


Dell SupportAssist OS Recovery

Посібник користувача

Примітки, застереження та попередження

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

 **УВАГА:** 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 рік Dell Inc. або дочірні компанії. Усі права захищено. Dell, EMC та інші товарні знаки є товарними знаками корпорації Dell Inc. або дочірніх компаній. Інші товарні знаки можуть бути товарними знаками їх відповідних власників.

1 Загальні відомості про SupportAssist OS Recovery	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 Використання середовища SupportAssist OS Recovery	8
Головна сторінка SupportAssist OS Recovery.....	8
Користувачський інтерфейс SupportAssist OS Recovery.....	8
Налаштування параметрів Інтернету.....	9
Налаштування безпроводової мережі.....	9
Налаштування проводової мережі.....	9
Налаштування проксі-мережі.....	10
Сканування апаратного забезпечення.....	10
Виправлення програмного забезпечення.....	10
Резервне копіювання файлів.....	11
Скидання операційної системи комп'ютера.....	12
Відновлення заводських налаштувань комп'ютера.....	13
Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану.....	14
4 Скидання й оновлення комп'ютера	15
Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool.....	15
Створення USB-носія SupportAssist OS Recovery.....	16
Скидання й оновлення операційної системи комп'ютера.....	16
SupportAssist Recovery Assistant.....	17
Відновлення даних за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant.....	18
5 Налаштування SupportAssist OS Recovery	19
Увімкнення й вимкнення автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.....	19
Установлення порогу помилок для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.....	19
Надсилання відгуків до Dell.....	20
6 Огляд BIOSConnect	21
Запуск SupportAssist OS Recovery з використанням BIOSConnect.....	21
Підключення до безпроводових мереж.....	22
Увімкнення та вимкнення BIOSConnect.....	22
7 Пошук і виправлення несправностей у SupportAssist OS Recovery	23
Пошук і виправлення несправностей із завантаженням OS Recovery.....	23
Пошук і виправлення несправностей із резервним копіюванням файлів.....	23
Пошук і виправлення несправностей підключення Wi-Fi.....	23
Виконання діагностичних перевірок.....	24

8	Запитання й відповіді.....	25
	Додаток А: Пов'язані продукти Dell.....	26

Загальні відомості про SupportAssist OS Recovery


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.

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, установленою на заводі. Перелік систем, на яких доступне середовище SupportAssist OS Recovery, див. у [таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery](#) на сторінці .

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

Основні функції

- Сканування обладнання: запуск діагностичних тестів на комп'ютері для пошуку апаратних несправностей.
- Виправлення програмного забезпечення: пошук і виправлення поширених несправностей, які виникають перед завантаженням операційної системи на комп'ютері. Ця функція дає змогу уникнути необхідності скидати комп'ютер до заводського стану.
- Резервне копіювання файлів: створення копії власних файлів на зовнішньому накопичувачі.
- Скидання: завантаження й установлення заводської версії операційної системи або її найновішої доступної версії.

Запуск SupportAssist OS Recovery

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

Кроки

1. Автоматичний запуск SupportAssist OS Recovery: якщо комп'ютер не може завантажити операційну систему навіть після кількох спроб, SupportAssist OS Recovery запускається автоматично.
 2. Запуск SupportAssist OS Recovery вручну: утиліту SupportAssist OS Recovery можна вручну запустити для скидання комп'ютера до заводського стану або для резервного копіювання 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](#).
- 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 .
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 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.
- І** **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу Windows, а потім перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.

На екрані з'являться доступні параметри завантаження.

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

Результати

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 **Перезавантажити.**
3. Зі сторінки **відновлення Windows**: клікніть **Виправлення несправностей** на сторінці **Вибір параметра**, а потім виберіть **Відновлення заводського образу.**

Використання середовища SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery запускається автоматично, якщо комп'ютеру не вдається завантажити операційну систему навіть після кількох спроб. За потреби середовище SupportAssist OS Recovery також 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](#)
- [Налаштування параметрів Інтернету](#)
- [Сканування апаратного забезпечення](#)
- [Виправлення програмного забезпечення](#)
- [Резервне копіювання файлів](#)
- [Скидання операційної системи комп'ютера](#)
- [Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану](#)


Головна сторінка SupportAssist OS Recovery

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

- **СКАНУВАННЯ ОБЛАДНАННЯ:** запуск діагностичних тестів для пошуку несправностей обладнання.
- **ВИПРАВЛЕННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ:** пошук і усунення стандартних несправностей без повного скидання системи.
- **РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ ФАЙЛІВ:** створення копії власних файлів на зовнішньому накопичувачі.
- **СКИДАННЯ:** відновлення заводського стану операційної системи або встановлення її найновішої версії.

Користувацький інтерфейс SupportAssist OS Recovery

У середовищі SupportAssist OS Recovery можна виконувати певний набір дій. У верхній частині сторінки **SupportAssist OS Recovery** розташовано заголовок. Він містить наведені нижче елементи.

- Стан акумулятора
- Піктограма мережі зі статусом
- Мова користувацького інтерфейсу Користувацький інтерфейс SupportAssist OS Recovery доступний 28 мовами. Ви можете вибрати будь-яку з них зі списку.
- Піктограма , що надає доступ до наведених нижче налаштувань.
 - **Відомості:** модель і сервісна мітка вашого комп'ютера, дата закінчення терміну дії гарантії, а також версія середовища SupportAssist OS Recovery, встановленого в системі
 - **Довідка:** довідкова інформація про середовище SupportAssist OS Recovery
 - **Відновлення Windows:** завантаження середовища відновлення Windows
 - **Завершити роботу:** вимкнення комп'ютера
 - **Перезавантажити:** перезавантаження операційної системи комп'ютера

ПРИМІТКА: У заголовку головної сторінки **SupportAssist OS Recovery** також може бути команда **ОНОВИТИ**. Вона доступна, коли версія встановленого на комп'ютері середовища SupportAssist OS Recovery не є найновішою. Щоб установити останню версію SupportAssist OS Recovery, клікніть **ОНОВИТИ**.

Налаштування параметрів Інтернету

Для надання відгуків компанії Dell, а також для відновлення стану комп'ютера за допомогою функції **Скидання й оновлення** необхідне активне підключення до Інтернету. На сторінці **МЕРЕЖА** відображається візуальна мапа мережі, де вказано стан підключення комп'ютера до локальної мережі й Інтернету. Після підключення комп'ютера до Інтернету через інтерфейс утиліти SupportAssist OS Recovery вона зберігає параметри мережевої конфігурації для майбутніх з'єднань.

Налаштування безпроводової мережі

Передумови

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

Кроки

1. Клікніть піктограму мережі в заголовку головної сторінки **SupportAssist OS Recovery**, а потім клікніть **ПІДКЛЮЧИТИСЯ**. Відкриється сторінка **МЕРЕЖА**.

2. Виберіть **Безпроводова**.

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

З'явиться список доступних безпроводових мереж.

3. Виберіть мережу, до якої хочете підключитися.

· 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**.

· Якщо ви хочете підключитися до прихованої мережі Wi-Fi, виберіть **Додати мережу Wi-Fi**, введіть SSID-ідентифікатор і ключ безпеки, а потім клікніть **ПІДКЛЮЧИТИСЯ**.

ПРИМІТКА: Якщо ви хочете, щоб середовище SupportAssist OS Recovery автоматично підключалося до вибраної безпроводової мережі, установіть прапорець Підключатися автоматично.

Вибрану безпроводову мережу буде налаштовано в середовищі SupportAssist OS Recovery, і відобразиться статус **Підключено**.

4. Клікніть **ГОТОВО**.

Налаштування проводової мережі

Передумови

Підключіть до комп'ютера мережевий кабель.

Кроки

1. Клікніть піктограму мережі в заголовку головної сторінки **SupportAssist OS Recovery**, а потім клікніть **ПІДКЛЮЧИТИСЯ**. Відкриється сторінка **МЕРЕЖА**.

2. Виберіть **Продовова**.

SupportAssist OS Recovery автоматично відобразить параметри **IP-адреса**, **Маска підмережі**, **Маршрутизатор** і **DNS-сервер** проводового підключення до мережі.

3. Якщо ви хочете вручну налаштувати підключення до мережі, виберіть значення **Вручну** для параметра **DHCP**, введіть значення **IP-адреса**, **Маска підмережі**, **Маршрутизатор** і **DNS-сервер**, а потім клікніть **ЗАСТОСУВАТИ**.

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

4. Клікніть **ГОТОВО**.

Налаштування проксі-мережі

Передумови

- Якщо ви хочете підключитися до проводової проксі-мережі, підключіть до комп'ютера мережевий кабель.
- Якщо ви хочете підключитися до безпроводової проксі-мережі, увімкніть безпроводовий модем чи маршрутизатор і розташуйте його поруч із комп'ютером, щоб його було легко виявити.

Кроки

1. Клікніть піктограму мережі в заголовку головної сторінки **SupportAssist OS Recovery**, а потім клікніть **ПІДКЛЮЧИТИСЯ**. Відкриється сторінка **МЕРЕЖА**.
2. Виберіть **Проксі**.
3. Введіть дані, як-от проксі-сервер, порт, ім'я користувача й пароль, у розділі **Налаштування проксі**, а потім клікніть **ПІДКЛЮЧИТИСЯ**. Підключення до проксі-мережі буде налаштовано в середовищі SupportAssist OS Recovery, і відобразиться статус **Підключено**.
4. Клікніть **ГОТОВО**.

Сканування апаратного забезпечення

Передумови

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 диска, клавіатури, USB-носіїв, вентиляторів і пам'яті й сповіщає про проблеми, якщо вони є.

Кроки

1. На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клікніть **СКАНУВАТИ** на плитці **СКАНУВАННЯ ОБЛАДНАННЯ**.
2. Клікніть **ПОЧАТИ СКАНУВАННЯ**.
Буде розпочато сканування обладнання, а на екрані відобразатиметься хід виконання цієї процедури.
 - Якщо апаратних несправностей не виявлено, відобразатиметься 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. Щоб надіслати запит про підтримку з мобільного пристрою, також можна відсканувати QR-код.
3. Клікніть **ГОТОВО**.

Виправлення програмного забезпечення

Передумови

Комп'ютер має бути підключено до мережі живлення.

Про цю задачу

За допомогою функції **ВИПРАВЛЕННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ** 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 **ВИПРАВИТИ** на плитці **ВИПРАВЛЕННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**.

ПРИМІТКА: Якщо на комп'ютері ввімкнено програмне шифрування, вам буде запропоновано розблокувати комп'ютер, перш ніж починати виправлення.

Щоб розблокувати комп'ютер, виконайте наведені нижче дії.

- a. Клікніть **ДАЛІ** на сторінці з інструкціями щодо розблокування комп'ютера. 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**. На екрані з'являться ключі відновлення BitLocker, що пов'язані з вашим обліковим записом.
- f. Скопіюйте за допомогою контекстного меню або запишіть ключі, що стосуються вашого пристрою, і клікніть **ВВЕСТИ КЛЮЧ**.
- g. Вставте за допомогою контекстного меню або введіть ключ відновлення в поле **Введіть ключ відновлення BitLocker** і натисніть **РОЗБЛОКУВАТИ**.

Тепер комп'ютер розблоковано, і можна починати процедуру виправлення.

2. Клікніть **ПОЧАТИ ВИПРАВЛЕННЯ**.

Буде розпочато процес виправлення, і на екрані з'являться відомості про хід його виконання.

- Якщо проблему буде успішно виправлено, з'явиться статус **Виправлення завершено**. Клікніть **ГОТОВО**.
- Якщо виправити несправність неможливо або не вдається, на екрані з'явиться повідомлення про помилку. У такому разі ви можете вибрати **ПАРАМЕТРИ СКИДАННЯ**, щоб відновити операційну систему свого комп'ютера. Див. [Скидання операційної системи 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 файлів, що зберігаються на вашому комп'ютері, перед скиданням операційної системи. 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 **ПОЧАТИ РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ** на плитці **РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ ФАЙЛІВ**.

ПРИМІТКА: Якщо на комп'ютері ввімкнено програмне шифрування, вам буде запропоновано розблокувати комп'ютер, перш ніж починати резервне копіювання файлів.

Щоб розблокувати комп'ютер, виконайте наведені нижче дії.

- a. Клікніть **ДАЛІ** на сторінці з інструкціями щодо розблокування комп'ютера. 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**. На екрані з'являться ключі відновлення BitLocker, що пов'язані з вашим обліковим записом.
- f. Скопіюйте за допомогою контекстного меню або запишіть ключі, що стосуються вашого пристрою, і клікніть **ВВЕСТИ КЛЮЧ**.
- g. Вставте за допомогою контекстного меню або введіть ключ відновлення в поле **Введіть ключ відновлення BitLocker** і натисніть **РОЗБЛОКУВАТИ**.

Комп'ютер буде розблоковано, і 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: Кількість і розмір файлів, що відображаються, можуть перевищувати кількість та розмір файлів у вашому обліковому запису. Причина цього в тому, що бібліотеки Windows містять файли облікових записів усіх 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 посилання **Додаткові настройки**. Відкриється сторінка **Додаткові настройки**.
 - а. Установіть прапорці для файлів і папок, які хочете включити до резервної копії. Зніміть прапорці для файлів і папок, які хочете виключити з резервного копіювання.
 - б. Клікніть **ДАЛІ**.

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

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

На екрані з'являться відомості про вільне місце на накопичувачі й місце, необхідне для резервного копіювання вибраних файлів.

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.

ПРИМІТКА: Якщо ви підключили пристрій, що доступний лише в режимі читання, з'явиться повідомлення про помилку. Підключіть накопичувач, до якого у вас є доступ у режимі записування.

5. Клікніть **ДАЛІ**.

Якщо ви підключили кілька накопичувачів, виберіть із них пристрій, на якому треба створити резервні копії файлів, і клікніть **ДАЛІ**.

Результати

Почнеться процедура резервного копіювання, яка може тривати кілька хвилин. Після завершення резервного копіювання на екрані з'явиться відповідне повідомлення. На зовнішньому накопичувачі буде створено папку **SupportAssist_Backups**. У ній ви знайдете вкладену папку з датою й часом резервного копіювання в імені (наприклад, **рік-місяць-день_година.хвилина.секунда**). Вона містить резервні копії всіх ваших файлів.

Коли резервне копіювання буде завершено, ви можете скинути операційну систему на комп'ютері. Інструкції зі скидання див. у розділі [Скидання операційної системи комп'ютера](#).

Інструкції з відновлення даних після скидання системи див. у файлі **readme.html** у папці **SupportAssist_Backups** чи в розділі [Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану](#).

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

Скидання операційної системи комп'ютера

Якщо усунути несправність комп'ютера за допомогою функції **ВИПРАВЛЕННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ** в середовищі SupportAssist OS Recovery не вдається, ви можете скинути операційну систему на комп'ютері. При цьому можна відновити заводський стан операційної системи або встановити її найновішу версію.

На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клікніть **ПОЧАТИ СКИДАННЯ** на плитці **СКИДАННЯ**. Залежно від стану комп'ютера можуть бути доступні наведені нижче варіанти.

- **Відновлення заводських налаштувань:** ви можете завантажити й установити операційну систему та програмне забезпечення в стані, у якому вони перебували на момент постачання вашого комп'ютера із заводу Dell.
- **Скидання й оновлення:** ви можете завантажити й установити на своєму комп'ютері нову операційну систему разом із найважливішими драйверами та програмами.

УВАГА: Скидання стирає з жорсткого диска всі дані без можливості відновлення, а також видаляє всі програми й драйвери, що встановлено на вашому комп'ютері. Перш ніж виконувати скидання системи, рекомендується створити резервну копію даних. Використовуйте для скидання системи комп'ютера середовище Dell

SupportAssist OS Recovery лише в разі, якщо вам не вдається відновити операційну систему за допомогою функції відновлення системи **Windows**.

- ПРИМІТКА:** Якщо усунути несправності неможливо або **SupportAssist OS Recovery** не може визначити встановлену на комп'ютері заводську версію операційної системи, доступний лише варіант Скидання й оновлення.
- ПРИМІТКА:** Можливість відновити комп'ютер за допомогою функції Скидання й оновлення доступна лише в деяких системах. Перелік таких систем див. у розділі «Системи, що підтримують установлення останньої версії операційної системи» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці .
- ПРИМІТКА:** Для скидання системи за допомогою функції Відновлення заводських налаштувань може знадобитися ввести ключі продуктів або ліцензій для програмного забезпечення, такого як **Microsoft Office 365** чи інше ліцензоване ПЗ.

Інструкції з відновлення заводських налаштувань комп'ютера див. у розділі [Відновлення заводських налаштувань комп'ютера](#).

Інструкції зі скидання операційної системи комп'ютера з установленням її найновішої версії див. у розділі [Скидання й оновлення комп'ютера](#).

Відновлення заводських налаштувань комп'ютера

Передумови

Комп'ютер має бути підключено до мережі живлення.

Про цю задачу

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

Кроки

1. На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клікніть **ПОЧАТИ СКИДАННЯ** на плитці **СКИДАННЯ**. З'являться параметри відновлення системи.
2. Виберіть **Відновити заводські налаштування** й клікніть **ДАЛІ**. Вам буде запропоновано створити резервну копію файлів.
 - Якщо ви хочете це зробити, виберіть **Так, створити резервну копію файлів**, клікніть **ДАЛІ** й виконайте інструкції в розділі [Резервне копіювання файлів](#).
 - Якщо ви вже виконали резервне копіювання файлів або не хочете цього робити, виберіть **Ні, не створювати резервну копію файлів** і клікніть **ДАЛІ**.
3. Прочитайте повідомлення з попередженням на екрані й клікніть **ТАК, ПРОДОВЖИТИ**.
4. На сторінці **Підтвердження скидання** виконайте наведені нижче дії.
 - a. За бажанням виберіть зі списку **Виберіть причину** причину, через яку відновлюєте образ системи.
 - b. Установіть прапорець **Я розумію, щоб під час відновлення буде видалено всі дані системи й особисті файли** й клікніть **ДАЛІ**.Почнеться процедура відновлення, яка може тривати кілька хвилин.
5. Після її завершення клікніть **ПЕРЕЗАПУСТИТИ**, щоб перезапустити комп'ютер.

Наступні кроки

Перевстановіть усі програми (у тому числі програми сторонніх виробників), які не було встановлено на комп'ютері із самого початку. Після скидання до заводського стану ви зможете відновити на комп'ютері всі потрібні файли. Див. [Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану](#).

Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану

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 операційної системи.

Про цю задачу

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

ПРИМІТКА: Інструкції нижче наведено для відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану. Якщо ви скористалися функцією Скидання й оновлення комп'ютера, ви можете відновити файли 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 у папку 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, до якої хочете зберегти файли, і клікніть **Розпакувати**. Почнеться процедура відновлення даних, яка може тривати кілька хвилин.
8. Клікніть **Закрити**.

Скидання й оновлення комп'ютера

Ви можете скинути комп'ютер до заводського стану й оновити операційну систему на ньому до останньої версії за допомогою функції **Скидання й оновлення**. При цьому встановлюється версія образу операційної системи, що може бути новішою за образ, який було встановлено на заводі Dell. Радимо виконувати таке відновлення, тільки якщо несправності в комп'ютері неможливо усунути, а утиліта SupportAssist OS Recovery не може виявити заводський образ на комп'ютері.

ПРИМІТКА: Можливість відновити комп'ютер за допомогою функції **Скидання й оновлення** доступна лише в деяких системах. Перелік таких систем див. у розділі «Системи, що підтримують установлення останньої версії операційної системи» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці .

Перш ніж відновлювати комп'ютер за допомогою функції **Скидання й оновлення**, 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-носії 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](#)
- [Скидання й оновлення операційної системи комп'ютера](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Завантаження й установлення утиліти Dell OS Recovery Tool

Передумови

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: Утиліту Dell OS Recovery Tool необхідно завантажити й установити для відновлення операційної системи комп'ютера за допомогою функції **Скидання й оновлення**. Користуватися функцією **Скидання й відновлення** рекомендується лише в разі, якщо несправності комп'ютера неможливо усунути, а SupportAssist OS Recovery не може визначити встановлену на комп'ютері заводську версію операційної системи.

Кроки

1. Перейдіть за посиланням dell.com/support.
2. Введіть сервісну мітку свого комп'ютера в поле **Введіть сервісну мітку** і клікніть **Надіслати**. Щоб визначити сервісну мітку комп'ютера автоматично, клікніть **Виявити ПК**. Відкриється сторінка **Підтримка продукту**.
3. У розділі **Додаткові ресурси** клікніть **Відновлення операційної системи**. Відкриється сторінка **Перевстановити Microsoft Windows**.
4. Клікніть **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.

Наступні кроки

Коли встановлення буде завершено, ви зможете створити USB-носії із середовищем 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](#).
- Комп'ютер має бути підключено до Інтернету.
- Вам знадобиться USB-накопичувач із принаймні 16 ГБ вільного місця.

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

Кроки

1. Підключіть USB-накопичувач 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 скинути й оновити операційну систему, виберіть один із наведених нижче варіантів.
 - **Цей комп'ютер:** скидання й оновлення операційної системи на комп'ютері, на якому встановлено утиліту Dell OS Recovery Tool.
 - **Інший комп'ютер:** скидання й оновлення операційної системи на іншому комп'ютері.
 5. Якщо ви вибрали варіант **Інший комп'ютер**, введіть його сервісну мітку.
 6. Клікніть **Далі**.
Відкриється сторінка **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 не доступне 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-носії**.
 10. У списку **USB-носій** виберіть бажаний USB-носіє і клікніть **Записати ОС**.
Буде створено USB-носіє SupportAssist OS Recovery.

Наступні кроки

Після створення USB-носія SupportAssist OS Recovery ви зможете скинути й оновити операційну систему свого комп'ютера. Див. [Скидання й оновлення операційної системи комп'ютера](#).

Скидання й оновлення операційної системи комп'ютера

Передумови

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

ПРИМІТКА: Можливість відновити комп'ютер за допомогою функції Скидання й оновлення доступна лише в деяких системах. Перелік таких систем див. у розділі «Системи, що підтримують установлення останньої версії операційної системи» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці .

Кроки

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

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

З'явиться екран **System Setup**.

4. За допомогою клавіш зі стрілками виберіть меню **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. На головній сторінці **SupportAssist OS Recovery** клікніть **ПОЧАТИ СКИДАННЯ** на плитці **СКИДАННЯ**. З'являться параметри відновлення системи.

ПРИМІТКА:

- Якщо **SupportAssist OS Recovery** може визначити заводську версію операційної системи, активні обидві функції: **Відновлення заводського стану та Скидання й оновлення**.
- Якщо **SupportAssist OS Recovery** не може визначити встановлену на комп'ютері заводську версію операційної системи, доступний лише варіант **Скидання й оновлення**.

7. Виберіть **Скидання й оновлення** та клікніть **ДАЛІ**. Вам буде запропоновано створити резервну копію файлів.
 - Якщо ви хочете це зробити, виберіть **Так, створити резервну копію файлів**, клікніть **ДАЛІ** й виконайте інструкції в розділі [Резервне копіювання файлів](#).
 - Якщо ви вже виконали резервне копіювання файлів або не хочете цього робити, виберіть **Ні, не створювати резервну копію файлів** і клікніть **ДАЛІ**.
8. Прочитайте повідомлення з попередженням на екрані й клікніть **ТАК, ПРОДОВЖИТИ**.
9. На сторінці **Підтвердження скидання** виконайте наведені нижче дії.
 - a. За бажанням виберіть зі списку **Виберіть причину** причину, через яку відновлюєте образ системи.
 - b. Установіть прапорець **Я розумію, щоб під час відновлення буде видалено всі дані системи й особисті файли й клікніть ДАЛІ**.

Почнеться процедура скидання й оновлення, яка може тривати кілька хвилин. Після її завершення на екрані з'явиться **Посібник із процедури відновлення** й буде запропоновано відключити USB-носії і перезавантажити комп'ютер.

10. Від'єднайте USB-накопичувач від комп'ютера й натисніть **ПЕРЕЗАВАНТАЖИТИ**. Комп'ютер буде перезапущено.

Наступні кроки

Коли ви перезавантажите комп'ютер після скидання й оновлення, він перезавантажиться, щоб завершити 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 скидання операційної 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 установити 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 установлення останньої версії операційної системи» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці .

Асистент SupportAssist Recovery Assistant запускається автоматично, коли ви перезавантажуєте комп'ютер після відновлення операційної системи за допомогою функції **Скидання й оновлення**. 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 почніть оновлення Windows і Dell. Якщо протягом оновлення мікропрограм чи BIOS знадобиться перезавантажити комп'ютер, відобразиться опція **Перезавантажити**.

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

ПРИМІТКА: SupportAssist Recovery підтримує паралельне завантаження кількох файлів, але не відображає відомості про хід такого завантаження.

Для відновлення даних за допомогою асистента 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 відновлення образу системи за допомогою функції **Скидання й оновлення** 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. у розділі «Системи, що підтримують установлення останньої версії операційної системи» *таблиці підтримки Dell SupportAssist OS Recovery* на сторінці .

Про цю задачу

Відновити дані із зовнішнього носія за допомогою асистента SupportAssist Recovery Assistant можна лише після відновлення комп'ютера за допомогою функції **Скидання й оновлення**. Якщо ви скористалися функцією **Відновлення заводських налаштувань**, для відновлення даних із зовнішнього накопичувача дотримуйтеся інструкції з розділу [Відновлення даних після скидання комп'ютера до заводського стану](#). 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. Залежно від потреб ви можете налаштувати такі функції SupportAssist OS Recovery:

- Увімкнення й вимкнення автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.
- Налаштування порога помилок для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery.

Теми:

- [Увімкнення й вимкнення автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery](#)
- [Установлення порогу помилок для автоматичного запуску SupportAssist OS Recovery](#)
- [Надсилання відгуків до Dell](#)

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: Вимкати автоматичний запуск 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, а потім перезавантажте комп'ютер і спробуйте знову.
3. На панелі зліва розгорніть розділ **SupportAssist System Resolution** і виберіть **SupportAssist OS Recovery**.
4. На панелі справа встановіть 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 параметрів BIOS може бути дещо різним залежно від моделі вашої системи.

Середовище SupportAssist OS Recovery також можна запустити вручну. Див. розділ [Запуск SupportAssist OS Recovery вручну](#).

Установлення порогу помилок 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**.
І **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу **Windows**, а потім 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.
 - **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.

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**.

Передумови

Для цього в середовищі **SupportAssist OS Recovery** має бути налаштовано параметри Інтернету. Інструкції з їхнього налаштування див. у розділі [Налаштування параметрів Інтернету](#).

І **ПРИМІТКА:** Функція **НАДАТИ ВІДГУК** 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 **SupportAssist OS Recovery**, клікніть **НАДАТИ ВІДГУК**. На екрані з'явиться сторінка для коментарів із трьома питаннями.
2. У відповідь на питання 1 виберіть зі списку **запропонованих варіантів** додаткову категорію зворотного зв'язку, який ви хочете надати, і введіть свої коментарі у відповідне поле.
3. У відповідь на питання 2 і 3 виберіть варіант, що підходить краще за все.
4. Клікніть **НАДІСЛАТИ**.

Результати

Ваш відгук буде надіслано до компанії Dell і допоможе їй удосконалити свої продукти.

Огляд 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 .

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 й 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 не буде виявлено апаратних несправностей і комп'ютер не зможе запустити середовище SupportAssist OS Recovery із жорсткого диска, вам буде запропоновано перезавантажити комп'ютер і завантажити образ SupportAssist OS Recovery із сайту Dell.com. Після підтвердження комп'ютер перезавантажиться та з'явиться екран BIOSConnect.

Інструкції з використання функції Dell BIOSConnect для запуску SupportAssist OS Recovery наведено у відеоролику [Запуск SupportAssist OS Recovery за допомогою Dell 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

Передумови

Комп'ютер має бути підключено 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 головна сторінка **SupportAssist OS Recovery**.

Підключення до безпроводових мереж

Передумови

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**.
 **ПРИМІТКА:** Якщо ви спізналися й на екрані з'явився логотип операційної системи, дочекайтеся появи робочого столу **Windows**, а потім 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.

Пошук і виправлення несправностей у 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.

Кроки

1. Перезапустіть комп'ютер.
2. Коли на екрані з'явиться логотип Dell, натискайте клавішу **F2**, доки не з'явиться повідомлення **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 **Поріг автоматичного запуску OS Recovery** не вибрано значення **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.

Кроки

1. Відкрийте головну сторінку **SupportAssist OS Recovery** й виберіть **ПОЧАТИ РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ** на плитці **РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ ФАЙЛІВ**.
2. Клікніть **ПОЧАТИ РЕЗЕРВНЕ КОПІЮВАННЯ**.
3. Клікніть **Додаткові настройки** й виберіть файли, з якими виникли помилки.
4. Виберіть цільовий носій для резервного копіювання вказаних файлів і клікніть **ДАЛІ**, щоб розпочати копіювання.
5. Якщо помилки з'являються знову, запустіть [діагностичний тест](#).

Пошук і виправлення несправностей підключення Wi-Fi

Якщо під час налаштування мережі Wi-Fi установити прапорець **Підключатися автоматично**, утиліта SupportAssist OS Recovery зберігає параметри конфігурації для встановлення з'єднань у майбутньому. Якщо пізніше прапорець **Підключатися автоматично** зняти, SupportAssist OS Recovery іноді може все одно підключатися до збереженої мережі Wi-Fi. Для усунення таких помилок можна відновити заводські налаштування BIOS.

Кроки

1. Відкрийте головну сторінку **SupportAssist OS Recovery**.
2. Клікніть "" в заголовку головної сторінки **SupportAssist OS Recovery**, а потім клікніть **Перезапустити**.
3. Коли на екрані з'явиться логотип **Dell**, натискайте клавішу **F12**, доки не побачите меню одноразового завантаження.
4. У меню одноразового завантаження виберіть **Налаштування BIOS** і натисніть клавішу **Enter**.
5. Виберіть **Безпроводова** й клікніть **Відновити налаштування**.
Відкриється вікно **Відновлення налаштувань**.
6. Виберіть **Налаштування BIOS за замовчуванням** і клікніть **ОК**.
7. Клікніть **Вийти**.

Виконання діагностичних перевірок

Інструмент **СКАНУВАННЯ ОБЛАДНАННЯ** в середовищі SupportAssist OS Recovery допомагає продіагностувати апаратні несправності, пов'язані з акумулятором, кабелями, жорстким диском, клавіатурою, USB-накопичувачами, 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).

Кроки

1. Відкрийте головну сторінку **SupportAssist OS Recovery**.
2. Клікніть "" в заголовку головної сторінки **SupportAssist OS Recovery**, а потім клікніть **Перезапустити**.
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 диска комп'ютера 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 за допомогою функції **Скидання й оновлення**. Додаткову інформацію див. у розділі [Скидання й оновлення комп'ютера](#).

Якщо комп'ютер підтримує функцію BIOSConnect, ви можете перевстановити операційну систему разом з утилітою SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect. Додаткову інформацію див. у розділі [Огляд 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?

SupportAssist OS Recovery підтримує лише операційну систему Microsoft Windows 10.

6. Які види накопичувачів підтримує функція резервного копіювання файлів 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 ввімкнення 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 за допомогою функції **Скидання й оновлення**. Додаткову інформацію див. у розділі [Скидання й оновлення комп'ютера](#). Якщо комп'ютер підтримує функцію BIOSConnect, ви можете перевстановити операційну систему разом з утилітою SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect. Додаткову інформацію див. у розділі [Огляд 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 за допомогою функції **Скидання й оновлення**. Додаткову інформацію див. у розділі [Скидання й оновлення комп'ютера](#). Якщо комп'ютер підтримує функцію BIOSConnect, ви можете перевстановити операційну систему разом з утилітою SupportAssist OS Recovery за допомогою BIOSConnect. Додаткову інформацію див. у розділі [Огляд BIOSConnect](#).

Пов'язані продукти Dell

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

Таблиця 1. Пов'язані продукти Dell

Dell SupportAssist OS Recovery	Dell SupportAssist для домашніх ПК / Dell SupportAssist для робочих 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>