

Guide de configuration et de référence rapide Dell™ Vostro™ 1310, 1510 et 1710

Modèles PP36S, PP36L et PP36X

Remarques, avis et précautions



REMARQUE : une REMARQUE fournit des informations importantes qui vous aident à mieux utiliser votre ordinateur.



AVIS : un AVIS vous avertit d'un risque d'endommagement du matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.



PRÉCAUTION : une PRÉCAUTION vous avertit d'un risque d'endommagement du matériel, de blessure corporelle ou de mort.

Si vous avez acheté un ordinateur Dell™ série n, aucune des références concernant les systèmes d'exploitation Microsoft® Windows® dans ce document n'est applicable.

Caractéristiques Macrovision

Ce produit intègre une technologie de protection elle-même protégée par des brevets américains et d'autres droits de propriété intellectuelle. L'utilisation de cette technologie de protection des droits d'auteur est soumise à l'autorisation de Macrovision ; elle est destinée exclusivement à une utilisation domestique et à des opérations limitées de visualisation, sauf autorisation particulière de Macrovision. L'ingénierie inverse et le désassemblage sont interdits.

Les informations de ce document sont sujettes à modification sans préavis.

© 2008 Dell Inc. Tous droits réservés.

Toute reproduction sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite de Dell Inc. est strictement interdite.

Marques utilisées dans ce document : *Dell*, le logo *DELL*, *Dell MediaDirect*, *DellConnect* et *Vostro* sont des marques de Dell Inc. ; *Intel* et *Celeron* sont des marques déposées et *Core* est une marque de Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays ; *Microsoft*, *Windows*, *Windows Vista* et le logo du *bouton Démarrer de Windows Vista* sont des marques ou des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. *Bluetooth* est une marque déposée de Bluetooth SIG Inc.

Les autres marques et noms de produits pouvant être utilisés dans ce document sont reconnus comme appartenant à leurs propriétaires respectifs. Dell Inc. rejette tout intérêt dans l'utilisation des marques déposées et des noms de marques ne lui appartenant pas.

Modèles PP36S, PP36L et PP36X

Juillet 2008

N/P J756G

Rév. A02

Table des matières

1	À propos de votre ordinateur	7
	Vue avant	7
	Dell™ Vostro™ 1310	7
	Vostro 1510	8
	Vostro 1710	9
	Vue arrière	10
	Dell™ Vostro™ 1310	10
	Vostro 1510	11
	Vostro 1710	12
	Retrait de la batterie	13
	Commutateur sans fil	14
2	Configuration de votre ordinateur	15
	Installation rapide	15
	Connexion à Internet	17
	Configuration de votre connexion Internet	17
	Transfert d'informations vers un nouvel ordinateur	19
	Système d'exploitation Microsoft®	
	Windows® XP	19
	Microsoft Windows Vista®	22

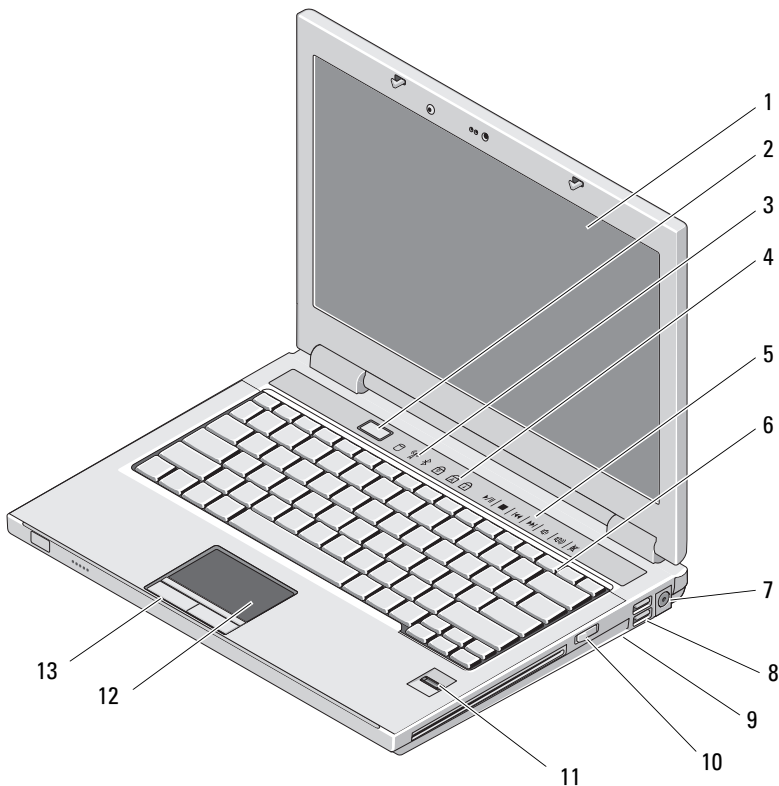
3	Spécifications	23
4	Dépannage	33
	Outils	33
	Voyants d'alimentation	33
	Codes sonores	33
	Messages d'erreur	35
	Dell Diagnostics	42
	Résolution des problèmes	44
	Problèmes d'alimentation	44
	Problèmes liés à la mémoire	46
	Problèmes de blocage et problèmes logiciels	47
	Service Dell™ Technical Update	49
	Dell Support Utility	49
5	Réinstallation du logiciel	51
	Pilotes	51
	Identification des pilotes	51
	Réinstallation de pilotes et d'utilitaires	51
	Restauration du système d'exploitation	54
	Utilisation de la fonction Restauration du système de Microsoft Windows	55
	Utilisation de Dell™ PC Restore et de Dell Factory Image Restore	56
	Utilisation du support Operating System	59

6	Recherche d'informations	61
7	Obtention d'aide	63
	Obtention d'aide	63
	Support technique et service clientèle.	64
	DellConnect™.	64
	Services en ligne	64
	Service AutoTech.	65
	Service automatisé d'état des commandes	65
	Problèmes de commande	66
	Informations sur les produits	66
	Retour d'articles pour une réparation ou un avoir dans le cadre de la garantie.	66
	Avant d'appeler	67
	Pour contacter Dell	69
	Index	71

À propos de votre ordinateur

Vue avant

Dell™ Vostro™ 1310



1 écran

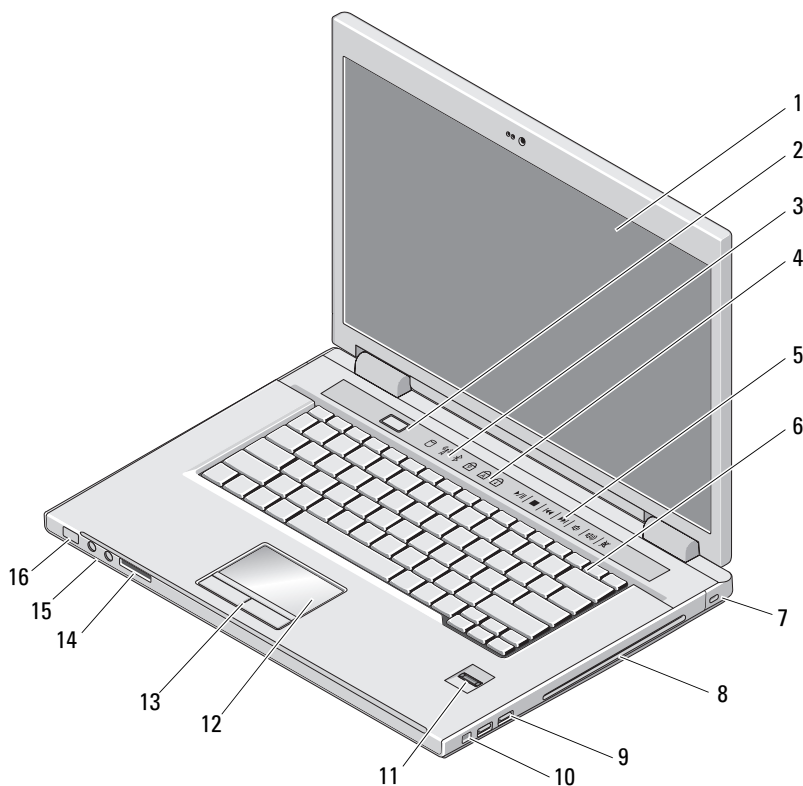
2 bouton d'alimentation

3 voyants d'état de l'appareil

4 voyants d'état du clavier

- | | |
|---|---|
| 5 commandes des supports (volume, avance rapide, retour, arrêt, lecture, éjecter) | 6 clavier |
| 7 connecteur d'adaptateur secteur | 8 connecteurs USB (2) |
| 9 commutateur sans fil | 10 dispositif optique dans la baie de média |
| 11 lecteur d'empreintes digitales (en option) | 12 tablette tactile |
| 13 boutons de la tablette tactile (2) | |

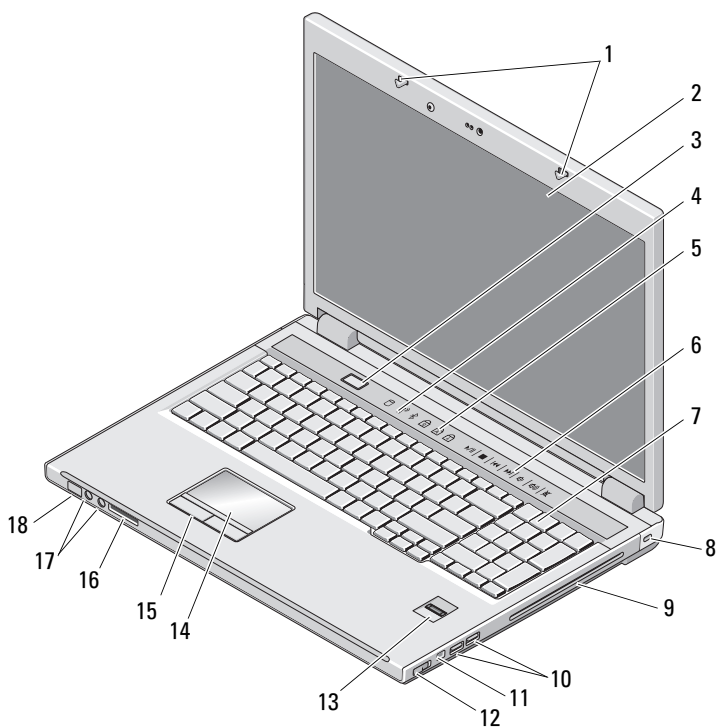
Vostro 1510



- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| 1 écran | 2 bouton d'alimentation |
| 3 voyants d'état de l'appareil | 4 voyants d'état du clavier |

- | | |
|---|---|
| 5 commandes des supports
(volume, avance rapide, retour,
arrêt, lecture, éjecter) | 6 clavier |
| 7 fente pour câble de sécurité | 8 périphérique optique/baie de support |
| 9 connecteurs USB (2) | 10 connecteur IEEE 1394 |
| 11 lecteur d'empreintes digitales
(en option) | 12 tablette tactile |
| 13 boutons de la tablette tactile (2) | 14 logement de lecteur de carte 8 en 1 |
| 15 connecteurs audio (2) | 16 voyants de charge de la batterie et
de l'alimentation |

Vostro 1710

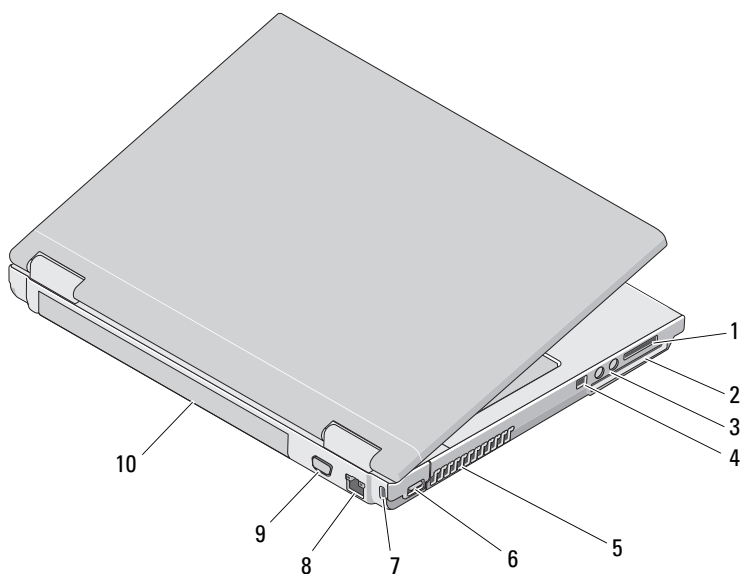


- | | |
|-------------------------|--------------------------------|
| 1 loquets de l'écran | 2 écran |
| 3 bouton d'alimentation | 4 voyants d'état de l'appareil |

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 5 | voyants d'état du clavier | 6 | boutons de commande multimédia |
| 7 | clavier | 8 | verrou de sécurité |
| 9 | périphérique optique/baie de support | 10 | connecteurs USB (2) |
| 11 | connecteur 1394 | 12 | commutateur sans fil |
| 13 | lecteur d'empreintes digitales (en option) | 14 | tablette tactile |
| 15 | boutons de la tablette tactile | 16 | lecteur de carte 8 en 1 |
| 17 | connecteurs audio | 18 | voyants d'état de l'alimentation/de charge de la batterie |

Vue arrière

Dell™ Vostro™ 1310

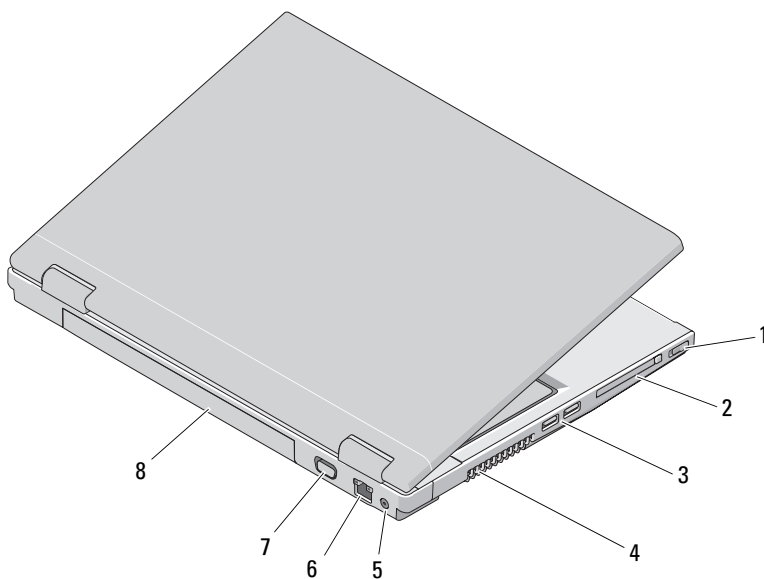


- | | | | |
|---|-------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | lecteur de carte 8 en 1 | 2 | logement de carte ExpressCard/54 |
| 3 | connecteurs audio (2) | 4 | connecteur IEEE 1394 |

- | | | | |
|---|------------------------------|----|-------------------|
| 5 | entrées d'air | 6 | connecteur USB |
| 7 | fente pour câble de sécurité | 8 | connecteur réseau |
| 9 | connecteur vidéo | 10 | batterie |

⚠ PRÉCAUTION : n'obstruez pas les entrées d'air de l'ordinateur et n'insérez pas d'objets dedans ; évitez également toute accumulation de poussière. Ne placez pas votre ordinateur Dell™ dans un environnement peu aéré, tel qu'une mallette fermée, lorsque celui-ci fonctionne. Restreindre l'écoulement d'air pourrait endommager l'ordinateur ou causer un incendie. Le ventilateur se déclenche lorsque l'ordinateur chauffe. Il se peut que le ventilateur fasse du bruit ; cela est tout à fait normal et ne signifie en aucun cas que le ventilateur ou l'ordinateur est défectueux.

Vostro 1510

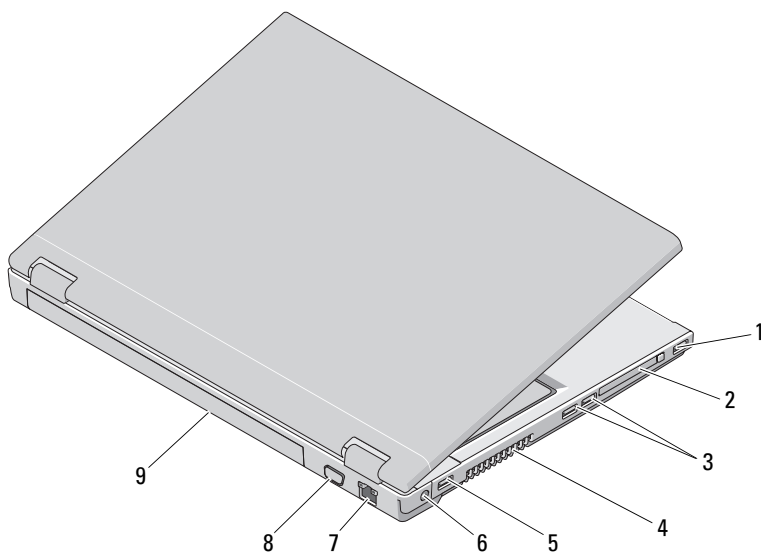


- | | | | |
|---|---------------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | commutateur sans fil | 2 | logement de carte ExpressCard/54 |
| 3 | connecteurs USB (2) | 4 | entrées d'air |
| 5 | connecteur d'adaptateur secteur | 6 | connecteur réseau |
| 7 | connecteur vidéo | 8 | batterie |



PRÉCAUTION : n'obstruez pas les entrées d'air de l'ordinateur et n'insérez pas d'objets dedans ; évitez également toute accumulation de poussière. Ne placez pas votre ordinateur Dell™ dans un environnement peu aéré, tel qu'une mallette fermée, lorsque celui-ci fonctionne. Ceci risque d'endommager l'ordinateur ou de provoquer un incendie. Le ventilateur se déclenche lorsque l'ordinateur chauffe. Il se peut que le ventilateur fasse du bruit ; cela est tout à fait normal et ne signifie en aucun cas que le ventilateur ou l'ordinateur est défectueux.

Vostro 1710



- | | | | |
|---|---------------------|---|----------------------------------|
| 1 | connecteur USB | 2 | logement de carte ExpressCard/54 |
| 3 | connecteurs USB (2) | 4 | entrées d'air |
| 5 | connecteur USB | 6 | connecteur d'adaptateur secteur |
| 7 | connecteur réseau | 8 | connecteur VGA |
| 9 | batterie | | |

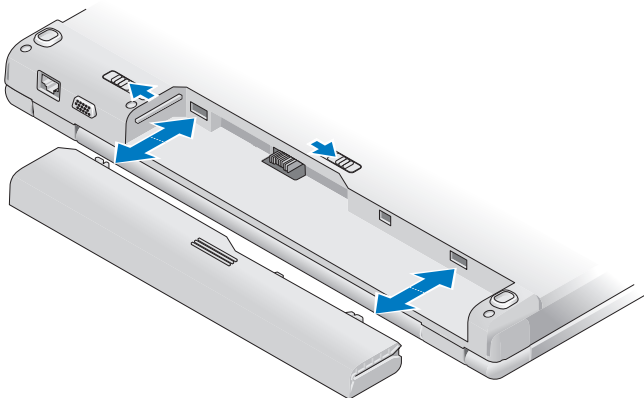
⚠ PRÉCAUTION : n'obstruez pas les entrées d'air de l'ordinateur et n'insérez pas d'objets dedans ; évitez également toute accumulation de poussière. Ne placez pas votre ordinateur Dell™ dans un environnement peu aéré, tel qu'une mallette fermée, lorsque celui-ci fonctionne. Ceci risque d'endommager l'ordinateur ou de provoquer un incendie. Le ventilateur se déclenche lorsque l'ordinateur chauffe. Il se peut que le ventilateur fasse du bruit ; cela est tout à fait normal et ne signifie en aucun cas que le ventilateur ou l'ordinateur est défectueux.

Retrait de la batterie

⚠ PRÉCAUTION : avant de commencer toute procédure de cette section, consultez et respectez les consignes de sécurité fournies avec votre ordinateur.

⚠ PRÉCAUTION : l'utilisation d'une batterie non compatible peut accroître le risque d'incendie ou d'explosion. Ne remplacez la batterie que par une batterie compatible achetée auprès de Dell. La batterie est conçue pour fonctionner avec votre ordinateur Dell™. N'utilisez pas de batterie provenant d'un autre ordinateur.

⚠ PRÉCAUTION : avant de retirer ou de remplacer la batterie, éteignez votre ordinateur, débranchez l'adaptateur secteur de la prise secteur et de l'ordinateur, débranchez le modem de la prise murale et de l'ordinateur, et retirez les autres câbles externes de l'ordinateur.



Pour plus d'informations sur la batterie, reportez-vous au *Guide technique Dell* qui se trouve sur votre ordinateur ou sur support.dell.com.





Commutateur sans fil

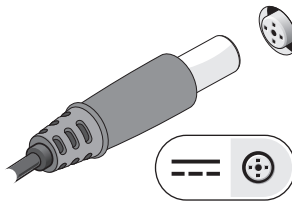


Utilisez le commutateur sans fil pour trouver des réseaux ou pour activer ou désactiver les périphériques de réseau sans fil. Pour plus d'informations sur le commutateur sans fil, reportez-vous au *Guide technique Dell* qui se trouve sur votre ordinateur ou à l'adresse support.dell.com. Pour plus d'informations sur la connexion à Internet, reportez-vous à la page « Connexion à Internet », page 17.

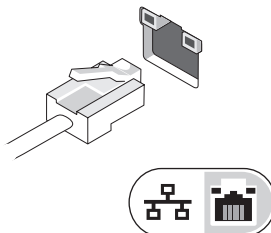
Configuration de votre ordinateur

Installation rapide

-  **PRÉCAUTION** : avant de commencer toute procédure de cette section, consultez et respectez les consignes de sécurité fournies avec votre ordinateur.
-  **PRÉCAUTION** : l'adaptateur secteur fonctionne avec les tensions secteur disponibles dans le monde entier. Cependant, les connecteurs et les barrettes d'alimentation varient selon les pays. L'utilisation d'un câble non compatible ou le branchement incorrect du câble sur la barrette d'alimentation ou la prise secteur peut provoquer un incendie ou endommager l'équipement.
-  **AVIS** : lorsque vous déconnectez l'adaptateur secteur de l'ordinateur, saisissez le connecteur, et non le câble lui-même, et tirez fermement mais sans forcer pour ne pas endommager le câble. Lorsque vous enrroulez le câble de l'adaptateur secteur, suivez l'angle du connecteur de l'adaptateur pour ne pas endommager le câble.
-  **REMARQUE** : certains périphériques peuvent ne pas être inclus si vous ne les avez pas commandés.
- 1 Branchez le connecteur de l'adaptateur secteur à l'ordinateur et à la prise secteur.



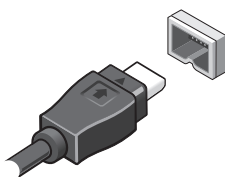
- 2 Connectez le câble réseau, le cas échéant.



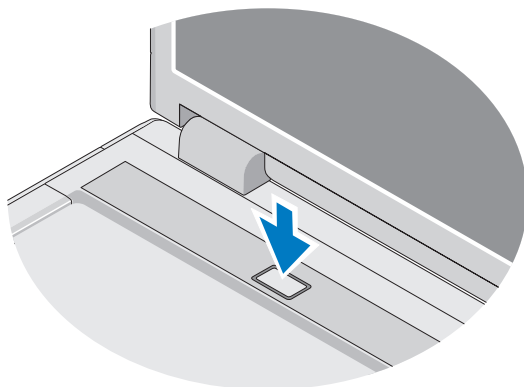
- 3 Branchez les périphériques USB, tels qu'une souris ou un clavier, le cas échéant.




- 4 Connectez les périphériques IEEE 1394, tels qu'un lecteur de DVD, le cas échéant.

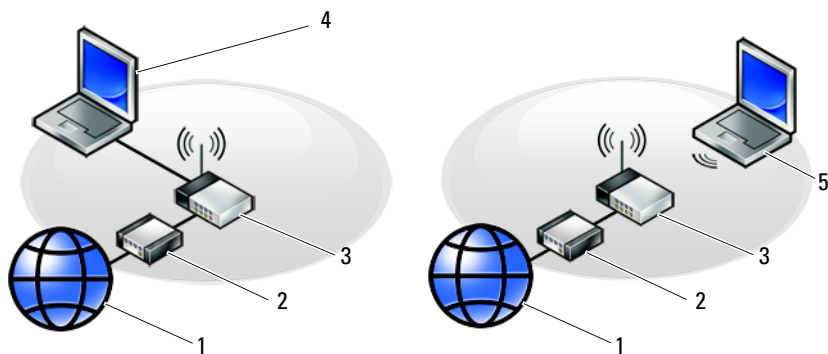


- 5 Ouvrez l'écran et appuyez sur le bouton d'alimentation pour allumer l'ordinateur.



 **REMARQUE** : il est recommandé d'allumer l'ordinateur, puis de l'éteindre au moins une fois avant d'installer toute carte ou de connecter l'ordinateur à une station d'accueil ou à un autre périphérique externe, tel qu'une imprimante.

- 6 Connectez-vous à Internet, le cas échéant. Pour plus d'informations, reportez-vous à la page « Connexion à Internet », page 17.



1 service Internet

3 routeur sans fil

5 ordinateur portable muni d'une
carte réseau sans fil

2 modem câble ou DSL

4 ordinateur portable muni d'une
carte réseau

Connexion à Internet

Pour vous connecter à Internet, vous devez disposer d'un modem ou d'une connexion réseau et d'un fournisseur d'accès Internet (FAI). *Si vous utilisez une connexion d'accès à distance*, branchez un cordon téléphonique sur le connecteur du modem de l'ordinateur et sur la prise téléphonique murale avant de configurer la connexion Internet. *Si vous utilisez une connexion DSL ou modem câble/satellite*, contactez votre FAI ou service de téléphone cellulaire pour obtenir des instructions de configuration.

Configuration de votre connexion Internet

Pour configurer une connexion Internet à l'aide d'un raccourci de bureau fourni par votre fournisseur d'accès à Internet :

- 1 Enregistrez et fermez tous les fichiers et quittez tous les programmes.
- 2 Double-cliquez sur l'icône du fournisseur d'accès Internet sur le bureau Microsoft® Windows®.
- 3 Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran pour terminer la configuration.

Si vous ne disposez pas d'une icône de raccourci vers votre fournisseur d'accès Internet sur votre bureau ou si vous souhaitez configurer une connexion Internet avec un autre fournisseur, suivez la procédure présentée dans la section ci-dessous.



REMARQUE : si vous ne réussissez pas à vous connecter à Internet, consultez le *Guide technique de Dell*. Si vous avez réussi à vous connecter auparavant, il est possible que le service du fournisseur d'accès Internet soit interrompu. Contactez-le pour vérifier l'état du service ou essayez de vous connecter ultérieurement.



REMARQUE : munissez-vous des informations fournies par votre fournisseur d'accès Internet (FAI). Si vous ne disposez pas de fournisseur d'accès Internet, consultez l'Assistant Connexion à Internet.

Système d'exploitation Microsoft® Windows® XP

- 1 Enregistrez et fermez tous les fichiers et quittez tous les programmes.
- 2 Cliquez sur **Démarrer** → **Internet Explorer** → **Connexion à Internet**.
- 3 Dans la fenêtre suivante, cliquez sur l'option appropriée :
 - Si vous ne disposez pas de fournisseur d'accès Internet, cliquez sur **Choisir dans une liste de fournisseurs de services Internet**.
 - Si vous avez déjà reçu les informations de configuration de votre fournisseur d'accès Internet, mais pas le CD de configuration, cliquez sur **Configurer ma connexion manuellement**.
 - Si vous disposez d'un CD de configuration, cliquez sur **Utiliser le CD fourni par mon fournisseur de services Internet**.

- 4 Cliquez sur **Suivant**.


Si vous avez sélectionné **Configurer ma connexion manuellement** à l'étape 3, passez à l'étape 5. Sinon, suivez les instructions qui s'affichent à l'écran pour terminer la configuration.




REMARQUE : si vous ne savez pas quel type de connexion sélectionner, contactez votre fournisseur de services Internet.

- 5 Cliquez sur l'option appropriée sous **Comment voulez-vous vous connecter à Internet ?**, puis cliquez sur **Suivant**.
- 6 Utilisez les informations de configuration fournies par votre fournisseur d'accès Internet pour terminer la configuration.

Microsoft Windows Vista®


- 1 Enregistrez et fermez tous les fichiers et quittez tous les programmes.
- 2 Cliquez sur le bouton **Démarrer** de Windows Vista  → **Panneau de configuration**.
- 3 Sous **Réseau et Internet**, cliquez sur **Connexion à Internet**.

- 4 Dans la fenêtre **Se connecter à Internet**, cliquez sur **Haut débit (PPPoE)** ou **Accès à distance**, selon la façon dont vous souhaitez vous connecter :
 - Choisissez **Broadband** si vous comptez utiliser une connexion DSL, modem par satellite ou par câble, ou via la technologie sans fil Bluetooth.
 - Choisissez **Accès à distance** si vous utilisez un modem à numérotation automatique ou une connexion RNIS.
-  **REMARQUE** : si vous ne savez pas quel type de connexion choisir, cliquez sur **Comment choisir ?** ou prenez contact avec votre FAI.
- 5 Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran et terminez la configuration à l'aide des informations de configuration fournies par votre FAI.

Transfert d'informations vers un nouvel ordinateur

Système d'exploitation Microsoft® Windows® XP


Windows XP propose un Assistant Transfert de fichiers et de paramètres qui permet de déplacer les données d'un ordinateur source à un nouvel ordinateur. Vous pouvez transférer les données au nouvel ordinateur via une connexion réseau ou série, ou les enregistrer sur un support amovible, tel qu'un CD inscriptible, pour les transférer au nouvel ordinateur.

 **REMARQUE** : vous pouvez transférer des informations d'un ancien ordinateur vers un nouvel ordinateur en connectant directement un câble série aux ports d'entrée/sortie (E/S) des deux ordinateurs.

Pour obtenir des instructions sur la configuration d'une connexion par câble directe entre deux ordinateurs, reportez-vous à l'article 305621 de la base de connaissances de Microsoft, intitulé *How to Set Up a Direct Cable Connection Between Two Computers in Windows XP* (COMMENT FAIRE : Pour installer une connexion par câble entre deux ordinateurs Windows XP). Ces informations peuvent ne pas être disponibles dans certains pays.

Pour transférer des informations à un nouvel ordinateur, vous devez lancer l'Assistant Transfert de fichiers et de paramètres.

Exécution de l'Assistant Transfert de fichiers et de paramètres avec le support Operating System (Système d'exploitation)

 **REMARQUE** : cette procédure nécessite le support *Operating System*. Ce support est en option et peut ne pas être livré avec tous les ordinateurs.

Pour préparer le nouvel ordinateur au transfert de fichiers :

- 1 Démarrez l'Assistant Transfert de fichiers et de paramètres : cliquez sur **Démarrer**→ **Tous les programmes**→ **Accessoires**→ **Outils système**→ **Assistant Transfert de fichiers et de paramètres**.
- 2 Lorsque l'écran de bienvenue de l'Assistant Transfert de fichiers et de paramètres apparaît, cliquez sur **Suivant**.
- 3 Dans l'écran **De quel ordinateur s'agit-il ?**, cliquez sur **Nouvel ordinateur**→ **Suivant**.
- 4 Dans l'écran **Avez-vous un CD-ROM de Windows XP ?**, cliquez sur **J'utiliserai l'Assistant du CD-ROM Windows XP**→ **Suivant**.
- 5 Lorsque l'écran **Allez maintenant à votre ancien ordinateur** apparaît, passez à votre ancien ordinateur ou ordinateur source. Ne cliquez *pas* sur **Suivant** pour le moment.

Pour copier les données à partir de l'ancien ordinateur :

- 1 Sur l'ancien ordinateur, insérez le support *Operating System* de Windows XP.
- 2 Dans l'écran **Bienvenue dans Microsoft Windows XP**, cliquez sur **Effectuer des tâches supplémentaires**.
- 3 Sous **Que voulez-vous faire ?**, cliquez sur **Transférer des fichiers et des paramètres**→ **Suivant**.
- 4 Dans l'écran **De quel ordinateur s'agit-il ?**, cliquez sur **Ancien ordinateur**→ **Suivant**.
- 5 Dans l'écran **Sélectionnez une méthode de transfert**, cliquez sur la méthode de votre choix.
- 6 Dans l'écran **Que voulez-vous transférer ?**, sélectionnez les éléments à transférer, puis cliquez sur **Suivant**.
Une fois les informations copiées, l'écran **Fin de la phase de collecte des données** s'affiche.
- 7 Cliquez sur **Terminer**.

Pour transférer les données au nouvel ordinateur :

- 1 Dans l'écran **Allez maintenant à votre ancien ordinateur** affiché sur l'ordinateur cible, cliquez sur **Suivant**.
- 2 Dans l'écran **Où sont les fichiers et les paramètres ?**, sélectionnez la méthode de transfert de vos paramètres et fichiers, puis cliquez sur **Suivant**.
L'Assistant lit les fichiers et paramètres recueillis et les applique à votre nouvel ordinateur.
Lorsque tous les paramètres et fichiers ont été appliqués, l'écran **Terminé** s'affiche.
- 3 Cliquez sur **Terminé** et redémarrez le nouvel ordinateur.

Exécution de l'Assistant Transfert de fichiers et de paramètres sans le support Operating System

Pour exécuter l'Assistant Transfert de fichiers et de paramètres sans le support *Operating System*, vous devez créer un disque Assistant qui permettra la création d'un fichier d'image de sauvegarde sur support amovible.

Pour créer un disque Assistant, effectuez les opérations suivantes sur votre nouvel ordinateur sous Windows XP :

- 1** Démarrez l'Assistant Transfert de fichiers et de paramètres : cliquez sur **Démarrer**→ **Tous les programmes**→ **Accessoires**→ **Outils système**→ **Assistant Transfert de fichiers et de paramètres**.
- 2** Lorsque l'écran de bienvenue de l'Assistant Transfert de fichiers et de paramètres apparaît, cliquez sur **Suivant**.
- 3** Dans l'écran **De quel ordinateur s'agit-il ?**, cliquez sur **Nouvel ordinateur**→ **Suivant**.
- 4** Dans l'écran **Avez-vous un CD-ROM de Windows XP ?**, cliquez sur **Je veux créer une disquette de l'Assistant dans le lecteur suivant**→ **Suivant**.
- 5** Insérez le support amovible, par exemple un CD inscriptible, puis cliquez sur **OK**.
- 6** Lorsque la création du disque est terminée et lorsque le message **Allez maintenant à votre ancien ordinateur** apparaît, *ne cliquez pas* sur **Suivant**.
- 7** Accédez à l'ancien ordinateur.

Pour copier les données à partir de l'ancien ordinateur :

- 1** Insérez le disque Assistant dans l'ancien ordinateur et cliquez sur **Démarrer**→ **Exécuter**.
- 2** Dans le champ **Ouvrir** de la fenêtre **Exécuter**, recherchez le chemin d'accès de **fastwiz** (sur le support amovible approprié) puis cliquez sur **OK**.
- 3** Dans l'écran de bienvenue de l'Assistant Transfert de fichiers et de paramètres, cliquez sur **Suivant**.
- 4** Dans l'écran **De quel ordinateur s'agit-il ?**, cliquez sur **Ancien ordinateur**→ **Suivant**.
- 5** Dans l'écran, **Sélectionnez une méthode de transfert**, cliquez sur la méthode de votre choix.
- 6** Dans l'écran **Que voulez-vous transférer ?**, sélectionnez les éléments à transférer, puis cliquez sur **Suivant**.

Une fois les informations copiées, l'écran **Fin de la phase de collecte des données** s'affiche.

7 Cliquez sur **Terminer**.

Pour transférer les données au nouvel ordinateur :

1 Dans l'écran **Allez maintenant à votre ancien ordinateur** du nouvel ordinateur, cliquez sur **Suivant**.

2 Dans l'écran **Où sont les fichiers et les paramètres ?**, sélectionnez la méthode de transfert de vos paramètres et fichiers, puis cliquez sur **Suivant**. Suivez les instructions qui s'affichent.

L'Assistant lit les fichiers et paramètres recueillis et les applique à votre nouvel ordinateur.

Une fois tous les paramètres appliqués et les fichiers transférés, l'écran **Terminé** apparaît.

3 Cliquez sur **Terminé** et redémarrez le nouvel ordinateur.




REMARQUE : pour plus d'informations sur cette procédure, recherchez le document n° 154781 (*What Are The Different Methods To Transfer Files From My Old Computer To My New Dell™ Computer Using the Microsoft® Windows® XP Operating System?* [Différentes méthodes de transfert des fichiers de mon ancien ordinateur vers mon nouvel ordinateur Dell Windows XP]) sur le site support.dell.com.



REMARQUE : ce document de la base de connaissances Dell™ peut ne pas être accessible dans certains pays.

Microsoft Windows Vista®

1 Cliquez sur le bouton Démarrer de Windows Vista , puis cliquez sur **Transfert de fichiers et paramètres Windows** → **Démarrer l'Assistant Transfert de fichiers et de paramètres Windows**.

2 Dans la boîte de dialogue **Contrôle de compte d'utilisateur**, cliquez sur **Continuer**.

3 Cliquez sur **Démarrer un nouveau transfert** ou **Continuer un transfert en cours**.

Suivez les instructions fournies à l'écran par l'Assistant Easy Transfert Windows.

Spécifications



REMARQUE : les offres peuvent varier d'une région à l'autre. Pour plus d'informations sur la configuration de votre ordinateur, cliquez sur **Démarrer** → **Aide et support** et sélectionnez l'option qui permet de consulter les informations sur votre ordinateur.

Processeur

Type de processeur	Dell™ Vostro™ 1310, 1510 et 1710 : <ul style="list-style-type: none"> • Intel® Core™ 2 Duo (1,4–2,6 GHz) • Intel® Celeron® (1,8–2,0 GHz)
Cache L2	Vostro 1310, 1510 et 1710 : <ul style="list-style-type: none"> • 2 Mo, 3 Mo, 4 Mo ou 6 Mo (Intel Core 2 Duo) • 1 Mo (Intel Celeron)
Fréquence de bus (FSB)	Vostro 1310, 1510 et 1710 : <ul style="list-style-type: none"> • 533 MHz ou 800 MHz

Informations sur le système

Jeu de puces	Vostro 1310, 1510 et 1710 : <ul style="list-style-type: none"> • Jeu de puces Intel GM965 Express pour les graphiques intégrés
Largeur du bus de données	64 bits
Largeur du bus de la mémoire DRAM	Vostro 1310, 1510 et 1710 : <ul style="list-style-type: none"> • Double canal de bus 64 bits
Largeur du bus d'adresses du processeur	32 bits
Flash EPROM	1 Mo

ExpressCard

REMARQUE : le logement ExpressCard est conçu exclusivement pour les cartes ExpressCard. Il n'est PAS compatible avec les cartes PC.

Contrôleur ExpressCard	Intégré
Connecteur ExpressCard	<ul style="list-style-type: none">• Logement ExpressCard 54 mm (prend en charge tant les interfaces USB que les interfaces PCIe)
Cartes prises en charge	ExpressCard/54 (54 mm - 2,126 pouces)
Taille du connecteur ExpressCard	54 mm (2,126 pouces)

Lecteur de carte mémoire 8 en 1

Contrôleur de carte mémoire 8 en 1	O2MICRO OZ129
Connecteur de carte mémoire 8 en 1	Connecteur de carte combo 8 en 1
Cartes prises en charge	<ul style="list-style-type: none">• Secure Digital (SD)• SDIO• Carte MMC (MultiMediaCard)• Memory Stick• Memory Stick PRO• Carte xD-Picture• SD grande vitesse• SD haute densité

Mémoire

Connecteur du module de mémoire	Logements 2 DIMM
Capacité de module de mémoire	512 Mo, 1 Go ou 2 Go
Type de mémoire	DDR2 667 MHz
Mémoire minimale	512 Mo
Mémoire maximale	4 Go

REMARQUE : pour tirer parti des possibilités de doublement de débit des canaux doubles, les deux logements mémoire doivent être peuplés.

REMARQUE : la mémoire disponible affichée ne correspond pas à la mémoire maximale installée parce qu'une partie de la mémoire est réservée pour les fichiers système.

Ports et connecteurs

Audio	Connecteur de microphone, connecteur de casque/haut-parleurs stéréo
IEEE 1394a	Connecteur 4 broches
Prise en charge de carte Mini PCI (logements d'extension internes)	Vostro 1310, 1510 et 1710 : <ul style="list-style-type: none">• Un logement de carte Mini• Un logement de carte Mini dédié au WLAN• Une carte fille USB dotée de la technologie sans fil Bluetooth® (Dell™ Wireless 360)
Carte réseau	Port RJ-45
USB	Vostro 1310 et 1510 : <ul style="list-style-type: none">• Quatre ports USB Vostro 1710 : <ul style="list-style-type: none">• Six ports USB
Vidéo	Connecteur VGA à 15 broches

Communications

Modem	Prend en charge un modem USB externe
Carte réseau	Vostro 1310, 1510 et 1710 : <ul style="list-style-type: none">• LAN Ethernet 10/100/1000 sur la carte système
Sans fil	Prise en charge interne du réseau local sans fil de carte Mini PCI-e et de carte avec technologie sans fil Bluetooth V2.0

Vidéo

REMARQUE : mises à niveau de contrôleur vidéo en option pour votre ordinateur, sujet à la disponibilité, au moment de l'achat.

Type de vidéo	Vostro 1310, 1510 et 1710 intégrées : <ul style="list-style-type: none">• Carte intégrée sur la carte système• Carte vidéo discrète
---------------	--

Vidéo (suite)

Contrôleur vidéo	Vostro 1310 et 1510 discrètes : <ul style="list-style-type: none">• NVIDIA GeForce 8400M GS, 64 bits Vostro 1710 discrète : <ul style="list-style-type: none">• NVIDIA GeForce 8600M GS, 128 bits
Mémoire vidéo	Vostro 1310, 1510 et 1710 intégrées : <ul style="list-style-type: none">• Jusqu'à 256 Mo de mémoire partagée Vostro 1310 discrète : <ul style="list-style-type: none">• 128 Mo Vostro 1510 discrète : <ul style="list-style-type: none">• 256 Mo Vostro 1710 discrète : <ul style="list-style-type: none">• 256 Mo
Interface LCD	LVDS

Audio

Type d'audio	Audio haute définition (HDA)
Codec audio	Realtek ALC268
Conversion stéréo	24 bits (analogique-numérique et numérique-analogique)
Interfaces :	
Interne	Azalia
Externe	Connecteur d'entrée microphone, connecteur de casque/de haut-parleurs stéréo
Haut-parleur	Vostro 1310 : <ul style="list-style-type: none">• Un haut-parleur 4 ohms Vostro 1510 et 1710 : <ul style="list-style-type: none">• Deux haut-parleurs 4 ohms
Amplificateur intégré pour haut-parleurs	2 W
Contrôle du volume	Menus des programmes, commandes des supports

Écran

Type (matrice active TFT)	<ul style="list-style-type: none">• WXGA anti-éblouissant (Vostro 1310 et 1510)• WXGA TrueLife (Vostro 1310)• WXGA+ anti-éblouissant (Vostro 1510 et 1710)• WXGA+ TrueLife (Vostro 1510)• WUXGA TrueLife (Vostro 1510 et 1710)
---------------------------	--

Dimensions :

Hauteur	Vostro 1310 : <ul style="list-style-type: none">• 178,8 mm (7,03 pouces) Vostro 1510 : <ul style="list-style-type: none">• 208,9 mm (8,224 pouces) Vostro 1710 : <ul style="list-style-type: none">• 245,0 mm (9,64 pouces)
Largeur	Vostro 1310 : <ul style="list-style-type: none">• 286 mm (11,26 pouces) Vostro 1510 : <ul style="list-style-type: none">• 333,1 mm (13,114 pouces) Vostro 1710 : <ul style="list-style-type: none">• 383,0 mm (15,0 pouces)
Diagonale	Vostro 1310 : <ul style="list-style-type: none">• 339,5 mm (13,366 pouces) Vostro 1510 : <ul style="list-style-type: none">• 393,2 mm (15,48 pouces) Vostro 1710 : <ul style="list-style-type: none">• 431,71 mm (17,0 pouces)

Résolutions maximales :

WXGA	1280 x 800 (Vostro 1310 et 1510)
WXGA anti-éblouissant	1280 x 800 (Vostro 1510 et 1710)
WXGA avec TrueLife	1280 x 800 (Vostro 1310 et 1510)

Écran (suite)

WXGA+ anti-éblouissant	1440 x 900 (Vostro 1510 et 1710)
WXGA+ avec TrueLife	1440 x 900 (Vostro 1510 et 1710)
WSXGA avec TrueLife	1680 x 1050 (Vostro 1510)
WUXGA avec TrueLife	1920 x 1200 (Vostro 1510 et 1710)
Taux de rafraîchissement	60 Hz
Angle de fonctionnement	0° (fermé) à 160°
Angle d'affichage horizontal	± 40° (WXGA) ± 40° (WXGA avec TrueLife)
Boutons de réglage	Possibilité de réglage de la luminosité à l'aide de raccourcis clavier

Clavier

Nombre de touches	Vostro 1310 et 1510 : <ul style="list-style-type: none">• 84 (États-Unis/Canada) ; 85 (Europe) ; 88 (Japon) Vostro 1710 : <ul style="list-style-type: none">• 105 (États-Unis/Chine) ; 106 (Europe/Brésil) ; 109 (Japon)
Disposition	QWERTY/AZERTY/Kanji
Dimension :	
Standard	Taille normale
Maximale	Vostro 1310 et 1510 : <ul style="list-style-type: none">• 283,1 mm x 118,9 mm x 5,2 mm (11,146 x 4,681 x 0,205 pouces) Vostro 1710 : <ul style="list-style-type: none">• 359,4 mm x 118,9 mm x 5,2 mm (14,15 x 4,681 x 0,205 pouces)

Tablette tactile

Résolution de position X/Y (mode de table graphique)	240 cpi
--	---------

Tablette tactile (suite)

Dimension :

Largeur

Vostro 1310 :

- 63 mm (2,480 pouces)

Vostro 1510 et 1710 :

- 73,7 mm (2,902 pouces)

Hauteur

Vostro 1310 :

- 37 mm (1,457 pouce)

Vostro 1510 et 1710 :

- 43,1 mm (1,697 pouce)
-

Pile

Type

Vostro 1310 :

- « Smart » au lithium-ion 4 cellules
- « Smart » au lithium-ion 6 cellules ou « Smart » au lithium-polymère 6 cellules
- « Smart » au lithium-ion 9 cellules

Vostro 1510 :

- « Smart » au lithium-ion 6 cellules ou « Smart » au lithium-polymère 6 cellules
- « Smart » au lithium-ion 9 cellules

Vostro 1710 :

- « Smart » au lithium-ion 6 cellules
- « Smart » au lithium-ion 8 cellules

Dimensions :

Profondeur

4, 6 et 8 cellules :

- 50,3 mm (1,980 pouce)

9 cellules :

- 72 mm (2,835 pouces)

Pile (suite)

Hauteur	Vostro 1310 : <ul style="list-style-type: none">• 4 cellules et 6 cellules : 19,9 mm (0,783 pouce)• 9 cellules : 20,7 mm (0,815 pouce) Vostro 1510 : <ul style="list-style-type: none">• 6 cellules : 19,9 mm (0,783 pouce)• 9 cellules : 20,7 mm (0,815 pouce) Vostro 1710 <ul style="list-style-type: none">• 6 et 8 cellules : 20,2 mm (0,795 pouce)
Largeur	Vostro 1310 et 1510 : <ul style="list-style-type: none">• 4 et 6 cellules : 205 mm (8,071 pouces)• 9 cellules : 221,9 mm (8,736 pouces) Vostro 1710 <ul style="list-style-type: none">• 6 et 8 cellules : 271 mm (10,67 pouces)
Tension	14,8 V (4 cellules) 11,1 V (6 et 9 cellules)
Autonomie	L'autonomie de la batterie varie en fonction de l'utilisation et peut être considérablement réduite en cas d'utilisation intensive (reportez-vous à la page « Problèmes d'alimentation », page 44).

Adaptateur secteur

Tension d'entrée	90–264 VCA (65 et 90 W)
Courant d'entrée (maximal)	1,5 A (65 et 90 W)
Fréquence d'entrée	47–63 Hz (65 et 90 W)
Courant de sortie (65 W)	4,34 A (maximum à 4 impulsions/seconde) 3,34 A (en continu)
Courant de sortie (90 W)	5,62 A (maximum à 4 impulsions/seconde) 4,62 A (en continu)

REMARQUE : sur un ordinateur Vostro 1710 muni d'une configuration vidéo discrète, vous devez utiliser l'adaptateur secteur de 90 W livré avec votre ordinateur. L'utilisation d'un mauvais adaptateur secteur empêchera le fonctionnement optimal du système et le BIOS émettra un avertissement.

Adaptateur secteur (suite)

Tension de sortie nominale	19,5 VCC (65 et 90 W)
Dimensions (65 W) :	
Hauteur	27,8–28,6 mm (1,10–1,12 pouce)
Largeur	57,9 mm (2,28 pouces)
Profondeur	137,2 mm (5,40 pouces)
Dimensions (90 W) :	
Hauteur	33,8–34,6 mm (1,34–1,36 pouce)
Largeur	60,9 mm (2,39 pouces)
Profondeur	153,4 mm (6,04 pouces)
Poids (avec les câbles)	0,46 kg (1,01 livre)
Plage de températures :	0° à 35° C (32° à 95° F)

Spécifications physiques

Hauteur	Vostro 1310 :
	• 23,8–37,2 mm (0,937–1,465 pouce)
	Vostro 1510 :
	• 26,2–38 mm (1,031–1,496 pouce)
	Vostro 1710 :
	• 29–40,5 mm (1,142–1,594 pouce)
Largeur	Vostro 1310 :
	• 317 mm (12,480 pouces)
	Vostro 1510 :
	• 357 mm (14,055 pouces)
	Vostro 1710 :
	• 393 mm (15,472 pouces)
Profondeur	Vostro 1310 :
	• 243,2 mm (9,575 pouces)
	Vostro 1510 :
	• 258 mm (10,157 pouces)
	Vostro 1710 :
	• 286 mm (11,26 pouces)

Spécifications physiques (suite)

Poids	Vostro 1310 : <ul style="list-style-type: none">• Minimum de 2,1 kg (4,630 livres) avec une batterie 4 cellules Vostro 1510 : <ul style="list-style-type: none">• Minimum de 2,8 kg (6,173 livres) avec une batterie 6 cellules Vostro 1710 : <ul style="list-style-type: none">• Minimum de 3,41 kg (7,51 livres) avec une batterie 8 cellules
-------	---

Environnement

Plage de températures :

Fonctionnement	0° à 35° C (32° à 95° F)
Entreposage	-40 ° à 65 °C (-40 ° à 149 F°)

Humidité relative (maximale) :

Fonctionnement	10 à 90 % (sans condensation)
Entreposage	5 à 95 % (sans condensation)

Vibration maximale (avec un spectre de vibration aléatoire simulant l'environnement utilisateur) :

Fonctionnement	0,66 geff
Entreposage	1,3 geff

Choc maximal (mesuré avec le disque dur en fonctionnement et une impulsion semi-sinusoidale de 2 ms pour le fonctionnement. Mesuré également avec le disque dur en position de parcage et une impulsion semi-sinusoidale de 2 ms pour l'entreposage) :

Fonctionnement	142 G
Entreposage	163 G

Caméra (en option)

Résolution de photo	1,3 méga-pixels
---------------------	-----------------

Dépannage

 **PRÉCAUTION** : pour éviter tout choc électrique, toute lacération causée par des pales de ventilateur en mouvement et toute autre blessure, débranchez toujours l'ordinateur de la prise secteur avant d'ouvrir le capot.

 **PRÉCAUTION** : avant de commencer toute procédure de cette section, consultez et respectez les consignes de sécurité fournies avec votre ordinateur.

Outils

Voyants d'alimentation

Le voyant d'alimentation bicolore à l'avant de l'ordinateur s'allume et clignote ou reste allumé, selon l'état :

- Si le voyant d'alimentation est éteint, l'ordinateur est éteint ou n'est pas alimenté.
- Si le voyant d'alimentation est bleu fixe et si l'ordinateur ne répond pas, vérifiez que l'écran est connecté et sous tension.
- Si le voyant est bleu clignotant, l'ordinateur est en mode Veille. Appuyez sur une touche du clavier, déplacez la souris ou appuyez sur le bouton d'alimentation pour revenir au fonctionnement normal. Si le voyant d'alimentation est orange clignotant, l'ordinateur est alimenté, mais un périphérique tel qu'un module de mémoire ou une carte graphique peut mal fonctionner ou être mal installé.
- Si le voyant est orange fixe, il se peut que l'ordinateur connaisse un problème d'alimentation ou qu'un périphérique interne fonctionne mal.

Codes sonores

Votre ordinateur peut émettre une série de signaux sonores lors du démarrage si le moniteur ne peut pas afficher les erreurs ou les problèmes éventuels. Cette série de signaux, appelée code sonore, permet d'identifier les problèmes. Un de ces codes sonores consiste en trois signaux courts répétitifs. Ce code sonore vous avertit que l'ordinateur a rencontré un éventuel problème de carte mère.

Si l'ordinateur émet un signal lors du démarrage :

- 1 Notez le code sonore.
- 2 Exécutez Dell Diagnostics pour identifier une cause plus sérieuse (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

Code (signaux courts répétitifs)	Description	Remède suggéré
1	Échec de la somme de contrôle du BIOS. Panne possible de la carte mère.	Contactez Dell.
2	Aucun module de mémoire n'a été détecté.	<ol style="list-style-type: none">1 Si au moins deux modules de mémoire sont installés, retirez-les, réinstallez-en un (consultez votre <i>Guide de maintenance</i> à l'adresse support.dell.com), puis redémarrez l'ordinateur. Si l'ordinateur démarre normalement, réinstallez un autre module. Répétez cette procédure jusqu'à identification du module défectueux ou réinstallation de tous les modules sans erreur.2 Si vous disposez d'une mémoire fiable du même type, installez-la dans votre ordinateur. Consultez votre <i>Guide de maintenance</i> sur le site support.dell.com.3 Si le problème persiste, contactez Dell.
3	Panne possible de la carte système	Contactez Dell.
4	Défaillance de lecture/écriture en mémoire	<ol style="list-style-type: none">1 Assurez-vous qu'il n'existe aucune exigence spéciale d'emplacement de connecteur de mémoire/de module de mémoire (consultez votre <i>Guide de maintenance</i> à l'adresse support.dell.com).2 Vérifiez que les modules de mémoire que vous installez sont compatibles avec l'ordinateur (consultez votre <i>Guide de maintenance</i> à l'adresse support.dell.com).3 Si le problème persiste, contactez Dell.

Code (signaux courts répétitifs)	Description	Remède suggéré
5	Défaillance d'horloge temps réel. Panne de batterie ou de carte mère possible.	1 Remplacez la batterie (consultez votre <i>Guide de maintenance</i> à l'adresse support.dell.com). 2 Si le problème persiste, contactez Dell.
6	Échec du test de BIOS vidéo.	Contactez Dell.
7	Échec de test de cache processeur	Contactez Dell.

Messages d'erreur

 **PRÉCAUTION** : avant de commencer toute procédure de cette section, consultez et respectez les consignes de sécurité fournies avec votre ordinateur.

Si le message n'est pas répertorié, consultez la documentation du système d'exploitation ou du programme en cours d'utilisation au moment où le message est apparu.

AUXILIARY DEVICE FAILURE (ÉCHEC D'UN PÉRIPHÉRIQUE AUXILIAIRE) — La tablette tactile ou la souris externe sont peut-être défectueuses. Pour une souris externe, vérifiez la connexion du câble. Activez l'option **Dispositif de pointage** dans le programme de configuration du système. Consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com pour plus d'informations. Si le problème persiste, contactez Dell (reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69).

BAD COMMAND OR FILE NAME (COMMANDE OU NOM DE FICHIER INCORRECT) — Vérifiez que vous avez bien orthographié la commande, mis des espaces à bon escient et utilisé le bon chemin d'accès.

CACHE DISABLED DUE TO FAILURE (CACHE DÉSACTIVÉ EN RAISON D'UNE PANNE) — Le cache interne principal du microprocesseur ne fonctionne pas bien. Contactez Dell (reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69).

CD DRIVE CONTROLLER FAILURE (ÉCHEC DU CONTRÔLEUR DU LECTEUR DE CD) — Le lecteur de CD ne répond pas aux commandes de l'ordinateur.

DATA ERROR (ERREUR DE DONNÉES) — Le disque dur ne peut pas lire les données.

DECREASING AVAILABLE MEMORY (MÉMOIRE DISPONIBLE RÉDUITE) — Un ou plusieurs modules de mémoire peuvent être défectueux ou mal fixés. Réinstallez les modules de mémoire et remplacez-les au besoin. Consultez votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

DISK C: FAILED INITIALIZATION (ÉCHEC DE L'INITIALISATION DU DISQUE C:) — L'initialisation du disque dur a échoué. Exécutez les tests de disque dur dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

DRIVE NOT READY (LE LECTEUR N'EST PAS PRÊT) — Le fonctionnement requiert la présence d'un disque dur dans la baie pour pouvoir continuer. Installez un disque dur dans la baie de disque dur. Reportez-vous à votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

ERROR READING PCMCIA CARD (ERREUR LORS DE LA LECTURE DE LA CARTE PCMCIA) — L'ordinateur ne peut pas identifier la carte ExpressCard. Réinsérez la carte ou essayez une autre carte. Consultez votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

EXTENDED MEMORY SIZE HAS CHANGED (LA TAILLE DE LA MÉMOIRE ÉTENDUE A CHANGÉ) — La quantité de mémoire enregistrée dans la mémoire vive rémanente (NVRAM) ne correspond pas à la mémoire installée sur l'ordinateur. Redémarrez l'ordinateur. Si l'erreur apparaît de nouveau, contactez Dell (reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69).

THE FILE BEING COPIED IS TOO LARGE FOR THE DESTINATION DRIVE (LE FICHIER EN COURS DE COPIE EST TROP VOLUMINEUX POUR LE LECTEUR DE DESTINATION) — Le fichier que vous essayez de copier est trop volumineux pour le disque ou le disque est plein. Essayez de copier le fichier sur un autre disque ou utilisez un disque de capacité plus élevée.

A FILENAME CANNOT CONTAIN ANY OF THE FOLLOWING CHARACTERS: (UN NOM DE FICHIER NE PEUT CONTENIR AUCUN DES CARACTÈRES SUIVANTS :)\ / : * ? " < > | — N'utilisez pas ces caractères dans les noms de fichiers.

GATE A20 FAILURE (ÉCHEC DE LA VOIE D'ACCÈS A20) — Un module de mémoire est peut-être mal fixé. Réinstallez les modules de mémoire et remplacez-les au besoin. Reportez-vous à votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

GENERAL FAILURE (ERREUR GÉNÉRALE) — Le système d'exploitation ne peut pas exécuter la commande. Ce message est généralement suivi d'informations spécifiques — par exemple, *Printer out of paper* (L'imprimante manque de papier). Effectuez l'action corrective appropriée.

HARD-DISK DRIVE CONFIGURATION ERROR (ERREUR DE CONFIGURATION DU DISQUE DUR) — L'ordinateur ne peut pas identifier le type de disque. Éteignez l'ordinateur, déposez le disque dur (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com), puis démarrez l'ordinateur à partir d'un CD. Ensuite, arrêtez l'ordinateur, réinstallez le disque dur et redémarrez. Exécutez les tests de disque dur dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

HARD-DISK DRIVE CONTROLLER FAILURE 0 (ÉCHEC DU CONTRÔLEUR DE DISQUE DUR 0) — Le disque dur ne répond pas aux commandes de l'ordinateur. Éteignez l'ordinateur, retirez le disque dur (consultez votre *Guide de maintenance* à l'adresse support.dell.com), puis démarrez l'ordinateur à partir d'un CD. Ensuite, arrêtez l'ordinateur, réinstallez le disque dur et redémarrez. Si le problème persiste, essayez avec un autre disque. Exécutez les tests de disque dur dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

HARD-DISK DRIVE FAILURE (ÉCHEC DE DISQUE DUR) — Le disque dur ne répond pas aux commandes de l'ordinateur. Éteignez l'ordinateur, retirez le disque dur (reportez-vous à votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com), puis démarrez l'ordinateur à partir d'un CD. Ensuite, arrêtez l'ordinateur, réinstallez le disque dur et redémarrez. Si le problème persiste, essayez avec un autre disque. Exécutez les tests de disque dur dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

HARD-DISK DRIVE READ FAILURE (ÉCHEC DE LECTURE DE DISQUE DUR) — Le disque dur est peut-être défectueux. Éteignez l'ordinateur, retirez le disque dur (consultez votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com), puis démarrez l'ordinateur à partir d'un CD. Ensuite, arrêtez l'ordinateur, réinstallez le disque dur et redémarrez. Si le problème persiste, essayez avec un autre disque. Exécutez les tests de disque dur dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

INSERT BOOTABLE MEDIA (INSÉREZ UN SUPPORT AMORÇABLE) — Le système d'exploitation tente de démarrer un support non amorçable, tel qu'une disquette ou un CD. Introduisez un support amorçable.

INVALID CONFIGURATION INFORMATION-PLEASE RUN SYSTEM SETUP PROGRAM (INFORMATIONS DE CONFIGURATION NON VALIDES. EXÉCUTEZ LE PROGRAMME DE CONFIGURATION DU SYSTÈME) — Les informations de configuration du système ne correspondent pas à la configuration matérielle. C'est après l'installation d'un module de mémoire que ce message est le plus susceptible d'apparaître. Corrigez les options appropriées dans le programme de configuration du système. Consultez votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

KEYBOARD CLOCK LINE FAILURE (ÉCHEC DE LA LIGNE DE L'HORLOGE CLAVIER) — Pour les claviers externes, vérifiez la connexion du câble. Exécutez le test du contrôleur de clavier de Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

KEYBOARD CONTROLLER FAILURE (ÉCHEC DU CONTRÔLEUR DE CLAVIER) — Pour les claviers externes, vérifiez la connexion du câble. Redémarrez l'ordinateur et évitez de toucher le clavier ou la souris durant la procédure d'amorçage. Exécutez le test du contrôleur de clavier dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

KEYBOARD DATA LINE FAILURE (ÉCHEC DE LA LIGNE DE DONNÉES DU CLAVIER) — Pour les claviers externes, vérifiez la connexion du câble. Exécutez le test du contrôleur de clavier dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

KEYBOARD STUCK KEY FAILURE (TOUCHE DU CLAVIER BLOQUÉE) — Pour les pavés numériques et les claviers externes, vérifiez la connexion du câble. Redémarrez l'ordinateur et évitez de toucher le clavier ou les touches durant la procédure d'amorçage. Exécutez le test de touche bloquée dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

LICENSED CONTENT IS NOT ACCESSIBLE IN MEDIADIRECT (DU CONTENU SOUS LICENCE N'EST PAS ACCESSIBLE PAR MEDIADIRECT) — Dell MediaDirect™ ne peut pas vérifier les mesures techniques de protection (DRM) du fichier, il est donc impossible de lire le fichier.

MEMORY ADDRESS LINE FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ÉCHEC DE LA LIGNE D'ADRESSE MÉMOIRE À CETTE ADRESSE, VALEUR LUE VALEUR ATTENDUE) — Un module de mémoire est peut-être défectueux ou mal fixé. Réinstallez les modules de mémoire et remplacez-les au besoin. Consultez votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

MEMORY ALLOCATION ERROR (ERREUR D'ALLOCATION DE MÉMOIRE) — Le logiciel que vous voulez utiliser est en conflit avec le système d'exploitation ou un autre programme ou utilitaire. Éteignez l'ordinateur, patientez 30 secondes, puis redémarrez-le. Essayez à nouveau d'utiliser le programme. Si le message d'erreur réapparaît, consultez la documentation du logiciel.

MEMORY DATA LINE FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ÉCHEC DE LA LIGNE DE DONNÉES À CETTE ADRESSE, VALEUR LUE VALEUR ATTENDUE) —

Un module de mémoire est peut-être défectueux ou mal fixé. Réinstallez les modules de mémoire et remplacez-les au besoin. Consultez votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

MEMORY DOUBLE WORD LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ÉCHEC DE LA LOGIQUE DOUBLE MOT À CETTE ADRESSE, VALEUR LUE VALEUR ATTENDUE) — Un module de mémoire est peut-être défectueux ou mal fixé. Réinstallez les modules de mémoire et remplacez-les au besoin. Consultez votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

MEMORY ODD/EVEN LOGIC FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ÉCHEC DE LA LOGIQUE PAIR/IMPAIR À CETTE ADRESSE, VALEUR LUE VALEUR ATTENDUE) — Un module de mémoire est peut-être défectueux ou mal fixé. Réinstallez les modules de mémoire et remplacez-les au besoin. Consultez votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

MEMORY WRITE/READ FAILURE AT ADDRESS, READ VALUE EXPECTING VALUE (ÉCHEC DE LECTURE/ÉCRITURE À CETTE ADRESSE, VALEUR LUE VALEUR ATTENDUE) — Un module de mémoire est peut-être défectueux ou mal fixé. Réinstallez les modules de mémoire et remplacez-les au besoin. Consultez votre Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

NO BOOT DEVICE AVAILABLE (AUCUN PÉRIPHÉRIQUE D'AMORÇAGE N'EST DISPONIBLE) — L'ordinateur ne peut pas trouver le disque dur. Si le disque dur est votre périphérique d'amorçage, assurez-vous qu'il est installé, bien en place et partitionné comme périphérique d'amorçage.

NO BOOT SECTOR ON HARD DRIVE (AUCUN SECTEUR D'AMORÇAGE SUR LE DISQUE DUR) — Le système d'exploitation est peut-être endommagé. Contactez Dell (reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69).

NO TIMER TICK INTERRUPT (AUCUNE INTERRUPTION DE TIC D'HORLOGE) — Une puce de la carte système présente peut-être un dysfonctionnement. Exécutez les tests de système dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

NOT ENOUGH MEMORY OR RESOURCES. EXIT SOME PROGRAMS AND TRY AGAIN (MÉMOIRE OU RESSOURCES INSUFFISANTES. FERMEZ DES PROGRAMMES ET RÉESSAYEZ) — Trop d'applications sont ouvertes. Fermez toutes les fenêtres et ouvrez le programme de votre choix.

OPERATING SYSTEM NOT FOUND (SYSTÈME D'EXPLOITATION INTROUVABLE) — Réinstallez le disque dur (consultez votre Guide de maintenance sur le site support.dell.com). Si le problème persiste, contactez Dell (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).


OPTIONAL ROM BAD CHECKSUM (MAUVAIS TOTAL DE CONTRÔLE DE LA ROM FACULTATIVE) — La mémoire ROM optionnelle est défectueuse. Contactez Dell (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

A REQUIRED .DLL FILE WAS NOT FOUND (UN FICHIER .DLL REQUIS EST INTROUVABLE) — Il manque un fichier essentiel au programme que vous essayez d'ouvrir. Supprimez, puis réinstallez le programme.

Windows XP :

- 1 Cliquez sur Démarrer→ Panneau de configuration→ Ajout/suppression de programmes→ Programmes et fonctions.
- 2 Sélectionnez le programme à supprimer.
- 3 Cliquez sur Désinstaller.
- 4 Consultez la documentation du programme pour obtenir des instructions d'installation.

Windows Vista :

- 1 Cliquez sur le bouton Démarrer de Windows Vista → Panneau de configuration→ Programmes→ Programmes et fonctions.
- 2 Sélectionnez le programme à supprimer.
- 3 Cliquez sur Désinstaller.
- 4 Consultez la documentation du programme pour obtenir des instructions d'installation.

SECTOR NOT FOUND (SECTEUR INTROUVABLE) — Le système d'exploitation ne parvient pas à trouver un secteur sur le disque dur. Votre disque dur contient probablement un secteur défectueux ou une table d'allocation de fichiers (FAT) endommagée. Exécutez l'utilitaire de vérification des erreurs Windows pour vérifier la structure des fichiers du disque dur. Reportez-vous à l'Aide et support de Windows pour des instructions (cliquez sur **Démarrer** → **Aide et support**). Si un grand nombre de secteurs sont défectueux, sauvegardez les données (si vous le pouvez), puis reformatez le disque dur.

SEEK ERROR (ERREUR DE RECHERCHE) — Le système d'exploitation ne parvient pas à trouver une piste particulière sur le disque dur.

SHUTDOWN FAILURE (ÉCHEC DE L'ARRÊT) — Une puce de la carte système présente peut-être un dysfonctionnement. Exécutez les tests de système dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

TIME-OF-DAY CLOCK LOST POWER (PERTE D'ALIMENTATION DE L'HORLOGE MACHINE) — Les paramètres de configuration du système sont endommagés. Branchez votre ordinateur sur une prise secteur pour charger la batterie. Si le problème persiste, essayez de restaurer les données en ouvrant le programme de configuration du système, puis en quittant immédiatement le programme (reportez-vous au Manuel de maintenance à l'adresse support.dell.com). Si le message réapparaît, contactez Dell (reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69).

TIME-OF-DAY CLOCK STOPPED (ARRÊT DE L'HORLOGE MACHINE) — La batterie de réserve qui alimente les paramètres de configuration du système nécessite peut-être une recharge. Branchez votre ordinateur sur une prise secteur pour charger la batterie. Si le problème persiste, contactez Dell (reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69).

TIME-OF-DAY NOT SET-PLEASE RUN THE SYSTEM SETUP PROGRAM (L'HEURE N'EST PAS CONFIGURÉE, EXÉCUTEZ LE PROGRAMME DE CONFIGURATION DU SYSTÈME) — L'heure ou la date du programme de configuration du système ne correspond pas à l'horloge du système. Corrigez les paramètres des options **Date** et **Heure**. Consultez votre **Manuel de maintenance** à l'adresse support.dell.com pour de plus amples informations.

TIMER CHIP COUNTER 2 FAILED (DÉFAILLANCE DU COMPTEUR DE PUCE D'HORLOGE 2) — Une puce de la carte système présente peut-être un dysfonctionnement. Exécutez les tests de système dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

UNEXPECTED INTERRUPT IN PROTECTED MODE (INTERRUPTION INATTENDUE EN MODE PROTÉGÉ) — Le contrôleur du clavier présente peut-être un dysfonctionnement ou un module de mémoire est mal fixé. Exécutez les tests de la mémoire système dans Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

X:\ IS NOT ACCESSIBLE. THE DEVICE IS NOT READY (X:\ N'EST PAS ACCESSIBLE. LE PÉRIPHÉRIQUE N'EST PAS PRÊT) — Insérez un disque dans le lecteur et réessayez.

WARNING: BATTERY IS CRITICALLY LOW (AVERTISSEMENT : LE NIVEAU DE CHARGE DE LA BATTERIE EST CRITIQUE) — La batterie est pratiquement déchargée. Remplacez la batterie ou branchez l'ordinateur à une prise secteur ; sinon, activez le mode Mise en veille prolongée ou arrêtez l'ordinateur.

Dell Diagnostics



PRÉCAUTION : avant de commencer toute procédure de cette section, consultez et respectez les consignes de sécurité fournies avec votre ordinateur.

Quand utiliser Dell Diagnostics

Si vous rencontrez un problème avec votre ordinateur, procédez aux vérifications décrites dans la section Problèmes de blocage et problèmes logiciels (reportez-vous à la page « Problèmes de blocage et problèmes logiciels », page 47) et exécutez Dell Diagnostics avant de contacter Dell pour obtenir une assistance technique.

Il est recommandé d'imprimer ces procédures avant de commencer.



AVIS : Dell Diagnostics ne fonctionne que sur les ordinateurs Dell.




REMARQUE : le support *Drivers and Utilities* est en option et n'est pas obligatoirement livré avec tous les ordinateurs.


Reportez-vous au *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com pour consulter les informations de configuration de votre ordinateur, puis vérifiez que le périphérique à tester s'affiche dans le programme de configuration du système et est actif.

Démarrez Dell Diagnostics depuis le disque dur ou depuis le support *Drivers and Utilities*.

Démarrage de Dell Diagnostics à partir du disque dur

 **REMARQUE** : si aucune image ne s'affiche, reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69.

- 1 Vérifiez que l'ordinateur est branché sur une prise secteur dont vous avez vérifié le fonctionnement.
- 2 Mettez votre ordinateur sous tension (ou redémarrez-le).
- 3 Lorsque le logo DELL™ apparaît, appuyez immédiatement sur <F12>. Sélectionnez **Diagnostics** dans le menu d'amorçage et appuyez sur <Entrée>.

 **REMARQUE** : si vous attendez trop longtemps et si le logo du système d'exploitation apparaît, patientez jusqu'à ce que le bureau de Microsoft® Windows® s'affiche ; arrêtez alors votre ordinateur et faites une nouvelle tentative.


 **REMARQUE** : si un message apparaît pour indiquer qu'aucune partition de diagnostic n'a été trouvée, lancez Dell Diagnostics depuis le support *Drivers and Utilities*.


- 4 Appuyez sur une touche pour démarrer Dell Diagnostics à partir de la partition de l'utilitaire de diagnostics de votre disque dur, puis suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Démarrage de Dell Diagnostics à partir du support *Drivers and Utilities*

- 1 Insérez le support *Drivers and Utilities*.
- 2 Arrêtez, puis redémarrez l'ordinateur.

Lorsque le logo Dell apparaît, appuyez immédiatement sur <F12>.

 **REMARQUE** : si vous attendez trop longtemps et si le logo du système d'exploitation apparaît, patientez jusqu'à ce que le bureau de Microsoft® Windows® s'affiche, puis mettez votre ordinateur hors tension et réessayez.

 **REMARQUE** : les étapes suivantes modifient la séquence d'amorçage pour un seul démarrage. Au démarrage suivant, l'ordinateur traitera l'ordre des périphériques de démarrage comme indiqué dans le programme de configuration du système.

- 3 Quand la liste des périphériques d'amorçage apparaît, sélectionnez **CD/DVD/CD-RW** et appuyez sur <Entrée>.
- 4 Sélectionnez l'option **Boot from CD-ROM** (Démarrer à partir du CD-ROM) dans le menu qui apparaît et appuyez sur <Entrée>.

- 5 Entrez 1 pour démarrer le menu du CD et appuyez sur <Entrée> pour poursuivre.
- 6 Sélectionnez **Run the 32 Bit Dell Diagnostics** (Exécuter Dell Diagnostics 32 bits) dans la liste numérotée. Si plusieurs versions figurent dans la liste, sélectionnez la version appropriée pour votre ordinateur.
- 7 Lorsque l'écran **Main Menu** (menu principal) de Dell Diagnostics apparaît, sélectionnez le test à exécuter, puis suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Résolution des problèmes

Lorsque vous dépannez votre ordinateur, suivez les conseils ci-dessous :

- Si vous avez ajouté ou déposé une pièce avant que le problème ne survienne, consultez la procédure d'installation et vérifiez que la pièce est correctement installée (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com).
- Si un périphérique ne fonctionne pas, vérifiez qu'il est correctement connecté.
- Si un message d'erreur apparaît à l'écran, notez-le mot pour mot. Ce message peut aider le personnel du support à diagnostiquer et à résoudre le ou les problèmes.
- Si un message d'erreur apparaît dans un programme, consultez la documentation de ce programme.



REMARQUE : les procédures présentées dans ce document concernent l'affichage par défaut de Windows, par conséquent, elles risquent de ne pas fonctionner si votre ordinateur Dell est réglé sur le mode d'affichage classique de Windows.

Problèmes d'alimentation



PRÉCAUTION : avant de commencer toute procédure de cette section, consultez et respectez les informations de sécurité fournies avec votre ordinateur.

SI LE VOYANT D'ALIMENTATION EST ÉTEINT — L'ordinateur est éteint ou n'est pas alimenté.

- Reconnectez le cordon d'alimentation au connecteur situé à l'arrière de l'ordinateur et à la prise secteur.

- Retirez les barrettes d'alimentation, rallonges et autres dispositifs de protection d'alimentation pour vérifier que l'ordinateur s'allume normalement.
- Vérifiez que les barrettes d'alimentation utilisées sont branchées sur une prise secteur et allumées.
- Vérifiez que la prise secteur fonctionne en la testant avec un autre appareil, comme une lampe, par exemple.
- Vérifiez que le câble d'alimentation principal et que le câble du panneau avant sont fermement connectés à la carte système (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com).

SI LE VOYANT D'ALIMENTATION EST BLEU ET QUE L'ORDINATEUR NE RÉPOND PAS —

- Vérifiez que l'écran est connecté et sous tension.
- Si l'écran est connecté et sous tension, reportez-vous à la page « Codes sonores », page 33.

SI LE VOYANT D'ALIMENTATION EST BLEU CLIGNOTANT — L'ordinateur est en mode Veille. Appuyez sur une touche du clavier, déplacez la souris ou appuyez sur le bouton d'alimentation pour revenir au fonctionnement normal.

LE VOYANT D'ALIMENTATION EST ORANGE CLIGNOTANT — L'ordinateur est alimenté, il se peut qu'un périphérique fonctionne mal ou soit mal installé.

- Déposez, puis réinstallez tous les modules de mémoire (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com).
- Déposez et réinstallez toutes les cartes d'extension, y compris les cartes graphiques (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com).

SI LE VOYANT D'ALIMENTATION EST ORANGE FIXE — Il y a un problème d'alimentation ; il se peut qu'un périphérique fonctionne mal ou soit mal installé.

- Vérifiez que le câble d'alimentation du processeur est correctement branché à la carte système (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com).
- Vérifiez que le câble d'alimentation principal et que le câble du panneau avant sont fermement connectés à la carte système (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com).

ÉLIMINEZ LES INTERFÉRENCES — Les interférences peuvent être dues à divers facteurs :

- Rallonges pour le câble d'alimentation, le câble du clavier et celui de la souris
- Trop de périphériques connectés à une même barrette d'alimentation
- Plusieurs barrettes d'alimentation raccordées à la même prise secteur

Problèmes liés à la mémoire

 **PRÉCAUTION** : avant de commencer toute procédure de cette section, consultez et respectez les informations de sécurité fournies avec votre ordinateur.

SI UN MESSAGE INDIQUANT QUE LA MÉMOIRE EST INSUFFISANTE S'AFFICHE —

- Enregistrez et fermez tous les fichiers ouverts et quittez tous les programmes que vous n'utilisez pas pour vérifier si cela permet de résoudre le problème.
- Consultez la documentation du logiciel pour connaître la mémoire minimale requise. Le cas échéant, installez davantage de mémoire (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com).
- Réinstallez les modules de mémoire (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com) pour vérifier que votre ordinateur communique bien avec la mémoire.
- Exécutez Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

SI VOUS RENCONTREZ D'AUTRES PROBLÈMES DE MÉMOIRE —

- Réinstallez les modules de mémoire (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com) pour vérifier que votre ordinateur communique bien avec la mémoire.
- Assurez-vous de suivre les consignes d'installation de la mémoire (consultez votre *Guide de maintenance* sur le site support.dell.com).
- Vérifiez que la mémoire utilisée est compatible avec votre ordinateur. Pour plus d'informations sur le type de mémoire pris en charge par votre ordinateur, reportez-vous à la page « Mémoire », page 24.
- Exécutez Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42).

Problèmes de blocage et problèmes logiciels



PRÉCAUTION : avant de commencer toute procédure de cette section, consultez et respectez les informations de sécurité fournies avec votre ordinateur.

L'ordinateur ne démarre pas

VÉRIFIEZ QUE LE CÂBLE D'ALIMENTATION EST BIEN BRANCHÉ SUR L'ORDINATEUR ET SUR LA PRISE SECTEUR.

L'ordinateur ne répond plus



AVIS : vous pouvez perdre des données si vous n'arrivez pas à arrêter correctement le système d'exploitation.

ÉTEIGNEZ L'ORDINATEUR — Si vous n'obtenez aucune réponse lorsque vous appuyez sur une touche du clavier ou lorsque vous déplacez la souris, appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant au moins 8 à 10 secondes (jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne), puis redémarrez votre ordinateur.

Un programme ne répond plus

QUITTEZ LE PROGRAMME —

- 1 Appuyez simultanément sur <Ctrl><Maj><Échap> pour accéder au Gestionnaire des tâches.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Applications**.
- 3 Cliquez pour sélectionner le programme qui ne répond plus.
- 4 Cliquez sur **Fin de tâche**.

Un programme se bloque fréquemment



REMARQUE : les logiciels sont généralement fournis avec des instructions d'installation qui peuvent se trouver dans la documentation, sur disquette, sur CD ou sur DVD.

CONSULTEZ LA DOCUMENTATION DU LOGICIEL — Le cas échéant, désinstallez, puis réinstallez le programme.

Un programme est conçu pour une version antérieure du système d'exploitation Microsoft® Windows®

EXÉCUTEZ L'ASSISTANT COMPATIBILITÉ DES PROGRAMMES —


Windows XP :

L'Assistant Compatibilité des programmes configure un programme pour qu'il fonctionne dans un environnement voisin des environnements des systèmes d'exploitation non XP.

- 1 Cliquez sur **Démarrer** → **Tous les programmes** → **Accessoires** → **Assistant Compatibilité des programmes** → **Suivant**.
- 2 Suivez les instructions qui s'affichent.

Windows Vista :

L'Assistant Compatibilité des programmes configure un programme pour qu'il fonctionne dans un environnement similaire aux environnements des systèmes d'exploitation autres que Windows Vista.

- 1 Cliquez sur **Démarrer**  → **Panneau de configuration** → **Programmes** → **Utiliser un programme plus ancien avec cette version de Windows**.
- 2 Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Suivant**.
- 3 Suivez les instructions qui s'affichent.

Un écran bleu apparaît

ÉTEIGNEZ L'ORDINATEUR — Si vous n'obtenez aucune réponse lorsque vous appuyez sur une touche du clavier ou lorsque vous déplacez la souris, appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant au moins 8 à 10 secondes (jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne), puis redémarrez votre ordinateur.

Autres incidents logiciels

CONSULTEZ LA DOCUMENTATION FOURNIE AVEC LE LOGICIEL OU CONTACTEZ SON ÉDITEUR POUR OBTENIR DES INFORMATIONS DÉTAILLÉES SUR LE DÉPANNAGE. —

- Vérifiez que le programme est compatible avec le système d'exploitation installé sur l'ordinateur.
- Vérifiez que l'ordinateur possède la configuration matérielle minimale requise par le logiciel. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation du logiciel.
- Vérifiez que le programme est correctement installé et configuré.

- Vérifiez que les pilotes de périphériques n'entrent pas en conflit avec le programme.
- Le cas échéant, désinstallez, puis réinstallez le programme.

SAUVEGARDEZ IMMÉDIATEMENT VOS FICHIERS


- Utilisez un programme de recherche des virus pour vérifier le disque dur, les disquettes, les CD ou DVD.
- Enregistrez et fermez les fichiers ou les programmes ouverts et éteignez l'ordinateur à l'aide du menu Démarrer.

Service Dell™ Technical Update


Le service Dell Technical Update fournit une notification proactive par e-mail des mises à jour matérielles et logicielles pour votre ordinateur. Ce service est gratuit et personnalisable en contenu, format et fréquence de réception des avertissements.

Pour vous abonner au service Dell Technical Update, rendez-vous sur le site Web suivant : support.dell.com/technicalupdate.

Dell Support Utility

Dell Support Utility installé sur votre ordinateur est accessible d'un clic sur l'icône de Support Dell  dans la barre des tâches ou à partir du bouton **Démarrer**. Ce programme permet d'obtenir des informations d'auto-assistance, des mises à jour logicielles et des contrôles de bon fonctionnement de votre environnement informatique.

Accès à Dell Support Utility

Accédez à Dell Support Utility en cliquant sur l'icône de support Dell  dans la barre des tâches ou à partir du menu **Démarrer**.


Si l'icône Dell Support n'apparaît pas dans la barre des tâches :

- 1 Cliquez sur **Démarrer** → **Tous les programmes** → **Support Dell** → **Dell Support Settings** (Paramètres de Dell Support).
- 2 Vérifiez que l'option **Show icon on the taskbar** (Afficher l'icône dans la barre des tâches) est cochée.



REMARQUE : si Dell Support Utility n'est pas accessible depuis le menu **Démarrer**, accédez au site support.dell.com pour télécharger le logiciel.

Dell Support Utility est personnalisé pour votre environnement informatique.


L'icône  qui figure dans la barre des tâches fonctionne différemment lorsque vous cliquez, double-cliquez ou cliquez dessus avec le bouton droit.

Clic sur l'icône Dell Support

Un clic ou un clic droit sur l'icône  permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Contrôle de votre environnement informatique
- Consultation des paramètres de Dell Support Utility
- Accès au fichier d'aide de Dell Support Utility
- Affichage des questions les plus fréquentes
- Approfondissement de Dell Support Utility
- Désactivation de Dell Support Utility.

Double-clic sur l'icône Dell Support

Un double-clic sur l'icône  permet de vérifier manuellement votre environnement informatique, de consulter les questions fréquemment posées, d'accéder au fichier d'aide de Dell Support Utility et d'afficher les paramètres de support Dell.

Pour de plus amples informations sur l'utilitaire Dell Support, cliquez sur le point d'interrogation (?) en haut de l'écran **Dell™ Support**.

Réinstallation du logiciel

Pilotes


Identification des pilotes

Si vous rencontrez des difficultés avec un périphérique, identifiez le pilote à l'origine du problème et mettez-le à jour si nécessaire.

Windows XP :

- 1 Cliquez sur **Démarrer**→ **Panneau de configuration**.
- 2 Sous **Choisissez une catégorie**, cliquez sur **Performances et maintenance**, puis sur **Système**.
- 3 Dans la fenêtre **Propriétés système**, cliquez sur l'onglet **Matériel** et sur **Gestionnaire de périphériques**.

Windows Vista :

- 1 Cliquez sur le bouton **Démarrer** de Windows Vista™  et cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Ordinateur**.
- 2 Cliquez sur **Propriétés**→ **Gestionnaire de périphériques**.



REMARQUE : la fenêtre **Contrôle de compte d'utilisateur** peut apparaître. Si vous êtes administrateur de l'ordinateur, cliquez sur **Continuer** ; sinon, prenez contact avec votre administrateur pour poursuivre.

Faites défiler la liste pour rechercher des périphériques comportant un point d'exclamation (un cercle jaune avec un [!]) sur l'icône du périphérique.

Lorsqu'un point d'exclamation se trouve en regard du nom du périphérique, vous devez réinstaller le pilote ou installer un nouveau périphérique (reportez-vous à la page « Réinstallation de pilotes et d'utilitaires », page 51).

Réinstallation de pilotes et d'utilitaires




AVIS : le site Web de support Dell à l'adresse support.dell.com et votre support *Drivers and Utilities* (Pilotes et utilitaires) fournissent les pilotes appropriés aux ordinateurs Dell™. Si vous installez des pilotes provenant d'autres sources, votre ordinateur risque de ne pas fonctionner correctement.

Retour à une version antérieure du pilote de périphérique

Windows XP :

- 1 Cliquez sur Démarrer→ Poste de travail→ Propriétés→ Matériel→ Gestionnaire de périphériques.
- 2 Cliquez avec le bouton droit sur le périphérique pour lequel le nouveau pilote a été installé et cliquez sur Propriétés.
- 3 Cliquez sur l'onglet Pilotes→ Version précédente.

Windows Vista :

- 1 Cliquez sur le bouton Démarrer de Windows Vista  et cliquez avec le bouton droit de la souris sur Ordinateur.
- 2 Cliquez sur Propriétés→ Gestionnaire de périphériques.



REMARQUE : la fenêtre **Contrôle de compte d'utilisateur** peut apparaître. Si vous êtes administrateur de l'ordinateur, cliquez sur **Continuer** ; sinon, prenez contact avec votre administrateur pour accéder au Gestionnaire de périphériques.

- 3 Cliquez avec le bouton droit sur le périphérique pour lequel le nouveau pilote a été installé et cliquez sur Propriétés.
- 4 Cliquez sur l'onglet Pilote→ Version précédente.

Si la Restauration des pilotes de périphériques ne résout pas le problème, utilisez la fonction Restauration du système (reportez-vous à la page « Restauration du système d'exploitation », page 54) pour ramener votre ordinateur à l'état de fonctionnement précédant l'installation du nouveau pilote.

Utilisation du support Drivers and Utilities

Si la Restauration des pilotes de périphériques ou la Restauration système (reportez-vous à la page « Restauration du système d'exploitation », page 54) ne résolvent pas le problème, réinstallez le pilote depuis le support *Drivers and Utilities*.

- 1 Quand le bureau Windows est affiché, insérez votre support *Drivers and Utilities*.

Si vous utilisez le support *Drivers and Utilities* pour la première fois, passez à l'étape 2. Sinon, passez à l'étape 5.

- 2 Lorsque le programme d'installation du support *Drivers and Utilities* démarre, suivez les invites à l'écran.



REMARQUE : dans la plupart des cas, le programme *Drivers and Utilities* démarre automatiquement. Si ce n'est pas le cas, démarrez l'Explorateur Windows, cliquez sur le répertoire du lecteur pour afficher le contenu du support, puis double-cliquez sur le fichier **autorcd.exe**.

- 3 Lorsque la fenêtre **InstallShield Wizard Complete** (Fin de l'Assistant InstallShield) apparaît, retirez le support *Drivers and Utilities* et cliquez sur **Terminer** pour redémarrer l'ordinateur.
- 4 Lorsque le bureau Windows s'affiche, réinsérez le support *Drivers and Utilities*.
- 5 Dans l'écran **Welcome Dell System Owner** (Bienvenue au propriétaire du système Dell), cliquez sur **Suivant**.



REMARQUE : le programme *Drivers and Utilities* n'affiche des pilotes que pour le matériel installé sur votre ordinateur. Si vous avez installé du matériel supplémentaire, les pilotes de ce nouveau matériel peuvent pas être affichés. Si ces pilotes n'apparaissent pas, quittez le programme *Drivers and Utilities*. Pour plus d'informations sur ces pilotes, consultez la documentation livrée avec l'appareil.

Un message indiquant que le support Resource (Ressources) a détecté un nouveau matériel sur votre ordinateur s'affiche.


Les pilotes utilisés par votre ordinateur apparaissent automatiquement dans la fenêtre **Mes pilotes - Le ResourceCD a identifié ces composants sur votre système**.

- 6 Cliquez sur le pilote à réinstaller et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Si un pilote particulier n'apparaît pas, c'est que ce pilote n'est pas nécessaire pour votre système d'exploitation.

Réinstallation manuelle des pilotes

Après extraction des fichiers pilotes de votre disque dur comme indiqué dans la section ci-dessus :

- 1 Cliquez sur le bouton Démarrer de Windows Vista  et cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Ordinateur**.
- 2 Cliquez sur **Propriétés** → **Gestionnaire de périphériques**.



REMARQUE : la fenêtre **Contrôle de compte d'utilisateur** peut apparaître. Si vous êtes administrateur de l'ordinateur, cliquez sur **Continuer** ; sinon, prenez contact avec votre administrateur pour accéder au **Gestionnaire de périphériques**.

- 3 Double-cliquez sur le type du périphérique pour lequel vous installez le pilote (par exemple, **Audio** ou **Vidéo**).
- 4 Double-cliquez sur le nom du périphérique pour lequel vous installez le pilote.
- 5 Cliquez sur l'onglet **Pilote** → **Mettre à jour le pilote** → **Rechercher un pilote logiciel sur mon ordinateur**.
- 6 Cliquez sur **Parcourir** et accédez à l'endroit où vous avez précédemment copié les pilotes.
- 7 Quand le nom du pilote approprié apparaît, cliquez sur ce nom → **OK** → **Suivant**.
- 8 Cliquez sur **Terminer** et redémarrez l'ordinateur.


Restauration du système d'exploitation


Pour restaurer le système d'exploitation, vous disposez de plusieurs méthodes :


- La fonction Restauration du système de Windows ramène votre ordinateur à un état de fonctionnement antérieur, sans affecter les fichiers de données. Utilisez-la en priorité pour restaurer le système d'exploitation et préserver les fichiers de données.
- Dell PC Restore de Symantec (disponible sous Windows XP) et Dell Factory Image Restore (disponible sous Windows Vista) rétablissent l'état de fonctionnement dans lequel le disque dur se trouvait à l'achat de l'ordinateur. Ils suppriment de façon permanente toutes les données qui figurent sur le disque dur et suppriment tous les programmes installés après que vous avez reçu l'ordinateur. Utilisez Dell PC Restore ou Dell Factory Image Restore uniquement si la fonction Restauration du système n'a pas résolu le problème de votre système d'exploitation.
- Si vous avez reçu un disque *Operating System* avec votre ordinateur, vous pouvez l'utiliser pour restaurer le système d'exploitation. Cependant, n'oubliez pas que cette opération effacera toutes les données présentes sur le disque dur. N'utilisez le disque *que* si la restauration du système n'a pas résolu votre problème de système d'exploitation.

Utilisation de la fonction Restauration du système de Microsoft Windows

Les systèmes d'exploitation Windows proposent l'option Restauration du système qui vous permet de restaurer l'ordinateur à un état antérieur (sans affecter les fichiers de données) si les modifications apportées au matériel, aux logiciels ou à d'autres paramètres du système empêchent l'ordinateur de fonctionner correctement. Les modifications apportées à votre ordinateur par la fonction Restauration du système sont complètement réversibles.


 **AVIS** : effectuez des sauvegardes régulières de vos fichiers de données. La restauration du système ne permet pas de les récupérer.

 **REMARQUE** : les procédures présentées dans ce document concernent l'affichage par défaut de Windows. Par conséquent, elles risquent de ne pas fonctionner si votre ordinateur Dell™ est configuré avec le mode d'affichage classique de Windows.

 **REMARQUE** : paramétrez votre ordinateur Dell™ sur l'affichage classique de Windows.


Lancement de la fonction Restauration du système


Windows XP :

 **AVIS** : avant de restaurer l'ordinateur à un état antérieur, enregistrez et fermez tous les fichiers ouverts, puis quittez tous les programmes en cours d'exécution. Vous ne devez en aucun cas modifier, ouvrir ou supprimer des fichiers ou des programmes tant que la restauration du système n'est pas terminée.

- 1 Cliquez sur **Démarrer** → **Tous les programmes** → **Accessoires** → **Outils système** → **Restauration du système**.
- 2 Cliquez soit sur **Restaurer mon ordinateur à un état antérieur**, soit sur **Créer un point de restauration**.
- 3 Cliquez sur **Suivant** et suivez les invites à l'écran.

Windows Vista :


- 1 Cliquez sur **Démarrer** .
- 2 Dans la case **Rechercher**, tapez **Restauration du système** et appuyez sur <Entrée>.

 **REMARQUE** : la fenêtre **Contrôle de compte d'utilisateur** peut apparaître. Si vous êtes administrateur de l'ordinateur, cliquez sur **Continuer** ; sinon, prenez contact avec votre administrateur pour poursuivre l'action souhaitée.

- 3 Cliquez sur **Suivant** et suivez les invites à l'écran.

Si la restauration du système n'a pas résolu le problème, vous pouvez annuler la dernière restauration du système.

Annulation de la dernière restauration du système

-  **AVIS** : avant d'annuler la dernière restauration du système, enregistrez et fermez tous les fichiers ouverts, puis quittez tous les programmes en cours d'exécution. Vous ne devez en aucun cas modifier, ouvrir ou supprimer des fichiers ou des programmes tant que la restauration du système n'est pas terminée.


Windows XP :

- 1 Cliquez sur **Démarrer**→ **Tous les programmes**→ **Accessoires**→ **Outils système**→ **Restauration du système**.
- 2 Cliquez sur **Annuler ma dernière restauration** puis sur **Suivant**.

Windows Vista :

- 1 Cliquez sur **Démarrer** .
- 2 Dans la case **Rechercher**, tapez **Restauration du système** et appuyez sur **<Entrée>**.
- 3 Cliquez sur **Annuler ma dernière restauration** puis sur **Suivant**.

Activation de la restauration du système


-  **REMARQUE** : Windows Vista ne désactive pas la restauration du système, quel que soit l'espace disque disponible. Les étapes suivantes ne sont donc applicables qu'à Windows XP.


Si vous réinstallez Windows XP avec moins de 200 Mo d'espace disponible sur le disque dur, la fonction **Restauration du système** est automatiquement désactivée.

Pour vérifier si la restauration du système est activée :

- 1 Cliquez sur **Démarrer**→ **Panneau de configuration**→ **Performances et maintenance**→ **Système**.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Restauration du système** et vérifiez que l'option **Désactiver la restauration du système** n'est pas cochée.

Utilisation de Dell™ PC Restore et de Dell Factory Image Restore

-  **AVIS** : l'utilisation de Dell PC Restore ou de Dell Factory Image Restore supprime définitivement toutes les données du disque dur et désinstalle tous les programmes et pilotes que vous avez installés après l'achat de l'ordinateur. Si possible, sauvegardez toutes les données avant de lancer ces options. N'utilisez Dell PC Restore ou Dell Factory Image Restore que si la fonction **Restauration du système** n'a pas résolu le problème du système d'exploitation.

 **REMARQUE** : Dell PC Restore de Symantec et Dell Factory Image Restore peuvent ne pas être disponibles dans certains pays ou sur certains ordinateurs.

N'utilisez Dell PC Restore (Windows XP) ou Dell Factory Image Restore (Windows Vista) qu'en dernier recours pour restaurer votre système d'exploitation. Ces solutions restaurent le disque dur à l'état de fonctionnement dans lequel il se trouvait lorsque vous avez acheté l'ordinateur. Tous les programmes ou fichiers ajoutés depuis que vous avez reçu votre ordinateur, notamment les fichiers de données, sont définitivement supprimés du disque dur. Les documents, feuilles de calcul, messages électroniques, photos numériques et fichiers de musique sont des exemples de fichiers de données. Si possible, sauvegardez toutes les données avant d'utiliser PC Restore ou Factory Image Restore.

Windows XP : Dell PC Restore

Utilisation de PC Restore :

- 1 Allumez l'ordinateur.

Au cours du démarrage, une barre bleue affichant **www.dell.com** apparaît en haut de l'écran.

- 2 Dès que cette barre bleue s'affiche, appuyez sur <Ctrl> <F11>.


Si vous n'appuyez pas sur <Ctrl> <F11> à temps, laissez l'ordinateur finir de démarrer, puis démarrez-le de nouveau.

 **AVIS** : si vous ne voulez plus utiliser PC Restore, cliquez sur **Redémarrer**.

- 3 Cliquez sur **Restaurer**, puis sur **Confirmer**.

La restauration prend de 6 à 10 minutes environ.

- 4 Lorsque vous y êtes invité, cliquez sur **Terminer** pour redémarrer l'ordinateur.

 **REMARQUE** : n'éteignez pas manuellement l'ordinateur. Cliquez sur **Terminer** et laissez l'ordinateur terminer le redémarrage.

- 5 À l'invite, cliquez sur **Oui**.


L'ordinateur redémarre. L'état initial de l'ordinateur étant restauré, les écrans qui apparaissent, tels que le Contrat de licence utilisateur final, sont les mêmes que ceux qui sont apparus la première fois que vous avez allumé l'ordinateur.

- 6 Cliquez sur **Suivant**.

L'écran **Restauration du système** s'affiche et l'ordinateur redémarre.

- 7 Une fois l'ordinateur redémarré, cliquez sur **OK**.

Suppression de PC Restore :

-  **AVIS** : la suppression de Dell PC Restore du disque dur efface définitivement le programme PC Restore de votre ordinateur. Une fois le programme désinstallé, vous ne pourrez plus l'utiliser pour restaurer le système d'exploitation.

Dell PC Restore restaure le disque dur à l'état dans lequel il se trouvait lorsque vous avez acheté l'ordinateur. Il est recommandé de *ne pas* supprimer PC Restore de l'ordinateur, même pour libérer de l'espace sur le disque. Une fois PC Restore supprimé du disque dur, il est impossible de le rappeler et vous ne pourrez jamais plus utiliser PC Restore pour restaurer le système d'exploitation de votre ordinateur à son état de fonctionnement d'origine.

- 1 Connectez-vous à l'ordinateur en tant qu'administrateur local.
- 2 Dans l'Explorateur Windows, accédez au répertoire `c:\dell\utilities\DSR`.
- 3 Double-cliquez sur le fichier **DSRIRRemv2.exe**.



REMARQUE : si vous ne vous connectez pas en tant qu'administrateur local, un message vous invite à le faire. Cliquez sur **Quitter** et connectez-vous en tant qu'administrateur local.



REMARQUE : si la partition de PC Restore n'existe pas sur le disque dur de votre ordinateur, un message indiquant qu'elle n'a pas été trouvée apparaît. Cliquez sur **Quitter** (il n'y a pas de partition à supprimer).

- 4 Cliquez sur **OK** pour supprimer la partition PC Restore du disque dur.
- 5 Répondez **Oui** au message de validation.

La partition de PC Restore est supprimée et l'espace disque libéré est ajouté à la quantité d'espace disponible sur le disque dur.

- 6 Dans l'Explorateur Windows, cliquez avec le bouton droit sur **Disque local (C:)**, cliquez sur **Propriétés** et vérifiez que la quantité indiquée pour **Espace libre** a augmenté et reflète l'espace supplémentaire disponible.
- 7 Cliquez sur **Terminer** pour fermer la fenêtre **Suppression de PC Restore** et redémarrez l'ordinateur.

Windows Vista : Dell Factory Image Restore

- 1 Allumez l'ordinateur. Lorsque le logo Dell apparaît, appuyez plusieurs fois sur **<F8>** afin d'accéder à la fenêtre Options de démarrage avancées de Vista.
- 2 Sélectionnez **Réparer votre ordinateur**.

La fenêtre Options de récupération système apparaît.

- 3 Sélectionnez une disposition de clavier, puis cliquez sur **Suivant**.
- 4 Pour accéder aux options de réparation, ouvrez une session en tant qu'utilisateur local. Pour accéder à l'invite de commandes, saisissez `administrator` dans le champ Nom d'utilisateur, puis cliquez sur **OK**.
- 5 Cliquez sur **Dell Factory Image Restore**.



REMARQUE : selon votre configuration, vous devrez peut-être sélectionner **Dell Factory Tools** (Outils d'usine Dell), puis **Dell Factory Image Restore** (Restauration d'image d'usine Dell).

L'écran de bienvenue de Dell Factory Image Restore apparaît.

- 6 Cliquez sur **Suivant**.

L'écran Confirm Data Deletion (Confirmer la suppression des données) apparaît.



AVIS : si vous ne souhaitez pas effectuer la restauration d'image d'usine, cliquez sur **Annuler**.

- 7 Cochez la case pour confirmer que vous souhaitez poursuivre le reformatage du disque dur et la restauration du logiciel système à l'état d'origine, puis cliquez sur **Suivant**.


Le processus de restauration commence ; il peut prendre cinq minutes ou plus. Un message apparaît lorsque le système d'exploitation et les applications pré-installées en usine ont été restaurés à leur état de sortie d'usine.

- 8 Cliquez sur **Terminer** pour redémarrer votre ordinateur.


Utilisation du support Operating System

Avant de commencer

Si vous souhaitez réinstaller le système d'exploitation Windows pour corriger un problème lié à un nouveau pilote, utilisez tout d'abord la fonction Windows de restauration des versions précédentes de pilotes de périphériques. Reportez-vous à la page « Retour à une version antérieure du pilote de périphérique », page 52. Si la Restauration des pilotes de périphérique ne corrige pas le problème, utilisez la fonction Restauration du système pour ramener votre système d'exploitation à l'état de fonctionnement dans lequel il se trouvait avant l'installation du nouveau pilote de périphérique.

-  **AVIS** : avant de commencer l'installation, sauvegardez tous les fichiers de données se trouvant sur le disque dur principal. Pour les configurations de disque dur conventionnelles, le disque dur principal correspond au premier disque dur détecté par l'ordinateur.

Pour réinstaller Windows, vous avez besoin des supports *Operating System* et *Drivers and Utilities* de Dell™.


-  **REMARQUE** : le support *Drivers and Utilities* contient les pilotes installés lors de l'assemblage de l'ordinateur. Utilisez le support *Drivers and Utilities* de Dell pour installer les pilotes requis. Selon la région dans laquelle vous avez commandé votre ordinateur, ou selon que vous avez demandé ou non les supports, les supports *Drivers and Utilities* et *Operating System* de Dell peuvent ne pas être livrés avec votre ordinateur.


Réinstallation de Windows

Le processus de réinstallation peut prendre 1 à 2 heures. Après avoir réinstallé le système d'exploitation, vous devez réinstaller les pilotes de périphériques, le programme antivirus ainsi que d'autres logiciels.

- 1 Enregistrez et fermez tous les fichiers et quittez tous les programmes ouverts.
- 2 Insérez le disque *Operating System*.
- 3 Si le message *Installer Windows* apparaît, cliquez sur **Quitter**.
- 4 Redémarrez l'ordinateur.


Lorsque le logo Dell apparaît, appuyez immédiatement sur <F12>.


-  **REMARQUE** : si vous attendez trop longtemps et si le logo du système d'exploitation apparaît, patientez jusqu'à ce que le bureau de Microsoft® Windows® s'affiche, puis mettez votre ordinateur hors tension et réessayez.

-  **REMARQUE** : les étapes suivantes modifient la séquence d'amorçage pour un seul démarrage. Au démarrage suivant, l'ordinateur démarre en fonction des périphériques définis dans le programme de configuration du système.

- 5 Lorsque la liste des périphériques d'amorçage apparaît, sélectionnez **CD/DVD/CD-RW Drive** (Lecteur de CD/DVD/CD-RW) et appuyez sur <Entrée>.
- 6 Appuyez sur n'importe quelle touche pour **démarrer à partir du CD-ROM**, puis suivez les instructions qui s'affichent à l'écran pour terminer l'installation.

Recherche d'informations

 **REMARQUE** : certaines fonctionnalités ou certains supports peuvent être disponibles en option et ne pas être fournis avec l'ordinateur. Certaines fonctionnalités ou certains supports ne sont disponibles que dans certains pays.

 **REMARQUE** : des informations supplémentaires peuvent être fournies avec l'ordinateur.

Document/Support/Étiquette	Contenu
<p>Numéro de service/Code de service express</p> <p>Le numéro de service et le code de service express sont situés sur votre ordinateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Utilisez le numéro de service pour identifier votre ordinateur lorsque vous accédez au site Web.support.dell.com ou lorsque vous appelez le support. Entrez le code de service express pour orienter votre appel lorsque vous contactez le support technique.
<p>Support Drivers and Utilities (Pilotes et utilitaires)</p> <p>Le support <i>Drivers and Utilities</i> est un CD ou un DVD qui peut être fourni avec votre ordinateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Programme de diagnostics pour votre ordinateur Pilotes pour votre ordinateur <p>REMARQUE : des mises à jour des pilotes et de la documentation sont disponibles sur le site support.dell.com.</p> <ul style="list-style-type: none"> NSS (Notebook System Software) Fichiers Lisez-moi <p>REMARQUE : des fichiers Lisez-moi peuvent être inclus sur votre support afin de fournir des informations sur les modifications techniques apportées en dernière minute à votre ordinateur ou des informations de référence destinées aux techniciens ou aux utilisateurs expérimentés.</p>

Document/Support/Étiquette	Contenu
<p>Support Operating System (Système d'exploitation)</p> <p>Le support <i>Operating System</i> est un CD ou un DVD qui peut être fourni avec votre ordinateur.</p>	<p>Réinstallez votre système d'exploitation.</p>
<p>Documentation de sécurité, de réglementation, de garantie et de support</p> <p>Il est possible que ces informations aient été expédiées avec votre ordinateur ou soient disponibles en ligne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informations sur la garantie • Termes et Conditions (États-Unis uniquement) • Consignes de sécurité • Informations sur les réglementations • Informations sur l'ergonomie • Contrat de licence utilisateur final
<p>Guide de maintenance</p> <p>Le <i>Guide de maintenance</i> de votre ordinateur est disponible sur le site support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait et remplacement des pièces • Configuration des paramètres système • Dépannage et résolution des problèmes
<p>Guide technique Dell</p> <p>Le <i>Guide technique Dell</i> se trouve sur votre disque dur et sur support.dell.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informations à propos de votre système d'exploitation • Utilisation et entretien de périphériques • Compréhension des technologies telles que RAID, Internet, la technologie sans fil Bluetooth[®], e-mail, et ainsi de suite.
<p>Étiquette de licence Microsoft Windows</p> <p>Votre étiquette de licence Microsoft Windows se trouve sur votre ordinateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fournit la clé de produit de votre système d'exploitation.

Obtention d'aide


Obtention d'aide

 **PRÉCAUTION** : si vous devez retirer le capot de l'ordinateur, débranchez d'abord les câbles d'alimentation de l'ordinateur et du modem de leurs prises.

Pour tout problème lié à votre ordinateur, procédez comme suit pour diagnostiquer et résoudre le problème :

- 1 Reportez-vous à la page « Résolution des problèmes », page 44 pour obtenir des informations et connaître les procédures de résolution relatives au problème rencontré par votre ordinateur.
- 2 Reportez-vous à la page « Dell Diagnostics », page 42 pour les procédures d'exécution de Dell™ Diagnostics.
- 3 Remplissez la « Liste de vérification des tests de diagnostic », page 68.
- 4 Utilisez la gamme complète de services en ligne de Dell disponibles sur le site de support technique Dell (support.dell.com) pour obtenir de l'aide sur les procédures d'installation et de dépannage. Reportez-vous à la page « Services en ligne », page 64 pour obtenir la liste exhaustive des services de support Dell en ligne.
- 5 Si les étapes précédentes ne vous ont pas permis de résoudre le problème, reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69.

 **REMARQUE** : appelez le support technique depuis un téléphone proche de l'ordinateur afin qu'un technicien puisse vous guider dans la procédure de dépannage.

 **REMARQUE** : le système de code du service express de Dell peut ne pas être disponible dans tous les pays.

Lorsque vous y êtes invité par le système téléphonique automatisé de Dell, entrez votre code de service express pour que votre appel soit directement dirigé vers le personnel de support compétent. Si vous ne disposez pas d'un code de service express, ouvrez le dossier **Dell Accessories** (Accessoires Dell), double-cliquez sur l'icône **Express Service Code** (Code de service express) et suivez les instructions qui s'affichent.

Pour savoir comment utiliser le support Dell, reportez-vous à la page « Support technique et service clientèle », page 64.



REMARQUE : certains des services suivants ne sont pas toujours disponibles en dehors des États-Unis. Contactez votre représentant Dell local pour plus d'informations sur leur disponibilité.

Support technique et service clientèle

Le service de support de Dell est à votre disposition pour répondre à vos questions sur le matériel Dell™. Notre équipe de support technique utilise des tests de diagnostic informatisés pour répondre plus rapidement et plus efficacement à vos questions.

Pour contacter le service de support Dell, reportez-vous à la page « Avant d'appeler », page 67, puis recherchez les informations de contact qui s'appliquent à votre région ou rendez-vous sur le site support.dell.com.

DellConnect™

DellConnect est un outil d'accès en ligne simple permettant à un technicien de support technique Dell d'accéder à votre ordinateur via une connexion haut débit pour diagnostiquer et résoudre les problèmes sous votre supervision. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site support.dell.com et cliquez sur **DellConnect**.

Services en ligne

Pour en savoir plus sur les produits et services Dell, consultez les sites suivants :

www.dell.com

www.dell.com/ap/ (pays d'Asie et du Pacifique uniquement)

www.dell.com/jp (Japon uniquement)

www.euro.dell.com (Europe uniquement)

www.dell.com/la (pays d'Amérique latine et Caraïbes)

www.dell.ca (Canada uniquement)

Vous pouvez accéder au support Dell via les sites Web et adresses e-mail suivants :

- Sites Web de support technique Dell
 - support.dell.com
 - support.jp.dell.com (Japon uniquement)
 - support.euro.dell.com (Europe uniquement)

- Adresses e-mail de support technique Dell
mobile_support@us.dell.com
support@us.dell.com
la-techsupport@dell.com (pays d'Amérique latine et Caraïbes uniquement)
apsupport@dell.com (pays d'Asie et du Pacifique uniquement)
- Adresses e-mail des services Marketing et ventes de Dell
apmarketing@dell.com (pays d'Asie et du Pacifique uniquement)
sales_canada@dell.com (Canada uniquement)
- Protocole de transfert de fichiers (FTP) anonyme
ftp.dell.com
Connectez-vous en tant qu'utilisateur anonyme et indiquez votre adresse e-mail comme mot de passe.

Service AutoTech

Le service de support automatisé de Dell, « AutoTech », fournit des réponses préenregistrées aux questions les plus fréquentes des clients de Dell concernant leurs ordinateurs de bureau et portables.

Lorsque vous appelez AutoTech, utilisez les touches de votre téléphone pour choisir les sujets qui correspondent à vos questions. Pour connaître le numéro de téléphone à appeler, reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69.

Service automatisé d'état des commandes

Pour vérifier l'état de vos commandes de produits Dell, rendez-vous sur le site Web **support.dell.com** ou appelez le service d'état des commandes automatisé. Un message préenregistré vous invite à entrer les informations concernant votre commande afin de la localiser et de vous informer. Pour connaître le numéro de téléphone à appeler, reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69.

Problèmes de commande

Si vous rencontrez un problème lié à votre commande, par exemple, des pièces manquantes, de mauvaises pièces ou une facturation erronée, contactez le service clientèle de Dell. Gardez votre facture ou votre bordereau d'expédition à portée de main lorsque vous appelez. Pour connaître le numéro de téléphone à appeler, reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69.

Informations sur les produits

Pour des informations sur les autres produits disponibles auprès de Dell ou pour passer commande, rendez-vous sur le site Web de Dell à l'adresse www.dell.com. Pour obtenir le numéro de téléphone à appeler à partir de votre région ou pour parler à un représentant du service des ventes, reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69.

Retour d'articles pour une réparation ou un avoir dans le cadre de la garantie

Que ce soit pour une réparation ou un avoir, préparez tous les articles à retourner comme indiqué ci-après :

- 1** Appelez Dell pour obtenir un numéro d'autorisation de renvoi du matériel et écrivez-le lisiblement et bien en vue sur l'extérieur du carton.
Pour connaître le numéro de téléphone à appeler, reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69. Joignez une copie de votre facture et une lettre décrivant la raison du retour.
- 2** Joignez une copie de la liste de vérification des tests de diagnostic (reportez-vous à la page « Liste de vérification des tests de diagnostic », page 68), indiquant les tests effectués et tous les messages d'erreur mentionnés par Dell Diagnostics (reportez-vous à la page « Pour contacter Dell », page 69).
- 3** Joignez tous les accessoires qui accompagnent les articles retournés (câbles d'alimentation, disquettes de logiciels, guides, etc.) s'il s'agit d'un retour pour avoir.
- 4** Renvoyez l'équipement dans son emballage d'origine (ou équivalent).

Les frais d'expédition sont à votre charge. Vous devez aussi assurer les produits retournés et assumer les risques de perte en cours d'expédition. Les colis en contre remboursement ne sont pas acceptés.

Si un des éléments à retourner décrits ci-dessus manque, Dell refusera le retour à la réception et vous renverra les éléments.

Avant d'appeler



REMARQUE : ayez à portée de main votre code de service express lorsque vous appelez. Le code permet au système d'assistance téléphonique automatisé de Dell de diriger votre appel plus efficacement. Vous devrez peut-être fournir votre numéro de service (situé à l'arrière ou sur le dessous de votre ordinateur).

N'oubliez pas de remplir la liste de vérification des tests de diagnostic (reportez-vous à la page « Liste de vérification des tests de diagnostic », page 68). Si possible, mettez votre ordinateur sous tension avant de contacter Dell pour obtenir une assistance et appelez d'un téléphone situé à proximité de votre ordinateur. Il peut vous être demandé de taper certaines commandes au clavier, de fournir des informations détaillées sur le fonctionnement de l'ordinateur ou d'essayer d'autres méthodes de dépannage uniquement possibles sur ce dernier. Veillez à vous munir de la documentation de l'ordinateur.



PRÉCAUTION : avant toute intervention à l'intérieur de votre ordinateur, suivez les consignes de sécurité qui figurent dans le *Guide d'information sur le produit*.

Liste de vérification des tests de diagnostic

Nom :

Date :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de service (code à barres situé à l'arrière de l'ordinateur ou en dessous) :

Code de service express :

Numéro d'autorisation de retour de matériel (fourni par un technicien de support de Dell) :

Système d'exploitation et version :

Périphériques :

Cartes d'extension :

Êtes-vous connecté à un réseau ? Oui Non

Réseau, version et carte réseau :

Programmes et versions :

Consultez la documentation de votre système d'exploitation pour déterminer le contenu des fichiers de démarrage du système. Si l'ordinateur est connecté à une imprimante, imprimez chaque fichier. Sinon, notez leur contenu avant d'appeler Dell.

Message d'erreur, code sonore ou code de diagnostic :

Description du problème et procédures de dépannage effectuées :

Pour contacter Dell

Les clients aux États-Unis doivent appeler le 800-WWW-DELL (800-999-3355).



REMARQUE : si vous ne disposez pas d'une connexion Internet active, vous pouvez trouver les informations de contact sur votre confirmation de commande, bordereau d'expédition, facture ou dans le catalogue de produits Dell.

Dell propose plusieurs options de services et support en ligne et par téléphone. Leur disponibilité variant d'un pays à l'autre, il est possible que certains services ne soient pas proposés dans votre région. Pour contacter Dell pour des questions concernant les ventes, le support technique ou le service à la clientèle :

- 1 Rendez-vous sur le site support.dell.com.
- 2 Sélectionnez l'option appropriée dans le menu déroulant **Choisissez un pays ou une région** situé au bas de la page.
- 3 Cliquez sur **Contactez-nous** dans la partie gauche de la page.
- 4 Sélectionnez le lien correspondant au service ou au support requis.
- 5 Choisissez la méthode qui vous convient le mieux pour prendre contact avec Dell.

Index

A

- alimentation
 - dépannage, 44
- Assistant Transfert de fichiers et paramètres, 19
- assistants
 - Assistant Compatibilité des programmes, 48
 - Assistant Transfert de fichiers et paramètres, 19

C

- codes sonores, 33
- configuration, 15
- connexion Internet
 - à propos de, 17
 - configuration, 17
 - options, 17
- contacter Dell, 69

D

- Dell
 - contacter, 69
- Dell Diagnostics, 42
- DellConnect, 64

- Démarrage de Dell Diagnostics à partir du disque dur, 43
- Démarrage de Dell Diagnostics à partir du support Drivers and Utilities, 43
- dépannage, 33
 - alimentation, 44
 - blocages, 47
 - codes sonores, 33
 - compatibilité des programmes avec Windows, 48
 - comportement des voyants d'alimentation, 44
 - Dell Diagnostics, 42
 - écran bleu, 48
 - l'ordinateur ne répond plus, 47
 - logiciel, 47-48
 - mémoire, 46
 - messages d'erreur, 35
 - restauration à un état antérieur, 54-55
 - voyants d'alimentation, 33
- diagnostics
 - codes sonores, 33
 - Dell, 42
- documentation
 - Guide de maintenance, 62
 - Guide technique Dell, 62

F

Factory Image Restore, 57-58

G

Guide de maintenance, 62

Guide technique Dell, 62

I

informations sur l'ergonomie, 62

L

Licence Microsoft Windows, 62

liste de vérification des
diagnostics, 68

logiciel

dépannage, 48

réinstallation, 51

M

matériel

codes sonores, 33

Dell Diagnostics, 42

mémoire

dépannage, 46

messages d'erreur, 35

codes sonores, 33

P

PC Restore, 57

pilotes, 51

identification, 51

réinstallation, 51

problèmes

restauration à un état
antérieur, 55

R

réinstallation

logiciel, 51

pilotes, 51

réinstallation de logiciels, 51

Restauration des pilotes de
périphériques, 52

restauration du système, 54-55

S

Service Technical Update, 49

spécifications, 23

support

contacter Dell, 69

support Drivers and Utilities, 52

Dell Diagnostics, 42

support Operating System
(système d'exploitation), 62

système d'exploitation

réinstallation, 62

restauration du système, 54

support, 59

T

transfert d'informations à un
nouvel ordinateur, 19

V

voyant d'alimentation
comportement, 44

vues
avant, 7

W

Windows Vista

Assistant Compatibilité des
programmes, 48
Factory Image Restore, 57
réinstallation, 62
restauration des pilotes de
périphériques, 52
restauration du système, 54-55

Windows XP

Assistant Transfert de fichiers et
paramètres, 19
PC Restore, 57
réinstallation, 62
restauration du système, 54-55

Windows XP

restauration des pilotes de
périphériques, 52

