

Dell SupportAssist OS Recovery

Посібник користувача



Примітки, застереження та попередження

 **ПРИМІТКА:** ПРИМІТКА містить важливу інформацію, яка допомагає краще користуватися виробом.

 **ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:** ЗАСТЕРЕЖЕННЯ вказує на можливість пошкодження обладнання чи втрати даних і показує, як уникнути проблеми.

 **ПОПЕРЕДЖЕННЯ:** ПОПЕРЕДЖЕННЯ вказує на можливість пошкодження майна, травмування або смерті.

© 2017 –2019 Корпорація Dell Inc. і її дочірні компанії. Усі права захищені. Dell, EMC та інші товарні знаки є товарними знаками корпорації Dell Inc. або її дочірніх підприємств. Інші товарні знаки можуть бути товарними знаками відповідних власників.

1 Вступ.....	5
Системи із середовищем SupportAssist OS Recovery.....	5
Основні функції.....	5
2 Запуск SupportAssist OS Recovery.....	6
Запуск SupportAssist OS Recovery вручну.....	6
Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням утиліти відновлення Windows.....	6
3 BIOSConnect.....	8
Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням BIOSConnect.....	8
Підключення до безпроводових мереж.....	9
Увімкнення та вимкнення BIOSConnect.....	9
4 Використання середовища SupportAssist OS Recovery.....	10
Головна сторінка SupportAssist OS Recovery.....	10
Користувачський інтерфейс SupportAssist OS Recovery.....	10
Сканування апаратного забезпечення.....	11
Виправлення несправностей комп'ютера.....	11
Резервне копіювання файлів.....	12
Відновлення комп'ютера.....	13
Виконання локального відновлення образу системи.....	13
Відновлення даних після локального відновлення системи.....	14
Надсилання відгуків до Dell.....	15
Налаштування підключення до Інтернету.....	15
Налаштування безпроводового підключення до Інтернету.....	15
Налаштування проводного підключення до Інтернету.....	16
5 Виконання хмарного відновлення образу системи.....	17
Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool.....	17
Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery.....	18
Хмарне відновлення образу системи з використанням USB-носія SupportAssist OS Recovery.....	18
SupportAssist Recovery Assistant.....	20
Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant.....	20
6 Налаштування SupportAssist OS Recovery.....	22
Увімкнення й вимкнення автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.....	22
Установлення порогу збоїв для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.....	22
7 Пошук і виправлення несправностей SupportAssist OS Recovery.....	24
Пошук і виправлення несправностей із завантаженням OS Recovery.....	24
Пошук і виправлення несправностей із резервним копіюванням файлів.....	24
Виконання діагностичних перевірок.....	24
8 Запитання й відповіді.....	26

Додаток А: Пов'язані продукти Dell..... 27

Вступ

Dell SupportAssist OS Recovery – це середовище для відновлення з інструментами для діагностики й усунення несправностей, які виникають до завантаження операційної системи на комп'ютері. Якщо комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб, він автоматично запускає SupportAssist OS Recovery. У середовищі відновлення ви можете продіагностувати апаратні несправності, усунути їх, створити резервні копії файлів або відновити заводський стан комп'ютера.

Цей документ містить інформацію про використання середовища SupportAssist OS Recovery для діагностики й усунення несправностей, які виникають до завантаження операційної системи на комп'ютері.

Теми:

- Системи із середовищем SupportAssist OS Recovery
- Основні функції

Системи із середовищем SupportAssist OS Recovery

Середовище SupportAssist OS Recovery доступне лише на деяких системах Dell з операційною системою Microsoft Windows 10, встановленою на заводі. Перелік систем, на яких доступне середовище SupportAssist OS Recovery, див. у *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці Dell.com/ServiceabilityTools.

⚠ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ: Якщо відформатувати жорсткий диск комп'ютера, середовище SupportAssist OS Recovery буде видалено.

Основні функції

- Сканування обладнання: діагностичне сканування комп'ютера для пошуку апаратних несправностей.
- Виправлення системи: пошук і виправлення поширених несправностей, які виникають перед завантаженням операційної системи на комп'ютері. Ця функція дає змогу уникнути необхідності відновлювати заводський стан комп'ютера.
- Резервне копіювання файлів: створення копії власних файлів на зовнішньому пристрої збереження даних.
- Відновлення системи: відновлення операційної системи й стандартних програм до стану, у якому вони перебували на момент постачання вашого комп'ютера із заводу Dell.
- Хмарне відновлення образу: завантаження й встановлення на комп'ютері нової операційної системи зі стандартними драйверами та програмами.

Запуск SupportAssist OS Recovery

Запустити середовище SupportAssist OS Recovery можна в один із наведених нижче способів.

- 1 Автоматичний запуск SupportAssist OS Recovery: якщо комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб, він автоматично запускає SupportAssist OS Recovery.
- 2 Запуск SupportAssist OS Recovery вручну: утиліту SupportAssist OS Recovery можна вручну запустити для відновлення комп'ютера до заводського стану або для резервного копіювання особистих файлів. Див. розділ [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#).
- 3 BIOSConnect для SupportAssist OS Recovery: SupportAssist OS Recovery встановлюється в спеціальний розділ жорсткого диска системи. Якщо цей розділ відсутній, пошкоджений або потребує виправлення, BIOSConnect запропонує альтернативний спосіб запуску SupportAssist OS Recovery. Див. [BIOSConnect](#).

ПРИМІТКА: Ця функція доступна лише на деяких системах Dell. Перелік таких систем див. у розділі «Системи, що підтримують BIOSConnect» таблиці підтримки [Dell SupportAssist OS Recovery](#) на сторінці Dell.com/ServiceabilityTools.

- 4 Запустіть SupportAssist OS Recovery з використанням утиліти відновлення Windows – допоміжної утиліти, яка перенаправляє вас до SupportAssist OS Recovery, коли комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб. Див [Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням утиліти Windows Recovery](#).

Теми:

- [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#)
- [Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням утиліти відновлення Windows](#)

Запуск SupportAssist OS Recovery вручну

Про цю задачу

Ви можете в будь-який момент вручну запустити SupportAssist OS Recovery, щоб створити резервні копії власних файлів чи відновити заводський стан комп'ютера.

Кроки

- 1 Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.
- 2 Коли на екрані з'явиться логотип **Dell**, натисніть клавішу **F12**, щоб відкрити меню одноразового завантаження.

ПРИМІТКА: Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.

На екрані з'являться доступні параметри завантаження.

- 3 Виберіть **SupportAssist OS Recovery** і натисніть клавішу **Enter**.

На екрані з'явиться сторінка **SupportAssist OS Recovery**.

Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням утиліти відновлення Windows

Windows Recovery – це допоміжна утиліта, яка направляє вас до середовища SupportAssist OS Recovery, коли комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб. Перейти до середовища відновлення Windows можна в наведені нижче способи.

- 1 З операційної системи: меню «Пуск»**Настройки****Оновлення й безпека****Оновлення****Додаткові варіанти запуску****Перезавантажити**.

- 2 З екрана входу в систему Windows: утримуючи клавішу Shift, клікніть **Перезавантаження**.
- 3 З головної сторінки SupportAssist OS Recovery: клікніть позначку живлення в правому нижньому куті головної сторінки **SupportAssist OS Recovery** й виберіть **Відновлення Windows**.

BIOSConnect

І **ПРИМІТКА:** Ця функція доступна лише на деяких системах Dell. Перелік таких систем див. у розділі «Системи, що підтримують BIOSConnect» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці Dell.com/ServiceabilityTools.

BIOSConnect – це альтернативний спосіб запустити SupportAssist OS Recovery, коли сервісний розділ жорсткого диску, на якому розташовано SupportAssist OS Recovery, відсутній, пошкоджений або потребує виправлення. BIOSConnect підключається до серверів Dell через Інтернет, завантажує образ SupportAssist OS Recovery та запускає відповідне середовище із системної пам'яті (RAM). Якщо комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб, запускається перевірка стану системи перед завантаженням. Якщо в ході перевірки не буде виявлено апаратних несправностей і комп'ютер не зможе запустити середовище SupportAssist OS Recovery з жорсткого диску, вам буде запропоновано перезавантажити комп'ютер та завантажити образ SupportAssist OS Recovery із сайту Dell.com. Після підтвердження комп'ютер перезавантажиться та з'явиться екран BIOSConnect.

Залежно від того, яке підключення до Інтернету доступне, станеться щось із наведеного нижче.

- Проводове підключення до Інтернету: буде автоматично розпочато завантаження образу SupportAssist OS Recovery.
- Безпроводове підключення до Інтернету: BIOSConnect виконає пошук безпроводових мереж і відобразить перелік доступних варіантів. Ви також зможете підключитися до прихованих безпроводових мереж. Коли з'єднання буде встановлено, буде автоматично розпочато завантаження образу SupportAssist OS Recovery.

Коли завантаження образу SupportAssist OS Recovery буде завершено, комп'ютер запустить середовище SupportAssist OS Recovery.

Теми:

- [Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням BIOSConnect](#)
- [Підключення до безпроводових мереж](#)
- [Увімкнення та вимкнення BIOSConnect](#)

Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням BIOSConnect

Обов'язкова умова

Комп'ютер має бути підключений до Інтернету.

Про цю задачу

BIOSConnect – це альтернативний спосіб запустити SupportAssist OS Recovery, коли сервісний розділ жорсткого диску, на якому встановлено SupportAssist OS Recovery, відсутній, пошкоджений або потребує виправлення.

Кроки

- 1 Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.
- 2 Коли на екрані з'явиться логотип **Dell**, натисніть клавішу **F12**, щоб відкрити меню одноразового завантаження.
- 3 Виберіть у меню завантаження варіант **SupportAssist OS Recovery** і натисніть клавішу **Enter**.
Відкриється сторінка **завантаження образу SupportAssist OS Recovery**.
- 4 Підключіться до будь-якої проводової або безпроводової мережі. Інструкції з підключення до безпроводових мереж див. у розділі [Підключення до безпроводових мереж](#).
- 5 Клікніть **Почати відновлення**.
Почнеться завантаження, яке може тривати кілька хвилин.

6 Коли завантаження буде завершено, на екрані з'явиться вікно **SupportAssist OS Recovery**.

Підключення до безпроводових мереж

Обов'язкова умова

Увімкніть безпроводовий модем чи маршрутизатор і розташуйте його поруч із комп'ютером, щоб його було легко виявити.

Кроки

- 1 Виберіть безпроводову мережу зі списку доступних мереж. Щоб підключитися до прихованої безпроводової мережі, якої немає в списку, клікніть **Додати мережу Wi-Fi**.
- 2 Залежно від типу безпроводової мережі виконайте одну з наведених нижче дій.
 - Щоб підключитися до захищеної безпроводової мережі, введіть пароль і клікніть **Підключитися**.
 - Щоб підключитися до незахищеної безпроводової мережі, клікніть **Підключитися**.
 - Щоб підключитися до прихованої безпроводової мережі, введіть її назву або SSID-ідентифікатор, виберіть метод автентифікації, введіть пароль і клікніть **Підключитися**.

Увімкнення та вимкнення BIOSConnect

Про цю задачу

За замовчуванням функцію BIOSConnect на комп'ютері увімкнено. За потреби її можна вимкнути.

Кроки

- 1 Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.
- 2 Коли з'явиться логотип **Dell**, натисніть клавішу **F2**, щоб увійти до програми **System Setup**.

① ПРИМІТКА: Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.

- 3 На панелі зліва клікніть **SupportAssist**.
- 4 На панелі справа клікніть **BIOSConnect**.
- 5 Установіть або зніміть прапорець **Увімкнути BIOSConnect**.
- 6 Натисніть **F10**, щоб зберегти зміни та вийти.

Використання середовища SupportAssist OS Recovery

Середовище SupportAssist OS Recovery містить інструменти для діагностики й усунення несправностей, які виникають до завантаження операційної системи на комп'ютері. За допомогою SupportAssist OS Recovery також можна створити резервні копії власних файлів чи відновити заводський стан комп'ютера. SupportAssist OS Recovery запускається автоматично, якщо комп'ютеру не вдається завантажити операційну систему навіть після кількох спроб. За потреби середовище SupportAssist OS Recovery можна запустити вручну. Інструкції для запуску SupportAssist OS Recovery вручну див. у розділі [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#).

Теми:

- [Головна сторінка SupportAssist OS Recovery](#)
- [Користувацький інтерфейс SupportAssist OS Recovery](#)
- [Сканування апаратного забезпечення](#)
- [Виправлення несправностей комп'ютера](#)
- [Резервне копіювання файлів](#)
- [Відновлення комп'ютера](#)
- [Відновлення даних після локального відновлення системи](#)
- [Надсилання відгуків до Dell](#)
- [Налаштування підключення до Інтернету](#)

Головна сторінка SupportAssist OS Recovery

На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** доступні наведені нижче інструменти.

- **Сканування обладнання:** сканування для пошуку апаратних несправностей.
- **Виправлення системи:** пошук і виправлення несправностей, які виникають перед завантаженням операційної системи на комп'ютері.
- **Резервне копіювання файлів:** створення резервної копії власних файлів на зовнішньому пристрої збереження даних.
- **Відновлення системи:** відновлення заводського стану операційної системи й програм за замовчуванням або встановлення нової операційної системи.

Користувацький інтерфейс SupportAssist OS Recovery

Операції в середовищі SupportAssist OS Recovery можна виконувати за допомогою миші, клавіатури чи сенсорного екрана. У верхній частині кожної сторінки SupportAssist OS Recovery розташовано банер. На ноутбуках на цьому банері відображаються поточний час і стан заряду акумулятора.

Вказані нижче можливості SupportAssist OS Recovery реалізовано тільки на окремих екранах.

- **Позначка головного екрана** – відображається лише під час виконання задачі, наприклад під час резервного копіювання. За допомогою позначки головного екрана можна повернутися на головний екран **SupportAssist OS Recovery**, щоб розпочати процедуру знову чи запустити іншу функцію.
- **Параметри живлення** – на головній сторінці SupportAssist OS Recovery доступні наведені нижче параметри керування живленням.

- **Завершити роботу:** вимкнення комп'ютера.
- **Restart** (Перезавантажити): вимкнення й увімкнення комп'ютера для повторного завантаження основної операційної системи.
- **Відновлення Windows:** завантаження середовища відновлення Windows.

Сканування апаратного забезпечення

Обов'язкова умова

Комп'ютер має бути підключено до мережі живлення.

Про цю задачу

За допомогою інструмента **Сканування обладнання** на головній сторінці SupportAssist OS Recovery можна запустити діагностичні перевірки для пошуку апаратних несправностей. Він перевіряє стан акумулятора, кабелів, жорсткого диску, вентиляторів і пам'яті й сповіщає про проблеми, якщо вони є.

Кроки

- 1 На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клікніть **Сканувати обладнання**.
- 2 Клікніть **Сканувати зараз**.
 - Якщо апаратних несправностей не виявлено, буде відображено статус **Проблеми не виявлено**.
 - У разі виявлення апаратних несправностей відкриється сторінка з відповідними відомостями. Клікніть посилання на сторінці, щоб відкрити веб-сайт підтримки Dell, і за допомогою інструкцій надішліть запит до служби підтримки.
- 3 Клікніть **Готово**.

Виправлення несправностей комп'ютера

Обов'язкова умова

Комп'ютер має бути підключено до мережі живлення.

Про цю задачу

За допомогою функції **Виправлення системи** на головній сторінці SupportAssist OS Recovery ви можете діагностувати, знайти й виправити поширені несправності, що виникають до завантаження операційної системи на комп'ютері. Цей інструмент здійснює перевірку й виправлення таблиці розділів, завантажувальних файлів і загального стану операційної системи Windows.

Кроки

- 1 На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клікніть **Виправлення системи**.

① ПРИМІТКА: Якщо на комп'ютері ввімкнено програмне шифрування, вам буде запропоновано вимкнути його, перш ніж починати виправлення.

Щоб вимкнути програмне шифрування, виконайте наведені нижче дії.

- a Клікніть **Дешифрувати**. З'явиться сторінка входу в обліковий запис Microsoft.
- b Введіть адресу електронної пошти або номер телефону свого облікового запису Microsoft і клікніть **Далі**.
- c Введіть пароль до свого облікового запису Microsoft і клікніть **Увійти**.
- d Виберіть номер телефону користувача, введіть останні чотири цифри номера й клікніть **Надіслати код**. На ваш номер телефону надіслано повідомлення з кодом перевірки.
- e Введіть код перевірки в поле **Код** і клікніть **Перевірити**. З'являться ключі відновлення BitLocker.
- f Запишіть ключ відновлення для свого пристрою.
- g Введіть ключ відновлення в поле **Введіть ключ відновлення BitLocker** і натисніть **Дешифрувати**. Програмне шифрування буде вимкнено.
- h Клікніть **ОК**.

Після вимкнення програмного шифрування ви зможете продовжити виправлення несправностей комп'ютера.

- 2 Клікніть **Виправити**.
 - Якщо проблему буде успішно виправлено, з'явиться статус **Виправлення завершено**. Клікніть **Перезавантажити**, щоб перезавантажити комп'ютер.

- Якщо виправити несправність неможливо або не вдається, на екрані з'явиться відповідне повідомлення. Ви можете клікнути **Резервне копіювання й відновлення**, щоб створити резервну копію персональних файлів і відновити операційну систему. Див. розділи [Резервне копіювання файлів](#) і [Відновлення комп'ютера](#).

Резервне копіювання файлів

Передумови

- Комп'ютер має бути підключено до мережі живлення.
- Для резервного копіювання файлів вам знадобиться зовнішній носій, як-от SD-карта, USB-носій або жорсткий диск USB.

Про цю задачу

Ви можете створити резервну копію власних файлів перед початком відновлення заводського стану комп'ютера. Якщо комп'ютер не може завантажити операційну систему, буде автоматично запущено середовище SupportAssist OS Recovery. Щоб запустити SupportAssist OS Recovery вручну, скористайтеся інструкціями в розділі [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#).

Кроки

- 1 На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клікніть **Створити резервну копію файлів**. Відкриється сторінка **Резервне копіювання файлів**.

ПРИМІТКА: Якщо на комп'ютері увімкнено програмне шифрування, вам буде запропоновано вимкнути його, перш ніж починати резервне копіювання.

Щоб вимкнути програмне шифрування, виконайте наведені нижче дії.

- a Клікніть **Дешифрувати**. З'явиться сторінка входу в обліковий запис Microsoft.
- b Введіть адресу електронної пошти або номер телефону свого облікового запису Microsoft і клікніть **Далі**.
- c Введіть пароль до свого облікового запису Microsoft і клікніть **Увійти**.
- d Виберіть номер телефону користувача, введіть останні чотири цифри номера й клікніть **Надіслати код**. На ваш номер телефону надіслано повідомлення з кодом перевірки.
- e Введіть код перевірки в поле **Код** і клікніть **Перевірити**. З'являться ключі відновлення BitLocker.
- f Запишіть ключ відновлення для свого пристрою.
- g Введіть ключ відновлення в поле **Введіть ключ відновлення BitLocker** і натисніть **Дешифрувати**. Програмне шифрування буде вимкнено.
- h Клікніть **ОК**.

Після вимкнення програмного шифрування ви зможете продовжити резервне копіювання файлів.

- 2 Клікніть **Почати резервне копіювання**.

Файли й папки на вашому комп'ютері буде проаналізовано, і на екрані з'являться відомості про кількість та розмір файлів у бібліотеках Windows за замовчуванням.

ПРИМІТКА: Показники кількості й розміру файлів можуть перевищувати розмір вашого облікового запису користувача, тому що бібліотеки Windows містять файли всіх користувачів комп'ютера.

- 3 Виконайте одну з наведених нижче дій.

- Виберіть папки, для яких треба створити резервну копію, і натисніть **Далі**.
- Щоб включити до резервної копії певні файли й папки чи виключити їх із нього, клікніть **Налаштувати**. Відкриється сторінка **Настроювані параметри**.
 - 1 Установіть прапорці для файлів і папок, які хочете включити до резервної копії. Зніміть прапорці для файлів і папок, які хочете виключити з резервного копіювання.
 - 2 Клікніть **Далі**.

На екрані буде вказано, скільки вільного місця необхідно для резервного копіювання вибраних файлів, і буде запропоновано підключити чи вставити до комп'ютера накопичувач.

- 4 Підключити зовнішній носій, як-то SD-карту, USB-носій чи жорсткий диск USB.

На екрані з'являться відомості про вільне місце на пристрої збереження даних і місце, необхідне для резервного копіювання вибраних файлів.

- ① **ПРИМІТКА:** Якщо вільного місця на пристрої недостатньо для резервного копіювання, ви побачите відповідне повідомлення. У такому разі підключіть пристрій збереження даних, на якому більше вільного простору.

5 Клікніть **Далі**.

Почнеться процедура резервного копіювання, яка може тривати кілька хвилин. Після завершення резервного копіювання на екрані з'явиться відповідне повідомлення. Створена резервна копія перебуватиме в папці **SupportAssist_Backups**. У цій папці ви знайдете вкладену папку, створену для вашої резервної копії, з датою й часом резервного копіювання в імені (наприклад, **рік-місяць-день_година.хвилина.секунда**). Інструкції з відновлення даних після локального відновлення системи див. у файлі **readme.html** у папці **SupportAssist_Backups** чи в розділі [Відновлення даних після локального відновлення системи](#). Якщо ви виконуєте хмарне відновлення образу системи, див. розділ [Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant](#).

- ① **ПРИМІТКА:** Якщо під час резервного копіювання не вдалося скопіювати певні файли, з'явиться повідомлення про помилку зі списком таких файлів.

Відновлення комп'ютера

Якщо усунути несправність комп'ютера за допомогою функції **Виправлення системи** в середовищі SupportAssist OS Recovery не вдається, ви можете створити резервні копії своїх файлів і відновити операційну систему. Можна виконати локальне або хмарне відновлення.

На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клікніть **Відновити систему**. Залежно від стану комп'ютера можуть бути доступні наведені нижче варіанти.

- **Локальне відновлення** – ви можете відновити операційну систему й стандартні програми до стану, у якому вони перебували на момент постачання вашого комп'ютера із заводу Dell.
- **Хмарне відновлення** – ви можете завантажити й установити на своєму комп'ютері нову операційну систему з найважливішими драйверами та програмами.

⚠ **ЗАСТЕРЕЖЕННЯ:** Функція Відновлення системи стирає з жорсткого диску всі дані без можливості відновлення, а також видаляє всі програми й драйвери, установлені на вашому комп'ютері. Перш ніж виконувати відновлення системи, Dell рекомендує створити резервну копію даних. Використовуйте для відновлення комп'ютера середовище Dell SupportAssist OS Recovery лише в разі, якщо вам не вдається відновити операційну систему за допомогою функції відновлення системи Windows.

- ① **ПРИМІТКА:** Якщо усунути несправності неможливо або SupportAssist OS Recovery не може визначити встановлену на комп'ютері заводську версію операційної системи, доступний лише варіант Хмарне відновлення.
- ① **ПРИМІТКА:** Функція хмарного відновлення підтримується лише в певних системах. Перелік таких систем див. у розділі «Системи, що підтримують хмарне відновлення» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці [Dell.com/ServiceabilityTools](#).
- ① **ПРИМІТКА:** Для відновлення заводського стану системи може знадобитися ввести ключі продуктів або ліцензій для програмного забезпечення, такого як Microsoft Office 365 чи інше ліцензоване ПЗ.
- Інструкції з локального відновлення образу системи див. у розділі [Виконання локального відновлення образу системи](#).
 - Інструкції з хмарного відновлення образу системи див. у розділі [Виконання хмарного відновлення образу системи](#).

Виконання локального відновлення образу системи

Обов'язкова умова

Комп'ютер має бути підключено до мережі живлення.

Про цю задачу

За допомогою функції **локального відновлення** ви можете відновити операційну систему й стандартні програми до стану, в якому вони перебували на момент постачання вашого комп'ютера із заводу Dell.

Кроки

1 На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клікніть **Відновлення системи**.

- З'являться параметри відновлення системи.
- 2 Клікніть **Локальне відновлення**.
Відкриється сторінка **Локальне відновлення**.
 - 3 Клікніть **Відновити**.
 - 4 Прочитайте попередження на екрані.
 - 5 За бажанням виберіть зі списку **Виберіть причину** причину, через яку відновлюєте образ системи.
 - 6 Установіть прапорець, щоб прийняти умови угоди, і клікніть **Далі**.
З'явиться екран **Резервне копіювання**.
 - 7 Залежно від того, що вам потрібно, виконайте одну з наведених нижче дій.
 - Якщо ви вже створили резервну копію файлів або не збираєтесь цього робити, клікніть **Пропустити**.
 - Якщо перед початком відновлення ви хочете створити резервну копію своїх файлів, клікніть **Створити резервну копію** й виконайте інструкції на екрані.
 - 8 Установіть прапорець **Я розумію, що протягом заводського відновлення буде видалено всі файли й відформатовано жорсткий диск** і клікніть **Далі**.
Почнеться процедура відновлення, яка може тривати кілька хвилин. Після її завершення на екрані з'явиться повідомлення.
 - 9 Клікніть **Готово**, щоб перезавантажити комп'ютер.

Наступний крок

Перевстановіть усі програми (у тому числі програми сторонніх виробників), які не було встановлено на комп'ютері із самого початку. Після завершення локального відновлення системи ви зможете відновити свої файли. Див. [Відновлення даних після локального відновлення системи](#).

Відновлення даних після локального відновлення системи

Передумови

- Комп'ютер має бути підключено до мережі живлення.
- Спочатку необхідно створити резервну копію даних на зовнішньому пристрої збереження даних.
- Ви повинні мати змогу увійти до основної операційної системи.

Про цю задачу

Після локального відновлення операційної системи на комп'ютері виконайте наведені далі кроки для відновлення даних.

- і** **ПРИМІТКА:** Інструкції нижче наведено для відновлення даних після локального відновлення системи. Якщо ви відновили хмарний образ системи, файли можна відновити за допомогою асистента **SupportAssist Recovery Assistant**. Див. [Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant](#).

Кроки

- 1 Підключіть зовнішній пристрій збереження даних, на якому створено резервну копію файлів.
- 2 У папці **SupportAssist_Backups** на зовнішньому пристрої збереження даних двічі клікніть файл **File_Restore.exe**.
З'явиться програма відновлення.
- 3 Клікніть **Огляд** поруч із полем **Виберіть архів**.
- 4 Перейдіть до папки на зовнішньому пристрої збереження даних і виберіть файл **archive.zip**.
На екрані з'явиться вміст файлу **archive.zip**.
- 5 Залежно від того, що вам потрібно, виконайте одну з наведених нижче дій.
 - Щоб відновити всі файли, клікніть **Вибрати все**.
 - Щоб відновити лише певні файли, виберіть їх у списку.
- 6 Клікніть **Огляд** поруч із полем **Виберіть місце призначення**.
- 7 Перейдіть у папку на локальному диску, у яку хочете зберегти файли, і клікніть **Розпакувати**.
Почнеться процедура відновлення даних, яка може тривати кілька хвилин.
- 8 Клікніть **Закрити**.

Надсилання відгуків до Dell

За допомогою функції **Надати відгук** ви можете надіслати компанії Dell свої коментарі щодо середовища SupportAssist OS Recovery. Ця інформація залишається анонімною й допомагає Dell покращувати свої продукти. Ви можете надати компанії Dell свої коментарі після виконання операцій у системі SupportAssist OS Recovery.

Обов'язкова умова

Для цього в параметрах SupportAssist OS Recovery має бути налаштовано підключення до Інтернету. Інструкції з налаштування доступу до Інтернету див. у розділі [Налаштування підключення до Інтернету](#).

ПРИМІТКА: Функція Надання зворотного зв'язку не надсилає ваші коментарі до агента технічної підтримки Dell. По безпосередню допомогу з вирішенням апаратних чи програмних проблем звертайтеся до технічної підтримки Dell.

Кроки

- 1 Закінчивши виконання операції в середовищі Dell SupportAssist OS Recovery, клікніть **Надати зворотний зв'язок**. На екрані з'явиться сторінка для коментарів із трьома питаннями.
- 2 У відповідь на питання 1 і 2 виберіть варіант, що підходить краще за все.
- 3 У відповідь на питання 3 виберіть додаткову категорію зворотного зв'язку, який ви хочете надати, і введіть свої коментарі у відповідне поле.
- 4 Щоб дати компанії Dell змогу користуватися наданою вами інформацією в анонімному режимі, виберіть **Опублікувати мої коментарі в Інтернеті, анонімно**.
- 5 Клікніть **Надіслати зворотний зв'язок**.

Налаштування підключення до Інтернету

Для надання відгуків компанії Dell необхідне активне підключення до Інтернету. На сторінці **Мережа** відображається візуальна мапа мережі, де вказано стан підключення комп'ютера до локальної мережі та Інтернету. Після налаштування підключення до Інтернету SupportAssist OS Recovery зберігає параметри мережі для майбутнього використання.

Налаштування безпроводового підключення до Інтернету

Обов'язкова умова

Увімкніть безпроводовий модем чи маршрутизатор і розташуйте його поруч із комп'ютером, щоб його було легко виявити.

Кроки

- 1 Клікніть позначку мережі в заголовку вікна **SupportAssist OS Recovery**. Відкриється сторінка **Мережа**.
- 2 Виберіть **Безпроводова**.

ПРИМІТКА: Якщо пристрій не зможе знайти безпроводовий мережевий адаптер, на екрані з'явиться відповідне повідомлення. Щоб усунути проблему, переконайтеся, що в налаштуваннях комп'ютера увімкнено безпроводовий мережевий адаптер.

З'явиться список доступних безпроводових інтернет-підключень.

- 3 У списку **Виберіть мережу** виберіть безпроводове інтернет-підключення, яке ви хочете налаштувати й використати.
 - Якщо ви вибрали захищену мережу, введіть відповідний ключ і клікніть **Підключитися**.
 - Якщо ви вибрали загальнодоступну мережу Wi-Fi, прочитайте умови обслуговування й клікніть **Прийняти й підключитися**.

ПРИМІТКА: Якщо ви хочете, щоб середовище SupportAssist OS Recovery автоматично підключалося до вибраної безпроводової мережі, клікніть **Підключитися автоматично**.

Безпроводове підключення до Інтернету буде налаштовано в середовищі SupportAssist OS Recovery, і відобразиться статус **Підключено**.

- 4 Клікніть **Готово**.

Налаштування проводного підключення до Інтернету

Обов'язкова умова

Підключіть до комп'ютера мережевий кабель.

Кроки

- 1 Клікніть позначку мережі в заголовку вікна **SupportAssist OS Recovery**.
Відкриється сторінка **Мережа**.
- 2 Виберіть **Проводова**.
SupportAssist OS Recovery автоматично відобразить параметри **IP-адреса**, **Маска підмережі**, **Маршрутизатор** і **DNS-сервер** проводного підключення до Інтернету.
- 3 Якщо ви хочете вручну налаштувати підключення до Інтернету, виберіть значення **Вручну** для параметра **DHCP**, введіть значення **IP-адреса**, **Маска підмережі**, **Маршрутизатор** і **DNS-сервер**, а потім клікніть **Застосувати**.
- 4 Клікніть **Готово**.

Виконання хмарного відновлення образу системи

Ви можете скористатися функцією **хмарного відновлення**, якщо несправності в системі комп'ютера неможливо усунути чи середовищу SupportAssist OS Recovery не вдається знайти на ньому заводський образ.

ПРИМІТКА: Функція хмарного відновлення підтримується лише в певних системах. Перелік таких систем див. у розділі «Системи, що підтримують хмарне відновлення» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці Dell.com/ServiceabilityTools.

ПРИМІТКА: Протягом хмарного відновлення встановлюється остання версія образу операційної системи, що може бути новішою за образ, який було встановлено на заводі Dell.

Перш ніж починати хмарне відновлення, виконайте наведені нижче дії.

- 1 Завантажте й установіть утиліту Dell OS Recovery Tool. Див. [Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool](#).
- 2 Створіть USB-носіє SupportAssist OS Recovery. Див. [Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery](#).

Теми:

- [Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool](#)
- [Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery](#)
- [Хмарне відновлення образу системи з використанням USB-носія SupportAssist OS Recovery](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool

Обов'язкова умова

Комп'ютер має бути підключено до Інтернету.

Про цю задачу

Утиліту Dell OS Recovery Tool можна завантажити й установити з веб-сайту технічної підтримки Dell.

ПРИМІТКА: Завантаження та встановлення утиліти Dell OS Recovery Tool є необхідною умовою для виконання відновлення з хмари. Радимо виконувати відновлення з хмари, тільки якщо несправності в комп'ютері неможливо усунути, а утиліта SupportAssist OS Recovery не може виявити заводський образ на комп'ютері.

Кроки

- 1 Перейдіть за посиланням dell.com/support.
- 2 Введіть сервісну мітку свого комп'ютера в поле **Enter a Service Tag** (Введіть сервісну мітку) і клікніть **Submit** (Надіслати). Щоб система автоматично визначила номер сервісної мітки вашого комп'ютера, клікніть **Detect PC** (Виявити ПК). Відкриється сторінка **Product Support** (Підтримка продукту).
- 3 У розділі **Additional resources** (Додаткові ресурси) клікніть **Operating system recovery** (Відновлення операційної системи). Відкриється сторінка **Reinstall Microsoft Windows** (Перевстановити Microsoft Windows).
- 4 Клікніть **Download OS Recovery Tool** (Завантажити OS Recovery Tool).
Буде завантажено пакет установлення Dell OS Recovery Tool.
- 5 Для встановлення утиліти двічі клікніть пакет установлення Dell OS Recovery Tool і дотримуйтеся інструкцій на екрані.

Наступний крок

Коли встановлення буде завершено, ви зможете створити USB-ключ із SupportAssist OS Recovery. Див. [Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery](#).

Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery

Передумови

- На комп'ютері має бути встановлено утиліту Dell OS Recovery Tool. Див. розділ [Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool](#).
- Вам знадобиться USB-носіє із 16 ГБ вільного місця.

⚠ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ: Під час створення носія SupportAssist OS Recovery USB-накопичувач буде відформатовано, а дані на ньому буде видалено.

Кроки

- 1 Підключіть USB-носіє до комп'ютера, на якому встановлено утиліту Dell OS Recovery Tool.
 - 2 Запустіть **Dell OS Recovery Tool** і клікніть **Розпочати**.
 - 3 Клікніть **Далі**.
На екрані з'явиться сторінка **Запуск відновлення**.
 - 4 Залежно від того, для якого комп'ютера ви хочете відновити операційну систему, виберіть один із наведених нижче варіантів.
 - **Цей комп'ютер:** відновлення операційної системи на комп'ютері, на якому встановлено утиліту Dell OS Recovery Tool.
 - **Інший комп'ютер:** відновлення операційної системи на іншому комп'ютері.
 - 5 Якщо ви вибрали варіант **Інший комп'ютер**, введіть його сервісну мітку.
 - 6 Клікніть **Далі**.
Відкриється сторінка **Operating System** (Операційна система) з варіантами завантаження.
 - Один чи кілька образів операційної системи Windows, доступних для комп'ютера, сервісну мітку якого ви ввели.
 - Утиліта SupportAssist OS Recovery Tool.
- 📌 ПРИМІТКА:** Якщо середовище SupportAssist OS Recovery недоступне для комп'ютера із цією сервісною міткою, відобразатимуться лише посилання для завантаження образу операційної системи Windows.
- 7 Клікніть **Завантажити**, щоб завантажити утиліту SupportAssist OS Recovery.
Розпочнеться завантаження програми SupportAssist OS Recovery Tool.
 - 8 Клікніть **Завантажити** для версії операційної системи Windows, яку хочете завантажити.
Розпочнеться завантаження образу операційної системи Windows.
 - 9 Клікніть **Далі**.
З'явиться сторінка **USB-носіє**.
 - 10 У списку **USB-носіє** виберіть бажаний USB-носіє і клікніть **Записати ОС**.
Буде створено USB-носіє SupportAssist OS Recovery.

Наступний крок

Після створення USB-носія SupportAssist OS Recovery ви зможете виконати хмарне відновлення образу системи. Див. [Хмарне відновлення образу системи з використанням USB-носія SupportAssist OS Recovery](#).

Хмарне відновлення образу системи з використанням USB-носія SupportAssist OS Recovery

Передумови

- Комп'ютер має бути підключено до мережі живлення.

- Комп'ютер має бути підключено до Інтернету.
- Необхідно спочатку створити USB-носії SupportAssist OS Recovery. Див. [Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery](#).

І **ПРИМІТКА:** Функція хмарного відновлення підтримується лише в певних системах. Перелік таких систем див. у розділі «Системи, що підтримують хмарне відновлення» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці Dell.com/ServiceabilityTools.

Про цю задачу

За допомогою функції хмарного відновлення можна відновити операційну систему й драйвери.

Кроки

- 1 Підключіть USB-носії з SupportAssist OS Recovery до комп'ютера, на якому хочете відновити операційну систему.
- 2 Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.
- 3 Коли з'явиться логотип **Dell**, натисніть клавішу **F12**, щоб увійти до програми **System Setup**.

І **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.

З'явиться екран **System Setup**.

- 4 За допомогою клавіш зі стрілками виберіть меню **Boot** (Завантаження).
- 5 Виберіть USB-носії, на якому створили носій із SupportAssist OS Recovery.
Комп'ютер буде завантажено з USB-носія, і з'явиться головна сторінка **SupportAssist OS Recovery**.
- 6 Клікніть **Відновити систему**.
З'являться параметри відновлення системи.

І **ПРИМІТКА:**

- Якщо середовищу SupportAssist OS Recovery вдасться знайти локальний образ системи, будуть доступні варіанти **Локальне відновлення** й **Хмарне відновлення**.
- Якщо SupportAssist OS Recovery не зможе знайти локальний образ системи, відобразатиметься лише варіант **Хмарне відновлення**.

- 7 Клікніть **Хмарне відновлення**.
Відкриється сторінка **Хмарне відновлення**.
- 8 Клікніть **Відновити**, а потім – **Далі**.
Вам буде запропоновано створити резервну копію файлів. Щоб створити резервну копію файлів, які вам потрібні, клікніть **Резервне копіювання** та скористайтеся інструкціями з розділу [Резервне копіювання файлів](#).
- 9 Якщо ви вже створили резервну копію файлів або не збираєтесь цього робити, клікніть **Пропустити**, щоб перейти до процедури хмарного відновлення.
- 10 Прочитайте попередження на екрані.
- 11 За бажанням виберіть зі списку **Виберіть причину** причину, через яку відновлюєте образ системи.
- 12 Установіть прапорець, щоб прийняти умови угоди, і клікніть **Далі**.
Почнеться процедура відновлення, яка може тривати кілька хвилин. Після її завершення на екрані з'явиться повідомлення.
- 13 Клікніть **Перезавантажити**.

Наступний крок

Коли ви перезавантажите комп'ютер після відновлення хмарного образу, він перезавантажиться для завершення встановлення програмного забезпечення. Утиліта SupportAssist OS Recovery встановить необхідні програми й драйвери. Також буде встановлено асистент SupportAssist Recovery Assistant, який допоможе вам відновити дані після відновлення системи.

Після того як SupportAssist OS Recovery встановить усі потрібні програми, комп'ютер перезавантажиться й ви побачите екран Cortana. Після цього ви зможете налаштувати стандартні параметри. Коли налаштування системи буде завершено, буде запущено асистент **SupportAssist Recovery Assistant**, який допоможе вам встановити всі необхідні оновлення системи й відновити ваші дані. Додаткову інформацію див. у розділі [SupportAssist Recovery Assistant](#).

SupportAssist Recovery Assistant

ПРИМІТКА: Асистент SupportAssist Recovery Assistant доступний лише на певних системах. Перелік таких систем див. у розділі «Системи, що підтримують хмарне відновлення» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці Dell.com/ServiceabilityTools.

Асистент SupportAssist Recovery Assistant запускається автоматично, коли ви перезавантажуєте комп'ютер після хмарного відновлення. SupportAssist Recovery Assistant допомагає виконати наведені нижче задачі.

- **Оновлення Windows:** завантаження й установлення оновлень операційної системи Windows для вашого комп'ютера.
- **Оновлення Dell:** установлення оновлень програмного забезпечення, що входить до складу комп'ютера.
- **Мої програми Dell:** перегляд програм і компонентів, доступних на комп'ютері.
- **Відновлення даних:** відновлення системних файлів і параметрів із резервної копії.

Після запуску асистента SupportAssist Recovery Assistant клікніть **Запустити** й за допомогою інструкцій на екрані завершіть оновлення Windows і Dell.

ПРИМІТКА: SupportAssist Recovery Assistant установлює лише основні драйвери. Якщо вам потрібні додаткові драйвери, вам знадобиться встановити їх окремо.

ПРИМІТКА: Якщо протягом оновлення мікропрограм чи BIOS знадобиться перезавантажити комп'ютер, відобразиться опція **Перезавантажити**.

ПРИМІТКА: Асистент SupportAssist Recovery Assistant не відображає відомостей про хід завантаження. Він підтримує одночасне завантаження кількох файлів.

Для відновлення даних за допомогою SupportAssist Recovery Assistant скористайтеся інструкціями з розділу [Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant](#).

Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant

Передумови

- Комп'ютер має бути підключено до мережі живлення.
- Спочатку необхідно створити резервну копію даних на зовнішньому пристрої збереження даних.
- Після хмарного відновлення образу системи необхідно перезавантажити комп'ютер, після чого асистент SupportAssist Recovery Assistant має закінчити оновлення драйверів Dell та інших програм.

ПРИМІТКА: Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant підтримується лише на певних системах Dell. Перелік таких систем див. в розділі «Системи, що підтримують хмарне відновлення» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці Dell.com/ServiceabilityTools.

Про цю задачу

Відновити дані із зовнішнього носія за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant можна лише після хмарного відновлення системи. Відновити дані із зовнішнього пристрою збереження даних після локального відновлення системи можна за допомогою інструкцій у розділі [Відновлення даних після локального відновлення системи](#). Коли ви клікнете **Відновити** в асистенті SupportAssist Recovery Assistant, відкриється сторінка **Відновлення даних**.

Кроки

- 1 Підключіть зовнішній пристрій збереження даних, на якому створено резервну копію файлів.
- 2 Клікніть **Огляд** поруч із полем **Виберіть архів**.
- 3 Перейдіть у папку на зовнішньому пристрої, у якій створено резервну копію ваших файлів і папок, виберіть її та клікніть **ОК**.
На екрані з'явиться вміст вибраної папки.
- 4 Залежно від того, що вам потрібно, виконайте одну з наведених нижче дій.
 - Щоб відновити всі файли, клікніть **Вибрати все**.

- Щоб відновити лише певні файли, виберіть їх зі списку.
- 5 Клікніть **Огляд** поруч із полем **Виберіть місце призначення**.
 - 6 Перейдіть у папку на локальному диску, у якій хочете зберегти файли, виберіть її та клікніть **ОК**.
 - 7 Клікніть **Розпакувати**.
Почнеться процедура відновлення даних, яка може тривати кілька хвилин.
 - 8 Коли відновлення буде завершено, клікніть **Готово**, щоб повернутися на головну сторінку асистента **SupportAssist Recovery Assistant**.

Налаштування SupportAssist OS Recovery

Середовище SupportAssist OS Recovery запускається автоматично, якщо комп'ютеру не вдається завантажити операційну систему навіть після кількох спроб. Ви можете налаштувати такі параметри SupportAssist OS Recovery:

- увімкнути чи вимкнути автоматичний запуск SupportAssist OS Recovery;
- установити поріг збоїв для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.

Теми:

- [Увімкнення й вимкнення автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery](#)
- [Установлення порогу збоїв для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery](#)

Увімкнення й вимкнення автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery

Про цю задачу

За замовчуванням автоматичний запуск SupportAssist OS Recovery увімкнено. За потреби його можна вимкнути.

❗ ПРИМІТКА: Вимикати SupportAssist OS Recovery не рекомендується: це середовище допоможе вам у разі збою операційної системи.

Кроки

- 1 Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.
- 2 Коли з'явиться логотип **Dell**, натисніть клавішу **F2**, щоб увійти до програми **System Setup**.

❗ ПРИМІТКА: Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу **Windows**, перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.

- 3 На панелі зліва розгорніть розділ **SupportAssist System Resolution** і виберіть **SupportAssist OS Recovery**.
- 4 На панелі справа установіть або зніміть прапорець **SupportAssist OS Recovery**, щоб увімкнути чи вимкнути автоматичний запуск середовища SupportAssist OS Recovery.
- 5 Натисніть **F10**, щоб зберегти зміни та вийти.

❗ ПРИМІТКА: Набір доступних у BIOS параметрів може дещо різнитися залежно від системи.

SupportAssist OS Recovery також можна запустити вручну за допомогою інструкцій з розділу [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#).


Установлення порогу збоїв для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery

Про цю задачу

За замовчуванням комп'ютер автоматично запускає середовище SupportAssist OS Recovery, якщо йому не вдається завантажити операційну систему двічі поспіль. За потреби ви можете налаштувати поріг збоїв для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.

Кроки

- 1 Увімкніть або перезавантажте комп'ютер.
- 2 Коли з'явиться логотип **Dell**, натисніть клавішу **F2**, щоб увійти до програми **System Setup**.

 **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.

- 3 На панелі зліва розгорніть розділ **SupportAssist System Resolution** і виберіть **Поріг автоматичного відновлення системи**.
- 4 На панелі справа виберіть один із наведених нижче варіантів.
 - **OFF** (ВИМК.): вимкнення автоматичного запуску середовищ SupportAssist System Resolution і SupportAssist OS Recovery
 - **1** – автоматичний запуск середовища SupportAssist OS Recovery після першого збою.
 - **2** – автоматичний запуск середовища SupportAssist OS Recovery після двох збоїв.
 - **3** – автоматичний запуск середовища SupportAssist OS Recovery після трьох або більшої кількості збоїв.
- 5 Натисніть **F10**, щоб зберегти зміни та вийти.

Пошук і виправлення несправностей SupportAssist OS Recovery

Пошук і виправлення несправностей із завантаженням OS Recovery

Якщо в системі BIOS вимкнено параметр **SupportAssist System Resolution**, середовище SupportAssist OS Recovery стає недоступним.

1. Перезапустіть комп'ютер.
2. Коли на екрані з'явиться логотип Dell, натискайте клавішу **F2**, доки не з'явиться повідомлення **Preparing to enter setup** (Підготовка до входу в налаштування).
На екрані з'являться доступні параметри завантаження.
3. У розділі **BIOS** розгорніть розділ **SupportAssist System Resolution**.
4. Переконайтеся в тому, що:
 - для параметра **Auto OS Recovery Threshold** (Поріг автоматичного запуску OS Recovery) не вибрано значення **OFF** (Вимкнено), а натомість для нього вибрано значення 1, 2 чи 3;
 - вибрано параметр **SupportAssist OS Recovery**.

Пошук і виправлення несправностей із резервним копіюванням файлів

Після завершення резервного копіювання з'явиться список помилок із файлами. Резервне копіювання файлів розміром понад 4 ГБ виконується на носій із форматом файлової системи FAT32. Перш ніж створювати резервні копії файлів розміром понад 4 ГБ, відформатуйте свій резервний диск за допомогою іншого комп'ютера у форматі exFAT або NTFS. Ви також можете скористатися іншим накопичувачем у форматі exFAT чи NTFS. Якщо на жорсткому диску, який використовується для резервного копіювання, є пошкоджені сектори, можуть виникнути помилки.

1. Відкрийте головну сторінку **SupportAssist OS Recovery** й виберіть **Створити резервну копію файлів**.
2. Клікніть **Почати резервне копіювання**.
3. Клікніть **Налаштувати** й виберіть файли, з якими виникли помилки.
4. Виберіть цільовий носій для резервного копіювання вказаних файлів і почніть процедуру копіювання.
5. Якщо помилки з'являються знову, запустіть **діагностичний тест**.

Виконання діагностичних перевірок

Інструмент **Сканування обладнання** в середовищі SupportAssist OS Recovery допомагає продіагностувати апаратні несправності, пов'язані з акумулятором, кабелями, жорстким диском, вентилятором і пам'яттю комп'ютера. Проте в певних ситуаціях середовище SupportAssist OS Recovery буває не здатне знайти апаратні помилки. У такому разі рекомендується користатися діагностичним інструментом Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment (ePSA).

1. Відкрийте головну сторінку **SupportAssist OS Recovery**.
2. Клікніть позначку живлення й виберіть **Перезавантаження**.
3. Коли на екрані з'явиться логотип **Dell**, натискайте клавішу **F12**, доки не побачите меню одноразового завантаження.
4. У меню одноразового завантаження виберіть **Діагностика** й натисніть клавішу **Enter**.

Діагностичні тести буде запущено автоматично.

Запитання й відповіді

1 Чи впливає форматування жорсткого диску на розділ SupportAssist OS Recovery?

Якщо відформатувати жорсткий диск комп'ютера за допомогою стандартних засобів системи чи USB-носія, розділ SupportAssist OS Recovery буде видалено. Після видалення цього розділу ви можете перевстановити операційну систему разом з утилітою SupportAssist OS Recovery через хмарне відновлення образу системи. Докладнішу інформацію див. у розділі [Виконання хмарного відновлення образу системи](#).

Якщо комп'ютер підтримує функцію BIOSConnect, ви можете перевстановити операційну систему разом з утилітою SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect. Докладнішу інформацію див. у розділі [BIOSConnect](#).

2 Скільки місця займає SupportAssist OS Recovery на жорсткому диску?

SupportAssist OS Recovery займає приблизно 900 МБ на жорсткому диску.

3 Чи доступна утиліта SupportAssist OS Recovery лише з якимось певним планом обслуговування?

Ні, утиліта SupportAssist OS Recovery доступна для всіх планів обслуговування.

4 Гарантія на мій комп'ютер уже не діє. Чи можу я все ще використовувати SupportAssist OS Recovery?

Навіть якщо гарантія на ваш комп'ютер вже не діє, ви все одно можете користуватися середовищем SupportAssist OS Recovery. Проте в разі виникнення несправностей для звернення по технічну допомогу до Dell вам знадобиться оплатити одноразову угоду на оброблення вашого запиту.

5 Які операційні системи підтримує SupportAssist OS Recovery?

Наразі SupportAssist OS Recovery підтримує лише операційну систему Microsoft Windows 10.

6 Які формати носіїв підтримує SupportAssist OS Recovery?

Середовище SupportAssist OS Recovery підтримує USB-носії, жорсткі диски USB і SD-карти.

7 Що робити, якщо середовище SupportAssist OS Recovery не запускається автоматично?

SupportAssist OS Recovery може не запускатися автоматично через будь-яку з наведених нижче причин.

- Автоматичний запуск SupportAssist OS Recovery може бути вимкнено в BIOS. Інструкції щодо увімкнення цієї функції див. у розділі [Налаштування SupportAssist OS Recovery](#).
- У завантажувальному розділі можуть бути відсутні файли для завантаження. Ви можете перевстановити операційну систему разом з утилітою SupportAssist OS Recovery через хмарне відновлення образу системи. Докладнішу інформацію див. у розділі [Виконання хмарного відновлення образу системи](#). Якщо комп'ютер підтримує функцію BIOSConnect, ви можете перевстановити операційну систему разом з утилітою SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect. Докладнішу інформацію див. у розділі [BIOSConnect](#).
- На локальному диску може не бути сервісної операційної системи, тому що ви його відформатували. Ви можете перевстановити операційну систему разом з утилітою SupportAssist OS Recovery через хмарне відновлення образу системи. Докладнішу інформацію див. у розділі [Виконання хмарного відновлення образу системи](#). Якщо комп'ютер підтримує функцію BIOSConnect, ви можете перевстановити операційну систему разом з утилітою SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect. Докладнішу інформацію див. у розділі [BIOSConnect](#).

Пов'язані продукти Dell

У таблиці нижче наведено різницю між середовищем SupportAssist OS Recovery й пов'язаними продуктами.

Таблиця 1. Пов'язані продукти Dell

SupportAssist OS Recovery	SupportAssist для ПК
<p>Dell SupportAssist OS Recovery – це середовище для відновлення з інструментами для діагностики й усунення несправностей, які виникають до завантаження операційної системи на комп'ютері. Якщо комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб, він автоматично запускає SupportAssist OS Recovery. У середовищі відновлення ви можете продіагностувати апаратні несправності, усунути їх, створити резервні копії файлів або відновити заводський стан комп'ютера.</p>	<p>Dell SupportAssist для ПК автоматизує процес звернення по допомогу до Dell, у проактивному й прогностичному режимі знаходячи апаратні та програмні несправності на комп'ютері. SupportAssist усуває проблеми системи з продуктивністю й стабільною роботою, нейтралізує загрози для безпеки, відстежує та виявляє апаратні збої, а також автоматизує процес звернення до служби технічної підтримки Dell.</p>