


Dell SupportAssist OS Recovery

Ghid de utilizare

Note, atenționări și avertismente

 **NOTIFICARE:** O NOTĂ indică informații importante care vă ajută să optimizați utilizarea produsului.

 **AVERTIZARE:** O ATENȚIONARE indică un pericol potențial de deteriorare a hardware-ului sau de pierdere de date și vă arată cum să evitați problema.

 **AVERTISMENT:** Un AVERTISMENT indică un pericol potențial de deteriorare a bunurilor, de vătămare corporală sau de deces.

1 Prezentare SupportAssist OS Recovery	5
Sisteme cu SupportAssist OS Recovery	5
Caracteristici principale	5
2 Pornirea SupportAssist OS Recovery	6
Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery	6
Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind Windows Recovery	6
3 Utilizarea SupportAssist OS Recovery	8
Pagina principală SupportAssist OS Recovery	8
Interfața de utilizator SupportAssist OS Recovery	8
Configurarea setărilor de Internet	8
Configurarea rețelei wireless	9
Configurarea rețelei prin cablu	9
Configurarea rețelei proxy	9
Scanarea hardware-ului	10
Reparare software	10
Realizarea copiilor de siguranță ale fișierelor	11
Resetarea computerului	12
Resetarea computerului la starea din fabrică	12
Restaurarea datelor după resetarea computerului la starea din fabrică	13
4 Resetarea și actualizarea computerului	15
Descărcăți și instalați instrumentul Dell OS Recovery	15
Crearea unei chei USB SupportAssist OS Recovery	16
Resetarea computerului și actualizarea sistemului de operare	16
Asistentul de recuperare SupportAssist	17
Restaurarea datelor utilizând asistentul SupportAssist Recovery Assistant	18
5 Configurarea SupportAssist OS Recovery	19
Activarea sau dezactivarea pornirii automate a SupportAssist OS Recovery	19
Configurarea pragului pentru pornirea automată a SupportAssist OS Recovery	19
Trimiteți feedback la Dell	20
6 Prezentare generală BIOSConnect	21
Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect	21
Conectarea la o rețea wireless	22
Activarea sau dezactivarea BIOSConnect	22
7 Depanarea SupportAssist OS Recovery	23
Depanarea erorii de pornire a OS Recovery	23
Depanarea erorilor de copiere de siguranță a fișierelor	23
Depanarea conexiunii Wi-Fi	23
Rularea testelor de diagnosticare	24

8 Întrebări frecvente.....	25
Anexa A: Produse Dell conexe.....	26

Prezentare SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery furnizează un mediu de recuperare care constă din instrumente de diagnosticare și de depanare a problemelor care ar putea interveni înainte de pornirea computerului prin sistemul de operare. Atunci când computerul nu poate să pornească sistemul de operare, chiar și după mai multe încercări, pornește automat SupportAssist OS Recovery. Mediul de recuperare permite diagnosticarea problemelor de hardware, repararea computerului, crearea de copii de siguranță pentru fișiere sau resetarea computerului la starea din fabrică.

Subiecte:

- [Sisteme cu SupportAssist OS Recovery](#)
- [Caracteristici principale](#)

Sisteme cu SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery este disponibil numai pe anumite sisteme Dell care rulează un sistem de operare Microsoft Windows 10, instalat din fabrică. Pentru lista sistemelor care dispun de SupportAssist OS Recovery, consultați secțiunea *Matricea de asistență Dell SupportAssist OS Recovery* la .

 **AVERTIZARE:** Formatarea hard diskului de pe computer șterge mediul SupportAssist OS Recovery.

Caracteristici principale

- Scanare Hardware — rulați teste de diagnosticare pe computer pentru detectarea problemelor de hardware.
- Reparație software — depanați probleme comune care ar putea interveni înainte de pornirea computerului prin sistemul de operare. Această opțiune permite evitarea necesității resetării computerului la starea din fabrică.
- Copiere de siguranță fișiere — salvați o copie a fișierelor pe un dispozitiv de stocare extern.
- Resetare — descărcați și instalați sistemul de operare din fabrică sau faceți upgrade la cel mai recent sistem de operare disponibil.

Pornirea SupportAssist OS Recovery

Puteți porni SupportAssist OS Recovery în următoarele moduri:

Pași

1. Pornirea automată a SupportAssist OS Recovery — atunci când computerul nu poate să pornească sistemul de operare, chiar și după mai multe încercări, SupportAssist OS Recovery pornește automat.
2. Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery — puteți porni manual SupportAssist OS Recovery pentru a reseta computerul la starea din fabrică sau pentru a crea o copie de siguranță a fișierelor. Consultați [Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery](#).
3. BIOSConnect pentru SupportAssist OS Recovery — SupportAssist OS Recovery este instalat pe o partiție specială a hard discului sistemului. Dacă această partiție lipsește, este coruptă sau necesită reparații, BIOSConnect oferă o metodă alternativă pentru pornirea SupportAssist OS Recovery. Consultați [BIOSConnect](#).

NOTIFICARE: Această funcție este disponibilă numai pe anumite sisteme Dell. Pentru lista sistemelor pentru care este acceptată funcția BIOSConnect, consultați secțiunea „Sisteme care acceptă BIOSConnect” din *Matricea Dell SupportAssist OS Recovery* la .

4. Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind Windows Recovery — Windows Recovery este un utilitar de redirecționare care contribuie la redirecționarea la mediul SupportAssist OS Recovery atunci când computerul nu poate porni prin sistemul de operare chiar și după mai multe încercări. Consultați [Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind Windows Recovery](#).

Subiecte:

- [Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery](#)
- [Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind Windows Recovery](#).

Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery

Despre această sarcină

Puteți porni manual SupportAssist OS Recovery oricând pentru a crea o copie de siguranță a fișierelor sau pentru a reseta computerul la starea din fabrică.

Pași

1. Porniți sau reporniți computerul.
2. Când se afișează sigla **Dell**, apăsați pe **F12** pentru a accesa meniul de pornire.

NOTIFICARE: Dacă așteptați prea mult și apare sigla sistemului de operare, atunci așteptați până când se afișează desktopul Windows, reporniți computerul și încercați din nou.

Se vor afișa opțiunile de pornire disponibile.

3. Selectați **SupportAssist OS Recovery**, apoi apăsați pe **Enter**.

Rezultate

Se afișează pagina principală **SupportAssist OS Recovery**.

Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind Windows Recovery.

Windows Recovery este un utilitar de redirecționare care ajută la redirecționarea la mediul SupportAssist OS Recovery atunci când computerul nu poate porni prin sistemul de operare chiar și după mai multe încercări. Puteți accesa mediul Windows Recovery prin următoarele metode:

1. Din sistemul de operare: **Meniul Start > Setări > Actualizare și securitate > Restaurare > Pornire avansată > Repornire acum.**
2. Din ecranul de autentificare Windows: țineți tasta Shift apăsată și faceți clic pe **Repornire**.
3. Din pagina **Recuperare Windows**: faceți clic pe **Depanare** pe pagina **Alegeți o opțiune** și apoi faceți clic pe **Restaurare imagine din fabrică**.

Utilizarea SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery pornește automat în cazul în care computerul nu pornește prin sistemul de operare chiar și după mai multe încercări. Dacă este necesar, puteți porni manual SupportAssist OS Recovery. Pentru instrucțiuni privind pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery, consultați [Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery](#).

Subiecte:

- [Pagina principală SupportAssist OS Recovery](#)
- [Interfața de utilizator SupportAssist OS Recovery](#)
- [Configurarea setărilor de Internet](#)
- [Scanarea hardware-ului](#)
- [Reparare software](#)
- [Realizarea copiilor de siguranță ale fișierelor](#)
- [Resetarea computerului](#)
- [Restaurarea datelor după resetarea computerului la starea din fabrică](#)


Pagina principală SupportAssist OS Recovery

Pagina principală **SupportAssist OS Recovery** afișează următoarele opțiuni:

- **SCANARE HARDWARE** — rulați teste de diagnosticare pentru detectarea problemelor de hardware.
- **REPARARE SOFTWARE** — depanați probleme comune fără necesitatea de a reseta întregul sistem
- **COPIERE DE SIGURANȚĂ FIȘIERE** — salvați o copie a fișierelor personale pe un dispozitiv de stocare extern.
- **RESETARE** — reseați sistemul de operare la starea din fabrică sau instalați cea mai recentă versiune a acestuia.

Interfața de utilizator SupportAssist OS Recovery

Mediul SupportAssist OS Recovery vă permite să efectuați diverse activități. În partea de sus a paginii **SupportAssist OS Recovery** este afișat un banner. Antetul afișează următoarele:

- Starea bateriei
- Pictograma și starea rețelei
- Limba de afișare a interfeței cu utilizatorul. Interfața cu utilizatorul a SupportAssist OS Recovery este disponibilă în 28 de limbi. Pentru a schimba limba, selectați din lista de limbi.
- Pictograma , prin care puteți să accesați următoarele opțiuni:
 - **Despre** — enumeră modelul și Eticheta de service a computerului, data de expirare a garanției și versiunea SupportAssist OS Recovery instalată pe sistemul dvs.
 - **Ajutor** — oferă informații de referință despre SupportAssist OS Recovery
 - **Restaurare Windows** — pornește în mediul Windows Recovery
 - **Oprire** — oprește calculatorul
 - **Repornire** — repornește computerul pentru pornire în sistemul de operare

NOTIFICARE: Este posibil să vedeți și opțiunea **ACTUALIZARE ACUM** în antetul paginii principale **SupportAssist OS Recovery**. Această opțiune este afișată când versiunea SupportAssist OS Recovery instalată pe computerul dvs. nu este cea mai recentă. Pentru actualizare la cea mai recentă versiune SupportAssist OS Recovery, faceți clic pe **ACTUALIZARE ACUM**.

Configurarea setărilor de Internet

Este necesară o conexiune activă la internet pentru a trimite feedback la Dell și pentru resetarea computerului prin opțiunea **Resetare și actualizare**. Pagina **REȚEA** afișează o hartă vizuală de rețea, care indică starea conexiunii computerului la rețeaua locală și internet. După

ce conectați computerul la Internet prin interfața SupportAssist OS Recovery, acesta salvează setările de configurare a rețelei pentru conexiuni viitoare.

Configurarea rețelei wireless

Cerințe preliminare

Modemul sau routerul trebuie să fie pornit și amplasat lângă computer pentru o detectare ușoară.

Pași

1. Faceți clic pe pictograma de rețea din antetul paginii principale **SupportAssist OS Recovery**, apoi faceți clic pe **CONECTARE**. Se afișează pagina **REȚEA**.
2. Selectați **Wireless**.

NOTIFICARE: Dacă dispozitivul dvs. nu detectează un adaptor de rețea wireless, se va afișa un mesaj de eroare. Pentru a rezolva problema, verificați dacă adaptorul de rețea wireless este dezactivat din setările computerului.

Se afișează o listă cu toate rețelele wireless disponibile.

3. Selectați rețeaua wireless pe care doriți să o configurați și la care doriți să vă conectați.
 - Dacă alegeți o rețea securizată, introduceți cheia de securitate corespunzătoare de rețea și faceți clic pe **CONECTARE**.
 - Dacă selectați o rețea Wi-Fi publică, citiți termenii serviciului și faceți clic pe **ACCEPTARE ȘI CONECTARE**.
 - Dacă doriți să vă conectați la o rețea Wi-Fi ascunsă, selectați **Adăugare Wifi**, introduceți codul SSID al rețelei și cheia de securitate, apoi faceți clic pe **CONECTARE**.

NOTIFICARE: Dacă doriți ca SupportAssist OS Recovery să se conecteze automat la rețeaua wireless selectată, bifați caseta **Conectare automată**.

Rețeaua wireless selectată este configurată în SupportAssist OS Recovery și se afișează starea **Conectat**.

4. Faceți clic pe **EFACTUAT**.

Configurarea rețelei prin cablu

Cerințe preliminare

Cablul de rețea trebuie să fie conectate la computer.

Pași

1. Faceți clic pe pictograma de rețea din antetul paginii principale **SupportAssist OS Recovery**, apoi faceți clic pe **CONECTARE**. Se afișează pagina **REȚEA**.
2. Selectați **Prin cablu**. SupportAssist OS Recovery afișează automat detaliile rețelei prin cablu: **Adresa IP**, **Masca de sub-rețea**, **Router** și **Serverul DNS**.
3. Dacă doriți să configurați manual rețeaua, selectați **DHCP** ca **Manual**, introduceți detaliile **Adresa IP**, **Masca de sub-rețea**, **Router** și **Server DNS** și faceți clic pe **APLICARE**. Rețeaua prin cablu este configurată în SupportAssist OS Recovery și se afișează starea **Conectat**.
4. Faceți clic pe **EFACTUAT**.

Configurarea rețelei proxy

Cerințe preliminare

- Cablul de rețea trebuie să fie conectat la computer dacă doriți să vă conectați la o rețea proxy prin cablu.
- Modemul sau routerul wireless trebuie să fie pornit și amplasat lângă computer pentru o detectare ușoară dacă doriți să vă conectați la o rețea proxy wireless.

Pași

1. Faceți clic pe pictograma de rețea din antetul paginii principale **SupportAssist OS Recovery**, apoi faceți clic pe **CONECTARE**.

Se afișează pagina **REȚEA**.

2. Selectați **Proxy**.
3. Introduceți detalii cum ar fi serverul proxy, portul, utilizatorul și parola în caseta **Setări proxy**, apoi faceți clic pe **CONECTARE**. Rețeaua proxy este configurată în SupportAssist OS Recovery și se afișează starea **Conectat**.
4. Faceți clic pe **EFECTUAT**.

Scanarea hardware-ului

Cerințe preliminare

Computerul trebuie să fie conectat la sursa de alimentare electrică.

Despre această sarcină

Opțiunea **SCANARE HARDWARE** din pagina principală **SupportAssist OS Recovery** permite rularea unor teste de diagnosticare pentru detectarea problemelor de hardware. Scanează bateria, cablul, hard diskul, tastatura, unitățile USB, ventilatorul și memoria pentru a detecta probleme, dacă există.

Pași

1. De pe pagina principală **SupportAssist OS Recovery** faceți clic pe **SCANARE** pe dala **SCANARE HARDWARE**.
2. Faceți clic pe **PORNIRE SCANARE**.
Procesul de scanare hardware pornește și se afișează progresul.
 - Dacă nu sunt detectate probleme de hardware, se afișează starea **Totul arată bine**.
 - Dacă se detectează o problemă hardware, se va afișa o pagină cu detaliile problemei detectate. Faceți clic pe link pentru a accesa pagina de asistență Dell și urmați instrucțiunile pentru a trimite un tichet de service. Puteți și să scanați codul QR pentru a solicita asistență pe dispozitivul mobil.
3. Faceți clic pe **EFECTUAT**.

Reparare software


Cerințe preliminare

Computerul trebuie să fie conectat la sursa de alimentare electrică.

Despre această sarcină

Opțiunea **REPARARE SOFTWARE** de pe pagina principală **SupportAssist OS Recovery** permite diagnosticarea și depanarea problemelor comune care ar putea interveni înainte de pornirea sistemului de operare. Verifică și repară tabelul de partiții, fișierele de pornire și starea de funcționare a sistemului de operare Windows.

Pași

1. De pe pagina principală **SupportAssist OS Recovery**, faceți clic pe **REPARARE** pe dala **REPARARE SOFTWARE**.
 **NOTIFICARE:** Dacă criptarea software este activată pe computer, vi se va solicita să deblocați computerul înainte de a porni procesul de reparare.
- Urmați pașii de mai jos pentru deblocarea computerului:
- a. Faceți clic pe **URMĂTORUL** de pe pagina în care sunt afișate instrucțiunile pentru deblocarea computerului. Se deschide pagina de autentificare pentru contul Microsoft.
 - b. Introduceți e-mailul sau numărul de telefon de autentificare pentru contul Microsoft, apoi faceți clic pe **Următorul**.
 - c. Introduceți parola contului Microsoft și faceți clic pe **Conectare**.
 - d. Selectați numărul de telefon al utilizatorului, introduceți ultimele patru cifre din numărul de telefon și faceți clic pe **Trimite cod**. Se trimite un mesaj cu un cod de verificare la numărul respectiv de telefon.
 - e. Introduceți codul de verificare în câmpul **Cod** și faceți clic pe **Verificare**. Se afișează cheile de recuperare BitLocker asociate cu contul dvs.
 - f. Faceți clic dreapta și copiați sau notați cheia de recuperare aplicabilă dispozitivului și faceți clic pe **INTRODUCEȚI CHEIA**.
 - g. Faceți clic dreapta și copiați sau introduceți cheia de recuperare în câmpul **Introduceți cheia de recuperare BitLocker** și apoi faceți clic pe **DEBLOCARE**.

Computerul este deblocat, puteți continua procesul de reparare.

2. Faceți clic pe **PORNIRE REPARARE**.

Procesul de reparare pornește și se afișează progresul reparării.

- Dacă problema a fost rezolvată cu succes, se afișează starea **Totul a revenit la normal**. Faceți clic pe **EFFECTUAT**.
- Dacă problema nu poate fi rezolvată sau dacă reparația nu a avut succes, se va afișa un mesaj de eroare. Puteți faceți clic pe **OPȚIUNI RESETARE** pentru a reseta sistemul de operare al computerului. Consultați [Resetarea computerului](#).

Realizarea copiilor de siguranță ale fișierelor

Cerințe preliminare

- Computerul trebuie să fie conectat la sursa de alimentare electrică.
- Trebuie să aveți un dispozitiv extern de stocare precum un card SD, unitate de stocare USB sau hard disk USB pentru a realiza o copie de siguranță a fișierelor.

Despre această sarcină

Puteți să realizați o copie de siguranță a fișierelor personale înainte să resetați sistemul de operare al computerului. Dacă computerul nu poate porni sistemul de operare, mediul SupportAssist OS Recovery pornește automat. Dacă doriți să porniți manual SupportAssist OS Recovery, consultați [Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery](#).

Pași

1. La pagina principală **SupportAssist OS Recovery**, faceți clic pe **PORNIRE COPIERE DE SIGURANȚĂ** pe dala **COPIERE DE SIGURANȚĂ FIȘIERE**.

NOTIFICARE: Dacă criptarea software este activată pe computer, vi se va solicita să îl deblocați înainte de a începe copierea de siguranță a fișierelor pe computer.

Realizați următorii pași pentru deblocarea computerului:

- a. Faceți clic pe **URMĂTORUL** la pagina unde sunt afișate instrucțiunile pentru deblocarea computerului. Se deschide pagina de autentificare pentru contul Microsoft.
- b. Introduceți e-mailul sau numărul de telefon de autentificare pentru contul Microsoft, apoi faceți clic pe **Următorul**.
- c. Introduceți parola contului Microsoft și faceți clic pe **Conectare**.
- d. Selectați numărul de telefon al utilizatorului, introduceți ultimele patru cifre din numărul de telefon și faceți clic pe **Trimite cod**. Se trimite un mesaj cu un cod de verificare la numărul respectiv de telefon.
- e. Introduceți codul de verificare în câmpul **Cod** și faceți clic pe **Verificare**. Se afișează cheile de recuperare BitLocker asociate cu contul dvs.
- f. Faceți clic dreapta și copiați sau notați cheia de recuperare aplicabilă dispozitivului și faceți clic pe **INTRODUCEȚI CHEIA**.
- g. Faceți clic dreapta și copiați sau introduceți cheia de recuperare în câmpul **Introduceți cheia de recuperare BitLocker** și apoi faceți clic pe **DEBLOCARE**.

Computerul este deblocat, puteți continua realizarea copiilor de siguranță a fișierelor.

2. Faceți clic pe **PORNIRE COPIERE DE SIGURANȚĂ**.

Fișierele și folderele de pe computer sunt analizate și se afișează numărul fișierelor și dimensiunile bibliotecilor implicate Windows.

NOTIFICARE: Este posibil ca numărul și dimensiunea fișierelor afișate să fie mai mari decât cele ale contului dvs. de utilizator. Acest lucru se întâmplă deoarece bibliotecile Windows conțin fișiere ale tuturor conturilor de utilizator de pe computer.

3. Realizați una dintre următoarele opțiuni:

- Selectați folderele pentru care doriți să creați copii de siguranță și faceți clic pe **URMĂTORUL**.
- Pentru a include sau a exclude anumite fișiere sau foldere la copierea de siguranță, faceți clic pe linkul **Setări avansate**. Se afișează pagina **Setări avansate**
 - a. Pentru a include fișiere sau foldere în copierea de siguranță, bifați caseta de lângă fișierele și folderele respective. Pentru a exclude fișiere sau foldere în copierea de siguranță, debifați caseta de lângă fișierele și folderele respective.
 - b. Faceți clic pe **URMĂTORUL**.

Se afișează spațiul liber necesar copiei de siguranță a fișierelor selectate. Vi se solicită să conectați sau să introduceți un dispozitiv de stocare în computer.

4. Conectați un dispozitiv de stocare extern precum un card SD, unitate de stocare USB sau hard disk USB.

Se afișează spațiul liber disponibil pe dispozitivul de stocare și spațiul necesar copiei de siguranță a fișierelor selectate.

NOTIFICARE: În cazul în care spațiul liber disponibil pe dispozitivul de stocare este mai mic decât spațiul necesar, se afișează un mesaj de eroare. Conectați un dispozitiv de stocare cu spațiu de stocare mai mare.

NOTIFICARE: În cazul în care conectați un dispozitiv de stocare doar în citire, se afișează un mesaj de eroare. Conectați un dispozitiv de stocare cu acces citire/scriere.

5. Faceți clic pe **URMĂTORUL**.

În cazul în care conectați mai multe dispozitive de stocare, selectați dispozitivul pe care doriți să creați copiile de siguranță ale fișierelor, apoi faceți clic pe **URMĂTORUL**.

Rezultate

Procesul de copiere de siguranță începe și poate dura mai multe minute. După ce procesul de copiere de siguranță este finalizat, este afișat un mesaj. Pe dispozitivul de stocare extern, se creează un folder denumit **SupportAssist_Backups**. În acest folder, există un alt folder cu data și ora copierii în nume, de exemplu, **An-Lună-Zi_Oră.Minut.Secundă**. Acest folder conține toate copiile de siguranță ale fișierelor.

După ce ați creat copii de siguranță ale fișierelor, puteți să resetați sistemul de operare al computerului. Pentru pașii resetării computerului, consultați [Resetarea computerului](#).

Pentru pașii restaurării datelor după resetarea computerului, consultați fișierul **readme.html** disponibil în folderul **SupportAssist_Backups** sau consultați [Restaurarea datelor după resetarea computerului la starea din fabrică](#).

NOTIFICARE: Dacă anumite fișiere nu pot fi copiate în timpul procesului de copiere de siguranță, se afișează un mesaj de eroare cu lista fișierelor respective.

Resetarea computerului

Atunci când opțiunea **REPARARE SOFTWARE** din mediul SupportAssist OS Recovery nu poate repara computerul, puteți să resetați sistemul de operare al computerului. Puteți să resetați sistemul de operare la starea din fabrică sau să instalați cea mai recentă versiune a acestuia.

La pagina principală **SupportAssist OS Recovery**, faceți clic pe **PORNIRE RESETARE** pe dala **RESETARE**. În funcție de starea computerului, pot fi disponibile următoarele opțiuni:

- **Resetare la setările din fabrică** — descărcați și instalați sistemul de operare și software-ul la starea în care erau atunci când computerul a fost expediat din fabrica Dell.
- **Resetare și actualizare** — descărcați și instalați cel mai recent sistem de operare pe computer, împreună cu driverele și aplicațiile esențiale.

AVERTIZARE: Procesul de resetare șterge definitiv toate datele de pe hard disk și dezinstalează toate programele sau driverele pe care le-ați instalat pe computer. Se recomandă crearea unor copii de siguranță a datelor înainte de realizarea unei resetări a sistemului. Resetăți computerul prin Dell SupportAssist OS Recovery numai dacă nu puteți rezolva problemele sistemului de operare din Windows System Restore.

NOTIFICARE: În cazul în care computerul nu poate fi reparat sau SupportAssist OS Recovery nu poate detecta sistemul de operare instalat din fabrică pe computer, se afișează doar opțiunea Resetare și actualizare.

NOTIFICARE: Funcția de resetare a computerului utilizând opțiunea Resetare și actualizare este acceptată doar pe anumite sisteme. Pentru lista sistemelor pe care această funcție este acceptată, consultați secțiunea „Sisteme care acceptă instalarea celei mai recente versiuni a sistemului de operare” din *Matricea Dell SupportAssist OS Recovery Support* la .

NOTIFICARE: Resetarea sistemului prin opțiunea Resetare la setările din fabrică poate necesita introducerea cheii de produs sau de licență pentru software precum Microsoft Office 365 sau alte licențe software.

Pentru resetarea computerului la starea din fabrică, consultați [Resetarea computerului la starea din fabrică](#).

Pentru resetarea computerului și actualizarea la cea mai recentă versiune a sistemului de operare, consultați [Resetarea și actualizarea computerului](#).

Resetarea computerului la starea din fabrică

Cerințe preliminare

Computerul trebuie să fie conectat la sursa de alimentare electrică.

Despre această sarcină

Puteți utiliza opțiunea **Resetați la setările din fabrică** pentru a reseta sistemul de operare și aplicațiile implicite la starea în care erau atunci când computerul a fost expediat din fabrica Dell.

Pași

1. De pe pagina principală **SupportAssist OS Recovery**, faceți clic pe **PORNIRE RESETARE** pe dala **RESETARE**.
Se afișează opțiunile de resetare a sistemului.
2. Selectați **Resetați la setările din fabrică** și apoi faceți clic pe **URMĂTORUL**.
Se afișează opțiunea pentru crearea unei copii de siguranță a fișierelor.
 - Dacă doriți să creați copii de siguranță ale fișierelor, selectați **Da, creează copii de siguranță ale fișierelor**, faceți clic pe **URMĂTORUL** și urmați instrucțiunile din secțiunea [Realizarea copiilor de siguranță ale fișierelor](#) pentru a crea copii de siguranță ale fișierelor necesare.
 - Dacă ați creat deja copii de siguranță ale fișierelor sau nu doriți să le creați, selectați **Nu, nu crea copii de siguranță ale fișierelor** și faceți clic pe **URMĂTORUL**.
3. Citiți mesajul de avertizare afișat și faceți clic pe **DA, CONTINUĂ**.
4. La pagina **Confirmare resetare**, efectuați următoarele:
 - a. Opțional, din lista **Selectare motiv**, selectați un motiv pentru resetarea sistemului.
 - b. Bifați caseta **Înțeleg că resetarea va șterge toate datele de sistem și toate fișierele personale** și apoi faceți clic pe **URMĂTORUL**.

Procesul resetare la setările din fabrică începe și poate dura mai multe minute.
5. După ce procesul s-a încheiat, faceți clic pe **REPORNIRE** pentru a reporni computerul.

Pașii următori

Reinstalați toate aplicațiile (inclusiv aplicațiile terțe) care nu erau instalate pe computer la cumpărarea acestuia. Puteți restaura fișierele dvs. după resetarea computerului la starea din fabrică. Consultați [Restaurarea datelor după resetarea computerului la starea din fabrică](#).

Restaurarea datelor după resetarea computerului la starea din fabrică

Cerințe preliminare

- Computerul trebuie să fie conectat la sursa de alimentare electrică.
- Trebuie să aveți o copie de siguranță a datelor pe un dispozitiv de stocare extern.
- Trebuie să puteți să vă autentificați în sistemul de operare.

Despre această sarcină

După ce resetați sistemul de operare pe computer, urmați pașii următori pentru restaurarea datelor:

- i** **NOTIFICARE:** Se aplică următoarele instrucțiuni dacă doriți să restaurați datele după resetarea computerului la starea din fabrică. Dacă alegeți să resetați computerul prin opțiunea **Resetați și actualizare**, puteți restaura fișierele utilizând **SupportAssist Recovery Assistant**. Consultați [Restaurarea datelor utilizând asistentul SupportAssist Recovery Assistant](#).

Pași

1. Conectați dispozitivul extern de stocare pe care ați creat copia de siguranță a fișierelor.
2. În folderul **SupportAssist_Backups** de pe dispozitivul extern de stocare faceți dublu clic pe fișierul **File_Restore.exe**.
Se afișează aplicația de restaurare.
3. Faceți clic pe **Navigare**, lângă **Selectare arhivă**.
4. Navigați la folderul de pe dispozitivul extern de stocare și selectați fișierul **archive.zip**.
Se afișează conținutul **archive.zip**.
5. În funcție de necesități, efectuați următoarele:
 - Pentru restaurarea tuturor fișierelor, faceți clic pe **Selectare toate**.
 - Pentru a restaura anumite fișiere, derulați lista de fișiere și selectați fișierul de restaurat.

6. Faceți clic pe **Navigare**, de lângă **Selectați o destinație**.
7. Navigați la folderul de pe hard diskul local unde doriți să salvați fișierele, apoi faceți clic pe **Extragere**.
Procesul de restaurare a datelor începe și poate dura mai multe minute.
8. Faceți clic pe **Închidere**.

Resetarea și actualizarea computerului

Puteți să resetați computerul și să actualizați sistemul de operare al acestuia la cea mai recentă versiune disponibilă prin opțiunea **Resetare și actualizare**. Aceasta actualizează sistemul de operare la o versiune este mai nouă decât sistemul de operare instalat în fabrica Dell. Este recomandat să utilizați această opțiune numai în cazul în care computerul dvs. nu mai poate fi reparat sau instrumentul SupportAssist OS Recovery nu poate detecta imaginea din fabrică pe computer.

NOTIFICARE: Funcția de resetare a computerului utilizând opțiunea **Resetare și actualizare** este acceptată doar pe anumite sisteme. Pentru lista sistemelor pe care această funcție este acceptată, consultați secțiunea „Sisteme care acceptă instalarea celei mai recente versiuni a sistemului de operare” din *Matricea Dell SupportAssist OS Recovery Support* la .

Înainte de a reseta computerul prin opțiunea **Resetare și actualizare**, trebuie să:

1. Descărcați și instalați instrumentul Dell OS Recovery. Consultați [Descărcați și instalați instrumentul Dell OS Recovery](#)..
2. Creați o cheie USB SupportAssist OS Recovery. Consultați [Crearea unei chei USB SupportAssist OS Recovery](#).

Subiecte:

- [Descărcați și instalați instrumentul Dell OS Recovery](#).
- [Crearea unei chei USB SupportAssist OS Recovery](#)
- [Resetarea computerului și actualizarea sistemului de operare](#)
- [Asistentul de recuperare SupportAssist](#)

Descărcați și instalați instrumentul Dell OS Recovery.

Cerințe preliminare

Computerul dvs. trebuie să aibă acces la o conexiune Internet activă.

Despre această sarcină

Puteți descărca și instala instrumentul Dell OS Recovery de pe pagina de asistență Dell.

NOTIFICARE: Descărcarea și instalarea instrumentului Dell OS Recovery este necesară pentru resetarea computerului prin opțiunea **Resetare și actualizare**. Este recomandat să resetați computerul prin opțiunea **Resetare și actualizare** doar dacă acesta nu poate fi reparat și instrumentul SupportAssist OS Recovery nu poate detecta sistemul de operare instalat din fabrică pe computer.

Pași

1. Accesați dell.com/support.
2. Introduceți Eticheta de service a computerului în câmpul **Introducere Etichetă de service** și apoi faceți clic pe **Trimitere**. Pentru ca Eticheta de service a computerului să fie detectată automat, faceți clic pe **Detectare PC**.
Se afișează pagina **Asistență produs**.
3. În secțiunea **Resurse suplimentare**, faceți clic pe **Restaurare sistem de operare**.
Se afișează pagina **Reinstalare Microsoft Windows**.
4. Faceți clic pe **Descărcare instrument OS Recovery**.
Pachetul de instalare Instrument Dell OS Recovery se va descărca.
5. Faceți dublu clic pe pachetul de instalare al instrumentului Dell OS Recovery și urmați instrucțiunile pentru a-l instala.

Pașii următori

După finalizarea instalării, creați cheia USB SupportAssist OS Recovery. Consultați [Crearea unei chei USB SupportAssist OS Recovery](#).


Crearea unei chei USB SupportAssist OS Recovery

Cerințe preliminare

- Pe computer trebuie să fie instalat instrumentul Dell OS Recovery. Consultați [Descărcați și instalați instrumentul Dell OS Recovery](#).
- Computerul dvs. trebuie să aibă acces la o conexiune Internet activă.
- Trebuie să aveți un dispozitiv de stocare USB cu minimum 16 GB de spațiu liber.

 **AVERTIZARE:** Datele de pe dispozitivul de stocare USB sunt formate și șterse la crearea cheii SupportAssist OS Recovery.

Pași

1. Conectați dispozitivul de stocare USB la computerul pe care este instalat instrumentul Dell OS Recovery.
 2. Lansați **Instrumentul Dell OS Recovery** și apoi faceți clic pe **Începeți**.
 3. Faceți clic pe **Următorul**.
Se afișează pagina **Pornire restaurare**.
 4. În funcție de computerul pentru care doriți să resetați și să actualizați sistemul de operare, alegeți una dintre următoarele opțiuni:
 - **Acest computer** — alegeți această opțiune dacă doriți să resetați și să actualizați sistemul de operare pe computerul pe care ați instalat instrumentul Dell OS Recovery.
 - **Alt computer** — alegeți această opțiune dacă doriți să resetați și să actualizați sistemul de operare pe un alt computer.
 5. Dacă ați selectat **Alt computer**, introduceți Eticheta de service a computerului respectiv.
 6. Faceți clic pe **Următorul**.
Se afișează pagina **Sistem de operare** cu opțiuni de descărcare:
 - Una sau mai multe imagini de sistem de operare Windows, disponibile pentru computerul a cărui Etichetă de service ați introdus-o
 - Instrumentul SupportAssist OS Recovery
-  **NOTIFICARE:** Dacă SupportAssist OS Recovery nu este disponibil pentru Eticheta dvs. de service, se va afișa numai linkul pentru descărcarea imaginii sistemului de operare Windows.
7. Faceți clic pe **Descărcare** pentru a descărca instrumentul SupportAssist OS Recovery.
Instrumentul SupportAssist OS Recovery este descărcat.
 8. Faceți clic pe **Descărcare** pentru versiunea de imagine a sistemului de operare Windows pe care doriți să o descărcați.
Imaginea sistemului de operare Windows este descărcată.
 9. Faceți clic pe **Următorul**.
Se afișează pagina **Unitate de stocare USB**.
 10. Din lista **Unitate de stocare USB**, selectați unitatea USB corespunzătoare, apoi faceți clic pe **Scriere OS**.
Cheia USB SupportAssist OS Recovery este creată.


Pașii următori

După crearea cheii USB SupportAssist OS Recovery, puteți să resetați și actualizați sistemul de operare al computerului. Consultați [Resetarea computerului și actualizarea sistemului de operare](#).

Resetarea computerului și actualizarea sistemului de operare

Cerințe preliminare

- Computerul trebuie să fie conectat la sursa de alimentare electrică.
- Computerul dvs. trebuie să aibă acces la o conexiune Internet activă.
- Trebuie să fi creat în prealabil o cheie USB SupportAssist OS Recovery. Consultați [Crearea unei chei USB SupportAssist OS Recovery](#).

 **NOTIFICARE:** Funcția de resetare a computerului utilizând opțiunea Resetare și actualizare este acceptată doar pe anumite sisteme. Pentru lista sistemelor pe care această funcție este acceptată, consultați secțiunea „Sisteme care acceptă instalarea celei mai recente versiuni a sistemului de operare” din *Matricea Dell SupportAssist OS Recovery Support* la .

Pași

1. Conectați cheia USB SupportAssist OS Recovery la computerul pe care doriți să-l resetați și să-l actualizați.
2. Porniți sau reporniți computerul.
3. Când se afișează sigla **Dell**, apăsați **F12** pentru a accesa **Configurarea sistemului**.

NOTIFICARE: Dacă așteptați prea mult și apare sigla sistemului de operare, atunci așteptați până când se afișează desktopul Windows, reporniți computerul și încercați din nou.

Este afișat ecranul **Configurare sistem**.

4. Folosiți tastele săgeată pentru a accesa meniul **Pornire**.
5. Selectați unitatea de stocare USB pe care ați creat cheia USB SupportAssist OS Recovery. Computerul pornește de pe unitatea USB și se afișează pagina principală **SupportAssist OS Recovery**.
6. La pagina principală **SupportAssist OS Recovery**, faceți clic pe **PORNIRE RESETARE** pe dala **RESETARE**. Se afișează opțiunile de resetare a sistemului.

NOTIFICARE:

- Dacă **SupportAssist OS Recovery** detectează sistemul de operare instalat din fabrică, se activează opțiunile **Resetare la starea din fabrică și Resetare și actualizare**.
- Dacă **SupportAssist OS Recovery** nu poate detecta sistemul de operare instalat în fabrică, se activează numai opțiunea **Resetare și actualizare**.

7. Selectați **Resetare și actualizare** și apoi faceți clic pe **URMĂTORUL**. Se afișează opțiunea pentru crearea unei copii de siguranță a fișierelor.
 - Dacă doriți să creați copii de siguranță ale fișierelor, selectați **Da, creează copii de siguranță ale fișierelor**, faceți clic pe **URMĂTORUL** și urmați instrucțiunile din secțiunea **Realizarea copiilor de siguranță ale fișierelor** pentru a crea copii de siguranță ale fișierelor necesare.
 - Dacă ați creat deja copii de siguranță ale fișierelor sau nu doriți să le creați, selectați **Nu, nu crea copii de siguranță ale fișierelor** și faceți clic pe **URMĂTORUL**.
8. Citiți mesajul de avertizare afișat și faceți clic pe **DA, CONTINUĂ**.
9. De pe pagina **Confirmare resetare**, efectuați următoarele:
 - a. Opțional, din lista **Selectare motiv**, selectați un motiv pentru resetarea sistemului.
 - b. Bifați caseta **Înțeleg că resetarea va șterge toate datele de sistem și toate fișierele personale** și apoi faceți clic pe **URMĂTORUL**.Procesul de resetare și actualizare începe și poate dura mai multe minute. După încheierea procesului, se afișează **Ghidul procesului de recuperare** și vi se solicită să deconectați unitatea USB și să reporniți computerul.
10. Scoateți unitatea USB din computer și apoi faceți clic pe **REPORNIRE**. Computerul repornește.

Pașii următori

Când reporniți computerul după resetare și actualizare, computerul repornește pentru a finaliza instalarea software-ului. SupportAssist OS Recovery instalează aplicațiile și driverele necesare. Se instalează și Asistentul de recuperare SupportAssist pentru a vă ajuta la restaurarea datelor după resetarea sistemului de operare.

După ce SupportAssist OS Recovery instalează aplicațiile necesare, computerul repornește și este afișat ecranul Cortana. În acest moment, puteți finaliza procedura normală de configurare. După configurarea sistemului, se deschide **Asistentul de recuperare SupportAssist**, care vă ajută la instalarea actualizărilor de sistem necesare și pentru a vă restaura datele. Pentru mai multe informații, consultați [Asistentul de recuperare SupportAssist](#).

Asistentul de recuperare SupportAssist

NOTIFICARE: Asistentul de recuperare SupportAssist este disponibil numai în cazul anumitor sisteme. Pentru lista sistemelor care dispun de Asistentul de recuperare SupportAssist, consultați secțiunea „Sisteme care acceptă instalarea celei mai recente versiuni a sistemului de operare” din *Matricea de asistență SupportAssist OS Recovery* la

Asistentul de recuperare SupportAssist este lansat automat când reporniți computerul după ce l-ați resetat prin opțiunea **Resetare și actualizare**. Asistentul de recuperare SupportAssist vă ajută la realizarea următoarelor sarcini:

- **Actualizare Windows** — descărcați și instalați actualizări pentru sistemul de operare Windows disponibile pentru computerul dvs.
- **Actualizare Dell** — instalați actualizările disponibile pentru software-ul inclus în computer.
- **Aplicațiile My Dell** — vizualizați aplicațiile și funcțiile disponibile pe computerul dvs.

- **Restaurarea datelor** — restaurați fișierele de sistem și setările dintr-o copie de siguranță.

La pornirea Asistentului de recuperare SupportAssist Recovery, faceți clic pe **Lansare** și urmați instrucțiunile pentru pornirea actualizărilor Windows și Dell. Dacă anumite actualizări de firmware sau BIOS necesită repornirea computerului, va fi afișată opțiunea **Reporniți acum**.

NOTIFICARE: Asistentul de recuperare SupportAssist instalează numai driverele de bază. Dacă doriți să instalați drivere suplimentare, va trebui să le instalați separat.

NOTIFICARE: SupportAssist Recovery acceptă descărcarea simultană a mai multor fișiere, dar nu afișează informații privind progresul descărcării.

Pentru restaurarea datelor cu ajutorul asistentului de recuperare SupportAssist, consultați [Restaurarea datelor utilizând asistentul SupportAssist Recovery Assistant](#).

Restaurarea datelor utilizând asistentul SupportAssist Recovery Assistant

Cerințe preliminare

- Computerul trebuie să fie conectat la sursa de alimentare electrică.
- Trebuie să aveți o copie de siguranță a datelor pe un dispozitiv de stocare extern.
- Trebuie să fi repornit computerul după resetarea acestuia utilizând opțiunea **Resetare și actualizare** și Asistentul de recuperare SupportAssist trebuie să fi finalizat actualizarea driverelor Dell și a altor actualizări software.

NOTIFICARE: Restaurarea datelor prin asistentul SupportAssist Recovery Assistant este acceptat numai de anumite sisteme Dell. Pentru lista sistemelor pe care această funcție este disponibilă, consultați secțiunea „Sisteme care acceptă instalarea celui mai recent sistem de operare” din secțiunea *Matricea Dell SupportAssist OS Recovery* la .

Despre această sarcină

Puteți restaura datele de pe un dispozitiv extern prin Asistentul de recuperare SupportAssist numai după resetarea computerului utilizând opțiunea **Resetare și actualizare**. Dacă resetați computerul utilizând opțiunea **Resetare la setările din fabrică**, urmați instrucțiunile din [Restaurarea datelor după resetarea computerului la starea din fabrică](#) pentru a restaura datele de pe un dispozitiv de stocare extern. După ce faceți clic pe **Restaurare** din asistentul SupportAssist Recovery Assistant, se afișează pagina **Restaurarea datelor**.

Pași

1. Conectați dispozitivul extern de stocare pe care ați creat copia de siguranță a fișierelor.
2. Faceți clic pe **Navigare**, lângă **Selectare arhivă**.
3. Navigați la folderul de pe dispozitivul extern unde se află copia de siguranță a fișierelor și folderelor, selectați folderul și apoi faceți clic pe **OK**.
Se afișează conținutul folderului selectat.
4. În funcție de necesități, efectuați următoarele:
 - Pentru restaurarea tuturor fișierelor, faceți clic pe **Selectare toate**.
 - Pentru a restaura anumite fișiere, derulați lista de fișiere și selectați fișierul de restaurat.
5. Faceți clic pe **Navigare**, de lângă **Selectați o destinație**.
6. Navigați la folderul de pe hard diskul local unde doriți să salvați fișierele, selectați folderul și apoi faceți clic pe **OK**.
7. Faceți clic pe **Extragere**.
Procesul de restaurare a datelor începe și poate dura mai multe minute.
8. Faceți clic pe **Gata** pentru a reveni la pagina principală **Asistentul de recuperare SupportAssist** după finalizarea procesului de restaurare.

Configurarea SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery pornește automat în cazul în care computerul nu pornește prin sistemul de operare chiar și după mai multe încercări. În funcție de preferințe, puteți configura următoarele pentru SupportAssist OS Recovery:

- Activarea sau dezactivarea pornirii automate a SupportAssist OS Recovery.
- Configurarea pragului de eșuare pentru pornirea automată a SupportAssist OS Recovery.

Subiecte:

- [Activarea sau dezactivarea pornirii automate a SupportAssist OS Recovery](#)
- [Configurarea pragului pentru pornirea automată a SupportAssist OS Recovery](#)
- [Trimiteți feedback la Dell](#)

Activarea sau dezactivarea pornirii automate a SupportAssist OS Recovery

Despre această sarcină

În mod implicit, pornirea automată a SupportAssist OS Recovery este activată. Dacă este necesar, puteți dezactiva pornirea automată a SupportAssist OS Recovery.

NOTIFICARE: Se recomandă să nu dezactivați pornirea automată a SupportAssist OS Recovery pentru a primi cea mai bună asistență în timpul unei erori a sistemului de operare.

Pași

1. Porniți sau reporniți computerul.
2. Când se afișează sigla **Dell**, apăsați **F2** pentru a accesa **Configurarea sistemului**.

NOTIFICARE: Dacă așteptați prea mult și apare sigla sistemului de operare, atunci așteptați până când se afișează desktopul Windows, reporniți computerul și încercați din nou.
3. În panoul din stânga, extindeți **Rezoluție sistem SupportAssist** și selectați **SupportAssist OS Recovery**.
4. În panoul din dreapta, selectați sau debifați caseta **SupportAssist OS Recovery** pentru a activa sau dezactiva pornirea automată a SupportAssist OS Recovery.
5. Apăsați **F10** pentru a salva modificările și a ieși.

NOTIFICARE: Opțiunile BIOS pot diferi ușor, în funcție de modelul sistemului.

Puteți porni SupportAssist OS Recovery și manual. Consultați [Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery](#).

Configurarea pragului pentru pornirea automată a SupportAssist OS Recovery

Despre această sarcină

Implicit, computerul pornește SupportAssist OS Recovery automat dacă nu pornește prin sistemul de operare de două ori consecutiv. Dacă este necesar, puteți configura pragul de eșec pentru pornirea automată a SupportAssist OS Recovery.

Pași

1. Porniți sau reporniți computerul.
2. Când se afișează sigla **Dell**, apăsați **F2** pentru a accesa **Configurarea sistemului**.

NOTIFICARE: Dacă așteptați prea mult și apare sigla sistemului de operare, atunci așteptați până când se afișează desktopul Windows, reporniți computerul și încercați din nou.

3. În panoul din stânga, extindeți **Rezoluție sistem SupportAssist** și selectați **Prag automat restaurare sistem de operare**.
4. În panoul din partea dreaptă, selectați una din următoarele opțiuni:
 - **OPRIT** — dezactivează pornirea automată a Rezoluției sistemului SupportAssist și a SupportAssist OS Recovery
 - **1** — pornește automat SupportAssist OS Recovery după o eroare
 - **2** — pornește automat SupportAssist OS Recovery după două erori
 - **3** — pornește automat SupportAssist OS Recovery după trei sau mai multe erori
5. Apăsăți **F10** pentru a salva modificările și a ieși.

Trimiteți feedback la Dell

Opțiunea **OFERIȚI FEEDBACK** vă permite să trimiteți un feedback la Dell despre mediul SupportAssist OS Recovery. Feedbackul dvs. rămâne confidențial și ajută Dell la îmbunătățirea produselor. Puteți acorda un feedback către Dell după ce realizați o activitate în mediul SupportAssist OS Recovery.

Cerințe preliminare

Setările de Internet trebuie să fie configurate în mediul SupportAssist OS Recovery. Pentru instrucțiuni privind configurarea setărilor de Internet, consultați [Configurarea setărilor de Internet](#).

NOTIFICARE: Opțiunea **OFERIȚI FEEDBACK** nu trimite feedbackul dvs. la agenții de asistență tehnică Dell. Pentru probleme care necesită asistență imediată de hardware și software, contactați Asistența tehnică Dell.

Pași

1. Faceți clic pe opțiunea **OFERIȚI FEEDBACK** afișată în instrumentul SupportAssist OS Recovery după ce ați finalizat o activitate. Se afișează o pagină de feedback cu trei întrebări.
2. La întrebarea 1, din lista **Sugestii**, alegeți o categorie de feedback suplimentar pe care doriți să-l oferiți și introduceți mesajul în caseta corespunzătoare.
3. La întrebările 2 și 3, alegeți cea mai adecvată opțiune.
4. Faceți clic pe **TRIMITERE**.

Rezultate

Feedbackul dvs. este trimis la Dell pentru îmbunătățirea produselor.

Prezentare generală BIOSConnect

NOTIFICARE: Această funcție este disponibilă numai pe anumite sisteme Dell. Pentru lista sistemelor care acceptă funcția BIOSConnect, consultați secțiunea „Sisteme care acceptă BIOSConnect” din *Matricea de asistență Dell SupportAssist OS Recovery* la .

BIOSConnect oferă o metodă alternativă pentru pornirea SupportAssist OS Recovery atunci când partiția de service a hard diskului pe care se află SupportAssist OS Recovery este absentă, coruptă sau necesită reparații. BIOSConnect se conectează la Dell prin Internet, descarcă imaginea SupportAssist OS Recovery și inițiază SupportAssist OS Recovery din memoria sistemului (RAM). Atunci când computerul nu poate porni prin sistemul de operare chiar și după mai multe încercări, este inițializată verificarea performanței sistemului de pornire prealabilă. Dacă nu se detectează nicio problemă de hardware și computerul nu poate porni SupportAssist OS Recovery de pe hard disk, vi se va solicita să reporniți computerul și să descărcați imaginea SupportAssist OS Recovery de pe Dell.com. După confirmare, computerul repornește și afișează ecranul BIOSConnect.

Pentru instrucțiuni privind utilizarea funcției Dell BIOSConnect pentru pornirea SupportAssist OS Recovery, consultați videoclipul [Utilizarea Dell BIOSConnect pentru pornirea SupportAssist OS Recovery](#).

În funcție de tipul disponibil de conexiune la Internet, se poate realiza una din următoarele acțiuni:

- Conexiune la Internet prin cablu — descărcarea imaginii SupportAssist OS Recovery este inițiată automat.
- Conexiune la Internet wireless — BIOSConnect scanează rețelele wireless și afișează lista rețelelor wireless disponibile. De asemenea, vă puteți conecta și la rețele wireless ascunse. După realizarea conexiunii, descărcarea imaginii SupportAssist OS Recovery este inițiată automat.

După finalizarea descărcării imaginii SupportAssist OS Recovery, computerul pornește SupportAssist OS Recovery.

Subiecte:

- [Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect](#)
- [Conectarea la o rețea wireless](#)
- [Activarea sau dezactivarea BIOSConnect](#)

Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect

Cerințe preliminare

Computerul trebuie să dispună de acces la Internet.

Despre această sarcină

BIOSConnect oferă o metodă alternativă pentru pornirea SupportAssist OS Recovery atunci când partiția de service a hard diskului pe care s-a instalat SupportAssist OS Recovery este absentă, coruptă sau necesită reparații.

Pași

1. Porniți sau reporniți computerul.
2. Când se afișează sigla **Dell**, apăsați pe **F12** pentru a accesa meniul de pornire.
3. Selectați opțiunea **SupportAssist OS Recovery** din meniul de pornire și apăsați **Enter**. Se afișează pagina **Descărcarea imaginii SupportAssist OS Recovery**.
4. Conectați-vă la orice rețea prin cablu sau wireless disponibilă. Pentru instrucțiuni privind conectarea la rețele wireless, consultați [Conectarea la o rețea wireless](#).
5. Faceți clic pe **Pornire restaurare**. Descărcarea începe și poate dura mai multe minute.
6. După finalizarea descărcării, se afișează pagina principală **SupportAssist OS Recovery**.

Conectarea la o rețea wireless

Cerințe preliminare

Modemul sau routerul trebuie să fie pornit și amplasat lângă computer pentru o detectare ușoară.

Pași


1. Din lista de rețele wireless disponibile, selectați o rețea wireless. Dacă doriți să vă conectați la o rețea wireless ascunsă, nelistată, faceți clic pe **Adăugare Wi-Fi**.
2. În funcție de tipul rețelei wireless, efectuați următoarele:
 - În cazul unei rețele wireless securizate, introduceți parola și faceți clic pe **Conectare**.
 - În cazul unei rețele wireless nesecurizate, faceți clic pe **Conectare**.
 - În cazul unei rețele wireless ascunse, introduceți denumirea rețelei sau codul SSID, alegeți o metodă de autentificare, introduceți parola și faceți clic pe **Conectare**.

Activarea sau dezactivarea BIOSConnect

Despre această sarcină

BIOSConnect este activat în mod implicit pe computer. Dacă este nevoie, puteți dezactiva BIOSConnect în funcție de preferințe.

Pași

1. Porniți sau reporniți computerul.
2. Când se afișează sigla **Dell**, apăsați **F2** pentru a accesa **Configurarea sistemului**.
 **NOTIFICARE:** Dacă așteptați prea mult și apare sigla sistemului de operare, atunci așteptați până când se afișează desktopul Windows, reporniți computerul și încercați din nou.
3. În panoul din stânga, faceți clic pe **SupportAssist**.
4. În panoul din dreapta, faceți clic pe **BIOSConnect**.
5. Selectați sau debifați caseta **Activare BIOSConnect** pentru a activa sau a dezactiva BIOSConnect.
6. Apăsați **F10** pentru a salva modificările și a ieși.

Depanarea SupportAssist OS Recovery

Depanarea erorii de pornire a OS Recovery

Nu puteți accesa SupportAssist OS Recovery când opțiunea **Rezoluție sistem SupportAssist** este dezactivată în BIOS.

Pași

1. Reporniți computerul.
2. Când sigla Dell este afișată pe ecran, apăsați tasta **F2** până este afișat mesajul **Pregătire pentru accesarea configurării**. Se vor afișa opțiunile de pornire disponibile.
3. Din secțiunea **BIOS**, extindeți **Rezoluție sistem SupportAssist**.
4. Asigurați-vă că:
 - **Pragul automat de restaurare a sistemului de operare** nu este setat la **OPRIT** și este selectată o valoare de 1, 2, sau 3.
 - Se selectează opțiunea **SupportAssist OS Recovery**.

Depanarea erorilor de copiere de siguranță a fișierelor

După finalizarea realizării copiei de siguranță, sunt afișate erorile de fișiere. Atunci când sunt realizate copii de siguranță pentru fișiere mai mari de 4 GB, fișierele sunt trimise pe o unitate de stocare formatată în sistemul de fișiere FAT32. Înainte de a realiza copii de siguranță pentru fișiere mai mari de 4 GB, formatați unitatea de stocare folosind un alt computer, în format exFAT sau NTFS. Puteți folosi și o altă unitate care este formatată în formatul exFAT sau NTFS. Erorile de copiere de siguranță se înregistrează și dacă hard diskul folosit pentru copierea de siguranță are sectoare corupte.

Pași

1. Accesați pagina principală **SupportAssist OS Recovery** și apoi faceți clic pe **PORNIRE COPIERE DE SIGURANȚĂ** pe dala **COPIERE DE SIGURANȚĂ FIȘIERE**.
2. Faceți clic pe **PORNIRE COPIERE DE SIGURANȚĂ**.
3. Faceți clic pe linkul **Setări avansate** și apoi selectați fișierele care anterior aveau erori.
4. Selectați dispozitivul de stocare de destinație pentru copierea de siguranță a fișierelor selectate și apoi faceți clic pe **URMĂTORUL** pentru a începe procesul de copiere de siguranță.
5. Dacă apar erori din nou, rulați [testele de diagnosticare](#).

Depanarea conexiunii Wi-Fi

Când bifați caseta **Conectare automată** în timpul configurării unei rețele WiFi, SupportAssist OS Recovery salvează setările de configurare ale rețelei pentru conexiuni viitoare. Uneori, când debifați ulterior caseta **Conectare automată**, SupportAssist OS Recovery încă se conectează la rețeaua WiFi salvată. Pentru a depana astfel de erori, puteți să reveniți la setările BIOS implicite.

Pași

1. Mergeți la ecranul principal al **SupportAssist OS Recovery**
2. Faceți clic pe "" din antetul paginii principale **SupportAssist OS Recovery**, apoi faceți clic pe **Repornire**.
3. Când sigla **Dell** este afișată pe ecran, apăsați tasta **F12** până la afișarea meniului de pornire unică.
4. Din meniul de pornire unică, selectați **Setare BIOS**, apoi apăsați **Enter**.
5. Selectați **Wireless** și apoi faceți clic pe **Restaurare setări**. Este afișată fereastra **Restaurare setări**.
6. Selectați **Setări BIOS implicite** și apoi faceți clic pe **OK**.

7. Faceți clic pe **leșire**.

Rularea testelor de diagnosticare

Opțiunea **SCANARE HARDWARE** din SupportAssist OS Recovery vă ajută să diagnosticați probleme de hardware care sunt legate de bateria, cablul, hard diskul, tastatura, unitățile USB, ventilatorul și memoria computerului. Totuși, este posibil ca SupportAssist OS Recovery să nu poată detecta probleme de hardware în anumite situații. Se recomandă utilizarea Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment (ePSA) pentru a detecta astfel de probleme de hardware.

Pași

1. Mergeți la ecranul principal al **SupportAssist OS Recovery**
2. Faceți clic pe "" din antetul pagini principale **SupportAssist OS Recovery**, apoi faceți clic pe **Repornire**.
3. Când sigla **Dell** este afișată pe ecran, apăsați tasta **F12** până la afișarea meniului de pornire unică.
4. Din meniul de pornire unică, selectați **Diagnosticare**, apoi apăsați **Enter**.
Testele de diagnosticare pornesc automat.

Întrebări frecvente

1. Dacă formatez hard diskul computerului, acest lucru afectează partiția SupportAssist OS Recovery?

Partiția SupportAssist OS Recovery este ștearsă atunci când formatați hard diskul computerului prin folosirea unui mediu standard de sistem de operare sau a unei unități USB. După ștergerea partiției, puteți reseta sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery utilizând opțiunea **Resetare și actualizare**. Pentru mai multe informații, consultați [Resetarea și actualizarea computerului](#).

În cazul în care computerul dvs. acceptă funcția BIOSConnect, puteți reinstala sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect. Pentru mai multe informații, consultați [Prezentare generală BIOSConnect](#).

2. Cât spațiu ocupă SupportAssist OS Recovery pe hard disk?

SupportAssist OS Recovery ocupă aproximativ 900 MB pe hard disk.

3. SupportAssist OS Recovery este disponibil numai pentru un anumit plan de service?

Nu, SupportAssist OS Recovery este disponibil pentru toate planurile de service.

4. Computerul meu nu mai este în garanție. Pot folosi în continuare SupportAssist OS Recovery?

În cazul în care computerul dvs. a ieșit din garanție, puteți folosi în continuare SupportAssist OS Recovery. Totuși, în cazul unor probleme, va trebui să achiziționați un acord de asistență bazat pe incidente pentru a primi asistență tehnică de la Dell.

5. Ce sisteme de operare sunt acceptate de SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery acceptă numai sistemul de operare Microsoft Windows 10.

6. Ce formate de stocare sunt acceptate pentru crearea copiilor de siguranță ale fișierelor prin utilizarea SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery acceptă unități de stocare USB, hard diskuri USB și carduri SD.

7. Ce să fac dacă SupportAssist OS Recovery nu pornește automat?

Este posibil ca SupportAssist OS Recovery să nu pornească automat din următoarele motive:

- Opțiunea de pornire automată a SupportAssist OS Recovery poate fi dezactivată din BIOS — pentru a activa pornirea automată a SupportAssist OS Recovery din BIOS, consultați [Configurarea SupportAssist OS Recovery](#).
- Este posibil ca fișierele de pornire să lipsească din partiția de pornire – puteți reseta sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery prin utilizarea opțiunii **Resetare și actualizare**. Pentru mai multe informații, consultați [Resetarea și actualizarea computerului](#). În cazul în care computerul dvs. acceptă funcția BIOSConnect, puteți reinstala sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect. Pentru mai multe informații, consultați [Prezentare generală BIOSConnect](#).
- Este posibil ca sistemul de operare de service să lipsească de pe discul local din cauza formatării discului – puteți reseta sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery prin utilizarea opțiunii **Resetare și actualizare**. Pentru mai multe informații, consultați [Resetarea și actualizarea computerului](#). În cazul în care computerul dvs. acceptă funcția BIOSConnect, puteți reinstala sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect. Pentru mai multe informații, consultați [Prezentare generală BIOSConnect](#).

Produse Dell conexe

Următorul tabel explică diferența dintre SupportAssist OS Recovery și alte produse Dell conexe.

Tabel 1. Produse Dell conexe

Dell SupportAssist OS Recovery	Dell SupportAssist pentru PC-uri private/Dell SupportAssist pentru PC-uri comerciale
<p>SupportAssist OS Recovery Dell furnizează un mediu de recuperare care constă din instrumente de diagnosticare și de depanare a problemelor care ar putea interveni înainte de pornirea computerului prin sistemul de operare. Atunci când computerul nu poate să pornească sistemul de operare, chiar și după mai multe încercări, computerul pornește automat SupportAssist OS Recovery. Mediul de recuperare permite diagnosticarea problemelor de hardware, repararea computerului, crearea de copii de siguranță pentru fișiere sau resetarea computerului la starea din fabrică.</p>	<p>Dell SupportAssist pentru PC-uri de la Dell automatizează asistența de la Dell prin identificarea proactivă și predictivă a problemelor de hardware și de software de pe computerul dvs. SupportAssist evaluează performanța sistemului și problemele de stabilitate, împiedică amenințările de securitate, monitorizează și detectează defecțiunile de hardware și automatizează procesul de contactare a asistenței tehnice Dell.</p>