

Dell SupportAssist OS Recovery

Ghidul utilizatorului

Este posibil ca acest conținut să fi fost tradus cu inteligență artificială. Pentru mai multe informații, consultați [linkul](#).

Notă, atenționări și avertismente

 **NOTIFICARE:** O NOTĂ indică informații importante care vă ajută să utilizați mai bine produsul dvs.

 **AVERTIZARE: O ATENȚIONARE** indică o deteriorare potențială a componentelor hardware sau o pierdere de date și vă comunică cum să evitați problema.

 **AVERTISMENT:** Un AVERTISMENT indică posibilitatea provocării unei daune a bunurilor, a unei vătămări corporale sau a decesului.

Capitolul 1: Prezentarea SupportAssist OS Recovery.....	5
Modelele de sisteme cu SupportAssist OS Recovery.....	5
Caracteristici cheie.....	5
Capitolul 2: Repararea sistemului cu SupportAssist OS Recovery.....	6
Activarea manuală a funcției de reparare a sistemului.....	6
Rularea reparării sistemului.....	6
Capitolul 3: Pornirea SupportAssist OS Recovery.....	8
Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery.....	8
Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind Windows Recovery.....	9
Capitolul 4: Utilizarea SupportAssist OS Recovery.....	10
Pagina de pornire SupportAssist OS Recovery.....	10
Interfața cu utilizatorul pentru SupportAssist OS Recovery.....	10
Configurarea setărilor internet.....	11
Configurarea rețelei wireless.....	12
Configurarea rețelei cu fir.....	12
Configurarea rețelei proxy.....	12
Scanarea hardware-ului.....	13
Repararea software-ului.....	13
Backupul fișierelor.....	14
Clonarea unui hard disk.....	15
Resetarea computerului.....	16
Resetarea computerului la starea din fabrică.....	17
Restaurarea datelor după resetarea computerului la starea din fabrică.....	17
Capitolul 5: Resetarea și actualizarea computerului cu ajutorul instrumentului Dell OS Recovery.....	19
Descărcăți și instalați instrumentul Dell OS Recovery.....	19
Crearea unei chei USB SupportAssist OS Recovery.....	19
Resetarea computerului și actualizarea sistemului de operare.....	20
Asistentul de recuperare SupportAssist.....	22
Restaurarea datelor utilizând asistentul SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Capitolul 6: Configurarea SupportAssist OS Recovery.....	24
Activarea sau dezactivarea pornirii automate a SupportAssist OS Recovery.....	24
Configurarea pragului pentru pornirea automată a SupportAssist OS Recovery.....	24
Trimiteți feedback la Dell.....	25
Capitolul 7: Prezentare generală BIOSConnect.....	26
Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect.....	26
Conectarea la o rețea wireless.....	27
Activarea sau dezactivarea BIOSConnect.....	27
Codurile de eroare BIOSConnect.....	27

Capitolul 8: Depanarea SupportAssist OS Recovery.....	29
Depanarea erorii de pornire a OS Recovery.....	29
Depanarea erorilor de copiere de siguranță a fișierelor.....	29
Depanarea conexiunii Wi-Fi.....	30
Efectuarea testului de diagnosticare pentru probleme hardware.....	30
Capitolul 9: Întrebări frecvente.....	31
Anexa A: Produse Dell conexe.....	33

Prezentarea SupportAssist OS Recovery

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

Subiecte:

- [Modelele de sisteme cu SupportAssist OS Recovery](#)
- [Caracteristici cheie](#)

Modelele de sisteme cu SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery este disponibil numai pe anumite modele de sisteme Dell care rulează un sistem de operare Microsoft Windows 10 sau Microsoft Windows 11, instalat din fabrică de Dell. Pentru lista modelelor de sisteme pe care este disponibil SupportAssist OS Recovery, consultați *Matricea de asistență Dell SupportAssist OS Recovery* de pe pagina de documentație [SupportAssist OS Recovery](#).

 **AVERTIZARE:** Formatarea hard diskului computerului șterge mediul SupportAssist OS Recovery.

Caracteristici cheie

- System Repair (Reparare sistem) – reveniți imediat la un moment anterior pe computer, pentru a rezolva problemele legate de pornire sau de performanță.
- Scan Hardware (Scanare hardware) – rulați teste de diagnosticare pe computer pentru detectarea problemelor de hardware.
- Startup Repair (Reparare la pornire) – depanați probleme care ar putea interveni înainte de pornirea computerului prin sistemul de operare. Această opțiune vă permite să evitați necesitatea resetării computerului la starea din fabrică.
- Back Up Files or Disk Cloning (Backup fișiere sau clonare disc) – salvați o copie a fișierelor personale pe un dispozitiv de stocare extern sau clonați hard diskul pe un disc nou.
- Reset (Resetare) – descărcați și instalați sistemul de operare din fabrică sau faceți upgrade la cel mai recent sistem de operare.

Repararea sistemului cu SupportAssist OS Recovery

Funcția de reparare a sistemului din SupportAssist OS Recovery vă permite să reveniți imediat la un moment anterior pe computer, pentru a rezolva problemele de pornire sau orice alte probleme de performanță. Funcția de reparare a sistemului este activată automat pe toate computerele cu cel puțin 50 GB de spațiu liber pe disc și acolo unde SupportAssist OS Recovery este disponibil. Totuși, pe computerele cu mai puțin de 50 GB liberi pe disc, puteți activa manual funcția în setările panoului de control al sistemului de operare.

 **NOTIFICARE:** Funcția de reparare a sistemului nu merge dacă apare o eroare de hardware.

Această funcție vă ajută să restabiliți imediat computerul la un anumit moment anterior. Restabilirea computerului vă poate ajuta să rezolvați probleme provocate de infectările cu viruși sau malware, deteriorarea regiștrilor, deteriorarea fișierelor de sistem, probleme cu pachetele de corecție ale sistemului de operare sau cu driverele.

 **AVERTIZARE:** Această funcție nu protejează total fișierele programelor. Aplicațiile non-Dell instalate pe computer pot fi eliminate când computerul este restabilit la un punct de restaurare anterior.

Subiecte:

- [Activarea manuală a funcției de reparare a sistemului](#)
- [Rularea reparării sistemului](#)

Activarea manuală a funcției de reparare a sistemului

Pe computerele mai puțin de 50 GB de spațiu liber pe disc, puteți activa manual funcția de reparare a sistemului în setările panoului de control al sistemului de operare.

Cerințe preliminare

Trebuie să aveți spațiu liber de cel puțin 12 GB pe hard diskul computerului.

Pași

1. În caseta de căutare din bara de activități, tastați **panou de control**, apoi selectați **Panoul de control**.
2. Selectați **Sistem și securitate**.
3. Faceți dublu clic pe **SupportAssist OS Recovery**.
4. Selectați fila **Setări**.
5. Activați **Reparare sistem** și selectați mărimea spațiului pe care doriți să-l alocați stocării instantaneelor pentru repararea sistemului. Opțiunea de 15 GB este selectată în mod implicit.

Rezultate

Funcția de reparare a sistemului este activată pe computer. Pe măsură ce sunt create punctele de reparare, acestea sunt afișate în secțiunea **Puncte de reparare curente** din fila **Setări**. Este afișat și spațiul utilizat din spațiul total alocat.

Rularea reparării sistemului


Funcția de reparare a sistemului resetează computerul la un moment anterior, când totul se derula fără probleme pe computer.

Cerințe preliminare

Funcția de reparare a sistemului trebuie să fie activată pe computer.

Pași

1. În caseta de căutare din bara de activități, tastați **panou de control**, apoi selectați **Panoul de control**.
2. Selectați **Sistem și securitate**.
3. Faceți dublu clic pe **SupportAssist OS Recovery**.
4. Selectați fila **Rulare reparare**.
5. Selectați **Autorizez Dell să suspende temporar criptarea datelor pe computerul meu, cum ar fi BitLocker, pentru a instala actualizări** și faceți clic pe **RULARE REPARARE**.
Computerul repornește și sunteți redirecționat către mediul SupportAssist OS Recovery. Este afișată fereastra **Reparare**.
6. Selectați punctul de reparare la care doriți să reveniți, apoi faceți clic pe **START**.

 **NOTIFICARE:** Puteți identifica punctul de reparare după data și ora menționate împreună cu acesta. Pentru a vizualiza mai multe detalii despre un punct de reparare, faceți clic pe linkul **Vizualizare detalii** corespunzător.

Rezultate

Procesul de reparare a sistemului începe și se afișează progresul reparării.

- Dacă computerul este reparat cu succes, se afișează starea **Totul a revenit la normal**. Faceți clic pe **EFECTUAT**.
- Dacă repararea sistemului eșuează, se afișează un mesaj de eroare. Faceți clic pe **OPȚIUNI DE RESETARE** pentru a reseta sistemul de operare al computerului. Consultați [Resetarea computerului](#).

Pornirea SupportAssist OS Recovery

Puteți porni SupportAssist OS Recovery în următoarele moduri:

Pași

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

NOTIFICARE: Această funcție este disponibilă numai pe anumite modele de sistem Dell. Pentru lista modelelor de sistem pe care funcția BIOSConnect este acceptată, consultați [Matricea de asistență Dell SupportAssist OS Recovery](#) pe pagina de documentație [SupportAssist OS Recovery](#).

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

Subiecte:

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

Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery

Despre această sarcină

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

Pași

1. Porniți sau reporniți computerul.
2. Apăsați pe F12 pentru a accesa meniul de pornire unică.

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

Se vor afișa opțiunile de pornire disponibile.

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

Rezultate

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

Dacă interfața cu utilizatorul SupportAssist OS Recovery este afișată pentru prima dată, faceți clic pe **APROBARE** pentru a accepta politica de confidențialitate. De asemenea, este afișată o opțiune de prezentare rapidă. Faceți clic pe **ÎNCEPEȚI PREZENTAREA RAPIDĂ** pentru a afla despre diferite opțiuni disponibile în instrument sau faceți clic pe **OMITERE** pentru a sări peste prezentarea rapidă.

Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind Windows Recovery.

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

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

Utilizarea SupportAssist OS Recovery

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

Subiecte:

- [Pagina de pornire SupportAssist OS Recovery](#)
- [Interfața cu utilizatorul pentru SupportAssist OS Recovery](#)
- [Configurarea setărilor internet](#)
- [Scanarea hardware-ului](#)
- [Repararea software-ului](#)
- [Backupul fișierelor](#)
- [Clonarea unui hard disk](#)
- [Resetarea computerului](#)
- [Restaurarea datelor după resetarea computerului la starea din fabrică](#)

Pagina de pornire SupportAssist OS Recovery

Pagina de pornire **SupportAssist OS Recovery** afișează următoarele opțiuni:

- **Scan Hardware (Scanare hardware)** – rulați teste de diagnosticare pentru detectarea problemelor de hardware.
- **Repair Software (Reparare software)** – depanați probleme fără să resetați întregul sistem.
- **Back Up Files / Disk Cloning (Backup fișiere/clonare disc)** – salvați o copie a fișierelor personale pe un dispozitiv de stocare extern sau clonați hard diskul pe un disc nou.
- **Reset (Resetare)** – resetați sistemul de operare la starea din fabrică sau faceți upgrade la cea mai recentă versiune a sistemului de operare.

Interfața cu utilizatorul pentru SupportAssist OS Recovery

Dacă interfața cu utilizatorul SupportAssist OS Recovery este afișată pentru prima dată, faceți clic pe **APROBA** pentru a accepta politica de confidențialitate. Se afișează și o opțiune de trecere în revistă. Faceți clic pe **ÎNCEPERE GHIDARE** pentru a afla despre diferitele opțiuni disponibile în instrument sau faceți clic pe **Sări peste** pentru a sări peste procesul de prezentare rapidă.

Antetul **SupportAssist OS Recovery** Pagina afișează următoarele:

- Starea bateriei
- Pictograma și starea rețelei
- Limba de afișare a interfeței cu utilizatorul. Interfața cu utilizatorul a SupportAssist OS Recovery este disponibilă în 28 de limbi. Pentru a schimba limba, selectați din lista de limbi.
- "" pictogramă prin care puteți accesa următoarele opțiuni:
 - **Despre**—enumeră modelul și Eticheta de service a computerului, data de expirare a garanției și versiunea SupportAssist OS Recovery instalată pe computerul dvs.
 - **Help (Ajutor)**—oferă informații de referință despre SupportAssist OS Recovery

Dacă faceți clic pe **Help (Ajutor)**, sunt afișate următoarele informații:

- **Recuperare automată:** Uneori, utilizatorii au la dispoziție mai multe opțiuni de recuperare pentru a-și recupera PC-ul. În **Recuperare automată**, sistemul selectează automat cea mai bună opțiune de recuperare și continuă cu crearea suportului de recuperare.

Modul Recuperare automată utilizează **SupportAssist OS Recovery** ca primă alegere pentru a ajuta utilizatorii să-și recupereze rapid sistemul înainte de a selecta orice altă opțiune de recuperare. Consultați secțiunea de mai jos pentru mai multe detalii despre SupportAssist OS Recovery și înțelegeți mai bine beneficiile acestei aplicații.

- **Recuperare avansată:** Recuperarea avansată permite utilizatorilor să vizualizeze toate opțiunile de recuperare disponibile pentru PC-ul lor într-un tabel comparativ. Din acest tabel, utilizatorii pot alege fie să descarce suportul media al sistemului de operare livrat împreună cu sistemul, fie să utilizeze SupportAssist OS Recovery pentru a reinstala sistemul de operare.

Consultați secțiunea de mai jos pentru mai multe informații despre opțiunea de suport media al sistemului de operare descărcat.

- **Prezentare generală a produsului SupportAssist OS Recovery:** Dell înțelege că aveți lucruri mai importante de făcut decât să vă ocupați de problemele de sistem. De aceea am introdus **SupportAssist OS Recovery** pentru a vă ajuta atunci când sistemul dvs. nu funcționează corect.

SupportAssist OS Recovery este un mediu performant de recuperare conceput pentru a vă ajuta la diagnosticarea, repararea sau recuperarea sistemului atunci când întâmpinați probleme. Mediul oferă o aplicație de tip chioșc pentru interacțiune ușoară și vă ghidează prin categoria de recuperare selectată.

- **Analizați sistemul:** Înțelegem că ați accesat instrumentul Dell OS Recovery pentru a vă restabili sistemul de operare. Vă recomandăm să utilizați SupportAssist OS Recovery pentru a vă ghida pe parcursul procesului.

Mai întâi, vă recomandăm să analizați computerul utilizând unul dintre următoarele instrumente pentru a vă asigura că recuperarea sistemului de operare este cu adevărat necesară:

- **Diagnosticare hardware:** Indicatorul **Scanare hardware** Instrumentul vă permite să executați teste de diagnosticare care identifică problemele hardware. Acest instrument scanează bateria, cablurile, hard diskul, ventilatorul și memoria pentru a determina dacă există probleme.
- **Analiza software:** Indicatorul **Reparați sistemul** Instrumentul vă permite să diagnosticați și să remediați problemele comune care împiedică pornirea computerului. Acest instrument verifică și repară tabela de partiții, fișierele de încărcare și starea generală de funcționare a sistemului de operare Windows.

- **Recuperare sistem:** SupportAssist OS Recovery oferă mai multe opțiuni pentru recuperarea automată a computerului și restaurarea datelor în locația inițială. Următoarele opțiuni de recuperare sunt disponibile atunci când efectuați o recuperare completă a sistemului de operare:

- **Creare copii de siguranță pentru fișiere:** Utilizați butonul **Creare copii de siguranță pentru fișiere** Opțiunea de a crea o copie de siguranță a fișierelor personale înainte de a restabili computerul la starea din fabrică.
- **Restaurare locală:** Utilizați butonul **Restaurare imagine locală** opțiunea de a restaura sistemul de operare și aplicațiile implicite la starea în care erau atunci când computerul a fost expediat din fabrica Dell. Această opțiune restaurează rapid datele, dar poate conține versiuni mai vechi ale driverelor, aplicațiilor și fișierelor sistemului de operare.
- **Restaurare din cloud:** Utilizați butonul **Restaurare imagine cloud** Opțiunea de a restaura sistemul de operare prin internet și de a prelua aplicațiile esențiale necesare pentru finalizarea instalării. Această opțiune include și un asistent care vă ajută să actualizați driverele de sistem și software-ul și să restaurați datele după instalarea sistemului de operare.

- **Supporturi de sistem de operare descărcate:** Instrumentul Dell OS Recovery vă permite să descărcați versiunea de sistem de operare livrată inițial împreună cu PC-ul dvs. Instrumentul vă ajută să creați o unitate USB bootabilă pentru a recupera computerul.

Această unitate USB încărcabilă conține numai driverele esențiale necesare pentru pornirea sistemului și nu acceptă o instalare complet automatizată. După aplicarea imaginii sistemului de operare, trebuie să reinstalați manual driverele și aplicațiile pentru a face sistemul complet funcțional.

- **Recuperare Windows**—pornește în mediul Windows Recovery
- **Închide**—oprește computerul
- **Reporniți**—repornește computerul pentru a porni sistemul de operare

NOTIFICARE: Este posibil să vedeți un **ACTUALIZAȚI ACUM** din antetul **SupportAssist OS Recovery** Pagina de pornire. Această opțiune este afișată când versiunea SupportAssist OS Recovery instalată pe computerul dvs. nu este cea mai recentă. Pentru actualizare la cea mai recentă versiune SupportAssist OS Recovery, faceți clic pe **ACTUALIZAȚI ACUM**.

Configurarea setărilor internet

Este necesară o conexiune activă la internet pentru trimiterea feedbackului către Dell și pentru recuperarea PC-ului. Pagina **REȚEA** afișează o hartă vizuală a rețelei și indică starea conexiunii PC-ului dvs. la rețeaua locală și la internet. După ce vă conectați PC-ul la internet prin interfața SupportAssist OS Recovery, SupportAssist OS Recovery salvează setările de configurare a rețelei pentru conexiunile viitoare.

NOTIFICARE: Self-Healing Image Recovery nu este acceptat în rețelele care necesită un proxy.


Configurarea rețelei wireless

Cerințe preliminare

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


Pași

1. Faceți clic pe pictograma de rețea din antetul **SupportAssist OS Recovery** pagină de pornire, apoi faceți clic pe **SCHIMBA**. Mesajul **REȚEA** este afișată.
2. Selectare **Wireless**.

 **NOTIFICARE:** Dacă dispozitivul nu poate detecta un adaptor de rețea fără fir, se afișează un mesaj de eroare. Pentru a rezolva problema, verificați dacă adaptorul de rețea fără fir este dezactivat în setările computerului.

Se afișează o listă cu toate rețelele wireless disponibile.

3. Selectați rețeaua wireless pe care doriți să o configurați și să o conectați.
 - Dacă selectați o rețea securizată, introduceți cheia de securitate a rețelei corespunzătoare, apoi faceți clic pe **CONECTA**.
 - Dacă selectați o rețea Wi-Fi publică, citiți termenii serviciului, apoi faceți clic pe **ACCEPTAȚI ȘI CONECTAȚI-VĂ**.
 - Dacă doriți să vă conectați la o rețea Wi-Fi ascunsă, selectați **Adăugați Wi-Fi**, introduceți SSID-ul de rețea și cheia de securitate, apoi faceți clic pe **CONECTA**.

 **NOTIFICARE:** Dacă doriți ca SupportAssist OS Recovery să se conecteze automat la rețeaua wireless selectată, selectați pictograma **Conectare automată** casetă de selectare.

Rețeaua wireless selectată este configurată în SupportAssist OS Recovery, iar indicatorul **Conectat** este afișată starea.

4. Faceți clic pe **FĂCUT**.

Configurarea rețelei cu fir

Cerințe preliminare

Cablul de rețea trebuie conectat la computer.

Pași

1. Faceți clic pe pictograma de rețea din antetul **SupportAssist OS Recovery** pagină de pornire, apoi faceți clic pe **SCHIMBA**. Mesajul **REȚEA** este afișată.
2. Selectare **Cu fir**. SupportAssist OS Recovery afișează automat **Adresa IP, Mască de subrețea, Router** și **DNS Server** detalii despre rețeaua cu fir.
3. Dacă doriți să configurați manual rețeaua, selectați **Manual** Pentru **DHCP**, introduceți **Adresa IP, Mască de subrețea, Router** și **DNS Server** Detalii, apoi faceți clic pe **APPLY (Se aplică)**. Rețeaua cu fir este configurată în SupportAssist OS Recovery, iar indicatorul **Conectat** este afișată starea.
4. Faceți clic pe **FĂCUT**.

Configurarea rețelei proxy

Cerințe preliminare

- Cablul de rețea trebuie conectat la computer dacă doriți să vă conectați la o rețea proxy cu fir.
- Modemul sau routerul trebuie să fie pornit și amplasat lângă computer pentru detectare ușoară, dacă doriți să vă conectați la o rețea proxy fără fir.

Despre această sarcină

Puteți configura un proxy numai dacă este necesar. Pentru detalii specifice despre proxy, contactați administratorul.

Pași

1. Faceți clic pe pictograma de rețea din antetul **SupportAssist OS Recovery** pagină de pornire, apoi faceți clic pe **SCHIMBA**. Mesajul **REȚEA** este afișată.

2. Selectare **Proxy**.
3. Introduceți detalii precum serverul proxy, numărul portului, numele de utilizator și parola în **Setări proxy**, apoi faceți clic pe **CONECTA**. Rețeaua proxy este configurată în SupportAssist OS Recovery, iar pictograma **Conectat** Este afișată starea.
4. Faceți clic pe **FĂCUT**.

Scanarea hardware-ului

Cerințe preliminare

Computerul trebuie conectat la o priză de curent.

Despre această sarcină

Opțiunea **Scan hardware (Scanare hardware)** de pe pagina de pornire **SupportAssist OS Recovery** vă permite să rulați teste de diagnosticare pentru detectarea problemelor de hardware. Acest instrument scanează bateria, cablul, hard diskul, tastatura, unitățile USB, ventilatorul și memoria pentru a detecta probleme, dacă există.

Pași

1. Pe pagina de pornire **SupportAssist OS Recovery**, faceți clic pe **Scan (Scanare)** de pe dala **Scan hardware (Scanare hardware)**.
2. Faceți clic pe **START SCAN (Pornire scanare)**.
Scanarea hardware pornește și se afișează progresul.
 - Dacă nu sunt detectate probleme de hardware, se afișează starea **Everything looks good (Totul este în regulă)**.
 - Dacă se detectează o problemă de hardware, se afișează o pagină cu detaliile problemei detectate. Faceți clic pe link pentru a accesa pagina de asistență Dell și urmați instrucțiunile pentru a trimite un tichet de legat de problemă. De asemenea, puteți scana codul QR pentru a solicita asistență pe dispozitivul mobil.
3. Faceți clic pe **DONE (Terminat)**.

Repararea software-ului


Cerințe preliminare

Computerul trebuie conectat la o priză de curent.

Despre această sarcină

Opțiunea **Repair software (Reparare software)** de pe pagina de pornire **SupportAssist OS Recovery** vă permite să diagnosticați și să depanați probleme comune care ar putea interveni înainte de pornirea computerului prin sistemul de operare. Aceasta verifică și remediază tabela de partiții, fișierele de încărcare și buna funcționare a sistemului de operare Windows.

Pași

1. Pe pagina de pornire **SupportAssist OS Recovery**, faceți clic pe **Repair (Reparare)** de pe dala **Repair software (Reparare software)**.
 **NOTIFICARE:** Dacă criptarea software este activată pe computer, vi se va solicita să deblocați computerul înainte de a începe procesul de reparare.
Efectuați pașii următori pentru deblocarea computerului:
 - a. Faceți clic pe **NEXT (Înainte)** pe pagina unde sunt afișate instrucțiunile pentru deblocarea computerului. Se afișează pagina de conectare la contul Microsoft.
 - b. Introduceți e-mailul sau numărul de telefon de conectare pentru contul Microsoft, apoi faceți clic pe **Next (Înainte)**.
 - c. Introduceți parola contului Microsoft și faceți clic pe **Sign in (Conectare)**.
 - d. Selectați numărul de telefon al utilizatorului, introduceți ultimele patru cifre din numărul de telefon și apoi faceți clic pe **Send code (Trimiteți codul)**. Se trimite un mesaj cu un cod de verificare la numărul de telefon.
 - e. Introduceți codul de verificare în câmpul **Code (Cod)** și faceți clic pe **Verify (Verificare)**. Se afișează cheile de recuperare BitLocker asociate cu contul dvs.
 - f. Faceți clic cu butonul din dreapta și copiați sau notați cheia de recuperare aplicabilă dispozitivului și faceți clic pe **ENTER KEY (INTRODUCEȚI CHEIA)**.

- g. Faceți clic cu butonul din dreapta și lipiți sau introduceți cheia de recuperare în câmpul **Enter BitLocker recovery key (Introduceți cheia de recuperare BitLocker)** și apoi faceți clic pe **UNLOCK (DEBLOCARE)**.

Computerul este deblocat.

2. Faceți clic pe **START REPAIR (Pornire reparare)**.

Procesul de reparare pornește și se afișează progresul reparării.

- Dacă problema este remediată cu succes, se afișează starea **Everything's back to normal (Totul a revenit la normal)**. Faceți clic pe **DONE (Terminat)**.
- Dacă problema nu poate fi remediată sau repararea este nereușită, se afișează un mesaj de eroare. Faceți clic pe **RESET OPTIONS (OPȚIUNI DE RESETARE)** pentru a reseta sistemul de operare al computerului. Consultați [Resetarea computerului](#).

Backupul fișierelor

Cerințe preliminare


- Computerul trebuie conectat la o priză de curent.
- Trebuie să aveți un dispozitiv extern de stocare, cum ar fi un card SD, o unitate de stocare USB sau un hard disk USB, pentru a realiza backupul fișierelor.

Despre această sarcină

Puteți face backup fișierelor personale înainte de resetarea sistemului de operare al computerului. În cazul în care computerul nu reușește să pornească sistemul de operare, mediul SupportAssist OS Recovery pornește automat. Dacă doriți să porniți manual mediul SupportAssist OS Recovery, consultați secțiunea [Pornirea manuală a instrumentului SupportAssist OS Recovery](#).

Pași

1. Pe pagina de pornire **SupportAssist OS Recovery**, faceți clic pe **Start** de pe dala **Back Up Files / Disk Cloning (Backup fișiere/Clonare disc)**.

 **NOTIFICARE:** Dacă criptarea software este activată pe computer, vi se va solicita să deblocați computerul înainte de a începe backupul fișierelor pe computer.

Efectuați pașii următori pentru deblocarea computerului:


- a. Faceți clic pe **NEXT (Înainte)** pe pagina unde sunt afișate instrucțiunile pentru deblocarea computerului. Se afișează pagina de conectare la contul Microsoft.
- b. Introduceți e-mailul sau numărul de telefon de conectare pentru contul Microsoft, apoi faceți clic pe **Next (Înainte)**.
- c. Introduceți parola contului Microsoft și faceți clic pe **Sign in (Conectare)**.
- d. Selectați numărul de telefon al utilizatorului, introduceți ultimele patru cifre din numărul de telefon și apoi faceți clic pe **Send code (Trimiteți codul)**. Se trimite un mesaj cu un cod de verificare la numărul de telefon.
- e. Introduceți codul de verificare în câmpul **Code (Cod)** și faceți clic pe **Verify (Verificare)**. Se afișează cheile de recuperare BitLocker asociate cu contul dvs.
- f. Faceți clic cu butonul din dreapta și copiați sau notați cheia de recuperare aplicabilă dispozitivului și faceți clic pe **ENTER KEY (INTRODUCEȚI CHEIA)**.
- g. Faceți clic cu butonul din dreapta și lipiți sau introduceți cheia de recuperare în câmpul **Enter BitLocker recovery key (Introduceți cheia de recuperare BitLocker)** și apoi faceți clic pe **UNLOCK (DEBLOCARE)**.

Computerul este deblocat.

2. Selectați **Back Up Files (Backup fișiere)** și faceți clic pe **Next (Înainte)**.

3. Faceți clic pe **START BACKUP (Pornire backup)**.

Fișierele și folderele de pe computer sunt analizate și sunt afișate conținutul de fișiere și dimensiunea fișierelor din bibliotecile Windows implicite.

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

4. Efectuați una dintre următoarele acțiuni:

- Selectați folderele pentru care doriți să realizați backup și apoi faceți clic pe **NEXT (Înainte)**.
- Pentru a include sau a exclude anumite fișiere și foldere pentru backup, faceți clic pe linkul **Advanced Settings (Setări complexe)**. Se afișează pagina **Advanced Settings (Setări complexe)**.
 - a. Pentru a include fișiere sau foldere pentru backup, bifați caseta de selectare de lângă fișierele sau folderele respective. Pentru a exclude fișiere sau foldere pentru backup, debifați caseta de selectare de lângă fișierele sau folderele respective.

b. Faceți clic pe **NEXT (Terminat)**.

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

5. Conectați un dispozitiv extern de stocare, cum ar fi un card SD, o unitate de stocare USB sau un hard disk USB.

Se afișează spațiul liber disponibil pe dispozitivul de stocare și spațiul necesar pentru a face backup fișierelor selectate.

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

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

6. Faceți clic pe **NEXT (Terminat)**.

În cazul în care conectați mai multe dispozitive de stocare, selectați dispozitivul pe care doriți să faceți backup fișierelor, apoi faceți clic pe **NEXT (Înainte)**.

Rezultate

Începe procesul de backup, care poate dura câteva minute până la finalizare. După ce procesul de backup este finalizat, este afișat un mesaj împreună cu lista fișierelor pentru care s-a făcut backup. Pe dispozitivul extern de stocare, este creat un folder **SupportAssist_Backups**. În cadrul acestui folder, există un alt folder care are data și ora backupului în numele de folder, de exemplu, **An-Lună-Zi_Oră.Minut.Secundă**. Acest folder conține toate fișierele de backup.

După ce faceți backup fișierelor, puteți să resetați sistemul de operare al computerului. Pentru pașii de resetare a computerului, consultați [Resetarea computerului](#).

Pentru pașii necesari pentru restaurarea datelor dvs. după resetarea computerului, consultați fișierul **readme.html** care este disponibil în folderul **SupportAssist_Backups** sau consultați secțiunea [Restaurarea datelor după resetarea computerului la starea din fabrică](#).

NOTIFICARE: Dacă anumite fișiere nu s-au putut copia în timpul procesului de backup, se afișează un mesaj de eroare cu lista fișierelor care nu au fost copiate.

Clonarea unui hard disk

Cerințe preliminare

- Computerul trebuie conectat la o priză electrică.
- Trebuie să aveți un hard disk preinstalat sau un dispozitiv USB conectat la computer.

Despre această sarcină

SupportAssist vă permite să înlocuiți hard diskul principal al computerului cu o copie a stării sale curente prin crearea unui disc sursă. Copia include fișierele, sistemul de operare, setările aplicațiilor și setările Windows.

NOTIFICARE: Procesul de clonare șterge toate datele de sistem și fișierele personale de pe unitatea țintă.

NOTIFICARE: SupportAssist suspendă temporar criptarea BitLocker pe computer, până când clonarea discului este finalizată.

Pași

1. Pe pagina de pornire **SupportAssist OS Recovery**, faceți clic pe **Start** de pe dala **Back Up Files / Disk Cloning (Backup fișiere/Clonare disc)**.
2. Selectați **Disk Cloning (Clonare disc)** și faceți clic pe **Next (Înainte)**. Pagina **What are you cloning to? (Pe ce clonați?)** este afișată.
3. Selectați una dintre următoarele opțiuni:
 - **Hard drive that is already installed (Hard diskul care este deja instalat)** – SupportAssist selectează automat hard diskul care rulează sistemul de operare ca sursă de clonare și afișează o listă cu hard diskurile disponibile pe computerul dvs. care pot fi utilizate ca hard disk țintă.
 - **Hard drive in a USB housing (Hard diskul dintr-o carcasă USB)** – SupportAssist detectează automat hard diskul care rulează sistemul de operare ca sursă de clonare și afișează o listă cu dispozitivele USB conectate la computerul dvs. care pot fi utilizate ca hard disk țintă.

O carcasă USB este un dispozitiv în care un hard disk este conectat la computer utilizând un dispozitiv extern, de exemplu, incinte pentru unități USB, cablu de adaptor pentru hard disk USB, stații de andocare pentru hard disk etc. Puteți conecta aceste dispozitive la computer utilizând porturile USB.

- **USB Storage device (Dispozitiv de stocare USB)** – SupportAssist detectează automat hard diskul care rulează sistemul de operare ca sursă de clonare și afișează o listă cu dispozitivele USB conectate la computerul dvs. care pot fi utilizate ca hard disk țintă.

Un dispozitiv de stocare USB este un disc extern disponibil în comerț cu un hard disk integrat într-o incintă. Aceste dispozitive sunt cunoscute de obicei sub numele de hard disk USB extern și pot fi conectate la computer utilizând porturile USB.

4. Selectați hard diskul țintă sau un dispozitiv USB conectat și faceți clic pe **Next (Înainte)**.
 5. Verificați sursa de clonare și dispozitivul țintă, apoi faceți clic pe **Next (Înainte)**. Clonarea discului este în curs. După finalizarea clonării, trebuie să opriți computerul pentru a instala noul disc clonat în slotul hard diskului principal.
 - ⓘ **NOTIFICARE:** În cazul în care computerul se oprește când clonarea discului este în curs, trebuie să reporniți procesul.
 6. Faceți clic pe **Continue (Continuare)** pentru a opri computerul și pentru a efectua instalarea.
 7. Instalați noul hard disk în slotul hard diskului principal al computerului și porniți computerul.
 - ⓘ **NOTIFICARE:** Trebuie să porniți computerul după instalare. Dacă nu porniți computerul, computerul pornește de pe discul curent, iar discul clonat nu mai este sincronizat.
- Computerul este pornit și se afișează pagina **Continue cloning process (Continuați procesul de clonare)**.
8. Faceți clic pe **Continue (Continuare)** pentru a finaliza procesul de clonare și pentru a reporni computerul. Dacă utilizați un dispozitiv USB ca dispozitiv țintă, trebuie să deconectați dispozitivul USB înainte de a iniția finalizarea procesului de clonare.

Rezultate

Discul este clonat cu succes, iar computerul repornește pentru a încărca sistemul de operare.

Resetarea computerului

Atunci când opțiunea **System Repair (Reparare sistem)** sau **Repair Software (Reparare software)** din mediul SupportAssist OS Recovery nu poate repara computerul, puteți reseta sistemul de operare al computerului. Puteți să resetați sistemul de operare la starea din fabrică sau să instalați cea mai recentă versiune a sistemului de operare.

Pe pagina de pornire **SupportAssist OS Recovery**, faceți clic pe **Start Reset (Pornire resetare)** de pe dala **Reset (Resetare)**. În funcție de starea computerului, pot să fie disponibile următoarele opțiuni:

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

⚠ **AVERTIZARE:** Procesul de resetare șterge definitiv toate datele de pe hard disk și dezinstalează orice programe sau drivere pe care le-ați instalat pe computer. Se recomandă să faceți backup datelor înainte de efectuarea unei resetare a sistemului. Resetați computerul prin Dell SupportAssist OS Recovery doar dacă nu puteți rezolva problemele sistemului de operare din Restaurare sistem Windows.

- ⓘ **NOTIFICARE:** În cazul în care computerul nu poate fi reparat sau SupportAssist OS Recovery nu poate detecta sistemul de operare instalat din fabrică pe computer, se afișează doar opțiunea **Reset and update (Resetare și actualizare)**.
- ⓘ **NOTIFICARE:** Funcția de resetare a computerului prin opțiunea **Reset and update (Resetare și actualizare)** este acceptată doar pe anumite modele de sisteme Dell. Pentru lista modelelor de sisteme pe care această funcție este acceptată, consultați *Matricea de asistență Dell SupportAssist OS Recovery* de pe pagina de documentație [SupportAssist OS Recovery](#).
- ⓘ **NOTIFICARE:** Resetarea computerului utilizând opțiunea **Reset to factory settings (Resetare la setările din fabrică)** vă poate impune să introduceți cheile de produs sau de licență pentru software precum Microsoft Office 365 și alte aplicații software cu licență.

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

Pentru resetarea computerului prin crearea unei chei USB utilizând instrumentul Dell OS Recovery, consultați [Resetarea și actualizarea computerului cu ajutorul instrumentului Dell OS Recovery](#).

Resetarea computerului la starea din fabrică

Cerințe preliminare

Computerul trebuie conectat la o priză de curent.

Despre această sarcină

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

Pași

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

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

Pașii următori

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


Restaurarea datelor după resetarea computerului la starea din fabrică

Cerințe preliminare

- Computerul trebuie conectat la o priză de curent.
- Trebuie să aveți la îndemână dispozitivul de stocare extern pe care ați făcut copiile de siguranță ale datelor.
- Trebuie să puteți să vă autentificați în sistemul de operare.

Despre această sarcină

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

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

Pași

1. Conectați dispozitivul extern de stocare pe care ați creat copia de siguranță a fișierelor.
2. În folderul **SupportAssist_Backups** de pe dispozitivul extern de stocare faceți dublu clic pe fișierul **File_Restore.exe**.
Se afișează aplicația de restaurare.
3. Faceți clic pe **Navigare**, lângă **Selectare arhivă**.
4. Navigați la folderul de pe dispozitivul extern de stocare și selectați fișierul **archive.zip**.
Se afișează conținutul **archive.zip**.

5. În funcție de necesități, efectuați următoarele:
 - Pentru restaurarea tuturor fișierelor, faceți clic pe **Selectare toate**.
 - Pentru a restaura anumite fișiere, derulați lista de fișiere și selectați fișierul de restaurat.
6. Faceți clic pe **Navigare**, lângă **Selectați o destinație**.
7. Navigați la folderul de pe hard diskul local unde doriți să salvați fișierele, apoi faceți clic pe **Extragere**.
Procesul de restaurare a datelor începe și poate dura mai multe minute.
8. Faceți clic pe **Închidere**.

Resetarea și actualizarea computerului cu ajutorul instrumentului Dell OS Recovery

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

NOTIFICARE: Funcția de resetare a computerului prin opțiunea **Reset and update (Resetare și actualizare)** este acceptată doar pe anumite modele de sisteme Dell. Pentru lista modelelor de sisteme pe care această funcție este acceptată, consultați *Matricea de asistență Dell SupportAssist OS Recovery* de pe pagina de documentație [SupportAssist OS Recovery](#).

Înainte de a reseta computerul prin opțiunea **Reset and update (Resetare și actualizare)**, trebuie să:

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

Subiecte:

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

Descărcați și instalați instrumentul Dell OS Recovery.

Cerințe preliminare

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

Despre această sarcină

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

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

Pași

1. Accesați <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Faceți clic pe **Descărcare instrument OS Recovery**. Pachetul de instalare al instrumentului Dell OS Recovery se va descărca.
3. Faceți dublu clic pe pachetul de instalare al instrumentului Dell OS Recovery și urmați instrucțiunile pentru a-l instala.

Pașii următori

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

Crearea unei chei USB SupportAssist OS Recovery

Cerințe preliminare

- Pe computer trebuie să fie instalat instrumentul Dell OS Recovery. Consultați [Descărcați și instalați instrumentul Dell OS Recovery](#).

- Computerul dvs. trebuie să aibă acces la o conexiune Internet activă.
- Trebuie să aveți un dispozitiv de stocare USB cu minimum 16 GB de spațiu liber.

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

Pași

1. Conectați dispozitivul de stocare USB la computerul pe care este instalat instrumentul Dell OS Recovery.
2. Lansați **Instrumentul Dell OS Recovery** și apoi faceți clic pe **Începeți**.
3. Faceți clic pe **Următorul**.
Se afișează pagina **Pornire restaurare**.
4. În funcție de computerul pentru care doriți să resetați și să actualizați sistemul de operare, alegeți una dintre următoarele opțiuni:
 - **Acest computer** — alegeți această opțiune dacă doriți să resetați și să actualizați sistemul de operare pe computerul pe care ați instalat instrumentul Dell OS Recovery.
 - **Alt computer** — alegeți această opțiune dacă doriți să resetați și să actualizați sistemul de operare pe un alt computer.
5. Dacă ați selectat **Alt computer**, introduceți Eticheta de service a computerului respectiv.
6. Faceți clic pe **Următorul**.
Se afișează pagina **Sistem de operare** cu opțiuni de descărcare:
 - Una sau mai multe imagini de sistem de operare Windows, disponibile pentru computerul a cărui Etichetă de service ați introdus-o
 - Instrumentul SupportAssist OS Recovery

NOTIFICARE: Dacă SupportAssist OS Recovery nu este disponibil pentru Eticheta dvs. de service, se va afișa numai linkul pentru descărcarea imaginii sistemului de operare Windows.
7. Faceți clic pe **Descărcare** pentru a descărca instrumentul SupportAssist OS Recovery.
Instrumentul SupportAssist OS Recovery este descărcat.
8. Faceți clic pe **Descărcare** pentru versiunea de imagine a sistemului de operare Windows pe care doriți să o descărcați.
Imaginea sistemului de operare Windows este descărcată.
9. Faceți clic pe **Următorul**.
Se afișează pagina **Unitate de stocare USB**.
10. Din lista **Unitate de stocare USB**, selectați unitatea USB corespunzătoare, apoi faceți clic pe **Sciere OS**.
Cheia USB SupportAssist OS Recovery este creată.

Pașii următori

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

Resetarea computerului și actualizarea sistemului de operare

Cerințe preliminare

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

NOTIFICARE: Funcția de resetare a computerului utilizând opțiunea **Resetare și actualizare** este acceptată doar pe anumite modele de sistem Dell. Pentru lista modelelor de sistem pe care această funcție este acceptată, consultați [Matricea de asistență Dell SupportAssist OS Recovery](#) pe pagina de documentație [SupportAssist OS Recovery](#).

Pași

1. Conectați cheia USB SupportAssist OS Recovery la computerul pe care doriți să-l resetați și să-i actualizați sistemul de operare.
 2. Porniți sau reporniți computerul.
 3. Apăsați pe F12 pentru a accesa meniul de pornire unică.
- NOTIFICARE:** Dacă așteptați prea mult și apare sigla sistemului de operare, atunci așteptați până când se afișează desktopul Windows, reporniți computerul și încercați din nou.

Se vor afișa opțiunile de pornire disponibile.

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

NOTIFICARE:

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

7. Selectați **Resetare și actualizare** și apoi faceți clic pe **ÎNAINTE**. Este afișată opțiunea de a transfera setările și datele.
 - Dacă doriți să transferați setările și datele pe noul sistem de operare al computerului, selectați **Da, acordați acces și transferați setările și datele**, selectați **Accept Termenii licenței software Microsoft și Acordul de licență pentru utilizatorul final Dell**, apoi faceți clic pe **ÎNAINTE**.
 - Dacă nu doriți să transferați setările și datele, selectați **Nu, nu transferați datele** și faceți clic pe **ÎNAINTE**. Dacă selectați această opțiune, omiteți pasul 8.
8. Dacă selectați opțiunea de a transfera setările și datele, este afișată o opțiune pentru a selecta contul (conturile) de utilizator:
 - a. Din lista de conturi de utilizator, selectați conturile din care doriți să fie transferate setările și datele.
 - b. Pentru a seta aceeași parolă pentru toate conturile, selectați opțiunea **Setare parolă unică pentru toate conturile** și introduceți o parolă.
 - c. Dacă doriți să setați parole diferite pentru toate conturile, debifați opțiunea **Setare parolă unică pentru toate conturile** și introduceți parole pentru fiecare cont.

NOTIFICARE: Pentru conturile de utilizator Microsoft, nu este necesară nicio parolă. După procesul de resetare, vă puteți conecta cu parola contului dvs. Microsoft. Opțiunea de setare a parolei este disponibilă numai pentru conturile de utilizator locale. Dacă pasul de setare a parolei este omis, veți avea opțiunea de a crea o nouă parolă după finalizarea procesului de resetare.

- d. În mod implicit, toate setările și datele pentru conturile selectate care sunt prezente în unitatea primară a computerului sunt transferate. Dacă doriți să omiteți fișierele sau setările pe care nu doriți să le transferați, faceți clic pe linkul **Opțiuni avansate de transfer** pentru personalizare.

NOTIFICARE: Datele din afara unității primare a computerului nu pot fi transferate în timpul acestui proces. Dacă aveți mai multe unități în computer și doriți să faceți o copie de siguranță a datelor prezente pe acele unități, trebuie să faceți acest lucru separat folosind un dispozitiv de stocare extern. Urmăriți instrucțiunile din secțiunea [Backupul fișierelor](#) pentru a face copii de siguranță ale datelor necesare.

- e. În secțiunea **Opțiuni de transfer**, extindeți numele unității principale și examinați lista de fișiere și setări selectate pentru transfer. În mod implicit, sunt selectate toate datele de pe unitatea primară. Debifați caseta de selectare pentru fișierele sau setările pentru care nu doriți să creați copii de siguranță, apoi faceți clic pe **SALVARE**.
 - f. Faceți clic pe **ÎNAINTE**. Procesul de creare a copiilor de siguranță pentru setări și date începe și poate dura câteva minute până la finalizare, în funcție de dimensiunea datelor. În unele cazuri, când spațiul pe hard disk este foarte redus, introduceți o unitate externă când vi se solicită, pentru a finaliza procesul de creare a copiilor de siguranță. După finalizarea copiilor de siguranță, este afișat un mesaj. Faceți clic pe linkul **Visualizați lista fișierelor de siguranță** pentru a revizui lista fișierelor care au fost copiate în timpul acestui proces.
 - g. Faceți clic pe **CONTINUAȚI** și omiteți pasul 9.
9. Dacă ați selectat opțiunea de a nu transfera datele și setările, citiți mesajul de avertizare care este afișat și faceți clic pe **DA, CONTINUAȚI**.
 10. La pagina **Confirmare resetare**, efectuați următorii pași:
 - a. Opțional, din lista **Selectare motiv**, selectați un motiv pentru resetarea computerului.
 - b. Selectați **Înțeleg că resetarea va șterge toate datele de sistem și fișierele personale** sau **Înțeleg că resetarea va șterge toate datele de sistem ale contului (conturilor) neselectate și fișierele personale de pe hard diskul meu**, apoi faceți clic pe **ÎNAINTE**.

Procesul de resetare și actualizare începe și poate dura mai multe minute. După încheierea procesului, se afișează **Ghidul procesului de recuperare** și vi se solicită să deconectați unitatea USB și să reporniți computerul.

11. Scoateți unitatea USB din computer și apoi faceți clic pe **REPORNIRE**. Computerul repornește.

Pașii următori

Când reporniți computerul după resetare și actualizare, computerul repornește pentru a finaliza instalarea software-ului.

SupportAssist OS Recovery instalează aplicațiile și driverele necesare. Se instalează și Asistentul de recuperare SupportAssist pentru a vă ajuta la restaurarea datelor după resetarea sistemului de operare.

După ce SupportAssist OS Recovery instalează aplicațiile necesare, computerul repornește și este afișat ecranul Cortana. În acest moment, puteți finaliza procedura normală de configurare.

După configurarea sistemului, se lansează **Asistentul de recuperare SupportAssist**, care vă ajută la instalarea actualizărilor de sistem necesare și la restaurarea datelor de pe unitățile externe. Pentru mai multe informații, consultați [Asistentul de recuperare SupportAssist](#).

Asistentul de recuperare SupportAssist vă poate ajuta, de asemenea, să configurați câteva setări Windows suplimentare, cum ar fi soluția de stocare în cloud Microsoft, accesul instantaneu cu amprentă, recunoașterea facială sau un cod PIN sigur etc.

Asistentul de recuperare SupportAssist

NOTIFICARE: Asistentul de recuperare SupportAssist este disponibil numai în cazul anumitor modele de sistem Dell. Pentru lista modelelor de sistem pe care Asistentul de recuperare SupportAssist este disponibil, consultați *Matricea de asistență Dell SupportAssist OS Recovery* pe pagina de documentație [SupportAssist OS Recovery](#).

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

- Descărcați și instalați actualizări pentru sistemul de operare Windows disponibile pentru computerul dvs.
- Instalați actualizările disponibile pentru software-ul inclus în computer.
- Vizualizați aplicațiile și funcțiile disponibile pe computer.
- Restaurați fișierele de sistem și setările dintr-o copie de siguranță.

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

NOTIFICARE: Asistentul de recuperare SupportAssist instalează doar driverele esențiale pentru funcționarea eficientă a computerului. Dacă doriți să instalați drivere suplimentare, de exemplu, un driver avansat pentru placa grafică, trebuie să le instalați separat.

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

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

Restaurarea datelor utilizând asistentul SupportAssist Recovery Assistant

Cerințe preliminare

- Computerul trebuie conectat la o priză de curent.
- Ar trebui să aveți o copie de siguranță a datelor pe un dispozitiv de stocare extern dacă nu există o copie de siguranță a fișierelor pe unitatea hard disk locală a computerului.
- Trebuie să fi repornit computerul după resetarea acestuia utilizând opțiunea **Resetare și actualizare** și Asistentul de recuperare SupportAssist trebuie să fi finalizat actualizarea driverelor Dell și a altor actualizări software.

NOTIFICARE: Restaurarea datelor prin asistentul de recuperare SupportAssist este acceptată numai de anumite modele de sistem Dell. Pentru lista modelelor de sistem pe care este disponibilă această funcție, consultați *Matricea de asistență Dell SupportAssist OS Recovery* pe pagina de documentație [SupportAssist OS Recovery](#).

Despre această sarcină

După ce resetați computerul folosind opțiunea **Resetare și actualizare**, puteți restaura datele de pe dispozitivul de stocare extern utilizând Asistentul de recuperare SupportAssist.

Pași

1. Faceți clic pe **Restaurare** sau **Recupeți mai multe fișiere** în Asistentul de recuperare SupportAssist.
Se afișează pagina **Restaurare date**.
2. Dacă ați făcut copii de siguranță ale datelor pe un dispozitiv de stocare extern, conectați-l la computer și urmați pașii rămași din această secțiune. Dacă datele dvs. au avut copii de siguranță pe unitatea hard disk locală a computerului, săriți peste pașii 3, 4 și 5.
3. Faceți clic pe **Navigare**, lângă **Selectare arhivă**.
4. Navigați la folderul de pe dispozitivul extern unde se află copia de siguranță a fișierelor și folderelor, selectați folderul și apoi faceți clic pe **OK**.
Se afișează conținutul folderului selectat.
5. În funcție de necesități, efectuați următoarele:
 - Pentru restaurarea tuturor fișierelor, faceți clic pe **Selectare toate**.
 - Pentru a restaura anumite fișiere, derulați lista de fișiere și selectați fișierul de restaurat.
6. Faceți clic pe **Navigare**, lângă **Selectați o destinație**.
7. Navigați la folderul de pe hard diskul local unde doriți să salvați fișierele, selectați folderul și apoi faceți clic pe **OK**.
8. Faceți clic pe **Extragere**.
Procesul de restaurare a datelor începe și poate dura câteva minute.
9. Faceți clic pe **Finalizat** pentru a reveni la pagina principală a **Asistentului de recuperare SupportAssist** după finalizarea procesului de restaurare.

Configurarea SupportAssist OS Recovery

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

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


Subiecte:

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


Activarea sau dezactivarea pornirii automate a SupportAssist OS Recovery


Despre această sarcină

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

 **NOTIFICARE:** Se recomandă să nu dezactivați pornirea automată a SupportAssist OS Recovery, pentru a primi asistență în timpul oricărei erori a sistemului de operare.

Pași

1. Porniți sau reporniți computerul.
2. Apăsăți pe F2 pentru a accesa **Configurarea sistemului**.
 **NOTIFICARE:** Dacă așteptați prea mult și apare sigla sistemului de operare, atunci așteptați până când se afișează desktopul Windows, reporniți computerul și încercați din nou.
3. În panoul din stânga, extindeți **Rezoluție sistem SupportAssist** și selectați **SupportAssist OS Recovery**.
4. În panoul din dreapta, selectați sau debifați caseta **SupportAssist OS Recovery** pentru a activa sau dezactiva pornirea automată a SupportAssist OS Recovery.
5. Apăsăți **F10** pentru a salva modificările și a ieși.

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

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


Configurarea pragului pentru pornirea automată a SupportAssist OS Recovery

Despre această sarcină

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

Pași

1. Porniți sau reporniți computerul.
2. Apăsăți pe F2 pentru a accesa **Configurarea sistemului**.

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

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

Rezultate


Pragul de eroare pentru pornirea automată a SupportAssist OS Recovery este setat. Pe baza opțiunii pe care ați selectat-o, SupportAssist OS Recovery se activează automat în cazul în care computerul dvs. nu pornește în sistemul de operare. Dacă ați selectat **OPRIRE**, SupportAssist OS Recovery nu pornește automat. În astfel de cazuri, îl puteți porni manual; consultați [Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery](#).

Trimiteți feedback la Dell

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

Cerințe preliminare

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

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

Pași

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

Prezentare generală BIOSConnect

BIOSConnect este un cadru de preîncărcare ce permite conectarea PC-ului dvs. la Dell Technologies prin internet.

Atunci când sistemul nu poate să pornească sistemul de operare după mai multe încercări, BIOSConnect descarcă SupportAssist OS Recovery și inițiază recuperarea sistemului de operare.

BIOSConnect poate să fie disponibil pe PC într-una dintre configurațiile următoare:

- BIOSConnect atașat – caz în care majoritatea componentelor software BIOSConnect se află pe partiția de service a hard diskului. Formatarea hard diskului duce la pierderea capacităților BIOSConnect.
- BIOSConnect hibrid – caz în care majoritatea componentelor software BIOSConnect, cu excepția stivei de drivere wireless, se află pe firmware. Formatarea hard diskului afectează capacitățile BIOSConnect. BIOSConnect poate porni SupportAssist OS Recovery doar dacă PC-ul este conectat la internet printr-o conexiune la internet prin cablu.
- BIOSConnect încorporat – caz în care toate componentele software BIOSConnect, inclusiv stiva de drivere wireless acceptate, se află pe firmware. Pierderea sau deteriorarea partiției hard diskului nu afectează capacitățile wireless BIOSConnect.

NOTIFICARE: BIOSConnect este disponibil doar pe anumite modele de sisteme Dell. Configurația BIOSConnect care este acceptată pe PC-ul dvs. depinde de modelul PC-ului și de versiunea SupportAssist OS Recovery instalată. Pentru lista modelelor de sisteme pe care funcția BIOSConnect este acceptată, consultați *Matricea de asistență Dell SupportAssist OS Recovery* de pe pagina de documentație [SupportAssist OS Recovery](#).

În funcție de tipul disponibil de conexiune la internet, se poate realiza una dintre următoarele acțiuni:

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

Subiecte:

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

Pornirea SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect

Cerințe preliminare

- PC-ul trebuie să fie conectat la o priză electrică.
- PC-ul trebuie să fie conectat la internet.

Despre această sarcină

Atunci când sistemul nu poate să pornească sistemul de operare, BIOSConnect descarcă SupportAssist OS Recovery de la Dell Technologies pentru a recupera sistemul de operare.

Pași

1. Porniți sau reporniți PC-ul.
2. Apăsați pe F12 pentru a accesa meniul de încărcare unică.

NOTIFICARE: Dacă așteptați prea mult și se afișează sigla sistemului de operare, așteptați până când vedeți desktopul Windows, reporniți PC-ul și încercați din nou.

Se afișează opțiunile de încărcare disponibile.

3. Selectați opțiunea **SupportAssist OS Recovery** din meniul de încărcare, apoi apăsați pe Enter.
Se afișează pagina **SupportAssist OS Recovery Image Download (Descărcare imagine SupportAssist OS Recovery)**.
4. Conectați-vă la orice rețea prin cablu sau wireless disponibilă. Pentru instrucțiuni privind conectarea la rețele wireless, consultați [Conectarea la o rețea wireless](#).
5. Faceți clic pe **Start Recovery (Pornire recuperare)**.
Începe descărcarea, care poate dura câteva minute până la finalizare.

Rezultate

După finalizarea descărcării, se afișează pagina de pornire **SupportAssist OS Recovery**. Consultați [Utilizarea SupportAssist OS Recovery](#).

Dacă interfața cu utilizatorul SupportAssist OS Recovery este afișată pentru prima dată, faceți clic pe **APPROVE (APROBARE)** pentru a accepta politica de confidențialitate. Se afișează și o opțiune de trecere în revistă. Faceți clic pe **START WALKTHROUGH (ÎNCEPEȚI TRECEREA ÎN REVISTĂ)** pentru a afla mai multe despre diversele opțiuni disponibile în instrument sau faceți clic pe **SKIP (OMITERE)** pentru a omite procesul de trecere în revistă.

Conectarea la o rețea wireless

Cerințe preliminare

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

Pași


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

Activarea sau dezactivarea BIOSConnect

Despre această sarcină


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

Pași

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

Codurile de eroare BIOSConnect

Tabelul următor enumeră erorile care ar putea interveni în timpul utilizării BIOSConnect:

Mesaj de eroare	Soluție de evitare
Eroare la descărcarea BIOSConnect	<ul style="list-style-type: none"> • Asigurați-vă că puterea semnalului wireless este de minimum 75 %. • Utilizați un test de viteză a internetului pentru a stabili viteza rețelei dvs. Lățimea de bandă optimă a rețelei este de 50 Mb/s. • Descărcați BIOSConnect utilizând o rețea stabilă sau o rețea cu fir. <p> NOTIFICARE: BIOSConnect nu acceptă Wi-Fi la 6 GHz, Wi-Fi la 7 GHz sau WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asigurați-vă că configurați aplicația firewall sau proxy pentru porturile 80 și 443 pentru a permite comunicarea către următoarele destinații: <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 • Încercați din nou sau lansați BIOSConnect într-o altă rețea, dacă este disponibilă.
Nu s-a găsit adresa IP	Verificați setările ruterului și conectați-vă la un alt punct de acces wireless.
Nu este posibilă asocierea la rețea	Verificați setările și parola ruterului. Încercați să vă conectați din nou la rețea utilizând acreditări valide.
Fără conectivitate la internet	<ul style="list-style-type: none"> • Dacă utilizați o conexiune wireless, verificați ruterul, verificați setările de Internet și încercați să vă reconectați la rețea. • Dacă utilizați o conexiune cu fir, verificați setările ruterului și lansați din nou BIOSConnect.
Tipul de imagine SupportAssist OS Recovery nu este acceptat	Este posibil ca datele sistemului să nu fie configurate. Contactați asistența tehnică Dell.
Service OS Recovery nu este acceptat	Dispozitivul nu acceptă Service OS Recovery. Contactați asistența tehnică Dell.

Depanarea SupportAssist OS Recovery

Subiecte:


- [Depanarea erorii de pornire a OS Recovery](#)
- [Depanarea erorilor de copiere de siguranță a fișierelor](#)
- [Depanarea conexiunii Wi-Fi](#)
- [Efectuarea testului de diagnosticare pentru probleme hardware](#)

Depanarea erorii de pornire a OS Recovery

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

Pași

1. Reporniți computerul.
2. Apăsați pe tasta F2 până când este afișat mesajul **Pregătire pentru accesarea configurării**.

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

Se vor afișa opțiunile de pornire disponibile.

3. Din secțiunea **BIOS**, extindeți **Rezoluție sistem SupportAssist**.
4. Asigurați-vă că:
 - **Pragul automat de restaurare a sistemului de operare** nu este setat la **OPRIT** și este selectată o valoare de 1, 2, sau 3.
 - Se selectează opțiunea **SupportAssist OS Recovery**.

Depanarea erorilor de copiere de siguranță a fișierelor

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



Pași

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

Depanarea conexiunii Wi-Fi

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


Pași

1. Mergeți la ecranul principal al **SupportAssist OS Recovery**
2. Faceți clic pe  din antetul pagini principale **SupportAssist OS Recovery**, apoi faceți clic pe **Repornire**.
3. Apăsati pe tasta F12 până când este afișat meniul de pornire unică.
 **NOTIFICARE:** Dacă așteptați prea mult și apare sigla sistemului de operare, atunci așteptați până când se afișează desktopul Windows, reporniți computerul și încercați din nou.
4. Din meniul de pornire unică, selectați **Setare BIOS**, apoi apăsați Enter.
5. Selectați **Wireless** și apoi faceți clic pe **Restaurare setări**.
Este afișată fereastra **Restaurare setări**.
6. Selectați **Setări BIOS implicite** și apoi faceți clic pe **OK**.
7. Faceți clic pe **leșire**.

Efectuarea testului de diagnosticare pentru probleme hardware

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

Pași

1. Mergeți la ecranul principal al **SupportAssist OS Recovery**. Consultați [Pornirea manuală a SupportAssist OS Recovery](#).
2. Faceți clic pe  din antetul pagini principale **SupportAssist OS Recovery**, apoi faceți clic pe **Repornire**.
3. Apăsati pe tasta F12 până când este afișat meniul de pornire unică.
 **NOTIFICARE:** Dacă așteptați prea mult și apare sigla sistemului de operare, atunci așteptați până când se afișează desktopul Windows, reporniți computerul și încercați din nou.
4. Din meniul de pornire unică, selectați **Diagnosticare**, apoi apăsați Enter.
Testele de diagnosticare sunt inițializate.

Întrebări frecvente

1. Dacă formatez hard diskul computerului, acest lucru afectează partiția SupportAssist OS Recovery?
 Partiția SupportAssist OS Recovery este ștersă atunci când formatați hard diskul de pe computer utilizând un suport standard de sistem de operare sau o unitate USB. După ștergerea partiției, puteți reseta sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery utilizând opțiunea **Reset and update (Resetare și actualizare)**. Pentru mai multe informații, consultați [Resetarea și actualizarea computerului cu ajutorul instrumentului Dell OS Recovery](#).
 În cazul în care computerul dvs. acceptă funcția BIOSConnect, puteți reinstala sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect. Pentru mai multe informații, consultați [Prezentare generală BIOSConnect](#).
2. Cât spațiu ocupă SupportAssist OS Recovery pe hard disk?
 SupportAssist OS Recovery ocupă un spațiu de aproximativ 900 MB pe hard disk.
3. Este disponibil instrumentul SupportAssist OS Recovery doar pentru un anumit plan de service?
 Nu, instrumentul SupportAssist OS Recovery este disponibil pentru toate planurile de service.
4. Computerul meu nu se mai află în garanție. Pot utiliza în continuare SupportAssist OS Recovery?
 În cazul în care computerul nu se mai află în garanție, puteți utiliza în continuare SupportAssist OS Recovery. Totuși, dacă întâmpinați orice fel de probleme, trebuie să achiziționați un acord de asistență pentru fiecare incident pentru a beneficia de asistență tehnică din partea Dell.
5. Ce sisteme de operare acceptă SupportAssist OS Recovery?
 SupportAssist OS Recovery acceptă sistemele de operare Microsoft Windows 10 și Microsoft Windows 11.
6. Ce formate de stocare sunt acceptate pentru backupul fișierelor utilizând SupportAssist OS Recovery?
 SupportAssist OS Recovery acceptă unități USB, hard diskuri USB și carduri SD.
7. Cum procedez dacă SupportAssist OS Recovery nu pornește automat?
 Este posibil ca SupportAssist OS Recovery să nu pornească automat din următoarele motive:
 - Opțiunea de pornire automată a SupportAssist OS Recovery poate fi dezactivată din BIOS – pentru a activa pornirea automată a SupportAssist OS Recovery din BIOS, consultați [Configurarea SupportAssist OS Recovery](#).
 - Este posibil ca fișierele de pornire să lipsească din partiția de pornire – puteți reseta sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery utilizând opțiunea **Reset and update (Resetare și actualizare)**. Pentru mai multe informații, consultați [Resetarea și actualizarea computerului cu ajutorul instrumentului Dell OS Recovery](#). În cazul în care computerul dvs. acceptă funcția BIOSConnect, puteți reinstala sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect. Pentru mai multe informații, consultați [Prezentare generală BIOSConnect](#).
 - Este posibil ca sistemul de operare de service să lipsească de pe unitatea locală din cauza formătării unității de sistem – puteți reseta sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery utilizând opțiunea **Reset and update (Resetare și actualizare)**. Pentru mai multe informații, consultați [Resetarea și actualizarea computerului cu ajutorul instrumentului Dell OS Recovery](#). În cazul în care computerul dvs. acceptă funcția BIOSConnect, puteți reinstala sistemul de operare și instrumentul SupportAssist OS Recovery folosind BIOSConnect. Pentru mai multe informații, consultați [Prezentare generală BIOSConnect](#).
8. Clonarea hard diskului funcționează pe computerele cu BitLocker activat?
 Nu, criptarea BitLocker trebuie dezactivată pentru clonarea discului. Cu toate acestea, SupportAssist suspendă temporar criptarea BitLocker pe computer, până când clonarea discului este finalizată.
9. Ar trebui reactivate aplicații, cum ar fi Microsoft Office, Adobe etc., după clonarea discului?
 Reactivarea depinde de metricele necesare pentru aplicații, cum ar fi procesor, adresă MAC și altele.
10. Dacă hard diskul principal are mai multe partiții, toate partițiile sunt clonate în timpul clonării discului?
 Da, toate partițiile sunt clonate în timpul clonării discului.
11. În timpul clonării discului, cum sunt gestionate scindările partiției când dispozitivul țintă are o capacitate sau o dimensiune diferită?

Sistemul de operare și partițiile de date sunt redimensionate proporțional. Partițiile de sistem, cum ar fi UEFI, GTP, Rezervate etc., rămân de aceeași dimensiune.

12. Un mesaj `while cloning we detect an I/O connection issue` (În timpul clonării, detectăm o problemă de conexiune I/E) este afișat în timpul clonării discului. Care ar putea fi motivul?

Mesajul `while cloning we detect an I/O connection issue` (În timpul clonării, detectăm o problemă de conexiune I/E) este afișat atunci când conexiunea cu dispozitivul țintă sau sursa discului principal nu este stabilită în mod corespunzător. Efectuați unul dintre următorii pași:

- Reconectați hard diskul sau dispozitivul USB țintă și încercați din nou procesul de clonare.
- Opriți computerul, reconectați sursa discului principal și apoi încercați din nou procesul de clonare.

13. Un mesaj `Cloning is not possible` (Clonarea nu este posibilă) sau `Unexpected error, please try again` (Eroare neașteptată, încercați din nou) este afișat în timpul clonării discului. Care ar putea fi motivul?

Un mesaj `Cloning is not possible` (Clonarea nu este posibilă) sau `Unexpected error, please try again` (Eroare neașteptată, încercați din nou) este afișat atunci când se detectează o problemă la încărcarea discurilor sau la clonarea componentelor. Puteți încerca din nou procesul de clonare. Dacă problema persistă, contactați asistența tehnică Dell Technologies.

Produse Dell conexe

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

Tabel 1. Produse Dell conexe

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