFF-LINE, VIA PENDRIVE V2.1F – CÓDIGO 920000023060 , nos NOTEBOOKS do Projeto Cockpit Móvel.		DIVULGAÇÃO ()

HISTÓRICO

REVISÃO	DATA	NATUREZA DA ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
05	13/10/2021	Atualização para Versão 2.1F do pen drive de instalação Inclusão dos Itens 14.8 e 14.9 de Resolução de Problemas;	Marco Gil
04	07/07/2021	Atualização para Versão 2.0F do pen drive de instalação Inclusão de telas no item 9 -Instalação do Sistema Operacional;	Marco Gil
03	18/01/2021	Inclusão códigos SAP no cabeçalho e no item 4 – Modelos Homologados; Inclusão de novos itens de soluções 14 – Resolução de Problemas;	Marco Gil
02	22/06/2020	Inclusão dos itens: 13 – Resolução de Problemas; 16 – Procedimento de criação/geração do PEN DRIVE	Marco Gil
01	15/06/2020	Elaboração inicial	Marco Gil



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

ÍNDICE

1. .OBJETIVO	3
2. .ESCOPO DO SERVIÇO.....	3
3. .TEMPO ESTIMADO E RECURSO NECESSÁRIO	3
4. .MODELOS DE NOTEBOOKS HOMOLOGADOS PELO BANCO ITAÚ-UNIBANCO.....	3
5. .MATERIAL NECESSÁRIO (RESPONSABILIDADE NCR)	4
6. .TELEFONES PARA CONTATO	4
7. .PRÉ-REQUISITOS OBRIGATÓRIOS.....	4
8. .INICIANDO A INSTALAÇÃO DO SISTEMA OPERACIONAL	5
9. .INSTALAÇÃO DO SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS 10	5
10.CONFIGURAÇÃO DA ESTAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	17
11.CONFIGURAÇÃO DA IMPRESSORA.....	25
12.VALIDAÇÃO DA INSTALAÇÃO.....	28
13.CORREÇÃO DA TECLA INTERROGAÇÃO (?) – NOTEBOOKS LENOVO	30
14.RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS.....	30
14.1 Estação não entra no domínio ou com mensagem de relação de confiança.....	30
14.2 Notebook não consegue mapear o servidor através do MapServer	35
14.3 Estação com mensagem MX-503	36
14.4 Estação com mensagem MX-002 / MXW-5	37
14.5 Notebook não reconhece o PIN e o Leitor Biométrico	41
14.6 Notebook com exclamação na conexão de rede	53
14.7 Notebook com mensagem “Certification Validation Failure”	56
14.8 Notebook fica “congelado” na mensagem “Installing Hotkey” durante a instalação	61
14.9 Notebook Lenovo não reconhece a placa de Áudio (Som).....	63
15.HISTÓRICO DAS VERSÕES DE PEN DRIVE W10 FULL PARA NOTEBOOK	63
16.ORDEM DE SERVIÇO (OS)	64
17.ANEXO 1 – PROCEDIMENTO DE CRIAÇÃO DO PEN DRIVE	64

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

1. OBJETIVO

- Documento elaborado para auxiliar a Equipe Técnica da Área de FIELD SERVICE da NCR quanto ao correto procedimento de Instalação / Baixa Full Off-Line da Imagem do Windows 10 64bits nos Notebooks homologados para o canal Cockpit Móvel do Cliente Banco Itaú-Unibanco, **VIA PENDRIVE V2.1F – CÓDIGO 920000023060.**
- Aconselhamos a Leitura Completa deste Boletim Técnico. Havendo dúvidas, acionar o Time de Suporte Técnico Serviços para ajudar nos esclarecimentos necessários.

2. ESCOPO DO SERVIÇO

- Serviço On-Site que consiste nas seguintes atividades:
 - ✓ Instalação do sistema operacional Windows 10 64 Bits no Notebook.
 - ✓ Acompanhamento dos testes a serem realizados pelo usuário do notebook na Agência.

3. TEMPO ESTIMADO E RECURSO NECESSÁRIO

- Devido o Banco não ter fornecido o RIT (Roteiro de Instalação Técnica), a validação da Imagem e coleta das Telas para montagem deste documento, foi realizada na Agência 9106 em Santo Amaro –SP, em 10/06/2020.
- O tempo estimado sendo executado por **1 TÉCNICO** é de 03h55min, distribuídos assim:
 - Instalação do Sistema Operacional → 02:05hs
 - Instalação da Aplicação EA → 01:00hs
 - Aguardar validação do usuário do notebook → 00:50hs (irá variar de usuário para usuário)
- Se houver necessidade de criar/gerar o PEN DRIVE na Filial ou em outro local, esse processo demora aproximadamente de 02:00 até 02:30hs.

4. MODELOS DE NOTEBOOKS HOMOLOGADOS PELO BANCO ITAÚ-UNIBANCO

- **SOMENTE** poderá ser utilizado este procedimento na **INSTALAÇÃO** dos seguintes modelos:

Marca	Modelo	Código SAP Comodato
Dell	Latitude 5400	920000021725 - NOTEBOOK DELL COMODATO
Lenovo	S145, 81S9, T480, T490, T495, L13 e E14	920000021724 - NOTEBOOK LENOVO COMODATO
HP	640 G2 e 240 G7	920000020434 - NOTEBOOK HP COMODATO
Acer	A315, A515	920000021730 - NOTEBOOK ACER COMODATO
Samsung	350XBE-XF5	920000021733 - NOTEBOOK SAMSUNG COMODATO
Positivo	F15, FE14, FE15	920000021729 - NOTEBOOK VAIO COMODATO

- Abaixo orientações do Time de Implantação Itaú sobre o Adaptador de Rede necessário para uso com o Notebook Lenovo.

ADAPTADOR DE REDE PARA NOTEBOOK LENOVO

Para os notebooks Lenovo - Modelo 81S9, enviamos adaptador de rede para uso do colaborador.
Em caso de Perda, a aquisição deste periférico fica a cargo do próprio colaborador. O banco e o fornecedor não possuem peças de reposição.
(Orientação Implantação)

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

5. MATERIAL NECESSÁRIO (RESPONSABILIDADE NCR)

- A tabela abaixo apresenta os itens que o Técnico de Campo deve ter em mãos para execução da atividade com sucesso.

Item	Qtde	Especificação
Mala de ferramentas	01	Versão básica
PEN DRIVE 64GB INSTALAÇÃO NB WINDOWS 10 V2.1F FULL	01	Código SAP 920000023060

6. TELEFONES PARA CONTATO

- Célula AA (implantacaoitaun.ncrtech@ncr.com) Telefone Tronco 11 2757-3100

NOME	E-MAIL	TELEFONE FIXO	CELULAR
TÂNIA NEIDE ARGOTE POMA	tania.poma@ncr.com	(11) 2757-2221	(11) 94129-0189
NATANAEL DE MATOS LISBOA	natanael.lisboa@ncr.com	(11) 2757-4796	(11) 97150-1572

7. PRÉ-REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

- Para execução dos procedimentos descritos neste documento, listamos todos os pré-requisitos **OBRIGATÓRIOS**.

1. No Setup do BIOS do Notebook, o **Boot Mode** deve estar configurado como **UEFI** para suportar boot através do pen drive.
2. O parâmetro **Secure Boot** deve estar **desabilitado** no Setup;
3. O **cabo de rede** apropriado deve estar conectado à conexão da estrutura de instalação centralizada e rede da agência;
4. O **carregador de bateria** do Notebook deve estar conectado e ligado na tomada AC, permanecendo conectado até o final da instalação e configuração mesmo que a carga da bateria esteja cheia;
5. A instalação e o logon devem ser realizados com as credenciais de acesso do Técnico,
6. **O processo de baixa full deve ser executado na Agência origem do colaborador do Banco.**

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05



**Atenção! O CARREGADOR DO NOTEBOOK DEVE FICAR SEMPRE CONECTADO NO NOTEBOOK E TAMBÉM NA REDE ELÉTRICA.
ALÉM DISSO, O CABO DE REDE DEVE ESTAR SEMPRE CONECTADO.**



8. INICIANDO A INSTALAÇÃO DO SISTEMA OPERACIONAL

- Antes de executar as próximas etapas, o notebook deverá estar conectado na rede cabeadas da agência e conectado ao carregador de bateria. O processo de instalação leva alguns minutos para ser concluído e o equipamento será reiniciado algumas vezes durante o processo.
- Insira o pen drive 64GB de instalação em qualquer porta USB disponível no equipamento para realizar o boot do sistema operacional. E ligue o notebook através do botão <Power ON>.
- Após o equipamento ser inicializado, pressione a tecla “Boot Menu” correspondente ao modelo do notebook para acessar a prioridade de boot. Exemplos: F10 e F12
- A senha do Setup do Notebook é: **Itau@123**

9. INSTALAÇÃO DO SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS 10

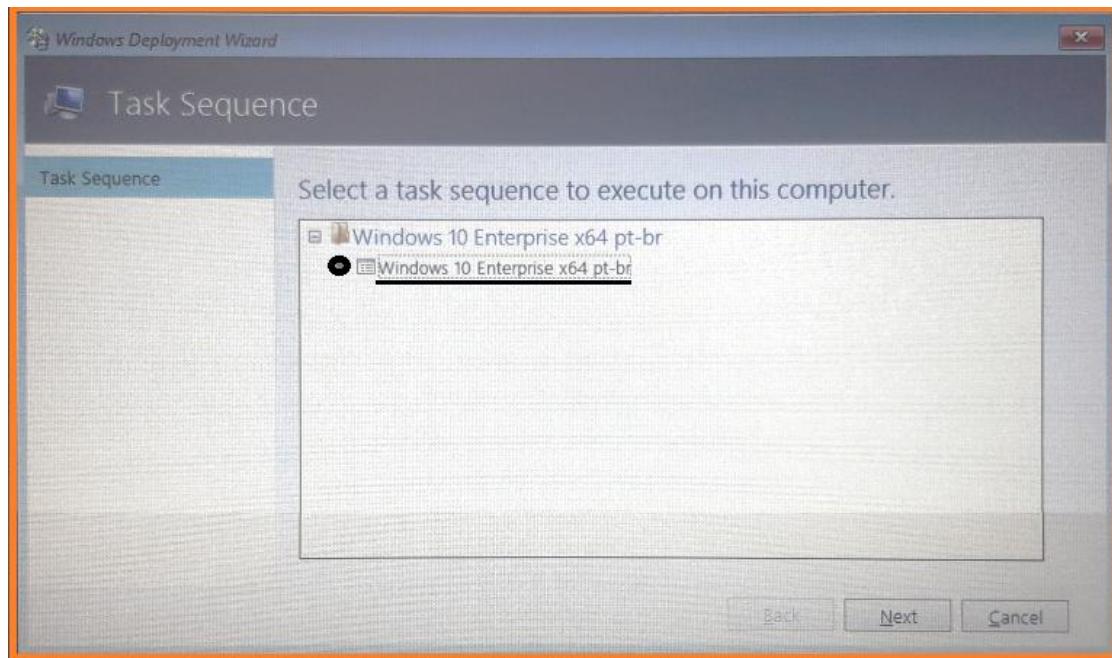
- Realize o boot com o pen drive W10 v2.0F conectado na USB.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05



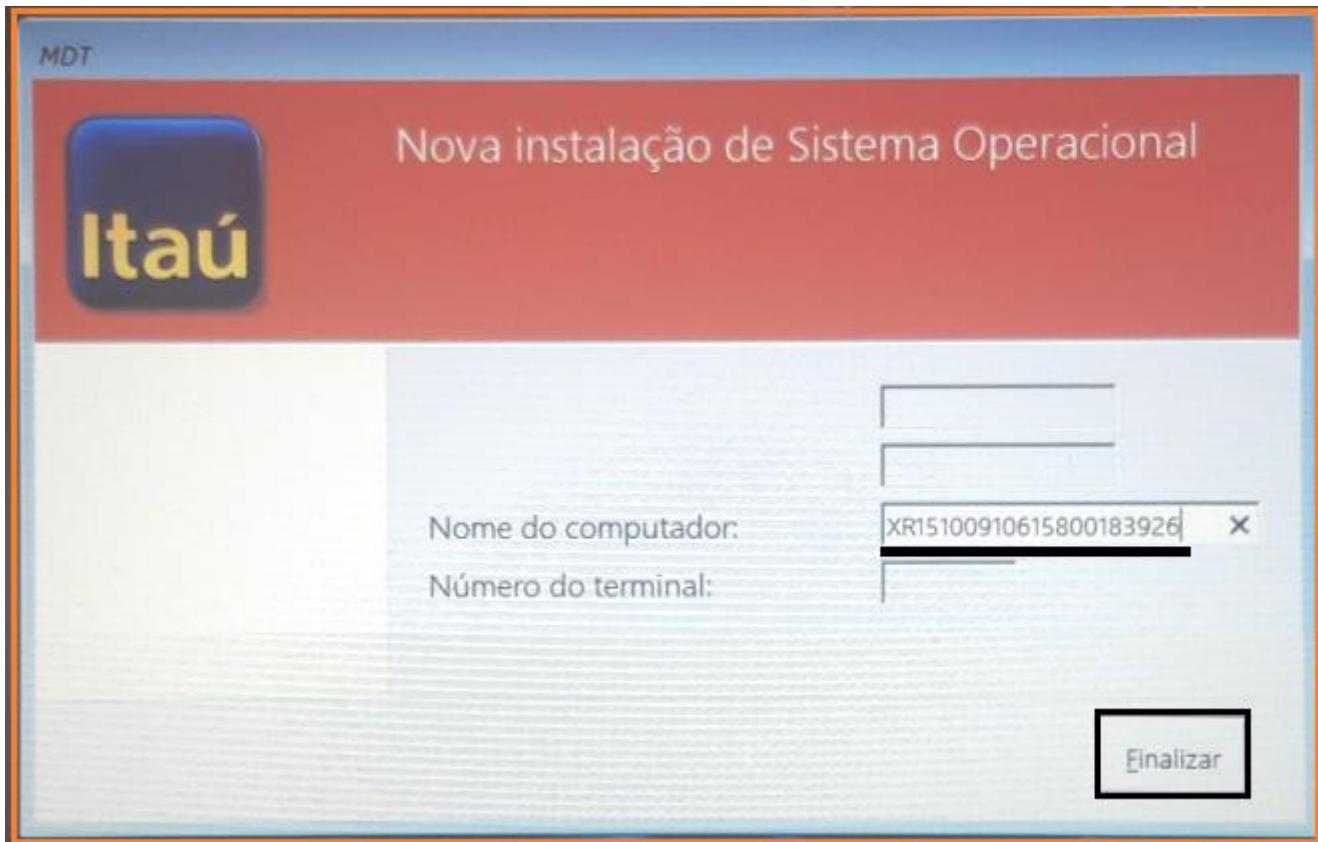
- Selecione a check-box "Windows 10 Enterprise" e clique no botão **Next**.



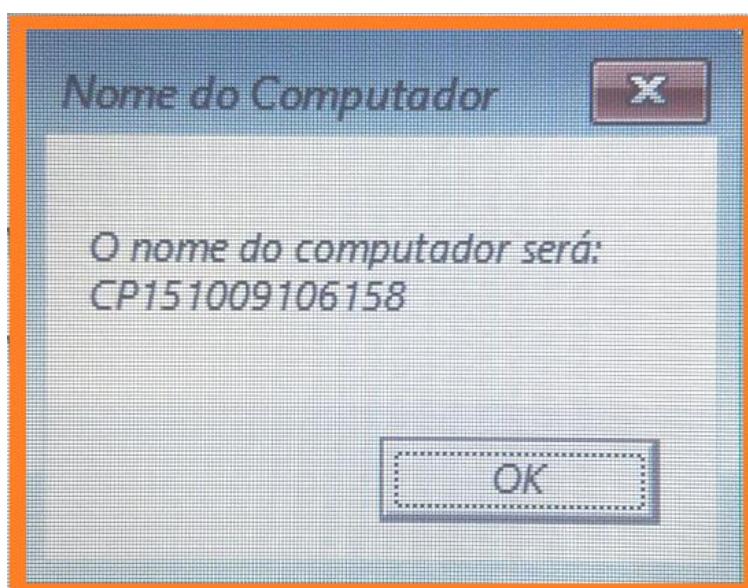
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Preencha o número da agência no nome do computador
Exemplo: XR151009106 158001 83926 (22 caracteres)



- Nesta tela, clique no botão **OK**

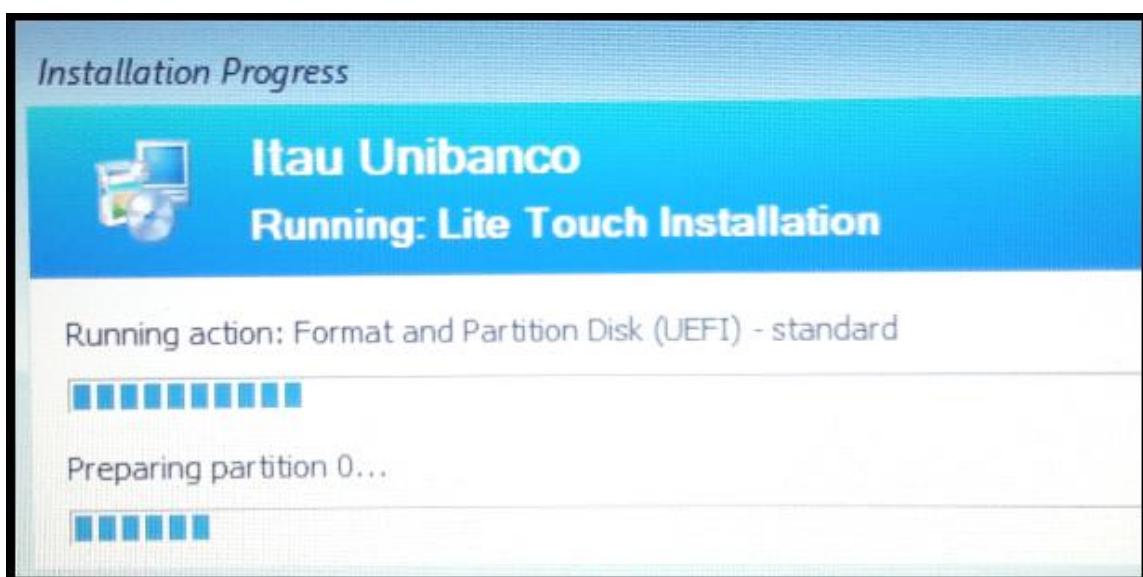


BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

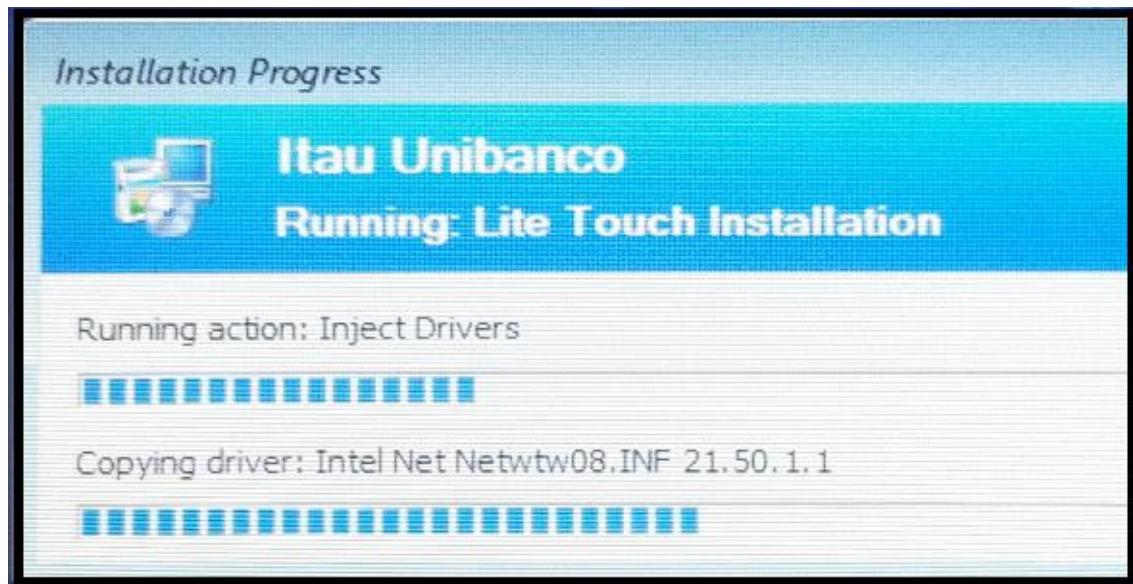
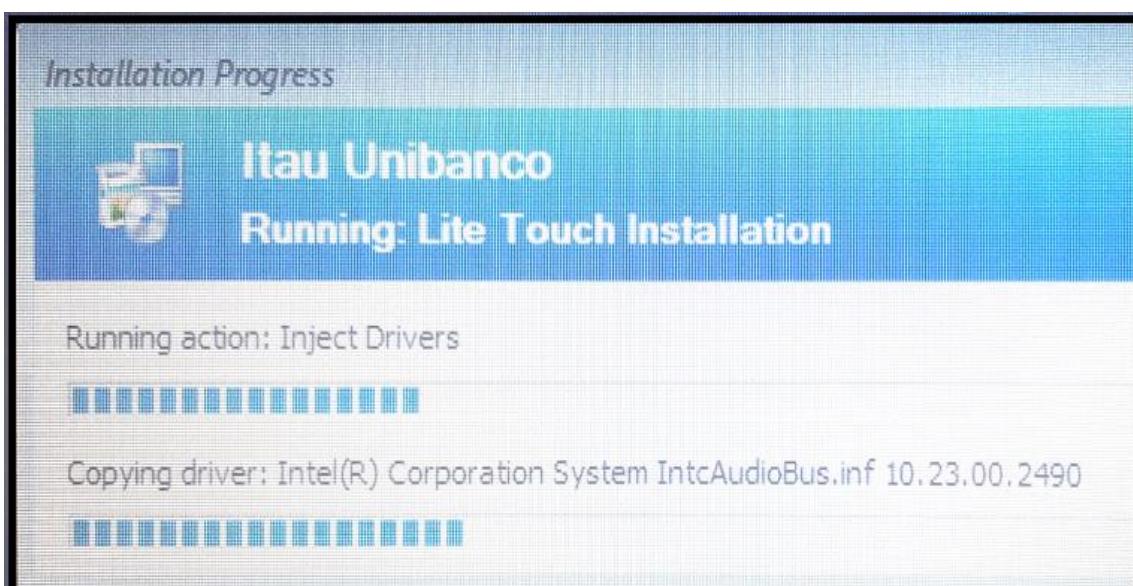
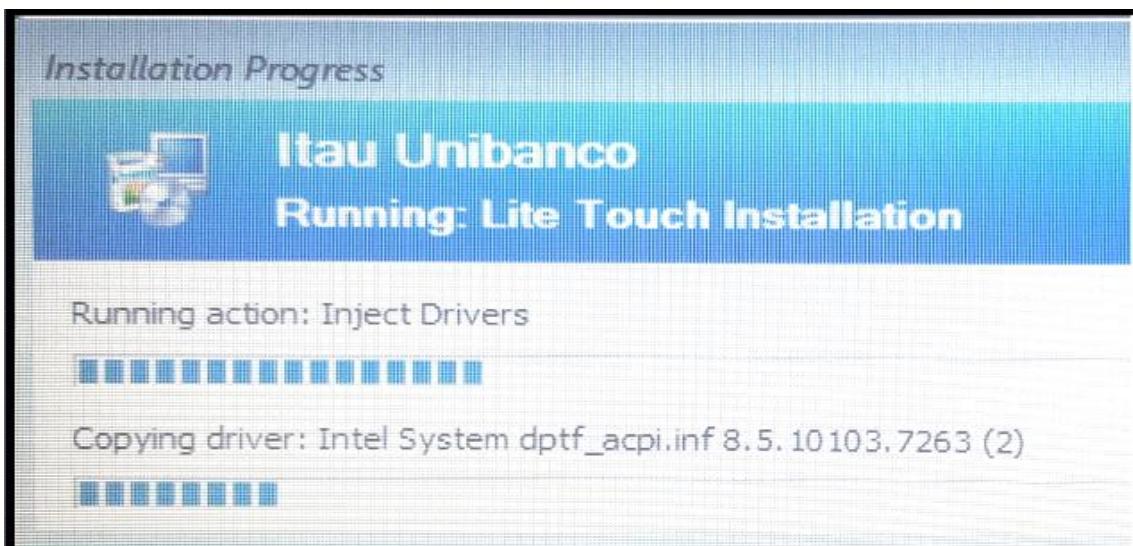
- Vai começar a instalação. Esta fase da instalação (Injecting drivers) do sistema dura +/- 30 minutos.



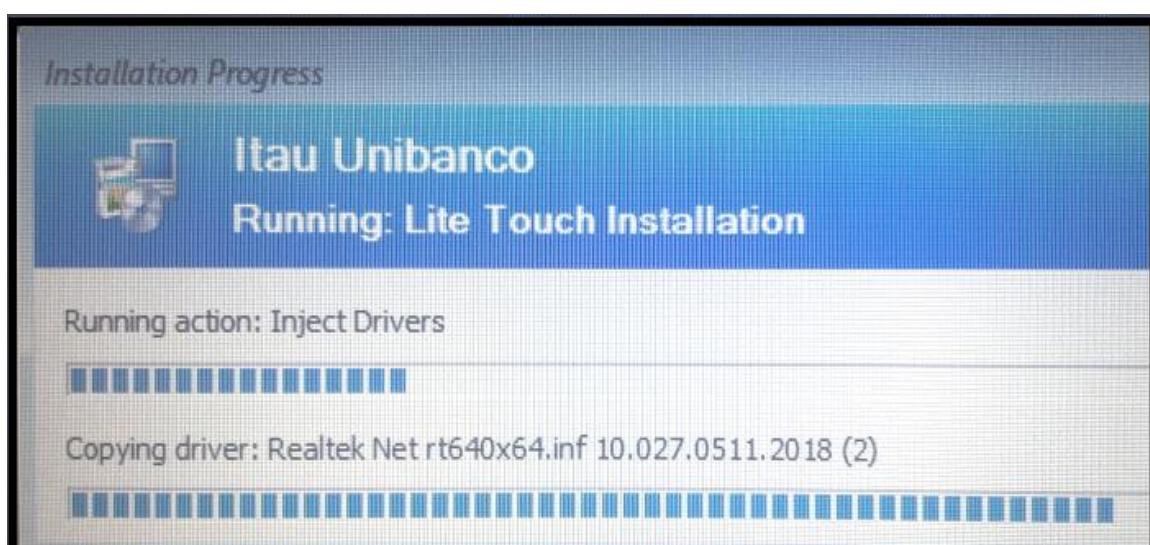
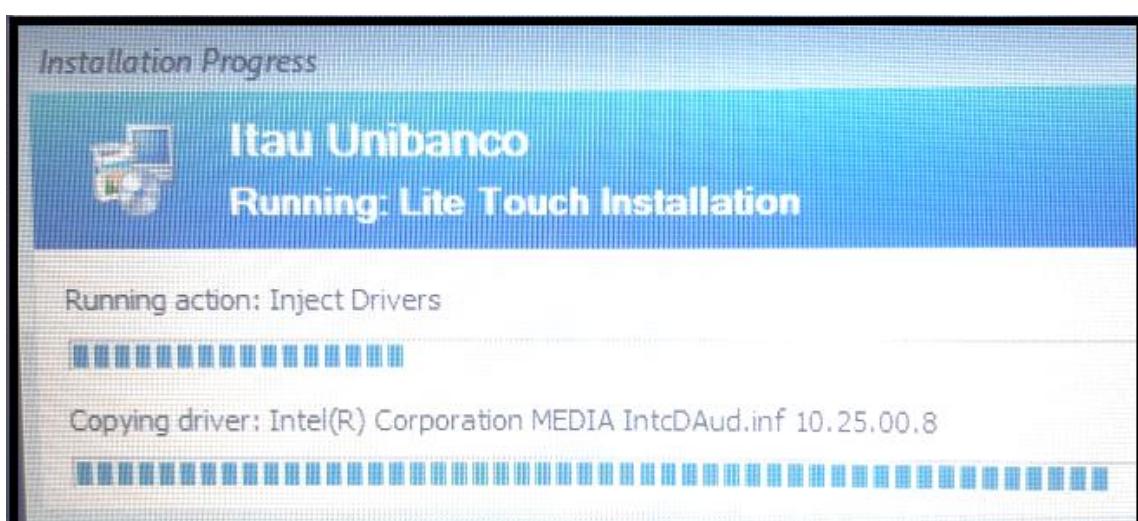
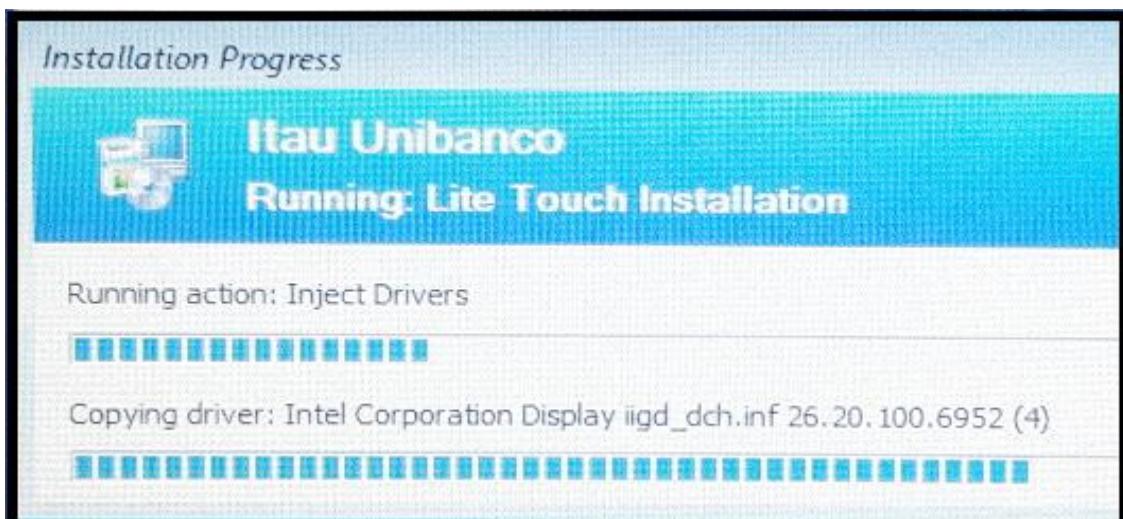
- O computador deve permanecer no cabo de rede para que possa ingressar no domínio ITAUAGE corretamente.



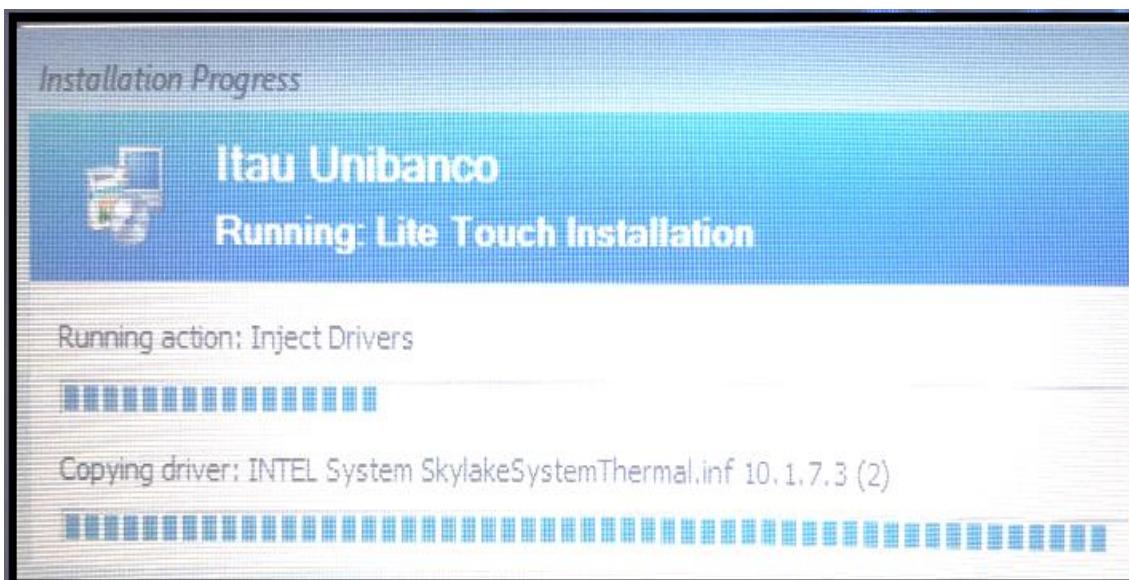
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05



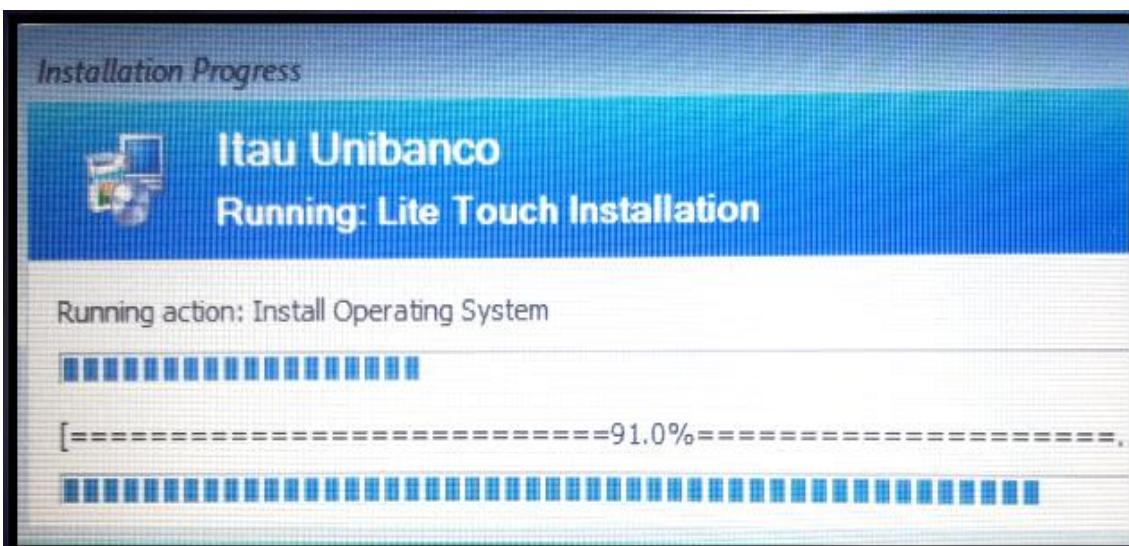
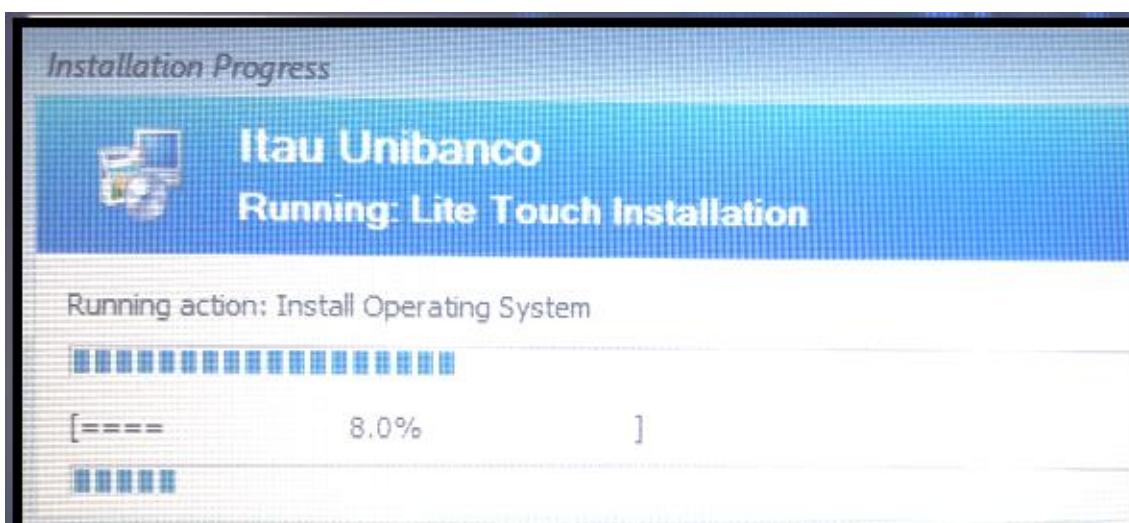
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05



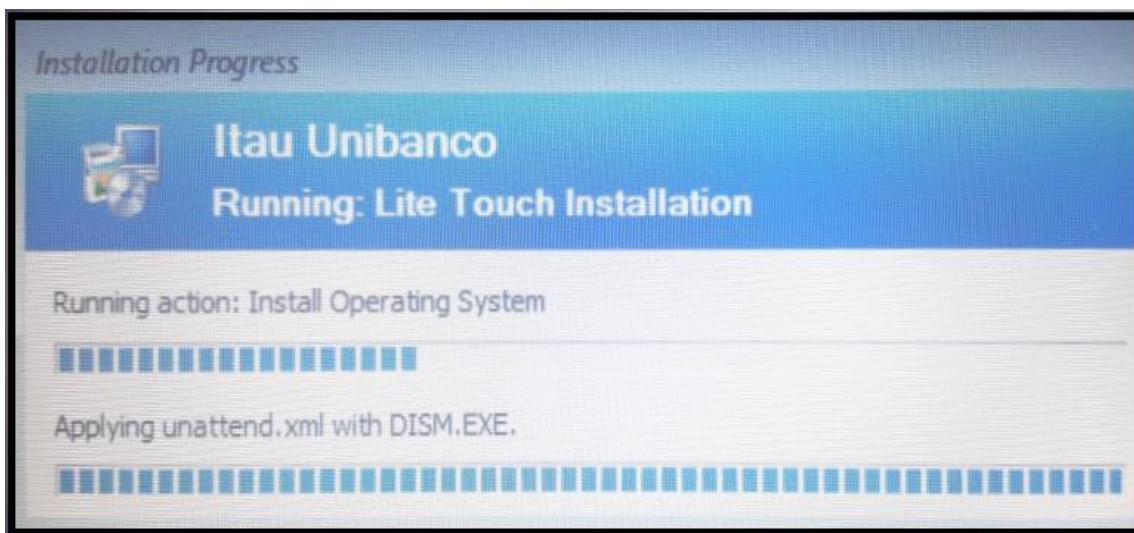
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05



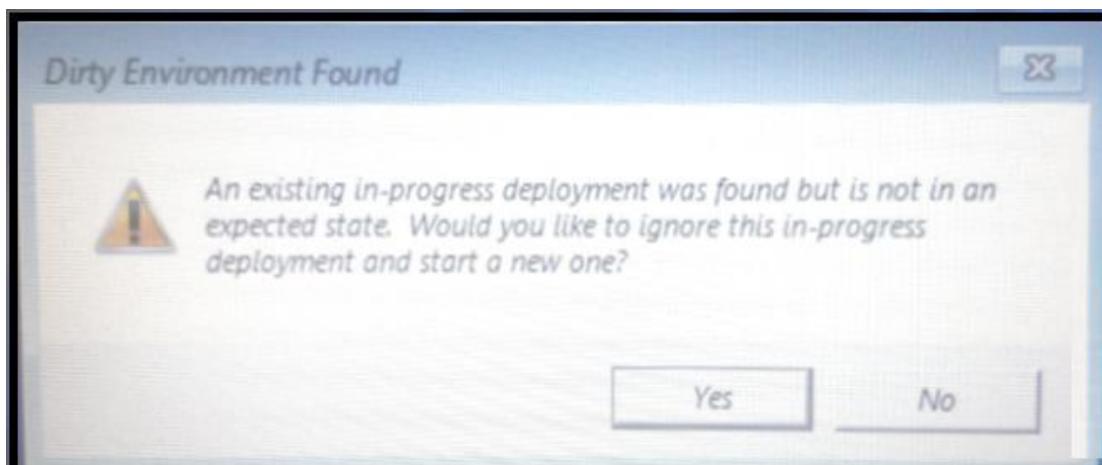
- Esta fase da instalação (Install Operating System) dura +/- 45 minutos.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

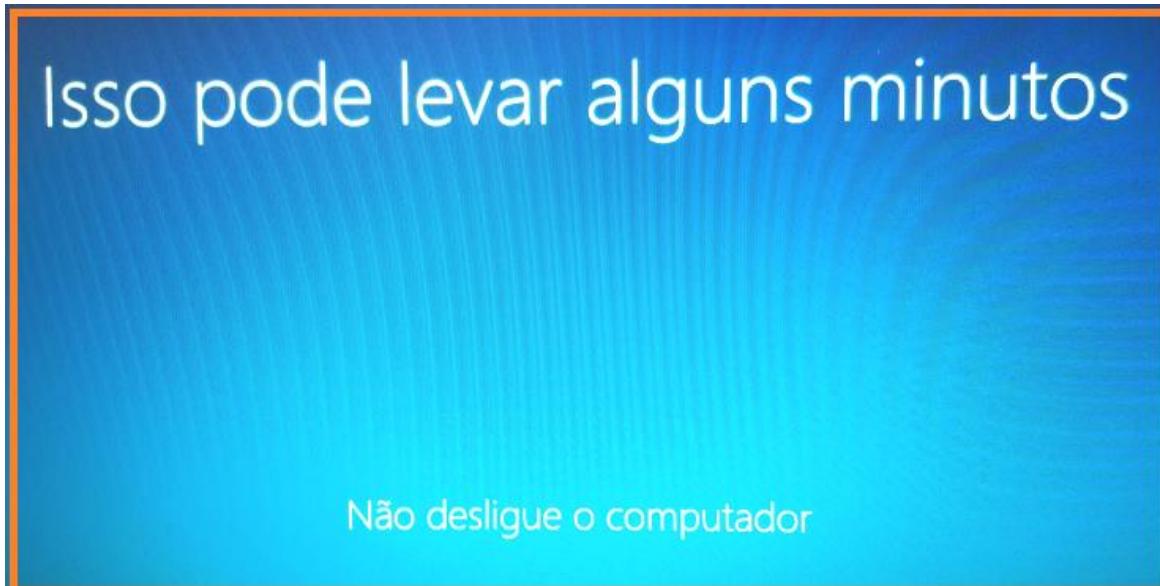


- Após esta tela “**Applying Unattend.xml with DISM.EXE**”, a máquina será reiniciada.
- **ATENÇÃO!** Após a inicialização, **retire o pen drive**.
- Se o pen drive não for retirado, esta tela “**Dirty Environment Found**” será apresentada.
- Realize o boot do notebook com o **pen drive** desconectado.

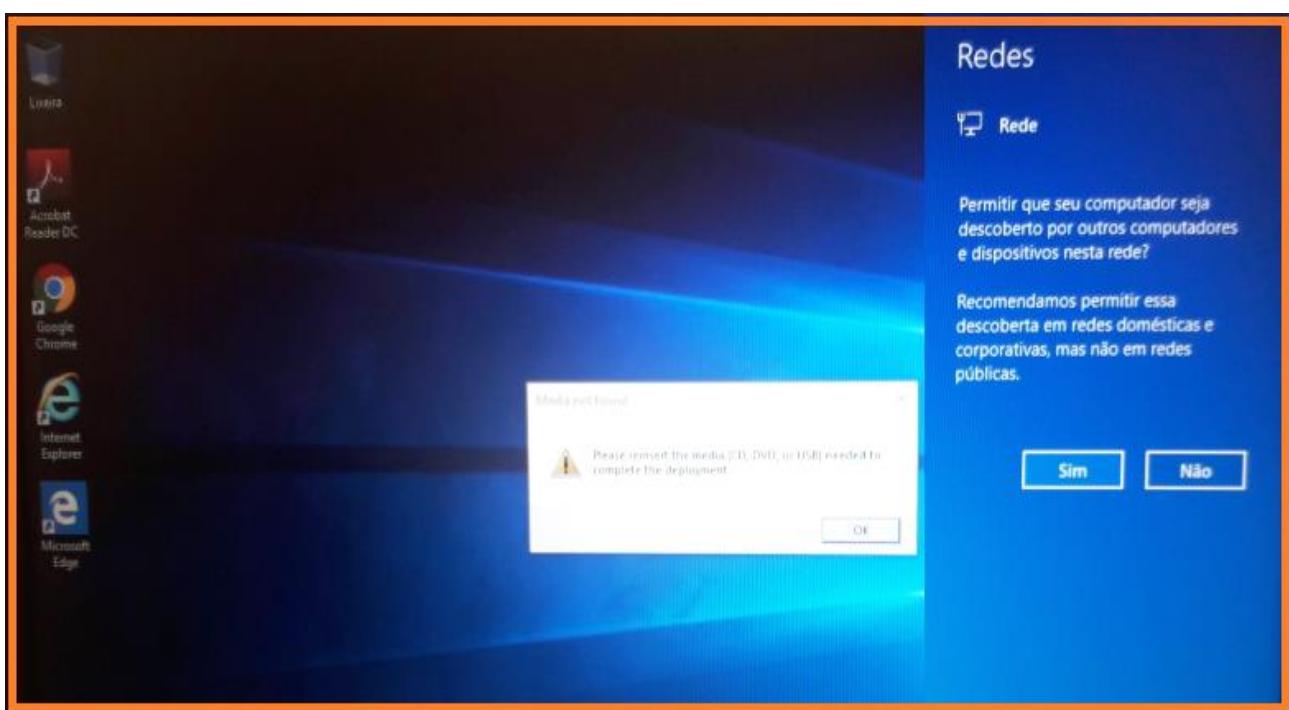


BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- A instalação vai continuar.



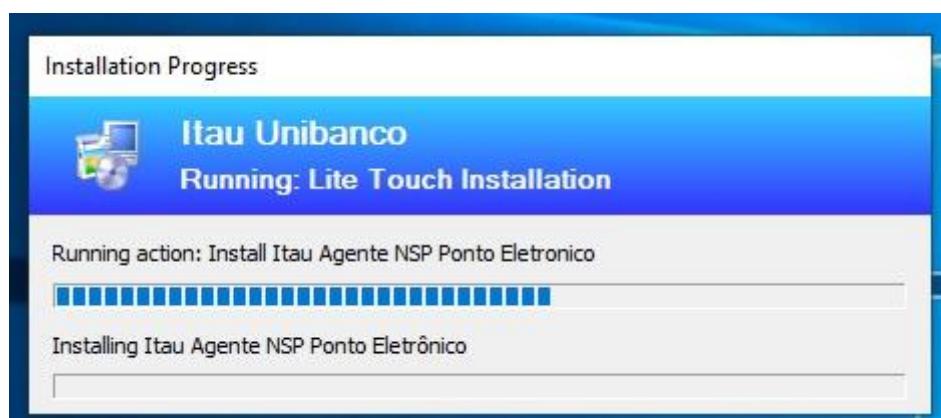
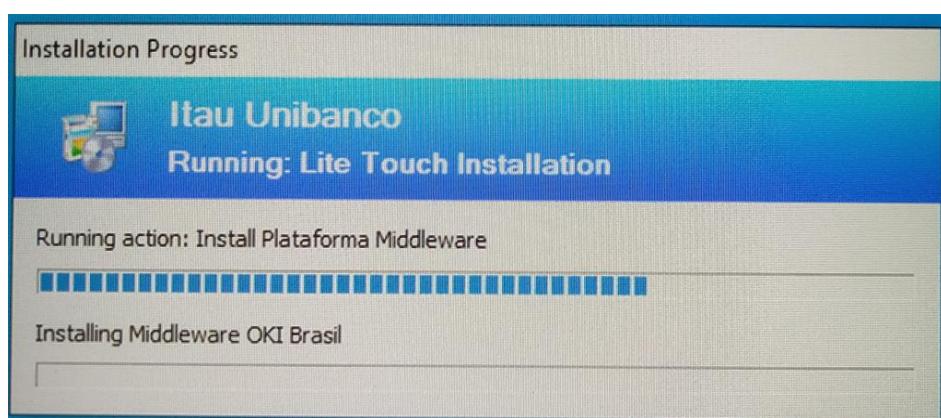
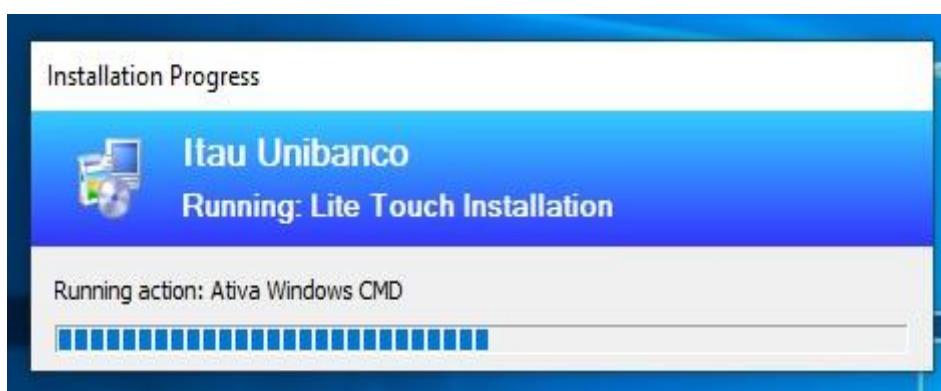
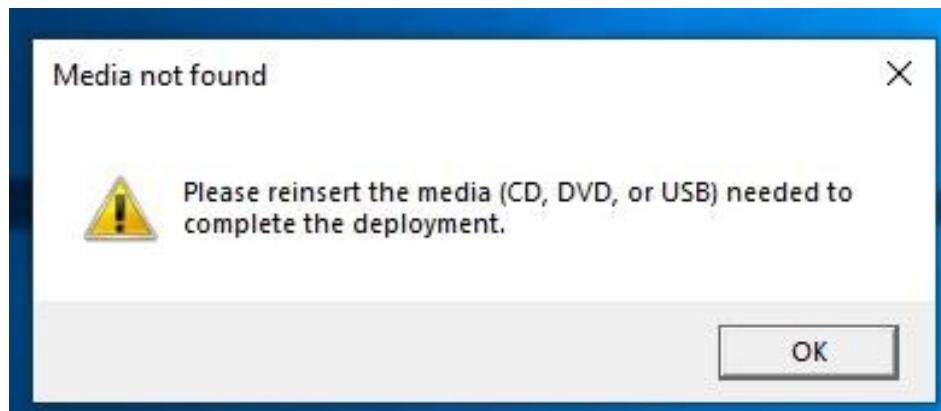
- Nesta tela “Media not found”, **conecte o pen drive** novamente.



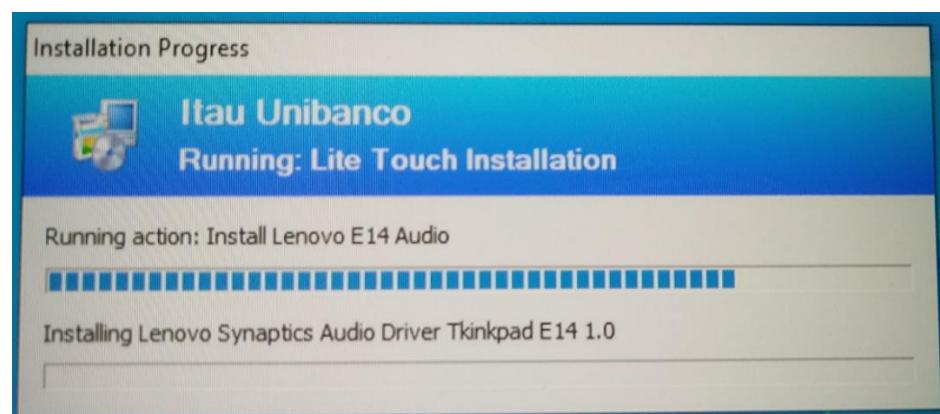
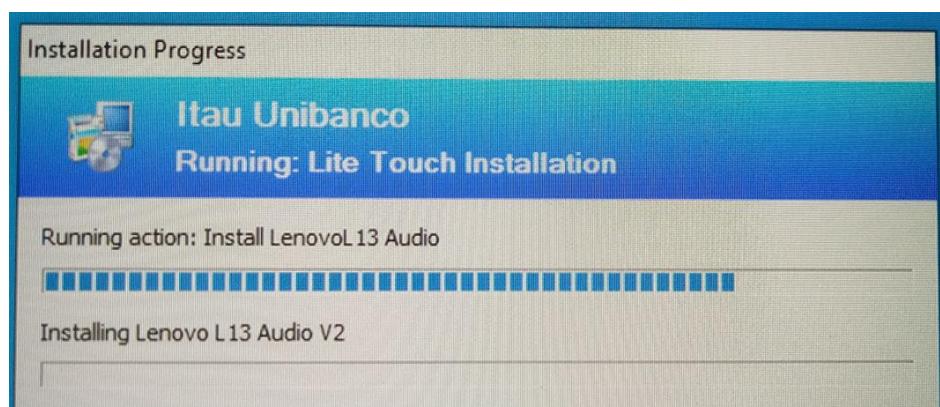
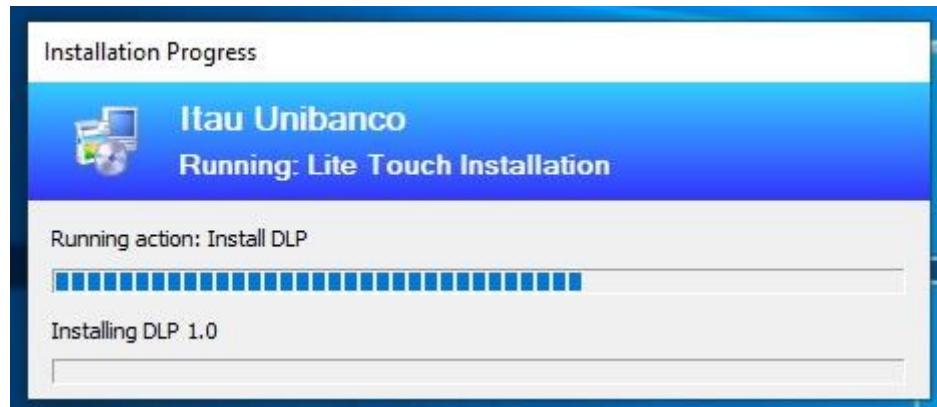
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Nesta tela “Media not found”, **cione o pen drive** novamente.

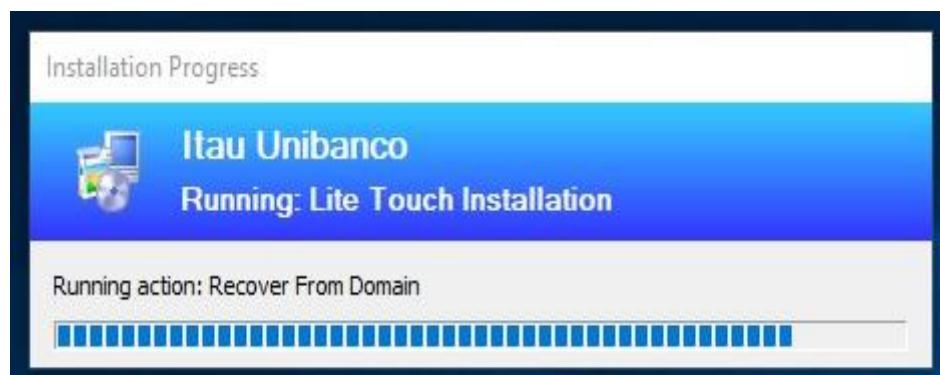
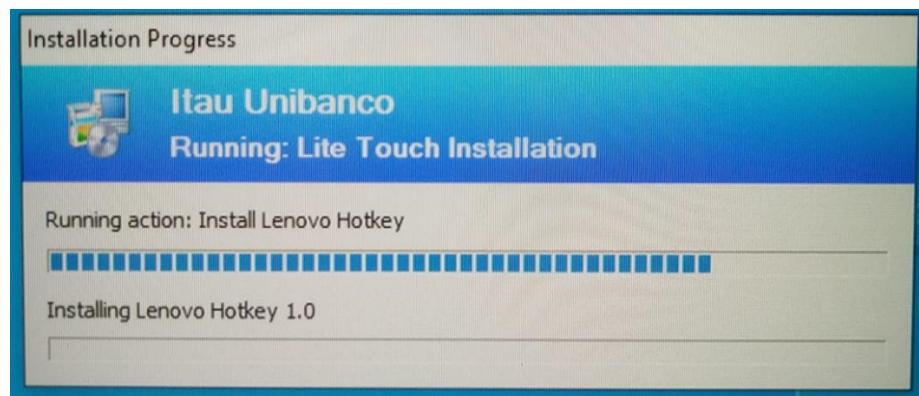


BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

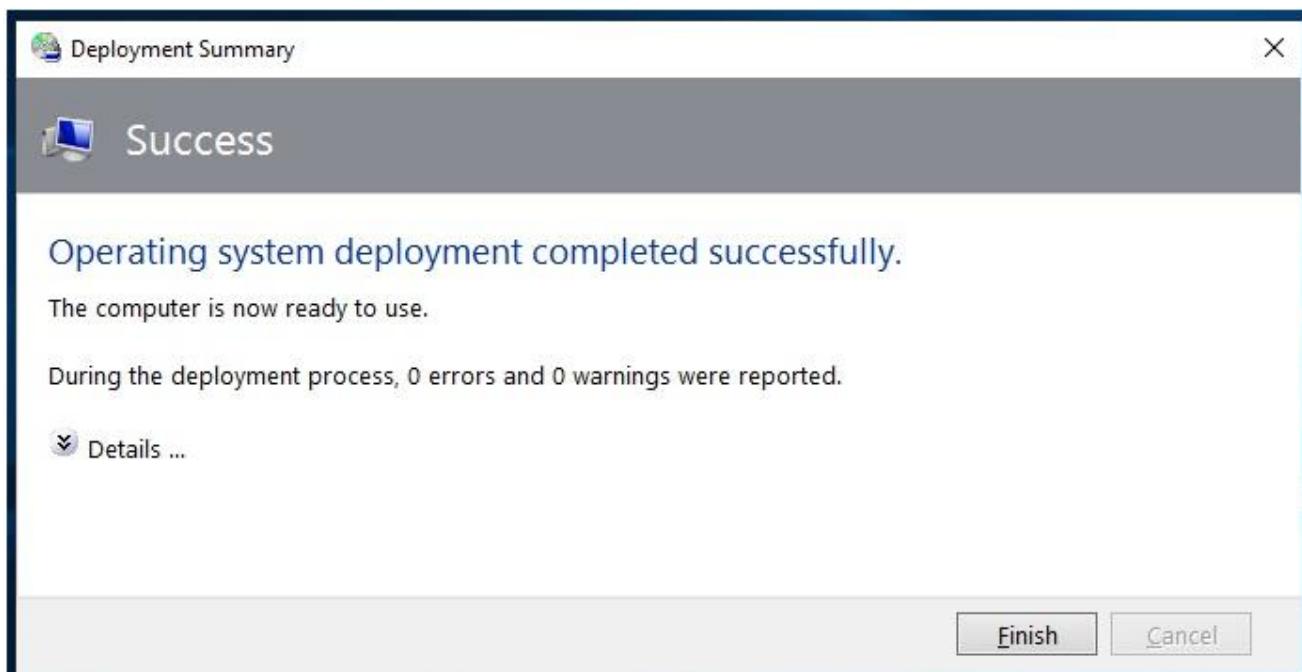


BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05



- Nesta tela abaixo, aguarde **5 minutos** a finalização da instalação dos drivers e clique no botão **Finish**.
ATENÇÃO! Se esta tela não aparecer, ocorreu algum problema durante a instalação. Comunique ao Suporte.



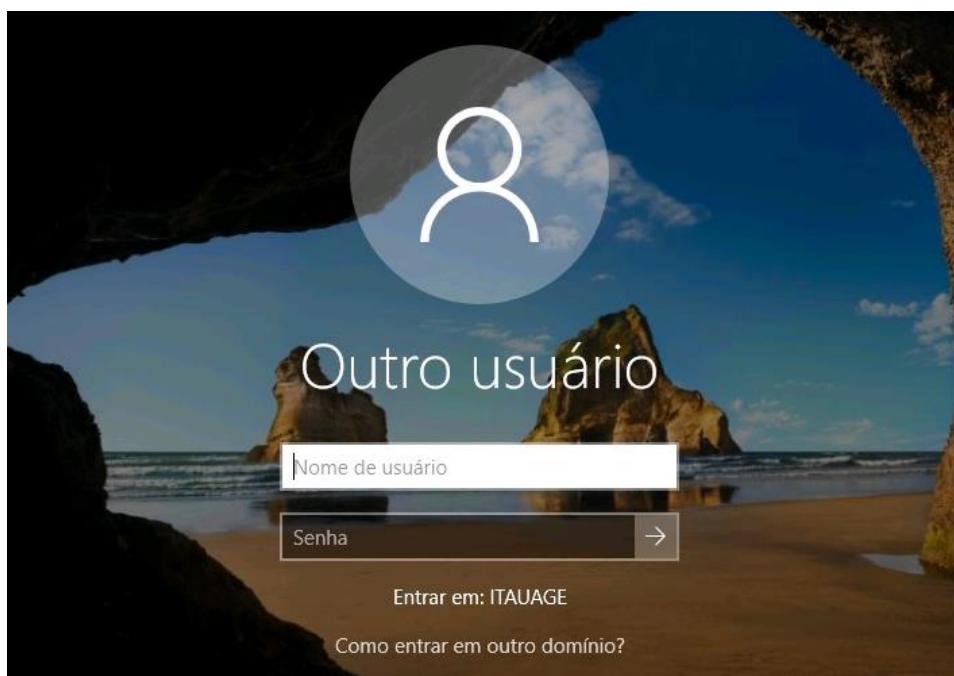
- Neste ponto, a instalação do sistema está finalizada e o **pen drive** pode ser desconectado definitivamente.
- A próxima fase é a fase de configuração da estação administrativa.

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

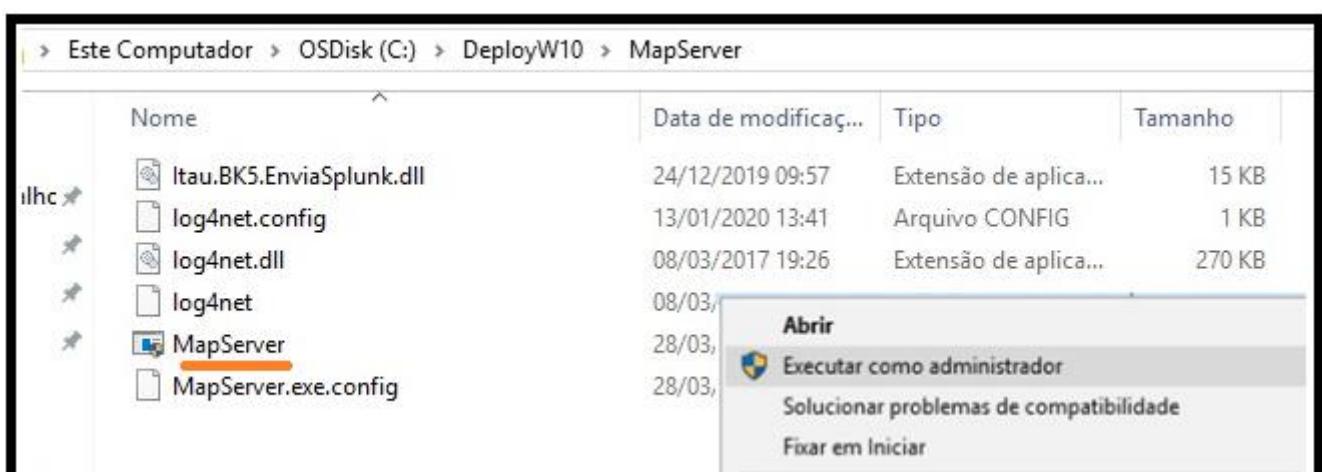
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

10. CONFIGURAÇÃO DA ESTAÇÃO ADMINISTRATIVA

- Após a instalação do sistema operacional, o logon deve ser realizado com o usuário e senha de técnico.
- Portanto, a partir deste ponto, **utilize seu usuário do domínio ITAUAGE e sua senha pessoal**.



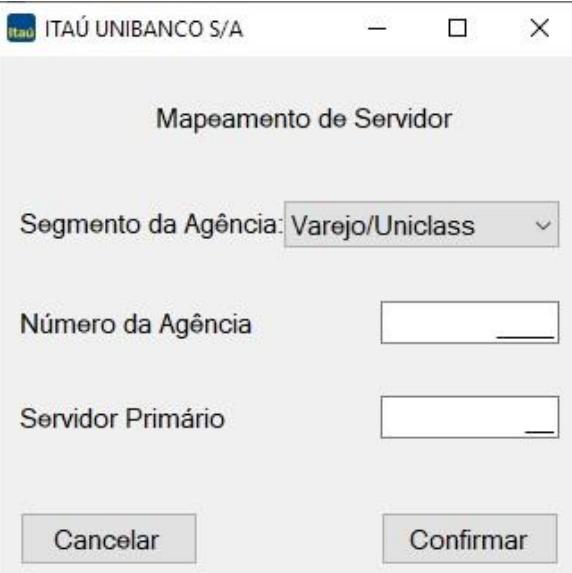
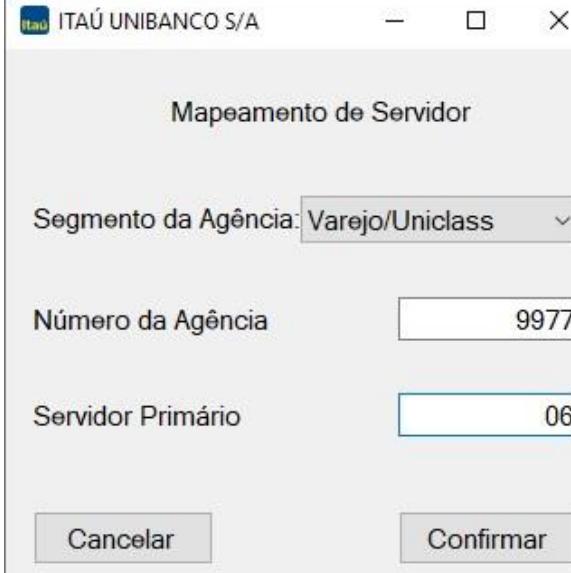
- No primeiro logon, aguarde o “Windows 10” criar e configurar seu perfil de usuário.
- Navegue até a pasta **C:\DeployW10\MapServer** e execute o arquivo **MapServer.bat** como administrador.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Preencha com o número da agência **XXXX** e o servidor **YY**.

 <p>ITAU UNIBANCO S/A</p> <p>Mapeamento de Servidor</p> <p>Segmento da Agência: Varejo/Uniclass</p> <p>Número da Agência _____</p> <p>Servidor Primário _____</p> <p>Cancelar Confirmar</p>	 <p>ITAU UNIBANCO S/A</p> <p>Mapeamento de Servidor</p> <p>Segmento da Agência: Varejo/Uniclass</p> <p>Número da Agência 9977</p> <p>Servidor Primário 06</p> <p>Cancelar Confirmar</p>
--	---

Onde:

XXXX = Número da Agência

YY = Número do Servidor

Exemplo: Na tela acima, Agência:**9977** e Servidor: **06**

- Após o mapeamento do servidor, execute:

F:\Soft\CockpitMovel\ ConfiguraMobilidade

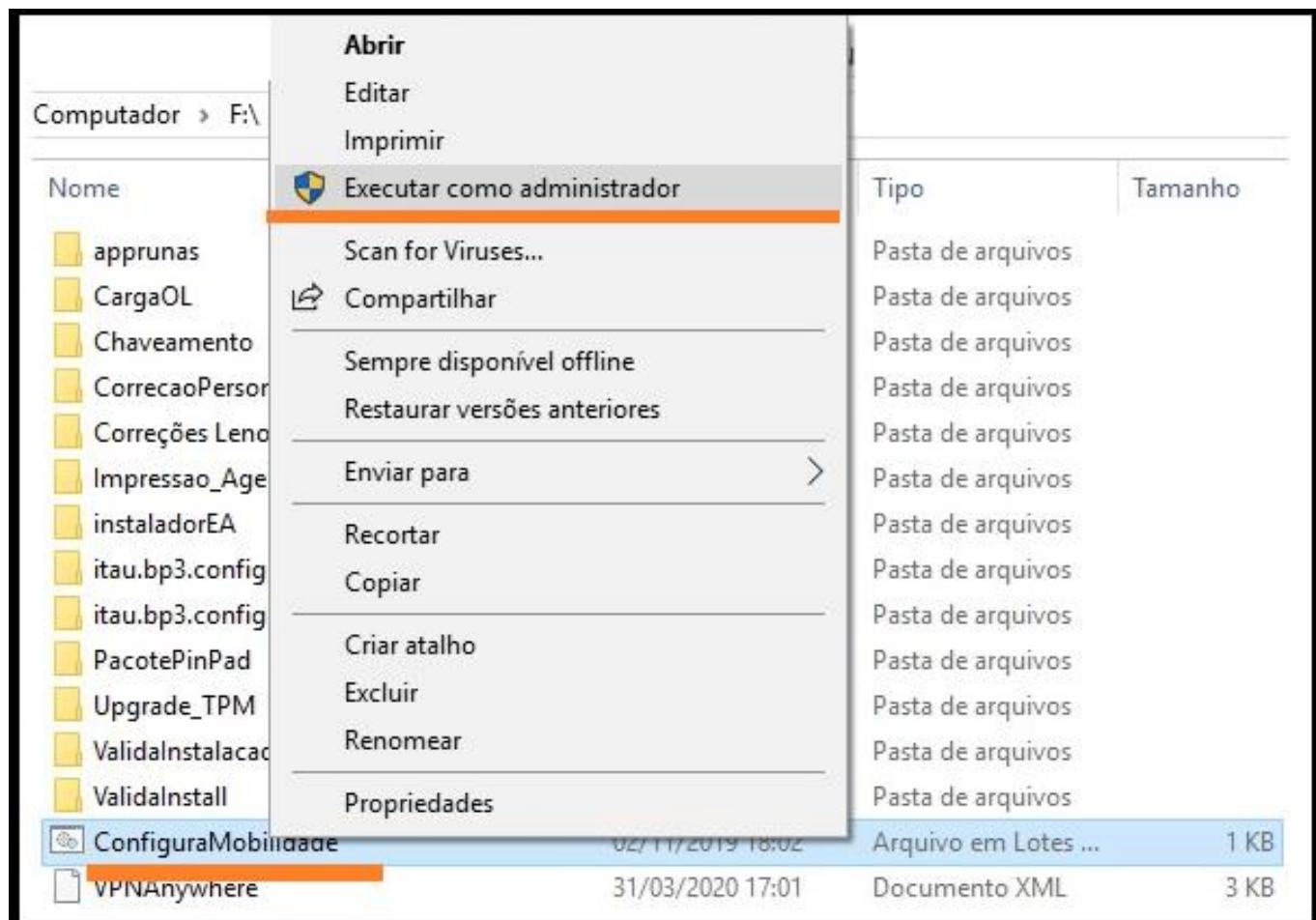
ATENÇÃO! → Execute como Administrador

Computador > F:\ > Soft > CockpitMovel >			
Nome	Data de modificaç...	Tipo	Ta
apprunas	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
CargaOL	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
Chaveamento	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
CorrecaoPerson	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
Correções Lenovo	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
Impressao_Agencias	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
instaladorEA	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
itau.bp3.configura.mobilidade	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
itau.bp3.configura.xml	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
PacotePinPad	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
Upgrade TPM	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
Validalnstalacao	12/05/2020 14:41	Pasta de arquivos	
Validalninstall	25/05/2020 14:40	Pasta de arquivos	
ConfiguraMobilidade	02/11/2019 18:02	Arquivo em Lotes ...	
VPNAnywhere	31/03/2020 17:01	Documento XML	

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

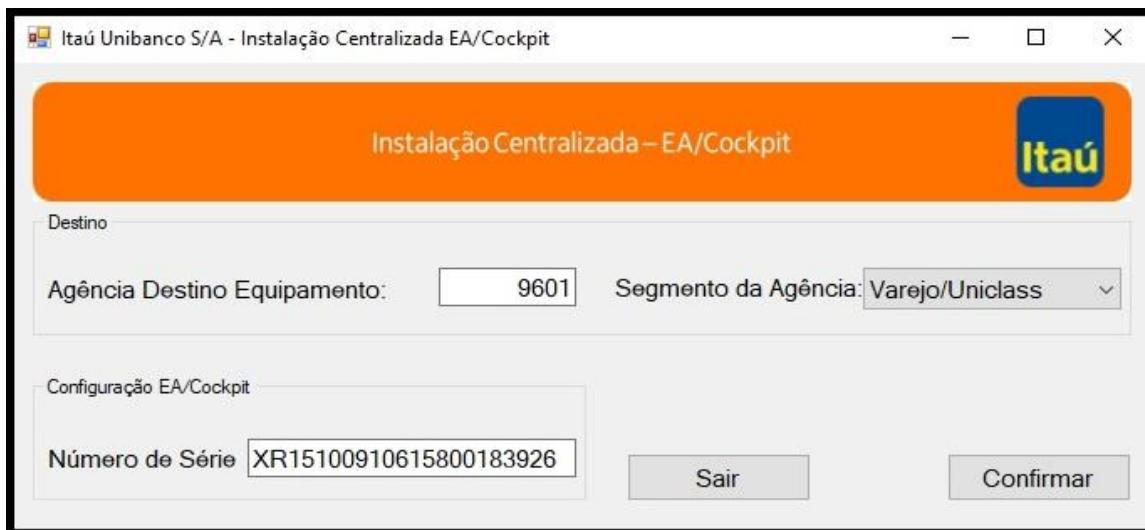
- Execute o arquivo chamado **ConfiguraMobilidade.bat**.



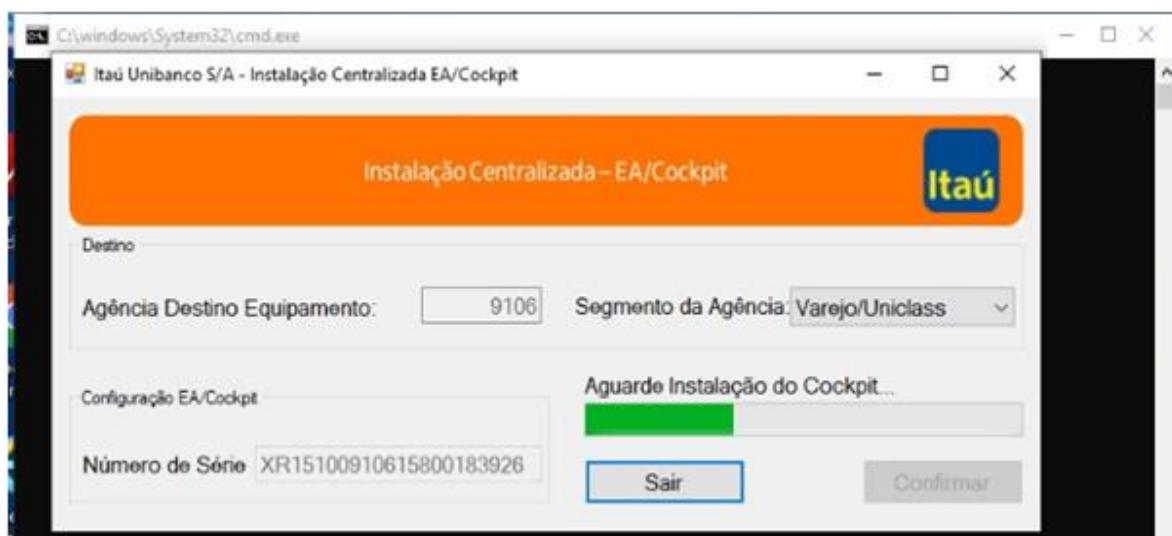
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Após a execução do arquivo de configuração, o instalador do Cockpit será iniciado automaticamente.
 - Uma nova tela será apresentada solicitando as informações abaixo:
 - **Agência Destino do Equipamento:** **Número da agência** do Notebook
 - **Número de Série:** Preencha com o **Número da carga** (22 caracteres)
 - **Segmento da Agência:** Preencha como **Varejo / Uniclass** ou **Personnalité**.
 - Após preencher os campos necessários, clique no botão **Confirmar**. E o processo de configuração do Cockpit será iniciado.
- O campo “Número de Série” vem previamente preenchido. **Digite o número de série com os 22 caracteres!** → **Não** complemente apenas os últimos dígitos.

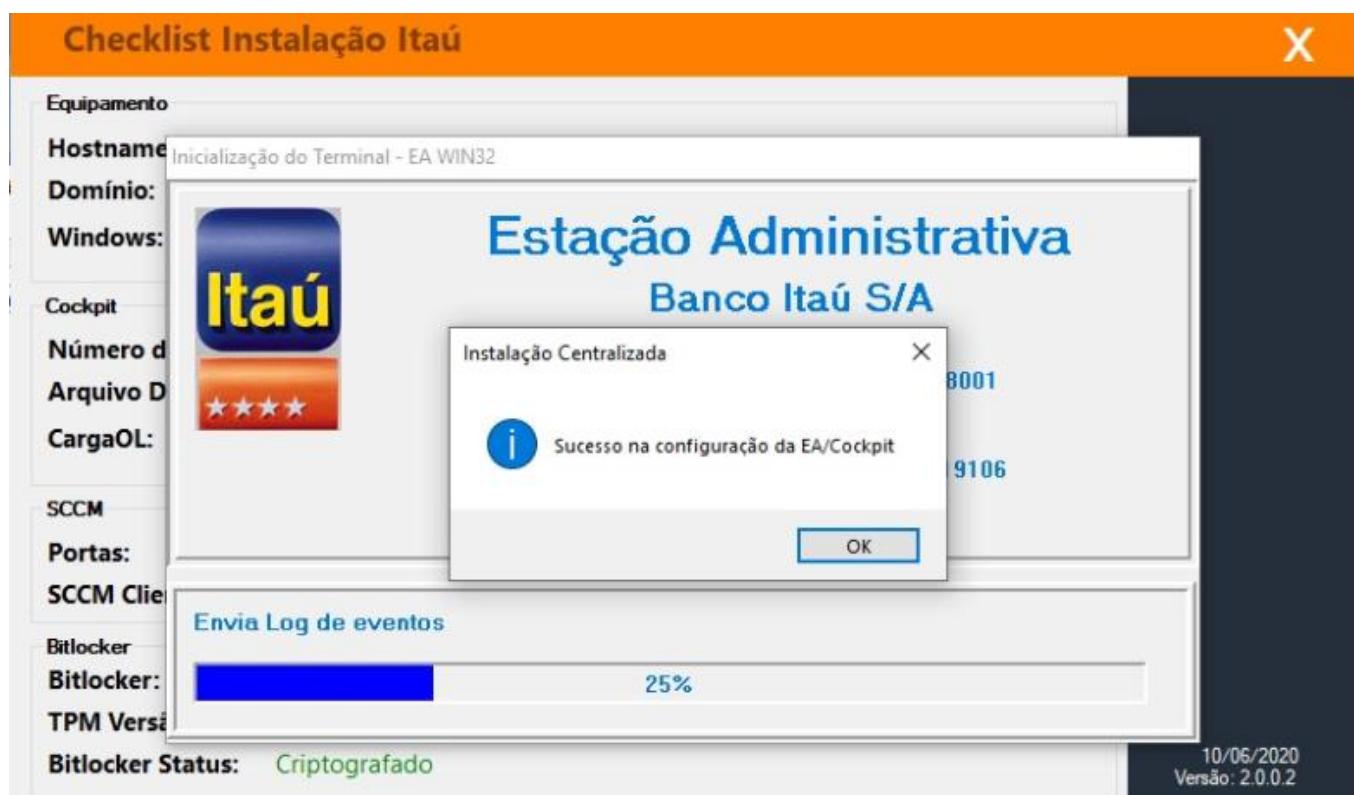


→ **Não** interrompa o processo, pois ele será encerrado automaticamente.

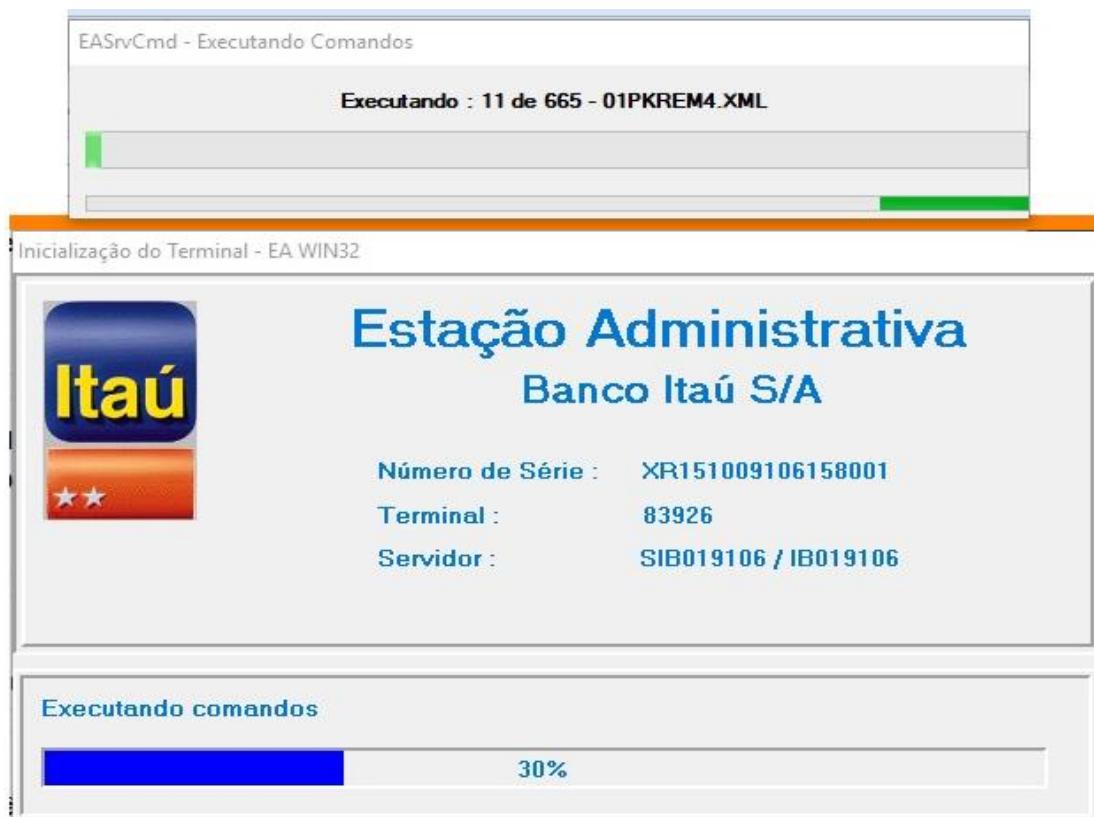


BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05



- Esta fase da configuração da estação administrativa (Fase 1 de 665) dura +/- 30 minutos.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Após a etapa anterior ser concluída, verifique se os atalhos “EA Móvel” e “Impressoras” foram criados. Se tiver tudo ok, vão aparecer estes ícones na área de trabalho.



- O primeiro logon para utilização na agência deve ser realizado com o seu usuário pessoal de técnico.



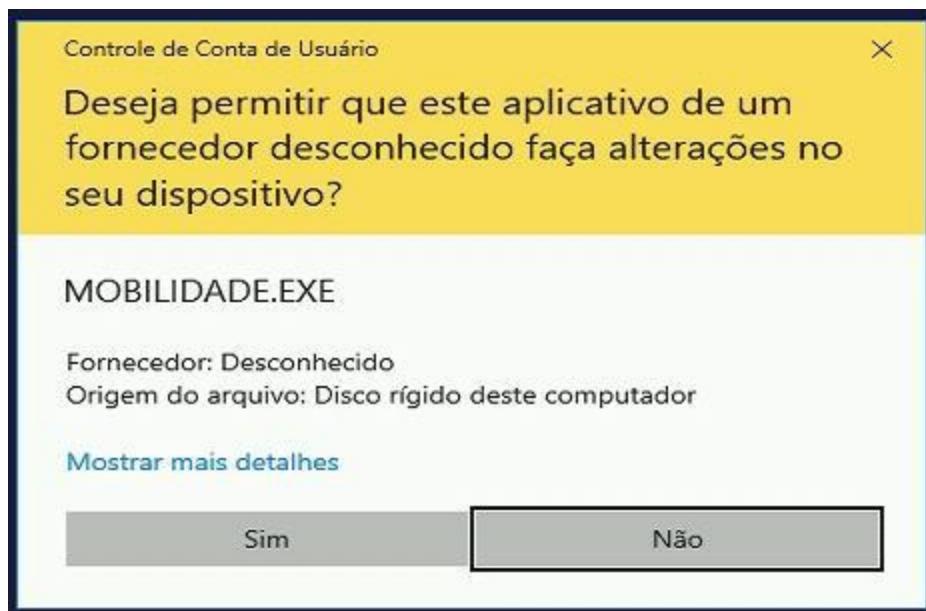
- Para iniciar a primeira carga da EA, clique no ícone da **EA Móvel**.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Uma tela de segurança será exibida solicitando a confirmação de execução. Clique no botão **Sim**.



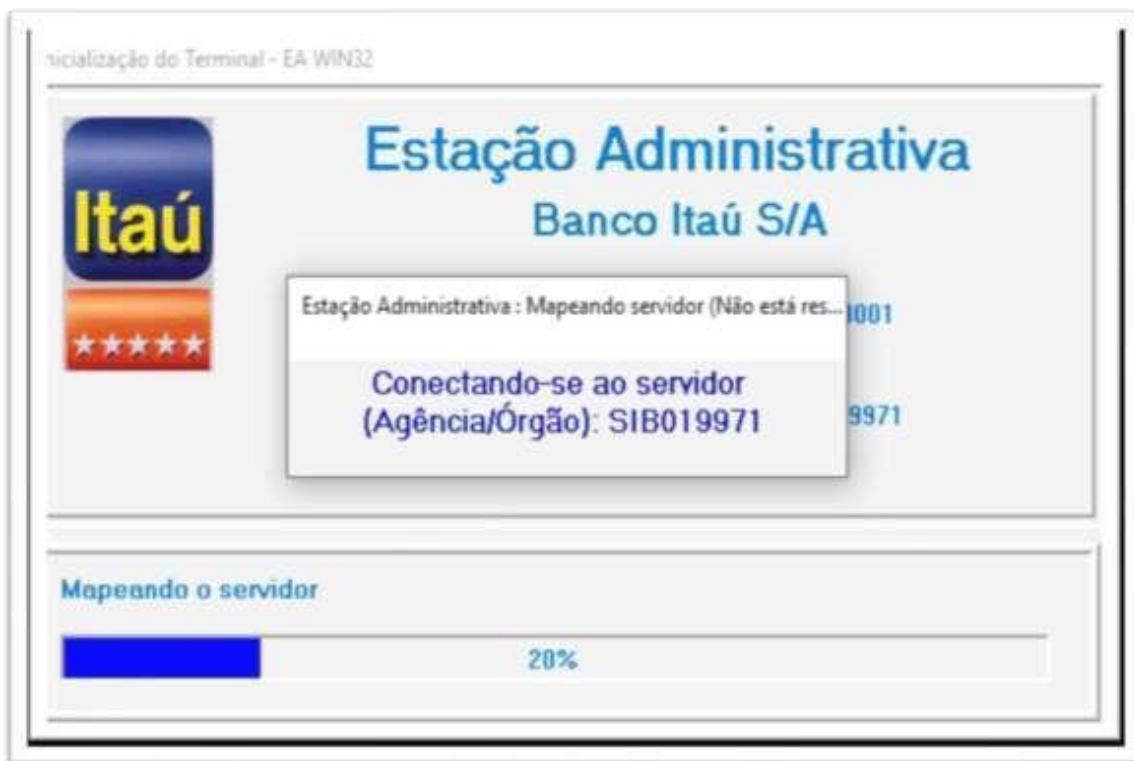
- Posteriormente uma tela para seleção do ambiente será exibida. Selecione a opção **Conexão Agência**. Espere a conclusão de configuração do ambiente e clique na opção **OK**.



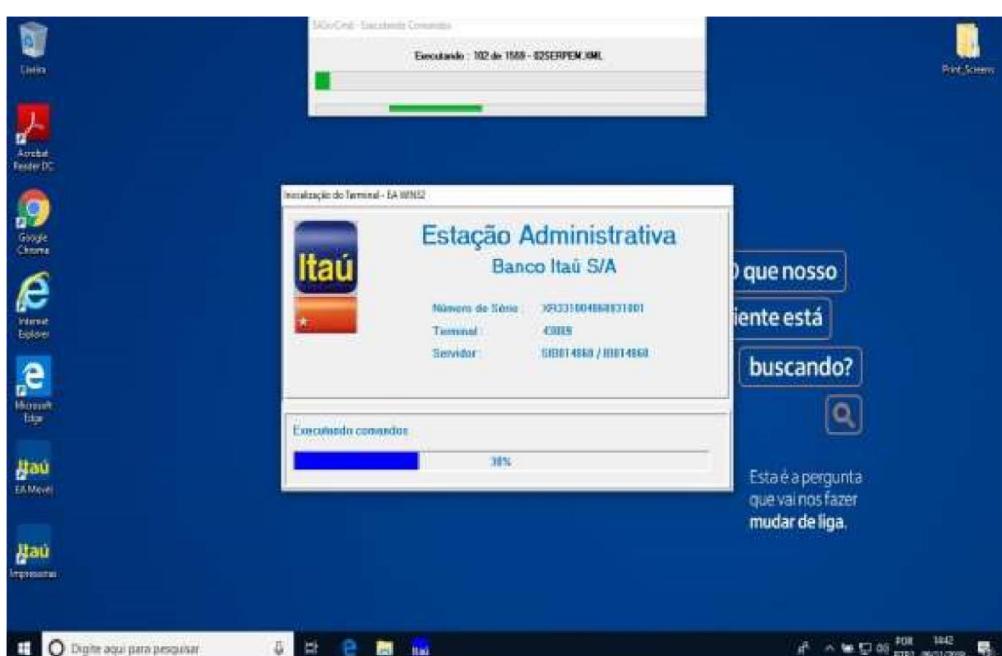
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Aguarde o carregamento do Cockpit.



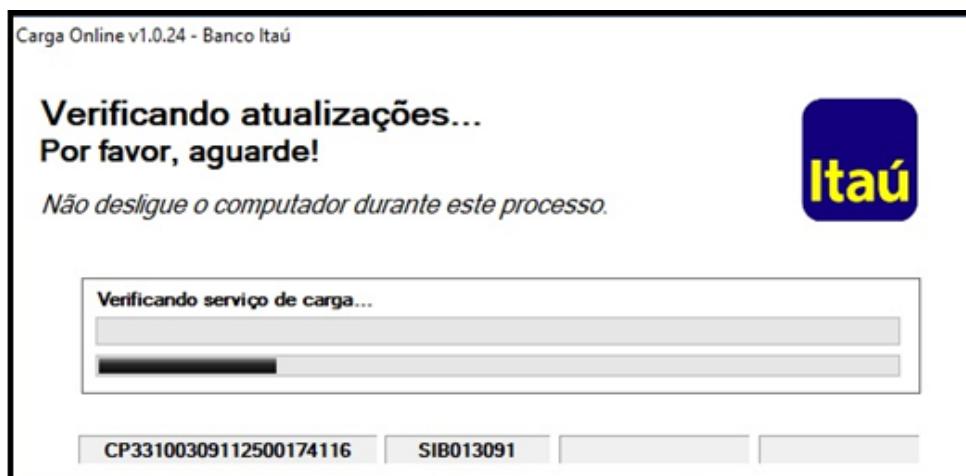
- Anote o número do seu terminal conforme a figura abaixo. Após a finalização da execução da tela de comandos, a tela de login na aplicação EA ficará disponível.
- Antes de realizar o login, solicite o **cadastro do número do seu terminal** para o Gerente Operacional da agência. Informe o número do seu terminal. Obs: são os 05 dígitos finais do número (22) do terminal.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Após a execução da etapa anterior, o Cockpit será iniciado. e o gerente poderá realizar o login com a sua funcional e senha.



11. CONFIGURAÇÃO DA IMPRESSORA

- **ESTA ETAPA DEVE SER REALIZADA COM MUITO CUIDADO E MUITA ATENÇÃO.**
- Para realizar a configuração das impressoras, clique sobre o ícone das impressoras para abrir o assistente.

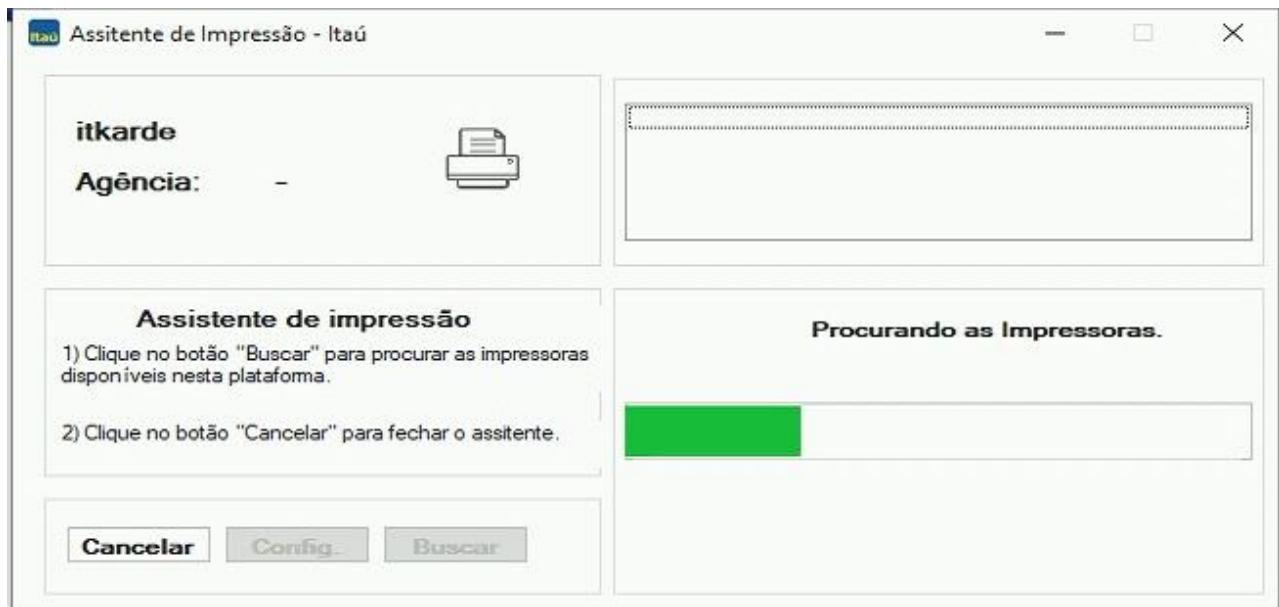


- Posteriormente, clique no botão **Buscar** para realizar a busca das impressoras e aguarde.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05



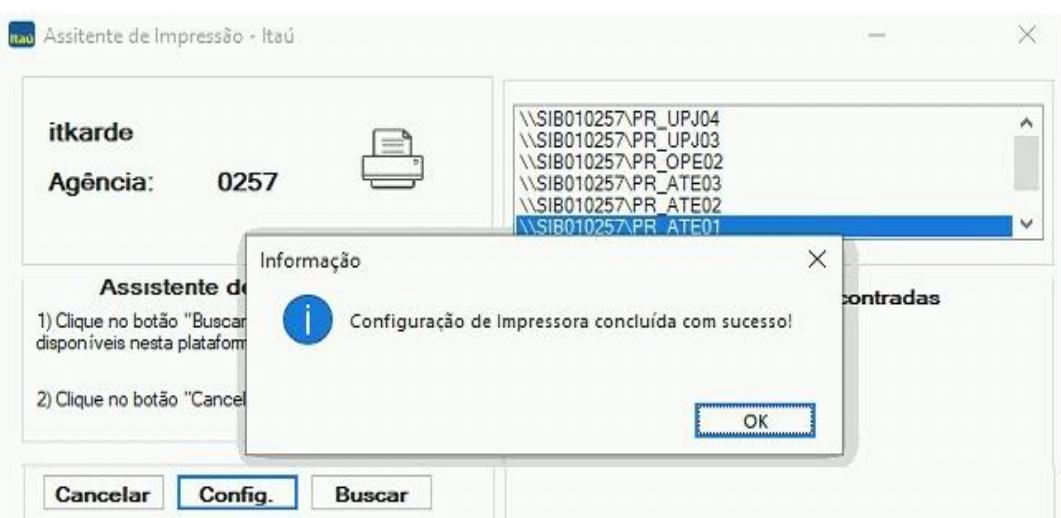
- Selecione a opção de impressora que deseja configurar.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Clique no botão “Config” e aguarde o processo de configuração ser concluído.



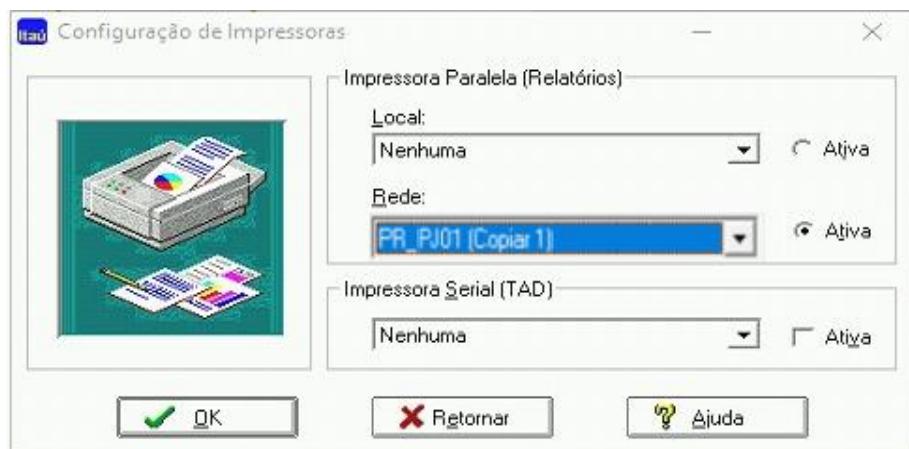
- Clique no botão Sim. **Atenção!** Às vezes, esta tela está oculta atrás de outras telas.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Após clicar em **OK**, um processo de configuração da impressora no Cockpit será iniciado. Selecione a opção (Rede: Ativa) e escolha o modelo da impressora a ser utilizado.



- Em alguns casos, o **processo é muito lento** e a impressora demora para aparecer na lista de impressoras. Somente aguarde e não crie a impressora novamente.
- Após essa etapa, será necessário realizar a validação da instalação através do Validador presente dentro da Imagem.

12. VALIDAÇÃO DA INSTALAÇÃO

- Antes de desligar o computador e entregá-lo ao gerente, o técnico deve realizar a verificação/validação da instalação, conforme o exemplo abaixo de uma instalação.

Execute o arquivo C:\Mobilidade\ValidaInstall\Itau.BP3.ValidaInstalação.

C:\Computador > OSDisk (C:) > Mobilidade > ValidaInstall >			
Nome	Data de modificação	Tipo	Tamanho
Logs	12/05/2020 13:48	Pasta de arquivos	
Itau.BK5.EnviaSplunk.dll	30/10/2019 18:25	Extensão de aplicativo	14 KB
Itau.BK5.EnviaSplunk.dll.config	29/10/2019 11:08	Arquivo CONFIG	1 KB
Itau.BK5.EnviaSplunk.pdb	30/10/2019 18:25	Arquivo PDB	34 KB
Itau.BP3.ValidaInstalação	22/04/2020 17:21	Aplicativo	38 KB
itau.bp3.validainstalacao.exe.config	12/04/2020 15:29	Arquivo CONFIG	1 KB
Itau.BP3.ValidaInstalação.pdb	28/11/2019 16:09	Arquivo PDB	88 KB
log4net.config	12/04/2020 12:28	Arquivo CONFIG	1 KB
log4net.dll	08/03/2017 19:26	Extensão de aplicativo	270 KB
log4net	08/03/2017 19:26	Documento XML	1.512 KB
Microsoft.WindowsAPICodePack.dll	05/03/2015 14:39	Extensão de aplicativo	104 KB
Microsoft.WindowsAPICodePack.Extend...	05/03/2015 14:39	Extensão de aplicativo	27 KB
Microsoft.WindowsAPICodePack.Sensors...	05/03/2015 14:39	Extensão de aplicativo	45 KB
Microsoft.WindowsAPICodePack.Shell.dll	05/03/2015 14:39	Extensão de aplicativo	530 KB
Microsoft.WindowsAPICodePack.ShellExt...	05/03/2015 14:39	Extensão de aplicativo	35 KB
validainstall	03/06/2020 10:52	Documento de Texto	12 KB

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Este software realizará a validação dos itens mais importantes da instalação do equipamento.
- Nesta tela do checklist, o técnico deve verificar se **todos os itens estão verdes**.

Checklist Instalação Itaú X

Equipamento	
Hostname:	CF201007009200
Domínio:	Domínio OK
Windows:	Ativado
BIOS Version:	V1.16
Serial Number:	NBH16110060140100
Modelo:	V1.16
Cockpit	
Número de Série:	CF20100700920000179591
Arquivo DAT:	Configurado
CargaOL:	Habilitado
Last Server:	SBF027009
Server NOM:	BF027009
SCCM	
Portas:	Conectado
SCCM Client:	Habilitado
Bitlocker	
Bitlocker:	2.0, 0, 1.38
TPM Versão:	403.1.0.0
Bitlocker Status:	Criptografado

03/06/2020
Versão: 2.0.0.2

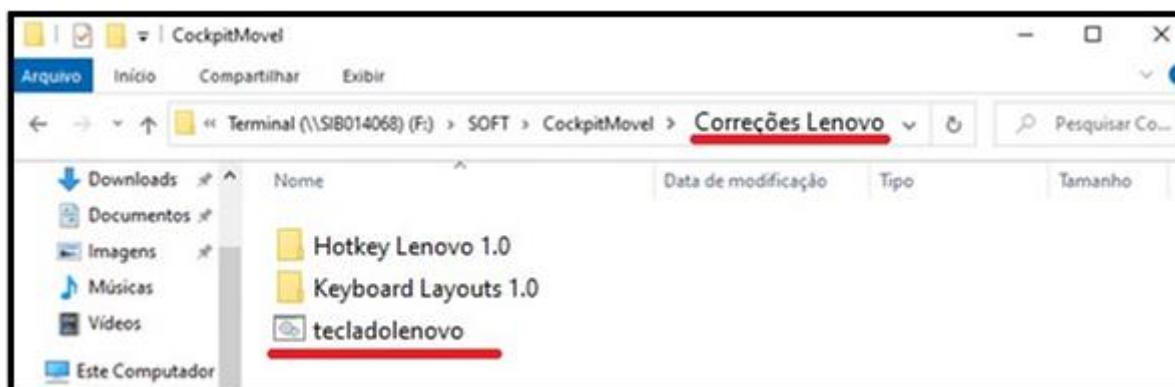
- Com todos os itens do checklist **verdes**, verifique se o logon do Windows não está configurado como Autologon. Se estiver configurado como Autologon, ligue no Suporte.
- Nesta etapa, com a validação realizada com sucesso, a máquina pode ser repassada para testes pelo usuário da agência.
- Assim que o usuário finalizar os testes, a atividade está concluída;
- Proceda com o preenchimento da OS (Ordem de Serviço) e avise a Célula de Implantação da NCR.

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

13. CORREÇÃO DA TECLA INTERROGAÇÃO (?) – NOTEBOOKS LENOVO

- Este item deverá ser executado apenas para notebooks da marca Lenovo. Não é necessária a execução para as demais marcas de notebooks
- Para realizar a correção da tecla de interrogação (?) para notebooks Lenovo, é necessária a instalação de um batch.
- Execute o arquivo \\Terminal\\CockpitMove\\Correções\\ **tecladolenovo.bat**

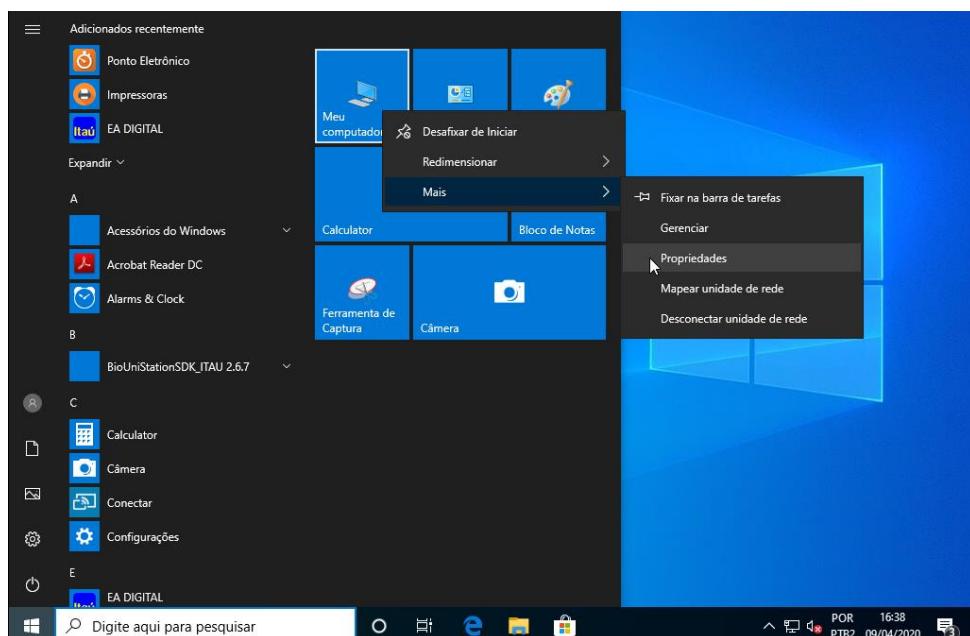


14. RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

14.1 Estação não entra no domínio ou com mensagem de relação de confiança

- Este procedimento deve ser realizado **somente** no caso de algum problema relacionado ao domínio
- Deve ser executado com o usuário local
 - Notebook deverá estar **conectado na rede cabeada** e no carregador de bateria.

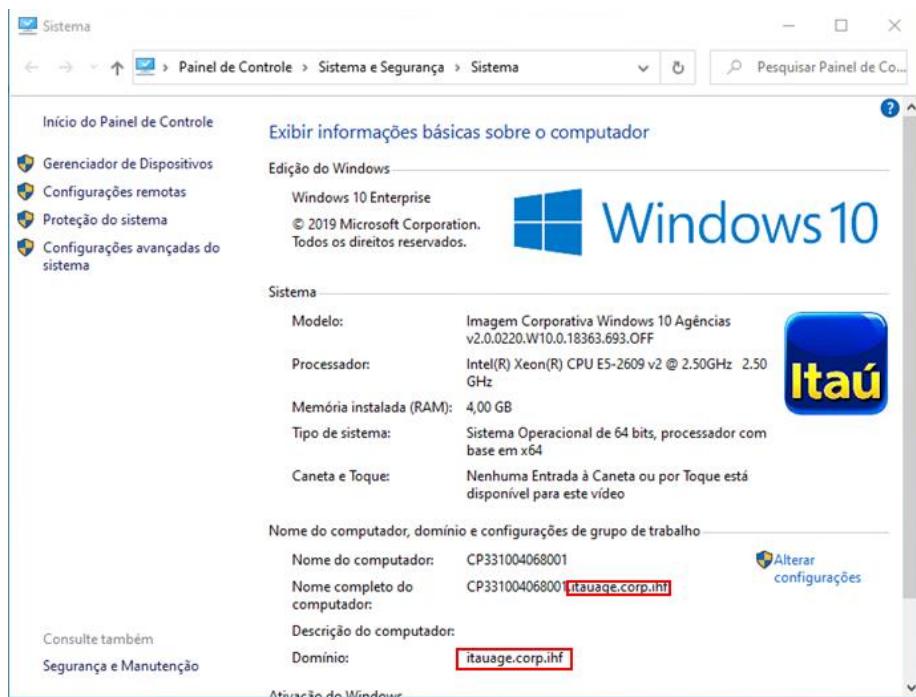
- Clique com o botão direito no ícone “Meu computador > Mais > Propriedades”.



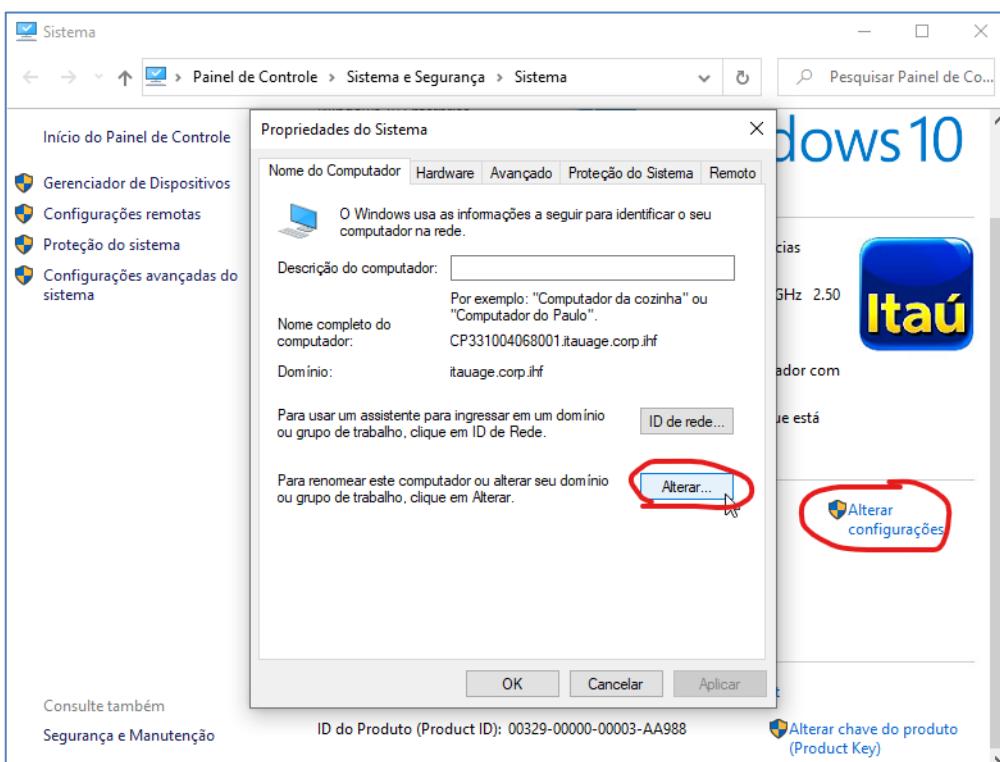
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Nas informações do nome do computador e domínio estará o itauage.corp.ihf.



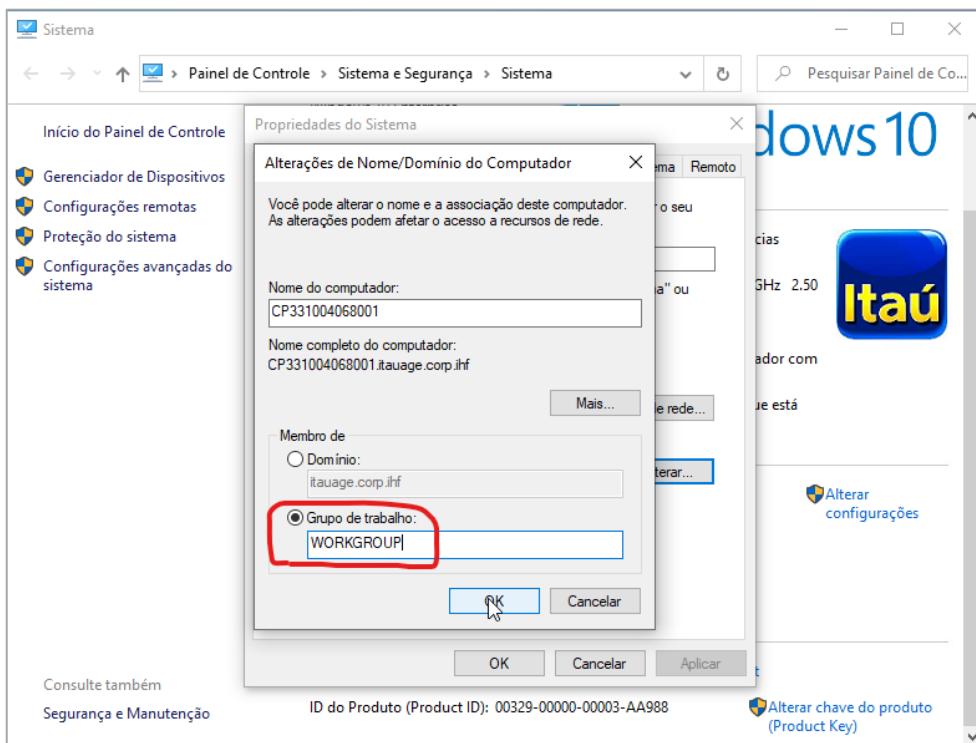
- Clique em **Alterar configurações > Alterar**.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

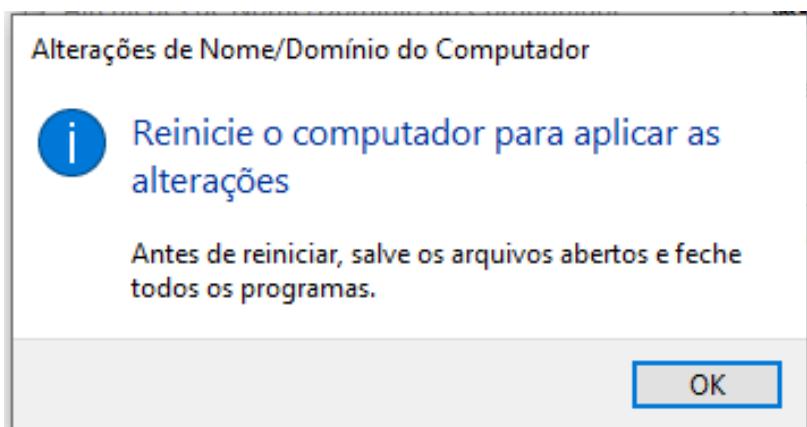
- Digite o grupo de trabalho: **WORKGROUP**



- Quando pedir usuário e senha, digite as informações do usuário local (com privilégios administrativos).

User: **EAADMIN** Senha: **EAXP**

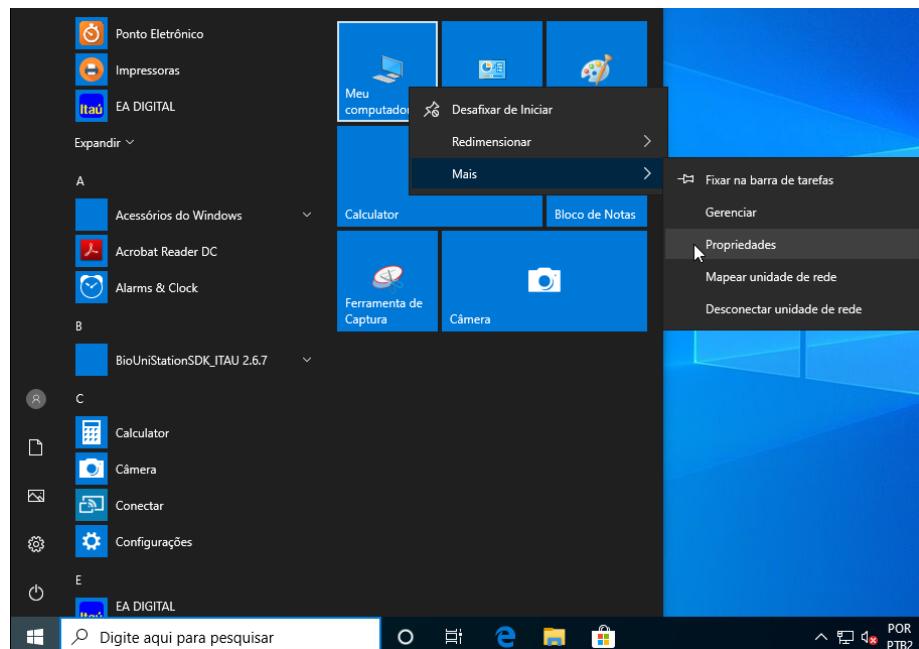
- E após isto, é necessário reiniciar a máquina.



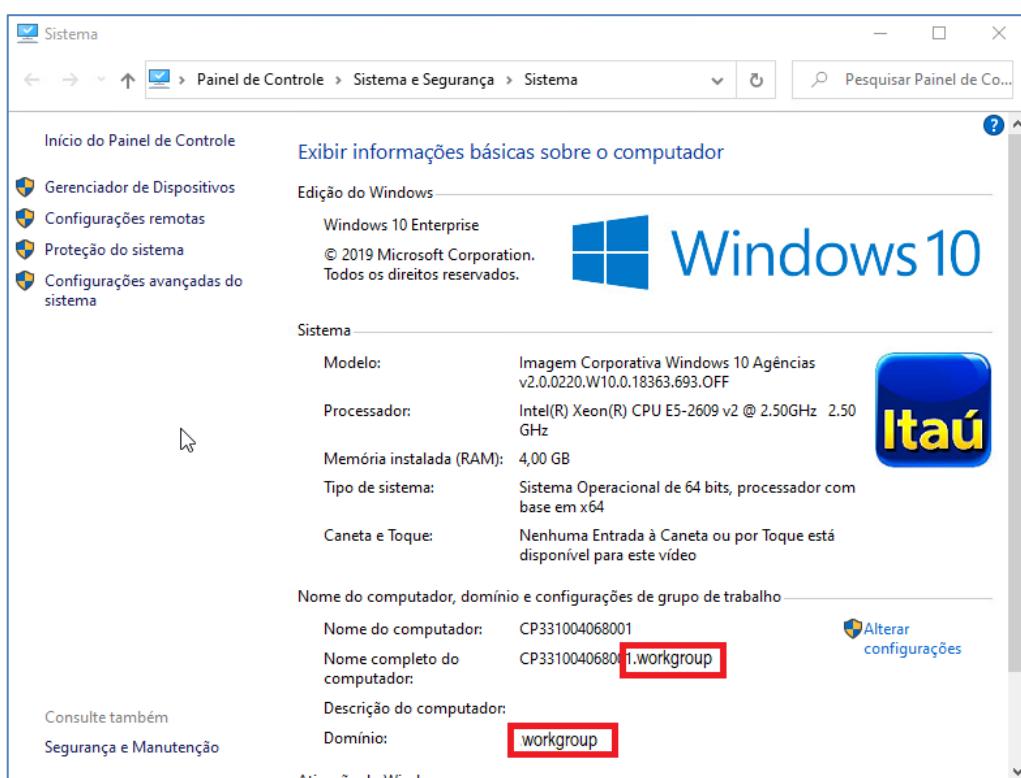
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Para inserção da máquina do domínio, execute os seguintes passos:
 - Deve ser executado com o usuário local
 - Notebook deverá estar **conectado na rede cabeada** e no carregador de bateria.
- Clique com o botão direito no ícone “**Meu computador > Mais > Propriedades**”.

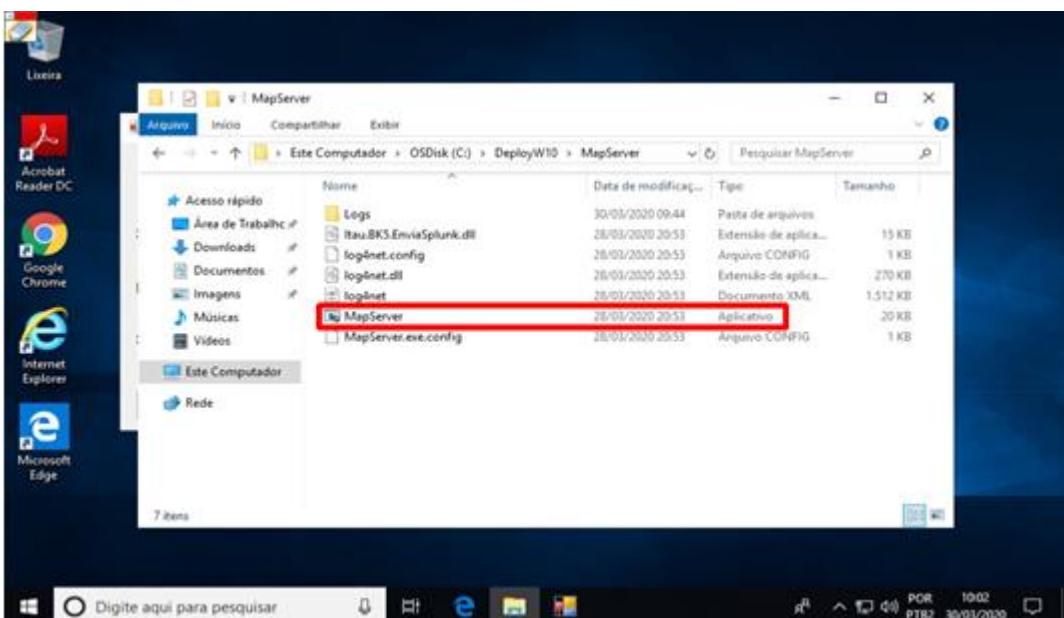


- Nas informações do nome do computador, o domínio estará diferente de itauage.corp.ihf.

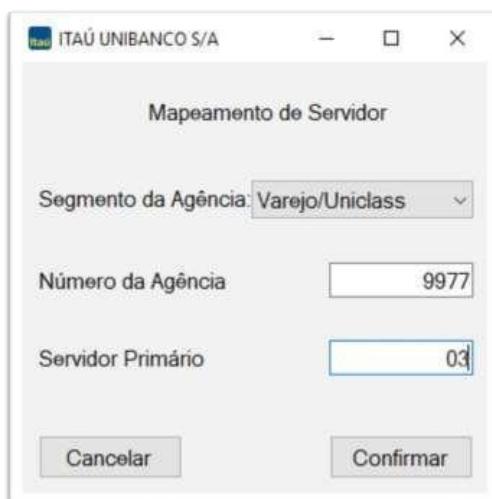


BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

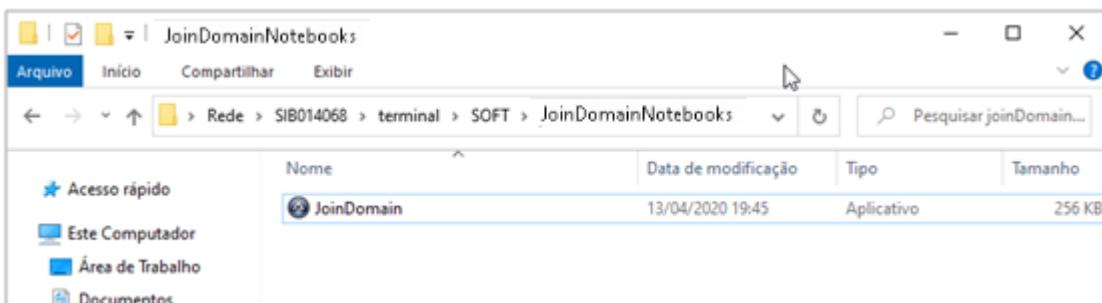
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05



- Após concluir o logon, execute o arquivo **C:\DeployW10\MapServer \ MapServer.exe**
- Digite as informações de agência e servidor primário.



- Acesse o servidor **\<servidor>\SOFT\JoinDomainNotebooks** para a unidade **C:** e copie a pasta **notebook**.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Execute o **C:\JoinDomainNotebooks\ JoinDomain.exe**
- Após isso, reinicie a máquina.
- Ao carregar o sistema operacional, confirme se a máquina ingressou no domínio.

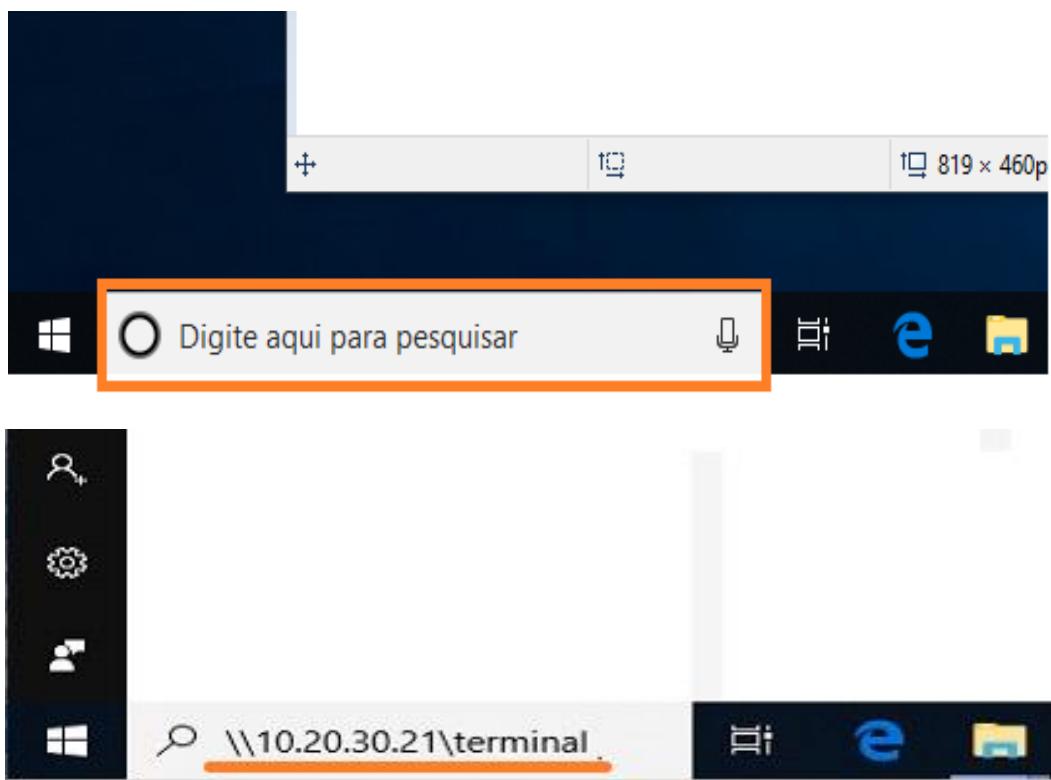


14.2 Notebook não consegue mapear o servidor através do MapServer

- Aparece uma mensagem de erro ao tentar realizar o mapeamento através do arquivo **C:\DeployW10\MapServer\MapServer.exe**
- Para resolver este problema, execute o procedimento listado abaixo:
- Na Barra de Tarefas, no campo de pesquisa do Windows 10, digite:

\Endereço IP do Servidor\Terminal

Exemplo: <\\10.20.30.21\Terminal>



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Acesse a pasta **Replicad\Conf**
- Copie o arquivo **Hosts**



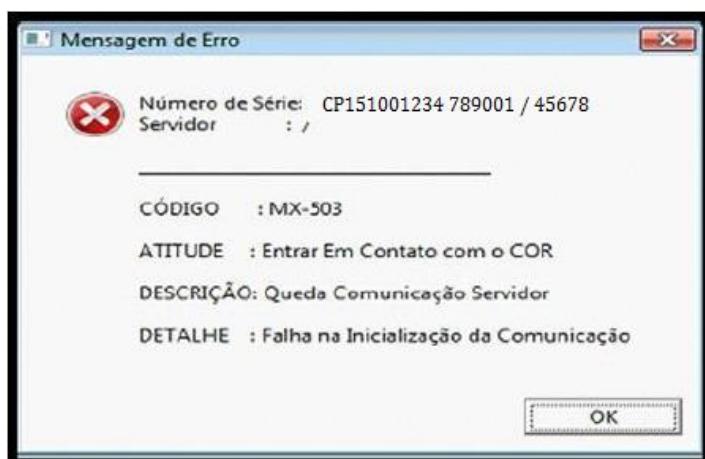
- Após a cópia do arquivo, cole o arquivo Hosts na pasta **C:\Windows\System32\Drivers\etc** da sua máquina.

> Este Computador > OSDisk (C:) > Windows > System32 > drivers > etc

Nome	Data de modificação	Tipo	Tamanho
hosts	22/09/2020 09:52	Arquivo	2 KB
hosts	08/04/2020 15:47	Arquivo iCalendar	1 KB
LMHOSTS	02/10/2013 19:21	Arquivo	2 KB
lmhosts.sam	15/09/2018 04:31	Arquivo SAM	4 KB
networks	15/09/2018 04:31	Arquivo	1 KB

- Feito isso, reinicialize seu computador.

14.3 Estação com mensagem MX-503



- Para o problema da mensagem MX-503, aplique a mesma solução do item acima: a cópia do arquivo Hosts do servidor para a sua máquina.

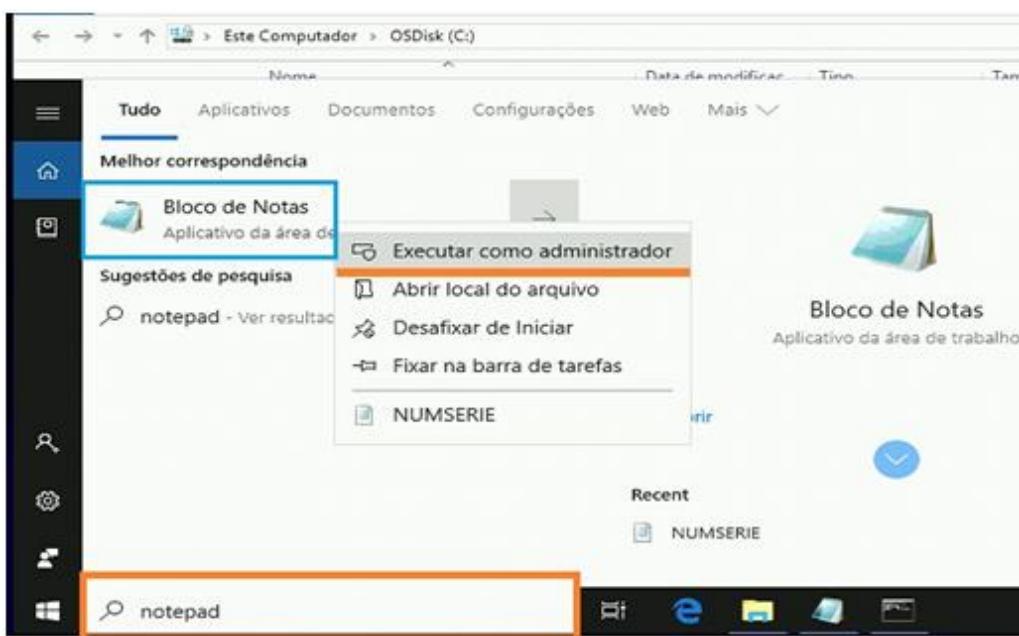
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

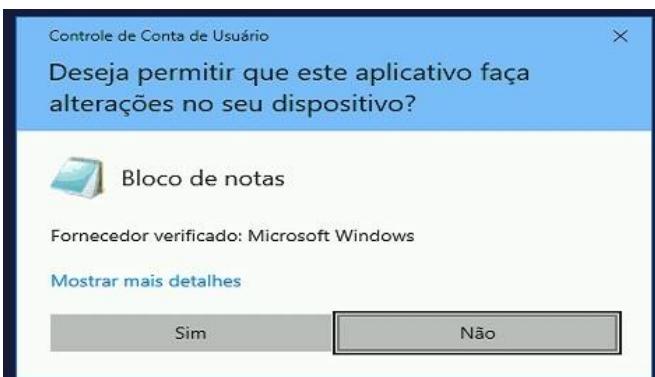
14.4 Estação com mensagem MX-002 / MXW-5



- Editar o arquivo **C:\NumSerie.cfg** como administrador.
- Para isto, digite **notepad** no campo de busca da Barra de Tarefas. Com o botão direito, clique em **Bloco de Notas**, e selecione a opção “**Executar como Administrador**”.



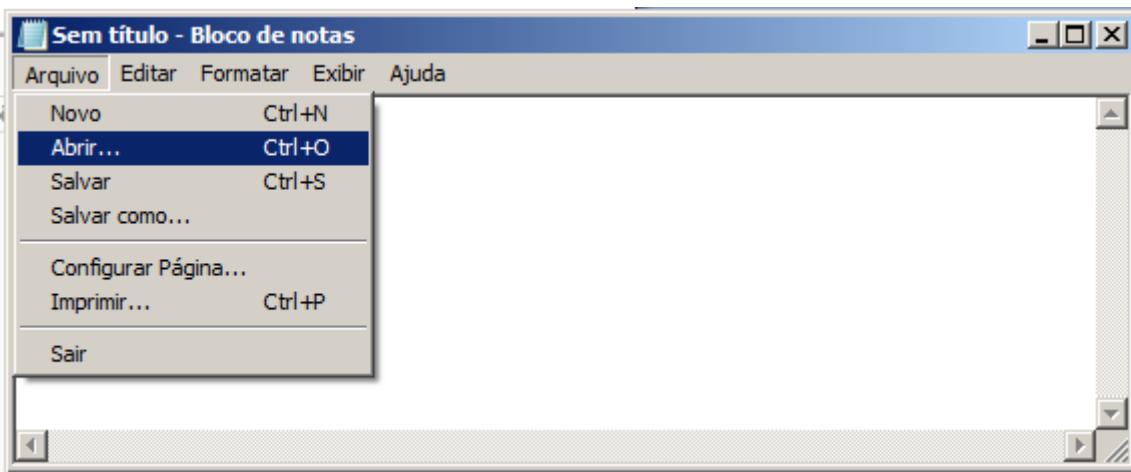
- Clique no botão <SIM>.



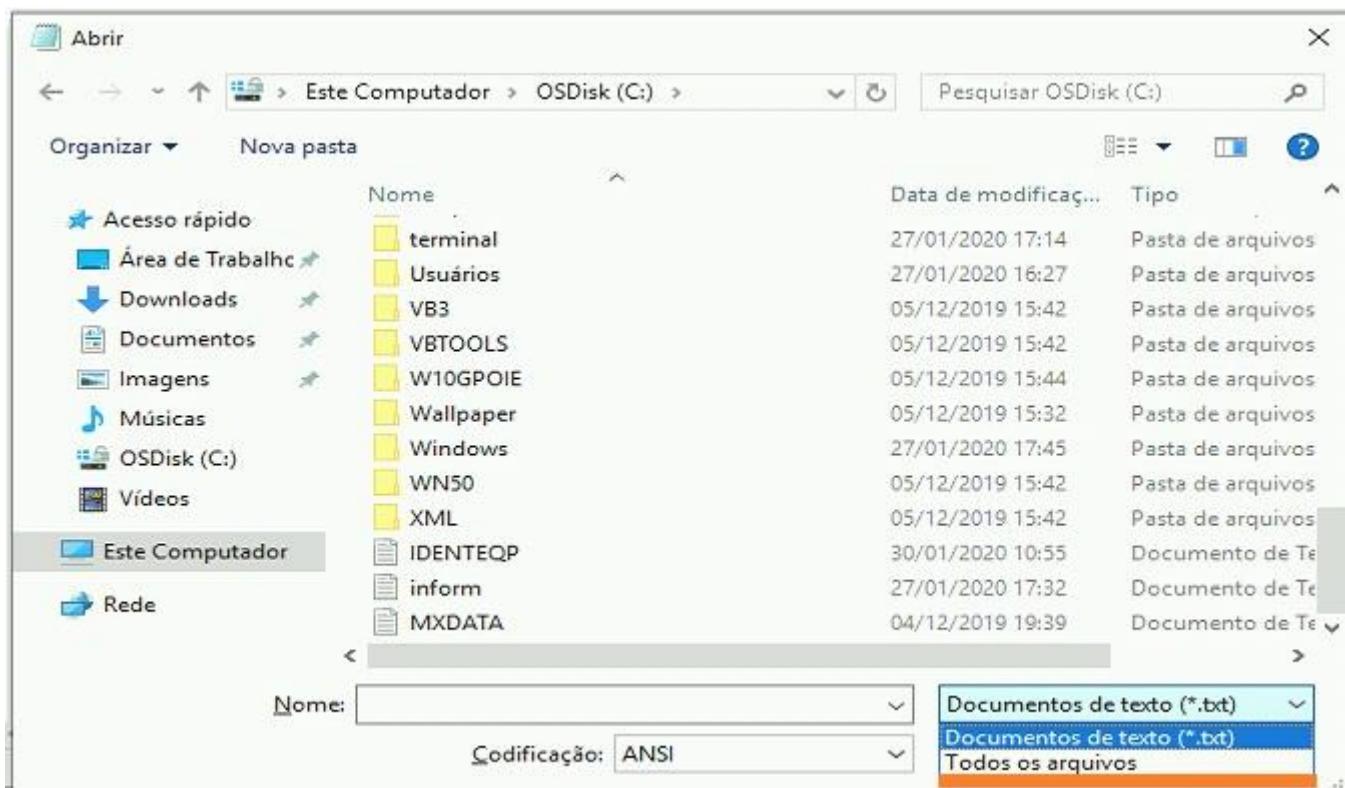
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Clique em **Arquivo**, e selecione a opção **Abrir**.



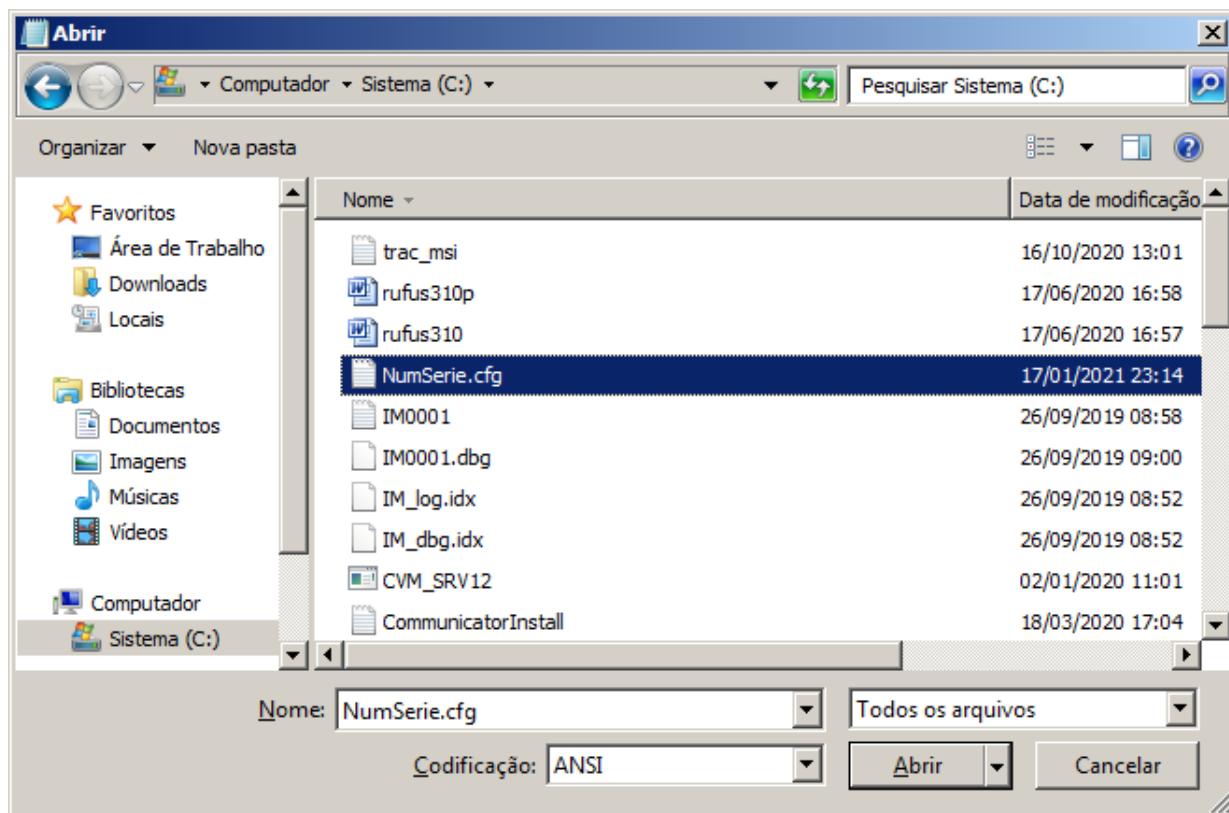
- Na tela abaixo, selecione a opção “**Todos os arquivos**”.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Selecione o arquivo **C:\NumSerie.cfg** e clique no botão Abrir.



- Editar o arquivo **C:\NumSerie.cfg** com o novo número obtido junto ao Suporte, e preencher com o novo número de carga. Efetue o logoff. No próximo logon, uma nova carga será recebida.



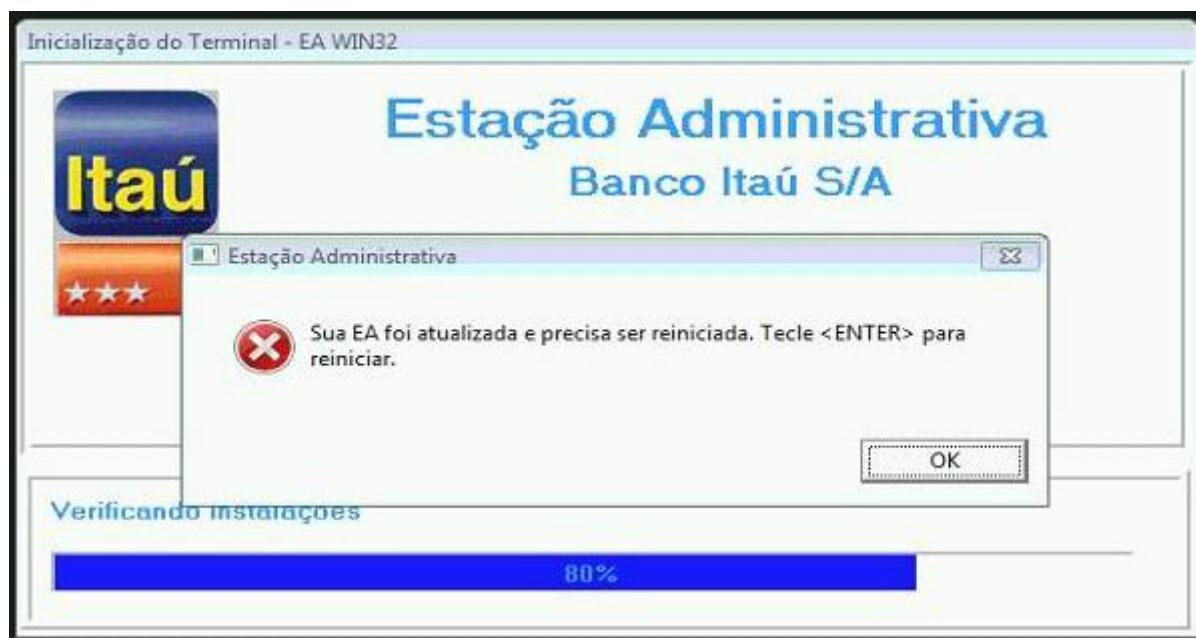
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Efetue o logoff. No próximo logon, uma mini carga vai ser realizada.



- Na tela abaixo, tecle Enter. Seu micro vai ser reiniciado.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

14.5 Notebook não reconhece o PIN e o Leitor Biométrico



O *notebook* do colaborador da rede de agências recebeu a carga de instalação do **PinPad** e do **dispositivo biométrico**.

Para que a carga seja transmitida, sigam as orientações abaixo quando estiverem na agência com o notebook:

1. Prenda o notebook com o cabo de segurança na mesa;



2. Conecte o cabo de energia e de rede (cor azul ou cinza);



3. Desconecte o PinPad (cabo com saída USB) do desktop e plugue no notebook;



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

4. Desconecte o dispositivo biométrico (cabo com saída USB) do desktop e conecte-o no notebook;



5. Ligue o notebook e faça o seu login;

Pronto! Seu notebook já pode ser utilizado com o pinpad e o dispositivo biométrico.

- Se o PIN e/ou o leitor biométrico não forem reconhecidos automaticamente, acesse o Painel de Controle.



The screenshot shows the Windows Control Panel with the following categories:

- Sistema e Segurança**: Includes links to check computer status, save backup copies with history, and perform Windows 7 backup and restore.
- Rede e Internet**: Includes links to view network status and tasks, choose domestic group sharing and file sharing options.
- Hardware e Sons**: Includes links to view printers and devices, add device, and adjust mobility settings.
- Programas**: Includes links to uninstall a program and get programs.
- Contas de Usuário**: Includes links to change account type.
- Aparência e Personalização**: Includes links to change appearance and personalization.
- Relógio, Idioma e Região**: Includes links to add a language, change input methods, and alter date, time, or number formats.
- Facilidade de Acesso**: Includes links to allow Windows to suggest configurations and optimize visual display.

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Clique na opção “Exibir por: Categoria”, e altere para Ícones Grandes.

Ajuste as configurações do computador

- Sistema e Segurança**
 - Verificar o status do computador
 - Salvar cópias de backup dos arquivos com Histórico de Arquivos
 - Backup e Restauração (Windows 7)
- Rede e Internet**
 - Exibir o status e as tarefas da rede
 - Escolher opções de grupo doméstico e de compartilhamento
- Hardware e Sons**
 - Exibir impressoras e dispositivos
 - Adicionar dispositivo
 - Ajustar as configurações de mobilidade comumente usadas
- Programas**
 - Desinstalar um programa
 - Obter programas
- Contas de Usuário**
 - Alterar o tipo de conta
- Aparência e Personalização**
- Relógio, Idioma e Região**
 - Adicionar um idioma
 - Alterar métodos de entrada
 - Alterar formatos de data, hora ou número
- Facilidade de Acesso**
 - Permitir que o Windows sugira configurações
 - Otimizar exibição visual

- A tela ficará assim:

Todos os itens do Painel de Controle

Audio Controls	Backup e Restauração (Windows 7)	Barra de Tarefas e Navegação	Central de Facilidade de Acesso	Central de Rede e Compartilhamento
Central de Sincronização	Centro de Mobilidade do Windows	Conexões de RemoteApp e Área de Trabalho	Configurações gráficas Intel®	Configuration Manager
Contas de Usuário	Criptografia de Unidade de Disco BitL...	Data e Hora	Dispositivos e Impressoras	Espaços de Armazenamento
Ferramentas Administrativas	Firewall do Windows	Flash Player (32 bits)	Fontes	Gerenciador de Credenciais
Gerenciador de Dispositivos	Gerenciamento de Cores	Grupo Doméstico	Histórico de Arquivos	Idioma
Infravermelho	Java	Mail (Microsoft Outlook 2016)	Mouse	Opções da Internet
Opções de Criptografia BitLocker	Opções de Energia	Opções de Indexação	Opcões do Explorador de Arquivos	Pastas de Trabalho
Programas e Recursos	Programas Padrão	Reconhecimento de Fala	Recuperação	Som
Reprodução Automática	Segurança e Manutenção	Sistema	Solução de problemas	
Teclado	Tecnologia de armazenamento Intel®	Telefone e Modem	Windows To Go	

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

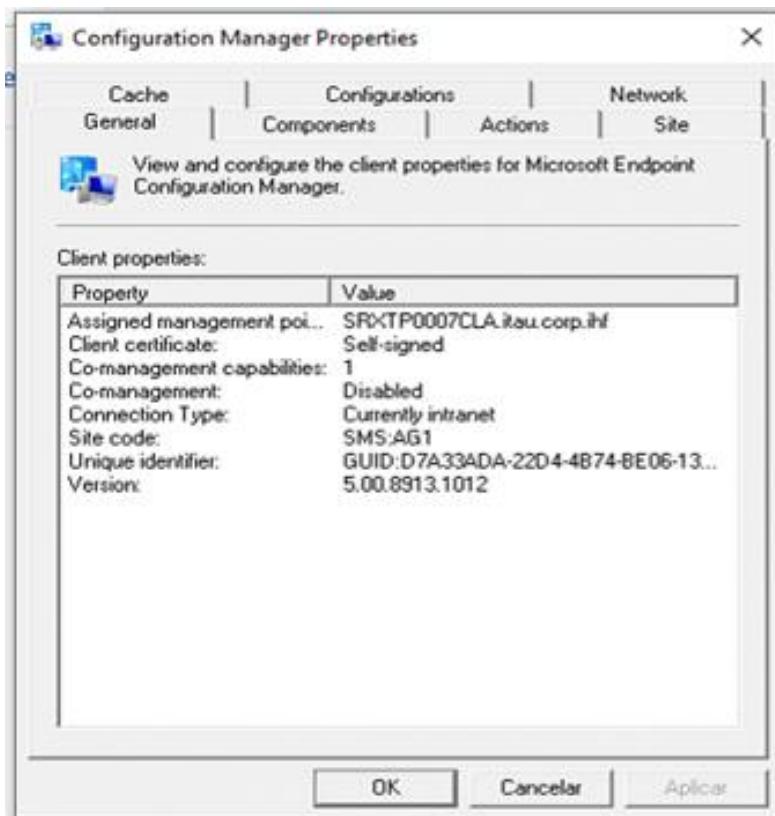
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Clique na opção “Configuration Manager”.

Ajuste as configurações do computador



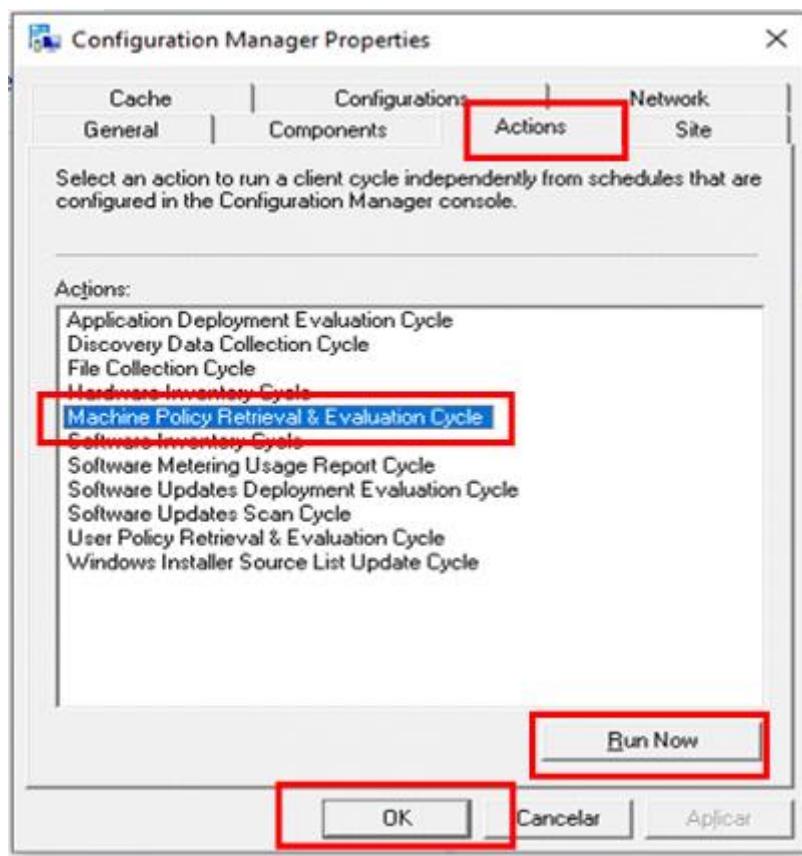
- Vai aparecer essa tela abaixo.



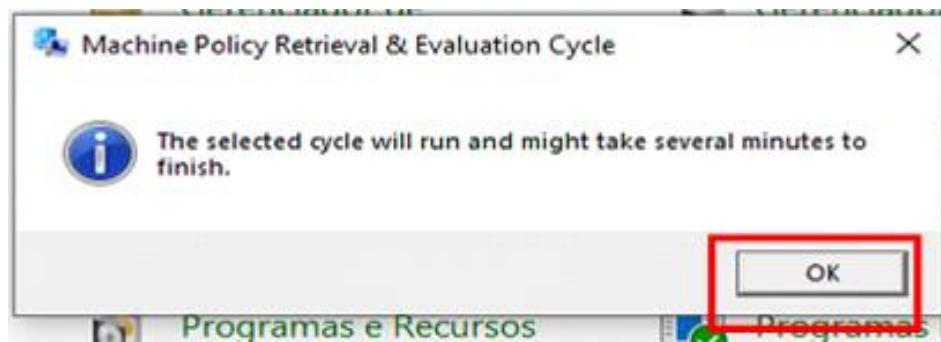
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Ao aparecer a tela, selecione a aba “Actions”.
- Selecione a opção: “Machine Policy Policy Retrieval & Evaluation Cycle”.
- E depois clique no botão <RUN NOW>”.



- Ao aparecer a tela adicional, clique no botão <OK>.

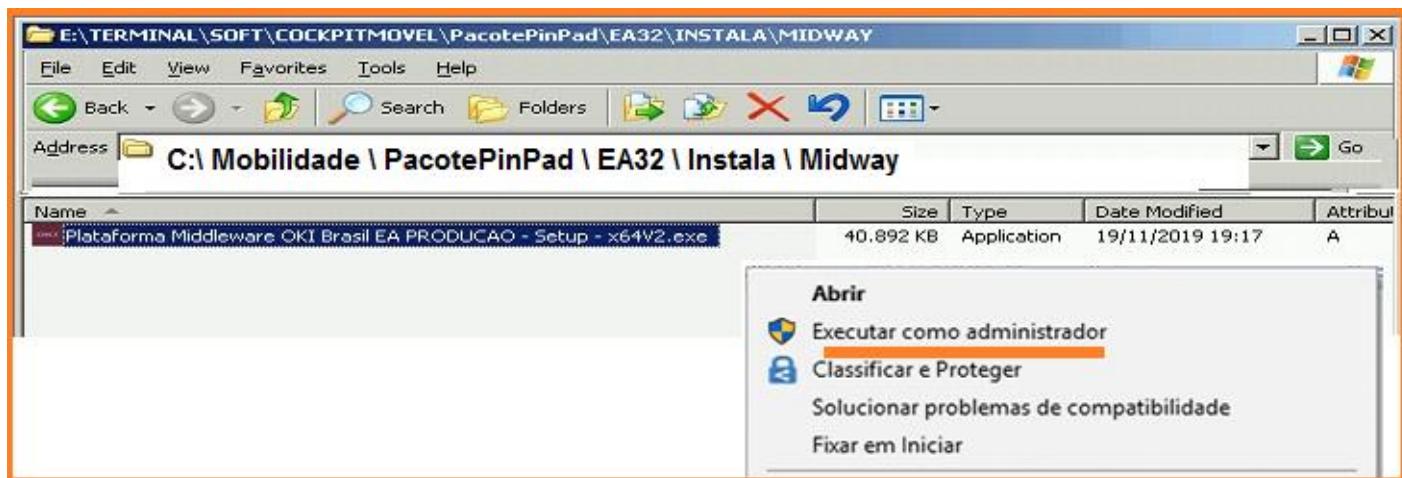


- Aguarde 10~15 minutos e reinicie o equipamento.

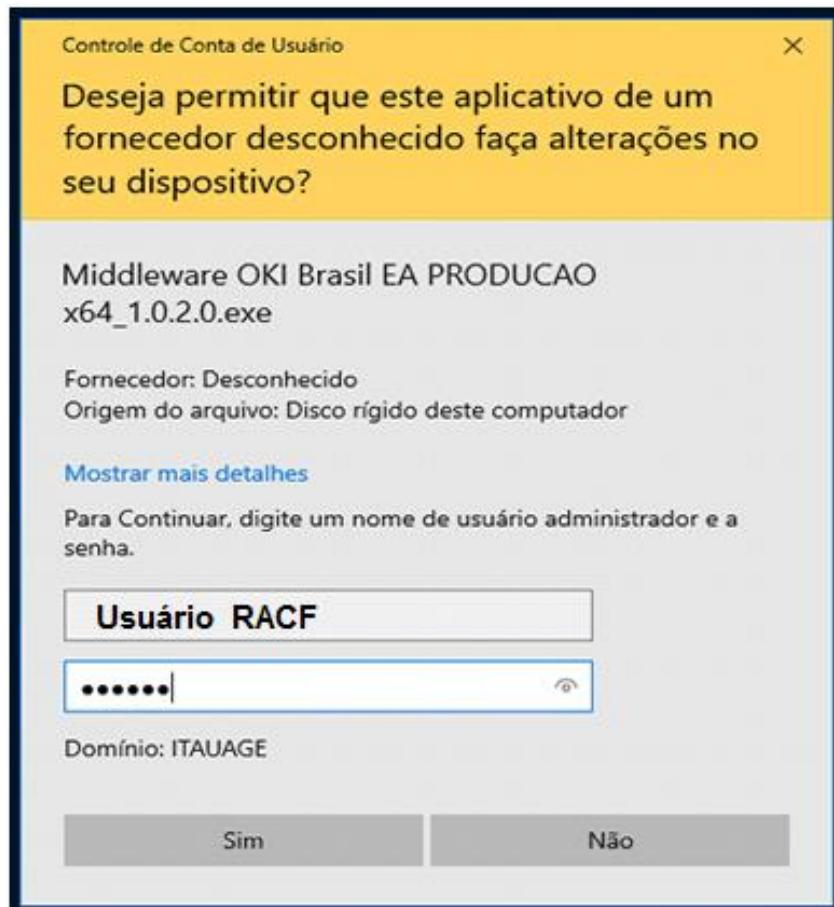
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Executar o arquivo “C:\Mobilidade\PinPad\ Middleware EA Produção x64 1.0.2.0.exe” como administrador.



- Inserir o usuário e a senha com permissões de administrador.

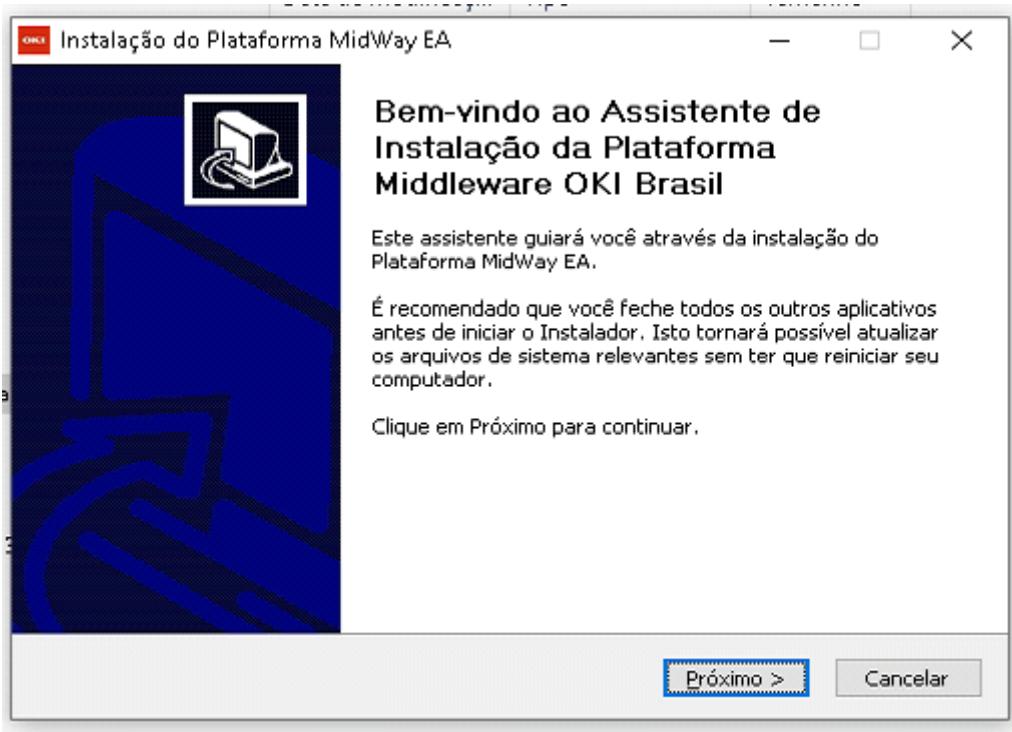


ATENÇÃO! Seu usuário pessoal do domínio (usuário RACF) é um usuário administrador.

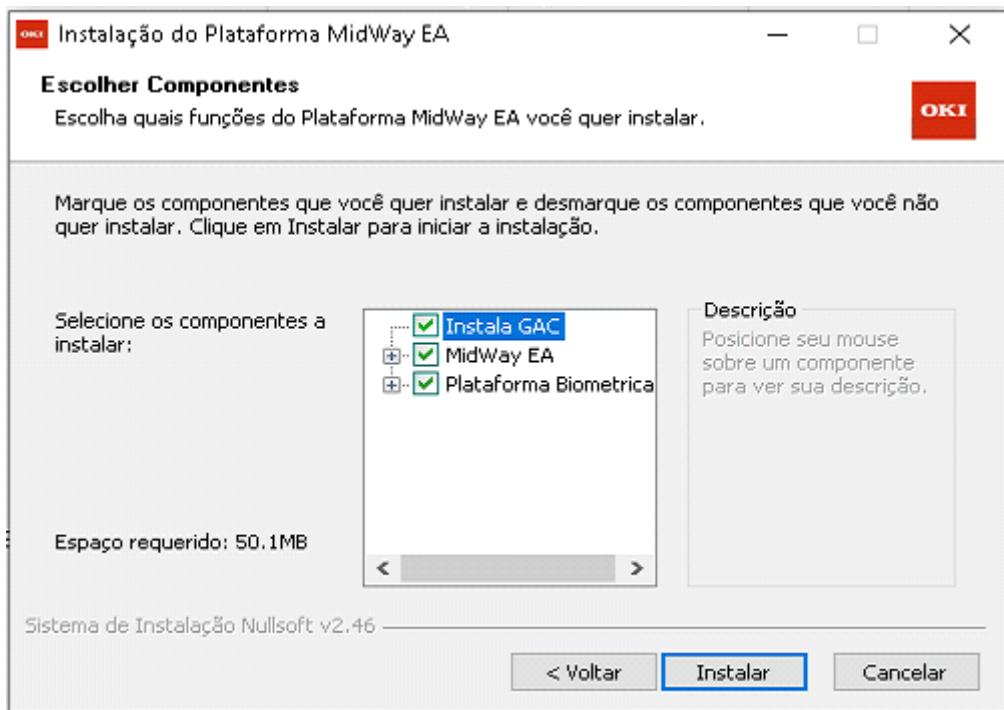
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Na tela abaixo, clicar no botão <**PRÓXIMO >**.



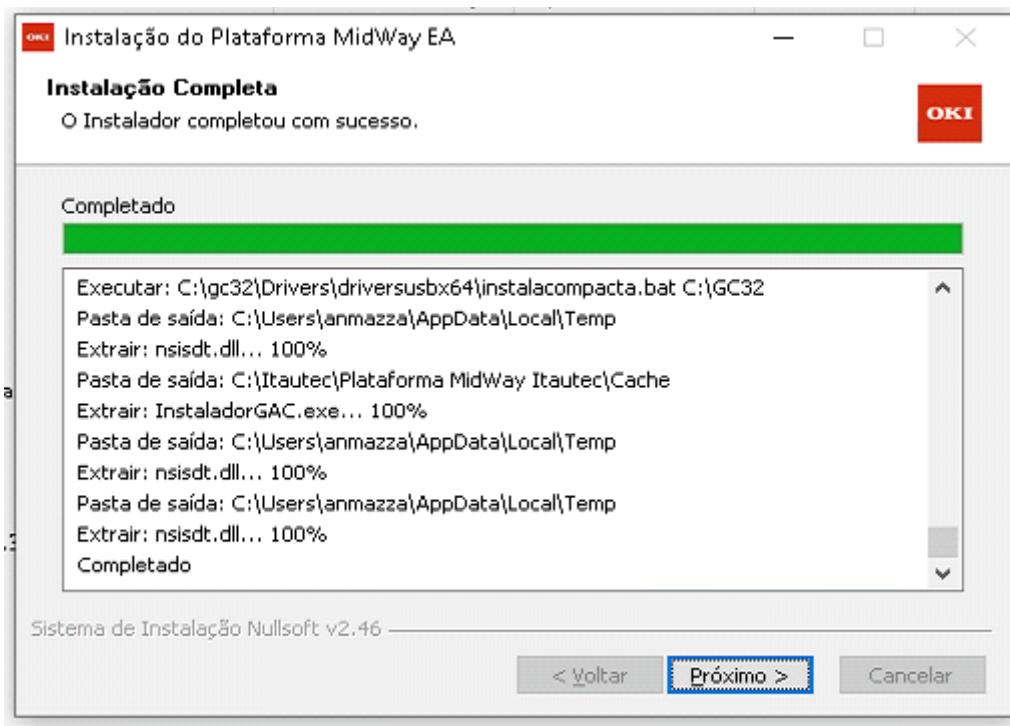
- Na tela abaixo, clicar no botão <**INSTALAR**>.



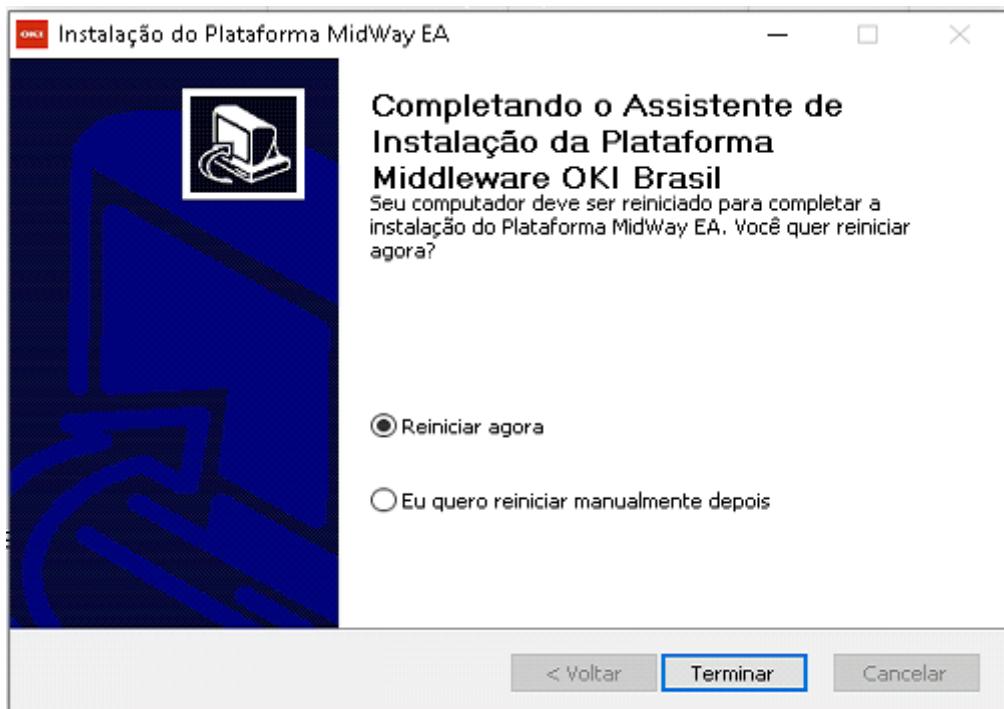
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Clicar no botão <**PRÓXIMO >**.



- Na tela abaixo, clicar no botão <**TERMINAR**>.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Para validar a instalação, acessar:

Painel de Controle > Programas e Recursos > Plataforma Midway EA V1.0.2.0

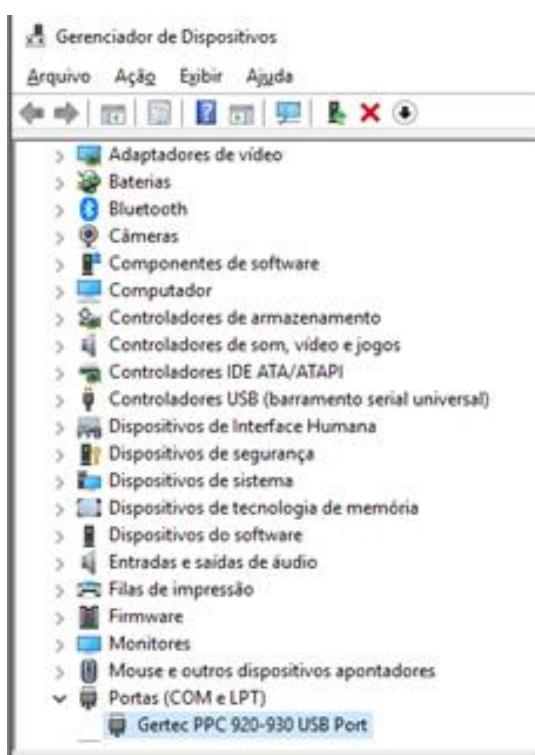
- Essa etapa garante que o Middleware foi instalado com sucesso.



- Com o PINPAD conectado, acessar:

Painel de Controle > Gerenciador de Dispositivos > Procurar a seção “Portas (COM e LPT)”

- Para os Modelos de PINPAD PPC 800 ou PPC910 ou PPC930



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

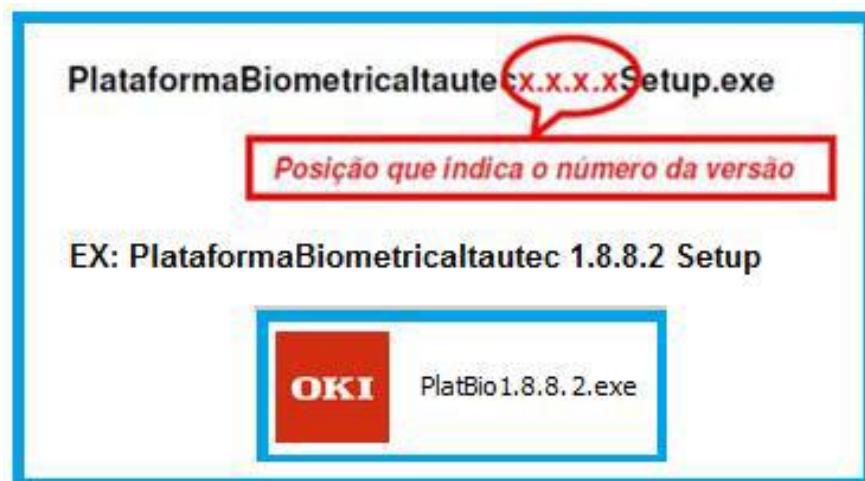
- Para validação se o Pinpad está comunicando com o Cockpit, acessar o Google Chrome e digitar o endereço:

<http://localhost:10103/api/pinpad/obtermodelo>

The screenshot shows a Google Chrome browser window with the URL `localhost:10103/api/pinpad/obtermodelo`. The page content is an XML document with the following structure:

```
<string xmlns="http://schemas.microsoft.com/2003/10/Serialization/">PPC-930|192MB|U C</string>
```

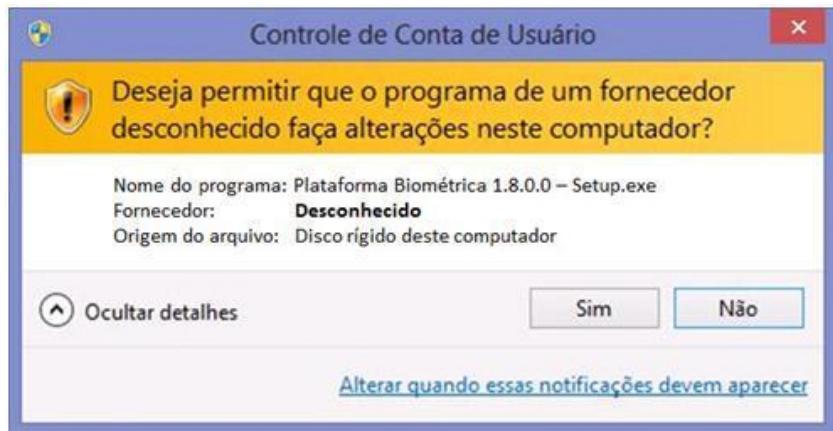
- Para configurar o leitor biométrico, acessar o servidor na rota **F:\Soft\Biometria\Itautec\UPDATE**;
- Copiar a versão mais recente do arquivo: “**PlataformaBiometricaltautecx.x.x.xSetup.exe**”
- Para a estação na rota “**C:\EA32\COMANDOS**”.
- Como identificar a versão da Estação de Cadastro:



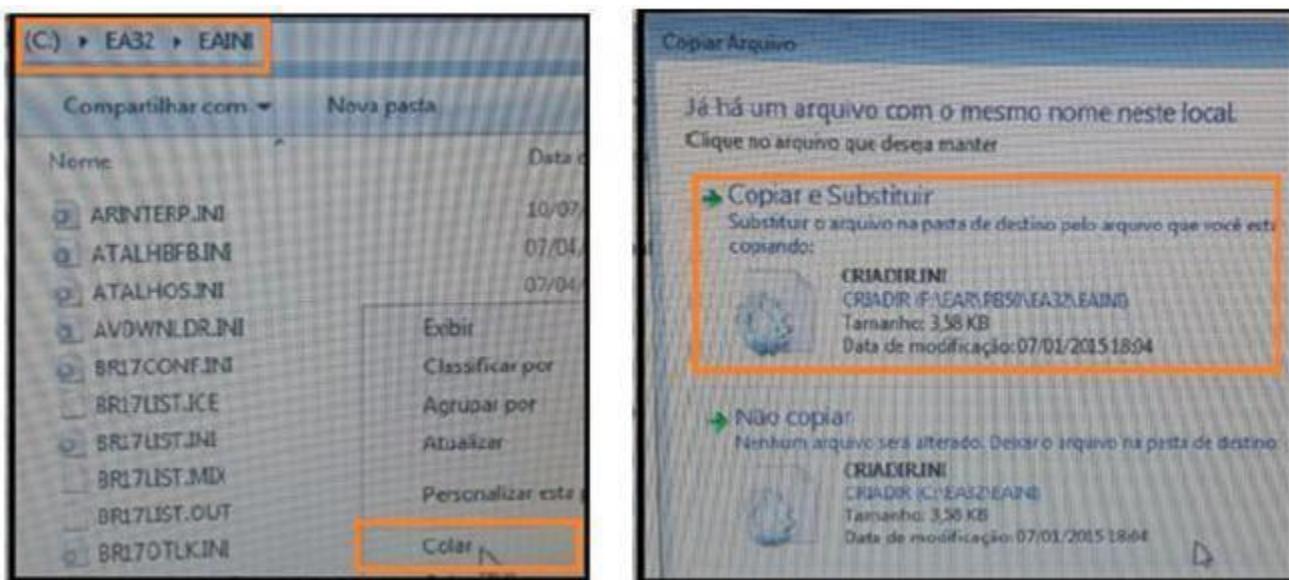
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

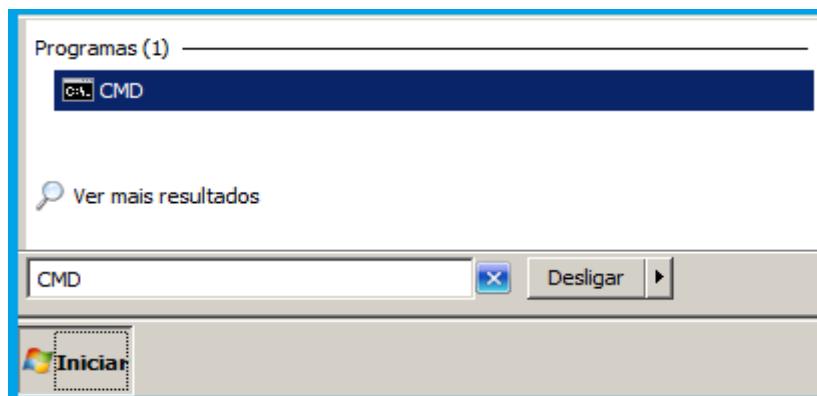
- Executar o arquivo **C:\EA32\COMANDOS\PlataformaBiometricaltautecx.x.x.xSetup.exe**. Se for apresentada a mensagem abaixo, clicar em “Sim”.



- Acessar o servidor na rota **F:\EAR\PB50\EA32\EAINI**.
- Copiar o arquivo “**CRIDIR.INI**” para a estação na rota **C:\EA32\EAINI**.



- Abrir o **prompt de comandos**, através de comando **CMD**:



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Digite os comandos na sequencia mostrada abaixo;

```
Microsoft Windows [versão 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados

C:\Users\TPC>CD \
C:>CD EA32\COMANDOS
C:\EA32\COMANDOS>REN BIOCOPIA.TXT BIOCOPIA.XML
C:\EA32\COMANDOS>EXIT
```

- Reiniciar o terminal.

- Para validar a instalação, acessar:

Painel de Controle > Programas e Recursos > Plataforma Biométrica

- Essa etapa garante que a Plataforma Biométrica foi instalada com sucesso.

Desinstalar ou alterar um programa					
Para desinstalar um programa, selecione-o na lista e clique em Desinstalar, Alterar ou Reparar.					
Organizar	Nome	Editor	Instalado em	Tamanho	Versão
	Pacote de Compatibilidade para o sistema Office 2007	Microsoft Corporation	29/04/2020	67,7 MB	12.0.6514.5001
	PDF24 Creator 6.9.2	PDF24.org	29/04/2020	43,4 MB	
	PL-2303 USB-to-Serial	Prolific Technology INC	25/08/2020		1.5.0
	Plataforma Biométrica 1.8.8.2	OKI Brasil	29/04/2020		1.8.8.2
	Plataforma MidWay EA	OKI Brasil	25/08/2020		1.0.2.0
	Ponto Eletronico Itau	Banco Itau	29/04/2020	417 KB	1.3.0
	RSA SecurID Software Token	EMC Corporation	08/04/2020	56,9 MB	5.0.0.292
	Symantec Endpoint Protection	Symantec Corporation	21/04/2020	631 MB	14.2.5569.2100
	System Monitor 10.42	Microsoft	05/06/2020		10.42
	Teams Machine-Wide Installer	Microsoft Corporation	08/04/2020	92,9 MB	1.3.0.362
	UniversalForwarder	Splunk, Inc.	05/06/2020	184 MB	7.2.4.0

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

14.6 Notebook com exclamação na conexão de rede



- Acesse o Painel de Controle. Selecione a opção “Desinstalar um programa”.

The screenshot shows the Windows Control Panel interface. At the top, it says "Painel de Controle". Below that is a breadcrumb navigation: "Painel de Controle > Painel de Controle". The main area is titled "Ajuste as configurações do computador" (Adjust computer settings) and has a "Exibir por: Categoria" dropdown. There are several sections: "Sistema e Segurança" (System and Security), "Rede e Internet" (Network and Internet), "Hardware e Sons" (Hardware and Sound), and "Programas" (Programs). The "Programas" section is highlighted with an orange box. Other sections include "Contas de Usuário" (User Accounts), "Aparência e Personalização" (Appearance and Personalization), "Relógio, Idioma e Região" (Clock, Language, and Region), and "Facilidade de Acesso" (Ease of Access). Each section has a brief description and some links below it.

Sistema e Segurança Verificar o status do computador Salvar cópias de backup dos arquivos com Histórico de Arquivos Backup e Restauração (Windows 7)	Contas de Usuário Alterar o tipo de conta
Rede e Internet Exibir o status e as tarefas da rede Escolher opções de grupo doméstico e de compartilhamento	Aparência e Personalização
Hardware e Sons Exibir impressoras e dispositivos Adicionar dispositivo Ajustar as configurações de mobilidade comumente usadas	Relógio, Idioma e Região Adicionar um idioma Alterar métodos de entrada Alterar formatos de data, hora ou número
Programas Desinstalar um programa Obter programas	Facilidade de Acesso Permitir que o Windows sugira configurações Otimizar exibição visual

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Na lista de programas instalados, desinstale os programas (3 ou 4) “Cisco Any Connect”.

Desinstalar ou alterar um programa

Para desinstalar um programa, selecione-o na lista e clique em Desinstalar, Alterar ou Reparar.

Organizar	Nome	Editor	Instalado em	Tamanho	Versão
	Adobe Acrobat Reader DC - Português	Adobe Systems Incorporated	08/04/2020	314 MB	20.006.20034
	Cisco AnyConnect ISE Posture Module	Cisco Systems, Inc.	19/10/2020	5,19 MB	4.6.01098
	Cisco AnyConnect Network Access Manager	Cisco Systems, Inc.	19/10/2020	5,17 MB	4.6.01098
	Cisco AnyConnect Secure Mobility Client	Cisco Systems, Inc.	19/10/2020	5,85 MB	4.6.01098
	Cockpit_V4		19/10/2020		
	EntLib41	Banco Itaú S.A.	08/04/2020	3,66 MB	1.0.0
	Google Chrome	Google LLC	08/04/2020	57,8 MB	80.0.3987.132
	Itau.NSP.PontoEletronico	Banco Itau	19/10/2020	1,48 MB	2.1.262
	Java 8 Update 201	Oracle Corporation	08/04/2020	102 MB	8.0.2010.9
	Java 8 Update 201 (64-bit)	Oracle Corporation	08/04/2020	118 MB	8.0.2010.9
	MDOP MBAM	Microsoft Corporation	19/10/2020	9,90 MB	2.5.1143.0

- Após a desinstalação dos programas “Cisco Any Connect”, reinicialize sua máquina.
- Copie a pasta \\Servidor\Terminal\Soft\ **VPN Cisco** para a sua máquina.
- E execute o arquivo **AnyConnect 4.6.01098**

VPNCisco

Início Compartilhar Exibir

VPNCisco

Nome	Data de modificaç...	Tipo	Tamanho
AnyConnect 4.6.01098	28/03/2020 19:11	Aplicativo	18.474 KB

- E confirme clicando no botão <SIM>.



BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

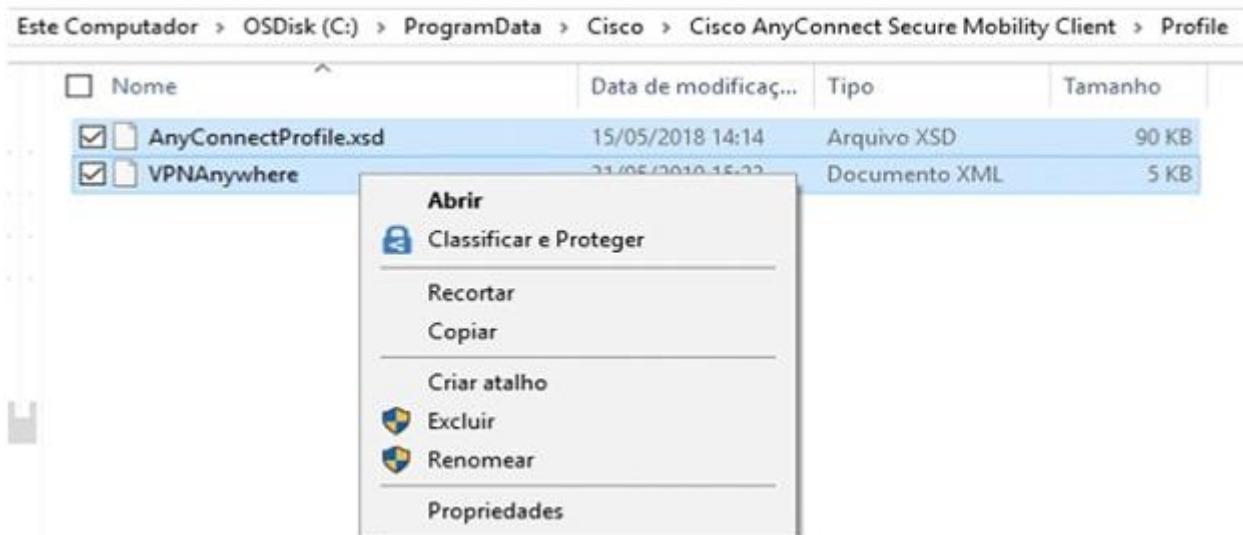
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- A instalação será iniciada. Ao aparecer o botão, **não** clique no botão “Reiniciar”.

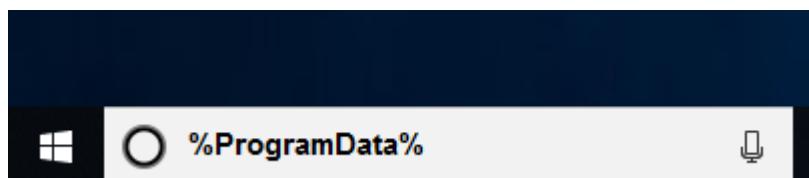


- Aguarde a contagem regressiva até **00:25:00** e antes de iniciar máquina, **exclua todos os arquivos** na pasta:

C:\ProgramData\Cisco\CiscoAnyConnect Secure Mobility Client\Profile



ATENÇÃO! Esta pasta **ProgramData** é oculta. A pasta pode ser encontrada digitando o nome dela entre os símbolos **%**. Ex: **%ProgramData%**



- Feito isso, reinicialize a máquina.

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

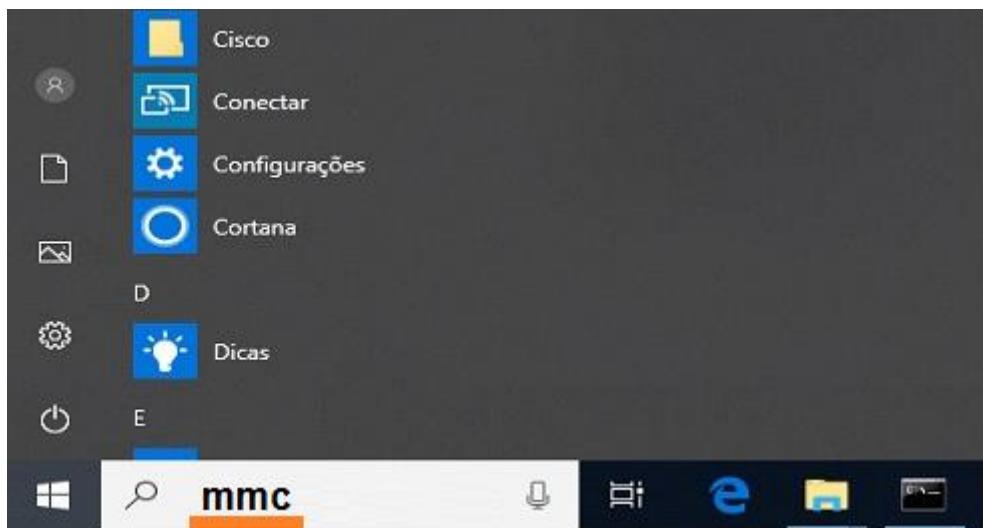
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

14.7 Notebook com mensagem “Certification Validation Failure”

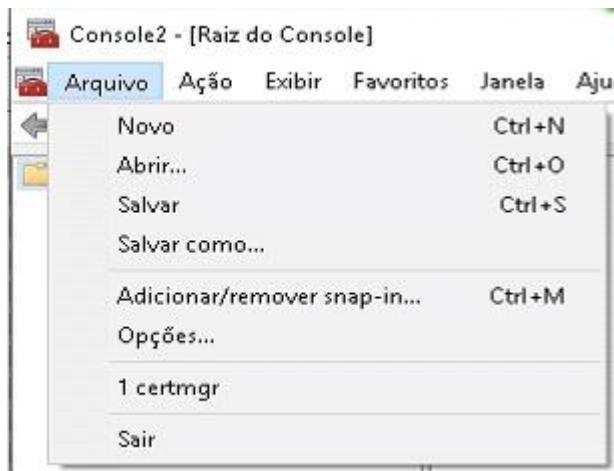


ATENÇÃO! Estas ações devem ser executadas com o **logon do usuário da agência** e o com o cabo de rede conectado.

- No campo de busca da Barra de Tarefas, digite **mmc** e tecle **Enter**.



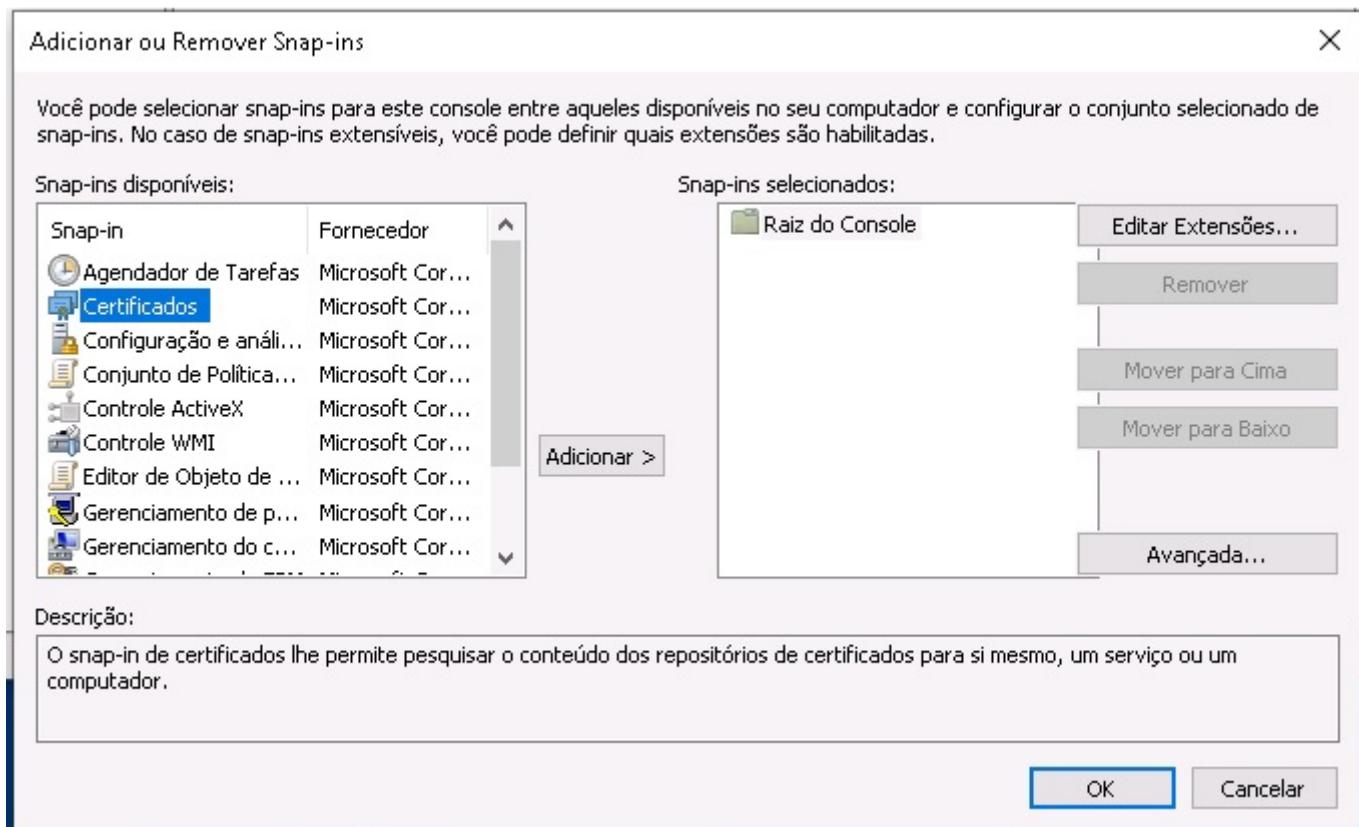
- Clicar em **Arquivo** e selecionar a opção **Adicionar/Remover snap-in**,



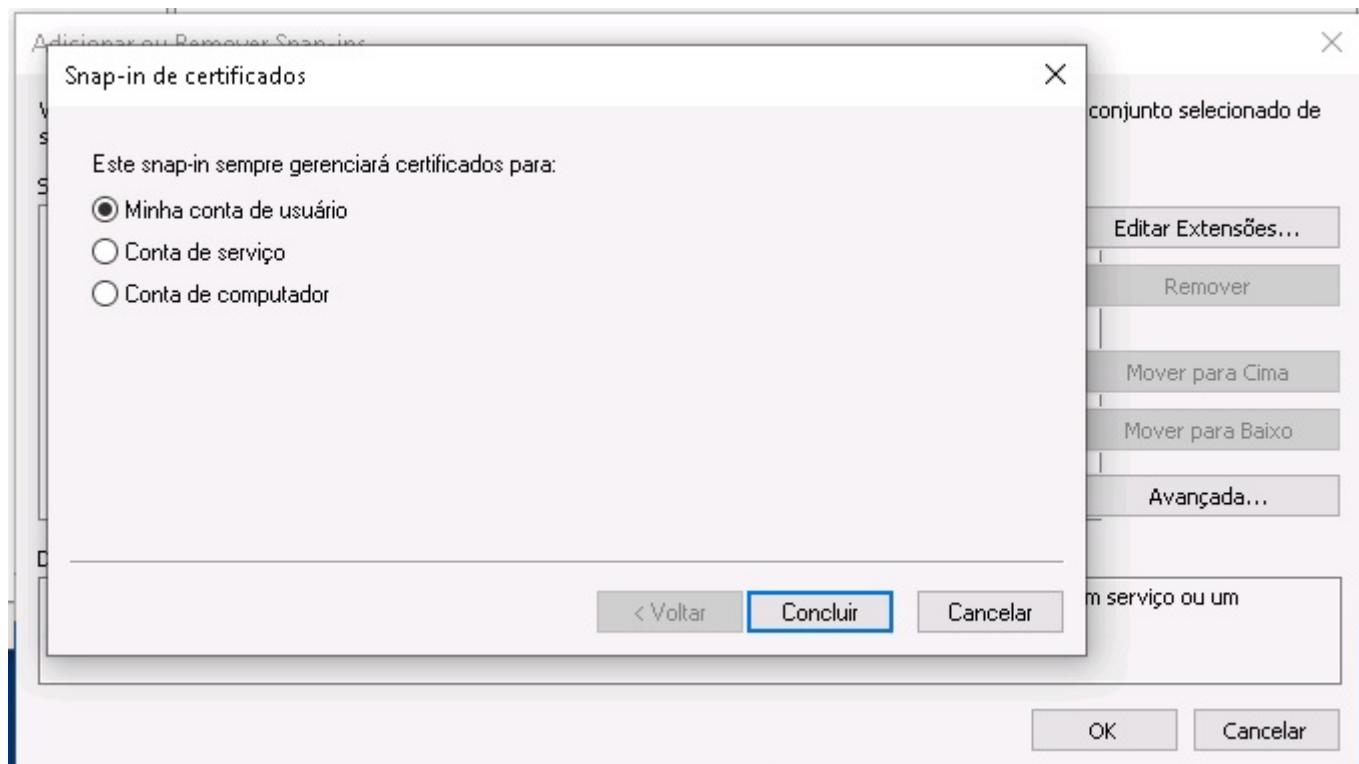
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Na tela abaixo, selecionar a opção “**Certificados**” e clicar no botão **Adicionar** e depois no botão **Ok**.



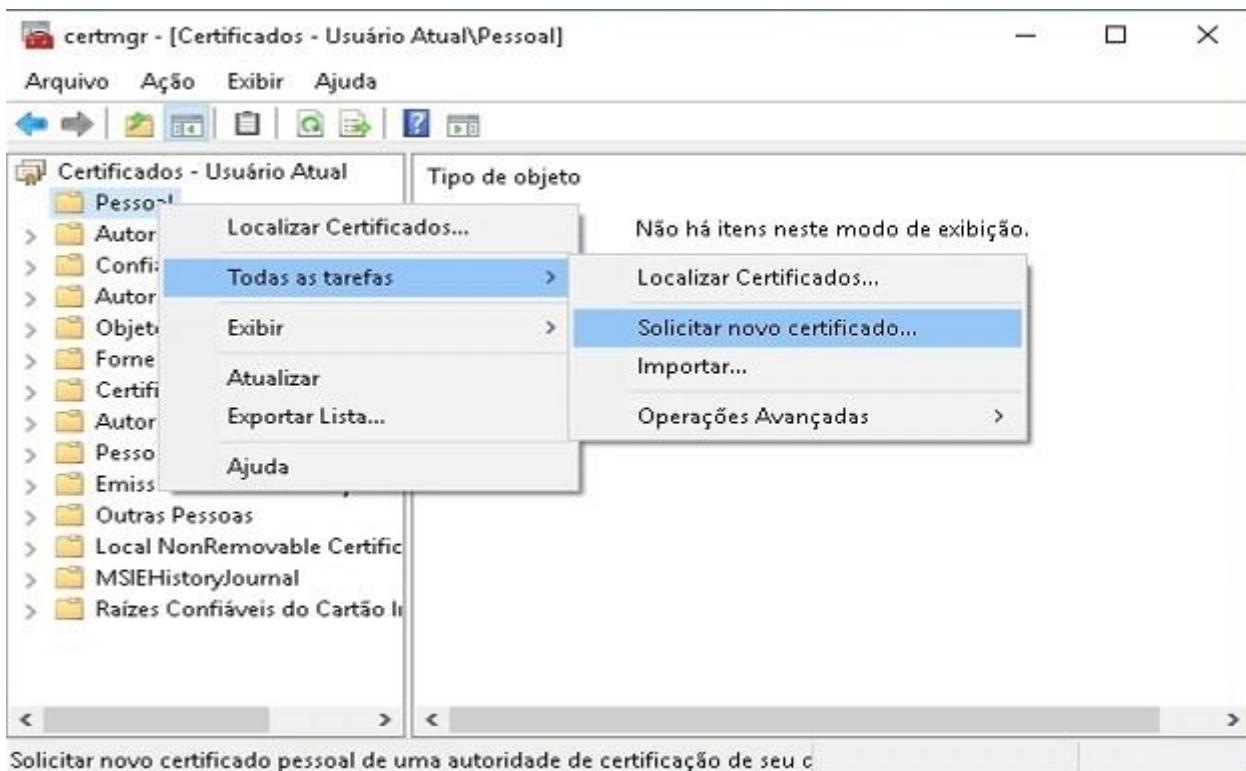
- Na tela abaixo, clique no botão <CONCLUIR>.



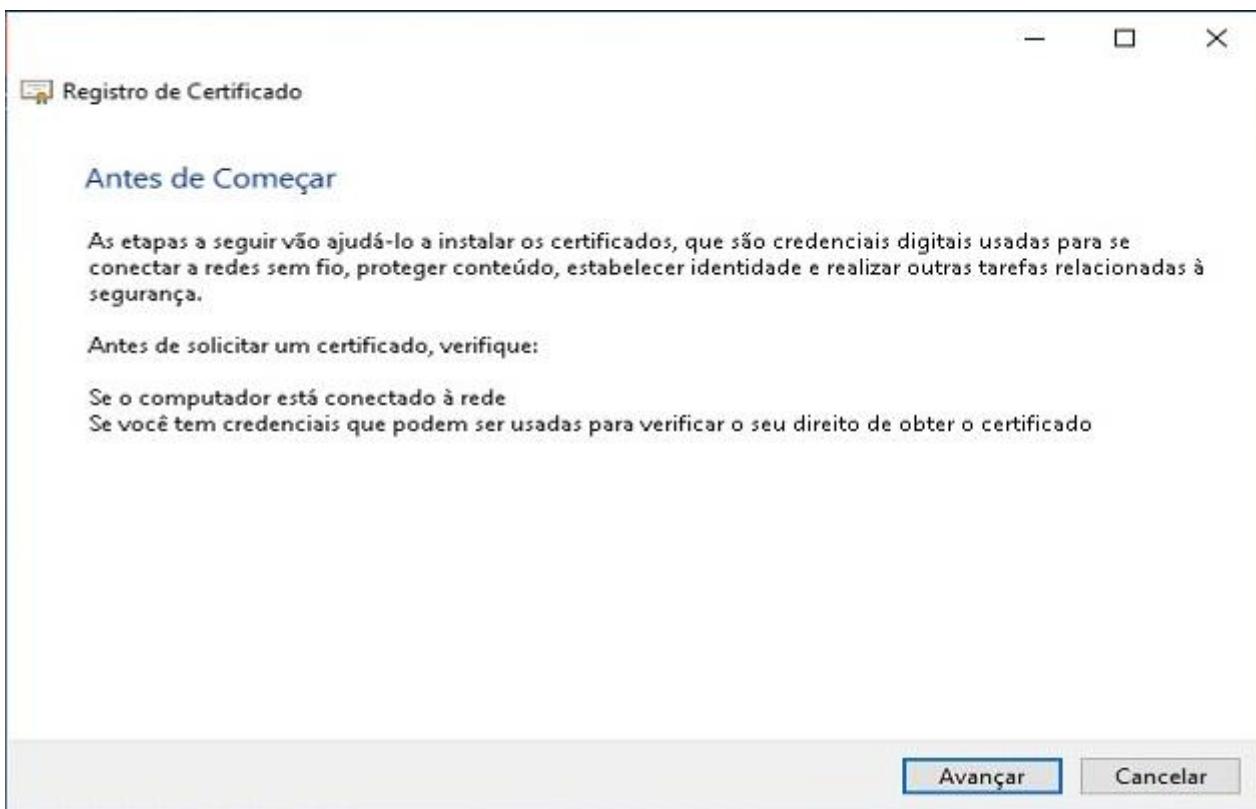
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Na tela abaixo, clicar com botão direito em cima da pastinha **Pessoal** > **Todas as tarefas** > **Solicitar novo certificado**.



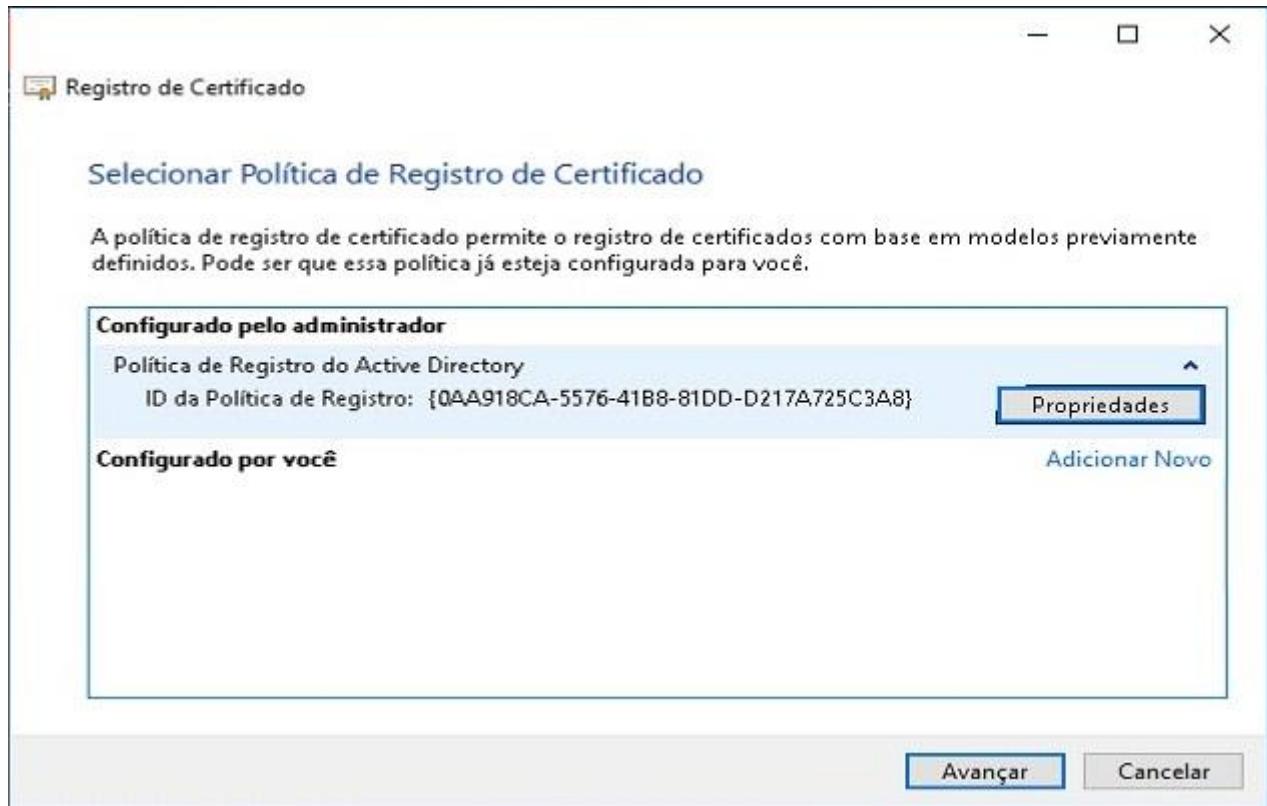
- Na tela abaixo, clicar no botão <AVANÇAR>.



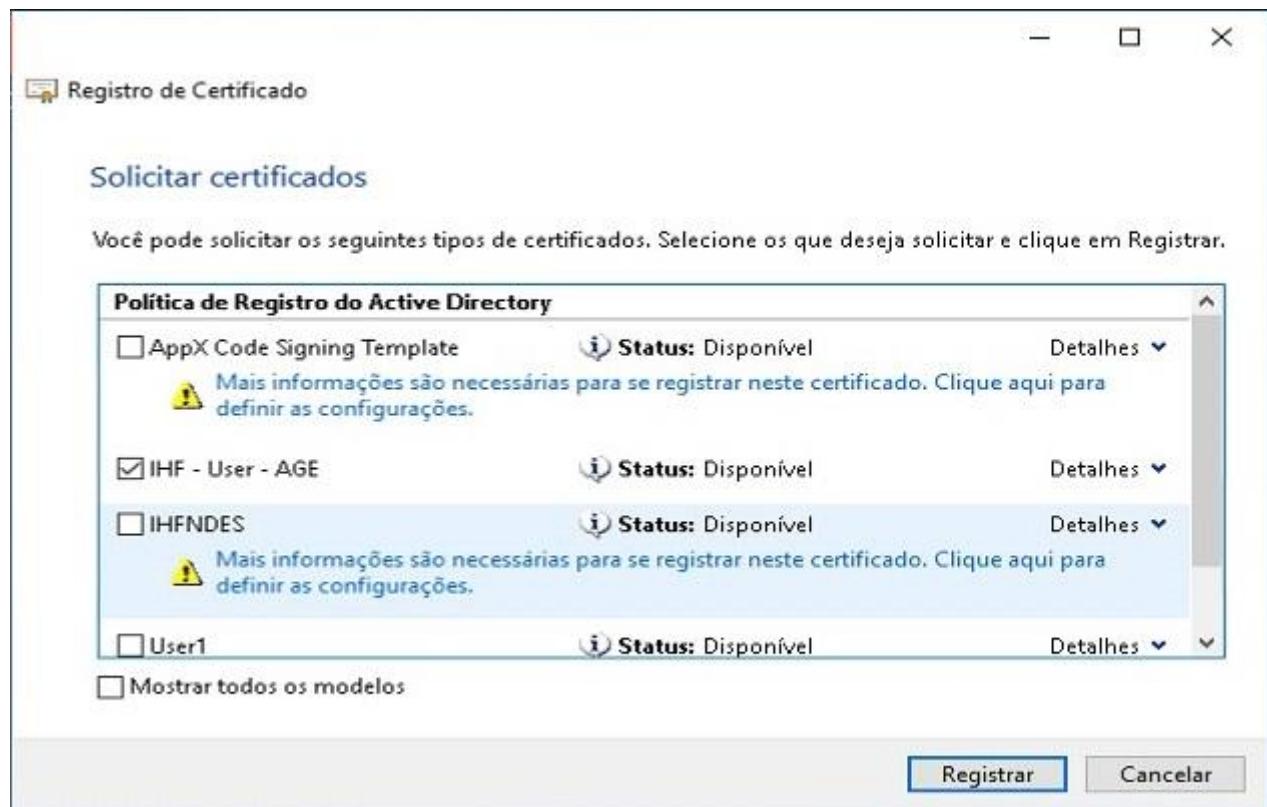
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Na tela abaixo, clicar no botão <AVANÇAR>.



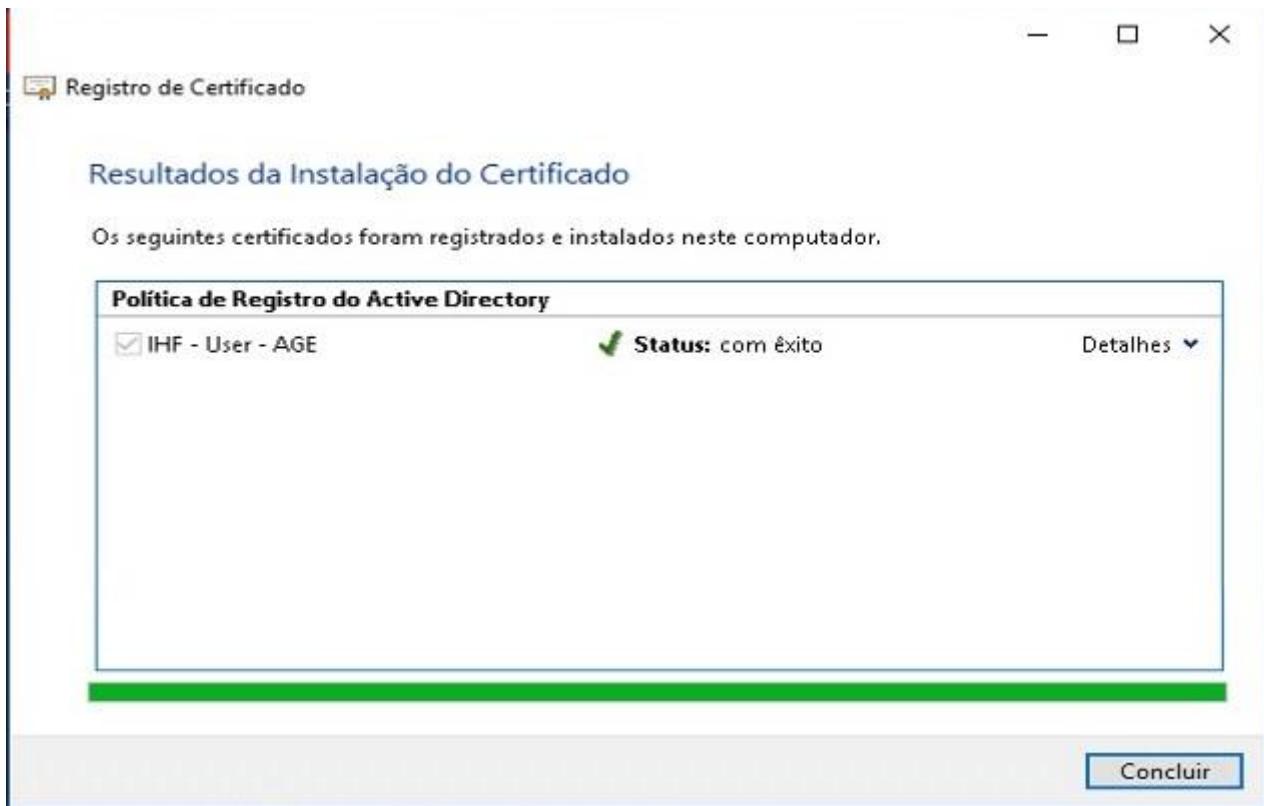
- Na tela abaixo, selecionar a check-box “**IHF – User AGE**” e clicar no botão **Registrar**.



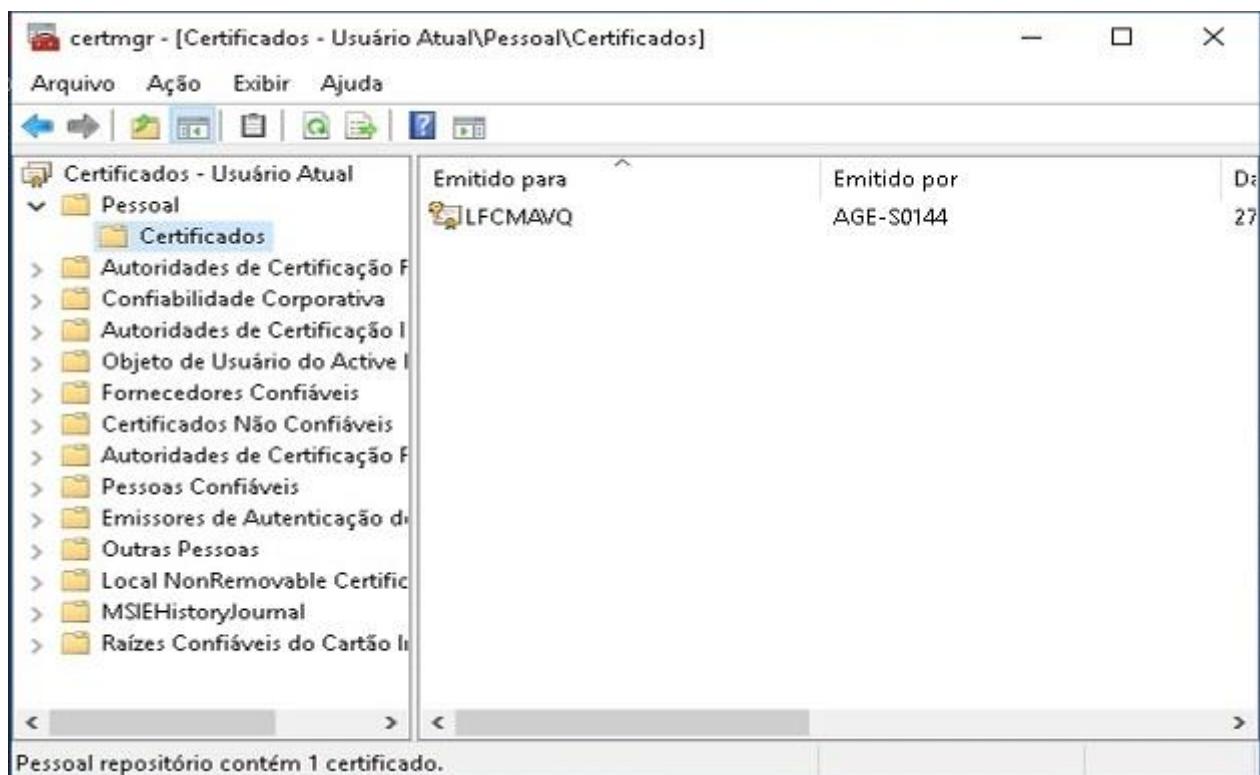
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Na tela abaixo, clicar no botão <CONCLUIR>.



- O certificado do usuário vai ser criado. Neste ponto, pode solicitar o teste pode ser realizado pelo usuário.

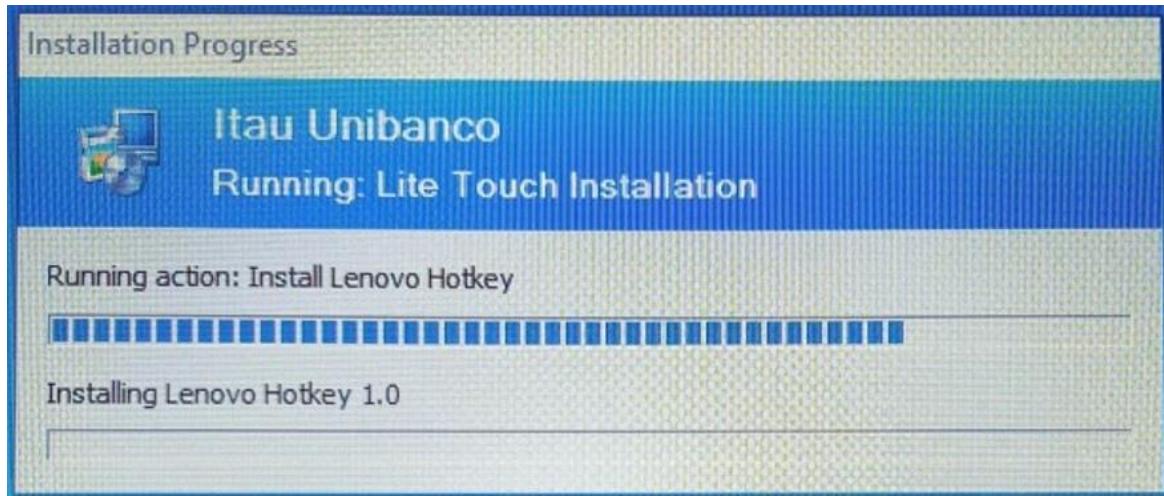


BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

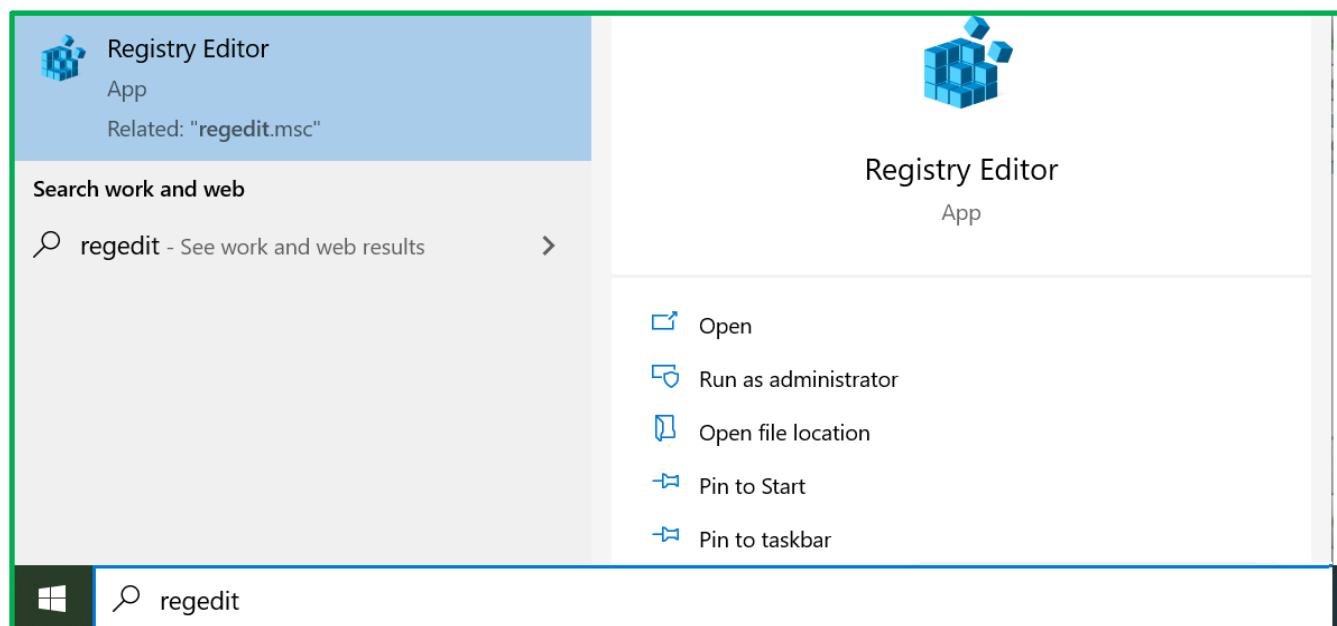
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

14.8 Notebook fica “congelado” na mensagem “Installing Hotkey” durante a instalação

- A instalação do notebook Windows 10 fica congelada na mensagem abaixo "Install Lenovo Hotkey".



- Aguarde **+/- 20 minutos** na mensagem "Install Lenovo Hotkey". Desconecte o pen drive e reinicialize o notebook.
- Na mensagem Dirty Environment, clique no botão <NO>.
- Acesse o registro do Windows, digitando **regedit**



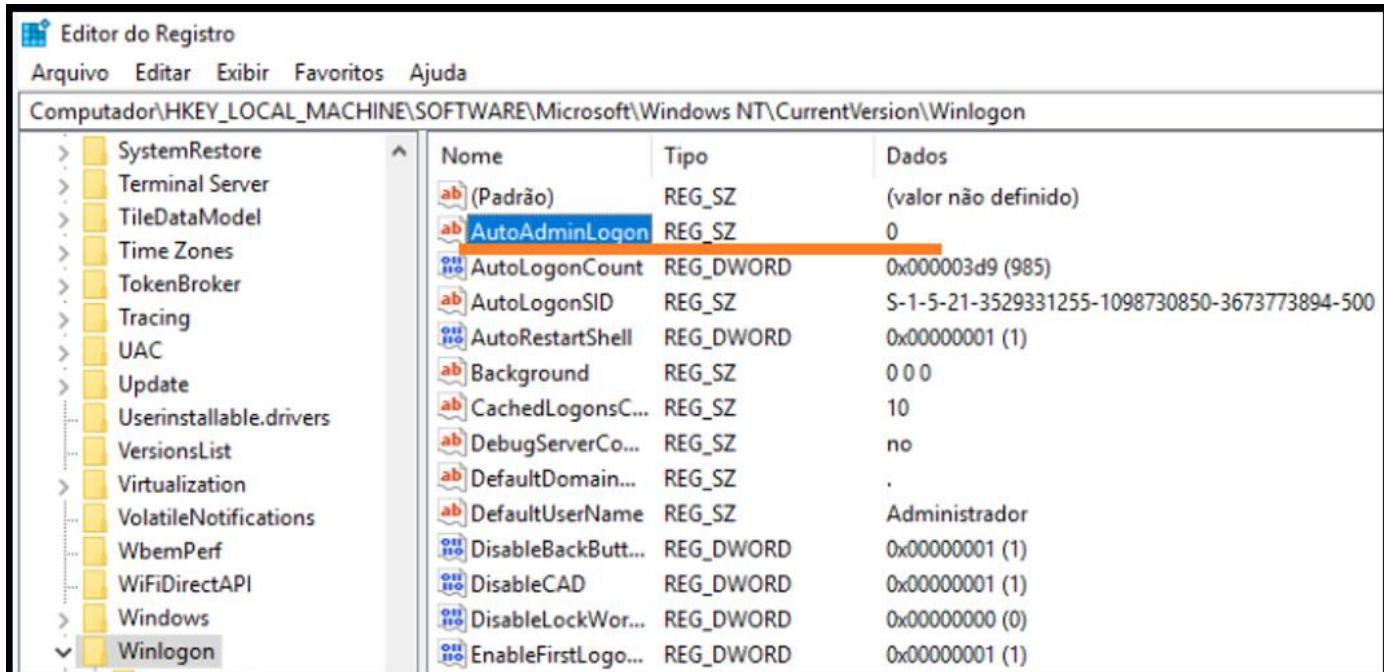
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Acesse o caminho:

HKEY_LOCAL_MACHINE \ Software \ Microsoft \ Windows NT \ Current Version \ WinLogon

- E no painel direito, configure a opção **AutoAdminLogon** para **0**.

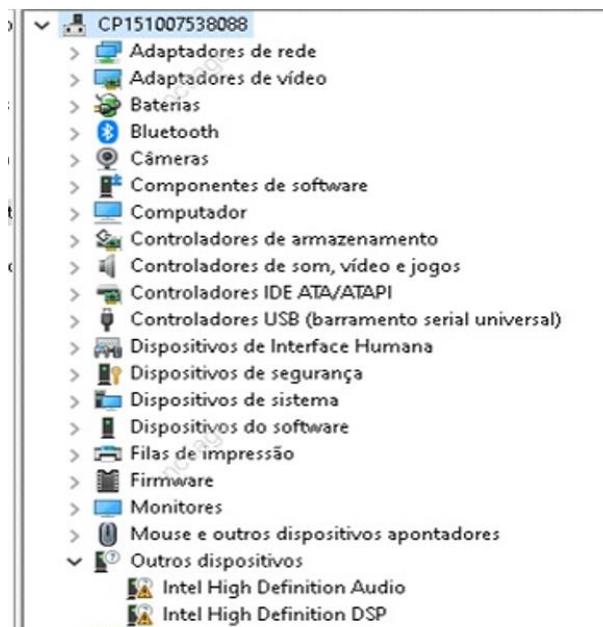


- FIM.

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

14.9 Notebook Lenovo não reconhece a placa de Áudio (Som)



- Acesse o mapeamento do servidor da agência. Na pasta \Terminal\Replicad, copie a pasta relativa ao modelo do seu notebook para sua máquina. E execute o arquivo de instalação.
- Se o arquivo não estiver disponível no servidor na pasta \Terminal\Replicad, solicite a cópia do mesmo a equipe do Suporte através do email: suporte.srv.itau.ncrtech@ncr.com

15. HISTÓRICO DAS VERSÕES DE PEN DRIVE W10 FULL PARA NOTEBOOK

- A tabela abaixo apresenta o histórico de liberação das versões de PEN DRIVE para Notebooks com Windows 10 e a orientação do que fazer com as versões anteriores.

Versão	Data Itaú de liberação	Código SAP NCR	Status	Orientação para Técnicos da NCR
2.1F	24/09/2021	920000023060	Atual	Utilização liberada
2.0F	01/07/2021	920000022963	Descontinuada	Não utilizar – Devolver para Diadema
1.0F	15/06/2020	920000020865	Descontinuada	Não utilizar – Devolver para Diadema

BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

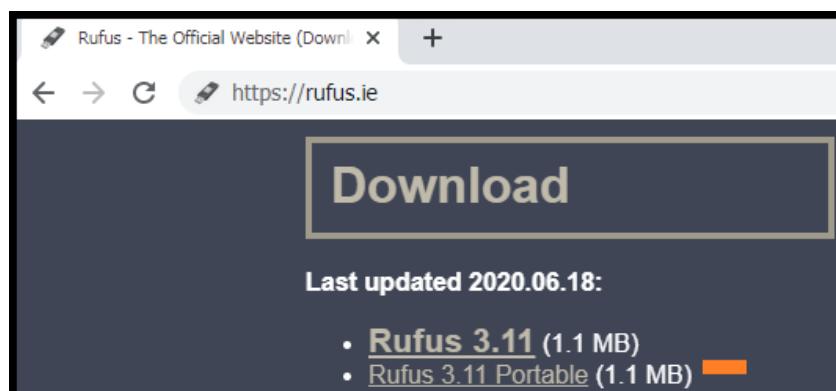
CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

16. ORDEM DE SERVIÇO (OS)

- Se você estiver executando uma Atividade de Ordem de Serviço:
- A Ordem de Serviço ou **O.S.** é o Instrumento/Documento que garante a correta Cobrança do Serviço executado no Cliente. Portanto, é importante que a **O.S.** seja preenchida de forma clara e correta.
- **SOMENTE EFETUAR O SERVIÇO** com a devida autorização e conhecimento da Célula de Implantação da NCR e, mediante abertura de **O.S.**.
- Descrever e sinalizar na **ORDEM DE SERVIÇO**:
 - As **Horas Improdutivas**, as **Visitas Improdutivas**.
 - A **Quantidade de Deslocamentos e Kilometragem (Km)**.
 - **Horário de Início e Término** de cada dia de atividade.
 - O(s) equipamento(s) que tiveram atuação.
 - **Código e o Nome do Local** onde o equipamento encontra-se instalado.
 - **Nome, Número da Identidade/Funcional e Assinatura** do responsável pela Agência.
- A Ordem de Serviço deverá ser digitalizada no formato **PDF** e salva com o **Número da OS** com o nome do arquivo. Em seguida, o arquivo deve ser anexado ao Siebel.

17. ANEXO 1 – PROCEDIMENTO DE CRIAÇÃO DO PEN DRIVE

- O pen drive 64GB pode ser criado através do procedimento abaixo:
- Realize o download do utilitário portátil Rufus no site <https://rufus.ie/>



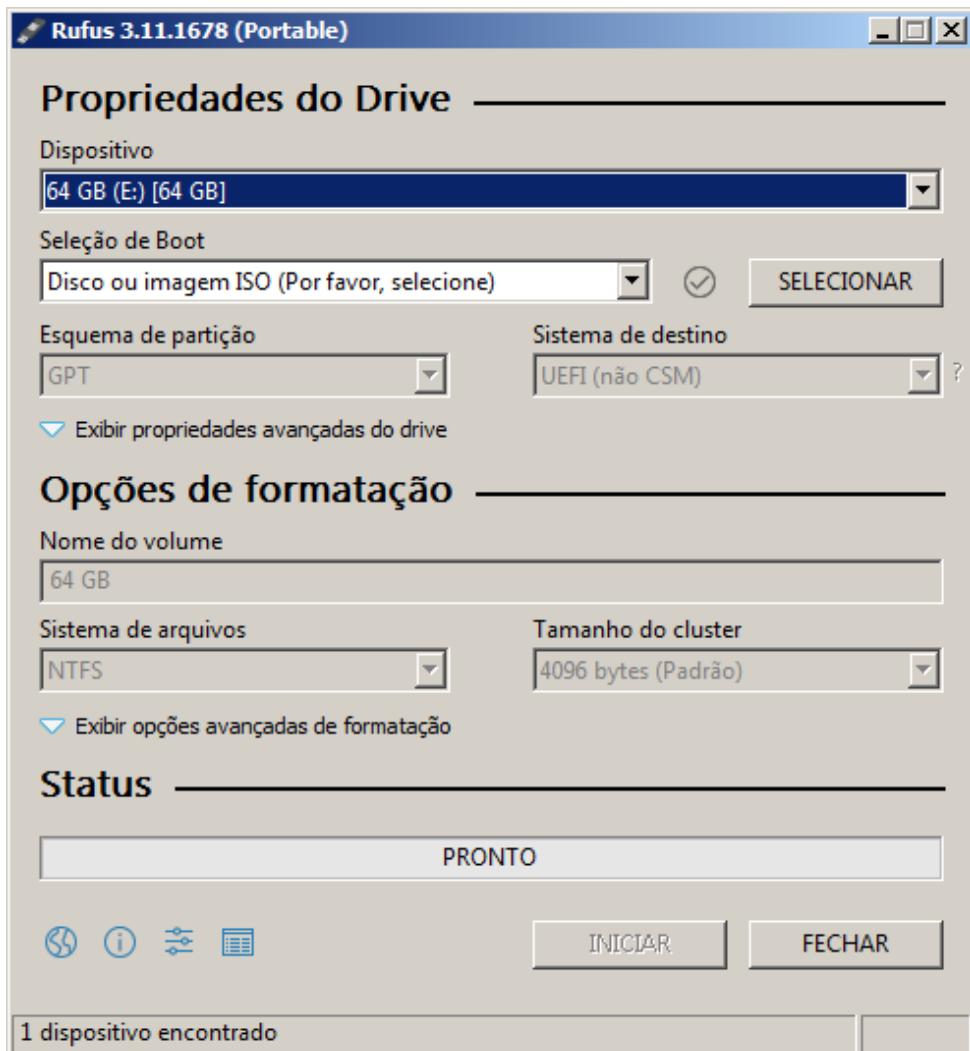
- Copie o conteúdo do pen drive 64GB para uma pasta de um micro.

Nome	Data de modificação	Tipo	Tamanho
Boot	19/05/2020 15:49	Pasta de arquivos	
Deploy	19/05/2020 15:57	Pasta de arquivos	
EFI	19/05/2020 15:57	Pasta de arquivos	
autorun	19/05/2020 15:49	Informações de con...	1 KB
bootmgr	19/05/2020 15:49	Arquivo	378 KB
bootmgr.efi	19/05/2020 15:49	Arquivo EFI	1.142 KB

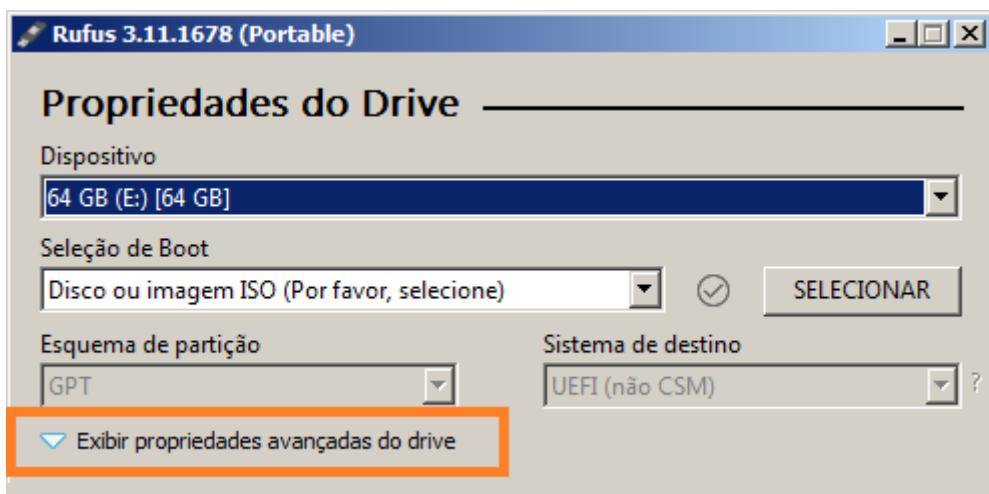
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Conecte um novo pen drive 64GB e execute o utilitário Rufus.



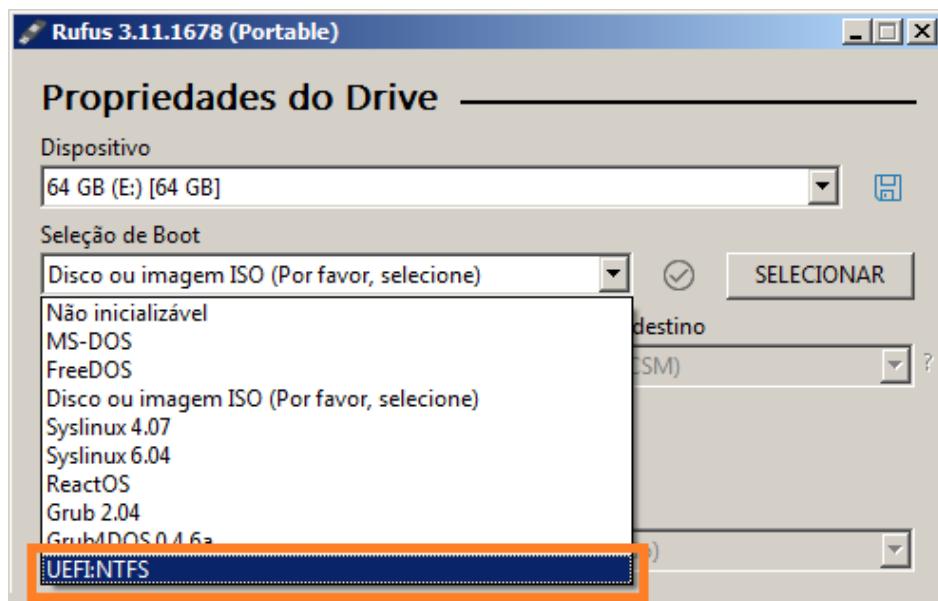
- Clique na opção “Exibir opções avançadas de formatação”.



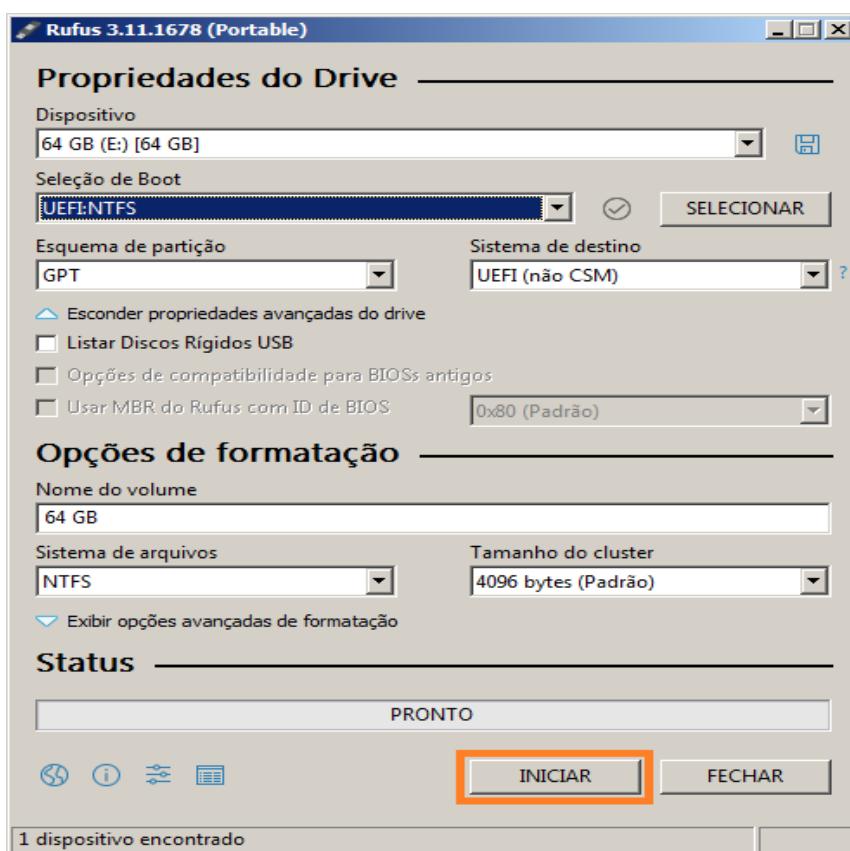
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Após clicar na opção acima, várias opções serão disponibilizadas na seção “Seleção de Boot”.
- Na seção “Seleção de Boot”, selecione a opção **UEFI:NTFS**



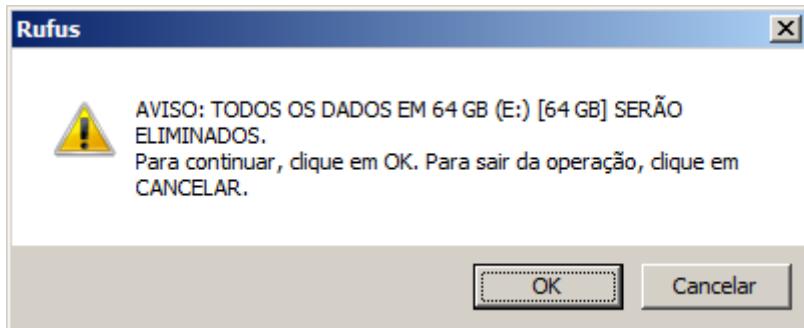
- Na tela abaixo, clique no botão <INICIAR>.
- Os campos devem estar assim: Seleção de Boot: **UEFI NTFS** e Esquema de Partição: **GPT**



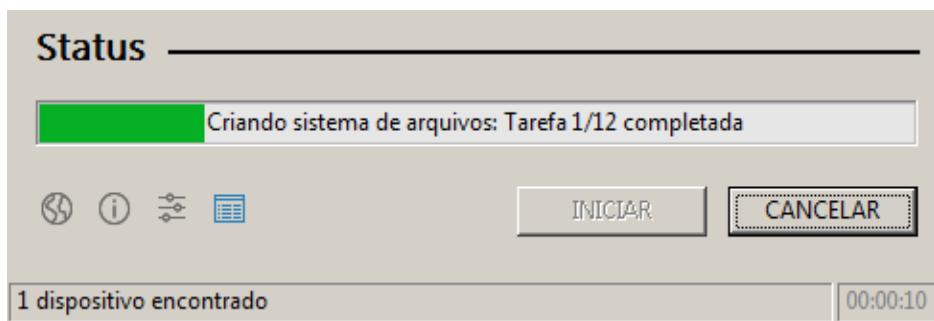
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

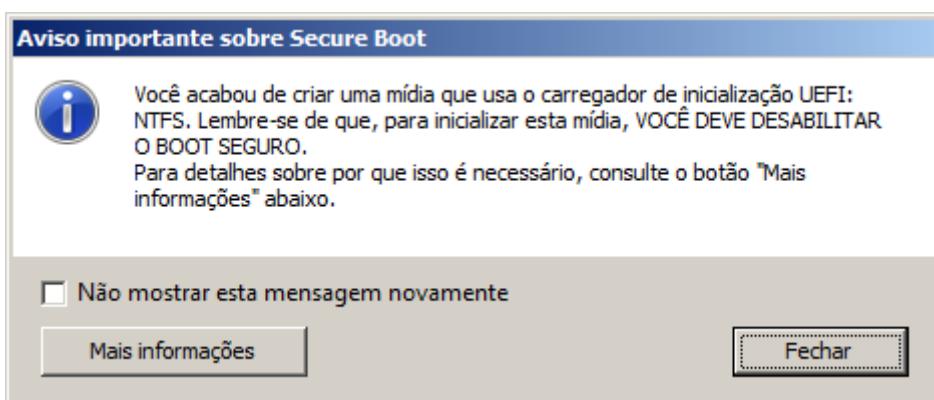
- Na tela abaixo, clique no botão <OK>.



- O pen drive vai ser formatado. O progresso pode ser acompanhado na seção Status.



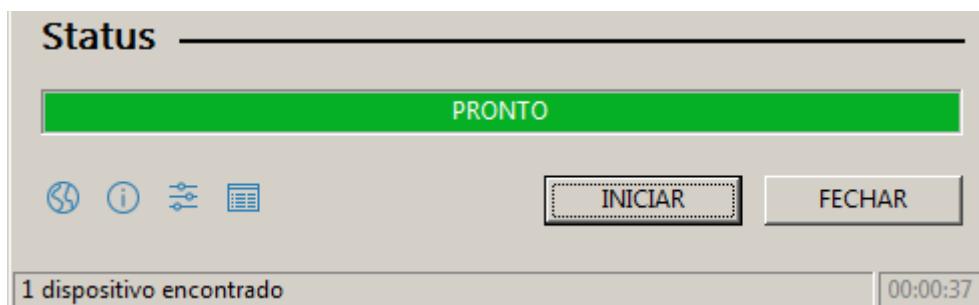
- Na tela abaixo, clique no botão <FECHAR>.



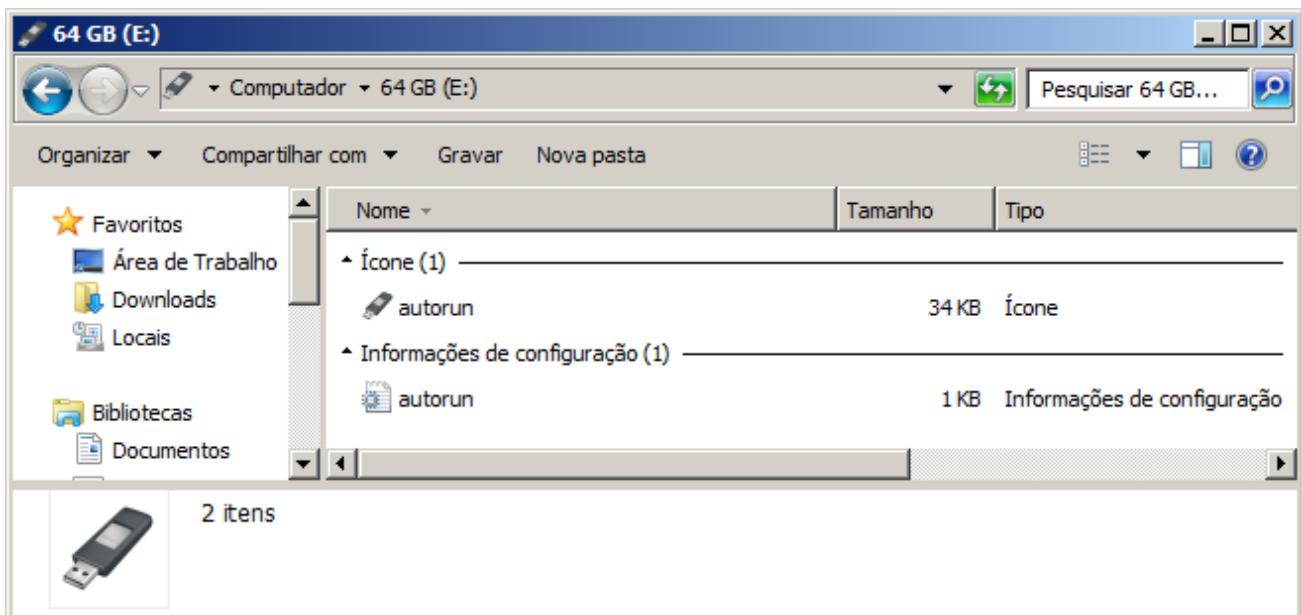
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- Feito isso, na tela abaixo clique no botão <FECHAR>.



- Neste ponto, o boot do pen drive 64GB está criado.



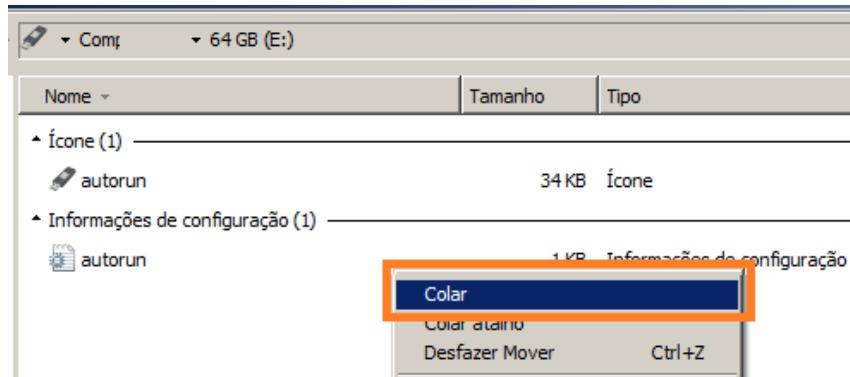
- Copiar o conteúdo da pasta do micro



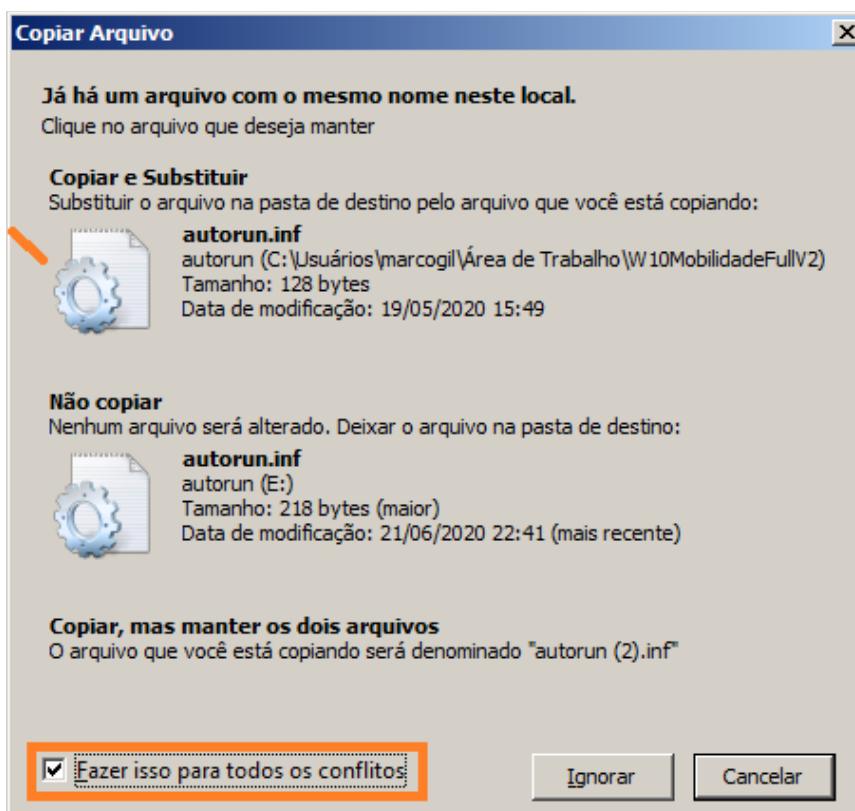
BOLETIM DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS - BIT

CPO.BKT.004/2020 – Rev.: 05

- E colar no novo pen drive 64GB.



- Na tela abaixo, selecione a check-box “Fazer isso para todos os conflitos” e selecione a opção “Copiar e Substituir”.



- A cópia demora +/- 2h30. No fim da cópia, realize a comparação do conteúdo da pasta original com o conteúdo do pen drive. Devem estar idênticos. E também, verifique se o pen drive está “bootável” em um micro. Para este teste, os parâmetros do Setup devem estar configurados da seguinte forma:
 - Boot Mode: **UEFI**
 - Secure Boot: **Disabled**
- FIM.