


Dell SupportAssist OS Recovery

Návod k použití

Tento obsah mohl být přeložen pomocí umělé inteligence. Další informace naleznete v [odkazu](#).

Poznámky, upozornění a varování

 **POZNÁMKA:** POZNÁMKA označuje důležité informace, které umožňují lepší využití produktu.

 **VÝSTRAHA: UPOZORNĚNÍ** varuje před možným poškozením hardwaru nebo ztrátou dat a obsahuje pokyny, jak těmto problémům předejít.

 **VAROVÁNÍ:** VAROVÁNÍ upozorňuje na potenciální poškození majetku a riziko úrazu nebo smrti.

Kapitola 1: Úvod do aplikace SupportAssist OS Recovery.....	5
Modely systémů s aplikací SupportAssist OS Recovery.....	5
Hlavní funkce.....	5
Kapitola 2: Oprava systému pomocí aplikace SupportAssist OS Recovery.....	6
Ruční povolení funkce Oprava systému.....	6
Spuštění opravy systému.....	6
Kapitola 3: Spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery.....	8
Manuální spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery.....	8
Spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery pomocí prostředí Windows Recovery.....	9
Kapitola 4: Používání aplikace SupportAssist OS Recovery.....	10
Hlavní stránka prostředí SupportAssist OS Recovery.....	10
Uživatelské rozhraní SupportAssist OS Recovery.....	10
Konfigurace nastavení Internetu.....	11
Konfigurace bezdrátové sítě.....	12
Konfigurace kabelové sítě.....	12
Konfigurace sítě proxy.....	12
Kontrola hardwaru.....	13
Oprava softwaru.....	13
Zálohování souborů.....	14
Klonování pevného disku.....	15
Obnovení počítače.....	16
Obnovení počítače do továrního nastavení.....	16
Obnovení dat po obnovení počítače do továrního nastavení.....	17
Kapitola 5: Obnovení a aktualizace počítače pomocí nástroje Dell OS Recovery Tool.....	18
Stažení a instalace nástroje Dell OS Recovery Tool.....	18
Vytvoření jednotky USB aplikace SupportAssist OS Recovery.....	19
Obnovení počítače a aktualizace operačního systému.....	19
SupportAssist Recovery Assistant.....	21
Obnova dat pomocí aplikace SupportAssist Recovery Assistant.....	21
Kapitola 6: Konfigurace aplikace SupportAssist OS Recovery.....	23
Aktivace nebo deaktivace automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery.....	23
Nastavení hodnoty selhání u automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery.....	23
Zasílání zpětné vazby společnosti Dell.....	24
Kapitola 7: Přehled funkce BIOSConnect.....	25
Spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery pomocí funkce BIOSConnect.....	25
Připojení k bezdrátové síti.....	26
Zapnutí a vypnutí funkce BIOSConnect.....	26
Chybové kódy nástroje BIOSConnect.....	26

Kapitola 8: Odstraňování problémů u aplikace SupportAssist OS Recovery.....	28
Odstraňování problémů s chybou spouštění aplikace OS Recovery.....	28
Odstraňování problémů s chybami zálohování souborů.....	28
Odstraňování problémů s připojením Wi-Fi.....	29
Spuštění diagnostického testu v případě problémů s hardwarem.....	29
 Kapitola 9: Často kladené dotazy.....	 30
 Příloha A: Související produkty Dell.....	 32

Úvod do aplikace SupportAssist OS Recovery

Aplikace SupportAssist OS Recovery se instaluje ve výrobě do podporovaných modelů systémů Dell a nevyžaduje zakoupení dalších servisních plánů. Poskytuje prostředí pro obnovení systému, které obsahuje nástroje sloužící k provádění diagnostiky a odstraňování problémů, k nimž může dojít při spuštění operačního systému. Když se počítači nedaří spustit operační systém ani po několika pokusech, automaticky se spustí aplikace SupportAssist OS Recovery. Prostor pro obnovení umožňuje diagnostikovat problémy s hardwarem, opravit počítač, zálohovat soubory nebo obnovit počítač do továrního nastavení.

Témata:

- [Modely systémů s aplikací SupportAssist OS Recovery](#)
- [Hlavní funkce](#)

Modely systémů s aplikací SupportAssist OS Recovery

Aplikace SupportAssist OS Recovery je dostupná pouze na vybraných modelech systémů Dell, které využívají operační systém Microsoft Windows 10 nebo Microsoft Windows 11 nainstalovaný v továrně Dell. Seznam modelů systémů, na kterých je aplikace Dell SupportAssist OS Recovery dostupná, najdete v *matrici podpory aplikace Dell SupportAssist OS Recovery* na stránce v dokumentaci [aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

 **VÝSTRAHA: Formátováním pevného disku počítače dojde k odstranění prostředí SupportAssist OS Recovery.**

Hlavní funkce

- Oprava systému – okamžitý návrat k předchozímu bodu v čase v počítači, s cílem vyřešit problémy se spuštěním nebo výkonem.
- Kontrola hardwaru – provede diagnostické testy počítače s cílem zjistit problémy s hardwarem.
- Oprava spuštění systému – odstraňuje problémy, ke kterým může na počítači dojít před spuštěním operačního systému. Díky této možnosti se můžete vyhnout nutnosti obnovovat tovární nastavení počítače.
- Zálohování souborů nebo klonování disku – uloží kopii vašich osobních souborů na externí úložné zařízení nebo naklonuje pevný disk na nový.
- Obnovit – stáhne a nainstaluje verzi operačního systému z výroby nebo provede upgrade na nejnovější operační systém.

Oprava systému pomocí aplikace SupportAssist OS Recovery

Funkce Oprava systému v aplikaci SupportAssist OS Recovery umožňuje okamžitý návrat do dřívějšího bodu v počítači a řeší tak problémy se spuštěním či jakékoli další problémy s funkčností. Funkce Oprava systému je automaticky povolena na počítačích, které mají alespoň 50 GB volného místa na disku a kde je k dispozici aplikace SupportAssist OS Recovery. Na počítačích, které však mají na disku méně než 50 GB volného místa, můžete tuto funkci povolit ručně v nastavení v nabídce Ovládací panely operačního systému.

 **POZNÁMKA:** Funkce Oprava systému nefunguje v případě selhání hardwaru.

Pomůže vám okamžitě obnovit počítač do předchozího časového bodu. Obnovení počítače může pomoci při řešení problémů způsobených napadením viry nebo malwarem a poškozením registrů či systémových souborů a také při řešení potíží s operačním systémem nebo ovladači.

 **VÝSTRAHA:** Tato funkce zcela neochrání soubory programů. Nainstalované aplikace jiných výrobců než Dell mohou být při obnovení počítače do předchozího bodu obnovení odstraněny.

Témata:

- [Ruční povolení funkce Oprava systému](#)
- [Spuštění opravy systému](#)

Ruční povolení funkce Oprava systému

Na počítačích, které mají méně než 50 GB volného místa na disku, můžete ručně povolit funkci Oprava systému v nastavení nacházejícím se v ovládacích panelech operačního systému.

Požadavky

V počítači musí být k dispozici alespoň 12 GB volného místa na disku.

Kroky

1. Do vyhledávacího pole na hlavním panelu zadejte výraz **ovládací panely** a poté vyberte položku **Ovládací panely**.
2. Vyberte položku **Systém a zabezpečení**.
3. Dvakrát klikněte na **SupportAssist OS Recovery**.
4. Vyberte kartu **Nastavení**.
5. Povolte funkci **Oprava systému** a vyberte množství místa, které chcete vyhradit pro ukládání snímků opravy systému. Ve výchozím nastavení je vybrána možnost 15 GB.

Výsledky

Funkce Oprava systému je tímto na vašem počítači povolena. Vytvořené body opravy se poté zobrazí v části **Aktuální body opravy** na kartě **Nastavení**. Zobrazí se také množství využitého místa z celkového přiděleného místa.


Spuštění opravy systému

Funkce Oprava systému obnoví počítač do dřívějšího bodu, kdy počítač fungoval v pořádku.

Požadavky

Funkce Oprava systému musí být na vašem počítači povolena.

Kroky

1. Do vyhledávacího pole na hlavním panelu zadejte výraz **ovládací panely** a poté vyberte položku **Ovládací panely**.
 2. Vyberte položku **Systém a zabezpečení**.
 3. Dvakrát klikněte na **SupportAssist OS Recovery**.
 4. Vyberte kartu **Spustit opravu**.
 5. Vyberte možnost **Souhlasím, aby společnost Dell dočasně pozastavila šifrování dat v počítači, například BitLocker, za účelem instalace aktualizací** a klikněte na možnost **SPUSTIT OPRAVU**.
Počítač se restartuje a budete přesměrováni do prostředí SupportAssist OS Recovery. Zobrazí se okno **Oprava**.
 6. Vyberte bod opravy, ke kterému se chcete vrátit, a klikněte na tlačítko **START**.
-  **POZNÁMKA:** Bod opravy můžete identifikovat podle uvedeného data a času. Chcete-li zobrazit více podrobností o bodu opravy, klikněte na odkaz **Zobrazit podrobnosti**.

Výsledky

Bude zahájena oprava systému a zobrazí se její průběh.

- V případě úspěšné opravy počítače se zobrazí stav **Vše zase funguje správně**. Klikněte na možnost **HOTOVO**.
- Pokud se oprava systému nezdaří, zobrazí se chybová zpráva. Kliknutím na tlačítko **OBNOVIT NASTAVENÍ** obnovte operační systém počítače. Viz [Obnovení počítače](#).

Spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery

Aplikaci SupportAssist OS Recovery můžete spustit následovně:

Kroky

1. Automatické spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery – Když se počítači nedaří spustit operační systém ani po několika pokusech, aplikace SupportAssist OS Recovery se spustí automaticky.
 2. Ruční spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery – Aplikaci SupportAssist OS Recovery můžete spustit ručně a použít k obnovení počítače do továrního nastavení nebo k zálohování souborů. Viz část [Manuální spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery](#).
 3. Funkce BIOSConnect pro aplikaci SupportAssist OS Recovery – Aplikace SupportAssist OS Recovery se instaluje na speciální oddíl pevného disku systému. Pokud tento oddíl chybí, je poškozen nebo vyžaduje opravu, funkce BIOSConnect poskytuje alternativní metodu spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery. Viz část [BIOSConnect](#).
- i** **POZNÁMKA:** Tato funkce je k dispozici pouze na vybraných modelech systémů Dell. Seznam modelů systémů, ve kterých je funkce BIOSConnect podporována, najdete v *matici podpory aplikace Dell SupportAssist OS Recovery* na stránce dokumentace k aplikaci [SupportAssist OS Recovery](#).
4. Spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery z prostředí Windows Recovery – Windows Recovery je nástroj, který pomáhá s přesměrováním do prostředí SupportAssist OS Recovery, když se počítači nedaří spustit operační systém ani po několika pokusech. Viz část [Spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery pomocí prostředí Windows Recovery](#).

Témata:

- [Manuální spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery](#)
- [Spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery pomocí prostředí Windows Recovery](#)

Manuální spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery

O této úloze

Aplikaci SupportAssist OS Recovery můžete kdykoli spustit ručně a použít ji k zálohování souborů nebo obnovení počítače do továrního nastavení.

Kroky

1. Zapněte nebo restartujte počítač.
 2. Stiskem tlačítka F12 vyvolejte jednorázovou spouštěcí nabídku.
- i** **POZNÁMKA:** Jestliže čekáte příliš dlouho a zobrazí se logo operačního systému, počkejte na zobrazení plochy systému Windows, restartujte počítač a akci opakujte.
- Zobrazí se dostupné možnosti spuštění.
3. Vyberte možnost **SupportAssist OS Recovery** a poté stiskněte klávesu Enter.

Výsledky

Zobrazí se domovská stránka aplikace **SupportAssist OS Recovery**.

Pokud se uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist OS Recovery zobrazí poprvé, přijměte zásady ochrany osobních údajů kliknutím na možnost **SCHVÁLIT**. Zobrazí se také možnost průvodce. Kliknutím na tlačítko **SPUSTIT PRŮVODCE** můžete zobrazit více informací o různých možnostech dostupných v nástroji nebo kliknutím na tlačítko **PŘESKOČIT** proces průvodce přeskočíte.

Spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery pomocí prostředí Windows Recovery

Windows Recovery je nástroj, která pomáhá s přesměrováním do prostředí SupportAssist OS Recovery, když se počítači nedaří spustit operační systém ani po několika pokusech. Do prostředí Windows Recovery se můžete dostat následovně:

1. Z operačního systému: **Nabídka Start > Nastavení > Aktualizace a zabezpečení > Obnovení > Spuštění s upřesněným nastavením > Restartovat hned.**
2. Z obrazovky přihlášení do systému Windows: Podržte klávesu Shift a klikněte na možnost **Restartovat.**
3. Stránka **Obnovení systému Windows:** Na stránce **Vybrat možnost** klikněte na možnost **Odstranit potíže** a poté na možnost **Obnovit bitovou kopii do továrního nastavení.**

Používání aplikace SupportAssist OS Recovery

Aplikace SupportAssist OS Recovery se spustí automaticky, když se počítači nedaří spustit ani po několika pokusech. Pokud je to nutné, můžete aplikaci SupportAssist OS Recovery spustit ručně. Pokyny k ručnímu spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery najdete v části [Manuální spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

Témata:

- [Hlavní stránka prostředí SupportAssist OS Recovery](#)
- [Uživatelské rozhraní SupportAssist OS Recovery](#)
- [Konfigurace nastavení Internetu](#)
- [Kontrola hardwaru](#)
- [Oprava softwaru](#)
- [Zálohování souborů](#)
- [Klonování pevného disku](#)
- [Obnovení počítače](#)
- [Obnovení dat po obnovení počítače do továrního nastavení](#)

Hlavní stránka prostředí SupportAssist OS Recovery

Domovská stránka aplikace **SupportAssist OS Recovery** uvádí následující možnosti:

- **Kontrola hardwaru** – spustí diagnostické testy, které vyhledají chyby hardwaru.
- **Opravit software** – odstraní běžné problémy bez nutnosti úplného obnovení systému.
- **Zálohování souborů / klonování disku** – uloží kopii vašich osobních souborů na externí úložné zařízení nebo naklonuje pevný disk na nový.
- **Obnovit** – obnoví operační systém do továrního nastavení nebo provede upgrade na nejnovější verzi operačního systému.

Uživatelské rozhraní SupportAssist OS Recovery

Pokud se uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist OS Recovery zobrazí poprvé, klikněte na možnost **SCHVÁLIT** přijmout zásady ochrany osobních údajů. Zobrazí se také možnost průvodce. Klikněte na tlačítko **SPUSTIT NÁVOD** Chcete-li se dozvědět více o různých možnostech dostupných v nástroji, nebo klikněte na tlačítko **PŘESKOČIT** proces průvodce přeskočíte.

Záhlaví **SupportAssist OS Recovery** zobrazí následující zprávu:

- Stav baterie
- Ikona a stav sítě
- Jazyk, ve kterém se zobrazuje uživatelské rozhraní. Uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist OS Recovery je k dispozici ve 28 jazycích. Chcete-li změnit jazyk, vyberte si jej ze seznamu jazyků.
- *******, přes kterou máte přístup k následujícím možnostem:
 - **O aplikaci** – uvádí model a výrobní číslo počítače, datum vypršení záruky a verzi aplikace SupportAssist OS Recovery nainstalovanou na počítači.
 - **Nápověda** – poskytuje referenční informace o aplikaci SupportAssist OS Recovery.

Kliknete-li na **Nápověda**, zobrazí se následující informace:

- **Automatické obnovení:** Někdy mají uživatelé k dispozici více možností obnovení počítače. In **Automatické obnovení** systém automaticky vybere nejlepší možnost obnovení a přistoupí k vytvoření média pro obnovení.

Režim automatického obnovení používá **SupportAssist OS Recovery** jako první volba, která uživateli pomáhá rychle obnovit jejich systém před výběrem jakékoli jiné možnosti obnovení. Další podrobnosti o aplikaci SupportAssist OS Recovery naleznete v níže uvedené části, abyste lépe porozuměli výhodám této aplikace.

- **Pokročilé obnovení:** Funkce Advanced Recovery umožňuje uživatelům zobrazit všechny dostupné možnosti obnovení pro jejich počítač ve srovnávací tabulce. Z této tabulky si uživatelé mohou vybrat, zda stáhnou média operačního systému dodaná s jejich systémem, nebo zda chtějí k přeinstalaci operačního systému použít aplikaci SupportAssist OS Recovery.

Další informace o možnosti použít stažené médium operačního systému naleznete v níže uvedené části.

- **Přehled nástroje SupportAssist OS Recovery:** Ve společnosti Dell si uvědomujeme, že máte na práci důležitější věci než odstraňovat problémy se systémem. Proto jsme zavedli **SupportAssist OS Recovery** které vám pomohou, když váš systém nefunguje správně.

Nástroj SupportAssist OS Recovery je výkonné prostředí pro obnovení, jehož účelem je pomoci vám diagnostikovat, opravit nebo obnovit systém v případě potíží. Prostedí poskytuje aplikaci ve stylu kiosku pro snadnou interakci a provede vás vybranou kategorií obnovení.

- **Analyzovat systém:** Domníváme se, že jste použili nástroj Dell OS Recovery Tool za účelem obnovení operačního systému. Doporučujeme použít aplikaci SupportAssist OS Recovery, která vás provede celým procesem.

Nejprve doporučujeme analyzovat počítač pomocí jednoho z následujících nástrojů, abyste se ujistili, že je obnovení operačního systému skutečně nutné:

- **Hardware Diagnostics:** **TáKontrola hardwaru**Nástroj umožňuje spouštět diagnostické testy, které identifikují problémy s hardwarem. Tento nástroj zkontroluje baterii, kabely, pevný disk, ventilátor a paměť a zjistí, zda se vyskytují nějaké problémy.
- **Softwarová analýza:** **TáOprava systému**Nástroj umožňuje diagnostikovat a opravit běžné problémy, které brání spuštění počítače. Tento nástroj kontroluje a opravuje tabulku oddílů, spouštěcí soubory a celkový stav operačního systému Windows.

- **Obnovení systému:** Aplikace SupportAssist OS Recovery nabízí několik možností, jak automaticky plně obnovit počítač a obnovit data do původního umístění. Při provádění úplné obnovy operačního systému jsou k dispozici následující možnosti obnovení:

- **Zálohování souborů:** Pomocí tlačítek **Zálohování souborů** Možnost zálohovat osobní soubory před obnovením počítače do továrního nastavení.
- **Místní obnovení:** Pomocí tlačítek **Obnovení místní bitové kopie** možnost obnovit operační systém a výchozí aplikace do stavu, v jakém byly při dodání počítače z výroby Dell. Tato možnost umožňuje rychlé obnovení dat, ale může obsahovat starší verze ovladačů, aplikací a souborů operačního systému.
- **Obnova z cloudu:** Pomocí tlačítek **Obnova bitové kopie z cloudu** Možnost obnovit operační systém přes internet a načíst důležité aplikace potřebné k dokončení instalace. Tato možnost rovněž zahrnuje pomocníka, který vám pomůže aktualizovat systémové ovladače a software a obnovit data po instalaci operačního systému.

- **Stažená média s OS:** Nástroj Dell OS Recovery Tool vám umožní stáhnout verzi operačního systému, která byla původně dodána s počítačem. Tento nástroj vám pomůže vytvořit spouštěcí jednotku USB pro obnovení počítače.

Tato spouštěcí jednotka USB obsahuje pouze nezbytné ovladače potřebné ke spuštění systému a nepodporuje plně automatizovanou instalaci. Po použití bitové kopie operačního systému je nutné ručně přeinstalovat ovladače a aplikace, aby byl systém plně funkční.

- **Obnova systému Windows**– spustí prostředí Windows Recovery.
- **Vypnutí**– vypne počítač.
- **Restartovat**– restartuje počítač a spustí operační systém.

i **POZNÁMKA:** Může se zobrazit **AKTUALIZOVAT NYNÍ** v záhlaví **SupportAssist OS Recovery** domovská stránka. Tato možnost se zobrazí, pokud verze aplikace SupportAssist OS Recovery, která je nainstalována v počítači, není nejnovější. Chcete-li aplikaci SupportAssist OS Recovery aktualizovat na nejnovější verzi, klikněte na možnost **AKTUALIZOVAT NYNÍ**.

Konfigurace nastavení Internetu

K odeslání zpětné vazby společnosti Dell a k obnovení počítače je nutné aktivní připojení k internetu. Stránka **NETWORK** zobrazuje vizuální mapu sítě a ukazuje stav připojení vašeho počítače k místní síti a internetu. Po připojení počítače k internetu prostřednictvím rozhraní aplikace SupportAssist OS Recovery uloží aplikace SupportAssist OS Recovery nastavení síťové konfigurace pro budoucí připojení.

i **POZNÁMKA:** Funkce Self-Healing Image Recovery není podporována v sítích, které vyžadují server proxy.


Konfigurace bezdrátové sítě

Požadavky

Bezdrátový modem nebo směrovač musí být zapnutý a umístěný poblíž počítače, aby mohla být síť snadno nalezena.


Kroky

1. Klikněte na ikonu sítě v záhlaví **SupportAssist OS Recovery** domovskou stránku a potom klikněte na tlačítko **ZMĚNIT**.
Kód **SÍŤOVÉ** Zobrazí se stránka.
2. Vyberte možnost **Bezdrátové připojení**.

 **POZNÁMKA:** Pokud zařízení nedokáže rozpoznat bezdrátový síťový adaptér, zobrazí se chybová zpráva. Problém vyřešíte ověřením, zda není v nastavení počítače zakázán adaptér bezdrátové sítě.

Zobrazí se seznam všech dostupných bezdrátových sítí.

3. Vyberte bezdrátovou síť, kterou chcete konfigurovat a připojit se k ní.
 - Vyberete-li zabezpečenou síť, zadejte odpovídající klíč zabezpečení sítě a klikněte na tlačítko **PŘIPOJIT**.
 - Pokud vyberete veřejnou síť Wi-Fi, přečtěte si podmínky služby a klikněte na tlačítko **PŘIJMOUT A PŘIPOJIT**.
 - Chcete-li se připojit ke skryté síti Wi-Fi, vyberte možnost **Přidat Wifi**, zadejte identifikátor SSID sítě a klíč zabezpečení a klikněte na možnost **PŘIPOJIT**.

 **POZNÁMKA:** Chcete-li, aby se aplikace SupportAssist OS Recovery automaticky připojila k vybrané bezdrátové síti, vyberte možnost **Připojit automaticky** Políčko.

Vybraná bezdrátová síť je nakonfigurována v aplikaci SupportAssist OS Recovery a **Připojeno** Zobrazí se stav.

4. Klikněte na tlačítko **UDĚLAL**.

Konfigurace kabelové sítě

Požadavky

K počítači musí být připojen síťový kabel.

Kroky

1. Klikněte na ikonu sítě v záhlaví **SupportAssist OS Recovery** domovskou stránku a potom klikněte na tlačítko **ZMĚNIT**.
Kód **SÍŤOVÉ** Zobrazí se stránka.
2. Vyberte možnost **Kabelová klávesnice**.
Aplikace SupportAssist OS Recovery automaticky zobrazí **IP adresa**, **Maska podsítě**, **Směrovač** **DNS Server** Podrobnosti o kabelové síti.
3. Chcete-li síť nakonfigurovat ručně, vyberte možnost **Ruční** Pro **DHCP**, zadejte **IP adresa**, **Maska podsítě**, **Směrovač** **DNS Server** Podrobnosti a potom klikněte na tlačítko **POUŽÍT**.
Kabelová síť je nakonfigurována v aplikaci SupportAssist OS Recovery a **Připojeno** Zobrazí se stav.
4. Klikněte na tlačítko **UDĚLAL**.

Konfigurace sítě proxy

Požadavky

- Chcete-li se připojit ke kabelové síti proxy, musí být k počítači připojen síťový kabel.
- Pokud se chcete připojit k bezdrátové síti proxy, bezdrátový modem nebo směrovač musí být zapnutý a umístěný poblíž počítače, aby bylo možné je snadno zjistit.

O této úloze

Proxy server můžete nakonfigurovat pouze v případě, že je to nutné. Konkrétní podrobnosti o serveru proxy vám sdělí správce.

Kroky

1. Klikněte na ikonu sítě v záhlaví **SupportAssist OS Recovery** domovskou stránku a potom klikněte na tlačítko **ZMĚNIT**.

Kód **SÍŤOVÉ** Zobrazí se stránka.

2. Vyberte možnost **Proxy**.
3. Zadejte údaje, jako je proxy server, číslo portu, uživatelské jméno a heslo do pole **Nastavení serveru proxy** a potom klikněte na tlačítko **PŘIPOJIT**.
Síť proxy je konfigurována v aplikaci SupportAssist OS Recovery a **Připojeno** Zobrazí se stav.
4. Klikněte na tlačítko **UDĚLAL**.

Kontrola hardwaru

Požadavky

Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.

O této úloze

Možnost **Kontrola hardwaru** na domovské stránce aplikace **SupportAssist OS Recovery** umožňuje spustit diagnostické testy detekující hardwarové problémy. Kontroluje baterii, kabel, pevný disk, klávesnici, jednotky USB, ventilátor a paměť s cílem zjistit případné problémy.

Kroky

1. Na domovské stránce aplikace **SupportAssist OS Recovery** klikněte na možnost **Zkontrolovat** na dlaždici **Kontrola hardwaru**.
2. Klikněte na tlačítko **SPUSTIT KONTROLU**.
Spustí se kontrola hardwaru a zobrazí se její průběh.
 - Pokud není zjištěna žádná chyba hardwaru, zobrazí se stav **Vše je v pořádku**.
 - Pokud je nalezena chyba hardwaru, zobrazí se stránka s podrobnostmi o zjištěném problému. Kliknutím na odkaz na stránce přejděte na webovou stránku podpory společnosti Dell a podle pokynů odešlete hlášení o problému. Můžete také naskenovat kód QR a vyžádat si podporu ve svém mobilním zařízení.
3. Klikněte na tlačítko **HOTOVO**.

Oprava softwaru


Požadavky

Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.

O této úloze

Možnost **Opravit software** na domovské stránce aplikace **SupportAssist OS Recovery** umožňuje diagnostikovat a odstraňovat běžné problémy, ke kterým může dojít při spuštění operačního systému počítače. Kontroluje a opravuje tabulku oddílů, spouštěcí soubory a stav operačního systému Windows.

Kroky

1. Na domovské stránce aplikace **SupportAssist OS Recovery** klikněte na možnost **Opravit** na dlaždici **Opravit software**.
 **POZNÁMKA:** Pokud je na počítači zapnuto softwarové šifrování, budete před zahájením procesem opravy vyzváni k odemknutí počítače.
Počítač odemknete následovně:
 - a. Na stránce, kde se zobrazují pokyny k odemknutí počítače, klikněte na tlačítko **DALŠÍ**. Zobrazí se stránka přihlášení k účtu Microsoft.
 - b. Zadejte přihlašovací e-mail nebo telefonní číslo k účtu Microsoft a poté klikněte na možnost **Další**.
 - c. Zadejte heslo k účtu Microsoft a poté klikněte na možnost **Přihlásit se**.
 - d. Vyberte telefonní číslo uživatele, zadejte čtyři poslední číslice telefonního čísla a poté klikněte na možnost **Odeslat kód**. Na telefonní číslo bude zaslána zpráva s ověřovacím kódem.
 - e. Vložte ověřovací kód do pole **Kód** a klikněte na tlačítko **Ověřit**. Zobrazí se obnovovací klíče nástroje BitLocker, které jsou přidruženy k vašemu účtu.
 - f. Klikněte pravým tlačítkem myši na obnovovací klíč platný pro vaše zařízení a zkopírujte jej, nebo si jej poznamenejte, a klikněte na možnost **ZADAT KLÍČ**.

- g. Klikněte pravým tlačítkem myši a použijte funkci vložení, případně vložte obnovovací klíč do pole **Zadejte obnovovací klíč BitLocker** a klikněte na možnost **ODEMKNOUT**.

Počítač se odemkne.

2. Klikněte na tlačítko **SPUSTIT OPRAVU**.

Spustí se proces opravy a zobrazí se její průběh.

- V případě úspěšného řešení problému se zobrazí stav **Vše zase funguje správně**. Klikněte na tlačítko **HOTOVO**.
- Pokud se problém nedaří opravit nebo oprava není úspěšná, zobrazí se chybová zpráva. Klikněte na **MOŽNOSTI RESETOVÁNÍ** a resetujte operační systém v počítači. Viz [Obnovení počítače](#).

Zálohování souborů

Požadavky


- Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.
- Pokud chcete zálohovat soubory, musíte mít externí paměťové zařízení, například kartu SD, jednotku USB nebo pevný disk USB.

O této úloze

Před obnovením operačního systému počítače můžete zálohovat své osobní soubory. Pokud se počítači nedaří spustit operační systém, prostředí SupportAssist OS Recovery se spustí automaticky. Pokud chcete nástroj SupportAssist OS Recovery spustit ručně, podívejte se do části [Manuální spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

Kroky

1. Na domovské stránce aplikace **SupportAssist OS Recovery** klikněte na možnost **Zahájit** na dlaždici **Zálohovat soubory / Klonování disku**.

 **POZNÁMKA:** Pokud je na počítači zapnuto softwarové šifrování, budete před zahájením zálohování souborů v počítači vyzváni k odemknutí počítače.

Počítač odemknete následovně:


- a. Na stránce, kde se zobrazují pokyny k odemknutí počítače, klikněte na tlačítko **DALŠÍ**. Zobrazí se stránka přihlášení k účtu Microsoft.
- b. Zadejte přihlašovací e-mail nebo telefonní číslo k účtu Microsoft a poté klikněte na možnost **Další**.
- c. Zadejte heslo k účtu Microsoft a poté klikněte na možnost **Přihlásit se**.
- d. Vyberte telefonní číslo uživatele, zadejte čtyři poslední číslice telefonního čísla a poté klikněte na možnost **Odeslat kód**. Na telefonní číslo bude zaslána zpráva s ověřovacím kódem.
- e. Vložte ověřovací kód do pole **Kód** a klikněte na tlačítko **Ověřit**. Zobrazí se obnovovací klíče nástroje BitLocker, které jsou přidruženy k vašemu účtu.
- f. Klikněte pravým tlačítkem myši na obnovovací klíč platný pro vaše zařízení a zkopírujte jej, nebo si jej poznamenejte, a klikněte na možnost **ZADAT KLÍČ**.
- g. Klikněte pravým tlačítkem myši a použijte funkci vložení, případně vložte obnovovací klíč do pole **Zadejte obnovovací klíč BitLocker** a klikněte na možnost **ODEMKNOUT**.

Počítač se odemkne.

2. Vyberte možnost **Zálohovat soubory** a klikněte na tlačítko **Další**.

3. Klikněte na tlačítko **ZAHÁJIT ZÁLOHOVÁNÍ**.

Provede se analýza souborů a složek v počítači a zobrazí se počet souborů a velikost souborů výchozích knihoven systému Windows.

 **POZNÁMKA:** Zobrazený počet a velikost souborů mohou být větší než u vašeho uživatelského účtu. Knihovny systému Windows totiž obsahují soubory všech uživatelských účtů v počítači.

4. Proveďte jeden z těchto kroků:

- Vyberte složky, které chcete zálohovat, a klikněte na možnost **DALŠÍ**.
- Pokud chcete do zálohování zahrnout nebo naopak vyřadit konkrétní soubory a složky, klikněte na odkaz **Pokročilá nastavení**. Zobrazí se stránka **Pokročilá nastavení**.
 - a. Pokud chcete zahrnout do zálohy soubory nebo složky, zaškrtněte pole vedle těchto souborů nebo složek. Pokud chcete vyřadit ze zálohy soubory nebo složky, zrušte zaškrtnutí pole vedle těchto souborů nebo složek.
 - b. Klikněte na tlačítko **NEXT**.

Zobrazí se volné místo, které je potřebné k zálohování vybraných souborů. Zobrazí se výzva k připojení nebo vložení paměťového zařízení do počítače.

5. Připojte externí paměťové zařízení, například kartu SD, jednotku USB nebo pevný disk USB. Zobrazí se volné místo dostupné na úložném zařízení a prostor nutný k zálohování vybraných souborů.
 - POZNÁMKA:** Pokud je volný prostor na úložném zařízení menší než potřebné volné místo, zobrazí se chybová zpráva. Připojte úložné zařízení s větším úložným prostorem.
 - POZNÁMKA:** Pokud připojíte úložné zařízení, které je určeno pouze ke čtení, zobrazí se chybová zpráva. Připojte úložné zařízení s přístupem pro čtení/zápis.
6. Klikněte na tlačítko **NEXT**.

Pokud připojíte více úložných zařízení, vyberte to, do kterého chcete soubory zálohovat, a klikněte na tlačítko **DALŠÍ**.

Výsledky

Zahájí se proces zálohování, který může trvat několik minut. Po dokončení procesu zálohování se zobrazí zpráva, společně se seznamem souborů, u nichž byla vytvořena záloha. Na externím úložném zařízení se vytvoří složka s názvem **SupportAssist_Backups**. V této složce se nachází podsložka, která v názvu obsahuje datum a čas zálohy, například **Rok-Měsíc-Den_Hodina.Minuta.Sekunda**. Tato složka obsahuje všechny zálohované soubory.

Po zálohování souborů můžete v počítači obnovit operační systém. Postup obnovy počítače naleznete v části [Obnovení počítače](#).

Postup obnovy dat po obnovení počítače naleznete v souboru **readme.html**, který je dostupný ve složce **SupportAssist_Backups**, nebo se podívejte do části [Obnovení dat po obnovení počítače do továrního nastavení](#).

POZNÁMKA: Pokud se některé soubory při zálohování nezkopírují, zobrazí se chybová zpráva se seznamem souborů, které nebyly zkopírovány.

Klonování pevného disku

Požadavky

- Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.
- K počítači musí být připojený předinstalovaný pevný disk nebo zařízení USB.

O této úloze

Aplikace SupportAssist umožňuje nahradit primární pevný disk počítače kopii jeho aktuálního stavu pomocí vytvoření zdrojového disku. Kopie obsahuje soubory, operační systém, nastavení aplikací i nastavení systému Windows.

POZNÁMKA: Proces klonování smaže z cílového disku všechna systémová data a osobní soubory.

POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist v počítači šifrování BitLocker dočasně pozastaví, dokud není klonování disku hotovo.

Kroky

1. Na domovské stránce aplikace **SupportAssist OS Recovery** klikněte na možnost **Zahájit** na dlaždici **Zálohovat soubory / Klonování disku**.
2. Zvolte možnost **Klonování disku** a klikněte na tlačítko **Další**.

Zobrazí se stránka **Na jaké zařízení klonujete?**
3. Vyberte si jednu z následujících možností:
 - **Pevný disk, který je již nainstalován** – aplikace SupportAssist automaticky vybere jako zdroj klonování pevný disk s operačním systémem a zobrazí seznam dostupných pevných disků v počítači, které lze použít jako cílový pevný disk.
 - **Pevný disk v prostoru pro USB** – aplikace SupportAssist automaticky zjistí jako zdroj klonování pevný disk s operačním systémem a zobrazí seznam dostupných zařízení USB připojených k počítači, které lze použít jako cílový pevný disk.

Prostor pro USB je zařízení, v němž je pevný disk připojen k počítači pomocí externího zařízení, například skříně s disky USB, adaptérovým kabelem pevného disku USB, dokovací stanice pevného disku atd. Tato zařízení můžete k počítači připojit pomocí portů USB.
 - **Úložné zařízení USB** – aplikace SupportAssist automaticky zjistí jako zdroj klonování pevný disk s operačním systémem a zobrazí seznam dostupných zařízení USB připojených k počítači, které lze použít jako cílový pevný disk.

Úložné zařízení USB je komerčně dostupný externí disk s pevným diskem integrovaným do krytu. Tato zařízení se běžně označují jako externí pevné disky USB a lze je připojit k počítači pomocí portů USB.
4. Zvolte cílový pevný disk nebo připojené zařízení USB a klikněte na tlačítko **Další**.

5. Ověřte zdroj klonování a cílové zařízení a klikněte na tlačítko **Další**.
Spustí se klonování disku. Po dokončení klonování je nutné vypnout počítač a vložit nově klonovaný disk do primárního slotu pro pevný disk.

POZNÁMKA: Jestliže se počítač během klonování disku vypne, je nutné proces spustit znovu.

6. Vypněte počítač kliknutím na tlačítko **Pokračovat** a proveďte montáž.
7. Namontujte nový pevný disk do slotu pro primární pevný disk a spusťte počítač.

POZNÁMKA: Po montáži je nutné počítač restartovat. Pokud počítač nerestartujete, spustí se aktuální disk a klonovaný disk se nesynchronizuje.

Počítač se spustí a zobrazí se stránka **Pokračovat v procesu klonování**.

8. Kliknutím na tlačítko **Pokračovat** dokončete proces klonování a restartujte počítač.
Jestliže jako cílový disk používáte zařízení USB, před zahájením klonování je třeba zařízení USB odpojit.

Výsledky

Disk se úspěšně naklonuje a počítač se restartuje a načte operační systém.

Obnovení počítače

Když není možné opravit počítač pomocí možností **Oprava systému** nebo **Oprava softwaru** v prostředí SupportAssist OS Recovery, můžete obnovit operační systém počítače. Můžete buď obnovit operační systém do továrního nastavení, nebo nainstalovat nejnovější verzi operačního systému.

Na domovské stránce aplikace **SupportAssist OS Recovery** klikněte na možnost **Spustit obnovení** na dlaždici **Obnovit**. Podle stavu počítače mohou být k dispozici následující možnosti:

- **Obnovit nastavení z výroby** – stáhne a nainstaluje operační systém a software do stavu, ve kterém byly při dodání počítače z továrny společnosti Dell.
- **Obnovit a aktualizovat** – stáhne a nainstaluje na počítač nejnovější verzi operačního systému, zásadní ovladače a aplikace.

⚠ VÝSTRAHA: Proces obnovení trvale odstraní všechna data na pevném disku a odinstaluje všechny programy nebo ovladače, které jste na počítač nainstalovali. Před obnovením systému doporučujeme zálohovat data. Obnovte počítač pomocí aplikace Dell SupportAssist OS Recovery, pouze pokud se vám nedaří vyřešit problémy s operačním systémem pomocí funkce Obnovení systému Windows.

POZNÁMKA: Pokud počítač není možné opravit nebo když aplikace SupportAssist OS Recovery v počítači nenajde operační systém z výroby, zobrazí se pouze možnost **Obnovit a aktualizovat**.

POZNÁMKA: Funkci pro obnovení počítače pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat** podporují pouze některé modely systémů Dell. Seznam modelů systémů, na kterých je tato funkce podporovaná, najdete v *matrici podpory aplikace Dell SupportAssist OS Recovery* na stránce v dokumentaci aplikace [SupportAssist OS Recovery](#).

POZNÁMKA: Obnova počítače pomocí možnosti **Obnovit nastavení z výroby** může vyžadovat produktové nebo licenční kódy softwaru, jako je Microsoft Office 365 a další licencovaný software.

Informace o obnovení počítače do továrního nastavení naleznete v části [Obnovení počítače do továrního nastavení](#).

Způsob obnovení počítače pomocí vytvoření klíče USB v nástroji Dell OS Recovery Tool naleznete v části [Obnovení a aktualizace počítače pomocí nástroje Dell OS Recovery Tool](#).

Obnovení počítače do továrního nastavení

Požadavky

Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.

O této úloze

Možnost **Obnovit nastavení z výroby** umožňuje obnovit operační systém a aplikace nainstalované z výroby do stavu, ve kterém byl počítač dodán z továrny Dell.

Kroky

1. Na domovské stránce aplikace **SupportAssist OS Recovery** klikněte na možnost **SPUSTIT OBNOVENÍ** na dlaždici **OBNOVIT**. Zobrazí se možnosti obnovy systému.
2. Vyberte možnost **Obnovit nastavení z výroby** a poté klikněte na tlačítko **DALŠÍ**. Zobrazí se možnost zálohovat soubory.
 - Chcete-li zálohovat soubory, vyberte možnost **Ano, zálohovat mé soubory**, klikněte na tlačítko **DALŠÍ** a podle pokynů v části [Zálohování souborů](#) zálohujte požadované soubory.
 - Pokud jste již vytvořili zálohu souborů nebo nechcete soubory zálohovat, vyberte možnost **Ne, nezálohovat mé soubory** a klikněte na tlačítko **DALŠÍ**.
3. Přečtěte si zobrazenou varovnou zprávu a klikněte na tlačítko **ANO, POKRAČOVAT**.
4. Na stránce **Potvrdit obnovení** proveďte následující kroky:
 - a. Ze seznamu **Vyberte důvod** můžete také zvolit důvod, kvůli kterému provádíte obnovení počítače.
 - b. Zaškrtněte políčko **Rozumím, že obnovení odstraní všechna systémová data a osobní soubory** a klikněte na tlačítko **DALŠÍ**.
Bude zahájen proces obnovení továrních nastavení. Jeho dokončení může trvat několik minut.
5. Po dokončení procesu restartujte počítač kliknutím na tlačítko **RESTARTOVAT**.

Další kroky

Znovu nainstalujte všechny aplikace (včetně aplikací třetích stran), které původně nebyly v počítači nainstalovány. Po obnovení počítače do továrního nastavení můžete obnovit své soubory. Viz [Obnovení dat po obnovení počítače do továrního nastavení](#).


Obnovení dat po obnovení počítače do továrního nastavení

Požadavky

- Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.
- Je nutné mít k dispozici externí úložné zařízení, na které jste zálohovali svá data.
- Musíte mít možnost přihlásit se do operačního systému.

O této úloze

Po obnovení operačního systému počítače obnovte data podle následujících kroků:

 **POZNÁMKA:** Následující pokyny platí, pokud chcete obnovit data po obnovení počítače do továrního nastavení. Pokud počítače obnovíte pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat**, můžete soubory obnovit pomocí aplikace SupportAssist Recovery Assistant. Viz [Obnova dat pomocí aplikace SupportAssist Recovery Assistant](#).

Kroky

1. Připojte externí úložné zařízení, na které jste zálohovali soubory.
2. Ve složce **SupportAssist_Backups** na externím úložném zařízení dvakrát klikněte na soubor **File_Restore.exe**. Zobrazí se obnovovací aplikace.
3. Klikněte na možnost **Procházet** vedle možnosti **Vybrat archiv**.
4. Přejděte do složky externího úložného zařízení a vyberte soubor **archive.zip**. Zobrazí se obsah souboru **archive.zip**.
5. Podle svých požadavků proveďte některé z následujících:
 - Pokud chcete obnovit všechny soubory, klikněte na možnost **Vybrat vše**.
 - Pokud chcete obnovit konkrétní soubory, projděte seznam souborů a vyberte ty, které chcete obnovit.
6. Klikněte na možnost **Procházet** vedle možnosti **Vybrat cílové umístění**.
7. Přejděte do složky na místním disku, kam chcete uložit soubory a klikněte na možnost **Rozbalit**. Bude zahájen proces obnovení dat. Jeho dokončení může trvat několik minut.
8. Klikněte na tlačítko **Zavřít**.

Obnovení a aktualizace počítače pomocí nástroje Dell OS Recovery Tool

Pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat** můžete obnovit počítač a aktualizovat jeho operační systém na nejnovější dostupnou verzi. Tak aktualizujete operační systém na verzi, která je aktuálnější než verze operačního systému nainstalovaná v továrně Dell. Tuto možnost doporučujeme použít pouze v případě, že počítač nelze opravit a aplikaci SupportAssist OS Recovery se na počítači nedaří nalézt bitovou kopii z výroby.

POZNÁMKA: Funkci pro obnovení počítače pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat** podporují pouze některé modely systémů Dell. Seznam modelů systémů, na kterých je tato funkce podporovaná, najdete v *matrici podpory aplikace Dell SupportAssist OS Recovery* na stránce v dokumentaci [aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

Před obnovením počítače pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat** je nutné provést následující:

1. Stáhněte a nainstalujte nástroj Dell OS Recovery Tool. Viz [Stažení a instalace nástroje Dell OS Recovery Tool](#).
2. Vytvořte klíč USB aplikace SupportAssist OS Recovery. Viz [Vytvoření jednotky USB aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

Témata:

- [Stažení a instalace nástroje Dell OS Recovery Tool](#)
- [Vytvoření jednotky USB aplikace SupportAssist OS Recovery](#)
- [Obnovení počítače a aktualizace operačního systému](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Stažení a instalace nástroje Dell OS Recovery Tool

Požadavky

Počítač musí mít aktivní připojení k internetu.

O této úloze

Nástroj Dell OS Recovery Tool si můžete stáhnout a nainstalovat z webových stránek podpory společnosti Dell.

POZNÁMKA: Stažení a instalace nástroje Dell OS Recovery Tool je nezbytná pro obnovení počítače pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat**. Doporučujeme počítač obnovit pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat** pouze v případě, že jej nelze opravit a nástroji SupportAssist OS Recovery Tool se nedaří zjistit operační systém nainstalovaný ve vašem počítači z výroby.

Kroky

1. Přejděte na adresu <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Klikněte na tlačítko **Stáhnout nástroj OS Recovery Tool**.
Stáhne se instalační balíček nástroje Dell OS Recovery Tool.
3. Nástroj nainstalujte dvojitým kliknutím na instalační balíček nástroje Dell OS Recovery Tool a postupujte podle pokynů.

Další kroky

Po dokončení instalace vytvořte jednotku USB aplikace SupportAssist OS Recovery. Viz [Vytvoření jednotky USB aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

Vytvoření jednotky USB aplikace SupportAssist OS Recovery


Požadavky

- Na počítači musí být nainstalovaný nástroj Dell OS Recovery Tool. Viz část [Stažení a instalace nástroje Dell OS Recovery Tool](#).
- Počítač musí mít aktivní připojení k internetu.
- Je potřeba úložné zařízení USB s alespoň 16 GB volného místa.

 **VÝSTRAHA:** Data na úložném zařízení USB jsou při vytváření jednotky USB pomocí aplikace SupportAssist OS Recovery formátována a smazána.

Kroky

1. Připojte úložné zařízení USB k počítači, kde je nainstalovaný nástroj Dell OS Recovery Tool.
2. Spusťte nástroj **Dell OS Recovery Tool** a klikněte na možnost **Začínáme**.
3. Klepněte na tlačítko **Další**.
Zobrazí se stránka **Spustit obnovení**.
4. Podle toho, na kterém počítači chcete obnovit a aktualizovat operační systém, vyberte z následujících možností:
 - **Tento počítač** – Vyberte tuto možnost, pokud chcete obnovit a aktualizovat operační systém počítače, na který jste nainstalovali nástroj Dell OS Recovery Tool.
 - **Jiný počítač** – Vyberte tuto možnost, pokud chcete obnovit a aktualizovat operační systém jiného počítače.
5. Pokud jste vybrali možnost **Jiný počítač**, zadejte výrobní číslo daného počítače.
6. Klepněte na tlačítko **Další**.
Zobrazí se stránka **Operační systém** s možnostmi stahování:
 - Jedna nebo více bitových kopií operačního systému Windows dostupných pro počítač, jehož výrobní číslo jste zadali.
 - Nástroj SupportAssist OS Recovery Tool.

 **POZNÁMKA:** Pokud není pro dané výrobní číslo dostupná aplikace SupportAssist OS Recovery, zobrazí se pouze odkazy na stažení bitové kopie operačního systému Windows.
7. Kliknutím na možnost **Stáhnout** stáhněte nástroj SupportAssist OS Recovery.
Stáhne se nástroj SupportAssist OS Recovery.
8. Klikněte na možnost **Stáhnout** a vyberte verzi operačního systému Windows, kterou chcete stáhnout.
Stáhne se bitová kopie operačního systému Windows.
9. Klepněte na tlačítko **Další**.
Zobrazí se stránka **Jednotka USB**.
10. V seznamu **Jednotka USB** vyberte příslušnou jednotku USB a klikněte na možnost **Vypálit OS**.
Vytvoří se jednotka USB aplikace SupportAssist OS Recovery.


Další kroky

Po vytvoření jednotky USB aplikace SupportAssist OS Recovery můžete obnovit a aktualizovat operační systém počítače. Viz [Obnovení počítače a aktualizace operačního systému](#).

Obnovení počítače a aktualizace operačního systému

Požadavky

- Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.
- Počítač musí mít aktivní připojení k internetu.
- Je nutné mít vytvořenou jednotku USB aplikace SupportAssist OS Recovery. Viz [Vytvoření jednotky USB aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

 **POZNÁMKA:** Funkce pro obnovení počítače pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat** podporují pouze vybrané modely systémů Dell. Seznam modelů systémů, ve kterých je tato funkce podporována, najdete v *matici podpory aplikace Dell SupportAssist OS Recovery* na stránce dokumentace k aplikaci [SupportAssist OS Recovery](#).

Kroky

1. Připojte jednotku USB aplikace SupportAssist OS Recovery k počítači, na kterém chcete obnovit a aktualizovat operační systém.
2. Zapněte nebo restartujte počítač.
3. Stiskem tlačítka F12 vyvolejte jednorázovou spouštěcí nabídku.

i **POZNÁMKA:** Jestliže čekáte příliš dlouho a zobrazí se logo operačního systému, počkejte na zobrazení plochy systému Windows, restartujte počítač a akci opakujte.

Zobrazí se dostupné možnosti spuštění.

4. Pomocí kláves se šipkami přejděte do nabídky **Spuštění**.
5. Vyberte jednotku USB, na kterou jste umístili aplikaci SupportAssist OS Recovery. Počítač spustí jednotku USB a zobrazí se domovská stránka aplikace **SupportAssist OS Recovery**.
6. Na domovské stránce aplikace **SupportAssist OS Recovery** klikněte na možnost **SPUSTIT OBNOVENÍ** na dlaždici **OBNOVIT**. Zobrazí se možnosti obnovy systému.

i **POZNÁMKA:**

- Pokud aplikace SupportAssist OS Recovery zjistí operační systém nainstalovaný z výroby, je povolena jak možnost **Obnovit nastavení z výroby**, tak i **Obnovit a aktualizovat**.
- Pokud aplikace SupportAssist OS Recovery nenajde operační systém z výroby, zobrazí se pouze možnost **Obnovit a aktualizovat**.

7. Vyberte možnost **Obnovit a aktualizovat** a poté klikněte na tlačítko **DALŠÍ**. Zobrazí se možnost přenosu nastavení a dat.
 - Chcete-li přenést nastavení a data do nového operačního systému počítače, vyberte možnost **Ano, udělit přístup a přenést nastavení a data**, poté možnost **Přijímám licenční podmínky softwaru společnosti Microsoft a licenční smlouvu s koncovým uživatelem společnosti Dell** a poté klikněte na tlačítko **DALŠÍ**.
 - Pokud nechcete přenést nastavení a data, vyberte možnost **Ne, nepřenášet data** a klikněte na tlačítko **DALŠÍ**. Pokud vyberete tuto možnost, přeskočte krok 8.
8. Pokud vyberete možnost přenést nastavení a data, zobrazí se možnost pro výběr uživatelských účtů:
 - a. V seznamu uživatelských účtů vyberte ty účty, ze kterých chcete přenést nastavení a data.
 - b. Chcete-li nastavit stejné heslo pro všechny účty, vyberte možnost **Nastavit jedno heslo pro všechny účty** a zadejte jej.
 - c. Chcete-li nastavit různá hesla pro jednotlivé účty, zrušte výběr možnosti **Nastavit jedno heslo pro všechny účty** a zadejte požadovaná hesla.

i **POZNÁMKA:** U uživatelských účtů Microsoft není vyžadováno žádné heslo. Po dokončení procesu obnovy se můžete přihlásit pomocí hesla účtu Microsoft. Možnost nastavení hesla je k dispozici pouze pro místní uživatelské účty. Pokud krok nastavení hesla přeskočíte, budete mít možnost vytvořit nové heslo po dokončení procesu obnovy.

- d. Ve výchozím nastavení se přenesou všechna nastavení a data pro vybrané účty, které se nacházejí na primárním disku počítače. Chcete-li přeskočit soubory nebo nastavení, které nechcete přenést, klikněte na odkaz **Rozšířené možnosti přenosu** a proveďte úpravy.

i **POZNÁMKA:** Během tohoto procesu nelze přenášet data, která se nenachází na primárním disku počítače. Pokud je v počítači více disků a vy z nich chcete zálohovat data, je třeba to provést samostatně pomocí externího úložného zařízení. Podle pokynů v části [Zálohování souborů](#) zálohujte příslušná data.

- e. V části **Možnosti přenosu** rozbalte název primárního disku a prohlédněte si seznam souborů a nastavení vybraných pro přenos. Ve výchozím nastavení je vybráno vše na primární disku. Zrušte zaškrtnutí políčka u souborů nebo nastavení, které nechcete zálohovat, a klikněte na tlačítko **ULOŽIT**.
 - f. Klikněte na tlačítko **DALŠÍ**. Spustí se proces zálohování nastavení a dat, který může v závislosti na velikosti dat trvat několik minut. V některých případech, když je volná kapacita pevného disku velmi nízká, vložte po zobrazení výzvy externí disk a dokončete zálohování. Po dokončení procesu zálohování se zobrazí zpráva. Kliknutím na odkaz **Zobrazit seznam zálohovaných souborů** zobrazíte seznam souborů, které se během tohoto procesu zazálohovaly.
 - g. Klikněte na tlačítko **POKRAČOVAT** a přeskočte krok 9.
9. Pokud jste zvolili možnost nepřenášet data a nastavení, přečtěte si zobrazenou varovnou zprávu a klikněte na tlačítko **ANO, POKRAČOVAT**.
 10. Na stránce **Potvrdit obnovení** proveďte následující kroky:
 - a. Ze seznamu **Vyberte důvod** můžete také zvolit důvod, kvůli kterému provádíte obnovení počítače.
 - b. Zvolte možnost **Rozumím, že obnovení odstraní všechna systémová data a osobní soubory** nebo **Rozumím, že obnovení odstraní všechna systémová data a osobní soubory nevybraných účtů z pevného disku** a poté klikněte na tlačítko **DALŠÍ**.

Bude zahájen proces obnovení a aktualizace. Jeho dokončení může trvat několik minut. Po dokončení procesu se zobrazí **Průvodce procesem obnovení** a budete vyzváni k odpojení jednotky USB a restartování počítače.

11. Vyjměte jednotku USB z počítače a klikněte na tlačítko **RESTARTOVAT**. Počítač se restartuje.

Další kroky

Po obnovení a aktualizaci se počítač restartuje a dokončí instalaci softwaru.

Aplikace SupportAssist OS Recovery nainstaluje potřebné aplikace a ovladače. Rovněž nainstaluje aplikaci SupportAssist Recovery Assistant, která pomáhá s obnovou dat po obnovení operačního systému.

Až aplikace SupportAssist OS Recovery nainstaluje potřebné aplikace, počítač se restartuje a zobrazí se obrazovka Cortana. Poté můžete dokončit normální nastavení.

Po dokončení nastavení systému se spustí aplikace **SupportAssist Recovery Assistant**, která pomáhá nainstalovat všechny požadované aktualizace systému a obnovit data z externích jednotek. Další informace naleznete v části [SupportAssist Recovery Assistant](#).

Aplikace **SupportAssist Recovery Assistant** vám také může pomoci nastavit některá další nastavení systému Windows, například řešení cloudového úložiště Microsoft, okamžitý přístup pomocí otisku prstu, rozpoznání obličeje, zabezpečení kódem PIN atd.

SupportAssist Recovery Assistant

POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist Recovery Assistant je k dispozici pouze na vybraných modelech systémů Dell. Seznam modelů systémů, ve kterých je aplikace SupportAssist Recovery Assistant dostupná, najdete v *matici podpory aplikace Dell SupportAssist OS Recovery* na stránce dokumentace k aplikaci [SupportAssist OS Recovery](#).

Aplikace SupportAssist Recovery Assistant se automaticky spustí poté, co obnovíte počítač pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat** a restartujete jej. Aplikace SupportAssist Recovery Assistant vám pomůže:

- stáhnout a nainstalovat aktualizace operačního systému Windows dostupné pro váš počítač,
- nainstalovat aktualizace dostupné pro software dodaný s počítačem,
- zobrazit aplikace a funkce dostupné na počítači,
- obnovit systémové soubory a nastavení ze zálohy.

Po spuštění aplikace SupportAssist Recovery Assistant klikněte na možnost **Spustit** a podle pokynů zahajte aktualizaci systému Windows a zařízení Dell. Pokud je nutné restartovat počítač kvůli aktualizaci systému BIOS nebo firmwaru, zobrazí se možnost **Restartovat nyní**.

POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist Recovery Assistant nainstaluje pouze nezbytné ovladače, aby počítač fungoval efektivně. Chcete-li nainstalovat další ovladače, například pokročilý ovladač grafické karty, je nutné je nainstalovat samostatně.

POZNÁMKA: Aplikace SupportAssist Recovery podporuje současné stahování více souborů, nicméně nezobrazuje informace o průběhu stahování.

Informace o obnovení dat pomocí aplikace SupportAssist Recovery Assistant naleznete v části [Obnova dat pomocí aplikace SupportAssist Recovery Assistant](#).

Obnova dat pomocí aplikace SupportAssist Recovery Assistant

Požadavky

- Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.
- Pokud vaše soubory nebyly zálohovány na místní pevný disk počítače, měli byste mít svá data zálohována na externím úložném zařízení.
- Zřejmě jste počítač po obnovení pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat** restartovali a aplikace SupportAssist Recovery Assistant dokončila aktualizaci ovladačů Dell a další softwarové aktualizace.

POZNÁMKA: Obnova dat pomocí aplikace SupportAssist Recovery Assistant je podporovaná pouze na vybraných modelech systémů Dell. Seznam modelů systémů, ve kterých je tato funkce dostupná, najdete v *matici podpory aplikace Dell SupportAssist OS Recovery* na stránce dokumentace k aplikaci [SupportAssist OS Recovery](#).

O této úloze

Pokud počítač obnovíte pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat**, můžete obnovit své soubory z externího úložného zařízení prostřednictvím aplikace SupportAssist Recovery Assistant.

Kroky

1. V aplikaci SupportAssist Recovery Assistant klikněte na možnost **Obnovit** nebo **Načíst další soubory**.
Zobrazí se stránka **Obnovení dat**.
2. Pokud jste svá data zálohovali na externí paměťové zařízení, připojte jej k počítači a postupujte podle zbývajících kroků uvedených níže. Pokud byla vaše data zálohována na místní pevný disk počítače, přeskočte kroky 3, 4 a 5.
3. Klikněte na možnost **Procházet** vedle možnosti **Vybrat archiv**.
4. Přejděte do složky externího zařízení, kde jsou soubory a složky zálohované, vyberte složku a klikněte na možnost **OK**.
Zobrazí se obsah vybrané složky
5. Podle svých požadavků proveďte některé z následujících:
 - Pokud chcete obnovit všechny soubory, klikněte na možnost **Vybrat vše**.
 - Pokud chcete obnovit konkrétní soubory, projděte seznam souborů a vyberte ty, které chcete obnovit.
6. Klikněte na možnost **Procházet** vedle možnosti **Vybrat cílové umístění**.
7. Přejděte do složky na místním disku, kam chcete uložit soubory, vyberte ji a klikněte na možnost **OK**.
8. Klepněte na tlačítko **Rozbalit**.
Bude zahájen proces obnovení dat. Jeho dokončení může trvat několik minut.
9. Kliknutím na možnost **Hotovo** se po dokončení procesu obnovy vrátíte na domovskou stránku aplikace **SupportAssist Recovery Assistant**.

Konfigurace aplikace SupportAssist OS Recovery

Aplikace SupportAssist OS Recovery se spustí automaticky, když se počítači nedaří spustit operační systém ani po několika pokusech. V závislosti na vašich preferencích můžete pro aplikaci SupportAssist OS Recovery nakonfigurovat následující položky:

- Aktivace nebo deaktivace automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery.
- Nastavení hodnoty selhání u automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery.

Témata:

- [Aktivace nebo deaktivace automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery](#)
- [Nastavení hodnoty selhání u automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery](#)
- [Zasílání zpětné vazby společnosti Dell](#)



Aktivace nebo deaktivace automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery

O této úloze

Ve výchozím nastavení je automatické spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery zapnuté. Pokud je to nutné, deaktivujte automatické spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery.

 **POZNÁMKA:** Deaktivace automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery se nedoporučuje v zájmu toho, abyste mohli během selhání operačního systému získat asistenci.

Kroky

1. Zapněte nebo restartujte počítač.
2. Stisknutím klávesy F2 otevřete nabídku **Nastavení systému**.
 **POZNÁMKA:** Jestliže čekáte příliš dlouho a zobrazí se logo operačního systému, počkejte na zobrazení plochy systému Windows, restartujte počítač a akci opakujte.
3. V levém podokně rozevřete položku **SupportAssist System Resolution** a vyberte možnost **SupportAssist OS Recovery**.
4. V pravém podokně přidejte nebo zrušte zaškrtnutí možnosti **SupportAssist OS Recovery**. Podle toho se aktivuje nebo deaktivuje automatické spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery.
5. Stisknutím klávesy **F10** uložte změny a odejděte z prostředí.
 **POZNÁMKA:** Možnosti systému BIOS se mohou poněkud lišit v závislosti na modelu systému.


Aplikaci SupportAssist OS Recovery můžete spustit také ručně. Viz část [Manuální spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

Nastavení hodnoty selhání u automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery

O této úloze

Ve výchozím nastavení spustí počítač aplikaci SupportAssist OS Recovery automaticky, pokud se mu nepodaří spustit operační systém po dvou pokusech. Pokud je to nutné, můžete nakonfigurovat hodnotu selhání pro automatické spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery.

Kroky

1. Zapněte nebo restartujte počítač.
2. Stisknutím klávesy F2 otevřete nabídku **Nastavení systému**.
 **POZNÁMKA:** Jestliže čekáte příliš dlouho a zobrazí se logo operačního systému, počkejte na zobrazení plochy systému Windows, restartujte počítač a akci opakujte.
3. V levém podokně rozevřete položku **SupportAssist System Resolution** a vyberte možnost **Auto OS Recovery Threshold**.
4. V pravém podokně vyberte jednu z následujících možností:
 - **VYPNUTO** – Deaktivuje automatické spuštění prostředí SupportAssist System Resolution a aplikace SupportAssist OS Recovery.
 - **1** – Automaticky spustí aplikaci SupportAssist OS Recovery po jednom selhání.
 - **2** – Automaticky spustí aplikaci SupportAssist OS Recovery po dvou selháních.
 - **3** – Automaticky spustí aplikaci SupportAssist OS Recovery po třech nebo více selháních.
5. Stisknutím klávesy **F10** uložte změny a odejděte z prostředí.

Výsledky


Dojde k nastavení prahové hodnoty selhání u automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery. Pokud se počítači nepodaří spustit operační systém, aplikace SupportAssist OS Recovery se na základě vybrané možnosti spustí automaticky. Pokud vyberete možnost **VYPNUTO**, aplikace SupportAssist OS Recovery se nespustí automaticky. V takových případech ji můžete spustit ručně, viz část [Ruční spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

Zasílání zpětné vazby společnosti Dell

Možnost **ODESLAT NÁZOR** vám umožňuje poskytnout společnosti Dell zpětnou vazbu ohledně prostředí SupportAssist OS Recovery. Vaše připomínky budou důvěrné a pomohou společnosti Dell ke zlepšení produktů. Zpětnou vazbu můžete společnosti Dell předat poté, co provedete nějakou aktivitu v prostředí SupportAssist OS Recovery.

Požadavky

Nejprve je v prostředí SupportAssist OS Recovery nutné nakonfigurovat připojení k internetu. Pokyny ke konfiguraci nastavení internetu naleznete v části [Konfigurace nastavení internetu](#).

 **POZNÁMKA:** Možnost **ODESLAT NÁZOR** nezasílá vaši zpětnou vazbu pracovníkovi technické podpory společnosti Dell. V případě problémů hardwaru nebo softwaru, které vyžadují okamžitou asistenci, kontaktujte technickou podporu společnosti Dell.

Kroky

1. Po dokončení nějaké aktivity klikněte na možnost **ODESLAT NÁZOR**, která se zobrazuje v nástroji Dell SupportAssist OS Recovery. Zobrazí se stránka zpětné vazby se třemi možnostmi.
2. U otázky 1 ze seznamu **Návrhy** vyberte kategorii další zpětné vazby, kterou chcete předat, a zadejte své připomínky do příslušného pole.
3. U otázek 2 a 3 vyberte nejvhodnější možnost.
4. Klikněte na tlačítko **ODESLAT**.

Přehled funkce BIOSConnect

BIOSConnect je prostředí před spuštěním, které umožňuje připojit počítač ke společnosti Dell Technologies přes internet.

Jestliže se opakovaně nedaří v počítači spustit operační systém, funkce BIOSConnect stáhne aplikaci SupportAssist OS Recovery a spustí obnovu operačního systému.

Funkce BIOSConnect může být v počítači k dispozici v jedné z následujících konfigurací:

- Připojená funkce BIOSConnect – když je většina softwarových komponent funkce BIOSConnect umístěna na servisním oddílu pevného disku. Formátování pevného disku způsobí ztrátu funkce BIOSConnect.
- Hybridní funkce BIOSConnect – když se většina softwarových komponent funkce BIOSConnect, kromě sady bezdrátových ovladačů, nachází ve firmwaru. Formátování pevného disku ovlivní možnosti funkce BIOSConnect. Funkce BIOSConnect může spustit aplikaci SupportAssist OS Recovery pouze v případě, když je počítač připojen k internetu pomocí pevného připojení.
- Integrovaná funkce BIOSConnect – když se softwarové komponenty funkce BIOSConnect, včetně sady podporovaných bezdrátových ovladačů, nacházejí ve firmwaru. Ztráta nebo poškození oddílu pevného disku nemá vliv na bezdrátové možnosti funkce BIOSConnect.

POZNÁMKA: Funkce BIOSConnect je k dispozici pouze v určitých modelech systémů Dell. Konfigurace funkce BIOSConnect podporovaná ve vašem počítači závisí na modelu počítače a nainstalované verzi aplikace SupportAssist OS Recovery. Seznam modelů systémů, na kterých je funkce BIOSConnect podporovaná, najdete v *matrici podpory aplikace Dell SupportAssist OS Recovery* na stránce v dokumentaci [aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

Podle typu dostupného internetového připojení může proběhnout jedna z následujících akcí:

- Kabelové připojení k internetu – Automaticky se zahájí stahování bitové kopie aplikace SupportAssist OS Recovery.
- Bezdrátové připojení k internetu – Funkce BIOSConnect vyhledá bezdrátové sítě a zobrazí seznam dostupných sítí. Můžete se také připojit ke skrytým bezdrátovým sítím. Po dokončení připojení je automaticky zahájeno stahování bitové kopie prostředí SupportAssist OS Recovery.

Témata:

- [Spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery pomocí funkce BIOSConnect](#)
- [Připojení k bezdrátové síti](#)
- [Zapnutí a vypnutí funkce BIOSConnect](#)
- [Chybové kódy nástroje BIOSConnect](#)

Spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery pomocí funkce BIOSConnect

Požadavky

- Počítač musí být připojen k elektrické zásuvce.
- Počítač musí být připojen k internetu.

O této úloze

Jestliže se nedaří v počítači spustit operační systém, funkce BIOSConnect stáhne aplikaci SupportAssist OS Recovery od společnosti Dell Technologies, určenou k obnově operačního systému.

Kroky

1. Zapněte nebo restartujte počítač.
2. Stiskem tlačítka F12 vyvolejte jednorázovou spouštěcí nabídku.

POZNÁMKA: Jestliže čekáte příliš dlouho a zobrazí se logo operačního systému, počkejte na zobrazení plochy systému Windows, restartujte počítač a akci opakujte.

Zobrazí se dostupné možnosti spuštění.

3. Vyberte z nabídky spouštění možnost **SupportAssist OS Recovery** a poté stiskněte klávesu Enter. Zobrazí se stránka **Stahování bitové kopie aplikace SupportAssist OS Recovery**.
4. Připojte se k některé dostupné kabelové nebo bezdrátové síti. Pokyny ohledně připojení k bezdrátové síti najdete v části [Připojení k bezdrátové síti](#).
5. Klepněte na tlačítko **Spustit obnovení**. Bude zahájeno stahování, které může trvat několik minut.

Výsledky

Po dokončení stahování se zobrazí domovská stránka aplikace **SupportAssist OS Recovery**. Viz [Používání aplikace SupportAssist OS Recovery](#).

Jestliže se uživatelské rozhraní aplikace SupportAssist OS Recovery zobrazuje poprvé, kliknutím na tlačítko **PŘIJMOUT** přijmete zásady ochrany osobních údajů. Zobrazí se také možnost procházení. Kliknutím na tlačítko **PROCHÁZET** získáte informace o různých možnostech nástroje, případně můžete kliknutím na tlačítko **PŘESKOČIT** procházení přeskočit.

Připojení k bezdrátové síti

Požadavky

Bezdrátový modem nebo směrovač musí být zapnutý a umístěný poblíž počítače, aby mohla být síť snadno nalezena.

Kroky


1. Ze seznamu dostupných bezdrátových sítí jednu vyberte. Pokud se chcete připojit ke skryté bezdrátové síti, která není uvedena, klikněte na možnost **Přidat Wi-Fi**.
2. Podle typu bezdrátové sítě proveďte jeden z následujících kroků:
 - U zabezpečené bezdrátové sítě zadejte heslo a klikněte na možnost **Připojit**.
 - U nezabezpečené bezdrátové sítě klikněte na možnost **Připojit**.
 - V případě skryté bezdrátové sítě zadejte název sítě nebo údaj SSID, vyberte způsob ověření, zadejte heslo a klikněte na možnost **Připojit**.

Zapnutí a vypnutí funkce BIOSConnect

O této úloze


Ve výchozím nastavení je funkce BIOSConnect na vašem počítači zapnutá. V případě potřeby můžete funkci BIOSConnect vypnout dle potřeby.

Kroky

1. Zapněte nebo restartujte počítač.
2. Stisknutím klávesy F2 otevřete nabídku **Nastavení systému**.
 **POZNÁMKA:** Jestliže čekáte příliš dlouho a zobrazí se logo operačního systému, počkejte na zobrazení plochy systému Windows, restartujte počítač a akci opakujte.
3. V levém podokně klikněte na možnost **SupportAssist**.
4. V pravém podokně klikněte na možnost **BIOSConnect**.
5. Vyberte nebo zrušte výběr pole **Povolit funkci BIOSConnect** podle toho, zda chcete tuto funkci vypnout nebo zapnout.
6. Stisknutím klávesy **F10** uložte změny a odejděte z prostředí.

Chybové kódy nástroje BIOSConnect

V následující tabulce jsou uvedeny chyby, ke kterým může dojít při používání nástroje BIOSConnect:

Chybová zpráva	Řešení
Chyba stahování nástroje BIOSConnect	<ul style="list-style-type: none"> • Zajistěte, aby síla bezdrátového signálu byla alespoň 75 %. • Rychlost sítě lze zjistit pomocí testu rychlosti připojení k internetu. Optimální šířka pásma je 50 Mb/s. • Stáhněte nástroj BIOSConnect pomocí stabilní nebo kabelové sítě. <p> POZNÁMKA: Nástroj BIOSConnect nepodporuje připojení Wi-Fi 6 GHz, Wi-Fi 7 GHz ani WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bránu firewall nebo server proxy je třeba na portech 80 a 443 nakonfigurovat, aby byla možná komunikace do následujících umístění: <ul style="list-style-type: none"> ○ apigtwb2cnp.us.dell.com ○ apigtwb2c.us.dell.com ○ fta.dell.com ○ ftasit.dell.com ○ www.dell.com ○ i.dell.com ○ ome.apis.dell.com ○ tm-sdk.platinumai.net ○ qa-external-tm.plawebsvc01.net ○ downloads.dell.com ○ www.msftconnecttest.com • Opakujte akci nebo spusťte nástroj BIOSConnect v jiné síti, je-li k dispozici.
Nepodařilo se najít IP adresu.	Zkontrolujte nastavení směrovače a připojte se k jinému bezdrátovému přístupovému bodu.
Nelze se připojit k síti.	Zkontrolujte nastavení a heslo směrovače. Zkuste se znovu připojit k síti pomocí platných přihlašovacích údajů.
Žádné připojení k internetu	<ul style="list-style-type: none"> • Jestliže používáte bezdrátové připojení, zkontrolujte směrovač, ověřte nastavení internetu a zkuste se znovu připojit k síti. • Pokud používáte pevné připojení, zkontrolujte nastavení směrovače a znovu spusťte nástroj BIOSConnect.
Typ obrazu SupportAssist OS Recovery není podporován.	Systémová data nemusí být nakonfigurována. Kontaktujte technickou podporu společnosti Dell.
Služba OS Recovery není podporována.	Zařízení nepodporuje službu Service OS Recovery. Kontaktujte technickou podporu společnosti Dell.

Odstraňování problémů u aplikace SupportAssist OS Recovery


Témata:

- Odstraňování problémů s chybou spuštění aplikace OS Recovery
- Odstraňování problémů s chybami zálohování souborů
- Odstraňování problémů s připojením Wi-Fi
- Spuštění diagnostického testu v případě problémů s hardwarem

Odstraňování problémů s chybou spuštění aplikace OS Recovery

Přístup do aplikace SupportAssist OS Recovery není možný, pokud je v systému BIOS vypnutá možnost **SupportAssist System Resolution**.

Kroky

1. Restartujte počítač.
2. Opakovaně stiskněte klávesu F2, dokud se nezobrazí zpráva **Příprava na vstup do nastavení**.
 **POZNÁMKA:** Jestliže čekáte příliš dlouho a zobrazí se logo operačního systému, počkejte na zobrazení plochy systému Windows, restartujte počítač a akci opakujte.
Zobrazí se dostupné možnosti spuštění.
3. V části **BIOS** rozevřete část **SupportAssist System Resolution**.
4. Ujistěte se, že:
 - Možnost **Hraniční hodnota automatického obnovení OS** není nastavena hodnotu **VYPNUTO** a má vybranou hodnotu 1, 2 nebo 3.
 - Je vybraná možnost **SupportAssist OS Recovery**.

Odstraňování problémů s chybami zálohování souborů

Po dokončení zálohování se vypíší chyby souborů. Zálohované soubory větší než 4 GB se odešlou na jednotku formátovanou souborovým systémem FAT32. Než zálohujete soubory větší než 4 GB, naformátujte záložní jednotku pomocí jiného počítače a využijte formát exFAT nebo NTFS. Můžete také použít jinou jednotku formátovanou systémem exFAT nebo NTFS. K chybám zálohování může dojít, když jsou sektory pevného disku použitého k zálohování poškozené.


Kroky

1. Přejděte na domovskou stránku aplikace **SupportAssist OS Recovery** a na dlaždici **ZÁLOHOVAT SOUBORY** klikněte na možnost **ZAHÁJIT ZÁLOHOVÁNÍ**.
2. Klikněte na tlačítko **ZAHÁJIT ZÁLOHOVÁNÍ**.
3. Klikněte na možnost **Pokročilá nastavení** a vyberte soubory, u kterých se předtím vyskytla chyba.
4. Vyberte cílové úložné zařízení, na které chcete uložit vybrané soubory, klikněte na tlačítko **DALŠÍ** a spusťte zálohování.
5. Pokud znovu dojde k chybě, spusťte [diagnostický test](#).

Odstraňování problémů s připojením Wi-Fi

Pokud při konfiguraci sítě Wi-Fi zvolíte možnost **Připojit automaticky**, aplikace SupportAssist OS Recovery uloží nastavení konfigurace sítě pro budoucí připojení. Někdy se stává, že pokud později zrušíte zaškrtnutí políčka **Připojit automaticky**, aplikace SupportAssist OS Recovery se stále bude schopná připojit k uložené síti Wi-Fi. Chcete-li tyto chyby odstranit, můžete obnovit systém BIOS do výchozího nastavení.


Kroky

1. Přejděte na domovskou stránku aplikace **SupportAssist OS Recovery**.
2. V záhlaví domovské stránky aplikace **SupportAssist OS Recovery** klikněte ******* a poté na možnost **Restartovat**.
3. Opakovaně stiskněte klávesu F12, dokud se nezobrazí jednorázová spouštěcí nabídka.
 **POZNÁMKA:** Jestliže čekáte příliš dlouho a zobrazí se logo operačního systému, počkejte na zobrazení plochy systému Windows, restartujte počítač a akci opakujte.
4. Z jednorázové spouštěcí nabídky vyberte možnost **Nastavení systému BIOS** a poté stiskněte klávesu Enter.
5. Vyberte možnost **Bezdrátové připojení** a poté klikněte na možnost **Obnovit nastavení**.
Zobrazí se okno **Obnovit nastavení**.
6. Vyberte možnost **Výchozí nastavení systému BIOS** a poté klikněte na tlačítko **OK**.
7. Klikněte na tlačítko **Ukončit**.

Spuštění diagnostického testu v případě problémů s hardwarem

Možnost **KONTROLA HARDWARU** aplikace SupportAssist OS Recovery umožňuje diagnostikovat hardwarové problémy s baterií, kabelem, pevným diskem, klávesnicí, jednotkami USB, ventilátorem a pamětí počítače. V některých situacích však aplikace SupportAssist OS Recovery nedokáže detekovat hardwarové chyby. K detekci takových problémů doporučujeme diagnostiku Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment (ePSA).

Kroky

1. Přejděte na domovskou stránku aplikace **SupportAssist OS Recovery**. Viz část [Manuální spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery](#).
2. V záhlaví domovské stránky aplikace **SupportAssist OS Recovery** klikněte ******* a poté na možnost **Restartovat**.
3. Opakovaně stiskněte klávesu F12, dokud se nezobrazí jednorázová spouštěcí nabídka.
 **POZNÁMKA:** Jestliže čekáte příliš dlouho a zobrazí se logo operačního systému, počkejte na zobrazení plochy systému Windows, restartujte počítač a akci opakujte.
4. Z jednorázové spouštěcí nabídky vyberte možnost **Diagnostika** a poté stiskněte klávesu Enter.
Spustí se diagnostický test.

Často kladené dotazy

1. Bude mít formátování pevného disku počítače vliv na oddíl s aplikací SupportAssist OS Recovery?
 Oddíl s aplikací SupportAssist OS Recovery bude odebrán v případě formátování pevného disku počítače pomocí standardního média operačního systému nebo jednotky USB. Po odebrání oddílu můžete obnovit operační systém a nástroj SupportAssist OS Recovery pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat**. Další informace naleznete na adrese [Obnovení a aktualizace počítače pomocí nástroje Dell OS Recovery Tool](#).
 Pokud váš počítač podporuje funkci BIOSConnect, můžete ji použít k přeinstalaci operačního systému a aplikace SupportAssist OS Recovery. Další informace naleznete na adrese [Přehled funkce BIOSConnect](#).
2. Kolik místa zabere prostředí SupportAssist OS Recovery na pevném disku?
 Prostředí SupportAssist OS Recovery zabere na pevném disku přibližně 900 MB místa.
3. Je aplikace SupportAssist OS Recovery dostupná pouze pro konkrétní servisní plán?
 Ne, prostředí SupportAssist OS Recovery je dostupné pro všechny servisní plány.
4. Můj počítač je mimo záruku. Mohu nadále používat prostředí SupportAssist OS Recovery?
 Pokud je váš počítač po záruce, můžete prostředí SupportAssist OS Recovery nadále používat. Pokud však chcete odbornou pomoc od společnosti Dell, musíte v případě jakéhokoliv problému uzavřít a zaplatit dohodu o technické podpoře pro jednotlivý případ.
5. Jaké operační systémy podporuje aplikace SupportAssist OS Recovery?
 Aplikace SupportAssist OS Recovery podporuje operační systémy Microsoft Windows 10 a Microsoft Windows 11.
6. Jaké formáty úložiště jsou podporovány pro zálohování souborů pomocí aplikace SupportAssist OS Recovery?
 Aplikace SupportAssist OS Recovery podporuje jednotky USB, pevné disky USB a karty SD.
7. Co mám dělat, když se aplikace SupportAssist OS Recovery nespustí automaticky?
 Aplikace SupportAssist OS Recovery se nemusí spustit automaticky z následujících důvodů:
 - Možnost automatického spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery může být vypnutá v systému BIOS – pokud chcete povolit automatické spuštění aplikace SupportAssist OS Recovery v systému BIOS, podívejte se do části [Konfigurace aplikace SupportAssist OS Recovery](#).
 - Ve spouštěcím oddílu mohou chybět spouštěcí soubory – můžete obnovit operační systém a nástroj SupportAssist OS Recovery pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat**. Další informace naleznete na adrese [Obnovení a aktualizace počítače pomocí nástroje Dell OS Recovery Tool](#). Pokud váš počítač podporuje funkci BIOSConnect, můžete ji použít k přeinstalaci operačního systému a aplikace SupportAssist OS Recovery. Další informace naleznete na adrese [Přehled funkce BIOSConnect](#).
 - Servisní operační systém může chybět na místním disku, protože mohlo dojít k formátování systémové jednotky – můžete obnovit operační systém a nástroj SupportAssist OS Recovery pomocí možnosti **Obnovit a aktualizovat**. Další informace naleznete na adrese [Obnovení a aktualizace počítače pomocí nástroje Dell OS Recovery Tool](#). Pokud váš počítač podporuje funkci BIOSConnect, můžete ji použít k přeinstalaci operačního systému a aplikace SupportAssist OS Recovery. Další informace naleznete na adrese [Přehled funkce BIOSConnect](#).
8. Funguje klonování pevného disku v počítačích s povoleným nástrojem BitLocker?
 Ne, šifrování pomocí nástroje BitLocker musí být deaktivováno, aby bylo možné klonovat disk. Aplikace SupportAssist však v počítači šifrování BitLocker dočasně pozastaví, dokud nebude klonování disku hotovo.
9. Je třeba po klonování disku znovu aktivovat aplikace Microsoft Office, Adobe atd.?
 Opětovná aktivace závisí na metrikách, které aplikace vyžadují, například procesor, adresa MAC atd.
10. Jestliže má primární pevný disk více oddílů, naklonují se během klonování disku všechny oddíly?
 Ano, během klonování disku se naklonují všechny oddíly.
11. Má-li cílové zařízení jinou kapacitu nebo velikost, jak se při klonování disku řeší rozdělení na oddíly?
 Velikost oddílů pro operační systém a data se mění. Systémové oddíly, například UEFI, GTP, Vyhrazené atd., zůstávají stejně velké.

12. Během klonování je zjištěn problém s připojením I/O. Během klonování disku se zobrazí zpráva. Jaký pro to může být důvod?

Během klonování je zjištěn problém s připojením I/O. Není-li správně navázáno připojení k cílovému zařízení nebo primárnímu zdrojovému disku, zobrazí se zpráva. Proveďte jeden z následujících kroků:

- Připojte opakovaně cílový pevný disk nebo zařízení USB a zkuste proces klonování opakovat.
- Vypněte počítač, připojte znovu primární zdroj disku a zkuste proces klonování opakovat.

13. Klonování není možné. neboDošlo k neočekávané chybě. Zkuste to znovu. Během klonování disku se zobrazí zpráva. Jaký pro to může být důvod?

Klonování není možné. neboDošlo k neočekávané chybě. Zkuste to znovu. Je-li zjištěn problém s načítáním disků nebo klonovacími komponentami, zobrazí se zpráva. Můžete zkusit proces klonování zopakovat. Pokud problém přetrvává, obraťte se s žádostí o technickou podporu na odbornou pomoc společnosti Dell Technologies.

Související produkty Dell

Následující tabulka vysvětluje rozdíly mezi aplikací SupportAssist OS Recovery a dalšími souvisejícími produkty společnosti Dell:

Tabulka 1. Související produkty Dell

Dell SupportAssist OS Recovery	Dell SupportAssist pro domácí počítače/Dell SupportAssist pro firemní počítače
<p>Aplikace Dell SupportAssist OS Recovery zajišťuje prostředí pro obnovu systému sestávající z nástrojů umožňujících diagnostiku a odstraňování problémů, ke kterým může dojít při spouštění operačního systému. Když se počítači nedaří spustit operační systém ani po několika pokusech, automaticky se spustí aplikace SupportAssist OS Recovery. Prostor pro obnovu umožňuje diagnostikovat problémy s hardwarem, opravit počítač, zálohovat soubory nebo obnovit počítač do továrního nastavení.</p>	<p>Aplikace Dell SupportAssist pro počítače automatizuje podporu od společnosti Dell tím, že aktivně zjišťuje a předpovídá problémy s hardwarem a softwarem ve vašem systému. Aplikace SupportAssist řeší problémy s výkonem systému a stabilitou, chrání před bezpečnostními hrozbami, sleduje a detekuje chyby hardwaru a automatizuje proces kontaktování technické podpory společnosti Dell.</p>