

Dell™ XPS™ 430

Краткий справочник

Модель DC01L

Примечания, замечания и предупреждения



ПРИМЕЧАНИЕ: Содержит важную информацию, которая помогает более эффективно работать с компьютером.



ВНИМАНИЕ: Указывает на возможность повреждения устройства или потери данных и подсказывает, как избежать этой проблемы.



ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ: Указывает на потенциальную опасность повреждения имущества, получения травмы или угрозу для жизни.

Уведомление об использовании продукта Macrovision

При изготовлении данного продукта была использована технология защиты авторского права, защищенная рядом патентов США и прочими правами на интеллектуальную собственность, принадлежащими Macrovision Corporation и иным владельцам прав. Указанная технология защиты авторских прав может использоваться только с разрешения Macrovision Corporation и только в домашних условиях или иных условиях ограниченного просмотра, если Macrovision Corporation не дала иного разрешения. Инженерный анализ и дизассемблирование запрещены.

**Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без уведомления.
© 2008 Dell Inc. Все права защищены.**

Воспроизведение материалов данного руководства в любой форме без письменного разрешения Dell Inc. строго запрещается.

Товарные знаки, использованные в этом документе: *Dell*, логотип *DELL*, *XPS* и *Xcelerator* являются торговыми знаками корпорации Dell Inc.; *Intel*, *Core* и *Intel SpeedStep* являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Intel в США и других странах; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Vista* и логотип кнопки “Пуск” *Windows Vista* являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Microsoft в США и/или других странах; *Blu-ray Disc* является товарным знаком Blu-ray Disc Association; *Bluetooth* является зарегистрированным товарным знаком корпорации Bluetooth SIG, Inc. и используется корпорацией Dell по лицензии.

В данном документе могут использоваться другие товарные знаки и торговые наименования для обозначения фирм, заявляющих на них права, или продукции таких фирм. Компания Dell Inc. не претендует на права собственности в отношении каких-либо товарных знаков и торговых наименований, кроме своих собственных.

Модель DC01L

Содержание

1	Сведения о компьютере	7
	Вид компьютера спереди	7
	Вид компьютера сзади	8
	Разъемы на передней панели	9
	Разъемы на задней панели	9
2	Подготовка компьютера к работе	11
	Инструкции по технике безопасности	11
	Установка компьютера в ограниченное пространство	11
	Подключение к Интернету	13
	Настройка подключения к Интернету	14
	Перенос информации на новый компьютер	15
3	Технические характеристики	17

4	Оптимизация для повышения производительности	27
	Описание технологии Intel® SpeedStep®	27
5	Поиск и устранение неисправностей	29
	Инструкции по технике безопасности	29
	Средства поиска и устранения неисправностей	29
	Кодовые сигналы	30
	Системные сообщения	33
	Программа Dell Diagnostics	37
	Когда использовать Dell Diagnostics	37
	Запуск программы Dell Diagnostics с жесткого диска	37
	Запуск программы Dell Diagnostics с диска <i>Drivers and Utilities</i> (Драйверы и утилиты)	38
	Главное меню программы Dell Diagnostics	39
	Поиск и устранение неисправностей программного обеспечения и аппаратного оборудования при использовании операционной системы Microsoft Windows Vista®	42
	Устранение неполадок	43
	Неполадки питания	43
	Неполадки памяти	45
	Зависания и неполадки программного обеспечения	46

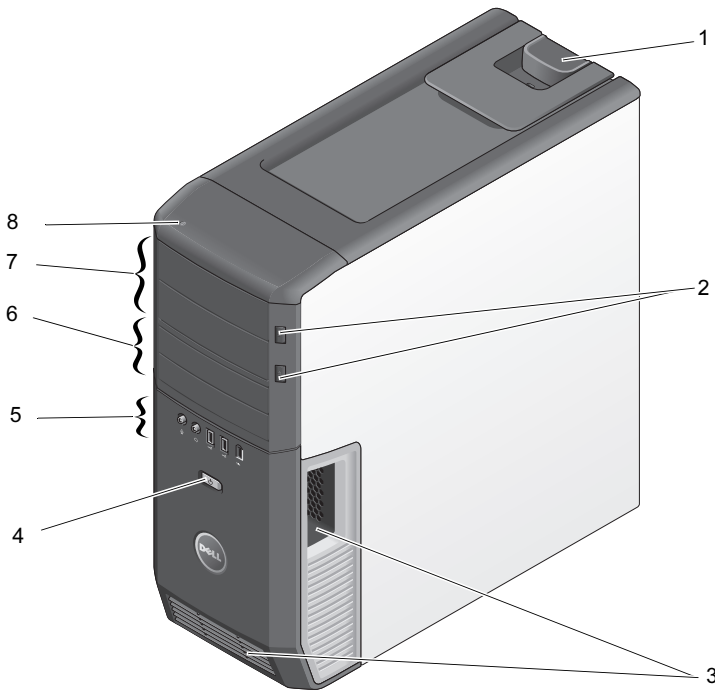
6	Переустановка операционной системы	49
	Драйверы	49
	Что такое драйвер?	49
	Определение драйверов	50
	Переустановка драйверов и утилит	50
	Использование диска <i>Drivers and Utilities</i> (Драйверы и утилиты)	51
	Восстановление операционной системы	53
	Использование функции восстановления системы Microsoft Windows	53
	Использование утилиты Dell Factory Image Restore	55
	Использование компакт-диска <i>Operating System</i> (Операционная система)	56
7	Поиск информации	59
8	Получение справки	61
	Получение помощи	61
	Техническая поддержка и обслуживание клиентов	62
	Службы в Интернете	62
	Служба AutoTech	64
	Автоматическая система отслеживания заказа	64
	Проблемы с заказом	64
	Информация о продуктах	64

Возврат изделий для гарантийного ремонта или в счет кредита	65
Прежде чем позвонить	66
Обращение в корпорацию Dell	68
Указатель	69

Сведения о компьютере

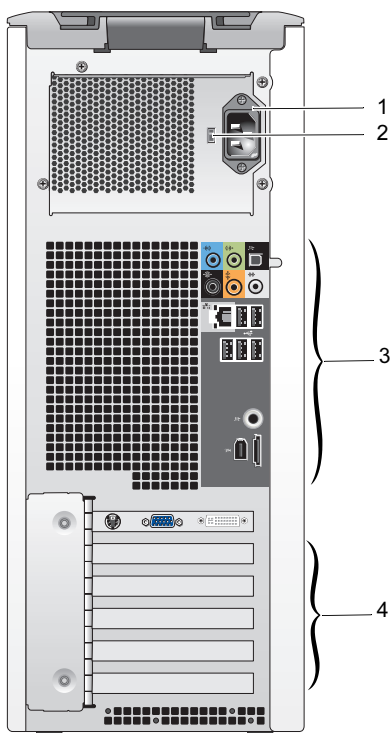
ПРИМЕЧАНИЕ: Для получения более подробной информации о портах и разъемах компьютера см. “Технические характеристики” на стр. 17.

Вид компьютера спереди



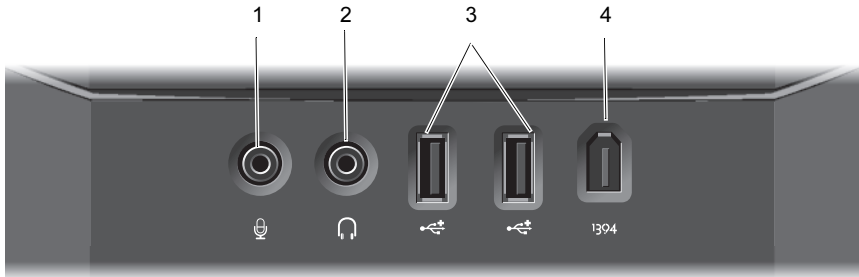
- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | защелка крышки корпуса | 2 | кнопка извлечения лотка оптического дисководов (2) |
| 3 | вентиляционные отверстия | 4 | кнопка питания |
| 5 | Разъемы на передней панели | 6 | 3,5-дюймовые устройства FlexBay (2) |
| 7 | отсеки для 5,25-дюймовых дисководов (2) | 8 | индикатор активности жесткого диска |

Вид компьютера сзади



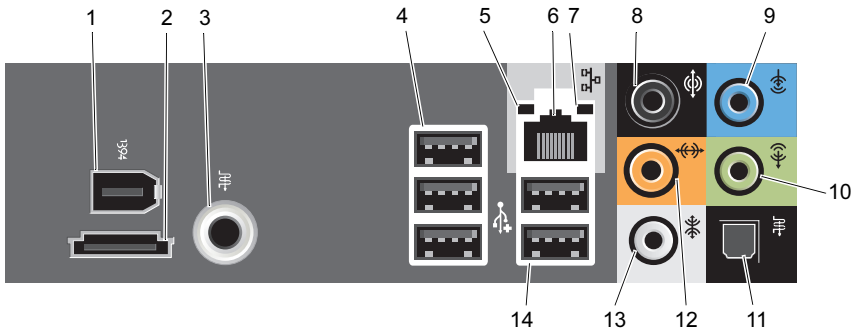
- | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
| 1 | разъем питания | 2 | переключатель напряжения |
| 3 | разъемы на задней панели | 4 | слоты для плат |

Разъемы на передней панели



- | | | | |
|---|----------------------|---|----------------------|
| 1 | разъем для микрофона | 2 | разъем для наушников |
| 3 | разъемы USB 2.0 (2) | 4 | Разъем IEEE 1394 |

Разъемы на задней панели




- | | | | |
|----|--|----|---|
| 1 | Разъем IEEE 1394 | 2 | Разъем eSATA |
| 3 | Разъем S/PDIF (RCA) | 4 | разъемы USB 2.0 (3) |
| 5 | индикатор состояния соединения | 6 | разъем сетевой платы |
| 7 | индикатор активности сети | 8 | аудиоразъем объемного звучания |
| 9 | разъем линейного входа | 10 | разъем линейного выхода/наушников |
| 11 | разъем S/PDIF (оптический) | 12 | разъем центрального канала/канала низкочастотных эффектов |
| 13 | аудиоразъем объемного звучания с боковой акустикой | 14 | разъемы USB 2.0 (2) |

Подготовка компьютера к работе


Инструкции по технике безопасности

Следуйте этим инструкциям по безопасности во избежание повреждений компьютера и для собственной безопасности.

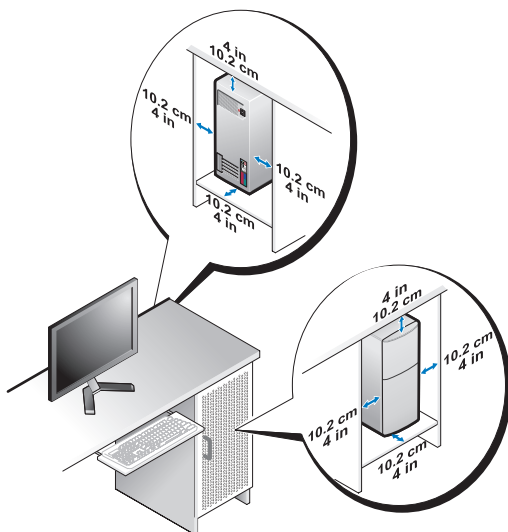
 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Перед тем как приступить к выполнению операций данного раздела, прочтите указания по технике безопасности, прилагаемые к компьютеру. Для получения дополнительной информации о передовом опыте в технике безопасности см. главную страницу о соответствии нормативным документам по адресу www.dell.com/regulatory_compliance.

Установка компьютера в ограниченное пространство

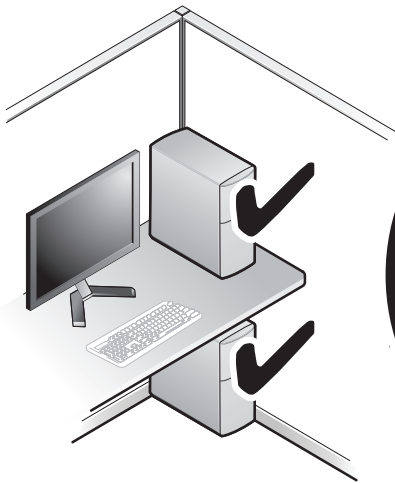
Установка компьютера в замкнутом пространстве может привести к ограничению притока воздуха, вызвать перегрев компьютера и повлиять на его работу. Следуйте приведенным ниже рекомендациям по установке компьютера в замкнутом пространстве:

-  **ВНИМАНИЕ:** Рабочая температура, указанная в этом руководстве, отражает максимальную допустимую рабочую температуру окружающей среды. При установке компьютера в замкнутом пространстве необходимо учитывать температуру воздуха в помещении. Например, если температура воздуха в помещении 25°C (77°F), в зависимости от конфигурации компьютера, у вас есть температурный запас только 5—10°C (9—18°F) до того момента, когда ваш компьютер достигнет максимальной температуры. Сведения о технических характеристиках компьютера смотрите в разделе “Технические характеристики” на стр. 17.
- Для обеспечения соответствующей вентиляции компьютера минимальное свободное пространство до вентилируемых панелей корпуса должно составлять 10,2 см (4 дюйма).

- Если в ограниченном пространстве имеются дверцы, они должны обеспечивать прохождение не менее 30 процентов потока воздуха через данное ограниченное пространство (спереди и сзади).




- Если компьютер устанавливается в угол рабочего стола или под стол, оставьте зазор не менее 5,1 см (2 дюйма) между задней панелью компьютера и стенкой (перегородкой), чтобы обеспечить приток воздуха, необходимый для надлежащей вентиляции.



- ➔ **ВНИМАНИЕ:** Не устанавливайте компьютер в замкнутое пространство, в котором отсутствует приток воздуха. Ограничение притока воздуха влияет на работу компьютера и может привести к его перегреву.

Подключение к Интернету

-  **ПРИМЕЧАНИЕ:** Поставщики услуг Интернета и предоставляемые ими услуги зависят от страны.

Для подключения к Интернету вам понадобятся модемное или сетевое подключение и поставщик услуг Интернета. Поставщик услуг Интернета может предложить один или несколько из перечисленных ниже вариантов подключения к Интернету.

- DSL-соединения, предоставляющие высокоскоростной доступ к Интернету по имеющейся телефонной линии. DSL-подключение позволяет одновременно пользоваться услугами Интернета и использовать телефонную линию.
- Соединения через кабельный модем, предоставляющие высокоскоростной доступ к Интернету по локальному ТВ-кабелю.

- Спутниковое модемное подключение, которое обеспечивает высокоскоростной доступ в Интернет через систему спутникового телевидения.
- Подключения коммутируемого доступа, которые предоставляют доступ к Интернету по телефонной линии. Подключения коммутируемого доступа значительно медленнее, чем соединения через DSL и кабельный (или спутниковый) модемы.
- Беспроводные соединения, обеспечивающие доступ к Интернету при помощи WiFi, WiMax или специальных беспроводных технологий.

Если используется подключение коммутируемого доступа, то прежде чем устанавливать соединение с Интернетом, подключите телефонный кабель к модемному разъему компьютера и телефонной розетке. Если используется подключение через DSL-модем, кабельный или спутниковый модем, обратитесь к поставщику услуг Интернета или оператору сети сотовой связи за инструкциями по их настройке.

Настройка подключения к Интернету

Ниже описан порядок подключения к Интернету с помощью предоставленного ярлыка на рабочем столе для доступа к поставщику услуг Интернета.

- 1 Сохраните и закройте все открытые файлы, выйдите из всех открытых программ.
- 2 Дважды щелкните значок поставщика услуг Интернета на рабочем столе Microsoft® Windows®.
- 3 Для завершения установки следуйте инструкциям на экране.



Если на рабочем столе нет значка поставщика услуг Интернета или требуется установить подключение к Интернету через другого поставщика услуг Интернета, выполните действия, указанные в следующем разделе.



ПРИМЕЧАНИЕ: Если не удастся подключиться к Интернету, однако ранее подключение выполнялось успешно, возможно, у поставщика услуг Интернета произошел сбой в обслуживании клиентов. Свяжитесь со своим поставщиком услуг Интернета и узнайте о состоянии услуг, или попробуйте подключиться позже.




ПРИМЕЧАНИЕ: Подготовьте информацию поставщика услуг Интернета. Если у вас нет поставщика услуг Интернета, мастер **подключения к Интернету** поможет его выбрать.

- 1 Сохраните и закройте все открытые файлы, выйдите из всех открытых программ.
 - 2 В Windows Vista™ нажмите кнопку “Пуск”  и выберите **Панель управления**.
 - 3 В разделе **Сетевые подключения и Интернет** выберите **Подключение к Интернету**.
Откроется окно **Подключение к Интернету**.
 - 4 Выберите **Высокоскоростное (с PPPoE)** или **Коммутируемое**, в зависимости от желаемого способа подключения.
 - Выберите **Высокоскоростное**, если вы будете использовать подключение через DSL-модем, спутниковый модем, модем кабельного телевидения или беспроводную технологию Bluetooth.
 - Выберите **Коммутируемое**, если вы будете использовать коммутируемый модем или ISDN.
-  **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы не знаете, какой тип подключения выбрать, нажмите **Help me choose** (Помощь в выборе) или обратитесь к своему поставщику услуг Интернета.
- 5 Чтобы завершить создание подключения, следуйте инструкциям на экране и воспользуйтесь информацией по настройке, предоставленной поставщиком услуг Интернета.

Перенос информации на новый компьютер

Для упрощения переноса файлов и других данных с одного компьютера на другой (например, с *исходного* компьютера на *новый* компьютер) можно использовать мастера, входящие в состав операционной системы.

- 1 Нажмите в Windows Vista кнопку “Пуск”  и затем нажмите **Перенос файлов и параметров** → **Запуск средства переноса данных Windows**.
- 2 В диалоговом окне **Контроль учетных записей пользователей** нажмите кнопку **Продолжить**.
- 3 Щелкните **Начать новый перенос** или **Продолжить выполнение переноса**.

Следуйте инструкциям, выводимым на экран **Мастером переноса данных Windows**.

Технические характеристики



ПРИМЕЧАНИЕ: Предложения в разных регионах могут отличаться. Для просмотра дополнительной информации о конфигурации компьютера нажмите **Пуск/ Справка и поддержка** и выберите нужный пункт для просмотра информации о компьютере.

Процессор

Тип процессора	Intel® Core™ 2 Duo Intel Core2 Extreme (двух- и четырехъядерный процессор) Intel Core2 Quad (двухъядерный процессор)
Кэш 2-го уровня	Intel Core2 Duo — 2 Мб, 4 Мб или 6 Мб Intel Core2 Extreme — 4 Мб или 8 Мб Intel Core2 Quad — 6 Мб, 8 Мб или 12 Мб

Память

Тип	Двухканальная, 1066 и 1333 МГц DDR3 (только память без ECC [контроль и исправление ошибок])
Разъемы памяти	Четыре
Объем памяти	1 Гб или 2 Гб
Минимальный объем памяти	2 Гб
Максимальный объем памяти	8 Гб (для 64-разрядной операционной системы) 4 Гб (для 64-разрядной операционной системы)

Информация о компьютере

Набор микросхем	Набор микросхем Intel X48 Express/ ICH9R
Каналы DMA	пять
Уровни прерываний	24

Информация о компьютере (продолжение)

Микросхема BIOS (базовая система ввода-вывода) (EEPROM)	8 Мб
Системные часы	1066/1333 МГц (в зависимости от процессора)

Шина расширения

Тип шины	PCI Express x1, x8 и x16 32-разрядная плата PCI (спецификация PCI 2.3)
----------	---

PCI (Контроллер сетевого интерфейса)

разъемы	два
Размер разъема	124-контактный
разрядность передачи данных (максимум)	32 разряда, версия 2.3
Тактовая частота шины	33 МГц

Платы PCI Express

Разъем	два 1-канальных
Размер разъема	36-контактный
разрядность передачи данных (максимум)	1 канал PCI Express
Пропускная способность шины	1 Гб/с

Платы PCI Express

Разъем	один 16-канальный
Размер разъема	164-контактный
разрядность передачи данных (максимум)	16-полосный PCI Express
Пропускная способность шины	32 Гб/с

Шина расширения (продолжение)

Платы PCI Express

Разъем	один 8-канальный (электрическая конфигурация для 4-канальной платы)
Размер разъема	98-контактный
Разрядность передачи данных (максимум)	8 -полосный PCI Express
Пропускная способность шины	4 Гб/с

Накопители

Внешние	два 3,5-дюймовых устройства FlexBay два 5,25-дюймовых отсека для дисководов
Внутренний доступ	два 3,5-дюймовых отсека для жестких дисков
Доступные устройства	Жесткий диск Serial ATA (SATA), устройства памяти, устройство записи SATA Blu-ray Disc™ (BD), комбинированный дисковод SATA BD/DVD, дисковод SATA DVD+/-RW, дисковод SATA DVD (только второй дисковод), устройство чтения карт памяти, устройство Media Xcelerator™ (дополнительно)

Разъемы

Внешние разъемы:

Сетевой адаптер Интегрированный сетевой интерфейс со скоростью передачи данных 10/100/1000 Мбит/с.

Разъем RJ-45 — Чтобы подключить компьютер к сети или широкополосному устройству, подсоедините один конец сетевого кабеля к сетевому порту либо к сетевому или широкополосному устройству. Другой конец сетевого кабеля подключите к разъему сетевого адаптера, расположенному на задней панели компьютера. При правильном подключении сетевого кабеля будет слышен щелчок.

ПРИМЕЧАНИЕ: Не подсоединяйте телефонный кабель к сетевому разъему.

На компьютерах с платой сетевого разъема используется разъем на этой плате.

Для подключения к сети рекомендуется использовать кабели и разъемы категории 5. При необходимости использования кабелей категории 3 следует принудительно снизить скорость передачи данных до 10 Мбит/с, чтобы обеспечить надежную работу.

Разъемы (продолжение)

Аудио

7.1-канальный HDA

Шесть разъемов для поддержки 7.1-канального звука

Разъем для задних левого и правого динамиков — черный разъем объемного звучания используется для подключения динамиков, поддерживающих многоканальное звучание.

На компьютерах со звуковой платой следует использовать разъем на плате.

Голубой разъем линейного входа служит для подключения записывающих и проигрывающих устройств, например кассетного или CD-проигрывателя, видеомэгнитофона.

На компьютерах со звуковой платой следует использовать разъем на плате.

Разъем линейного выхода/наушников — Зеленый разъем линейного выхода используется для подсоединения наушников и большинства динамиков со встроенными усилителями.

На компьютерах со звуковой платой следует использовать разъем на плате.

Разъем S/PDIF (оптический) — Оптический разъем S/PDIF используется для передачи цифрового звука без прохождения через процесс преобразования аналогового звука.

На компьютерах со звуковой платой следует использовать разъем на плате.

Разъем центрального канала/канала низкочастотных эффектов — Оранжевый разъем центрального/низкочастотного канала используется для подключения центрального динамика или одного низкочастотного динамика.

На компьютерах со звуковой платой следует использовать разъем на плате.

По аудиоканалу низкочастотных эффектов, который применяется в аудиосхемах объемного звучания, передается только низкочастотный сигнал с частотой не более 80 Гц.

Для воспроизведения сигнала низкочастотных эффектов используется низкочастотный динамик, который обеспечивает глубокое звучание низких частот. В системах, не оснащенных низкочастотными динамиками, при настройке объемного звучания можно установить перенаправление сигнала канала низкочастотных эффектов на основные динамики.

Разъемы (продолжение)

Аудио (продолжение)	<p>Разъем объемного звучания с боковой акустикой — Серый разъем объемного звучания с боковой акустикой используется для подключения динамиков с поддержкой нескольких каналов. Выходной сигнал канала объемного звучания с боковой акустикой используется для воспроизведения улучшенного объемного звучания на компьютерах, оснащенных динамиками 7.1.</p> <p>На компьютерах со звуковой платой следует использовать разъем на плате.</p> <p>Разъем S/PDIF (RCA) — Подключение к внешним цифровым стереодинамикам.</p>
USB	<p>Два разъема, совместимых с USB 2.0, на передней панели и пять на задней</p> <p>USB-разъемы на передней панели используются для изредка подключаемых устройств, например для ключей флэш-памяти, камер или загрузочных USB-устройств. Для устройств, которые обычно постоянно подключены к компьютеру (например, принтеры и клавиатуры), рекомендуется использовать разъемы USB на задней панели.</p>
IEEE 1394 (Firewire)	<p>Один 6-контактный разъем на передней панели и один на задней.</p> <p>Разъем IEEE 1394 предназначен для устройств с высокой скоростью передачи данных, таких как цифровые видеокамеры и внешние устройства хранения.</p>
eSATA	<p>Данный разъем используется для подключения к внешним накопительным устройствам SATA.</p>

Разъемы на системной плате:

Serial ATA	Пять 7-контактных разъемов
FlexBay	Две планки с 2 портами USB
USB1	Планка с 1 портом USB
USB2	Планка с 1 портом USB
Внутренний S/PDIF	5-контактный разъем штырькового типа
Вентилятор	Два 5-контактных разъема

Разъемы (продолжение)

PCI (Контроллер сетевого интерфейса)	Два 124-контактных разъема
1-канальная плата PCI Express	Два 36-контактных разъема
16-канальная плата PCI Express	164-контактный разъем
4/8-канальная плата PCI Express	98-контактный разъем

Контрольные лампы и светодиоды

Передняя панель компьютера:

Кнопка питания	Выключатель кнопочного типа
индикатор питания	Синий индикатор — мигает синим в режиме ожидания, постоянно светится синим при включенном питании Желтый индикатор — мигание желтым указывает на неполадку системной платы. Если система не загружена, постоянно светящийся желтый индикатор указывает на то, что инициализация системной платы невозможна. Возможна неполадка системной платы или блока питания (см. “Неполадки питания” на стр. 43).
Индикатор активности жесткого диска	Синий индикатор — мигающий синий индикатор указывает на активность жесткого диска.

Контрольные лампы и светодиоды (продолжение)

Задняя часть компьютера:

Индикатор целостности канала связи (на встроенном сетевом адаптере)	Зеленый индикатор – поддерживается устойчивая связь между сетью 10 Мбит/с и компьютером. Оранжевый индикатор — поддерживается устойчивая связь между сетью 100 Мбит/с и компьютером. Желтый индикатор — поддерживается устойчивая связь между сетью 1 Гбит/с (1000 Мбит/с) и компьютером. Выключен (не светится) — компьютер не обнаружил физического соединения с сетью.
Индикатор активности сети (на встроенном сетевом адаптере)	Желтый мигающий индикатор при наличии активности в сети; при отсутствии активности в сети индикатор светиться не будет
Индикатор резервного питания	AUX_PWR_LED на системной плате

Электропитание

Источник питания постоянного тока:

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ: Во избежание возникновения пожара, поражения электрическим током или получения травм, не перегружайте электрическую розетку или удлинитель. Суммарная номинальная сила тока всех устройств, подключенных к электрической розетке или удлинителю кабелю, не должна превышать 80 процентов от максимально допустимой.

Мощность	375/425 Вт
Напряжение (см. инструкцию по технике безопасности, поставляемую вместе с компьютером)	От 115 В до 230 В
Батарейка типа “таблетка”	Дисковый литиевый элемент CR2032, 3 В

Физические характеристики

Высота	45,03 см (17,08 дюймов)
Ширина	187 см (7,04 дюймов)
Глубина	450 см (17,7 дюймов)
Масса	12,7 кг (28,0 фунтов)

Условия эксплуатации и хранения

Диапазон температур:

В рабочем режиме	От 0°C до 35°C
В условиях хранения	От -40° до 65°C

Относительная влажность
(макс.):

В рабочем режиме	От 10 до 90% (без конденсации)
В условиях хранения	От 5 до 95 % (без конденсации)

Максимальная вибрация
(среднеквадратичное
значение ускорения силы
тяжести; рассчитано исходя
из случайного набора
вибрационных частот,
имитирующих работу
пользователя):

В рабочем режиме	0,9 GRMS
В условиях хранения	1,3 G (ср. квадр.)

Максимальный удар
(измерен при
припаркованных головках
жесткого диска и
полусинусоиде длиной 2 мс):

В рабочем режиме	122 г
В условиях хранения	163 G

Условия эксплуатации и хранения (продолжение)

Высота над уровнем моря (макс.):

В рабочем режиме	От -15,2 до 3 048 м (от -50 до 10 000 футов)
В условиях хранения	От -15,2 до 10 668 м (от -50 до 35 000 футов)
Уровень загрязняющих веществ в атмосфере	G2 или ниже, как установлено в ISA-S71.04-1985

Оптимизация для повышения производительности

Описание технологии Intel® SpeedStep®

Технология SpeedStep управляет производительностью процессора компьютера автоматически, динамически регулируя рабочую частоту и напряжение в соответствии с выполняемой задачей. Если для приложения не требуется полная производительность, можно добиться значительной экономии электроэнергии. Производительность должна регулироваться в соответствии с изменениями ситуации, при необходимости должна обеспечиваться максимальная производительность процессора, и по возможности должна автоматически осуществляться экономия электроэнергии.

Windows Vista® автоматически устанавливает технологии Intel Speedstep в режимы питания **Dell Recommended (Рекомендуемый Dell)**, **Balanced (Сбалансированный)** и **Power Saver (Экономия электроэнергии)**. Эта технология отключена для режима питания **High Performance (Высокая производительность)**.

Поиск и устранение неисправностей

Инструкции по технике безопасности

Следуйте этим инструкциям по безопасности во избежание повреждений компьютера и для собственной безопасности.



ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ: Перед началом работы с внутренними компонентами компьютера выполните инструкции по технике безопасности, прилагаемые к компьютеру. Для получения дополнительной информации о передовом опыте в технике безопасности см. главную страницу о соответствии нормативным документам по адресу www.dell.com/regulatory_compliance.

Средства поиска и устранения неисправностей

Приведенные ниже советы помогут в устранении неполадок компьютера.

- Если перед возникновением неполадки был добавлен или удален какой-либо компонент, проанализируйте процесс установки и убедитесь, что компонент установлен правильно.
- Если не работает какое-то периферийное устройство, проверьте правильность его подключения.
- Если на экран выводится какое-то сообщение об ошибке, запишите текст сообщения. Это сообщение может помочь специалистам службы поддержки диагностировать и устранить неполадку (или неполадки).
- Если сообщение об ошибке выводится на экран при работе в какой-либо программе, смотрите документацию на программу.



ПРИМЕЧАНИЕ: В этом документе описаны процедуры для вида Windows по умолчанию. Они могут не работать, если на компьютере Dell™ выбран классический вид Windows.

Кодовые сигналы

Если во время загрузки на дисплее не отображаются сообщения об ошибках или неполадках, компьютер может сообщать о них посредством серий звуковых сигналов. Такая серия звуковых сигналов, называемая сигналами звуковой диагностики, указывает на неполадку. Один из возможных сигналов звуковой диагностики состоит из повторения трех коротких звуковых сигналов. Этот сигнал звуковой диагностики указывает на возможную неисправность системной платы.

Если во время запуска компьютер выдает звуковые сигналы:

- 1 запишите звуковой код;
- 2 запустите утилиту Dell Diagnostics для выявления более серьезной причины (см. “Программа Dell Diagnostics” на стр. 37).

Код (повторяющиеся короткие звуковые сигналы)	Описание	Рекомендуемый способ устранения неполадки
1	Ошибка контрольной суммы BIOS. Возможный сбой системной платы.	Обратитесь в корпорацию Dell. Дополнительную информацию смотрите в разделе “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68.

Код (повторяющиеся короткие звуковые сигналы)	Описание	Рекомендуемый способ устранения неполадки
2	Не обнаружены модули памяти.	<p>1 Если установлены два модуля памяти или более, извлеките модули, установите один модуль (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell support.dell.com) и перезагрузите компьютер. Если компьютер загрузится нормально, установите следующий модуль. Продолжайте, пока не найдете модуль, вызывающий сбой, или пока не установите все модули без ошибки.</p> <p>2 По возможности устанавливайте в компьютер качественные модули памяти одинакового типа (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell support.dell.com).</p> <p>3 Если устранить неисправность не удастся, обратитесь в корпорацию Dell. Дополнительную информацию смотрите в разделе “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68.</p>
3	Возможная неисправность системной платы	<p>Обратитесь в корпорацию Dell. Дополнительную информацию смотрите в разделе “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68.</p>

Код (повторяющиеся короткие звуковые сигналы)	Описание	Рекомендуемый способ устранения неполадки
4	Сбой чтения/записи ОЗУ	<p>1 Проверьте, нет ли специальных требований по установке модуля памяти/разъема памяти (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell support.dell.com).</p> <p>2 Убедитесь, что устанавливаемые модули памяти совместимы с компьютером (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell support.dell.com).</p> <p>3 Если неисправность не устранена, обратитесь в корпорацию Dell (см. “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68).</p>
5	Отказ часов истинного времени. Возможно, неисправна батарейка либо произошел сбой системной платы.	<p>1 Замените батарейку (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell support.dell.com).</p> <p>2 Если неисправность не устранена, обратитесь в корпорацию Dell (см. “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68).</p>
6	Сбой при проверке BIOS видеоадаптера.	Обратитесь в корпорацию Dell. Дополнительную информацию смотрите в разделе “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68.
7	Сбой при проверке кэша ЦП	Обратитесь в корпорацию Dell. Дополнительную информацию смотрите в разделе “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68.

Системные сообщения



ПРИМЕЧАНИЕ: Если какого-либо полученного сообщения нет в таблице, обратитесь к документации по операционной системе или программе, которая работала в момент его появления.


Сообщение	Возможная причина	Необходимые действия
8042 Gate-A20 error (8042 Ошибка линии A20)	Не пройден тест контроллера клавиатуры.	При получении такого сообщения после изменений в программе настройки системы войдите в программу настройки системы и восстановите изначальное(ые) значение(я).
Address Line Short! (Короткое замыкание линий адресной шины!)	Ошибка декодирования в схеме адресации памяти.	Переустановите модули памяти (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell по адресу support.dell.com).
C: Drive Error (C: Ошибка диска) C: Drive Failure (C: Отказ диска)	Жесткий диск не работает или имеет неправильную конфигурацию.	Убедитесь, что жесткий диск правильно установлен в компьютер и верно определен в программе настройки системы (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell по адресу support.dell.com).
Cache Memory Bad, Do Not Enable Cache (Ошибка кэш-памяти, кэш-память отключена)	Кэш-память не работает.	См. “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68 с инструкциями по обращению за технической помощью.

Сообщение	Возможная причина	Необходимые действия
CH-2 Timer Error (Ошибка при инициализации второго таймера)	Возникла ошибка таймера на системной плате.	См. “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68 с инструкциями по обращению за технической помощью.
CMOS Battery State Low (Разрядка аккумулятора CMOS) CMOS Checksum Failure (Ошибка контрольной суммы CMOS) CMOS System Options Not Set (Не установлены системные параметры CMOS) CMOS Display Type Mismatch (Тип дисплея не соответствует указанному в CMOS) CMOS Memory Size Mismatch (Размер памяти не соответствует указанному в CMOS) CMOS Time and Date Not Set (Не установлены время и дата в CMOS)	Неверные данные о конфигурации системы в программе настройки системы, или разряжен аккумулятор.	Откройте программу настройки системы (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell по адресу support.dell.com), проверьте конфигурацию системы и перезагрузите компьютер.

Сообщение	Возможная причина	Необходимые действия
Diskette Boot Failure (Ошибка загрузочной дискеты)	Дисковод А или В имеется, но не прошел самотестирование при включении питания BIOS.	Убедитесь, что жесткий диск правильно установлен в компьютер и верно определен в программе настройки системы (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell по адресу support.dell.com). Проверьте интерфейсный кабель на обоих концах.
DMA Error (Ошибка прямого доступа к памяти)	Ошибка в контроллере прямого доступа к памяти на системной плате.	Может потребоваться замена клавиатуры или системной платы.
DMA 1 Error (Ошибка прямого доступа к памяти 1)		
DMA 2 Error (Ошибка прямого доступа к памяти 2)		
HDD Controller Failure (Ошибка контроллера жесткого диска)	BIOS не может установить связь с контроллером жесткого диска.	Убедитесь, что жесткий диск правильно установлен в компьютер и верно определен в программе настройки системы (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell по адресу support.dell.com). Проверьте интерфейсный кабель на обоих концах.
INTR1 Error (Ошибка 1-го канала прерываний)	Канал прерываний на системной плате не прошел самотестирование при включении питания.	Может потребоваться замена клавиатуры или системной платы.
INTR2 Error (Ошибка 2-го канала прерываний)		


Сообщение	Возможная причина	Необходимые действия
Invalid Boot Diskette (Неисправна загрузочная дискета)	Операционная система не обнаружена на диске А или диске С.	Откройте программу настройки системы (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell по адресу support.dell.com) и убедитесь, что диск А или диск С правильно определяется.
Keyboard Error (Ошибка клавиатуры)	BIOS обнаружил запавшую клавишу.	Убедитесь, что на клавиатуре ничего не лежит; если клавиша выглядит запавшей, осторожно поднимите ее. Если неисправность не устранена, может потребоваться замена клавиатуры.
KB/Interface Error (Ошибка клавиатуры/интерфейса)	Ошибка разъема клавиатуры.	Убедитесь, что на клавиатуре ничего не лежит; если клавиша выглядит запавшей, осторожно поднимите ее. Если неисправность не устранена, может потребоваться замена клавиатуры.
No ROM Basic (Не найдено ПЗУ с интерпретатором языка Basic)	Операционная система не обнаружена на диске А или диске С.	Откройте программу настройки системы (см. <i>Руководство по обслуживанию</i> на веб-сайте поддержки Dell по адресу support.dell.com) и убедитесь, что диск А или диск С правильно определяется.

Программа Dell Diagnostics

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Перед тем как приступить к выполнению операций данного раздела, выполните инструкции по технике безопасности, прилагаемые к компьютеру.

Когда использовать Dell Diagnostics

При возникновении проблем с компьютером, прежде чем обращаться в корпорацию Dell за помощью, выполните проверки из раздела “Устранение неполадок” на стр. 43 и запустите диагностическую программу Dell Diagnostics.


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Диагностическая программа Dell Diagnostics может быть запущена только на компьютерах Dell.


Перед началом работы рекомендуется распечатать процедуры из этого раздела.

Запустите программу Dell Diagnostics с жесткого диска или диска *Drivers and Utilities* (*Драйверы и утилиты*).

Запуск программы Dell Diagnostics с жесткого диска

- 1 Убедитесь, что компьютер подключен к заведомо исправной электрической розетке.
- 2 Включите (или перезагрузите) компьютер.
- 3 Когда появится логотип DELL™, сразу нажмите клавишу <F12>. Выберите пункт **Diagnostics** (Диагностика) в загрузочном меню и нажмите клавишу <Enter>.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы не успели нажать эту клавишу и появился логотип операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Microsoft® Windows®, затем выключите компьютер и повторите попытку.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если появится сообщение о том, что раздел с диагностической утилитой не был найден, запустите программу Dell Diagnostics с диска *Drivers and Utilities* (*Драйверы и утилиты*) (см. “Запуск программы Dell Diagnostics с диска *Drivers and Utilities* (*Драйверы и утилиты*)” на стр. 38).

- 4 Нажмите любую клавишу, чтобы запустить программу Dell Diagnostics из раздела средств диагностики жесткого диска.



ПРИМЕЧАНИЕ: Функция Quickboot (Быстрая загрузка) изменяет порядок загрузки только для текущей загрузки. После перезапуска компьютер загружается в соответствии с последовательностью загрузки, указанной в программе настройки системы.

- 5 Чтобы выбрать тест, который вы хотите запустить, откройте окно **Main Menu** (Главное меню) программы Dell Diagnostics и щелкните левой кнопкой мыши, или нажмите клавишу <Tab>, а затем клавишу <Enter> (смотрите раздел “Главное меню программы Dell Diagnostics” на стр. 39).



ПРИМЕЧАНИЕ: Запишите все коды ошибок и описания неполадок в том виде, в каком они отображаются на экране, и следуйте инструкциям на экране.

- 6 После завершения всех тестов закройте окно тестов, чтобы вернуться в окно **Main Menu** (Главное меню) программы Dell Diagnostics.
- 7 Закройте окно **Main Menu** (Главное меню) для выхода из программы Dell Diagnostics и перезагрузите компьютер.

Запуск программы Dell Diagnostics с диска *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты)

- 1 Вставьте диск *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты).
- 2 Выключите компьютер и снова его включите.

При появлении на экране логотипа DELL сразу нажмите клавишу <F12>.



ПРИМЕЧАНИЕ: Если вы не успели нажать эту клавишу и появился логотип операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Microsoft® Windows®, затем выключите компьютер и повторите попытку.



ПРИМЕЧАНИЕ: Последующие шаги изменяют последовательность загрузки только на один раз. При следующем запуске компьютер загружается в соответствии с устройствами, указанными в программе настройки системы.

- 3 При появлении списка загрузочных устройств выделите **CD/DVD/CD-RW** и нажмите клавишу <Enter>.

- 4 В появившемся меню выберите пункт **Boot from CD-ROM** (Загрузка с компакт-диска) и нажмите клавишу <Enter>.
- 5 Введите 1, чтобы запустить меню компакт-диска, и нажмите клавишу <Enter> для продолжения.
- 6 Выберите **Run the 32 Bit Dell Diagnostics** (Запуск 32-разрядной программы Dell Diagnostics) в нумерованном списке. Если в списке имеется несколько версий, выберите подходящую для вашего компьютера.
- 7 Когда появится **Main Menu** (Главное меню) программы Dell Diagnostics, выберите тест для запуска.



ПРИМЕЧАНИЕ: Запишите все коды ошибок и описания неполадок в том виде, в каком они отображаются на экране, и следуйте инструкциям на экране.

Главное меню программы Dell Diagnostics

- 1 После загрузки программы Dell Diagnostics и появления окна **Main Menu** (Главное меню) нажмите кнопку для выбора нужного параметра.



ПРИМЕЧАНИЕ: Рекомендуется выбрать **Test System** (Проверка системы) для проведения полной проверки компьютера.

Пункт меню	Функция
Test Memory (Проверка памяти)	Запуск отдельной проверки памяти
Test System (Проверка системы)	Run System Diagnostics (Запуск диагностики системы)
Exit (Выход)	Exit the Diagnostics (Выход из меню диагностики)

- 2 После выбора опции **Test System** (Тестирование системы) в главном меню появляется следующее меню:



ПРИМЕЧАНИЕ: Для проведения более тщательной проверки устройств компьютера рекомендуется выбрать **Extended Test** (Расширенное тестирование) в нижеследующем меню.

Пункт меню	Функция
Express Test (Экспресс- проверка)	Быстрое тестирование системных устройств. Этот тест обычно продолжается 10-20 минут и не требует вашего участия. Выполните Express Test (Экспресс-тест) в первую очередь, чтобы увеличить вероятность быстрого обнаружения проблемы.
Extended Test (Расширенная проверка)	Полная проверка системных устройств. Такой тест обычно выполняется один час или больше.
Custom Test (Настраиваемая проверка)	Используется для проверки отдельных устройств или настройки выполняемых проверок.
Symptom Tree (Дерево симптомов)	Позволяет выбирать проверки на основе внешних проявлений возникшей неполадки. При выборе этого пункта выводится список наиболее часто встречающихся внешних проявлений неполадок.
Built in Self Test (Встроенное самотестирование)	Выполняется полная проверка всех функций, связанных с ЖК-дисплеем. По результатам тестирования на экране появляется сообщение Passed (Пройдено) зеленого цвета или сообщение Failed (Не пройдено) красного цвета. Для терминов, указанных в списке красным цветом, запишите код ошибки и описание неполадки, а затем обратитесь в Dell.

- 3** Если во время теста возникла проблема, появится сообщение с кодом ошибки и описанием проблемы. Запишите код ошибки, описание неполадки и см. “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68



ПРИМЕЧАНИЕ: Метка производителя компьютера отображается в верхней части экрана каждой проверки. При обращении в корпорацию Dell служба технической поддержки потребует от вас указать метку производителя.

- 4 Если тест запущен с помощью параметров **Custom Test** (Настраиваемый тест) или Symptom Tree (Дерево симптомов), подробную информацию можно получить на соответствующих вкладках, описание которых приведено в следующей таблице.


Вкладка	Функция
Results (Результаты)	Результаты проверки и выявленные ошибки.
Errors (Ошибки)	Выявленные ошибки, их коды и описание проблемы.
Help (Справка)	Описание проверки и любых требований для ее запуска.
Configuration (Конфигурация)	Отображение аппаратной конфигурации выбранного устройства. ПРИМЕЧАНИЕ: Программа Dell Diagnostics получает информацию о конфигурации всех устройств из программы настройки системы, памяти и различных внутренних тестов, а затем отображает ее как список устройств в левой части экрана. В списке устройств могут отсутствовать имена некоторых компонентов компьютера или подключенных к нему устройств.
Parameters (Параметры)	Настройка проверки (если это применимо) путем изменения ее параметров.

- 5 Когда все тесты выполнены, закройте окно теста, чтобы вернуться в **Main Menu** (Главное меню). Чтобы выйти из программы диагностики и перезагрузить компьютер, закройте окно **Main Menu** (Главное меню).
- 6 Извлеките диск *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты).

Поиск и устранение неисправностей программного обеспечения и аппаратного оборудования при использовании операционной системы Microsoft Windows Vista®


Если во время запуска операционной системы не обнаружено или обнаружено, но неправильно конфигурировано какое-либо устройство, то для устранения ошибок несовместимости можно использовать средство устранения неполадок оборудования.

Чтобы запустить средство устранения неполадок, выполните следующие действия.

- 1** В Windows Vista™ нажмите кнопку “Пуск”  и выберите **Справка и поддержка**.
- 2** Введите в поле поиска **устранение неполадок оборудования** и нажмите клавишу <Enter>, чтобы запустить поиск.
- 3** В результатах поиска выберите пункт, точнее всего описывающий неполадку, и выполните остальные шаги по ее поиску и устранению.

Устранение неполадок

Неполадки питания

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Перед тем как приступить к выполнению операций данного раздела, выполните инструкции по технике безопасности, прилагаемые к компьютеру.

Если индикатор питания не горит. Компьютер выключен или не получает питание.

- Повторно подсоедините кабель питания к разъему питания на задней панели компьютера и к электросети.
- Если компьютер подключен к сетевому фильтру, убедитесь, что сетевой фильтр подсоединен к электросети и включен. При проверке компьютера на включение также не пользуйтесь стабилизаторами, разветвителями и удлинителями.
- Убедитесь, что электрическая розетка исправна, проверив ее при помощи другого устройства, например светильника.
- Убедитесь, что основной кабель питания и кабель передней панели надежно подсоединены к системной плате (см. *Руководство по обслуживанию* на веб-сайте поддержки Dell support.dell.com).

Если индикатор питания постоянно светится синим, а компьютер не реагирует на действия пользователя.

- Убедитесь, что дисплей подсоединен и включен.
- Если дисплей подсоединен и питание включено, смотрите раздел “Кодовые сигналы” на стр. 30.

Если индикатор питания мигает синим светом. Компьютер находится в ждущем режиме. Для возобновления нормальной работы нажмите любую клавишу на клавиатуре, переместите мышь или нажмите кнопку питания.

Если индикатор питания светится желтым светом. Возможно, неисправно или неправильно установлено какое-то устройство.

- Извлеките, а затем повторно установите модули памяти (см. *Руководство по обслуживанию* на веб-сайте поддержки Dell support.dell.com).
- Извлеките, а затем повторно установите все платы (см. *Руководство по обслуживанию* на веб-сайте поддержки Dell support.dell.com).

Если индикатор питания мигает желтым светом.


Электропитание поступает, но, возможно, есть проблема с питанием внутри компьютера.

- Убедитесь, что положение переключателя напряжения соответствует параметрам местной сети переменного тока (если это применимо).
- Убедитесь, что кабель питания процессора надежно подключен к разъему питания системной платы (см. *Руководство по обслуживанию* на веб-узле поддержки Dell по адресу support.dell.com).

УСТРАНИТЕ ПОМЕХИ. Возможными источниками помех являются:

- удлинительные кабели питания, клавиатуры и мыши;
- подключение слишком большого количества устройств к одному сетевому фильтру;
- подключение нескольких сетевых фильтров к одной электрической розетке.

Неполадки памяти

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Перед тем как приступить к выполнению операций данного раздела, выполните инструкции по технике безопасности, прилагаемые к компьютеру.


Если выдаетсѐ сообщение о недостаточной памѐти.

- Сохраните и закройте все открытые файлы и закройте все неиспользуемые программы, и посмотрите, помогло ли это решить проблему.
- Проверьте минимальные требования к памяти в документации по программе. При необходимости установите дополнительную память (см. *Руководство по обслуживанию* на веб-узле поддержки Dell support.dell.com).
- Переустановите модули памяти (см. *Руководство по обслуживанию* на веб-узле поддержки Dell support.dell.com), обеспечив таким образом успешный обмен данными между компьютером и памятью.
- Запустите диагностическую программу Dell Diagnostics (смотрите раздел “Программа Dell Diagnostics” на стр. 37).

Если возникают другие проблемы с памѐтью.

- Переустановите модули памяти (см. *Руководство по обслуживанию* на веб-узле поддержки Dell support.dell.com), обеспечив таким образом успешный обмен данными между компьютером и памятью.
- Обязательно придерживайтесь указаний по установке модулей памяти (см. *Руководство по обслуживанию* на веб-узле поддержки Dell support.dell.com).
- Компьютер поддерживает память DDR3. Дополнительную информацию о типе памяти, поддерживаемом компьютером, смотрите в разделе “Технические характеристики” на стр. 17.
- Запустите диагностическую программу Dell Diagnostics (смотрите раздел “Программа Dell Diagnostics” на стр. 37).


Зависания и неполадки программного обеспечения

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Перед тем как приступить к выполнению операций данного раздела, выполните инструкции по технике безопасности, прилагаемые к компьютеру.

Компьютер не запускается


Убедитесь, что кабель питания надежно подсоединен к компьютеру и электрической розетке.

Компьютер не отвечает на запросы

 **ВНИМАНИЕ:** Если вы не смогли завершить работу системы, данные могут быть потеряны.

ВЫКЛЮЧИТЕ КОМПЬЮТЕР. Если компьютер не реагирует на нажатие клавиш на клавиатуре или перемещение мыши, нажмите кнопку питания не менее чем на 8–10 секунд, пока компьютер не выключится. Затем перезагрузите компьютер.

Неоднократное аварийное завершение программы


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Инструкции по установке программы обычно содержатся в документации к этой программе, на дискете или компакт-диске.

ПРОЧИТАЙТЕ ДОКУМЕНТАЦИЮ ПО ПРОГРАММЕ. При необходимости удалите программу и установите ее снова.

Программа предназначена для более ранних версий операционной системы Microsoft® Windows®

ЗАПУСТИТЕ МАСТЕР СОВМЕСТИМОСТИ ПРОГРАММ.

Мастер совместимости программ настраивает программу таким образом, чтобы она работала в среде, аналогичной операционным системам, отличным от Windows Vista.

- 1 Нажмите **Пуск**  → **Панель управления** → **Программы** → **Использование старых программ с этой версией Windows.**
- 2 На экране приветствия нажмите кнопку **Далее.**
- 3 Следуйте инструкциям на экране.

Появляется сплошной синий экран

ВЫКЛЮЧИТЕ КОМПЬЮТЕР. Если компьютер не реагирует на нажатие клавиш на клавиатуре или перемещение мыши, нажмите кнопку питания не менее чем на 8–10 секунд, пока компьютер не выключится. Затем перезагрузите компьютер.

Другие неполадки программ

ПРОЧИТАЙТЕ ДОКУМЕНТАЦИЮ ПО ПРОГРАММЕ ИЛИ ОБРАТИТЕСЬ К РАЗРАБОТЧИКУ ЗА ИНФОРМАЦИЕЙ ПО УСТРАНЕНИЮ НЕПОЛАДОК.

- Убедитесь, что программа совместима с операционной системой, установленной на компьютере.
- Убедитесь, что компьютер соответствует минимальным требованиям к оборудованию, необходимыми для запуска программного обеспечения. Соответствующую информацию смотрите в документации по программе.
- Убедитесь, что программа правильно установлена и настроена.
- Убедитесь, что драйверы устройств не конфликтуют с программой.
- При необходимости удалите программу и установите ее снова.

СРАЗУ ЖЕ СДЕЛАЙТЕ РЕЗЕРВНЫЕ КОПИИ ФАЙЛОВ

ПРОВЕРЬТЕ ЖЕСТКИЙ ДИСК, ГИБКИЕ ДИСКИ И КОМПАКТ-ДИСКИ С ПОМОЩЬЮ ПРОГРАММЫ ПОИСКА ВИРУСОВ

СОХРАНИТЕ И ЗАКРОЙТЕ ВСЕ ОТКРЫТЫЕ ФАЙЛЫ И ПРОГРАММЫ, А ЗАТЕМ ЗАВЕРШИТЕ РАБОТУ КОМПЬЮТЕРА С ПОМОЩЬЮ МЕНЮ “ПУСК”

Переустановка операционной системы

Драйверы

Что такое драйвер?

Драйвер это программа, которая управляет устройством (принтером, мышью или клавиатурой). Драйверы необходимы для всех устройств.

Драйвер выполняет роль “переводчика” между устройством и программой, которая его использует. Каждое устройство имеет собственный набор команд, которые распознает только его драйвер.

На компьютере Dell™ уже установлены необходимые драйверы, и какая-либо дальнейшая установка или настройка не нужна.




ВНИМАНИЕ: На компакт-диске *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты) могут находиться драйверы для операционных систем, которые не установлены на ваш компьютер. Убедитесь, что вы устанавливаете программное обеспечение, соответствующее вашей операционной системе.

Многие драйверы, например, для клавиатуры, входят в состав операционной системы Microsoft® Windows®. Установка драйверов может потребоваться в следующих случаях:

- Обновление операционной системы.
- Переустановка операционной системы.
- Подключение или установка нового устройства.

Определение драйверов

Если возникли проблемы с каким-либо устройством, выясните, является ли их причиной драйвер, и, если необходимо, обновите его.

- 1 В Windows Vista™ нажмите кнопку “Пуск” , а затем щелкните правой кнопкой мыши “Компьютер”.
- 2 Нажмите **Свойства** → **Диспетчер устройств**.



ПРИМЕЧАНИЕ: Может открыться окно **Контроль учетных записей пользователей**. Если вы работаете в системе в качестве администратора, нажмите **Продолжить**; в противном случае обратитесь к администратору, чтобы продолжить выполнение желаемого действия.

Прокрутите список устройств и посмотрите, нет ли в нем какого-либо конфликтующего устройства, помеченного желтым кружочком с восклицательным знаком [!].

Для устройства, помеченного таким значком конфликта, необходимо переустановить драйвер или установить новый (см. раздел “Переустановка драйверов и утилит” на стр. 50).


Переустановка драйверов и утилит



ВНИМАНИЕ: Одобренные драйверы для компьютеров Dell™ имеются на веб-узле поддержки корпорации Dell support.dell.com и на диске *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты). Если вы установите драйверы, полученные из других источников, компьютер может работать с ошибками.

Использование Отката драйвера устройств Windows XP

Если после установки или обновления драйвера в работе компьютера наблюдаются сбои, воспользуйтесь имеющейся в Windows функцией отката драйверов устройств, чтобы вернуться к прежней версии драйвера.

- 1 Нажмите в Windows Vista кнопку “Пуск” , а затем щелкните правой кнопкой мыши **Компьютер**.
- 2 Нажмите **Свойства** → **Диспетчер устройств**.



ПРИМЕЧАНИЕ: Может открыться окно **Контроль учетных записей пользователей**. Если вы работаете в системе в качестве администратора, нажмите **Продолжить**; в противном случае обратитесь к администратору, чтобы открыть Диспетчер устройств.

- Щелкните правой кнопкой мыши устройство, для которого был установлен новый драйвер, и выберите **Свойства**.
- Откройте вкладку **Драйверы** → **Откатить**.

Использование диска *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты)

Если использование функций отката драйвера устройств или восстановления системы (“Восстановление операционной системы” на стр. 53) не устранило неполадки, переустановите драйвер с диска *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты).

- Вставьте диск *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты), когда на мониторе отображается рабочий стол Windows.

Если вы впервые используете диск *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты), перейдите к шагу 2. В противном случае перейдите к шагу 5.

- После запуска программы установки диска *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты) следуйте указаниям на экране.
- После появления окна **InstallShield Wizard Complete** (Завершение работы мастера установки) извлеките диск *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты) и нажмите **Finish** (Завершить) для перезагрузки компьютера.
- После появления рабочего стола Windows повторно вставьте диск *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты).
- На экране **Welcome Dell System Owner** (Приветствуем владельца системы Dell) нажмите кнопку **Next** (Далее).



ПРИМЕЧАНИЕ: Диск *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты) показывает драйверы только для оборудования, которое было установлено в ваш компьютер. Если установлено дополнительное оборудование, драйверы для этого нового оборудования могут не отображаться на диске *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты). Если эти драйверы не отображаются, выйдите из программы диска *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты). За информацией относительно драйверов обращайтесь к документации, поставляемой вместе с устройством.

Появится сообщение о том, что диск *Drivers and Utilities* (Драйверы и утилиты) определяет аппаратное оборудование компьютера.


Драйверы, которые используются компьютером, автоматически отображаются в окне **My Drivers—The Drivers and Utilities media has identified these components in your system** (Мои драйверы—Диск Драйверы и утилиты идентифицировал эти компоненты в вашей системе).

- 6 Выберите драйвер, который вы хотите переустановить, и следуйте инструкциям на экране.

Если какого-то определенного драйвера нет в списке, значит этот драйвер не требуется вашей операционной системой.

Переустановка драйверов вручную

После извлечения файлов драйвера на жесткий диск, как описано в предыдущем разделе, выполните следующее.

- 1 Нажмите в Windows Vista кнопку “Пуск” , а затем щелкните правой кнопкой мыши **Компьютер**.
- 2 Нажмите **Свойства** → **Диспетчер устройств**.



ПРИМЕЧАНИЕ: Может открыться окно **Контроль учетных записей пользователей**. Если вы работаете в системе в качестве администратора, нажмите **Продолжить**; в противном случае обратитесь к администратору, чтобы открыть Диспетчер устройств.

- 3 Дважды щелкните тип устройства, для которого вы устанавливаете драйвер (например, **Звуковые устройства** или **Видеоустройства**).
- 4 Дважды щелкните на названии устройства, для которого устанавливается драйвер.
- 5 Откройте вкладку **Драйвер** → **Обновить** → **Выполнить поиск драйверов на этом компьютере**.
- 6 Нажмите кнопку **Обзор**, чтобы найти каталог, в который ранее были скопированы файлы драйвера.
- 7 При появлении соответствующего драйвера щелкните его имя, а затем нажмите **ОК** → **Далее**.
- 8 Нажмите кнопку **Готово** и перезагрузите компьютер.


Восстановление операционной системы


Ниже перечислены способы восстановления операционной системы.

- Функция восстановления системы возвращает операционную систему компьютера к предыдущему состоянию, не повреждая файлов данных. Используйте функцию восстановления системы как первоочередное средство восстановления операционной системы и сохранения файлов данных.
- Dell Factory Image Restore восстанавливает рабочее состояние жесткого диска на момент покупки компьютера. Это приводит к полному удалению всех данных с жесткого диска, а также удалению всех программ, установленных после получения компьютера. Используйте утилиту восстановления заводского образа диска Dell Factory Image Restore только в том случае, если вам не удастся устранить неполадки операционной системы с помощью функции восстановления системы.
- Если вместе с компьютером поставляется диск *Operating System (Операционная система)*, можно с его помощью восстановить операционную систему. Однако следует помнить, что использование диска *Operating System (Операционная система)* также приводит к удалению всех данных на жестком диске. Используйте этот диск, *только* если не удалось устранить неполадки операционной системы с помощью функции восстановления системы.


Использование функции восстановления системы Microsoft Windows


Операционные системы Microsoft Windows имеют функцию восстановления системы, которая позволяет восстановить предыдущее состояние операционной системы компьютера (не затрагивая при этом файлы данных), если изменения в оборудовании, программном обеспечении или других параметрах системы нарушили стабильную работу компьютера. Все изменения, вносимые функцией восстановления системы, являются полностью обратимыми.

 **ВНИМАНИЕ:** Регулярно делайте резервные копии файлов данных. Функция восстановления системы не отслеживает изменения в файлах данных и не восстанавливает эти файлы.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** В этом документе описаны процедуры для вида Windows по умолчанию. Они могут не работать, если на компьютере Dell™ выбран классический вид Windows.

Запуск функции восстановления системы


- 1 Нажмите **Пуск** .
- 2 В поле поиска введите `восстановление системы` и нажмите клавишу <Enter>.


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Может открыться окно **Контроль учетных записей пользователей**. Если вы работаете в системе в качестве администратора, нажмите **Продолжить**; в противном случае обратитесь к администратору, чтобы продолжить работу.

- 3 Нажмите кнопку **Далее** и следуйте инструкциям на экране.

Если устранить неполадку с помощью функции восстановления системы не удастся, вы можете отменить последнее восстановление системы. .

Отмена последнего восстановления системы

 **ВНИМАНИЕ:** Перед отменой последнего восстановления системы сохраните и закройте все открытые файлы и выйдите из всех открытых программ. Не изменяйте, не открывайте и не удаляйте файлы и программы до завершения восстановления системы.

- 1 Нажмите **Пуск** .
- 2 В поле поиска введите `восстановление системы` и нажмите клавишу <Enter>.
- 3 Выберите **Отменить последнее восстановление** и нажмите кнопку **Далее**.

Использование утилиты Dell Factory Image Restore



ВНИМАНИЕ: При использовании утилиты восстановления заводского образа диска Dell Factory Image Restore безвозвратно стираются все данные на жестком диске и удаляются все программы и драйверы, установленные после покупки компьютера. Если возможно, сделайте резервную копию данных перед использованием этих способов восстановления. Используйте утилиту восстановления заводского образа диска Dell Factory Image Restore только в том случае, если вам не удастся устранить неполадки операционной системы с помощью функции восстановления системы.



ПРИМЕЧАНИЕ: Утилита Dell Factory Image Restore может быть недоступна в некоторых странах или на определенных компьютерах.

Используйте утилиту Dell Factory Image Restore для восстановления операционной системы только в крайнем случае. Данная функция восстанавливает рабочее состояние жесткого диска на момент приобретения компьютера. Любые программы или файлы, добавленные после получения компьютера (включая файлы данных), безвозвратно удаляются с жесткого диска. Файлами данных являются документы, электронные таблицы, сообщения электронной почты, цифровые фотографии, музыкальные файлы и т.д. Если это возможно, перед использованием программы Factory Image Restore сделайте резервную копию всех данных.

утилита восстановления заводского образа диска

- 1 Включите компьютер. При появлении на экране логотипа Dell несколько раз нажмите клавишу <F8>, чтобы открыть окно **Vista Advanced Boot Options** (Дополнительные параметры загрузки Vista).
- 2 Выберите **Repair Your Computer (Восстановление системы)**.
Откроется окно **System Recovery Options** (Параметры восстановления системы).
- 3 Выберите раскладку клавиатуры и нажмите **Next (Далее)**.
- 4 Войдите в систему в качестве локального пользователя, чтобы иметь доступ к параметрам восстановления. Для доступа к командной строке введите `administrator` (администратор) в поле “Имя пользователя”, а затем нажмите **ОК**.

5 Нажмите **Dell Factory Image Restore**.



ПРИМЕЧАНИЕ: В зависимости от конфигурации компьютера, вам может понадобиться выбрать **Dell Factory Tools**, а затем **Dell Factory Image Restore**.

Появится экран приветствия утилиты восстановления заводского образа диска **Dell Factory Image Restore**.

6 Нажмите кнопку **Next** (Далее).

Появится экран **Confirm Data Deletion** (Подтверждение удаления данных).



ВНИМАНИЕ: Если вы хотите отказаться от дальнейшей работы с утилитой восстановления Factory Image Restore, нажмите кнопку **Cancel** (Отмена).

7 Установите флажок для подтверждения своего желания продолжить переформатирование жесткого диска и восстановление системного программного обеспечения до заводского состояния, а затем нажмите кнопку **Next** (Далее).


Начнется процесс восстановления, который занимает приблизительно пять минут. Когда операционная система и программы, устанавливаемые на заводе, будут восстановлены до заводского состояния, появится соответствующее сообщение.

8 Нажмите **Finish** (Готово) для перезагрузки системы.

Использование компакт-диска *Operating System* (Операционная система)


Перед установкой

Если в целях устранения проблем с новыми драйверами требуется переустановить операционную систему Windows, сначала попробуйте использовать функцию отката драйвера устройства. Смотрите раздел “Использование Отката драйвера устройств Windows XP” на стр. 50. Если с помощью отката драйверов устройств устранить неполадку не удается, используйте функцию восстановления системы для возвращения операционной системы в рабочее состояние, в котором она находилась до установки драйвера нового устройства. Смотрите раздел “Использование функции восстановления системы Microsoft Windows” на стр. 53.

-  **ВНИМАНИЕ:** Перед установкой сделайте резервные копии всех файлов данных на основном жестком диске. Обычно первичным является тот жесткий диск, который компьютер обнаруживает первым.

Для переустановки Windows необходимо следующее:

- компакт-диск *Operating System (Операционная система)*, предоставленный компанией Dell™;
- диск *Drivers and Utilities (Драйверы и утилиты)*, предоставленный корпорацией Dell


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** На диске *Drivers and Utilities (Драйверы и утилиты)* находятся драйверы, которые были установлены производителем во время сборки компьютера. Используйте диск *Drivers and Utilities (Драйверы и утилиты)*, предоставленный корпорацией Dell, для загрузки всех необходимых драйверов. В зависимости от региона, в котором был заказан компьютер, или от того, заказывались ли компакт-диски, компакт-диск *Drivers and Utilities (Драйверы и утилиты)* и компакт-диск *Operating System (Операционная система)* могут не поставляться с компьютером.


Переустановка Windows Vista

Переустановка может занять 1-2 часа. После переустановки операционной системы необходимо будет также переустановить драйверы устройств, антивирусные и другие программы.

- 1 Сохраните и закройте все открытые файлы и выйдите из всех программ.
- 2 Вставьте диск *Operating System (Операционная система)*.
- 3 При появлении сообщения *Установка Windows* нажмите кнопку **Выход**.
- 4 Перезагрузите компьютер.


При появлении на экране логотипа DELL сразу нажмите клавишу <F12>.


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы не успели нажать эту клавишу и появился логотип операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Microsoft® Windows®, затем выключите компьютер и повторите попытку.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Последующие шаги изменяют последовательность загрузки только на один раз. При следующем запуске компьютер загружается в соответствии с устройствами, указанными в программе настройки системы.

- 5 При появлении списка загрузочных устройств выделите **CD/DVD/CD-RW Drive** (Дисковод CD/DVD/CD-RW) и нажмите клавишу <Enter>.
- 6 Чтобы **выполнить загрузку с компакт-диска**, нажмите любую клавишу.
- 7 Для завершения установки следуйте инструкциям на экране.

Поиск информации

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Некоторые функции и носители являются дополнительными и могут не входить в комплект поставки. Некоторые функции/носители могут быть недоступны в определенных странах.


 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Дополнительную информацию см. в документации по компьютеру.

Документ/Носитель/Метка	Содержание
<p>Метка обслуживания и код экспресс-обслуживания</p> <p>Метка обслуживания и код экспресс-обслуживания расположены на корпусе компьютера.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Метка обслуживания необходима для идентификации компьютера на веб-сайте support.dell.com или при обращении в службу поддержки. • Код экспресс-обслуживания вводится, чтобы связаться с соответствующими специалистами службы поддержки.
<p>Диск Drivers and Utilities (Драйверы и утилиты)</p> <p>Диск <i>Drivers and Utilities</i> (Драйверы и утилиты) представляет собой компакт-диск или диск DVD, который может поставляться с компьютером.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Программа диагностики компьютера • Драйверы компьютера <p>ПРИМЕЧАНИЕ: Драйверы и обновления документации можно найти на веб-узле support.dell.com.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Системное программное обеспечение для настольного компьютера • Файлы readme <p>ПРИМЕЧАНИЕ: На диске могут быть записаны файлы “readme”, содержащие самую свежую информацию о технических изменениях вашего компьютера или развернутые справочные материалы для опытных пользователей и технических специалистов.</p>

Документ/Носитель/Метка	Содержание
<p>Диск Operating System (Операционная система)</p> <p>Диск <i>Operating System</i> (Операционная система) представляет собой компакт-диск или диск DVD, который может поставляться с компьютером.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Переустановка операционной системы
<p>Информационное руководство по продуктам Dell™</p> <p><i>Информационное руководство по продуктам корпорации Dell</i> представляет собой печатный документ, который может поставляться с компьютером. Дополнительные сведения о действующих нормативах см. на странице соответствия нормативным стандартам на веб-узле www.dell.com по следующему адресу: www.dell.com/regulatory_compliance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Гарантийная информация Условия (только для США США) Инструкции по технике безопасности Нормативная информация Сведения об эргономике Лицензионное соглашение конечного пользователя
<p>Руководство по обслуживанию</p> <p><i>Руководство по обслуживанию</i> компьютера доступно на веб-узле support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Удаление и замена компонентов Настройка системы Поиск и устранение неполадок
<p>Руководство по технологии Dell</p> <p><i>Руководство по технологиям Dell</i> доступно на веб-узле support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Информация об операционной системе Эксплуатация и техническое обслуживание устройств Сведения о таких технологиях, как RAID, Интернет, беспроводная технология Bluetooth®, электронная почта, работа в сети и др.
<p>Лицензионная метка Microsoft® Windows®</p> <p>Лицензия Microsoft Windows находится на компьютере.</p>	<ul style="list-style-type: none"> На ней указан ключ продукта для операционной системы.

Получение справки

Получение помощи

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Если потребуется снять крышку компьютера, сначала отсоедините кабели питания компьютера и модема от электрических розеток.

В случае возникновения неполадок в работе компьютера можно выполнить следующие действия в целях диагностики и устранения неполадок:

- 1 Инструкции и процедуры по устранению возникшей неполадки компьютера см. в разделе “Поиск и устранение неисправностей” на стр. 29.
- 2 Порядок запуска программы Dell™ Diagnostics смотрите в разделе “Программа Dell Diagnostics” на стр. 37.
- 3 Заполните форму “Диагностическая контрольная таблица” на стр. 67.
- 4 Инструкции по установке компонентов и поиску и устранению неисправностей см. в интерактивной справке на веб-узле технической поддержки Dell (support.dell.com). Подробный перечень веб-служб технической поддержки Dell см. в разделе “Службы в Интернете” на стр. 62.
- 5 Если устранить неполадку при выполнении предыдущих шагов не удалось, см. “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68



ПРИМЕЧАНИЕ: Чтобы специалисты службы поддержки корпорации Dell смогли оказать необходимое содействие, звонить в службу поддержки следует с телефона, расположенного рядом с компьютером.



ПРИМЕЧАНИЕ: Система обслуживания клиентов Dell через код экспресс-обслуживания может быть недоступна в некоторых странах.

Когда автоматическая служба приема звонков Dell выдаст запрос на ввод кода экспресс-обслуживания, введите его, чтобы ваш звонок был переадресован соответствующему специалисту службы технической поддержки. Если у вас нет кода экспресс-обслуживания, откройте папку **Dell Accessories** (Сопутствующие средства Dell), дважды щелкните значок **Express Service Code** (Код экспресс-обслуживания) и далее следуйте инструкциям.

Инструкции по пользованию службами поддержки корпорации Dell смотрите в разделе “Техническая поддержка и обслуживание клиентов” на стр. 62.



ПРИМЕЧАНИЕ: Некоторые из этих служб могут быть недоступны за пределами континентальной части США. Информацию о доступных службах можно получить в местном представительстве компании Dell.

Техническая поддержка и обслуживание клиентов

Сотрудники службы поддержки корпорации Dell ответят на ваши вопросы, касающиеся оборудования марки Dell™. Персонал службы технической поддержки использует компьютерные методы диагностики, что позволяет быстро и точно отвечать на вопросы клиентов.

При необходимости обратиться в службу поддержки Dell, ознакомьтесь с разделом “Прежде чем позвонить” на стр. 66, затем просмотрите контактную информацию для вашего региона или посетите веб-узел **support.dell.com**.

Службы в Интернете

Ознакомиться с продуктами и услугами корпорации Dell можно на следующих веб-узлах:

www.dell.com

www.dell.com/ap (только для стран Азиатско-Тихоокеанского региона)

www.dell.com/jp (только Япония)

www.euro.dell.com (только для стран Европы)

www.dell.com/la (только для стран Латинской Америки и Карибского бассейна)

www.dell.ca (только для Канады)

Доступ к службе поддержки корпорации Dell можно получить с помощью следующих веб-узлов и адресов электронной почты:

- Веб-узлы службы поддержки корпорации Dell
support.dell.com
support.jp.dell.com (только Япония)
support.euro.dell.com (только для стран Европы)
- Адреса электронной почты службы поддержки корпорации Dell
mobile_support@us.dell.com
support@us.dell.com
la-techsupport@dell.com (только для стран Латинской Америки и Карибского бассейна)
apsupport@dell.com (только для стран Азиатско-Тихоокеанского региона)
- Адреса электронной почты службы маркетинга и отдела продаж корпорации Dell
apmarketing@dell.com (только для стран Азиатско-Тихоокеанского региона)
sales_canada@dell.com (только для Канады)
- Анонимное использование протокола передачи файлов (FTP)
ftp.dell.com

В качестве имени пользователя используйте: `anonymous`, а в качестве пароля используйте ваш адрес электронной почты.

Служба AutoTech

Автоматическая служба технической поддержки Dell AutoTech предоставляет записанные на пленку ответы на наиболее часто задаваемые клиентами компании Dell вопросы по работе с портативными и настольными компьютерами.

Для звонков в службу AutoTech пользуйтесь телефоном с кнопочным тональным набором, чтобы можно было выбирать темы, связанные с вашими вопросами. Номер телефона для своего региона смотрите в разделе “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68

Автоматическая система отслеживания заказа

Для проверки статуса любого заказанного продукта Dell можно посетить веб-узел **support.dell.com** или позвонить в автоматическую систему отслеживания заказа. Вам будет задано несколько вопросов, записанных на магнитофонную ленту, чтобы служба могла идентифицировать ваш заказ и выдать информацию о его исполнении. Номер телефона для своего региона смотрите в разделе “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68

Проблемы с заказом

Если при получении заказа возникают проблемы, например недостающие или незаказанные детали, ошибки в счете и т. д., свяжитесь с корпорацией Dell для их устранения. Во время звонка держите под рукой счет или упаковочный лист. Номер телефона для своего региона смотрите в разделе “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68

Информация о продуктах

Для размещения заказа или получения сведений о других доступных продуктах Dell посетите веб-узел **www.dell.com**. Номер телефона для своего региона или номер телефона, по которому можно связаться со специалистом по продажам, смотрите в разделе “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68

Возврат изделий для гарантийного ремонта или в счет кредита


Прежде чем возвращать изделия для гарантийного ремонта или в счет кредита, выполните следующие действия:

- 1** Обратитесь в корпорацию Dell, чтобы получить номер разрешения на возврат изделия (RMA), и четко запишите его на видном месте снаружи коробки.
Номер телефона для своего региона смотрите в разделе “Обращение в корпорацию Dell” на стр. 68
- 2** Вложите копию счета и письмо, в котором объясняются причины возврата.
- 3** Вложите копию Диагностической контрольной таблицы (см. раздел “Диагностическая контрольная таблица” на стр. 67), в которой указаны пройденные тесты и сообщения об ошибках, выданные программой Dell Diagnostics (см. раздел “Программа Dell Diagnostics” на стр. 37).
- 4** При возврате изделия в счет кредита включите в посылку дополнительные принадлежности, прилагаемые к изделию (кабели питания, дискеты с программным обеспечением, руководство пользователя и т.д.).
- 5** Упакуйте оборудование в первоначальную (или аналогичную) упаковку.

Доставка производится за счет пользователя. Пользователь также сам должен страховать все возвращаемые изделия и принимать на себя риск потери посылки во время доставки в корпорацию Dell. Отправка посылок наложенным платежом не разрешается.

Посылки, при отправке которых не было выполнено любое из этих требований, не принимаются почтовой службой корпорации Dell и отсылаются обратно.

Прежде чем позвонить

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Прежде чем позвонить, подготовьте свой код экспресс-обслуживания. С помощью этого кода автоматическая телефонная служба поддержки сможет быстро соединить вас с нужным специалистом. Вас могут также попросить сообщить номер метки обслуживания (расположена на задней или нижней панели компьютера).

Обязательно заполните Диагностическую контрольную таблицу (см. раздел “Диагностическая контрольная таблица” на стр. 67). Перед звонком в службу технической поддержки Dell следует включить компьютер и во время разговора находиться рядом с ним. Вас могут попросить ввести некоторые команды, подробно рассказать, что происходит с компьютером при выполнении различных операций, или выполнить другие действия для устранения неполадок, возможные только при непосредственной работе с компьютером. Позаботьтесь о том, чтобы документация на компьютер была под рукой.

Диагностическая контрольная таблица

Имя:

Дата заполнения:

Адрес:

Телефон:

Метка обслуживания (наклейка со штрих-кодом на задней панели компьютера):

Код экспресс-обслуживания (Express Service Code):

Номер разрешения на возврат изделия (если таковой был предоставлен сотрудником службы технической поддержки Dell):

Тип и версия операционной системы:

Устройства:

Платы расширения:

Подключены ли вы к сети? Да Нет

Тип сети, версия и используемый сетевой адаптер:

Программы и их версии:

Для определения содержимого загрузочных файлов системы см. документацию по операционной системе. Если компьютер подключен к принтеру, распечатайте каждый файл. В противном случае выпишите содержимое каждого файла перед тем, как позвонить в Dell.

Сообщение об ошибке, звуковой сигнал или код диагностики:

Описание неполадки и действия, которые вы предприняли для ее устранения:

Обращение в корпорацию Dell

Клиентам из США необходимо позвонить по номеру 800-WWW-DELL (800-999-3355).



ПРИМЕЧАНИЕ: При отсутствии действующего подключения к Интернету можно найти контактные сведения в счете на приобретенное изделие, упаковочном листе, накладной или каталоге продукции корпорации Dell.

Корпорация Dell предоставляет несколько вариантов поддержки и обслуживания через Интернет и по телефону. Доступность служб различается в зависимости от страны и типа продукции, и некоторые службы могут быть недоступны в вашем регионе. Порядок обращения в корпорацию Dell по вопросам сбыта, технической поддержки или обслуживания потребителей описан ниже.

- 1 Посетите веб-узел **support.dell.com**.
- 2 Укажите свою страну или регион в раскрывающемся меню **Choose A Country/Region** (Выбор страны/региона) в нижней части страницы.
- 3 Нажмите **Contact Us** (Контакты) в левой части страницы.
- 4 Выберите соответствующую службу или ссылку на ресурс техподдержки, в зависимости от ваших потребностей.
- 5 Выберите удобный для вас способ обращения в корпорацию Dell.

Указатель

A

аппаратные средства
звукковые сигналы, 30

B

Восстановление системы, 53
восстановление заводского
образа диска, 55

D

Dell
обращение, 68

S

Service Tag (Метка
обслуживания), 59

W

Windows Vista
Восстановление заводского
образа, 55
Восстановление системы, 53
мастер совместимости
программ, 47
переустановка, 60

Windows XP (*продолжение*)
восстановление системы, 53
мастер переноса файлов и
параметров, 15
откат драйверов устройств, 50
переустановка, 60
средство устранения неполадок
оборудования, 42

Д

диагностика
Dell, 37
звукковые сигналы, 30
диск Operating System
(Операционная система), 60
диски
Drivers and Utilities (Драйверы и
утилиты), 59
операционная система, 60
документация
Руководство по
обслуживанию, 60
Руководство по технологиям
Dell, 60
драйверы, 49
диск Drivers and Utilities
(Драйверы и утилиты), 59
определение, 50
переустановка, 50
сведения, 49

З

звуковые сигналы, 30

И

индикатор питания
внешний вид, 43

информация об эргономике, 60

К

Код экспресс-обслуживания, 59

ключ продукта для
операционной системы, 60

компьютер

возвращение к предыдущему
состоянию, 53

звуковые сигналы, 30

не реагирует на действия
пользователя, 46

фатальный сбой, 46-47

конфликты

несовместимость программного
и аппаратного
обеспечения, 42

конфликты запросов на
прерывание, 42

Л

Лицензионное соглашение
конечного пользователя, 60

М

мастер переноса файлов
и параметров, 15

мастер совместимости
программ, 47

мастеры

мастер переноса файлов
и параметров, 15

мастера

мастер совместимости
программ, 47

Н

неполадки

Dell Diagnostics, 37

аварийное завершение
программы, 46

внешний вид индикатора
питания, 43

возвращение к предыдущему
состоянию, 53

звуковые сигналы, 30

компьютер не реагирует на
действия пользователя, 46

конфликты, 42

общие, 46

память, 45

питание, 43

программное

обеспечение, 46-47

синий экран, 47

неполадки (*продолжение*)
совместимость программ
и Windows, 47
фатальный сбой
компьютера, 46-47
номера телефонов, 68

О

оборудование
Dell Diagnostics, 37
конфликты, 42
обращение в корпорацию
Dell, 68
операционная система
диск, 56
переустановка, 60

П

Программа Dell Diagnostics, 37
память
неполадки, 45
перенос информации на новый
компьютер, 15
питание
неполадки, 43
поддержка
обращение в корпорацию
Dell, 68
подключение к Интернету
информация, 13
настройка, 14
параметры, 13

поиск и устранение
неисправностей, 60
Dell Diagnostics, 37
возвращение к предыдущему
состоянию, 53
конфликты, 42
средство устранения неполадок
оборудования, 42

П

принтер
подключение, 13
установка, 13
программное обеспечение
конфликты, 42
неполадки, 46-47
производительность, 27

Р

Руководство по
обслуживанию, 60
Руководство по технологии
Dell, 60
разгон, 27
разгон ЦП, 27

С

Службы, 62
системные сообщения, 33
системное программное
обеспечение настольного
компьютера, 59
сообщение об ошибках
системные, 33

сообщения
 системные, 33
сообщения об ошибках
 звуковые сигналы, 30
средство устранения неполадок
 оборудования, 42

Т

телефоны, 68
технические характеристики
 технические параметры, 17
технология двух графических
 адаптеров, 27

У

Условия и положения, 60

Х

характеристики
 диски, 19
 память, 17
 переключатели и световые
 индикаторы, 23
 питание, 24
 процессор, 17
 разъемы, 20
 сведения о компьютере, 17
 условия эксплуатации и
 хранения, 25
 физические, 25
 шина расширения, 18

Э

этикетка лицензии, 60
этикетка лицензии Windows, 60