



Dell SupportAssist OS Recovery


Руководство пользователя

Возможно, этот контент был переведен с помощью ИИ. Для получения дополнительной информации см [ссылку](#).

Примечания, предупреждения и предостережения

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** ПРИМЕЧАНИЕ содержит важную информацию, которая помогает более эффективно использовать продукт и работать с ним.

 **ОСТОРОЖНО: ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ («ВНИМАНИЕ!»)** указывает на потенциальную опасность повреждения оборудования или потери данных и объясняет, как избежать проблемы.

 **ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Указывает на риск повреждения оборудования, получения травм или на угрозу для жизни.

Содержание

Глава 1: Описание SupportAssist OS Recovery	5
Модели систем с SupportAssist OS Recovery.....	5
Основные функции.....	5
Глава 2: Исправление системы с помощью утилиты SupportAssist OS Recovery	6
Включение исправления системы вручную.....	6
Запуск исправления системы.....	6
Глава 3: Запуск SupportAssist OS Recovery	8
Запуск SupportAssist OS Recovery вручную.....	8
Запуск SupportAssist OS Recovery с помощью среды восстановления Windows.....	9
Глава 4: Использование SupportAssist OS Recovery	10
Главная страница SupportAssist OS Recovery.....	10
Пользовательский интерфейс SupportAssist OS Recovery.....	10
Настройка параметров подключения к Интернету.....	12
Настройка беспроводной сети.....	12
Настройка проводной сети.....	12
Настройка сети прокси-сервера.....	13
Сканирование оборудования.....	13
Восстановление программного обеспечения.....	13
Резервное копирование файлов.....	14
Клонирование жесткого диска.....	15
Сброс компьютера.....	16
Сброс настроек компьютера до заводского состояния.....	17
Восстановление данных после сброса настроек компьютера до заводского состояния.....	18
Глава 5: Сброс и обновление компьютера с помощью Dell OS Recovery Tool	19
Загрузка и установка Dell OS Recovery Tool.....	19
Создание USB-ключа SupportAssist OS Recovery.....	20
Сброс настроек компьютера и обновление операционной системы.....	20
SupportAssist Recovery Assistant.....	22
Восстановление данных с помощью SupportAssist Recovery Assistant.....	23
Глава 6: Настройка SupportAssist OS Recovery	24
Включение или отключение автоматического запуска SupportAssist OS Recovery.....	24
Задание порога сбоя для автоматического запуска SupportAssist OS Recovery.....	24
Отправка отзывов компании Dell.....	25
Глава 7: Обзор BIOSConnect	26
Запуск SupportAssist OS Recovery с помощью BIOSConnect.....	26
Подключение к беспроводным сетям.....	27
Включение и отключение функции BIOSConnect.....	27
Коды ошибок BIOSConnect.....	28

Глава 8: Поиск и устранение неисправностей SupportAssist OS Recovery.....	29
Поиск и устранение неполадок загрузки OS Recovery.....	29
Устранение ошибок резервного копирования файлов.....	29
Поиск и устранение неполадок подключения Wi-Fi.....	30
Запустите диагностику проблем с оборудованием.....	30
Глава 9: Часто задаваемые вопросы.....	31
Приложение А: Связанные продукты Dell.....	33

Описание SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery устанавливается на заводе на поддерживаемых моделях систем Dell и не требует приобретения дополнительных планов сервисного обслуживания. Это решение предоставляет среду восстановления, которая состоит из средств диагностики и устранения неполадок, которые могут возникнуть перед загрузкой операционной системы. Если компьютер не может загрузить операционную систему даже после нескольких попыток, автоматически запускается среда SupportAssist OS Recovery. Данная среда восстановления позволяет диагностировать неполадки оборудования, исправлять компьютер, создавать резервные копии файлов или сбрасывать настройки компьютера до заводского состояния.

Темы:

- [Модели систем с SupportAssist OS Recovery](#)
- [Основные функции](#)

Модели систем с SupportAssist OS Recovery

Приложение SupportAssist OS Recovery доступно только на некоторых моделях систем Dell с заводской установкой операционных систем Microsoft Windows 10 или Microsoft Windows 11. Список моделей систем, на которых доступно приложение SupportAssist OS Recovery, см. в [таблице поддержки Dell SupportAssist OS Recovery](#) на странице документации [SupportAssist OS Recovery](#).


 **ОСТОРОЖНО:** Форматирование жесткого диска компьютера приводит к удалению среды SupportAssist OS Recovery.

Основные функции


- Восстановление системы — мгновенный откат компьютера к состоянию на предыдущий момент времени для решения проблем с загрузкой или производительностью.
- Сканирование оборудования — выполнение диагностических тестов на компьютере для обнаружения неполадок оборудования.
- Восстановление при загрузке — устранение неполадок, которые могут возникнуть до загрузки операционной системы на компьютере. Эта функция позволяет избежать необходимости восстановления заводских настроек компьютера.
- Резервное копирование файлов или клонирование диска — сохранение копии личных файлов на внешнем устройстве хранения или клонирование жесткого диска на новый диск.
- Сброс — скачивание и установка заводской операционной системы или обновление до последней версии операционной системы.

Исправление системы с помощью утилиты SupportAssist OS Recovery

Функция исправления системы в SupportAssist OS Recovery позволяет мгновенно выполнить откат к предыдущему состоянию компьютера для устранения проблем с загрузкой или других проблем производительности. Функция исправления системы автоматически включается на всех компьютерах с не менее 50 Гбайт свободного дискового пространства, и на которых доступна утилита SupportAssist OS Recovery. Однако на компьютерах с объемом свободного дискового пространства менее 50 Гбайт можно вручную включить эту функцию в настройках панели управления операционной системы.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Функция исправления системы не работает при сбое оборудования.

Эта функция позволяет мгновенно восстановить состояние компьютера на предыдущий момент времени. Исправление компьютера может помочь в решении проблем, вызванных вирусами или вредоносными программами, повреждением реестра, повреждением системных файлов, проблемами с исправлениями операционной системы или драйверами.

 **ОСТОРОЖНО:** Эта функция не обеспечивает полную защиту программных файлов. Установленные на компьютере приложения сторонних производителей могут быть удалены при восстановлении компьютера до предыдущей точки восстановления.

Темы:

- [Включение исправления системы вручную](#)
- [Запуск исправления системы](#)

Включение исправления системы вручную

На компьютерах с объемом свободного дискового пространства менее 50 Гбайт можно вручную включить функцию исправления системы в настройках панели управления операционной системы.

Предварительные условия

На установленном в компьютере жестком диске должно быть не менее 12 Гбайт свободного пространства.

Действия

1. В поле поиска на панели задач введите **панель управления**, затем выберите **Панель управления**.
2. Выберите **Система и безопасность**.
3. Дважды нажмите **SupportAssist OS Recovery**.
4. Выберите вкладку **Параметры**.
5. Включите **Исправление системы** и выберите объем пространства хранения, который необходимо выделить для хранения снимков для исправления системы. По умолчанию выбран параметр «15 Гбайт».

Результат

Теперь функция исправления системы включена на вашем компьютере. При создании точек восстановления, они отображаются в разделе **Текущие точки восстановления** на вкладке **Настройки**. Также отображается объем занятого пространства из общей выделенной емкости.

Запуск исправления системы

Функция исправления системы возвращает компьютер к предыдущему моменту времени, когда все компоненты компьютера работали нормально.

Предварительные условия

На компьютере должна быть включена функция исправления системы.

Действия

1. В поле поиска на панели задач введите **панель управления**, затем выберите **Панель управления**.
2. Выберите **Система и безопасность**.
3. Дважды нажмите **SupportAssist OS Recovery**.
4. Выберите вкладку **Запуск исправления**.
5. Выберите **Я разрешаю Dell временно приостановить шифрование данных на моем ПК, например BitLocker, для установки обновлений** и нажмите **ЗАПУСТИТЬ восстановление**.
Компьютер перезагрузится, и вы будете перенаправлены в среду SupportAssist OS Recovery. Откроется окно **Восстановление**.
6. Выберите точку восстановления, к которой необходимо вернуться, и нажмите кнопку **Пуск**.



ПРИМЕЧАНИЕ: Вы можете определить точку восстановления по указанной дате и времени. Для просмотра дополнительных сведений о точке восстановления нажмите соответствующую ссылку **Просмотр сведений**.

Результат

Начнется процесс исправления системы, и отобразится ход выполнения.

- Если исправление выполнено успешно, отображается статус **Все вернулось в норму**. Нажмите **Готово**.
- Если не удалось выполнить исправление системы, отображается сообщение об ошибке. Нажмите кнопку **Сброс параметров**, чтобы сбросить настройки операционной системы компьютера. См. [Сброс компьютера](#).

Запуск SupportAssist OS Recovery

Далее описываются способы запуска SupportAssist OS Recovery.

Действия

1. Автоматический запуск SupportAssist OS Recovery: если компьютер не может загрузить операционную систему даже после нескольких попыток, автоматически запускается среда SupportAssist OS Recovery.
2. Запуск SupportAssist OS Recovery вручную: можно вручную запустить инструмент SupportAssist OS Recovery, чтобы сбросить настройки компьютера до заводского состояния или создать резервную копию личных файлов. См. раздел [Запуск SupportAssist OS Recovery вручную](#).
3. BIOSConnect для SupportAssist OS Recovery — инструмент SupportAssist OS Recovery устанавливается в особом разделе системного жесткого диска. Если этот раздел отсутствует, поврежден или нуждается в исправлении, BIOSConnect предоставляет альтернативный способ запуска SupportAssist OS Recovery. См. раздел [BIOSConnect](#).

ПРИМЕЧАНИЕ: Эта функция доступна только на некоторых моделях систем Dell. Список моделей систем, в которых доступна функция BIOSConnect, см. в [таблице поддержки Dell SupportAssist OS Recovery](#) на странице с документацией по [SupportAssist OS Recovery](#).

4. Запуск SupportAssist OS Recovery с помощью среды восстановления Windows. Среда восстановления Windows — это утилита перенаправления, которая помогает перенаправить загрузку в среду SupportAssist OS Recovery, когда компьютеру не удается загрузить операционную систему даже после нескольких попыток. См. раздел [Запуск SupportAssist OS Recovery с помощью среды восстановления Windows](#).

Темы:

- [Запуск SupportAssist OS Recovery вручную](#)
- [Запуск SupportAssist OS Recovery с помощью среды восстановления Windows](#)

Запуск SupportAssist OS Recovery вручную

Об этой задаче

SupportAssist OS Recovery можно запустить вручную в любое время для резервного копирования личных файлов или восстановления заводского состояния компьютера.

Действия

1. Включите (или перезагрузите) компьютер.
2. Нажмите клавишу F12 для доступа к меню однократной загрузки.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если клавиша нажата с опозданием и уже появился экран с логотипом операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Windows, а затем перезагрузите компьютер и повторите попытку.

Отобразятся доступные варианты загрузки.

3. Выберите **SupportAssist OS Recovery** и нажмите клавишу Enter.

Результат

Открывается главная страница **SupportAssist OS Recovery**.

Если пользовательский интерфейс SupportAssist OS Recovery отображается впервые, нажмите **ПОДТВЕРДИТЬ**, чтобы принять политику конфиденциальности. Также отображается возможность обзора. Нажмите **НАЧАТЬ ОБЗОР**, чтобы узнать о различных доступных в инструменте параметрах, или нажмите **ПРОПУСТИТЬ**, чтобы пропустить этап обзора.

Запуск SupportAssist OS Recovery с помощью среды восстановления Windows

Среда восстановления Windows — это утилита перенаправления, которая помогает перенаправить загрузку в среду SupportAssist OS Recovery, когда компьютеру не удается загрузить операционную систему даже после нескольких попыток. Далее описываются способы доступа к среде восстановления Windows.

1. В операционной системе: **меню «Пуск» > Параметры > Обновление и безопасность > Восстановление > Особые варианты загрузки > Перезапустить сейчас.**
2. На экране входа в Windows нажмите **Перезапуск**, удерживая нажатой клавишу Shift.
3. На экране **Восстановление Windows** нажмите **Устранение неполадок** на странице **Выбор параметров**, затем нажмите **Восстановление заводского образа.**

Использование SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery запускается автоматически, когда компьютер не может загрузить операционную систему даже после нескольких попыток. При необходимости можно запустить SupportAssist OS Recovery вручную. Инструкции по запуску SupportAssist OS Recovery вручную см. в разделе [Запуск SupportAssist OS Recovery вручную](#).

Темы:

- [Главная страница SupportAssist OS Recovery](#)
- [Пользовательский интерфейс SupportAssist OS Recovery](#)
- [Настройка параметров подключения к Интернету](#)
- [Сканирование оборудования](#)
- [Восстановление программного обеспечения](#)
- [Резервное копирование файлов](#)
- [Клонирование жесткого диска](#)
- [Сброс компьютера](#)
- [Восстановление данных после сброса настроек компьютера до заводского состояния](#)

Главная страница SupportAssist OS Recovery

На главной странице **SupportAssist OS Recovery** отображаются следующие возможности.

- **Сканирование оборудования** — выполнение диагностических тестов для обнаружения неполадок оборудования.
- **Восстановление программного обеспечения** — поиск и устранение неполадок без полного сброса системы.
- **Резервное копирование файлов/клонирование диска** — сохранение копии личных файлов на внешнем устройстве хранения или клонирование жесткого диска на новый диск.
- **Сброс** — сброс операционной системы до заводских настроек или обновление до последней версии операционной системы.

Пользовательский интерфейс SupportAssist OS Recovery

Если пользовательский интерфейс SupportAssist OS Recovery отображается впервые, нажмите **УТВЕРДИТЬ** принять политику конфиденциальности. Также отображается вариант обзора. Нажмите **НАЧАТЬ ДЕМОНСТРАЦИЮ**, чтобы узнать о различных доступных в инструменте параметрах, или нажмите **ПРОПУСТИТЬ**, чтобы пропустить этап обзора.

Заголовок **Восстановление ОС SupportAssist** На странице отображается следующее:

- Состояние аккумулятора
- Значок сети и состояние
- Язык пользовательского интерфейса. Пользовательский интерфейс SupportAssist OS Recovery доступен на 28 языках. Чтобы изменить язык, выберите нужный из списка языков.
- **...**, с помощью которого можно получить доступ к следующим параметрам:
 - **Сведения** — содержит модель и сервисный код компьютера, дату истечения срока действия гарантии и версию SupportAssist OS Recovery, установленную на компьютере
 - **Справка** — содержит справочную информацию о SupportAssist OS Recovery

Если вы нажмете на **Справка** отображаются следующие сведения:

- **Автоматическое восстановление:** Иногда пользователям доступно несколько вариантов восстановления ПК. В **Автоматическое восстановление** система автоматически выберет оптимальный вариант восстановления и продолжит создание носителя для восстановления.

В режиме автоматического восстановления используются **Восстановление ОС SupportAssist**. Это первый вариант, который поможет пользователям быстро восстановить свою систему перед выбором любого другого варианта восстановления. Дополнительные сведения о SupportAssist OS Recovery см. в разделе ниже, чтобы лучше понять преимущества этого приложения.

- **Расширенное восстановление:** Advanced Recovery позволяет пользователям просматривать все доступные варианты восстановления для своего ПК в сравнительной таблице. В этой таблице пользователи могут выбрать скачивание носителя с операционной системой, поставляемого с системой, или использование SupportAssist OS Recovery для переустановки операционной системы.

Дополнительные сведения о варианте загрузки носителя ОС см. в разделе ниже.

- **Обзор SupportAssist OS Recovery:** В компании Dell мы понимаем, что у вас есть более важные дела, чем устранение неполадок в системе. Именно поэтому мы представили **Восстановление ОС SupportAssist**, чтобы помочь вам в случае неправильной работы системы.

SupportAssist OS Recovery — это мощная среда восстановления, предназначенная для помощи в диагностике, исправлении или восстановлении системы при возникновении проблем. Среда предоставляет приложение типа киоска для простого взаимодействия и проводит вас через выбранную категорию восстановления.

- **Анализ системы:** Мы понимаем, что вы обратились к инструменту Dell OS Recovery Tool для восстановления операционной системы. Мы рекомендуем использовать SupportAssist OS Recovery для пошаговых инструкций.

Во-первых, мы рекомендуем проанализировать компьютер с помощью одного из следующих инструментов, чтобы убедиться, что восстановление операционной системы действительно необходимо.

- **Диагностика оборудования:** **ТехСканирование оборудования** Инструмент позволяет выполнять диагностические тесты для выявления проблем с оборудованием. Этот инструмент сканирует аккумулятор, кабели, жесткий диск, вентилятор и память, чтобы определить наличие проблем.
- **Анализ программного обеспечения:** **ТехВосстановить систему** Этот инструмент позволяет выполнить диагностику и устранить распространенные проблемы, препятствующие запуску компьютера. Этот инструмент проверяет и восстанавливает таблицу разделов, загрузочные файлы и общее состояние операционной системы Windows.

- **Восстановление системы** SupportAssist OS Recovery предоставляет несколько вариантов автоматического полного восстановления компьютера и восстановления данных в исходном расположении. При выполнении полного восстановления операционной системы доступны следующие варианты восстановления:

- **Резервное копирование файлов:** Используйте кнопку **Резервное копирование файлов** Возможность резервного копирования личных файлов перед восстановлением заводских настроек компьютера.
- **Локальное восстановление:** Используйте кнопку **Восстановление локального образа** Возможность восстановления операционной системы и приложений по умолчанию до состояния, в котором они находились при поставке компьютера с завода Dell. Этот вариант позволяет быстро восстановить данные, но может содержать более старые версии драйверов, приложений и файлов операционной системы.
- **Восстановление из облака:** Используйте кнопку **Восстановление образа из облака** Возможность восстановления операционной системы через Интернет и извлечения критически важных приложений, необходимых для завершения установки. Этот вариант также включает помощник, который поможет вам обновить системные драйверы и программное обеспечение, а также восстановить данные после установки операционной системы.

- **Скачанный носитель с ОС** Инструмент Dell OS Recovery Tool позволяет скачать версию операционной системы, которая изначально поставлялась с ПК. Это средство помогает создать загрузочный USB-накопитель для восстановления компьютера.


Этот загрузочный USB-накопитель содержит только критически важные драйверы, необходимые для запуска системы, и не поддерживает полностью автоматическую установку. После применения образа операционной системы необходимо вручную переустановить драйверы и приложения, чтобы обеспечить полную функциональность системы.

- **Восстановление Windows** — загрузка среды восстановления Windows
- **Выключение** — выключение компьютера
- **Restart** — перезагрузка компьютера для загрузки операционной системы

ПРИМЕЧАНИЕ: Вы можете увидеть **ОБНОВИТЬ СЕЙЧАС** в заголовке **Восстановление ОС SupportAssist** Главная страница. Этот параметр отображается, если версия SupportAssist OS Recovery, установленная на вашем компьютере, устарела. Чтобы обновить SupportAssist OS Recovery до последней версии, нажмите **ОБНОВИТЬ СЕЙЧАС**.

Настройка параметров подключения к Интернету

Для отправки отзыва в Dell и восстановления компьютера требуется активное подключение к Интернету. На странице **СЕТЬ** отображается визуальная карта сети, а также состояние подключения ПК к локальной сети и Интернету. После подключения ПК к Интернету с помощью интерфейса SupportAssist OS Recovery параметры конфигурации сети сохраняются утилитой SupportAssist OS Recovery для последующего установления подключений.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Self-Healing Image Recovery не поддерживается в сетях, где требуется прокси-сервер.

Настройка беспроводной сети


Предварительные условия

Для удобства обнаружения беспроводной модем или маршрутизатор должен быть включен и расположен рядом с компьютером.

Действия

1. Нажмите на значок сети в заголовке главной страницы **SupportAssist OS Recovery**, затем нажмите **ИЗМЕНИТЬ**. Открывается страница **Сеть**.


2. Выберите **Беспроводная связь**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если устройству не удастся обнаружить адаптер беспроводной сети, отображается сообщение об ошибке. Чтобы устранить эту проблему, проверьте, отключен ли адаптер беспроводной сети в настройках компьютера.

Отображается список всех доступных беспроводных сетей.

3. Выберите беспроводную сеть, которую необходимо настроить, и выполните подключение.

- Если вы выбрали защищенную сеть, введите соответствующий ключ безопасности сети и нажмите **Подключиться**.
- Если вы выбрали общедоступную сеть Wi-Fi, ознакомьтесь с условиями обслуживания и нажмите **Принять и подключиться**.
- Если вы хотите подключиться к скрытой сети Wi-Fi, выберите **Добавить Wi-Fi**, введите SSID сети и ключ безопасности, а затем нажмите **Подключиться**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы хотите, чтобы среда SupportAssist OS Recovery автоматически подключалась к выбранной беспроводной сети, установите флажок **Подключаться автоматически**.

В SupportAssist OS Recovery настраивается выбранная беспроводная сеть и отображается состояние **Подключено**.

4. Нажмите **Готово**.

Настройка проводной сети

Предварительные условия

Сетевой кабель должен быть подключен к компьютеру.

Действия

1. Нажмите на значок сети в заголовке главной страницы **SupportAssist OS Recovery**, затем нажмите **ИЗМЕНИТЬ**. Открывается страница **Сеть**.

2. Выберите **Проводная**.

SupportAssist OS Recovery автоматически отображает **IP-адрес**, **маску подсети**, **маршрутизатор** и сведения о **DNS-сервере** для проводной сети.

3. Если требуется настроить сетевое подключение вручную, выберите **Вручную** для **DHCP**, укажите **IP-адрес**, **маску подсети**, **маршрутизатор** и сведения о **DNS-сервере**, а затем нажмите **ПРИМЕНИТЬ**.

В SupportAssist OS Recovery настраивается проводная сеть, и отображается статус **Подключено**.

4. Нажмите **Готово**.

Настройка сети прокси-сервера

Предварительные условия

- Для подключения к проводной прокси-сети необходимо подключить сетевой кабель к компьютеру.
- Если вы хотите подключиться к беспроводной прокси-сети, беспроводной модем или маршрутизатор должен быть включен и помещен рядом с компьютером для удобства обнаружения.

Об этой задаче

Настроить прокси можно только в случае необходимости. Для получения конкретных сведений о прокси-сервере обратитесь к администратору.

Действия

1. Нажмите значок сети в заголовке **Восстановление ОС SupportAssist** Главная, а затем нажмите **ИЗМЕНИТЬ**. В строке **СЕТИ**.
2. Выбрать **Прокси**.
3. Введите такие данные, как прокси-сервер, номер порта, имя пользователя и пароль, в **Настройки прокси-сервера**, а затем нажмите кнопку **ПОДКЛЮЧЕНИЯ**. Прокси-сеть настроена в SupportAssist OS Recovery, и **Подключен** Состояние отображается.
4. Нажмите **ДОГОВОРИЛИСЬ**.

Сканирование оборудования

Предварительные условия

Необходимо подключить компьютер к розетке.

Об этой задаче

Функция **Сканирование оборудования** на главной странице **SupportAssist OS Recovery** позволяет выполнять диагностические тесты для обнаружения неполадок оборудования. Она сканирует аккумулятор, кабель, жесткий диск, клавиатуру, USB-накопители, вентилятор и память на наличие неполадок.

Действия

1. На главной странице **SupportAssist OS Recovery** нажмите **Сканировать** на плитке **Сканирование оборудования**.
2. Нажмите **НАЧАТЬ СКАНИРОВАНИЕ**. Начнется сканирование оборудования, и отобразится ход выполнения.
 - Если проблем с оборудованием не обнаружено, отображается статус **Все работает нормально**.
 - При обнаружении проблемы с оборудованием отображается страница с подробными сведениями о неполадке. Перейдите по ссылке на странице для доступа к веб-сайту онлайн-поддержки Dell и следуйте инструкциям для отправки заявки на устранение неисправности. Вы также можете отсканировать QR-код, чтобы запросить поддержку на мобильном устройстве.
3. Нажмите **ГОТОВО**.

Восстановление программного обеспечения

Предварительные условия


Необходимо подключить компьютер к розетке.

Об этой задаче

Функция **Восстановление программного обеспечения** на главной странице **SupportAssist OS Recovery** позволяет выполнить диагностику и устранить неполадки, которые могут возникнуть перед загрузкой операционной системы компьютера. Она проверяет и исправляет таблицу разделов, загрузочные файлы и состояние операционной системы Windows.

Действия

1. На главной странице **SupportAssist OS Recovery** нажмите **Восстановить** на плитке **Восстановление программного обеспечения**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если на компьютере включено программное шифрование, перед началом восстановления предлагается разблокировать компьютер.

Для разблокировки компьютера выполните следующие действия.

- a. Нажмите **ДАЛЕЕ** на странице, где отображаются инструкции по разблокировке компьютера. Откроется страница входа в учетную запись Microsoft.
- b. Введите адрес электронной почты или номер телефона для входа в учетную запись Microsoft и нажмите **Далее**.
- c. Введите пароль учетной записи Microsoft и нажмите **Войти**.
- d. Выберите номер телефона пользователя, введите последние четыре цифры номера телефона и нажмите **Отправить код**. На номер телефона будет отправлено сообщение с кодом подтверждения.
- e. Введите код подтверждения в поле **Код** и нажмите **Подтвердить**. Отобразятся ключи восстановления BitLocker, связанные с вашей учетной записью.
- f. Нажмите правой кнопкой мыши, скопируйте или запишите ключ восстановления, применимый к вашему устройству, и нажмите **ВВЕСТИ КЛЮЧ**.
- g. Нажмите правой кнопкой мыши, вставьте или введите ключ восстановления в поле **Введите ключ восстановления BitLocker** и нажмите **РАЗБЛОКИРОВАТЬ**.

Компьютер будет разблокирован.

2. Нажмите **НАЧАТЬ ВОССТАНОВЛЕНИЕ**.

Начнется процесс восстановления, и отобразится ход выполнения.

- Если неполадка успешно устранена, отображается статус **Все восстановлено**. Нажмите **ГОТОВО**.
- Если устранить неполадку невозможно или не удалось выполнить восстановление, отображается сообщение об ошибке. Нажмите **ВАРИАНТЫ СБРОСА**, чтобы выполнить сброс операционной системы компьютера. См. [Сброс компьютера](#).

Резервное копирование файлов

Предварительные условия


- Необходимо подключить компьютер к розетке.
- Для резервного копирования файлов необходимо внешнее запоминающее устройство, такое как SD-карта, USB-накопитель или жесткий USB-диск.

Об этой задаче

Можно создать резервную копию личных файлов перед сбросом операционной системы компьютера. Если компьютеру не удастся запустить операционную систему, автоматически запускается среда SupportAssist OS Recovery. Если вы хотите вручную запустить SupportAssist OS Recovery, см. раздел [Запуск SupportAssist OS Recovery вручную](#).

Действия

1. На главной странице **SupportAssist OS Recovery** нажмите **Начать** на плитке **Резервное копирование файлов/клонирование диска**.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если на компьютере включено программное шифрование, перед началом резервного копирования файлов на компьютере предлагается разблокировать компьютер.

Для разблокировки компьютера выполните следующие действия.

- a. Нажмите **ДАЛЕЕ** на странице, где отображаются инструкции по разблокировке компьютера. Откроется страница входа в учетную запись Microsoft.
- b. Введите адрес электронной почты или номер телефона для входа в учетную запись Microsoft и нажмите **Далее**.
- c. Введите пароль учетной записи Microsoft и нажмите **Войти**.
- d. Выберите номер телефона пользователя, введите последние четыре цифры номера телефона и нажмите **Отправить код**. На номер телефона будет отправлено сообщение с кодом подтверждения.
- e. Введите код подтверждения в поле **Код** и нажмите **Подтвердить**. Отобразятся ключи восстановления BitLocker, связанные с вашей учетной записью.

- f. Нажмите правой кнопкой мыши, скопируйте или запишите ключ восстановления, применимый к вашему устройству, и нажмите **ВВЕСТИ КЛЮЧ**.
- g. Нажмите правой кнопкой мыши, вставьте или введите ключ восстановления в поле **Введите ключ восстановления BitLocker** и нажмите **РАЗБЛОКИРОВАТЬ**.

Компьютер будет разблокирован.

2. Выберите **Резервное копирование файлов** и нажмите **Далее**.

3. Нажмите **НАЧАТЬ РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ**.

Файлы и папки на компьютере анализируются, отображается количество файлов и размер файлов библиотек Windows по умолчанию.

ПРИМЕЧАНИЕ: Отображаемое количество и размер файлов могут быть больше, чем в вашей учетной записи пользователя. Это связано с тем, что библиотеки Windows содержат файлы всех учетных записей пользователей на компьютере.

4. Выполните одно из следующих действий:

- Выберите папки, резервное копирование которых требуется выполнить, и нажмите **ДАЛЕЕ**.
- Чтобы включить или исключить определенные файлы и папки для резервного копирования, перейдите по ссылке **Дополнительные настройки**. Откроется страница **Дополнительные настройки**.
 - a. Чтобы включить файлы или папки для резервного копирования, установите флажок рядом с этими файлами или папками. Чтобы исключить файлы или папки из резервного копирования, снимите флажок рядом с этими файлами или папками.
 - b. Нажмите кнопку **ДАЛЕЕ**.

Будет показано свободное пространство, необходимое для резервного копирования выбранных файлов. Вам будет предложено подключить запоминающее устройство или вставить его в компьютер.

5. Подключите внешнее запоминающее устройство, такое как SD-карта, USB-накопитель или жесткий USB-диск. Будет показано свободное пространство, доступное на запоминающем устройстве, и пространство, необходимое для резервного копирования выбранных файлов.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если свободное пространство, доступное на запоминающем устройстве, меньше требуемого, отображается сообщение об ошибке. Подключите запоминающее устройство с дополнительным пространством для хранения данных.

ПРИМЕЧАНИЕ: При подключении запоминающего устройства, доступного только для чтения, отображается сообщение об ошибке. Подключите запоминающее устройство с доступом для чтения и записи.

6. Нажмите кнопку **ДАЛЕЕ**.

При подключении нескольких запоминающих устройств выберите устройство, на которое нужно выполнить резервное копирование файлов, и нажмите кнопку **ДАЛЕЕ**.

Результат

Начнется процесс резервного копирования, который может занять несколько минут. После завершения процесса резервного копирования отображается сообщение со списком файлов, резервное копирование которых было выполнено. На внешнем запоминающем устройстве создается папка **SupportAssist_Backups**. В этой папке есть еще одна папка, в имени которой содержатся дата и время резервного копирования, например **Год-Месяц-День_Часы.Минуты.Секунды**. Эта папка содержит все файлы резервных копий.

После резервного копирования файлов можно выполнить сброс операционной системы на компьютере. Инструкции по сбросу компьютера см. в разделе [Сброс компьютера](#).

Инструкции по восстановлению данных после сброса компьютера см. в файле **readme.html** в папке **SupportAssist_Backups** или в разделе [Восстановление данных после сброса настроек компьютера до заводского состояния](#).

ПРИМЕЧАНИЕ: Если некоторые файлы не удалось скопировать во время резервного копирования, отображается сообщение об ошибке со списком файлов, которые не были скопированы.

Клонирование жесткого диска

Предварительные условия

- Необходимо подключить компьютер к розетке.
- К компьютеру необходимо подключить предварительно установленный жесткий диск или USB-устройство.

Об этой задаче

SupportAssist позволяет заменить основной жесткий диск компьютера копией его текущего состояния путем создания диска-источника. Копия включает файлы, операционную систему, настройки приложений и параметры Windows.

ПРИМЕЧАНИЕ: В процессе клонирования с целевого диска удаляются все системные данные и личные файлы.

ПРИМЕЧАНИЕ: SupportAssist временно приостанавливает шифрование BitLocker на компьютере до завершения клонирования диска.

Действия

1. На главной странице **SupportAssist OS Recovery** нажмите **Начать** на плитке **Резервное копирование файлов/клонирование диска**.
2. Выберите **Клонирование диска** и нажмите **Далее**.
Откроется страница **Куда выполняется клонирование?**
3. Выберите один из следующих вариантов.
 - **На уже установленный жесткий диск** — SupportAssist автоматически выбирает жесткий диск с операционной системой в качестве источника клонирования и отображает список жестких дисков, доступных в компьютере, которые можно использовать в качестве целевого жесткого диска.
 - **На жесткий диск в корпусе USB** — SupportAssist автоматически обнаруживает жесткий диск с операционной системой в качестве источника клонирования и отображает список USB-устройств, подключенных к компьютеру, которые можно использовать в качестве целевого жесткого диска.

Корпус USB — это конфигурация, в которой жесткий диск подключен к компьютеру с помощью внешнего устройства, например: корпусов USB-накопителей, кабеля адаптера жесткого USB-диска, стыковочных станций для жестких дисков и т. д. Эти устройства можно подключить к компьютеру с помощью USB-портов.
 - **На USB-накопитель** — SupportAssist автоматически обнаруживает жесткий диск с операционной системой в качестве источника клонирования и отображает список USB-устройств, подключенных к компьютеру, которые можно использовать в качестве целевого жесткого диска.

USB-накопитель — это доступный на рынке внешний диск с жестким диском, встроенным в корпус. Эти устройства обычно известны как внешние жесткие USB-диски и могут быть подключены к компьютеру с помощью USB-портов.
4. Выберите целевой жесткий диск или подключенное USB-устройство и нажмите **Далее**.
5. Проверьте источник клонирования и целевое устройство, а затем нажмите **Далее**.
Выполняется клонирование диска. После завершения клонирования необходимо выключить компьютер, чтобы установить новый клонированный диск в разъем основного жесткого диска.
ПРИМЕЧАНИЕ: Если компьютер выключился во время клонирования диска, необходимо перезапустить процесс.
6. Нажмите **Продолжить**, чтобы выключить компьютер и выполнить установку.
7. Установите новый жесткий диск в разъем основного жесткого диска компьютера и загрузите компьютер.
ПРИМЕЧАНИЕ: После установки необходимо загрузить компьютер. В противном случае компьютер загружается с текущего диска, а клонированный диск рассинхронизируется.

Компьютер загрузится, и отобразится страница **Продолжить процесс клонирования**.
8. Нажмите **Продолжить**, чтобы завершить процесс клонирования и перезагрузить компьютер.
Если в качестве целевого устройства используется USB-устройство, перед завершением клонирования необходимо отключить USB-устройство.

Результат

Диск будет успешно клонирован, и компьютер перезапустится для загрузки операционной системы.

Сброс компьютера

Если не удастся восстановить компьютер с помощью функций **Восстановление системы** или **Восстановление программного обеспечения** в среде SupportAssist OS Recovery, можно выполнить сброс операционной системы компьютера. Можно выполнить сброс операционной системы до заводских настроек или установить новейшую версию операционной системы.

На главной странице **SupportAssist OS Recovery** нажмите **Начать сброс** на плитке **Сброс**. В зависимости от состояния компьютера могут быть доступны следующие варианты.

- **Сброс до заводских настроек** — скачивание и установка операционной системы и ПО в состоянии, в котором они были на момент отгрузки компьютера с завода Dell.
- **Сброс и обновление** — скачивание и установка новейшей версии операционной системы на компьютере вместе с важными драйверами и приложениями.

⚠ ОСТОРОЖНО: В процессе сброса окончательно удаляются все данные на жестком диске, а также удаляются все программы и драйверы, установленные на компьютере. Перед сбросом системы рекомендуется создать резервную копию данных. Выполняйте сброс компьютера с помощью **Dell SupportAssist OS Recovery** только в том случае, если не удается устранить неполадки операционной системы с помощью функции восстановления системы **Windows**.

ℹ ПРИМЕЧАНИЕ: Если компьютер не подлежит восстановлению или приложению **SupportAssist OS Recovery** не удастся обнаружить на компьютере установленную на заводе операционную систему, отображается только вариант **Сброс и обновление**.

ℹ ПРИМЕЧАНИЕ: Возможность сброса компьютера с помощью функции **Сброс и обновление** поддерживается не на всех моделях систем Dell. Список моделей систем, на которых поддерживается эта функция, см. в *таблице поддержки Dell SupportAssist OS Recovery* на странице документации [SupportAssist OS Recovery](#).

ℹ ПРИМЕЧАНИЕ: При сбросе компьютера с помощью функции **Сброс до заводских настроек** может потребоваться ввести ключи продуктов или лицензионные ключи для ПО, например для Microsoft Office 365 и другого лицензированного ПО.

Чтобы выполнить сброс компьютера до заводских настроек, см. раздел [Сброс настроек компьютера до заводского состояния](#).

Чтобы выполнить сброс компьютера путем создания USB-накопителя с помощью инструмента **Dell OS Recovery Tool**, см. раздел [Сброс и обновление компьютера с помощью Dell OS Recovery Tool](#).

Сброс настроек компьютера до заводского состояния

Предварительные условия

Необходимо подключить компьютер к розетке.

Об этой задаче

Сброс до заводского состояния можно использовать для сброса операционной системы и стандартных приложений до состояния на момент поставки с завода Dell.

Действия

1. На главной странице **SupportAssist OS Recovery** нажмите кнопку **Запуск сброса** на плитке **Сброс**. Отображаются варианты сброса системы.
2. Выберите **Сброс до заводского состояния**, а затем нажмите кнопку **ДАЛЕЕ**. Отображается пункт для резервного копирования файлов.
 - Чтобы выполнить резервное копирование файлов, выберите **Да, создать резервные копии файлов**, нажмите **Далее** и следуйте инструкциям в разделе [Резервное копирование файлов](#), чтобы выполнить резервное копирование необходимых файлов.
 - Если вы уже создали резервную копию файлов или не хотите создавать резервные копии файлов, выберите **Нет, не создавать резервные копии файлов** и нажмите **Далее**.
3. Прочитайте отображаемое предупреждение и нажмите **Да, продолжить**.
4. На странице **Подтверждение сброса** выполните следующие действия.
 - a. Дополнительно в списке **Выбрать причину** выберите причину сброса компьютера.
 - b. Установите флажок **Я понимаю, что при сбросе будут удалены все системные данные и личные файлы**, затем нажмите **Далее**.

Начинается процесс сброса до заводского состояния, для завершения которого может потребоваться несколько минут.

5. После завершения процесса нажмите **Перезапуск**, чтобы перезапустить компьютер.

Следующие действия

Переустановите все приложения (включая сторонние приложения), которые изначально не были установлены на компьютере. Можно восстановить файлы после сброса настроек компьютера до заводского состояния. См. [Восстановление данных после сброса настроек компьютера до заводского состояния](#).


Восстановление данных после сброса настроек компьютера до заводского состояния

Предварительные условия

- Необходимо подключить компьютер к розетке.
- Вам понадобится внешнее запоминающее устройство, на котором сохранены резервные копии ваших данных.
- Требуется возможность входа в операционную систему.

Об этой задаче

После сброса операционной системы на компьютере выполните следующие действия для восстановления данных.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Следующие инструкции применимы, если требуется восстановить данные после сброса настроек компьютера до заводского состояния. Если сброс настроек компьютера был выполнен с помощью параметра **Сброс и обновление**, можно восстановить файлы с помощью SupportAssist Recovery Assistant. См. [Восстановление данных с помощью SupportAssist Recovery Assistant](#).

Действия

1. Подключите внешнее запоминающее устройство, на котором была создана резервная копия файлов.
2. В папке **SupportAssist_Backups** на внешнем запоминающем устройстве дважды нажмите на файл **File_Restore.exe**. Отображается приложение для восстановления.
3. Нажмите кнопку **Обзор** рядом с пунктом **Выбрать архив**.
4. Перейдите к папке внешнего устройства хранения и выберите файл **archive.zip**. Отображается содержимое архива **archive.zip**.
5. В зависимости от своих требований выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы восстановить все файлы, нажмите **Выбрать все**.
 - Чтобы восстановить определенные файлы, прокрутите список файлов и выделите файлы, которые требуется восстановить.
6. Нажмите кнопку **Обзор** рядом с пунктом **Выберите место назначения**.
7. Перейдите к папке на локальном диске, в которую необходимо сохранить файлы, и нажмите **Извлечь**. Начинается процесс восстановления данных, для завершения которого может потребоваться несколько минут.
8. Нажмите кнопку **Заккрыть**.

Сброс и обновление компьютера с помощью Dell OS Recovery Tool

Можно выполнить сброс компьютера и обновить операционную систему до последней доступной версии с помощью функции **Сброс и обновление**. При этом операционная система обновляется до более поздней версии, чем операционная система, установленная на заводе Dell. Рекомендуется использовать этот вариант только в том случае, если компьютер не подлежит восстановлению или SupportAssist OS Recovery не может обнаружить заводской образ на компьютере.

ПРИМЕЧАНИЕ: Возможность сброса компьютера с помощью функции **Сброс и обновление** поддерживается не на всех моделях систем Dell. Список моделей систем, на которых поддерживается эта функция, см. в *таблице поддержки Dell SupportAssist OS Recovery* на странице документации [SupportAssist OS Recovery](#).

Перед сбросом компьютера с помощью функции **Сброс и обновление** необходимо выполнить следующие действия.

1. Скачайте и установите Dell OS Recovery Tool. См. [Загрузка и установка Dell OS Recovery Tool](#).
2. Создайте USB-накопитель SupportAssist OS Recovery. См. [Создание USB-ключа SupportAssist OS Recovery](#).

Темы:

- [Загрузка и установка Dell OS Recovery Tool](#)
- [Создание USB-ключа SupportAssist OS Recovery](#)
- [Сброс настроек компьютера и обновление операционной системы](#)
- [SupportAssist Recovery Assistant](#)

Загрузка и установка Dell OS Recovery Tool

Предварительные условия

Компьютер должен иметь активное подключение к Интернету.

Об этой задаче

Загрузите инструмент Dell OS Recovery Tool с веб-сайта поддержки Dell и установите его.

ПРИМЕЧАНИЕ: Загрузка и установка Dell OS Recovery Tool необходима для сброса компьютера с помощью параметра **Сброс и обновление**. Рекомендуется выполнять сброс настроек компьютера с помощью параметра **Сброс и обновление** только в том случае, если компьютер не восстанавливается, а инструмент SupportAssist OS Recovery не может обнаружить установленную на заводе операционную систему.

Действия

1. Перейдите на сайт <https://www.dell.com/support/osrecovery>.
2. Нажмите **Загрузить OS Recovery Tool**.
Пакет установки Dell OS Recovery Tool загружен.
3. Дважды нажмите на пакет установки Dell OS Recovery Tool и установите инструмент, следуя указаниям.

Следующие действия

После завершения установки создайте USB-накопитель SupportAssist OS Recovery. См. [Создание USB-ключа SupportAssist OS Recovery](#).

Создание USB-ключа SupportAssist OS Recovery

Предварительные условия

- На компьютере должен быть установлен инструмент Dell OS Recovery Tool. См. раздел [Загрузка и установка Dell OS Recovery Tool](#).
- Компьютер должен иметь активное подключение к Интернету.
- Требуется USB-накопитель с как минимум 16 Гбайт свободного пространства.

 **ОСТОРОЖНО:** При создании ключа SupportAssist OS Recovery данные на USB-накопителе форматируются и стираются.

Действия

1. Подключите USB-накопитель к компьютеру, на котором установлена программа Dell OS Recovery Tool.
2. Запустите инструмент **Dell OS Recovery Tool** и нажмите **Начать**.
3. Нажмите кнопку **Далее**.
Открывается страница **Запуск восстановления**.
4. В зависимости от компьютера, на котором требуется сбросить и обновить операционную систему, выберите один из вариантов ниже.
 - **Этот компьютер:** выберите этот вариант, если требуется сбросить и обновить операционную систему компьютера, на котором установлен инструмент Dell OS Recovery Tool.
 - **Другой компьютер:** выберите этот вариант, если требуется сбросить и обновить операционную систему другого компьютера.
5. Если выбран вариант **Другой компьютер**, введите сервисный код другого компьютера.
6. Нажмите кнопку **Далее**.
Открывается страница **Операционная система** с вариантами загрузки:
 - один или несколько образов операционной системы Windows, доступных для компьютера, которому соответствует введенный сервисный код;
 - инструмент SupportAssist OS Recovery.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если для введенного сервисного кода инструмент SupportAssist OS Recovery не доступен, отображаются только ссылки для загрузки образа операционной системы Windows.
7. Нажмите **Загрузить**, чтобы загрузить инструмент SupportAssist OS Recovery.
Инструмент SupportAssist OS Recovery загружен.
8. Нажмите **Загрузить** для загрузки нужного образа операционной системы Windows.
Загружается выбранный образ операционной системы Windows.
9. Нажмите кнопку **Далее**.
Открывается страница **USB-накопитель**.
10. В списке **USB-накопитель** выберите соответствующий USB-накопитель, а затем нажмите **Запись ОС**.
Создается USB-ключ SupportAssist OS Recovery.

Следующие действия

После создания USB-ключа SupportAssist OS Recovery можно сбросить и обновить операционную систему компьютера. См. [Сброс настроек компьютера и обновление операционной системы](#).

Сброс настроек компьютера и обновление операционной системы

Предварительные условия

- Необходимо подключить компьютер к розетке.
- Компьютер должен иметь активное подключение к Интернету.
- Необходимо иметь созданный USB-накопитель SupportAssist OS Recovery. См. [Создание USB-ключа SupportAssist OS Recovery](#).

ПРИМЕЧАНИЕ: Функция сброса настроек компьютера с помощью параметра **Сброс и обновление** поддерживается только для определенных моделей систем Dell. Список моделей систем, в которых доступна эта функция, см. в [таблице поддержки Dell SupportAssist OS Recovery](#) на странице с документацией по [SupportAssist OS Recovery](#).

Действия

1. Подключите USB-накопитель SupportAssist OS Recovery к компьютеру, на котором необходимо выполнить сброс настроек и обновить операционную систему.
2. Включите (или перезагрузите) компьютер.
3. Нажмите клавишу F12 для доступа к меню однократной загрузки.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если клавиша нажата с опозданием и уже появился экран с логотипом операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Windows, а затем перезагрузите компьютер и повторите попытку.

Отобразятся доступные варианты загрузки.

4. Для перехода к меню **Загрузка** используются клавиши со стрелками.
5. Выберите USB-накопитель, на котором создан USB-ключ SupportAssist OS Recovery. Компьютер загружается с этого USB-накопителя, и отображается главная страница **SupportAssist OS Recovery**.
6. На главной странице **SupportAssist OS Recovery** нажмите кнопку **Запуск сброса** на плитке **Сброс**. Отображаются варианты сброса системы.

ПРИМЕЧАНИЕ:

- Если SupportAssist OS Recovery обнаруживает установленную на заводе операционную систему, то будут включены параметры **Сброс до заводских настроек** и **Сброс и обновление**.
- Если SupportAssist OS Recovery не может обнаружить установленную на заводе операционную систему, будет включен только параметр **Сброс и обновление**.

7. Выберите **Сброс и обновление**, а затем нажмите кнопку **Далее**. Отобразится возможность передачи настроек и данных.
 - Чтобы перенести настройки и данные в новую операционную систему компьютера, выберите **Да, предоставить доступ и перенести мои настройки и данные**, выберите **Я принимаю условия лицензионного соглашения на программное обеспечение Microsoft и Лицензионное соглашение с конечным пользователем Dell**, а затем нажмите **ДАЛЕЕ**.
 - Если вы не хотите переносить настройки и данные, выберите **Нет, не переносить мои данные** и нажмите **ДАЛЕЕ**. При выборе этого параметра пропустите шаг 8.
8. Если вы выбрали переносить настройки и данные, отобразится опция выбора учетных записей пользователя:
 - a. В списке учетных записей пользователей выберите учетные записи, из которых необходимо перенести настройки и данные.
 - b. Чтобы задать один и тот же пароль для всех учетных записей, выберите параметр **Задать один пароль для всех учетных записей** и введите пароль.
 - c. Если вы хотите задать разные пароли для всех учетных записей, снимите флажок **Задать один пароль для всех учетных записей** и введите пароли для каждой учетной записи.

ПРИМЕЧАНИЕ: Для учетных записей Microsoft пароль не требуется. После сброса настроек можно войти в систему с помощью пароля учетной записи Microsoft. Параметр настройки пароля доступен только для локальных учетных записей пользователей. Если этап установки пароля пропущен, можно создать новый пароль после завершения процесса сброса.

- d. По умолчанию переносятся все настройки и данные для выбранных учетных записей, которые находятся на основном диске компьютера. Чтобы пропустить файлы или настройки, которые не требуется переносить, нажмите ссылку **Дополнительные параметры переноса** для настройки.

ПРИМЕЧАНИЕ: Во время этого процесса данные, находящиеся за пределами основного диска компьютера, не могут быть перенесены. Если на компьютере имеется несколько дисков и требуется выполнить резервное копирование данных, расположенных на этих дисках, необходимо сделать это отдельно с помощью внешнего запоминающего устройства. Следуйте инструкциям в разделе [Резервное копирование файлов](#), чтобы создать резервную копию необходимых файлов.

- e. В разделе **Параметры переноса** разверните имя основного диска и просмотрите список файлов и настроек, выбранных для переноса. По умолчанию выбраны все элементы на основном диске. Снимите флажок для файлов или параметров, резервное копирование которых не требуется, и нажмите **СОХРАНИТЬ**.
- f. Нажмите **ДАЛЕЕ**.

Начнется процесс резервного копирования настроек и данных, он может занять несколько минут в зависимости от объема данных. В некоторых случаях, когда на жестком диске заканчивается свободное место, вставьте внешний диск при появлении запроса, чтобы завершить процесс резервного копирования. После завершения резервного копирования отображается сообщение. Нажмите на ссылку **Просмотр списка резервных копий файлов**, чтобы просмотреть список файлов, для которых было выполнено резервное копирование.

- g. Нажмите **ПРОДОЛЖИТЬ** и пропустите шаг 9.
9. Если вы выбрали не переносить данные и настройки, прочтите отображаемое предупреждение и нажмите **ДА, ПРОДОЛЖИТЬ**.
10. На странице **Подтверждение сброса** выполните следующие действия.
 - a. Дополнительно в списке **Выбрать причину** выберите причину сброса компьютера.
 - b. Выберите **Я понимаю, что сброс приведет к удалению всех системных данных и личных файлов**, или **Я понимаю, что сброс приведет к удалению всех системных данных и личных файлов не выбранных учетных записей с моего жесткого диска**, а затем нажмите **ДАЛЕЕ**.

Начинается процесс сброса и обновления, для завершения которого может потребоваться несколько минут. После завершения процесса отобразится **Руководство по процессу восстановления**, после чего появится запрос на отключение USB-накопителя и перезапуск компьютера.

11. Извлеките USB-накопитель из компьютера и нажмите **Перезапуск**.
Компьютер перезапустится.

Следующие действия

После того, как компьютер перезапустится после сброса и обновления, компьютер перезагружается для завершения установки программного обеспечения.

Инструмент SupportAssist OS Recovery устанавливает необходимые приложения и драйверы. Также устанавливается инструмент SupportAssist Recovery Assistant, который помогает восстановить данные после сброса операционной системы.

После того как SupportAssist OS Recovery установит необходимые приложения, компьютер перезагружается и отображается экран Кортаны. После этого можно завершить стандартную процедуру настройки.

После завершения настройки системы запускается инструмент **SupportAssist Recovery Assistant**, который помогает установить все необходимые обновления системы и восстановить данные с внешних накопителей. Дополнительную информацию см. в разделе [SupportAssist Recovery Assistant](#).

SupportAssist Recovery Assistant также поможет вам настроить дополнительные параметры Windows, такие как облачное решение для хранения данных Microsoft, мгновенный доступ с помощью отпечатка пальца, распознавания лица или PIN-кода и т. д.

SupportAssist Recovery Assistant

ПРИМЕЧАНИЕ: Инструмент SupportAssist Recovery Assistant доступен только на определенных моделях систем Dell. Список систем, в которых доступен инструмент SupportAssist Recovery Assistant, см. в *таблице поддержки Dell SupportAssist OS Recovery* на странице с документацией по [SupportAssist OS Recovery](#).

SupportAssist Recovery Assistant запускается автоматически при перезагрузке компьютера после сброса компьютера с помощью параметра **Сброс и обновление**. SupportAssist Recovery Assistant поможет выполнить следующие действия.

- Скачивать и устанавливать обновления операционной системы Windows, доступные для вашего компьютера.
- Устанавливать доступные обновления программного обеспечения, поставляемого с компьютером.
- Просматривать приложения и функции, доступные на компьютере.
- Восстанавливать системные файлы и настройки из резервной копии.

После запуска SupportAssist Recovery Assistant нажмите **Запустить** и следуйте инструкциям, чтобы начать обновление Windows и обновление Dell. Если для некоторых обновлений микропрограммы или BIOS требуется перезагрузка компьютера, отображается пункт **Перезагрузить сейчас**.

ПРИМЕЧАНИЕ: SupportAssist Recovery Assistant устанавливает только необходимые драйверы для эффективной работы компьютера. Если вы хотите установить дополнительные драйверы, например, расширенный драйвер графической платы, их необходимо устанавливать отдельно.

ПРИМЕЧАНИЕ: SupportAssist Recovery поддерживает одновременную загрузку нескольких файлов, но не отображает информацию о ходе загрузки.

Чтобы восстановить данные с помощью SupportAssist Recovery Assistant, следуйте инструкциям в разделе [Восстановление данных с помощью SupportAssist Recovery Assistant](#).

Восстановление данных с помощью SupportAssist Recovery Assistant

Предварительные условия

- Необходимо подключить компьютер к розетке.
- У вас должна быть создана резервная копия данных на внешнем устройстве хранения, если вы не создавали резервную копию на локальном жестком диске.
- После сброса настроек с помощью параметра **Сброс и обновление** необходимо перезагрузить компьютер, а SupportAssist Recovery Assistant должен завершить обновление драйверов Dell и другого программного обеспечения.

ПРИМЕЧАНИЕ: Восстановление данных с помощью SupportAssist Recovery Assistant поддерживается только в определенных моделях систем Dell. Список моделей систем, в которых доступна эта функция, см. в [таблице поддержки Dell SupportAssist OS Recovery](#) на странице с документацией по [SupportAssist OS Recovery](#).

Об этой задаче

После сброса настроек компьютера с помощью параметра **Сброс и обновление** можно восстановить файлы с внешнего запоминающего устройства с помощью SupportAssist Recovery Assistant.

Действия

1. Нажмите **Восстановить** или **Извлечь другие файлы** в SupportAssist Recovery Assistant. Отобразится страница **Восстановление данных**.
2. Если вы выполняли резервное копирование данных на внешнее устройство хранения, подключите внешнее устройство хранения к компьютеру и выполните остальные действия в этом разделе. Если вы выполняли резервное копирование данных на локальный жесткий диск компьютера, пропустите шаги 3, 4 и 5.
3. Нажмите кнопку **Обзор** рядом с пунктом **Выбрать архив**.
4. Перейдите к папке внешнего устройства с резервными копиями файлов и папок, выберите эту папку и нажмите **ОК**. Отображается содержимое выбранной папки.
5. В зависимости от своих требований выполните одно из указанных ниже действий.
 - Чтобы восстановить все файлы, нажмите **Выбрать все**.
 - Чтобы восстановить определенные файлы, прокрутите список файлов и выделите файлы, которые требуется восстановить.
6. Нажмите кнопку **Обзор** рядом с пунктом **Выберите место назначения**.
7. Перейдите к папке на локальном диске, в которую необходимо сохранить файлы, выберите эту папку и нажмите **ОК**.
8. Нажмите **Извлечь**. Начинается процесс восстановления данных, для завершения которого может потребоваться несколько минут.
9. Нажмите **Готово**, чтобы вернуться на главную страницу **SupportAssist Recovery Assistant** после завершения процесса восстановления.

Настройка SupportAssist OS Recovery

SupportAssist OS Recovery запускается автоматически, когда компьютеру не удается загрузить операционную систему даже после нескольких попыток. В зависимости от ваших предпочтений можно настроить следующие параметры SupportAssist OS Recovery.

- Включить или отключить автоматический запуск SupportAssist OS Recovery.
- Задать порог сбоя для автоматического запуска SupportAssist OS Recovery.


Темы:

- [Включение или отключение автоматического запуска SupportAssist OS Recovery](#)
- [Задание порога сбоя для автоматического запуска SupportAssist OS Recovery](#)
- [Отправка отзывов компании Dell](#)



Включение или отключение автоматического запуска SupportAssist OS Recovery

Об этой задаче

По умолчанию автоматический запуск SupportAssist OS Recovery включен. При необходимости автоматический запуск SupportAssist OS Recovery можно отключить.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Рекомендуется не отключать автоматический запуск SupportAssist OS Recovery, чтобы получить помощь в случае сбоя операционной системы.

Действия

1. Включите (или перезагрузите) компьютер.
2. Чтобы открыть **программу настройки системы**, нажмите клавишу F2.
 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если клавиша нажата с опозданием и уже появился экран с логотипом операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Windows, а затем перезагрузите компьютер и повторите попытку.
3. На левой панели разверните раздел **SupportAssist System Resolution** и выберите **SupportAssist OS Recovery**.
4. На правой панели установите или снимите флажок **SupportAssist OS Recovery**, чтобы включить или отключить автоматический запуск SupportAssist OS Recovery.
5. Нажмите **F10**, чтобы сохранить изменения и выйти.
 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Параметры BIOS могут немного отличаться в зависимости от модели системы.

SupportAssist OS Recovery также можно запустить вручную. См. раздел [Запуск SupportAssist OS Recovery вручную](#).

Задание порога сбоя для автоматического запуска SupportAssist OS Recovery

Об этой задаче

По умолчанию ваш компьютер автоматически запускает SupportAssist OS Recovery, если не удастся загрузить операционную систему с двух последовательных попыток. При необходимости можно настроить порог сбоя для автоматического запуска SupportAssist OS Recovery.

Действия

1. Включите (или перезагрузите) компьютер.
2. Чтобы открыть **программу настройки системы**, нажмите клавишу F2.
 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если клавиша нажата с опозданием и уже появился экран с логотипом операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Windows, а затем перезагрузите компьютер и повторите попытку.
3. На левой панели разверните раздел **SupportAssist System Resolution** и выберите **Порог автоматического восстановления ОС**.
4. На правой панели выберите один из следующих вариантов:
 - **Выкл.** — отключение автоматического запуска SupportAssist System Resolution и SupportAssist OS Recovery
 - **1** — автоматический запуск SupportAssist OS Recovery после единичного сбоя
 - **2** — автоматический запуск SupportAssist OS Recovery после двух сбоев
 - **3** — автоматический запуск SupportAssist OS Recovery после трех или более сбоев
5. Нажмите **F10**, чтобы сохранить изменения и выйти.

Результат


Порог сбоя для автоматического запуска SupportAssist OS Recovery задан. В зависимости от выбранного варианта SupportAssist OS Recovery запускается автоматически, если компьютер не загружается в операционную систему. Если вы выбрали **ВЫКЛ.**, SupportAssist OS Recovery не запускается автоматически. В таких случаях его можно запустить вручную, см. раздел [Запуск SupportAssist OS Recovery вручную](#).

Отправка отзывов компании Dell

С помощью параметра **Отправить отзыв** можно отправить в Dell отзыв о среде SupportAssist OS Recovery. Ваши отзывы остаются конфиденциальными и помогают компании Dell улучшать продукты. Вы можете предоставить свой отзыв компании Dell, выполнив некоторые действия в среде SupportAssist OS Recovery.

Предварительные условия

Необходимо настроить в среде SupportAssist OS Recovery параметры подключения к Интернету. Инструкции по настройке параметров подключения к Интернету см. в разделе [Настройка параметров подключения к Интернету](#).

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Команда **Отправить отзыв** не отправляет ваш отзыв специалисту технической поддержки Dell. По вопросам, которые требуют немедленной поддержки аппаратного и программного обеспечения, обращайтесь в службу технической поддержки Dell.

Действия

1. Завершив выполнение некоторого действия, нажмите кнопку **Отправить отзыв**, которая отображается в среде Dell SupportAssist OS Recovery.
Отображается страница отзывов и три вопроса.
2. Для вопроса 1 из списка **Предложения** выберите категорию дополнительных отзывов, которые вы хотите предоставить, и введите свой отзыв в соответствующем поле.
3. Для вопросов 2 и 3 выберите наиболее подходящий вариант.
4. Нажмите **Отправить**.

Обзор BIOSConnect

BIOSConnect — это предзагрузочная платформа, которая позволяет подключать ПК к Dell Technologies через Интернет.

Если системе не удастся загрузить операционную систему после нескольких попыток, BIOSConnect скачивает инструмент SupportAssist OS Recovery и инициирует восстановление операционной системы.

ПО BIOSConnect может быть доступно на вашем ПК в одной из следующих конфигураций.

- Подключенная функция BIOSConnect — большинство программных компонентов BIOSConnect находятся в служебном разделе жесткого диска. Форматирование жесткого диска приводит к потере возможностей BIOSConnect.
- Гибридная функция BIOSConnect — большинство программных компонентов BIOSConnect, за исключением стека драйверов беспроводной сети, находятся в микропрограмме. Форматирование жесткого диска влияет на возможности BIOSConnect. BIOSConnect может запустить SupportAssist OS Recovery только в том случае, если установлено проводное подключение ПК к Интернету.
- Встроенная функция BIOSConnect — все программные компоненты BIOSConnect, включая поддерживаемый стек драйверов беспроводной сети, находятся в микропрограмме. Потеря или повреждение раздела жесткого диска не влияет на беспроводные возможности BIOSConnect.

И **ПРИМЕЧАНИЕ:** ПО BIOSConnect доступно только на некоторых моделях систем Dell. Конфигурация BIOSConnect, поддерживаемая на вашем ПК, зависит от модели ПК и установленной версии SupportAssist OS Recovery. Список моделей систем, на которых поддерживается функция BIOSConnect, см. в *таблице поддержки Dell SupportAssist OS Recovery* на странице документации [SupportAssist OS Recovery](#).

В зависимости от доступного типа подключения к Интернету может быть выполнено одно из следующих действий.

- Проводное подключение к Интернету — скачивание образа SupportAssist OS Recovery начинается автоматически.
- Беспроводное подключение к Интернету — BIOSConnect выполняет поиск и отображает список доступных беспроводных сетей. Также можно подключиться к скрытым беспроводным сетям. После установки соединения автоматически запускается скачивание образа SupportAssist OS Recovery.

Темы:

- [Запуск SupportAssist OS Recovery с помощью BIOSConnect](#)
- [Подключение к беспроводным сетям](#)
- [Включение и отключение функции BIOSConnect](#)
- [Коды ошибок BIOSConnect](#)

Запуск SupportAssist OS Recovery с помощью BIOSConnect

Предварительные условия


- Необходимо подключить ПК к розетке.
- Необходимо подключить ПК к Интернету.

Об этой задаче

Когда системе не удастся загрузить операционную систему, BIOSConnect скачивает инструмент SupportAssist OS Recovery от Dell Technologies для восстановления операционной системы.

Действия

1. Включите или перезагрузите ПК.
2. Нажмите клавишу F12, чтобы открыть меню однократной загрузки.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если вы не успели нажать эту клавишу и появился логотип операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Windows, а затем перезагрузите ПК и повторите попытку.

Отобразятся доступные варианты загрузки.

3. Выберите **SupportAssist OS Recovery** в меню загрузки и нажмите клавишу «ВВОД». Отобразится страница **Скачивание образа SupportAssist OS Recovery**.
4. Подключитесь к любой доступной проводной или беспроводной сети. Инструкции по подключению к беспроводным сетям см. в разделе [Подключение к беспроводным сетям](#).
5. Нажмите **Начать восстановление**. Скачивание начнется и может занять несколько минут.

Результат

После завершения скачивания отобразится главная страница **SupportAssist OS Recovery**. См. [Использование SupportAssist OS Recovery](#).

Если пользовательский интерфейс SupportAssist OS Recovery отображается впервые, нажмите **ОДОБРИТЬ**, чтобы принять политику конфиденциальности. Также отображается вариант обзора. Нажмите **НАЧАТЬ ОБЗОР**, чтобы узнать о различных параметрах, доступных в инструменте, или нажмите **ПРОПУСТИТЬ**, чтобы пропустить обзор.

Подключение к беспроводным сетям

Предварительные условия

Для удобства обнаружения включенный беспроводной модем или маршрутизатор должен находиться рядом с компьютером.

Действия

1. В списке доступных беспроводных сетей выберите нужную беспроводную сеть. Если необходимо подключиться к скрытой беспроводной сети, которая не указана в списке, нажмите **Добавить Wi-Fi**.
2. В зависимости от типа беспроводной сети выполните одно из следующих действий.
 - Для защищенной беспроводной сети введите пароль и нажмите **Подключить**.
 - Для незащищенной беспроводной сети нажмите **Подключить**.
 - Для скрытой беспроводной сети введите имя или SSID сети, выберите метод аутентификации, введите пароль и нажмите **Подключить**.


Включение и отключение функции BIOSConnect

Об этой задаче

Убедитесь, что на вашем компьютере включена функция BIOSConnect. При необходимости вы можете отключить BIOSConnect в соответствии со своими предпочтениями.

Действия

1. Включите (или перезагрузите) компьютер.
2. Чтобы открыть **программу настройки системы**, нажмите клавишу F2.

 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если клавиша нажата с опозданием и уже появился экран с логотипом операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Windows, а затем перезагрузите компьютер и повторите попытку.

3. На левой панели нажмите **SupportAssist**.
4. На правой панели нажмите **BIOSConnect**.
5. Установите или снимите флажок **Включить BIOSConnect**, чтобы включить или отключить BIOSConnect.
6. Нажмите **F10**, чтобы сохранить изменения и выйти.

Коды ошибок BIOSConnect

В следующей таблице перечислены ошибки, которые могут возникнуть при использовании BIOSConnect.

Сообщение об ошибке:	Временное решение проблемы
Сбой скачивания BIOSConnect	<ul style="list-style-type: none"> Убедитесь, что уровень сигнала беспроводной сети составляет не менее 75%. Используйте тест скорости Интернета для определения скорости сети. Оптимальная пропускная способность сети — 50 Мбит/с. Скачайте BIOSConnect, используя стабильно работающую или проводную сеть. <p>И ПРИМЕЧАНИЕ: BIOSConnect не поддерживает Wi-Fi 6 ГГц, Wi-Fi 7 ГГц и WPA3.</p> <ul style="list-style-type: none"> Убедитесь, что межсетевой экран или прокси настроен на портах 80 и 443 для обеспечения связи со следующими адресами: <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 Повторите попытку или запустите BIOSConnect в другой сети, если она доступна.
Не удалось найти IP-адрес	Проверьте настройки маршрутизатора и подключитесь к другой беспроводной точке доступа.
Не удается подключиться к сети	Проверьте настройки маршрутизатора и пароль. Попробуйте снова подключиться к сети, используя действительные учетные данные.
Подключение к Интернету отсутствует	<ul style="list-style-type: none"> Если используется беспроводное подключение, проверьте маршрутизатор и настройки подключения к Интернету, а затем попытайтесь снова подключиться к сети. Если используется проводное подключение, проверьте настройки маршрутизатора и снова запустите BIOSConnect.
Тип образа SupportAssist OS Recovery не поддерживается	Возможно, не настроены системные данные. Обратитесь в службу технической поддержки Dell.
Service OS Recovery не поддерживается	Устройство не поддерживает Service OS Recovery. Обратитесь в службу технической поддержки Dell.

Поиск и устранение неисправностей SupportAssist OS Recovery


Темы:

- Поиск и устранение неполадок загрузки OS Recovery
- Устранение ошибок резервного копирования файлов
- Поиск и устранение неполадок подключения Wi-Fi
- Запустите диагностику проблем с оборудованием

Поиск и устранение неполадок загрузки OS Recovery

Невозможно получить доступ к SupportAssist OS Recovery, если в BIOS отключена функция **SupportAssist System Resolution**.

Действия

1. Перезапустите компьютер.
2. Нажимайте клавишу F2, пока не появится сообщение **Подготовка для входа в программу настройки**.
 **ПРИМЕЧАНИЕ:** Если клавиша нажата с опозданием и уже появился экран с логотипом операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Windows, а затем перезагрузите компьютер и повторите попытку.
Отобразятся доступные варианты загрузки.
3. В разделе **BIOS** разверните раздел **SupportAssist System Resolution**.
4. Убедитесь, что:
 - для параметра **Auto OS Recovery Threshold** не установлено значение **Выкл** и для него выбрано значение 1, 2 или 3.
 - Выберите вариант **SupportAssist OS Recovery**.

Устранение ошибок резервного копирования файлов

После завершения резервного копирования отображаются ошибки файлов. Резервное копирование файлов размером более 4 Гбайт производится на накопитель с файловой системой FAT32. Перед резервным копированием файлов размером более 4 Гбайт отформатируйте накопитель на другом компьютере, чтобы использовать формат exFAT или NTFS. Также можно использовать другой накопитель, имеющий формат exFAT или NTFS. Ошибки резервного копирования также могут возникать, если повреждены сектора жесткого диска, используемого для резервного копирования.

Действия

1. Перейдите на главную страницу **SupportAssist OS Recovery** и нажмите кнопку **Запуск резервного копирования** на плитке **Резервное копирование файлов**.
2. Нажмите **Начать резервное копирование**.
3. Нажмите **Расширенные настройки**, а затем выберите файлы, в которых ранее возникали ошибки.
4. Выберите целевое устройство хранения для резервного копирования выбранных файлов, а затем нажмите кнопку **Далее**, чтобы начать резервное копирование.
5. Если ошибка будет возникать снова, выполните [диагностический тест](#).

Поиск и устранение неполадок подключения Wi-Fi

Если при настройке сети Wi-Fi установить флажок **Подключаться автоматически**, SupportAssist OS Recovery сохраняет параметры конфигурации сети для будущих подключений. Иногда после снятия флажка **Подключаться автоматически** приложение SupportAssist OS Recovery по-прежнему подключается к сохраненной сети Wi-Fi. Для устранения таких ошибок можно восстановить настройки BIOS по умолчанию.

Действия

1. Перейдите на главную страницу **SupportAssist OS Recovery**.
2. Нажмите на **☰** в заголовке главной страницы **SupportAssist OS Recovery**, а затем нажмите **Перезапуск**.
3. Нажимайте клавишу F12 до тех пор, пока не появится меню однократной загрузки.
ПРИМЕЧАНИЕ: Если клавиша нажата с опозданием и уже появился экран с логотипом операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Windows, а затем перезагрузите компьютер и повторите попытку.
4. В меню однократной загрузки выберите пункт **Настройки BIOS**, затем нажмите клавишу Enter.
5. Выберите **Беспроводная связь** и нажмите **Восстановить настройки**.
Отобразится окно **Восстановление настроек**.
6. Выберите **Настройки BIOS по умолчанию**, затем нажмите **ОК**.
7. Нажмите **Выход**.

Запустите диагностику проблем с оборудованием

Функция **Сканировать оборудование** в SupportAssist OS Recovery помогает диагностировать неполадки оборудования, связанные с аккумулятором, кабелем, жестким диском, клавиатурой, USB-накопителями, вентилятором и памятью компьютера. Однако в определенных сценариях SupportAssist OS Recovery может не обнаружить неполадки оборудования. Для обнаружения таких неполадок оборудования рекомендуется использовать средства диагностики Dell Enhanced Pre-Boot System Assessment (ePSA).

Действия

1. Перейдите на главную страницу **SupportAssist OS Recovery**. См. раздел [Запуск SupportAssist OS Recovery вручную](#).
2. Нажмите на **☰** в заголовке главной страницы **SupportAssist OS Recovery**, а затем нажмите **Перезапуск**.
3. Нажимайте клавишу F12 до тех пор, пока не появится меню однократной загрузки.
ПРИМЕЧАНИЕ: Если клавиша нажата с опозданием и уже появился экран с логотипом операционной системы, дождитесь появления рабочего стола Windows, а затем перезагрузите компьютер и повторите попытку.
4. В меню однократной загрузки выберите пункт **Диагностика**, затем нажмите клавишу Enter.
Запустится диагностика.

Часто задаваемые вопросы

1. Влияет ли форматирование жесткого диска компьютера на раздел SupportAssist OS Recovery?

Раздел SupportAssist OS Recovery удаляется при форматировании жесткого диска компьютера с помощью стандартного носителя операционной системы или USB-накопителя. После удаления раздела можно выполнить сброс операционной системы вместе с инструментом SupportAssist OS Recovery с помощью параметра **Сброс и обновление**. Дополнительные сведения см. на странице [Сброс и обновление компьютера с помощью Dell OS Recovery Tool](#).

Если компьютер поддерживает функцию BIOSConnect, можно переустановить операционную систему вместе с инструментом SupportAssist OS Recovery с помощью BIOSConnect. Дополнительные сведения см. на странице [Обзор BIOSConnect](#).

2. Сколько места занимает SupportAssist OS Recovery на жестком диске?

SupportAssist OS Recovery занимает около 900 Мбайт на жестком диске.

3. Инструмент SupportAssist OS Recovery доступен только для определенного плана обслуживания?

Нет, инструмент SupportAssist OS Recovery доступен для всех планов обслуживания.

4. Срок действия гарантии на мой компьютер закончился. Можно ли по-прежнему использовать SupportAssist OS Recovery?

Если срок действия гарантии на компьютер закончился, вы по-прежнему можете использовать SupportAssist OS Recovery. Однако при возникновении проблем необходимо приобрести соглашение о поддержке на каждый инцидент, чтобы получить техническую поддержку от Dell.

5. Какие операционные системы поддерживает SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery поддерживает операционные системы Microsoft Windows 10 и Microsoft Windows 11.

6. Какие форматы хранения поддерживаются для резервного копирования файлов с помощью SupportAssist OS Recovery?

SupportAssist OS Recovery поддерживает USB-накопители, жесткие диски USB и SD-карты.

7. Что делать, если SupportAssist OS Recovery не запускается автоматически?

SupportAssist OS Recovery может не запуститься автоматически по следующим причинам.

- Возможность автоматического запуска SupportAssist OS Recovery может быть отключена в BIOS. Чтобы включить автоматический запуск SupportAssist OS Recovery в BIOS, см. раздел [Настройка SupportAssist OS Recovery](#).
- Возможно, отсутствуют загрузочные файлы в загрузочном разделе. Можно выполнить сброс операционной системы вместе с инструментом SupportAssist OS Recovery с помощью параметра **Сброс и обновление**. Дополнительные сведения см. на странице [Сброс и обновление компьютера с помощью Dell OS Recovery Tool](#). Если компьютер поддерживает функцию BIOSConnect, можно переустановить операционную систему вместе с инструментом SupportAssist OS Recovery с помощью BIOSConnect. Дополнительные сведения см. на странице [Обзор BIOSConnect](#).
- Возможно, сервисная операционная система отсутствует на локальном накопителе, так как был отформатирован системный диск. Можно выполнить сброс операционной системы вместе с инструментом SupportAssist OS Recovery с помощью параметра **Сброс и обновление**. Дополнительные сведения см. на странице [Сброс и обновление компьютера с помощью Dell OS Recovery Tool](#). Если компьютер поддерживает функцию BIOSConnect, можно переустановить операционную систему вместе с инструментом SupportAssist OS Recovery с помощью BIOSConnect. Дополнительные сведения см. на странице [Обзор BIOSConnect](#).

8. Работает ли клонирование жесткого диска на компьютерах с поддержкой BitLocker?

Нет, шифрование BitLocker необходимо отключить для клонирования диска. Однако SupportAssist временно приостанавливает шифрование BitLocker на компьютере до завершения клонирования диска.

9. Следует ли повторно активировать такие приложения, как Microsoft Office, Adobe и т. д., после клонирования диска?

Повторная активация зависит от метрик, необходимых приложениям, таких как ЦП, MAC-адрес и т. д.

10. Если на основном жестком диске имеется несколько разделов, они все копируются во время клонирования диска?

Да, во время клонирования диска копируются все разделы.

11. Что происходит с разделами во время клонирования диска, когда целевое устройство имеет другую емкость или другой размер?

Размеры разделов операционной системы и данных пропорционально изменяются. Размер системных разделов, таких как UEFI, GPT, Reserved и т. д., не меняется.

12. Во время клонирования диска отображается сообщение о том, что обнаружена проблема с подключением ввода-вывода. В чем может быть причина?

Во время клонирования сообщение о том, что обнаружена проблема с подключением ввода-вывода, отображается в случае, если соединение с целевым устройством или основным диском-источником установлено неправильно. Выполните одно из следующих действий:

- Снова подключите целевой жесткий диск или USB-устройство и повторите процесс клонирования.
- Выключите компьютер, снова подключите основной диск-источник, а затем повторите процесс клонирования.

13. Во время клонирования диска отображается сообщение «Клонирование невозможно. илиПроизошла непредвиденная ошибка. Повторите попытку». В чем может быть причина?

Во время клонирования диска сообщение «Клонирование невозможно. илиПроизошла непредвиденная ошибка. Повторите попытку» отображается при обнаружении проблемы с загрузкой дисков или клонированием компонентов. Можно повторить процесс клонирования. Если проблема сохраняется, обратитесь за помощью в службу технической поддержки Dell Technologies.

Связанные продукты Dell

В таблице ниже объясняется различие между SupportAssist OS Recovery и связанными продуктами Dell.

Таблица 1. Связанные продукты Dell

Dell SupportAssist OS Recovery	Dell SupportAssist для домашних ПК/Dell SupportAssist для корпоративных ПК
<p>Dell SupportAssist OS Recovery предоставляет среду восстановления, которая состоит из средств диагностики и устранения неполадок, которые могут возникнуть перед загрузкой операционной системы. Если компьютер не может загрузить операционную систему даже после нескольких попыток, автоматически запускается среда SupportAssist OS Recovery. Данная среда восстановления позволяет диагностировать неполадки оборудования, исправлять компьютер, создавать резервные копии файлов или сбрасывать настройки компьютера до заводского состояния.</p>	<p>Dell SupportAssist для ПК автоматизирует поддержку компании Dell путем заблаговременного и прогнозного выявления аппаратных и программных неполадок на компьютере. SupportAssist решает проблемы производительности и стабилизации системы, предотвращает угрозы безопасности, отслеживает и обнаруживает отказы оборудования и автоматизирует процесс взаимодействия со службой технической поддержки Dell.</p>