

studio XPS™

GUIA DE CONFIGURAÇÃO

DELL™

YOURS IS HERE

studio xps™

GUIA DE CONFIGURAÇÃO

Modelo regulatório: DCRM

Notas, Avisos e Advertências

 **NOTA:** uma NOTA fornece informações importantes que o ajudam a usar melhor o computador.

 **AVISO:** um AVISO indica possíveis danos ao hardware ou a possibilidade de perda de dados e ensina como evitar o problema.

 **ADVERTÊNCIA:** uma ADVERTÊNCIA indica possíveis danos à propriedade, lesões corporais ou risco de morte.

As informações deste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio.

© 2010 Dell Inc. Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução deste material sem a permissão por escrito da Dell Inc.

Marcas comerciais mencionadas neste texto: *Dell*, o logotipo *DELL*, *YOURS IS HERE*, *Studio XPS*, *Solution Station* e *DellConnect* são marcas comerciais da Dell Inc.; *Intel* é marca comercial registrada e *Core* é marca comercial da Intel Corporation nos EUA e em outros países; *Microsoft*, *Windows* e o logo do botão Iniciar do *Windows* são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Microsoft Corporation nos EUA e/ou em outros países; *Blu-ray Disc* é marca comercial da Blu-ray Disc Association; *Bluetooth* é marca comercial registrada de propriedade da Bluetooth SIG, Inc. e é usada pela Dell sob licença.

Outras marcas e nomes comerciais podem ser utilizados neste documento como referência às entidades proprietárias dessas marcas e nomes ou a seus produtos. A Dell Inc. declara que não tem interesse de propriedade sobre marcas e nomes de terceiros.

Sumário

Como configurar o seu computador

Studio XPS5

Antes de configurar o seu computador.....6

Conecte o teclado e o mouse.....7

Conecte a tela.....8

Conecte o cabo da rede (opcional).....10

Conecte o cabo de alimentação.....11

Pressione o botão liga/desliga.....12

Configure o Microsoft Windows.....13

Crie a mídia de recuperação do sistema (recomendado).....14

Conecte à Internet (opcional).....15

Como usar o seu computador

Studio XPS18

Recursos da vista frontal.....18

Recursos da vista superior.....20

Recursos da vista traseira.....22

Conectores do painel traseiro.....24

Recursos de software.....26

Dell Dock.....27

Dell DataSafe Online Backup.....28

Resolução de problemas.....29

Códigos de bipe.....29

Problemas de rede.....30

Problemas de energia.....31

Problemas de memória.....33

Problemas de travamento e software.....34

Como usar as ferramentas de suporte.....36

Dell Support Center.....36

Meus Downloads Dell.....37

Mensagens do sistema.....37

Solucionador de problemas de hardware...40

Dell Diagnostics.....41

Sumário

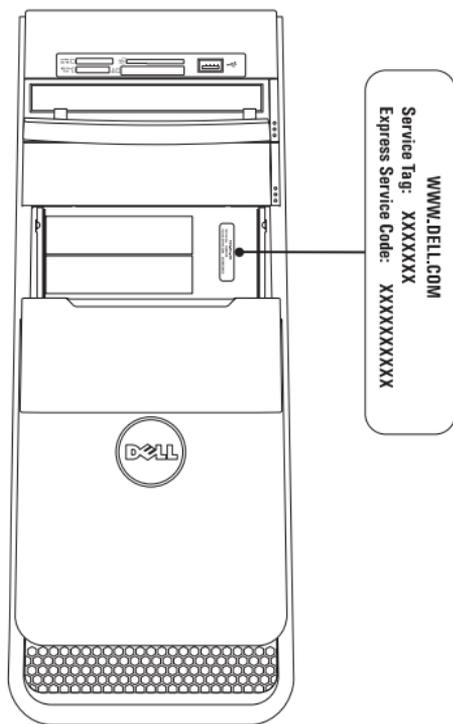
Como restaurar o sistema operacional . . .	45	Como obter mais	
Restauração do sistema	46	informações e recursos.	60
Dell DataSafe Local Backup	47	Especificações	62
Mídia de recuperação do sistema	49	Apêndice	67
Dell Factory Image Restore	50	Nota sobre o produto Macrovision	67
Como obter ajuda	52	Informações de NOM, ou Normas Oficiais Mexicanas (somente para o México)	68
Suporte técnico e serviços ao cliente	53	Índice remissivo	69
DellConnect	53		
Serviços on-line	54		
Serviço automático de status de pedidos	55		
Informações do produto	55		
Como devolver itens em garantia para reparo ou reembolso	56		
Antes de telefonar	57		
Como entrar em contato com a Dell	59		

Como configurar o seu computador Studio XPS

Esta seção fornece informações sobre como configurar o seu computador Studio XPS™ 9100.

⚠ ADVERTÊNCIA: antes de começar qualquer dos procedimentos desta seção, leia as informações de segurança fornecidas com o computador. Para obter informações sobre as melhores práticas de segurança, consulte a página principal de Conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance.

✍ NOTA: a etiqueta de serviço do computador está localizada sob o painel do FlexBay na parte frontal do computador. Use a etiqueta de serviço para identificar o computador ao acessar o site de suporte da Dell ou entrar em contato com o suporte técnico.



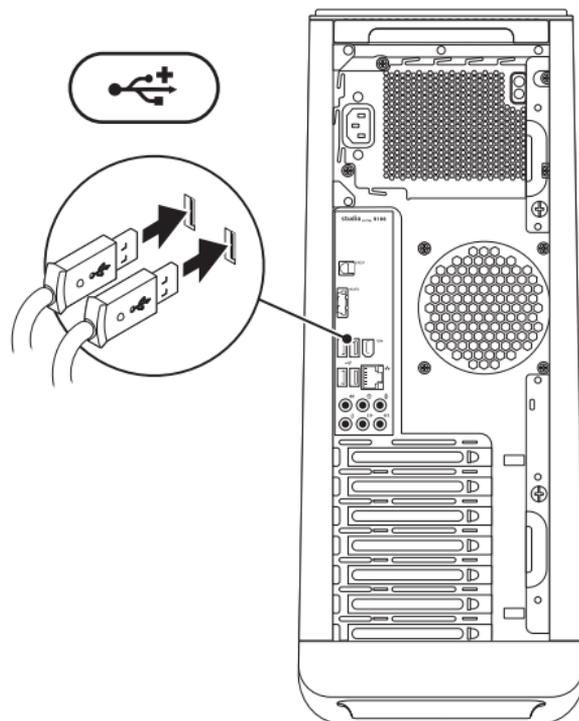
Antes de configurar o seu computador

Ao posicionar o computador, certifique-se de que você tem acesso fácil a uma fonte de energia, ventilação adequada e uma superfície plana para colocá-lo.

A restrição do fluxo de ar em volta do seu computador pode provocar um superaquecimento. Para evitar o superaquecimento, certifique-se de deixar ao menos 10,2 cm (4 polegadas) de espaço na parte traseira do computador e um mínimo de 5,1 cm (2 polegadas) em todos os outros lados. Nunca coloque o computador em um espaço fechado, como um gabinete fechado ou uma gaveta quando ele estiver energizado.

Conecte o teclado e o mouse

Conecte o teclado e o mouse USB aos respectivos conectores USB no painel traseiro do computador.



Conecte a tela

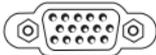
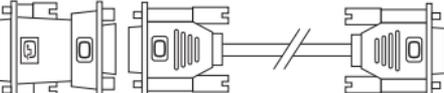
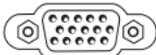
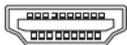
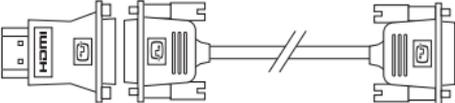
O computador não tem um conector de vídeo integrado. É preciso usar o conector disponível na placa de vídeo no slot de expansão para conectar a tela.

 **NOTA:** se a placa de vídeo não tem um conector VGA, use o adaptador DVI-para-VGA e o cabo VGA para conectá-la à tela.

 **NOTA:** os cabos HDMI ou DVI podem não ser fornecidos com o seu computador. É possível adquirir o adaptador HDMI-para-DVI e os cabos HDMI ou DVI adicionais em www.dell.com (em inglês).

Use o cabo apropriado com base nos conectores disponíveis no computador e na tela. Consulte a tabela a seguir para identificar os conectores no computador e na tela.

 **NOTA:** ao conectar uma única tela, conecte-a **SOMENTE A UM** dos conectores no computador.

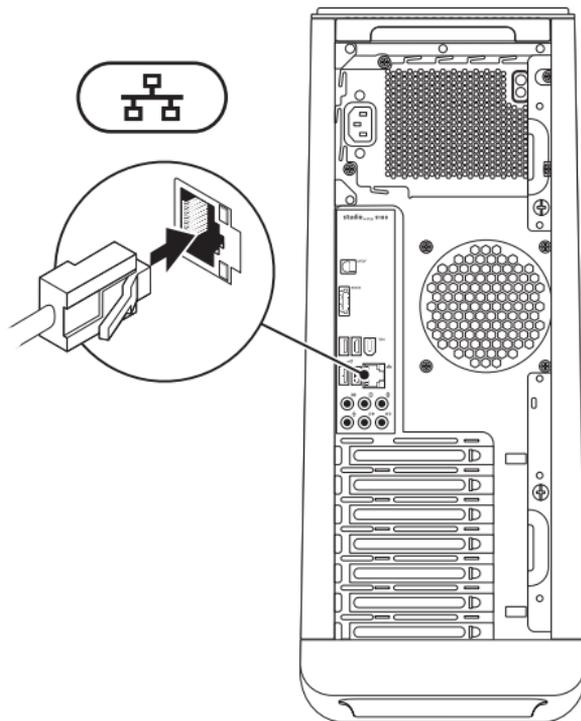
Tipo de conexão	Computador	Cabo	Tela
VGA-para-VGA (cabo VGA)			
DVI-para-VGA (adaptador DVI-para-VGA + cabo VGA)			
DVI-para-DVI (cabo DVI)			
HDMI-para-HDMI (cabo HDMI)			
HDMI-para-DVI (adaptador HDMI-para-DVI + cabo DVI)			

Conecte o cabo da rede (opcional)

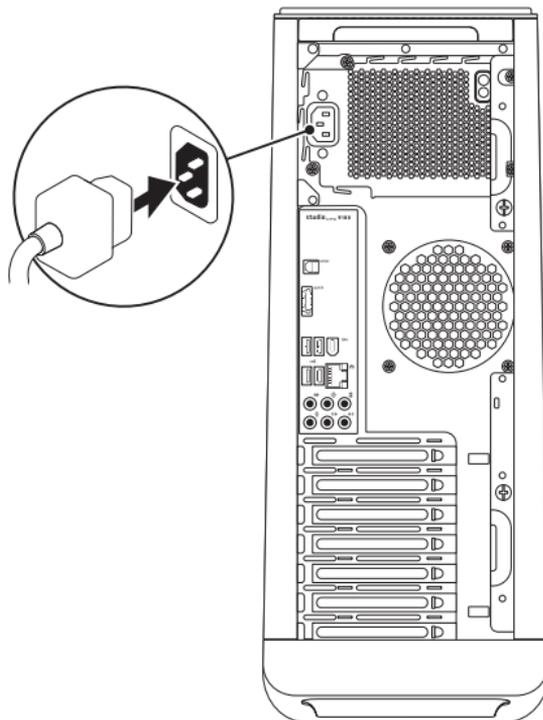
A conexão de rede não é imprescindível para concluir a configuração do computador, mas se já há uma conexão de rede ou com a Internet que use cabo (como um conector de dispositivo de banda larga ou uma tomada Ethernet), é possível conectá-la agora.

 **NOTA:** use apenas um cabo Ethernet para a conexão ao conector de rede (conector RJ45). Conecte o cabo de telefone somente ao conector do modem (conector RJ11) e não ao conector da rede (conector RJ45).

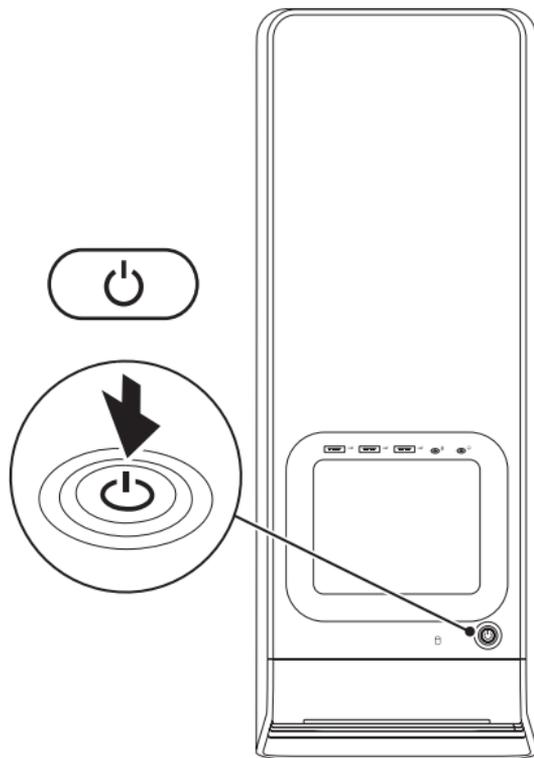
Para conectar o computador a uma rede ou a um dispositivo de banda larga, conecte uma extremidade do cabo de rede à porta de rede ou ao dispositivo de banda larga. Conecte a outra extremidade do cabo ao conector de rede (conector RJ45) no painel traseiro do computador. Será possível ouvir um clique indicando que o cabo foi firmemente conectado.



Conecte o cabo de alimentação



Pressione o botão liga/desliga



Configure o Microsoft Windows

O seu computador Dell é fornecido pré-configurado com o sistema operacional Microsoft® Windows®. Para configurar o Windows pela primeira vez, siga as instruções na tela. Estas etapas são obrigatórias e podem levar algum tempo para serem concluídas. As telas de configuração do Windows o levarão através de vários procedimentos, inclusive a aceitação de contratos de licença, a configuração de preferências e de uma conexão à Internet.

 **AVISO:** não interrompa o processo de configuração do sistema operacional. Fazê-lo pode tornar o seu computador inutilizável e será necessário reinstalar o sistema operacional.

 **NOTA:** para um ótimo desempenho do computador, é recomendável que você faça o download e instale o BIOS e os drivers mais recentes para o seu computador disponíveis em support.dell.com (em inglês).

 **NOTA:** para obter mais informações sobre o sistema operacional e seus recursos, consulte support.dell.com/MyNewDell.

Crie a mídia de recuperação do sistema (recomendado)

 **NOTA:** é recomendável que você crie uma mídia de recuperação do sistema assim que configurar o Microsoft Windows.

A mídia de recuperação do sistema pode ser usada para restaurar o seu computador ao estado operacional em que se encontrava quando de sua compra, ao mesmo tempo que preserva os arquivos de dados (sem a necessidade do disco do *sistema operacional*). Você pode usar a mídia de recuperação do sistema se quaisquer alterações de hardware, software, drivers ou de outras configurações do sistema deixaram o computador em um estado operacional indesejável.

Você precisará do descrito a seguir para criar uma mídia de recuperação do sistema:

- Dell DataSafe Local Backup
- Um dispositivo de armazenamento USB (pen drive) com capacidade mínima de 8 GB ou um DVD-R/DVD+R/Blu-ray Disc™

 **NOTA:** o Dell DataSafe Local Backup não suporta discos regraváveis.

Para criar uma mídia de recuperação do sistema:

1. Certifique-se que o computador está ligado.
2. Insira o disco ou o pen drive USB no computador.
3. Clique em **Start** (Iniciar)  → **Programas** → **Dell DataSafe Local Backup**.
4. Clique em **Create Recovery Media** (Criar mídia de recuperação).
5. Siga as instruções descritas na tela.

 **NOTA:** para obter informações sobre como usar a mídia de recuperação do sistema, consulte “Mídia de recuperação do sistema” na página 49.

Conecte à Internet (opcional)

Para conectar-se à Internet, é preciso um modem externo ou uma conexão de rede e um provedor de serviços de Internet (ISP).

Se um modem USB externo ou adaptador WLAN não fizer parte de seu pedido original é possível comprá-lo em **www.dell.com** (em inglês).

Como configurar uma conexão com fio

- Caso esteja usando uma conexão dial-up (discada), conecte o cabo do telefone ao modem opcional e à tomada telefônica na parede antes de configurar a conexão à Internet.
- Caso esteja usando uma conexão DSL ou de modem a cabo/satélite, entre em contato com o seu provedor de serviços de Internet ou concessionária de serviço de telefone celular para obter instruções de configuração.

Para concluir a configuração de sua conexão com fio à Internet, siga as instruções em “Como configurar sua conexão à Internet” na página 16.

Como configurar uma conexão sem fio

 **NOTA:** para configurar um roteador sem fio, consulte a documentação fornecida com o roteador.

Antes de usar a sua conexão sem fio à Internet, é preciso conectar ao roteador sem fio.

Para configurar a conexão a um roteador sem fio:

1. Salve e feche todos os arquivos e programas que estiverem abertos.
2. Clique em **Iniciar**  → **Painel de Controle**.
3. Na caixa de pesquisa, digite `rede` e, em seguida, clique em **Central de Rede e Compartilhamento** → **Conectar a uma rede**.
4. Siga as instruções na tela para concluir a configuração.

Como configurar sua conexão à Internet

Os provedores de serviço de Internet e suas respectivas ofertas variam em função do país. Entre em contato com o seu provedor para conhecer as ofertas disponíveis em seu país.

Caso não consiga conectar-se à Internet, mas tenha conseguido anteriormente, é possível que o provedor esteja com uma interrupção do serviço. Entre em contato com o seu provedor de serviços de Internet para verificar o status do serviço, ou tente conectar-se novamente mais tarde.

Tenha as informações de seu provedor de serviços de Internet à mão. Caso você não tenha um provedor de serviços de Internet, o assistente **Conectar-se à Internet** pode ajudá-lo a obter um.

Para configurar a conexão à Internet:

1. Salve e feche todos os arquivos e programas que estiverem abertos.
2. Clique em **Iniciar**  → **Painel de Controle**.
3. Na caixa de pesquisa, digite `rede` e, em seguida, clique em **Central de Rede e Compartilhamento** → **Configurar uma nova conexão ou rede** → **Conectar-se à Internet**.

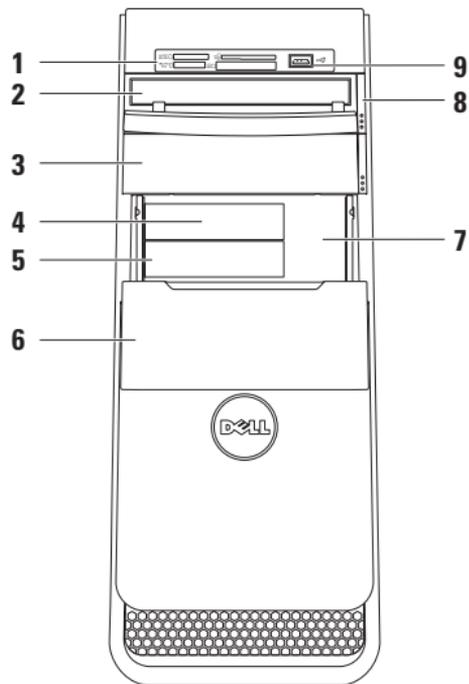
A janela **Conectar-se à Internet** é exibida.

-  **NOTA:** caso não saiba que tipo de conexão deve selecionar, clique em **Ajude-me a escolher** ou entre em contato com o seu provedor de serviços de Internet.
4. Siga as instruções na tela e use as informações de configuração fornecidas pelo seu provedor de serviços de Internet para concluir a configuração.

Como usar o seu computador Studio XPS

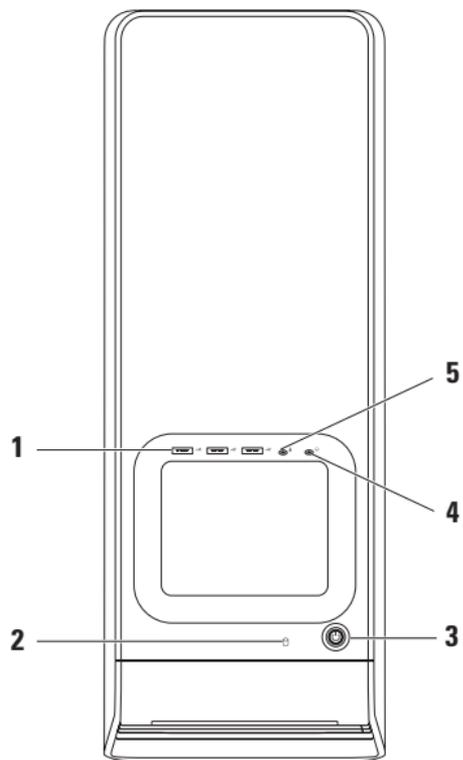
Esta seção fornece informações sobre os recursos disponíveis no seu computador Studio XPS™ 9100.

Recursos da vista frontal



- 1 Leitor de cartão de mídia** — Proporciona uma maneira rápida e conveniente de visualizar e compartilhar fotos digitais, música e vídeos armazenados em um cartão de mídia.
- 2 Unidade óptica** — Toca ou grava somente CDs, DVDs e Blu-ray Discs (opcional) do tamanho padrão (12 cm).
- 3 Compartimento de unidade óptica opcional** — Suporta uma unidade óptica adicional.
-  **4 Conector USB 3.0 (opcional)** — Conecta-se a dispositivos compatíveis com USB 3.0 como unidades externas de disco rígido. Compatível também com dispositivos USB 2.0.
- 5 Slot do FlexBay** — Suporta um leitor de cartão de mídia opcional ou um disco rígido adicional.
- 6 Pannel do FlexBay** — Cobre os slots do FlexBay.
- 7 Etiqueta de serviço e código de serviço expresso** — Usados para identificar o computador quando você acessa o site de suporte da Dell ou entra em contato com o suporte técnico.
- 8 Botão de ejeção da unidade óptica** — Pressione a posição marcada na extremidade inferior do botão para ejetar a bandeja do disco.
-  **9 Conector USB 2.0** — Conecta-se a dispositivos USB que são conectados ocasionalmente como pen drives, câmeras digitais e tocadores de MP3.

Recursos da vista superior



1  **Conectores USB 2.0 (3)** — Conectam-se a dispositivos USB que são conectados ocasionalmente como pen drives, câmeras digitais e tocadores de MP3.

2  **Luz de atividade do disco rígido** — Acende quando o computador lê ou grava dados. Uma luz branca piscante indica atividade do disco rígido.

 **AVISO: para evitar a perda de dados, nunca desligue o computador enquanto a luz de atividade do disco rígido estiver piscando.**

3  **Botão liga/desliga** — Liga ou desliga o computador ao ser pressionado. A luz no centro deste botão indica o estado de energia.

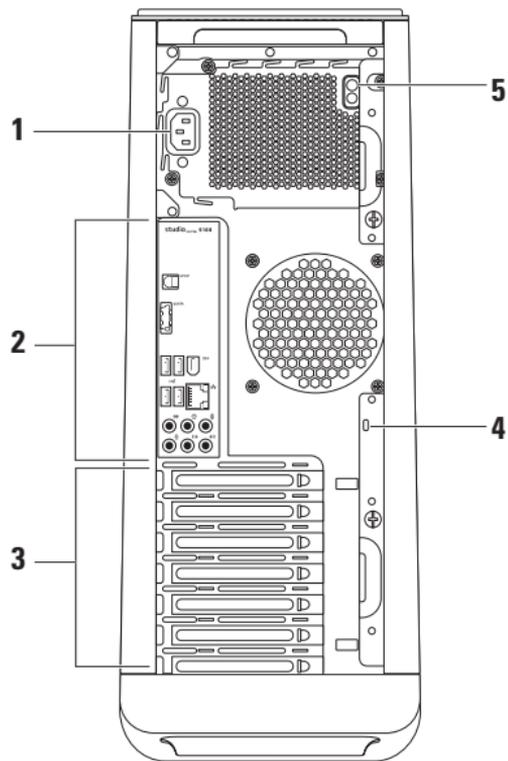
NOTA: para obter mais informações sobre problemas de energia, consulte “Problemas de energia” na página 31.

4  **Conector de fone de ouvido** — Conecta-se a fones de ouvido.

NOTA: para conectar-se a um alto-falante energizado ou sistema de som, use os conectores de áudio na parte traseira do computador.

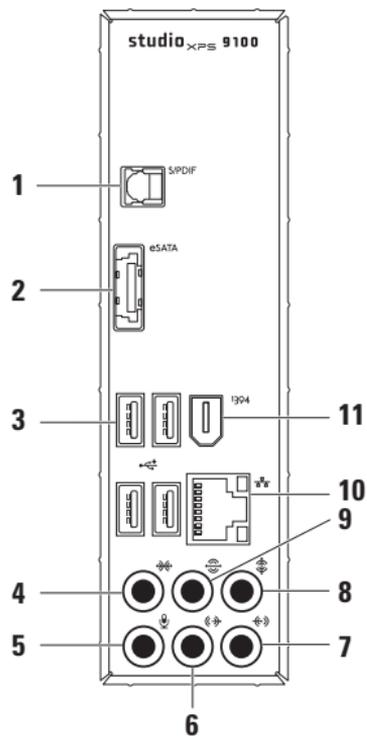
5  **Conector de entrada de linha ou de microfone** — Conecta-se a um microfone de voz ou a um cabo de áudio para a entrada de áudio.

Recursos da vista traseira



- 1 Conector de alimentação** — Conecta-se ao cabo de alimentação. A aparência deste conector pode variar.
- 2 Conectores do painel traseiro** — Conectam os dispositivos USB, de áudio e outros dispositivos aos conectores apropriados.
- 3 Slots de placa de expansão** — Proporciona acesso aos conectores de qualquer placa PCI e PCI express instalada.
- 4 Encaixe do cabo de segurança** — Acopla ao computador um cabo de segurança disponível no mercado.
NOTA: antes de adquirir um cabo de segurança, certifique-se de que ele se ajusta ao respectivo encaixe em seu computador.
- 5 Luz da fonte de alimentação** — Indica a disponibilidade de energia na fonte de alimentação.
NOTA: a luz da fonte de alimentação pode não estar disponível em todos os computadores.

Conectores do painel traseiro



- 1  **Conector S/PDIF** — Conecta-se a amplificadores de TVs para áudio digital através de cabos digitais ópticos. Este formato transporta um sinal de áudio sem passar por um processo de conversão de áudio analógico.
- 2  **Conector eSATA** — Conecta-se a dispositivos externos SATA de armazenamento.
- 3  **Conectores USB 2.0 (4)** — Conectam-se a dispositivos USB, como um mouse, impressora, teclado, unidade de disco externo ou tocador de MP3.
- 4  **Conector lateral de som surround E/D** — Conecta-se a alto-falantes E/D laterais de som surround.
- 5  **Conector de microfone** — Conecta-se a um microfone para entrada de voz ou de áudio em um programa de áudio ou de telefonia.
- 6  **Conector dianteiro de saída de linha E/D** — Conecta-se a alto-falantes E/D frontais.
- 7  **Conector de entrada de linha** — Conecta-se a dispositivos de gravação ou reprodução como um microfone, toca-fitas, tocador de CD ou videocassete.
- 8  **Conector central/subwoofer** — Conecta-se a um alto-falante ou subwoofer central.
- 9  **Conector traseiro de som surround E/D** — Conecta-se a alto-falantes E/D traseiros de som surround.
- 10  **Conector e luz de rede** — Conecta o seu computador a uma rede ou dispositivo de banda larga, se você estiver usando uma rede com fio. As duas luzes próximas ao conector indicam o status e a atividade de uma conexão de rede com fio.
- 11  **Conector IEEE 1394** — Conecta-se a dispositivos multimídia seriais de alta velocidade, como câmeras de vídeo digitais.

Recursos de software

 **NOTA:** para obter mais informações sobre os recursos descritos nesta seção, consulte o *Guia de tecnologia Dell* disponível em seu disco rígido ou em support.dell.com/manuals (em inglês).

Produtividade e comunicação

É possível usar o computador para criar apresentações, livretos, cartões comemorativos, folhetos e planilhas. É possível também editar e exibir fotografias e imagens digitais. Verifique no pedido de compra o software fornecido com o computador.

Após conectar-se à Internet, é possível acessar sites na Web, configurar uma conta de e-mail e fazer o upload ou o download de arquivos.

Entretenimento e multimídia

É possível usar o computador para assistir vídeos, jogar, criar os seus próprios CDs, ouvir música e estações de rádio.

É possível fazer o download ou copiar arquivos de imagem e de vídeo de dispositivos portáteis, como câmeras digitais e telefones celulares. Aplicativos de software opcionais habilitam você a organizar e criar arquivos de música e vídeo que podem ser gravados em um disco, salvos em dispositivos portáteis como tocadores de MP3 e dispositivos portáteis de entretenimento, ou tocados e exibidos diretamente em TVs, projetores e equipamentos de home theater conectados.

Dell Dock

O Dell Dock é um grupo de ícones que fornece um acesso fácil aos aplicativos, arquivos e pastas usados com mais frequência. É possível personalizar o Dock através de:

- Adição ou remoção de ícones
- Alteração da cor e da localização do Dock
- Agrupamento de ícones afins em categorias
- Alteração do comportamento dos ícones



Adicionar uma categoria

1. Clique com o botão direito no Dock, clique em **Add** (Adicionar) → **Category** (Categoria). A janela **Add/Edit Category** (Adicionar/Editar categoria) é exibida.
2. Digite um título para a categoria no campo **Title** (Título).
3. Selecione um ícone para a categoria na caixa **Select an image:** (Selecione uma imagem:).
4. Clique em **Save** (Salvar).

Adicionar um ícone

Arraste e solte o ícone para o Dock ou uma categoria.

Remover uma categoria ou ícone

1. Clique com o botão direito na categoria ou no ícone no Dock e clique em **Delete shortcut** (Excluir atalho) ou **Delete category** (Excluir categoria).
2. Siga as instruções descritas na tela.

Personalizar o Dock

1. Clique com o botão direito no Dock e clique em **Advanced Setting...** (Configuração avançada...).
2. Escolha a opção desejada para personalizar o Dock.

Dell DataSafe Online Backup

-  **NOTA:** o Dell DataSafe Online pode não estar disponível em todas as regiões.
-  **NOTA:** é recomendável uma conexão de banda larga para grandes velocidades de upload ou de download.

O Dell DataSafe Online é um serviço de backup e recuperação automáticos que ajuda a proteger os seus dados e outros arquivos importantes de incidentes catastróficos como roubo, incêndio ou desastres naturais. Você pode acessar o serviço de seu computador usando uma conta protegida por senha.

Para obter mais informações, visite delldatasafe.com.

Para programar backups:

1. Clique duas vezes no ícone  do Dell DataSafe Online na barra de tarefas.
2. Siga as instruções que são exibidas na tela.

Resolução de problemas

Esta seção fornece informações para a solução de problemas em seu computador. Caso não consiga resolver o problema com o uso das orientações a seguir, consulte “Como usar ferramentas de suporte” na página 36 ou “Como entrar em contato com a Dell” na página 59.

Códigos de bipe

Seu computador poderá emitir uma série de bipes durante a inicialização se houver erros ou problemas. Essa série de bipes, denominada código de bipes, identifica um problema. Anote o código de bipe e entre em contato com a Dell (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

Códigos de bipe	Problema provável
Um	Possível falha na placa de sistema — Falha de checksum da ROM do BIOS
Dois	Nenhuma RAM detectada NOTA: se você tiver instalado ou substituído o módulo de memória, certifique-se de que o módulo esteja encaixado corretamente.
Três	Possível falha na placa de sistema — Erro no chipset
Quatro	Falha na leitura/gravação da RAM
Cinco	Falha do relógio de tempo real
Seis	Falha no chip ou placa de vídeo
Sete	Falha do processador

Problemas de rede

Conexões sem fio

Se a conexão de rede for perdida — O roteador sem fio está desconectado ou a comunicação sem fio foi desativada no computador.

- Verifique o roteador sem fio para assegurar que está ligado e conectado à fonte de dados (modem a cabo ou hub de rede).
- Restabeleça a conexão sem fio até o roteador (consulte “Como configurar uma conexão sem fio” na página 16).

Conexões com fio

Se a conexão de rede for perdida —

- Verifique o cabo para assegurar que está conectado e não está danificado.
- Verifique o status da luz de integridade da conexão.

A luz de integridade da conexão no conector de rede permite que você confirme se a conexão está funcionando e fornece informações sobre o seu status:

- Apagada — O computador não está detectando a conexão física com a rede ou está conectado a uma rede de 10 Mbps.
- Verde fixa — Há uma boa conexão entre a rede de 100 Mbps e o computador.
- Laranja fixa — Há uma boa conexão entre a rede de 1000 Mbps e o computador.



NOTA: a luz de integridade da conexão no conector de rede destina-se somente à conexão com fio. A luz de integridade de conexão não fornece o status de conexões sem fio.

Se o problema persistir, entre em contato com o administrador da rede.

Problemas de energia

Se a luz de energia estiver apagada —

O computador está em modo de hibernação, desligado ou não está recebendo energia.

- Pressione o botão liga/desliga para reiniciar a operação normal.
- Recoloque o cabo de alimentação, tanto no conector de alimentação no computador como na tomada elétrica.
- Se o computador estiver conectado em um filtro de linha, verifique se o mesmo está ligado e conectado a uma tomada elétrica. Retire dispositivos de proteção de energia, filtros de linha e extensões de cabos de alimentação para verificar se o computador liga de forma adequada.

- Certifique-se de que a tomada elétrica está funcionando, testando-a com outro dispositivo, como um abajur.
- Certifique-se de que a luz da fonte de alimentação na traseira do computador está acesa. Se a luz estiver apagada pode haver um problema com a fonte ou com o cabo de alimentação.
- Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

Se a luz de energia estiver branca fixa e o computador não estiver respondendo —

A tela pode não estar conectada ou ligada.

- Certifique-se de que a tela está conectada corretamente e, em seguida, desligue-a e ligue-a novamente.
- Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

Se a luz de energia estiver amarela fixa —

- O computador está em um estado de economia de energia ou em estado de espera. Pressione uma tecla do teclado, mova o mouse conectado ou pressione o botão liga/desliga para reiniciar a operação normal.
- Pode haver um problema com a placa de sistema ou com a fonte de alimentação. Para obter assistência, entre em contato com a Dell (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

Se a luz de energia estiver âmbar piscante —

Pode haver um problema com a placa de sistema.

Para obter assistência, entre em contato com a Dell (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

Se você se deparar com uma interferência que atrapalha a recepção em seu computador —

Um sinal indesejado está criando interferência pela interrupção ou bloqueio de outros sinais. Algumas possíveis causas de interferência são:

- Cabos de extensão de energia, de teclado e de mouse.
- Muitos dispositivos conectados a um filtro de linha.
- Diversos filtros de linha conectados à mesma tomada elétrica.

Problemas de memória

Se você receber uma mensagem de memória insuficiente —

- Salve e feche todos os arquivos abertos e saia dos programas que você não estiver usando.
- Verifique os requisitos mínimos de memória na documentação do software. Se necessário, instale memória adicional (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com/manuals, em inglês).
- Reinstale o(s) módulo(s) de memória no(s) conector(es) (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com/manuals, em inglês).
- Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

Se ocorrerem outros problemas de memória —

- Assegure-se de estar seguindo as orientações para instalação de memória (consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com/manuals, em inglês).
- Verifique se o módulo de memória é compatível com o computador. O seu computador oferece suporte à memória DDR3. Para obter mais informações sobre o tipo de memória compatível com o seu computador, consulte “Especificações” na página 62.
- Execute o Dell Diagnostics (consulte “Dell Diagnostics” na página 41).
- Se o problema persistir, entre em contato com a Dell (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

Problemas de travamento e software

Se o computador não inicia — Certifique-se de que o cabo de alimentação está firmemente conectado ao computador e à tomada elétrica.

Se um programa pára de responder — Feche o programa:

1. Pressione <Ctrl><Shift><Esc> simultaneamente.
2. Clique em **Aplicativos**.
3. Selecione o programa que não está mais respondendo.
4. Clique em **Finalizar tarefa**.

Se um programa trava repetidamente — Consulte a documentação do software. Se necessário, desinstale e reinstale o programa.

 **NOTA:** as instruções de instalação do software estão geralmente na documentação ou em um CD.

Se o computador pára de responder ou uma tela inteiramente azul é exibida —

 **AVISO:** você poderá perder dados se não conseguir executar o procedimento de desligar o sistema operacional.

Se você não conseguir obter resposta pressionando uma tecla ou movendo o mouse, mantenha pressionado o botão liga/desliga durante, pelo menos, 8 a 10 segundos até desligar o computador. Em seguida, reinicie o computador.

Se um programa foi desenvolvido para uma versão anterior do sistema operacional Microsoft® Windows® — Execute o Assistente de compatibilidade de programa. O Assistente de compatibilidade de programa configura um programa para funcionar em um ambiente semelhante a uma versão anterior dos sistemas operacionais Microsoft® Windows®.

1. Clique em **Iniciar**  → **Painel de Controle** → **Programas** → **Executar programas criados para versões anteriores do Windows**.
2. Na tela de boas-vindas, clique em **Avançar**.
3. Siga as instruções descritas na tela.

Se você tiver outros problemas de software —

- Faça uma cópia de segurança (backup) dos arquivos imediatamente.
- Utilize um programa de busca de vírus para verificar o disco rígido ou os CDs.
- Salve e feche os arquivos abertos, bem como os programas que também estiverem abertos e desligue o computador através do menu **Iniciar** .
- Consulte a documentação do software ou entre em contato com o fabricante para obter informações sobre solução de problemas:
 - Verifique se o programa é compatível com o sistema operacional instalado no computador.

- Certifique-se de que o computador atenda aos requisitos mínimos de hardware para executar o software. Consulte a documentação do software para obter informações.
- Certifique-se de que o programa esteja instalado e configurado corretamente.
- Verifique se os drivers de dispositivo não estão em conflito com o programa.
- Se necessário, desinstale e reinstale o programa.

Como usar as ferramentas de suporte

Dell Support Center

O Dell Support Center ajuda a localizar informações necessárias específicas a um serviço, suporte ou sistema.

Para iniciar o aplicativo, clique no ícone  na barra de tarefas.

A página inicial do **Dell Support Center** exibe o número do modelo do computador, a etiqueta de serviço, o código de serviço expresso e as informações de contato de serviço.

A página principal também fornece links para o acesso a:



Auto-ajuda (solução de problemas, segurança, desempenho do sistema, rede/Internet, backup/recuperação e sistema operacional Windows)



Alertas (alertas de suporte técnico relevantes para o seu computador)



Assistência da Dell (suporte técnico com DellConnect™, serviços ao cliente, treinamento e tutoriais, ajuda em “como fazer” com Solution Station™ e verificação on-line com PCCheckUp)



Sobre o seu sistema (documentação do sistema, informações de garantia, informações do sistema, atualizações e acessórios)

Para obter mais informações sobre o **Dell Support Center** e as ferramentas de suporte disponíveis, clique na guia **Serviços** em **support.dell.com** (em inglês).

Meus Downloads Dell

 **NOTA:** Meus Downloads Dell pode não estar disponível em todas as regiões.

Alguns dos softwares pré-instalados em seu novo computador não incluem um CD ou DVD de backup. Esses softwares estão disponíveis em Meus Downloads Dell. Nesse site, você pode fazer o download dos softwares disponíveis para reinstalação ou criar sua própria mídia de backup.

Para registrar e usar o Meus Downloads Dell:

1. Vá até **downloadstore.dell.com/media**.
2. Siga as instruções na tela para registrar e fazer o download do software.
3. Reinstale ou crie a mídia de backup do software para uso futuro.

Mensagens do sistema

Se o computador apresentar um problema ou erro, poderá exibir uma mensagem do sistema que o ajudará a identificar a causa e a ação necessária para resolver o problema.

 **NOTA:** se a mensagem recebida não estiver listada nos exemplos a seguir, consulte a documentação do sistema operacional ou do programa que estava em execução no momento em que a mensagem foi exibida. Por outro lado, você poderia consultar o *Guia de tecnologia Dell* no disco rígido ou em **support.dell.com** (em inglês) ou “Como entrar em contato com a Dell” na página 59 para obter assistência.

Alert! Previous attempts at booting this system have failed at checkpoint [nnnn]. For help in resolving this problem, please note this checkpoint and contact Dell Technical Support (Alerta! As tentativas anteriores de inicializar o sistema falharam no ponto de verificação [nnnn]. Para obter ajuda na resolução desse problema, anote esse ponto de verificação e entre em contato com o Suporte técnico da Dell) —

O computador não conseguiu concluir a rotina de inicialização três vezes consecutivas com o mesmo erro. Entre em contato com a Dell para obter assistência (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

CMOS checksum error (Erro da soma de verificação da CMOS) — Possível falha na placa de sistema ou bateria de célula tipo moeda com carga baixa. A bateria precisa ser substituída. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com/manuals (em inglês) ou entre em contato com a Dell para obter assistência (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

CPU fan failure (Falha no ventilador da CPU) — Ocorreu uma falha no ventilador da CPU. O ventilador da CPU precisa ser substituído. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com/manuals (em inglês).

System fan failure (Falha no ventilador do sistema) — Ocorreu uma falha no ventilador do sistema. O ventilador do sistema precisa ser substituído. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com/manuals (em inglês).

Hard-disk drive failure (Falha na unidade de disco rígido) — Possível falha na unidade de disco rígido durante o POST da unidade. Entre em contato com a Dell para obter assistência (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

Hard-disk drive read failure (Falha de leitura na unidade de disco rígido) — Possível falha na unidade de disco rígido durante o teste de inicialização da unidade. Entre em contato com a Dell para obter assistência (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

Keyboard failure (Falha no teclado) — Substitua o teclado ou verifique se a conexão do cabo está solta.

No boot device available (Nenhum dispositivo de inicialização disponível) — Não há partição inicializável no disco rígido, o cabo do disco rígido está solto ou não há dispositivo inicializável.

- Se a unidade de disco rígido for o dispositivo de inicialização, certifique-se de que os cabos estejam conectados e de que a unidade esteja instalada corretamente e particionada como um dispositivo de inicialização.
- Entre na configuração do sistema e certifique-se de que as informações da sequência de inicialização estejam corretas. Consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com/manuals (em inglês).

No timer tick interrupt (Sem interrupção de marcação de tempo) — Um chip na placa do sistema pode estar com defeito ou pode ser uma falha da placa de sistema. Consulte o *Manual de serviço* em support.dell.com/manuals (em inglês) ou entre em contato com a Dell para obter assistência (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

USB over current error (Erro de sobrecarga do dispositivo USB) — Desconecte o dispositivo USB. O dispositivo USB precisa de mais energia para funcionar corretamente. Use uma fonte de energia externa para conectar o dispositivo USB ou, se o dispositivo tiver dois cabos USB, para conectar a ambos.

NOTICE - Hard Drive SELF MONITORING SYSTEM has reported that a parameter has exceeded its normal operating range. Dell recommends that you back up your data regularly. A parameter out of range may or may not indicate a potential hard drive problem (AVISO - O SISTEMA DE AUTO-MONITORAMENTO da unidade de disco rígido reportou que um parâmetro ultrapassou o seu intervalo de operação normal. A Dell recomenda que você faça regularmente um backup dos seus dados. Um parâmetro fora do intervalo pode indicar ou não um problema em potencial da unidade de disco rígido) — Erro de S.M.A.R.T, possível falha da unidade de disco rígido. Entre em contato com a Dell para obter assistência (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

Solucionador de problemas de hardware

Caso algum dispositivo não tenha sido detectado durante a configuração do sistema operacional ou tenha sido detectado, porém configurado incorretamente, é possível utilizar o **Solucionador de problemas de hardware** para solucionar o problema de incompatibilidade.

Para iniciar o Solucionador de problemas de hardware proceda da seguinte forma:

1. Clique em **Iniciar**  → **Ajuda e Suporte**.
2. Digite `solucionador de problemas de hardware` no campo de pesquisa e pressione <Enter> para iniciar a pesquisa.
3. Nos resultados da pesquisa, selecione a opção que melhor descreve o problema e prossiga com as etapas restantes da solução do problema.

Dell Diagnostics

Se você tiver algum problema com o seu computador, execute as verificações mostradas em “Problemas de travamento e de software” na página 34 e execute o Dell Diagnostics antes de entrar em contato com a Dell para solicitar assistência técnica.

É recomendável que você imprima estes procedimentos antes de começar.

 **NOTA:** o Dell Diagnostics só funciona em computadores Dell.

 **NOTA:** o disco *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) pode não ser fornecido com o seu computador.

Certifique-se de que o dispositivo que deseja testar seja exibido no programa de configuração do sistema e está ativo. Pressione <F2> durante o POST (Power On Self Test [teste automático de ligação]) para ter acesso ao utilitário de Configuração do sistema (BIOS).

Inicie o Dell Diagnostics a partir do disco rígido ou do disco *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

Como iniciar o Dell Diagnostics a partir do disco rígido

O Dell Diagnostics está localizado em uma partição oculta do utilitário de diagnóstico no disco rígido.

 **NOTA:** se o computador não mostrar nenhuma imagem na tela, entre em contato com a Dell (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

1. Certifique-se de que o computador está conectado a uma tomada elétrica que esteja funcionando corretamente.
2. Ligue (ou reinicie) o computador.
3. Quando o logotipo da DELL™ aparecer, pressione <F12> imediatamente. Selecione **Diagnostics** no menu de inicialização e pressione <Enter>. Isso pode executar a avaliação de pré-inicialização do sistema (PSA) em seu computador.

Como usar as ferramentas de suporte

 **NOTA:** se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft® Windows®. Em seguida, desligue o computador e tente novamente.

 **NOTA:** se você receber uma mensagem dizendo que não foi encontrada nenhuma partição do utilitário de diagnóstico, execute o Dell Diagnostics a partir do disco *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

Se a PSA for executada:

- a. A PSA iniciará a execução dos testes.
- b. Se a PSA concluir os testes com êxito, será exibida a seguinte mensagem:
`"No problems have been found with this system so far. Do you want to run the remaining memory tests? This will take about 30 minutes or more. Do you want to continue? (Recommended)."`

("Não foram encontrados problemas neste sistema até o momento. Deseja executar os testes de memória restantes? Este teste levará cerca de 30 minutos para ser concluído. Deseja continuar? (recomendado).")

- c. Caso esteja tendo problemas de memória, pressione <y>. Caso contrário, pressione <n>. A seguinte mensagem será exibida:
`"Booting Dell Diagnostic Utility Partition. Press any key to continue."` ("Iniciando a partição do utilitário de diagnóstico da Dell. Pressione qualquer tecla para continuar.")
- d. Pressione qualquer tecla para ir até a janela **Choose An Option** (Escolha uma opção).

Se a PSA não for executada:

Pressione qualquer tecla para iniciar o Dell Diagnostics a partir da partição do utilitário de diagnóstico no disco rígido e vá até a janela

Choose An Option (Escolha uma opção).

4. Selecione o teste que deseja executar.
5. Se encontrar algum problema durante um teste, uma mensagem com o código do erro e uma descrição do problema será exibida na tela. Anote o código do erro e a descrição do problema e entre em contato com a Dell (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).

 **NOTA:** a Etiqueta de Serviço do computador é exibida na parte superior de cada tela de teste. A Etiqueta de serviço ajuda a identificar o computador quando você entra em contato com a Dell.

6. Também, quando terminar de executar os testes, feche a tela de teste para retornar à janela **Choose An Option** (Escolha uma opção).
7. Para sair do Dell Diagnostics e reiniciar o computador, clique em **Exit** (Sair).

Como iniciar o Dell Diagnostics a partir do disco Drivers and Utilities (Drivers e utilitários)

 **NOTA:** o disco *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários) pode não ser fornecido com o seu computador.

1. Insira o disco *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).
2. Desligue e reinicie o computador. Quando o logotipo da DELL aparecer, pressione <F12> imediatamente.

 **NOTA:** se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft® Windows®. Em seguida, desligue o computador e tente novamente.

 **NOTA:** as etapas a seguir alteram a sequência de inicialização somente uma vez. Na próxima inicialização, o computador inicializará de acordo com os dispositivos especificados no programa de configuração do sistema.

Como usar as ferramentas de suporte

- Quando a lista de dispositivos de inicialização aparecer, realce **CD/DVD/CD-RW** e pressione <Enter>.
 - Escolha a opção **Boot from CD-ROM** (Inicializar a partir do CD-ROM) no menu que será mostrado e pressione <Enter>.
 - Digite 1 para abrir o menu do CD e pressione <Enter> para prosseguir.
 - Selecione **Run the 32 Bit Dell Diagnostics** (Executar o Dell Diagnostics em 32 bits) na lista numerada. Se houver várias versões na lista, selecione a versão adequada para seu computador.
 - Selecione o teste que deseja executar.
 - Se encontrar algum problema durante um teste, uma mensagem com o código do erro e uma descrição do problema será exibida na tela. Anote o código do erro e a descrição do problema e entre em contato com a Dell (consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59).
-  **NOTA:** a Etiqueta de Serviço do computador é exibida na parte superior de cada tela de teste. A Etiqueta de serviço ajuda a identificar o computador quando você entra em contato com a Dell.
- Também, quando terminar de executar os testes, feche a tela de teste para retornar à janela **Choose An Option** (Escolha uma opção).
 - Para sair do Dell Diagnostics e reiniciar o computador, clique em **Exit** (Sair).
 - Remova o disco *Drivers and Utilities* (Drivers e utilitários).

Como restaurar o sistema operacional

É possível restaurar o sistema operacional em seu computador com o uso de qualquer uma das opções a seguir:

 **AVISO:** o uso do Dell Factory Image Restore ou do disco do *sistema operacional* exclui permanentemente todos os arquivos de dados do computador. Se possível, faça um backup dos arquivos de dados antes de usar estas opções.

Opção	Usar
Restauração do sistema	como a primeira solução
Dell DataSafe Local Backup	quando a restauração do sistema não resolver o problema
Mídia de recuperação do sistema	quando a falha do sistema operacional impede o uso da restauração do sistema e do DataSafe Local Backup ao instalar a imagem de fábrica em um disco rígido recém-instalado
Dell Factory Image Restore	para restaurar o computador ao estado operacional em que se encontrava quando da compra do computador
Disco do <i>sistema operacional</i>	para reinstalar somente o sistema operacional no computador

 **NOTA:** o disco do *sistema operacional* pode não ter sido fornecido com o seu computador.

Restauração do sistema

Os sistemas operacionais Microsoft® Windows® oferecem uma opção de restauração do sistema que permite a você restaurar o computador a um estado anterior (sem afetar arquivos de dados) se as alterações de hardware, software ou de configurações do sistema deixaram o computador em um estado operacional indesejável. Quaisquer alterações que o recurso da restauração do sistema fizer ao computador são completamente reversíveis.

 **AVISO: faça backups regulares dos arquivos de dados. O recurso de restauração do sistema não monitora os arquivos de dados nem os recupera.**

Como iniciar a restauração do sistema

1. Clique em **Iniciar** .
2. Na caixa de pesquisa, digite **Restauração do sistema** e pressione <Enter>.

 **NOTA:** a janela **Controle de conta de usuário** pode ser exibida. Se você for um administrador do computador, clique em **Continuar**; caso contrário, entre em contato com o administrador para continuar com a ação desejada.

3. Clique em **Avançar** e siga as instruções na tela. Se a Restauração do sistema não resolver o problema, você poderá desfazer a última restauração.

Como desfazer a última restauração do sistema

 **NOTA:** antes de desfazer a última restauração do sistema, salve e feche todos os arquivos e programas que estiverem abertos. Não altere, não abra nem apague qualquer arquivo ou programa enquanto a restauração do sistema não terminar.

1. Clique em **Iniciar** .
2. Na caixa de pesquisa, digite **Restauração do sistema** e pressione <Enter>.
3. Clique em **Desfazer a última restauração** e clique em **Avançar**.
4. Siga as instruções descritas nas telas restantes.

Dell DataSafe Local Backup

 **AVISO:** o uso do Dell DataSafe Local Backup remove permanentemente quaisquer programas ou drivers instalados após o recebimento do computador. Prepare mídia de backup dos aplicativos que você precisa instalar no computador antes de usar o Dell DataSafe Local Backup. Use o Dell DataSafe Local Backup somente se o recurso de restauração do sistema não resolver o problema do sistema operacional.

 **AVISO:** embora o Dell Datasafe Local Backup seja desenvolvido para preservar os arquivos de dados em seu computador, é recomendável que você faça o backup dos seus arquivos de dados antes de usar o Dell DataSafe Local Backup.

 **NOTA:** o Dell DataSafe Local Backup pode não estar disponível em todas as regiões.

 **NOTA:** se o Dell DataSafe Local Backup não estiver disponível em seu computador, use o Dell Factory Image Restore (consulte “Dell Factory Image Restore” na página 50) para restaurar o sistema operacional.

É possível usar o Dell DataSafe Local Backup para restaurar o disco rígido ao estado operacional em que se encontrava quando da compra do computador, preservando os arquivos de dados.

O Dell DataSafe Local Backup permite a você:

- Fazer o backup do seu computador e restaurá-lo a um estado operacional anterior
- Criar mídia de recuperação do sistema

Dell DataSafe Local Backup Basic

Para restaurar a imagem de fábrica preservando os arquivos de dados:

1. Desligue o computador.
 2. Desconecte todos os dispositivos (unidade USB, impressora, etc.) conectados ao computador e remova qualquer hardware interno adicionado recentemente.
-  **NOTA:** não desconecte a tela, o teclado, o mouse ou o cabo de alimentação.
3. Ligue o computador.

Como restaurar o sistema operacional

4. Quando o logotipo da DELL™ aparecer, pressione <F8> diversas vezes para acessar a janela **Opções de Inicialização Avançadas**.

 **NOTA:** se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft® Windows®. Em seguida, desligue o computador e tente novamente.

5. Selecione **Reparar o computador**.

6. Selecione **Dell DataSafe Restore e backup de emergência** do menu **Opções de Recuperação do Sistema** e siga as instruções na tela.

 **NOTA:** o processo de restauração pode durar uma hora ou mais dependendo do volume de dados a ser restaurado.

 **NOTA:** para obter mais informações, consulte o artigo 353560 da base de conhecimento em support.dell.com (em inglês).

Como atualizar para o Dell DataSafe Local Backup Professional

 **NOTA:** o Dell DataSafe Local Backup Professional pode estar instalado em seu computador, caso o tenha pedido à época da compra.

O Dell DataSafe Local Backup Professional fornece recursos adicionais que permitem a você:

- Fazer o backup e restaurar o seu computador com base em tipos de arquivos
- Fazer o backup de arquivos para um dispositivo de armazenamento local
- Programar backups automáticos

Para atualizar para o Dell DataSafe Local Backup Professional:

1. Clique duas vezes no ícone  do Dell DataSafe Local Backup na barra de tarefas.
2. Clique em **UPGRADE NOW!** (Atualizar agora!)
3. Siga as instruções na tela para concluir a atualização.

Mídia de recuperação do sistema

 **AVISO:** embora a mídia de recuperação do sistema seja desenvolvida para preservar os arquivos de dados em seu computador, é recomendável que você faça o backup dos seus arquivos de dados antes de usar a mídia de recuperação do sistema.

É possível usar a mídia de recuperação do sistema, criada com o uso do Dell DataSafe Local Backup, para restaurar o disco rígido ao estado operacional em que se encontrava quando da compra do computador, preservando os arquivos de dados em seu computador.

Use a mídia de recuperação do sistema em caso de:

- Falha do sistema operacional que impede o uso das opções de recuperação que estão instaladas no seu computador.
- Falha do disco rígido que impede a recuperação dos dados.

Para restaurar a imagem de fábrica do seu computador com o uso da mídia de recuperação do sistema:

1. Insira o disco de recuperação do sistema ou o pen drive (USB) e reinicie o computador.
2. Quando o logotipo da DELL™ aparecer, pressione <F12> imediatamente.

 **NOTA:** se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft® Windows®. Em seguida, desligue o computador e tente novamente.

3. Selecione o dispositivo de inicialização apropriado na lista e pressione <Enter>.
4. Siga as instruções na tela para concluir o processo de recuperação.

Dell Factory Image Restore

 **AVISO:** o uso do Dell Factory Image Restore exclui de forma permanente todos os dados do disco rígido e remove quaisquer programas ou drivers instalados após o recebimento do computador. Se possível, faça um backup dos dados antes de usar esta opção. Use o Dell Factory Image Restore somente se o recurso de restauração do sistema não resolver o problema do sistema operacional.

 **NOTA:** o Dell Factory Image Restore pode não estar disponível em certos países ou em certos computadores.

 **NOTA:** se o Dell Factory Image Restore não estiver disponível em seu computador, use o Dell DataSafe Local Backup (consulte “Dell DataSafe Local Backup” na página 47) para restaurar o sistema operacional.

Use o Dell Factory Image Restore somente como o último método para restaurar o sistema operacional. Esta opção restaura o disco rígido ao estado operacional em que se encontrava quando da compra do computador. Quaisquer programas ou arquivos adicionados desde o recebimento do computador — inclusive arquivos de dados — são permanentemente excluídos do disco rígido. Os arquivos de dados incluem os documentos, planilhas, mensagens de e-mail, fotografias digitais, arquivos de música, etc. Se possível, faça um backup de todos os dados antes de usar o Factory Image Restore.

Como executar o Dell Factory Image Restore

1. Ligue o computador.
2. Quando o logotipo da DELL aparecer, pressione <F8> diversas vezes para acessar a janela **Opções de inicialização avançadas**.

 **NOTA:** se esperar muito tempo e o logotipo do sistema operacional aparecer, aguarde até visualizar a área de trabalho do Microsoft® Windows®. Em seguida, desligue o computador e tente novamente.

3. Selecione **Reparar o computador**. A janela **Opções de Recuperação do Sistema** é exibida.
4. Selecione um layout de teclado e clique em **Avançar**.
5. Para ter acesso às opções de recuperação, você deve fazer login como um usuário local. Para ter acesso ao prompt de comando, digite `administrador` no campo **Nome de usuário** e, em seguida, clique em **OK**.

6. Clique em **Dell Factory Image Restore**. A tela de boas-vindas do **Dell Factory Image Restore** é exibida.

 **NOTA:** dependendo da sua configuração, pode ser preciso selecionar **Dell Factory Tools** e, em seguida, **Dell Factory Image Restore**.

7. Clique em **Avançar**. A tela **Confirmar exclusão de dados** é exibida.

 **NOTA:** caso não queira prosseguir com o Factory Image Restore, clique em **Cancelar**.

8. Clique na caixa de seleção para confirmar se deseja continuar com a reformatação do disco rígido e com a restauração do software do sistema para o padrão de fábrica e, em seguida, clique em **Avançar**.

O processo de restauração começa e pode demorar de cinco a nove minutos para ser concluído. Uma mensagem é exibida quando o sistema operacional e os demais aplicativos tiverem sido restaurados para o padrão de fábrica.

9. Clique em **Concluir** para reiniciar o computador.

Como obter ajuda

Se você tiver algum problema com o seu computador, pode executar as etapas a seguir para diagnosticar e resolver o problema:

1. Consulte “Como solucionar problemas” na página 29 para obter as informações e procedimentos que dizem respeito ao problema apresentado pelo computador.
2. Consulte “Dell Diagnostics” na página 41 para conhecer os procedimentos de como executar o Dell Diagnostics.
3. Preencha a “lista de verificação de diagnósticos” na página 58.
4. Use o abrangente conjunto de serviços on-line da Dell, disponível em **support.dell.com** (em inglês), para obter ajuda sobre procedimentos de instalação e solução de problemas. Consulte “Serviços on-line” na página 54 para obter uma lista mais abrangente do suporte on-line da Dell.
5. Se os procedimentos descritos acima não resolverem o problema, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59.

 **NOTA:** ligue para o suporte da Dell de um telefone próximo ao computador, para que a equipe de suporte possa ajudá-lo nos procedimentos necessários.

 **NOTA:** o sistema de Código de serviço expresso da Dell pode não estar disponível em todos os países.

Quando solicitado pelo sistema telefônico automático da Dell, digite seu código de serviço expresso para encaminhar a chamada diretamente à equipe de suporte adequada. Se você não tiver um código de serviço expresso, abra a pasta **Dell Accessories** (Acessórios da Dell), clique duas vezes no ícone **Express Service Code** (código de serviço expresso) e siga as instruções.

 **NOTA:** alguns dos serviços a seguir nem sempre estão disponíveis em todas as localidades fora dos EUA. Entre em contato com o representante local da Dell para obter informações sobre disponibilidade.

Suporte técnico e serviços ao cliente

O serviço de suporte da Dell está disponível para responder às suas dúvidas sobre o hardware da Dell. Nossa equipe de suporte usa diagnósticos baseados em computador para responder às suas perguntas com rapidez e exatidão.

Para entrar em contato com o serviço de suporte da Dell, consulte “Antes de telefonar” na página 57 e as informações de contato em sua região ou visite **support.dell.com** (em inglês).

DellConnect

O DellConnect™ é uma ferramenta simples de acesso on-line que permite a um associado do serviço e suporte da Dell acessar o seu computador através de uma conexão em banda larga, diagnosticar o seu problema e repará-lo sob sua supervisão. Para obter mais informações, visite **support.dell.com/dellconnect** (em inglês).

Serviços on-line

Você pode conhecer mais sobre os produtos e serviços da Dell nos seguintes sites da Web:

- **www.dell.com** (em inglês)
- **www.dell.com/ap** (somente para países da Ásia e do Pacífico)
- **www.dell.com/jp** (somente para o Japão)
- **www.euro.dell.com** (somente para a Europa)
- **www.dell.com/la** (países da América Latina e do Caribe)
- **www.dell.ca** (somente para o Canadá)

Você pode acessar o suporte da Dell através dos seguintes sites da Web e endereços de e-mail:

Sites na Web de suporte da Dell

- **support.dell.com** (em inglês)
- **support.jp.dell.com** (somente para o Japão)
- **support.euro.dell.com** (somente para a Europa)

Endereços de e-mail de suporte da Dell

- **mobile_support@us.dell.com**
- **support@us.dell.com**
- **la-techsupport@dell.com** (somente para países da América Latina e do Caribe)
- **apsupport@dell.com** (somente para países da Ásia e do Pacífico)

Endereços de e-mail de marketing e vendas da Dell

- **apmarketing@dell.com** (somente para países da Ásia e do Pacífico)
- **sales_canada@dell.com** (somente para o Canadá)

FTP - File Transfer Protocol (protocolo de transferência de arquivos) anônimo

- **ftp.dell.com**

Faça login como: `anonymous` e use seu endereço de e-mail como senha.

Serviço automático de status de pedidos

Para verificar o status de qualquer produto da Dell que você tenha encomendado, vá até o site **support.dell.com** (em inglês), ou ligue para o serviço automático de status de pedidos. Uma gravação solicitará as informações necessárias para localizar seu pedido e fornecer um relatório sobre ele. Para obter o número de telefone para chamadas de sua região, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59.

Se houver algum problema com seu pedido, como peças ausentes, peças incorretas ou faturamento errado, entre em contato com o Atendimento ao cliente da Dell. Quando você ligar, tenha a fatura ou a nota de expedição à mão. Para obter o número de telefone para chamadas de sua região, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59.

Informações do produto

Se você precisar de informações sobre outros produtos disponíveis na Dell ou se quiser colocar um pedido, visite **www.dell.com** (em inglês). Para obter o número do telefone para falar com um especialista de vendas, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59.

Como devolver itens em garantia para reparo ou reembolso

Prepare todos os itens que estão sendo devolvidos, para reparo ou reembolso, da seguinte forma:

 **NOTA:** antes de devolver o produto para a Dell, certifique-se de fazer o backup de quaisquer dados do disco rígido ou de qualquer outro dispositivo de armazenamento no produto. Remova todas e quaisquer informações confidenciais, proprietárias e pessoais, bem como mídia removível, como CDs e cartões de mídia. A Dell não é responsável por quaisquer informações suas confidenciais, proprietárias e pessoais, dados perdidos ou corrompidos, ou mídia removível danificada ou perdida que podem ter sido incluídos na sua devolução.

1. Ligue para a Dell para obter um número de RMA (Return Material Authorization [Autorização de retorno de material]) e escreva-o de forma bem visível na parte externa da caixa. Para obter o número de telefone para chamadas de sua região, consulte “Como entrar em contato com a Dell” na página 59.
2. Inclua uma cópia da fatura e uma carta descrevendo o motivo da devolução.
3. Inclua também uma cópia da Lista de verificação de diagnóstico (consulte “Lista de verificação de diagnósticos” na página 58), indicando os testes que você executou e as mensagens de erro do programa Dell Diagnostics (consulte “Dell Diagnostics” na página 41).
4. Inclua todos os acessórios dos itens que estão sendo devolvidos (cabos de alimentação, software, manuais, etc.), em caso de devolução para recebimento de reembolso.

5. Embale o equipamento a ser devolvido nos materiais de embalagem originais (ou equivalentes).

 **NOTA:** você deverá arcar com as despesas de envio. Também será responsável pelo seguro de transporte do produto devolvido e assumirá o risco de perda durante o transporte até a Dell. Não serão aceitos pacotes com pagamento no destino.

 **NOTA:** as devoluções que não atenderem a qualquer um dos requisitos citados anteriormente serão recusadas no setor de recebimento da Dell e devolvidas ao cliente.

Antes de telefonar

 **NOTA:** quando você ligar, tenha o código de serviço expresso à mão. O código ajuda o sistema telefônico de suporte automático da Dell a direcionar sua chamada com mais eficiência. Você também pode ser solicitado a fornecer a sua Etiqueta de serviço.

Lembre-se de preencher a Lista de verificação de diagnósticos a seguir. Se possível, ligue o computador antes de entrar em contato com a Dell e faça essa chamada de um telefone próximo ao computador. Você poderá ser solicitado a digitar alguns comandos no teclado, fornecer informações detalhadas durante as operações ou tentar outras opções de solução de problemas que só podem ser executadas no próprio computador. Tenha a documentação do computador disponível.

Como obter ajuda

Lista de verificação de diagnósticos

- Nome:
- Data:
- Endereço:
- Telefone:
- Etiqueta do serviço e código de serviço expresso (localizados sob o painel do FlexBay):
- Return Material Authorization (Autorização de retorno de material) (se fornecido pelo técnico de suporte da Dell):
- Sistema operacional e versão:
- Dispositivos:
- Placas de expansão:
- Você está conectado a uma rede? Sim/Não
- Rede, versão e adaptador de rede:
- Programas e versões:

Consulte a documentação do sistema operacional para determinar o conteúdo dos arquivos de inicialização do computador. Se o computador estiver conectado a uma impressora, imprima cada arquivo. Caso contrário, anote o conteúdo de cada arquivo antes de ligar para a Dell.

- Mensagem de erro, código de bipe ou código de diagnóstico:
- Descrição do problema e os procedimentos que você executou para solucioná-lo:

Como entrar em contato com a Dell

Para clientes nos EUA, ligue para 800-WWW-DELL (800-999-3355).

 **NOTA:** se você não tiver uma conexão à Internet, poderá encontrar as informações de contato na nota fiscal de compra, na guia de remessa, na fatura ou no catálogo de produtos da Dell.

A Dell oferece diversas opções de suporte e serviço on-line e por telefone. A disponibilidade pode variar em função do país e do produto, e alguns serviços podem não estar disponíveis em sua área.

Para entrar em contato com as áreas de vendas, suporte técnico ou serviços ao cliente da Dell:

1. Visite www.dell.com/contactdell (em inglês).
2. Selecione o seu país ou região.
3. Selecione o link de serviço ou suporte adequado, com base na sua necessidade.
4. Escolha o método de entrar em contato com a Dell que é mais conveniente para você.

Como obter mais informações e recursos

Se você precisar:

Consulte:

reinstalar o sistema operacional

“Mídia de recuperação do sistema” na página 49

localizar o número do modelo do computador

a parte traseira do computador

executar um programa de diagnóstico do seu computador

“Dell Diagnostics” na página 41

reinstalar o software do sistema

“Meus Downloads Dell” na página 37

obter mais informações sobre o sistema operacional Microsoft® Windows® e seus recursos

support.dell.com (em inglês)

atualizar o computador com memória nova ou componentes adicionais, como uma nova unidade de disco rígido

o *Manual de Serviço* em **support.dell.com/manuals** (em inglês)

reinstalar ou substituir uma peça gasta ou defeituosa



NOTA: em alguns países, a abertura e a substituição de peças do computador podem invalidar a sua garantia. Verifique as políticas de garantia e de devolução antes de trabalhar na parte interna do computador.

Se você precisar:

encontrar informações sobre as melhores práticas de segurança para o computador, examinar as informações de garantia, termos e condições (apenas para os EUA), instruções de segurança, informações normativas, informações sobre ergonomia e o contrato de licença do usuário final

encontrar a etiqueta do serviço/código de serviço expresso — Você deve usar a etiqueta de serviço para identificar o computador em **support.dell.com** (em inglês) ou para entrar em contato com o suporte técnico

encontrar drivers e downloads; arquivos leia-me acessar suporte técnico e ajuda do produto verificar o status do pedido de novas compras encontrar soluções e respostas para questões comuns

localizar informações de atualizações mais recentes sobre as alterações técnicas do computador ou material de referência técnica avançada para técnicos ou usuários experientes

Consulte:

as informações de segurança fornecidas com o computador, antes de trabalhar na parte interna do computador. Para obter informações sobre as melhores práticas de segurança, consulte a página principal de Conformidade normativa em **www.dell.com/regulatory_compliance**.

a etiqueta sob o painel do FlexBay o **Dell Support Center** (Centro de suporte da Dell). Para iniciar o **Dell Support Center** (Centro de suporte da Dell), clique no ícone  na barra de tarefas

support.dell.com (em inglês)

Especificações

Esta seção fornece informações que são necessárias ao instalar, atualizar drivers e aprimorar o seu computador.

 **NOTA:** as ofertas podem variar por região. Para obter mais informações relativas à configuração do seu computador, clique em **Iniciar**  → **Ajuda e Suporte** e selecione a opção para exibir as informações sobre o computador.

Modelo do computador

Studio XPS™ 9100

Informações do computador

Tipo de processador	Intel® Core™ i7
Chipset do sistema	Intel X58
Suporte a RAID	RAID 0 (particionamento)
	RAID 1 (espelhamento)
Chip BIOS (NVRAM)	4 MB

Unidades

Acessíveis externamente	dois compartimentos de 5,25 polegadas para DVD+/-RW SATA Super Multi Drive, Blu-ray Disc™ combo ou unidade óptica Blu-ray Disc RW
	dois FlexBays de 3,5 polegadas
Acessíveis internamente	três compartimentos de 3,5 polegadas para discos rígidos SATA

Memória

Conectores	seis soquetes DIMM acessíveis internamente
Capacidades	1 GB, 2 GB e 4 GB
Tipo de memória	memória DIMM DDR3 de 1333 MHz; somente não-ECC
Mínima	3 GB
Máxima	24 GB

 **NOTA:** para obter instruções sobre como aumentar a memória, consulte o *Manual de Serviço* em support.dell.com/manuals (em inglês).

Conectores externos

Adaptador de rede	um conector RJ45
eSATA	um conector no painel traseiro
IEEE 1394	um conector serial de 6 pinos no painel traseiro
USB	três conectores no painel superior, um conector no painel-frontal e quatro conectores no painel traseiro, compatíveis com USB 2.0 um conector no painel-frontal compatível com USB 3.0 (opcional)
Áudio	painel superior — um conector de fone de ouvido e um conector de microfone painel traseiro — seis conectores para suporte a 7.1 canais
S/PDIF	um conector S/PDIF (óptico)

Especificações

Comunicação

Sem fio (opcional)	tecnologia sem fio Wi-Fi/Bluetooth®
Modem (opcional)	modem PCI

Vídeo

Discreto	placa PCI Express x16 de até 300 W
----------	---------------------------------------

Áudio

Tipo	integrado de 7.1 canais, High Definition Audio (HDA) com suporte a S/PDIF
------	---

Slots de expansão

PCI	um conector de 124 pinos
PCI Express x1	três conectores de 36 pinos
PCI Express x8	um conector de 98 pinos
PCI Express x16	um conector de 164 pinos

Leitor de cartão de memória

Cartões suportados	CompactFlash (CF)
	SmartMedia (SM)
	xD-Picture (xD)
	Memory Stick (MS)
	Memory Stick Duo
	Memory Stick PRO Duo
	Memory Stick PRO (MSPRO)
	Memory Stick PRO HG (MSPRO HG)
	Secure Digital (SD)
	Secure Digital High Capacity (SDHC) 2.0
MultiMedia Card (MMC)	
MicroDrive (MD)	

Alimentação

Potência	525 W
Tensão	100-240 VCA
Bateria de célula tipo moeda	CR2032 de lítio

Características físicas

Altura	493 mm (19,40 polegadas)
Largura	198 mm (7,79 polegadas)
Profundidade	528 mm (20,78 polegadas)
Peso (iniciando em)	20,01 kg (44,11 lb)

Ambiente do computador

Faixas de temperatura:

Operação 10°C a 35°C (50°F a 95°F)

Armazenamento -40°C a 65°C (-40°F a 149°F)

Umidade relativa (máxima): 20% a 80%
(sem condensação)

Vibração máxima (usando um espectro de vibração aleatória que simula o ambiente do usuário):

Operação 0,25 GRMS

Não em operação 2,20 GRMS

Ambiente do computador

Choque máximo (para simulação de operação — medida com o Dell Diagnostics em execução no disco rígido e um pulso de meia senóide de 2 ms; para simulação de estado “não em operação” — medida com o cabeçote do disco rígido estacionado e um pulso de meia senóide de 2 ms):

Operação 40 G para 2 ms com uma mudança na velocidade de 51 cm/s (20 pol./s)

Não em operação 50 G para 26 ms com uma mudança na velocidade de 813 cm/s (320 pol./s)

Altitude (máxima):

Operação -15,2 m a 3048 m
(-50 ft a 10.000 ft)

Armazenamento -15,2 m a 10.668 m
(-50 ft a 35.000 ft)

Nível de poluente aerotransportado G2 ou inferior como definido pela ISA-S71.04-1985

Apêndice

Nota sobre o produto Macrovision

Este produto incorpora a tecnologia de proteção de direitos autorais protegida por reivindicações de certas patentes norte-americanas e outros direitos de propriedade intelectual da Macrovision Corporation e de outros detentores de direitos. O uso dessa tecnologia de proteção de direitos autorais precisa ser autorizado pela Macrovision Corporation e deve ser para uso doméstico e outros usos de visualização limitada, a menos que seja autorizado de outra maneira pela Macrovision Corporation. É proibido efetuar engenharia reversa ou desmontagem.

Informações de NOM, ou Normas Oficiais Mexicanas (somente para o México)

As seguintes informações são fornecidas no(s) dispositivo(s) descrito(s) neste documento de acordo com os requisitos das Normas Oficiais Mexicanas (NOM):

Importador:

Dell México S.A. de C.V.

Paseo de la Reforma 2620 - 11°

Col. Lomas Altas

11950 México, D.F.

Número do modelo regulatório	Tensão	Frequência	Consumo de energia
DCRM	100-240 VCA	50-60 Hz	10 A

Para mais detalhes, leia as informações de segurança fornecidas com o seu computador.

Para obter informações sobre as melhores práticas de segurança, consulte a página principal de Conformidade normativa em www.dell.com/regulatory_compliance.

Índice remissivo

B

botão liga/desliga **21**

C

CDs, como tocar e criar **26**

chipset **62**

Código de serviço expresso **61**

como conectar

 cabo de rede opcional **10**

como entrar em contato com a Dell **59**

Como entrar em contato com a Dell on-line **59**

como enviar produtos

 para devolução ou conserto **56**

como resolver problemas **29**

como restaurar a imagem de fábrica **50**

conector de rede

 localização **25**

conectores frontais **18**

conexão com a Internet **15**

conexão de rede

 como consertar **30**

conexão de rede sem fio **30**

D

DataSafe Local Backup **47**

DellConnect **53**

Dell DataSafe Online Backup **28**

Dell Diagnostics **41**

Dell Factory Image Restore **50**

Dell Dock **27**

devoluções na garantia **56**

drivers e downloads **61**

DVDs, como tocar e criar **26**

E

- endereços de e-mail
 - do suporte técnico **54**
- endereços de e-mail de suporte **54**

F

- fone de ouvido
 - conector superior **21**
- FTP login, anonymous **54**

I

- ISP
 - provedor de serviços de Internet (Internet Service Provider) **15**

L

- Lista de verificação de diagnósticos **58**
- luz de atividade da unidade de disco rígido **21**

M

- Mensagens do sistema **37**

P

- problemas, como resolver **29**
- problemas de energia, como resolver **31**
- problemas de hardware
 - como diagnosticar **40**
- problemas de memória
 - como resolver **33**
- problemas de software **34**
- produtos
 - informações e compra **55**

R

- recursos de software **26**
- recursos do computador **26**
- Restauração do sistema **46**

S

Service Tag (Etiqueta de serviço) **5, 61**

serviços ao cliente **53**

sites de suporte

em todo o mundo **54**

Solucionador de problemas de hardware **40**

status de pedido **55**

suporte de memória **63**

suporte técnico **53**

T

temperatura

faixas de operação e de armazenamento **66**

U

unidade de disco rígido

tipo **62**

USB 2.0

conectores superiores **21**

conectores traseiros **25**

conector frontal **19**

W

Windows

Assistente de compatibilidade de programa **34**

Windows, como reinstalar **45**



Impresso nos EUA.

www.dell.com | support.dell.com



03T2V7A01