

Conectividade Social

Configuração padrão

Procedimento Operacional Padrão - SOP

SUPORTE TÉCNICO

Introdução

Nos casos que cliente não consegue acessar o Conectividade Social, esse manual serve para verificar as configurações padrões que devem ser realizadas para conseguir acessar o site.

1. Certificado Digital

1.1 - Primeiramente, deverá verificar os seguintes processos do certificado digital do cliente:

- Verificar se o certificado digital está instalado corretamente.
- Realizar teste no ecac ou no site da safeweb.
- Instalar cadeias do certificado

2. Opções da Internet

2.1 - Deverá realizar as seguintes configurações:

- Redefinir as opções internet (guia avançado)
- Marcar TLS e SSL 1.0 e 3.0 (Caso der erro na página, marcar: 1.0, 1.1 e 3.0).
- Adicionar a página em sites confiáveis e colocar o Nível de segurança baixo.

3. Internet Explorer

3.1 - Deverá realizar as seguintes configurações:

- Executar como Administrador o Internet Explorer
- Colocar site em modo de compatibilidade (na engrenagem no canto superior direito)
- Validar modo de compatibilidade nas opções da internet se está com o endereço do site que precisa acessar (opções da internet -> segurança -> sites)
- Verificar se o Java 32 bits está ativo nos complementos do IE.

4. Internet Explorer

4.1 - Deverá realizar as seguintes configurações:

- Verificar se o Java está na versão 32 bits
- Executar o .bat de exceções do Java
(<https://drive.google.com/file/d/1whRn5hjlCtq7ootmlszDGRqZhlUjQhtz/view>)
- Verificar se os sites estão na lista de exceções do java.

Desativar as verificações na guia avançada do Java (Desativar ou colocar em não verificar) :

- Verificação de segurança de código misto (sandboxed vs. confiável)
- Executar verificações de revogação do certificado de código assinado em

- Verificar a revogação do certificado de código assinado usando
- Executar verificações de revogação do certificado TLS em
- Limpar cache do java , restaurar prompts de segurança.
- Trocar a versão do Java, tentar com uma destas: 8.191 , 8.221, 6.45
- 191:
http://javadl.oracle.com/webapps/download/AutoDL?BundleId=235725_2787e4a523244c269598db4e85c51e0c
- 221:
https://javadl.oracle.com/webapps/download/AutoDL?BundleId=239856_230deb18db3e4014bb8e3e8324f81b43
- 6.45: <http://javadl.sun.com/webapps/download/AutoDL?BundleId=76208>

Caso o Conectividade Social não funcione:

- Verificar Anti-vírus
- Isolar CD
- Reiniciar computador
- Testar IE Tab (extensão do Chrome)
- Outro Computador.

Pronto! Configuração realizada com sucesso para acessar o site da Conectividade Social.

Criado por:
Nayane Prezzi - Fevereiro/2022

Depto. Suporte ao Cliente