

Nastavení karet SIM/eSIM pro systém Windows

UPOZORNĚNÍ: Tento obsah byl přeložen pomocí umělé inteligence (AI). Může obsahovat chyby a je poskytován „tak, jak je“ a bez jakékoli záruky. Původní (nepřeložený) obsah naleznete v anglické verzi. V případě otázek či pochybností týkajících se tohoto obsahu kontaktujte společnost Dell na adrese Dell.Translation.Feedback@dell.com.

Poznámky, upozornění a varování

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

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

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

Kapitola 1: Úvod a předpoklady.....	4
Kapitola 2: Montáž karty SIM a připojení počítače ke službě sítě operátora.....	5
Kapitola 3: Připojení k síti operátora pomocí karty eSIM.....	9
Získání profilu eSIM od sítě operátora.....	9
Používání aplikace Mobilní tarify.....	9
Použití QR kódu nebo aktivačního kódu zasláného operátorem sítě.....	10
Vyhledání profilu pomocí zjišťovacího serveru (SM-DS).....	11
Your organization obtains eSIMs in bulk from your Carrier network.....	12
Použití profilu eSIM uvnitř počítače.....	12
Kapitola 4: Správa profilů eSIM v řešení Microsoft Intune.....	14
Kapitola 5: Important information when you reset or reinstall Windows.....	16
Kapitola 6: Odstraňování problémů.....	18
Troubleshooting connectivity issues using cellular settings.....	18
No Modem found: V nastavení systému BIOS povolte síť WWAN.....	18
Dell Mobile Broadband (WWAN) module is not detected on a reimaged computer.....	18
Je vložena fyzická karta SIM, ale chybí mobilní signál.....	18
Připojení počítače k síti operátora.....	19
Frequent downloading of modem software.....	19
Cellular signal shows connected but no Internet access.....	19
QR code	19
Activation Code.....	19
The computer cannot download an eSIM Profile or find the Discovery Server	20
Kapitola 7: Identifikační údaje pro síť operátora.....	21
Kapitola 8: Install the drivers.....	22
Kapitola 9: Návod a kontakt na společnost Dell Technologies.....	23
Kapitola 10: Historie revizí.....	24

Úvod a předpoklady

Ke službě sítě operátora se můžete připojit pomocí karty SIM nainstalované v počítači nebo pomocí integrované karty SIM (eSIM), která vyžaduje odeslání profilu eSIM přes internet do vašeho zařízení. Některé novější počítače Dell nabízejí možnost výběru obou možností. V jednom okamžiku však může být aktivní pouze jeden.

Níže jsou uvedeny předpoklady pro instalaci karty SIM nebo eSIM do počítače:

- **Počítač:** Počítač musí být nakonfigurován s modemem, někdy označovaným jako modul WWAN.
- **Operační systém:** Váš počítač musí používat Windows 10 nebo Windows 11, i když tyto pokyny se vztahují pouze na systém Windows 11.
- **Instalace ovladače:** Ujistěte se, že jsou všechny ovladače aktuální, zejména pro modul WWAN.
- **Připojení k internetu:** Ke stažení ovladačů nebo provedení procesu aktivace karty eSIM je vyžadováno připojení k internetu.

Montáž karty SIM a připojení počítače ke službě sítě operátora

VAROVÁNÍ: Před provedením jakéhokoli úkonu si přečtěte a dodržujte bezpečnostní informace dodané s počítačem.

Vyhledání slotu pro kartu SIM

Většina notebooků Dell má slot pro kartu SIM, který se nachází na zadní straně nebo na jedné z bočních stran produktu. Některé modely mají slot pro kartu SIM, který je umístěn uvnitř zařízení, protože karta SIM se u těchto produktů mění jen zřídka. Informace o umístění slotu pro kartu SIM naleznete v uživatelské příručce nebo servisní příručce pro váš počítač na [webu podpory společnosti Dell](#).

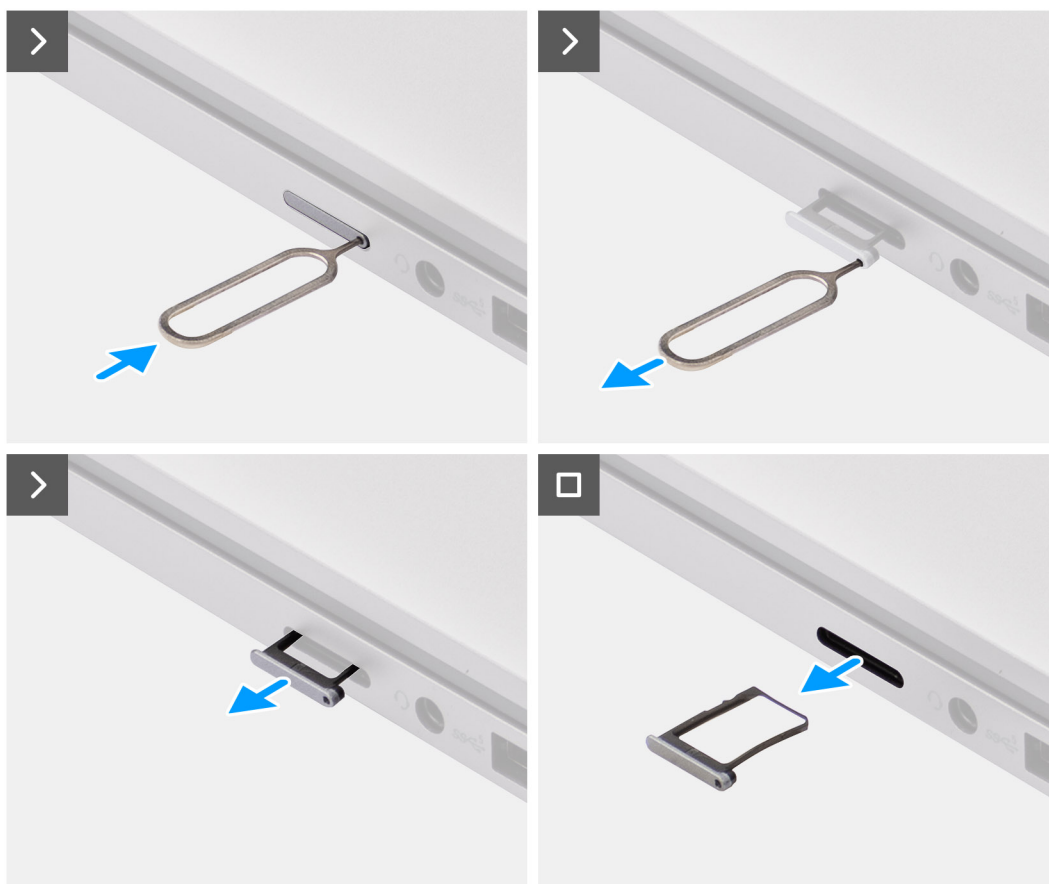


Obrázek 1. Příklad 1 – umístění slotu pro kartu SIM



Obrázek 2. Příklad 2 – umístění slotu pro kartu SIM

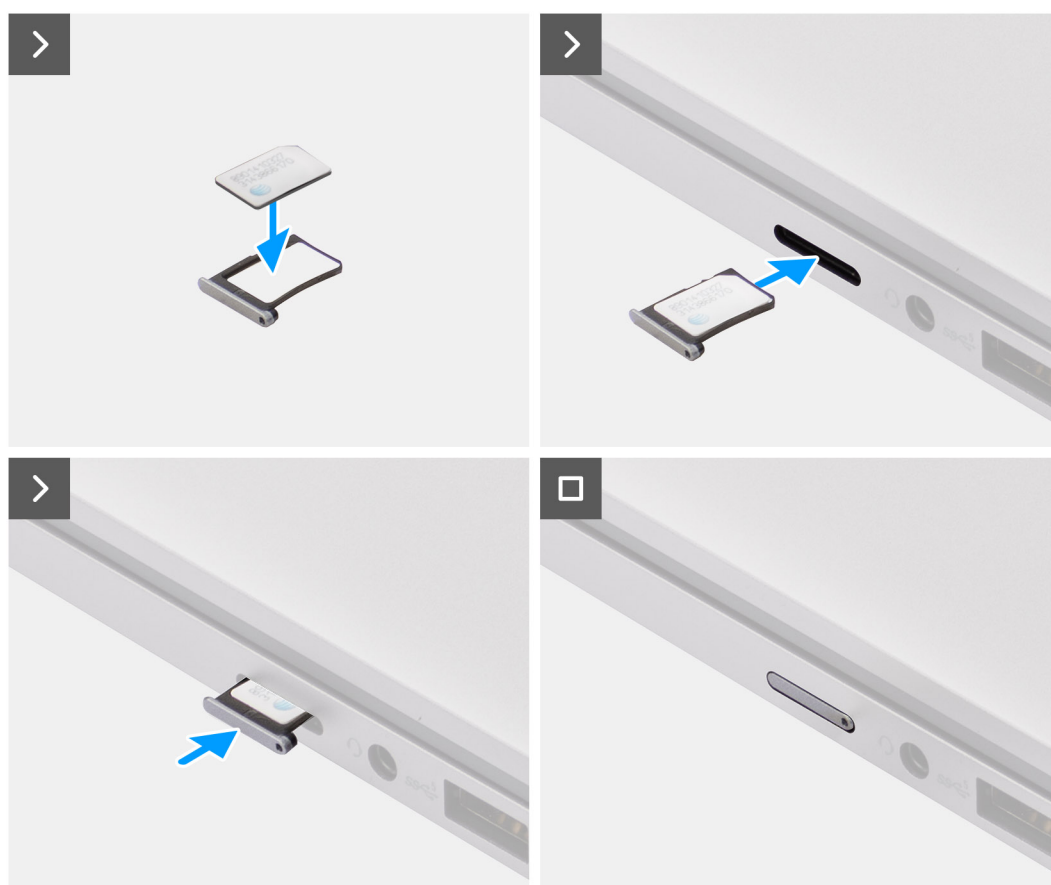
Vyjmutí přihrádky karty SIM z počítače



Obrázek 3. Vyjmutí přihrádky karty SIM z počítače

1. Do otvoru v přihrádce karty SIM zasuněte špendlík a tlačte na něj, dokud se držák neuvolní.
2. Vysuňte podložku karty SIM ze slotu v počítači.

Instalace karty SIM do počítače



Obrázek 4. Instalace karty SIM do počítače

1. Zarovnejte kartu SIM se zářezem na přihrádce karty SIM a vložte ji naplocho dovnitř.

POZNÁMKA: Ujistěte se, že karta SIM leží v přihrádce rovně, protože tak zajistíte, že konektory na kartě SIM směřují správným směrem.

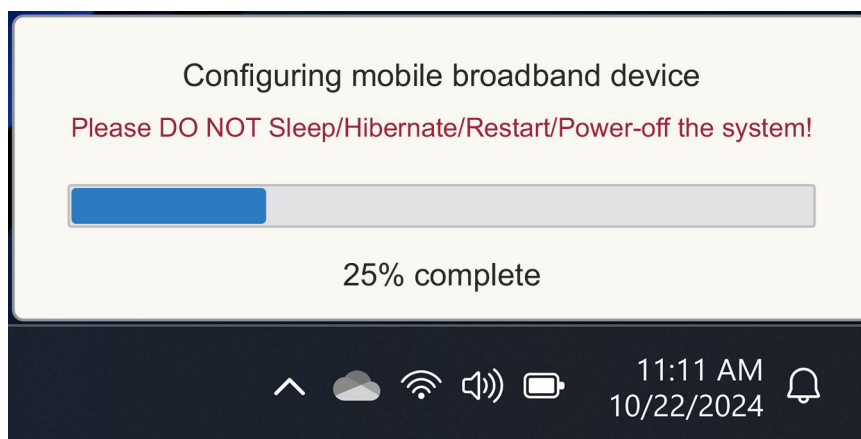
2. Opatrně zasuňte přihrádku na kartu SIM do slotu v počítači.

Připojení počítače ke službě sítě operátora

1. V systému Windows vyberte nabídku **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** a zkontrolujte připojení ke službě sítě operátora.
2. Zkontrolujte, zda je možnost **Mobilní síť zapnutá**.
3. Zkontrolujte, zda je možnost **Použít tuto SIM kartu pro mobilní síť** nastavena na kartu **SIM**.

POZNÁMKA: Pokud se nemůžete připojit ke službě sítě operátora, přečtěte si část [Řešení problémů s připojením pomocí nastavení mobilní sítě](#).

POZNÁMKA: Pro zajištění kompatibility se službou sítě operátora může být vyžadována aktualizace firmwaru modulu WWAN počítače. Pokud k tomu dojde, zobrazí se upozornění podobné tomu níže – Nerestartujte ani nevypínejte počítač, když se stahuje nebo instaluje firmware.



Obrázek 5. Upozornění při aktualizaci firmwaru modulu WWAN počítače

Připojení k síti operátora pomocí karty eSIM

Tato část popisuje, jak pomocí integrované karty SIM (eSIM) stáhnete profil SIM odeslaný přes internet do vašeho zařízení za účelem získání služby sítě operátora. Některé novější počítače Dell mohou podporovat kartu eSIM.

Získání profilu eSIM od sítě operátora

Existují čtyři způsoby, jak získat profil eSIM od sítě operátora.

Kliknutím na jeden z následujících způsobů zobrazíte pokyny, jak získat profil eSIM.

- **Mobilní tarify:** Mobilní tarify je aplikace pro systém Windows, kde si uživatel může vybrat, zaplatit a stáhnout profil eSIM.
- **QR kód nebo aktivační kódy zaslané sítí operátora:**
 1. Síť operátora zašle uživateli QR kód nebo aktivační kód.
 2. Uživatel poté zadá aktivační kód nebo pomocí kamery počítače načte QR kód a stáhne si profil eSIM.
- **Vyhledání profilu pomocí zjišťovacího serveru (SM-DS):**
 1. Síť operátora upozorní systém Windows na nový profil.
 2. Systém Windows při prvním spuštění automaticky zkontroluje aktualizace nebo je mohou uživatelé zkontrolovat ručně.
- **Vaše organizace získává karty eSIM hromadně od sítě operátora:**
 1. Společnost hromadně nakupuje profily eSIM od sítě operátora.
 2. Poté pomocí systému správy stahuje profily eSIM.

Zákazníci musí kontaktovat síť operátora a zjistit, jaké možnosti stažení profilu eSIM jsou k dispozici.

POZNÁMKA: Aby mohl uživatel získat profil eSIM pomocí aplikace **Mobilní tarify**, je vyžadováno připojení pomocí Wi-Fi nebo ethernetu.

Používání aplikace Mobilní tarify

V systému Windows vyberte možnost **Spustit > Všechny aplikace > Mobilní tarify** a spusťte aplikaci Mobilní tarify.

POZNÁMKA: Aplikaci **Mobilní tarify** si také můžete stáhnout z obchodu Microsoft Store.

POZNÁMKA: Zpočátku se na základě nastavení polohy počítače zobrazují pouze sítě operátora. Uživatel může také vybrat svou zemi z rozevíracího seznamu nebo vybrat možnost **Zobrazit všechny operátory**, a zobrazit tak všechny dostupné sítě operátora v aplikaci Mobilní tarify.

Po výběru sítě operátora se otevře webová stránka sítě operátora a uživatel musí:

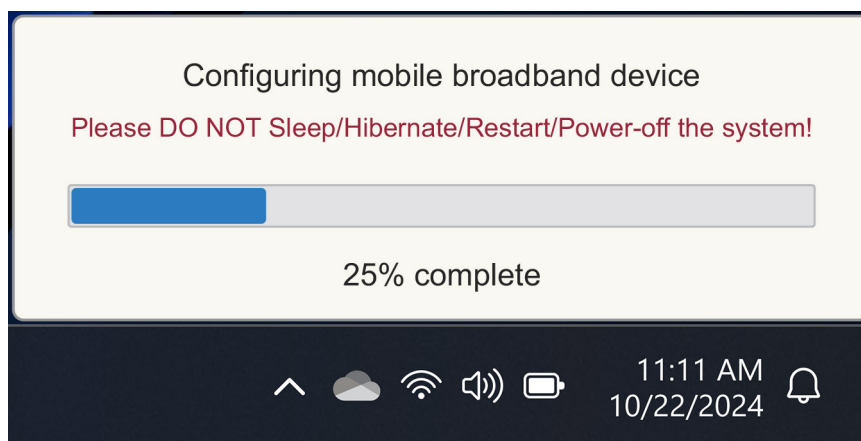
1. Nastavit nový účet zadáním informací, jako je jméno, e-mail a heslo, nebo se přihlásit pomocí stávajících podrobností o účtu. V závislosti na zvolené síti operátora může být vyžadováno další ověření uživatele.
2. Vyberte tarif (například tarif pro jednu nebo více zemí) a určete množství dat a dobu trvání plánu.
3. Dokončete platbu za vybraný tarif.

POZNÁMKA: Aplikace Mobilní tarify stáhne profil eSIM přímo do počítače a po dokončení platby aktualizuje nastavení sítě pro připojení k síti operátora.

Vyberte nabídku **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** a zkontrolujte připojení k síti operátora.

POZNÁMKA: Ujistěte se, že je položka **Mobilní síť** nastavena na možnost **Zapnuto** a položka **Použít tuto SIM kartu pro mobilní data** je nastavena na možnost **eSIM**.

POZNÁMKA: Pro zajištění kompatibility se službou sítě operátora může být vyžadována aktualizace firmwaru modulu WWAN počítače. Pokud k tomu dojde, zobrazí se upozornění podobné tomu níže – Nerestartujte ani nevypínejte počítač, když se stahuje nebo instaluje firmware.



Obrázek 6. Upozornění při stahování firmwaru

V případě problémů s kartou SIM a eSIM si přečtěte část [Řešení problémů](#).

Použití QR kódu nebo aktivačního kódu zasláno operátorem sítě

Operátor sítě zašle QR kód nebo aktivační kód e-mailem. QR kód pak můžete naskenovat pomocí kamery počítače.

Tabulka 1. Ukázka QR kódu / aktivačního kódu

Příklad QR kódu	Příklad aktivačního kódu
	LPA:1\$smdp-plus-0.vb.vd.kigen.com\$AEBE4387-0FFB-3720-64EC-221527C7592D

Profil eSIM přidáte následovně:

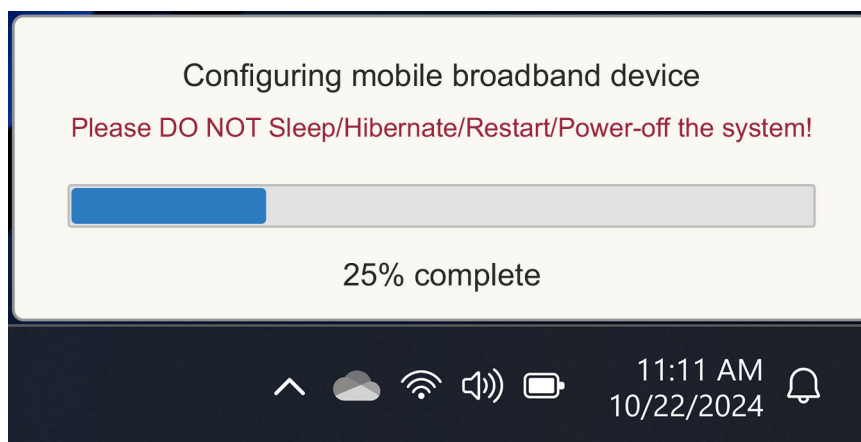
1. Klikněte na nabídku **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť**.
2. Ujistěte se, že je položka **Mobilní síť** nastavena na možnost **Zapnuto** a položka **Použít tuto SIM kartu pro mobilní data** je nastavena na možnost **eSIM**.
3. Přejděte dolů a klikněte na **Profily eSIM**.
4. Klikněte na možnost **Přidat profil**.
5. Vyberte možnost **Zadat aktivační kód, který mám od svého mobilního operátora** a klikněte na tlačítko **Další**.
Kamera se zapne.
6. Naskenujte QR kód.

POZNÁMKA: Jakmile se QR kód načte, systém Windows krátce zobrazí výzvu k zadání odkazu. V závislosti na vašem operátorovi sítě může být před stažením profilu eSIM k dispozici další obrazovka.

7. Pokud jste si stáhli více profilů eSIM, musíte si vybrat, který z nich chcete použít.
Přejděte do nabídky **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** a klikněte na položku **Profily eSIM**.
8. Vyberte název profilu eSIM a klikněte na možnost **Použít**.

9. Chcete-li zkontrolovat připojení k síti operátora, ujistěte se, že je položka **Mobilní síť** nastavena na možnost **Zapnuto** a že je položka **Použít tuto SIM kartu pro mobilní data** nastavená na možnost **eSIM**.

POZNÁMKA: Pro zajištění kompatibility se službou sítě operátora může být vyžadována aktualizace firmwaru modulu WWAN počítače. Pokud k tomu dojde, zobrazí se upozornění podobné tomu níže – Nerestartujte ani nevypínejte počítač, když se stahuje nebo instaluje firmware.



Obrázek 7. Upozornění při stahování firmwaru

Další informace o tom, jak přidat profil eSIM, vyhledat dostupné profily, použít aktivační kód nebo se připojit k mobilním datům pomocí profilu eSIM naleznete v části [Připojení k mobilní datové síti na počítači Windows pomocí karty eSIM](#).

Vyhledání profilu pomocí zjišťovacího serveru (SM-DS)

Operátor sítě může vytvořit oznámení, že karta eSIM je připravena ke stažení na zjišťovacím serveru (SM-DS). Při prvním spuštění systému Windows se automaticky:

1. Uvede seznam běžných zjišťovacích serverů na stránce **Připojíme vás k síti**.
2. Pokud existuje profil eSIM, systém Windows jej stáhne a použije ho pro připojení k síti operátora.

Další informace o tom, jak připojit profil eSIM, najdete v článku [Použití karty eSIM k získání mobilního datového připojení na počítači se systémem Windows](#).

Postupujte podle pokynů pro vyhledání profilu pomocí zjišťovacího serveru (SM-DS):

1. Vyberte nabídku **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** a zkontrolujte připojení k síti operátora.
2. Ujistěte se, že je položka **Mobilní síť** nastavena na možnost **Zapnuto** a položka **Použít tuto SIM kartu pro mobilní data** je nastavená na **eSIM**.
3. Přejděte dolů a klikněte na **Profily eSIM**.
4. Klikněte na možnost **Přidat profil**.
5. Vyberte možnost **Vyhledat dostupné profily**.

POZNÁMKA:

- Pokud nejsou nalezeny žádné profily, zobrazí se obecná chybová zpráva `Something went wrong`. I když vás vyzve, abyste kontaktovali svého mobilního operátora, může se také stát, že nemáte připojení ke zjišťovacímu serveru.
- Pokud je profil nalezen, stáhne se.

6. Pokud jste si stáhli více profilů eSIM, musíte si vybrat, který z nich chcete použít.

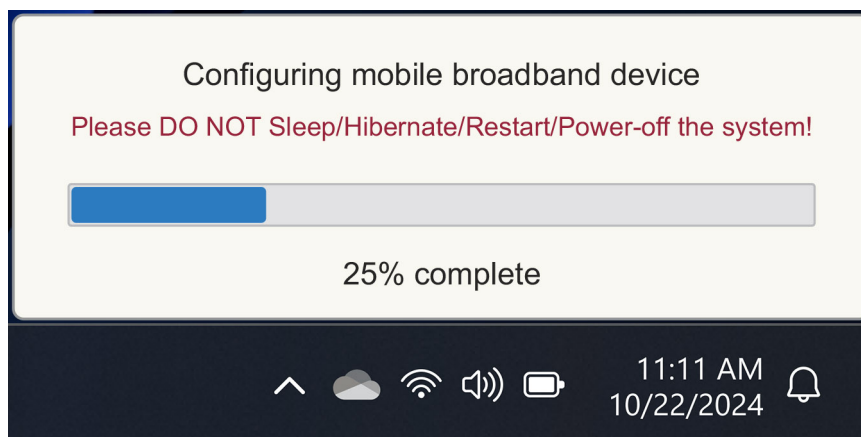
Přejděte do nabídky **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** a klikněte na položku **Profily eSIM**.

7. Vyberte název profilu eSIM a klikněte na možnost **Použít**.

POZNÁMKA: Zobrazí se zpráva: `This uses cellular data from your data plan and incur charges. Do you want to continue?`

8. Pokračujte kliknutím na tlačítko **Yes**.
9. Vyberte nabídku **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** a zkontrolujte připojení k síti operátora.

POZNÁMKA: Pro zajištění kompatibility se službou sítě operátora může být vyžadována aktualizace firmwaru modulu WWAN počítače. Pokud k tomu dojde, zobrazí se upozornění podobné tomu níže – Nerestartujte ani nevypínejte počítač, když se stahuje nebo instaluje firmware.



Obrázek 8. Upozornění při stahování firmwaru

Systém Windows je ve výchozím nastavení nakonfigurován tak, aby používal zjišťovací server GSMA, který je mezinárodně uznávaný a nezávislý na konkrétním operátorovi sítě. Společnost Dell Technologies navíc konfiguruje některé další známé zjišťovací servery.

Někteří operátoři nebo provozovatelé soukromých sítí však používají své vlastní zjišťovací servery (SM-DS) a v takových případech musíte adresu změnit ručně.

Chcete-li adresu změnit ručně, přejděte do nabídky **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť**. Poté vyberte **Profily eSIM > Výchozí adresa serveru SM-DP** a poté klikněte na možnost **Upravit**.

Adresa může být název DNS nebo IP adresa. Adresu můžete také odstranit kliknutím na **X** v dialogovém okně a na tlačítko **Uložit**.

Poté je nutné postupovat podle kroků 1 až 9 a zkontrolovat novou adresu zjišťovacího serveru (SM-DS) pro profil eSIM.

POZNÁMKA: Můžete také použít nabídku **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť**. Poté vyberte možnost **Profily eSIM > Výchozí adresa serveru SM-DP** a ručně vyhledejte server SM-DP+ také pro svůj profil eSIM.

Your organization obtains eSIMs in bulk from your Carrier network

If you are an organization with many laptops to connect to a Carrier's network, it is easier for the Carrier network to receive a file with all the necessary information to build the individual eSIMs for each computer.

This file usually contains the IMEI and EID for each laptop, which are found on the label of the box. If the computer is turned on, then you can obtain this information from computer settings.

- IMEI from **Start > Settings > Network & internet > Cellular** and then click **Mobile operator settings**.
- EID from: **Start > Settings > Network & internet > Cellular** and then click **eSIM profiles**.

If you have purchased your laptop directly from Dell, you may have received an email with your IMEI and EID before the computer is delivered.

Alternately, you can obtain this information from Mobile Device Manager (MDM), if your computer is registered with MDM.

For example, in Microsoft Intune you can find this information in: **Devices > All devices > select one of your listed devices to open its details > Hardware**.

Dell also provides a self-service tool for customers in some regions to find a batch of EIDs and IMEIs buying hardware directly from Dell. In other regions, it is possible that your Dell Sales Representative has access to an internal tool to provide you that information.

Použití profilu eSIM uvnitř počítače

Výběrem nabídky **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť > > Profily eSIM** se zobrazí sada tlačítek pro každý z profilů, které jste si stáhli.

 **POZNÁMKA:** Pro správnou funkci operací **Použít** nebo **Odstranit** je vyžadováno připojení Wi-Fi. Pokud dojde k problémům s komunikací, může se nebo nemusí zobrazit chybová zpráva.

- **Použít:** Pokud máte stažený profil eSIM, je nutné jej povolit buď přijetím v místním okně, nebo výběrem možnosti **Použít**. Než odpovíte na následující výzvu, ujistěte se, že jste připojeni k síti Wi-Fi: "This will use cellular data from your plan and may occur charges. Do you want to continue?" Zvolte **Ano**, pokud chcete kartu eSIM zapnout, nebo **Ne**, pokud ji chcete ponechat vypnutou, ale staženou.
- **Upravit název:** Pokud máte název profilu eSIM, který není snadno rozpoznatelný, například TSL_0210, můžete jej po výzvě upravit.
- **Smazat:** Pokud musíte smazat stažený profil, například z důvodu zaplnění eUICC, klikněte na tlačítko **Smazat**. Než odpovíte na následující výzvu, ujistěte se, že jste připojeni k síti Wi-Fi: This profile will be permanently deleted, and you'll need to contact your mobile operator to add it again. Continue?" Výběrem možnosti **Ano** profil odstraníte, výběrem možnosti **Ne** jej ponecháte v počítači.

Správa profilů eSIM v řešení Microsoft Intune

Profily lze do řešení Microsoft Intune přidat třemi způsoby.

- Připojení přímo k síti operátora nebo pomocí prostředníka.
- Odeslání seznamu EID síti operátora a následné použití adresářové služby eSIM.
- Odeslání seznamu EID síti operátora a následné nahrání souboru ze sítě operátora do řešení Microsoft Intune.

Přidání nových profilů připojením k síti operátora

Připojte instanci Microsoft Intune k síti operátora přímo nebo prostřednictvím prostředníka, jako je Nokia IMPACT Mobile Device Manager nebo IDEMIA: The Smart Connect Hub.

Viz článek [eSIM Enterprise Management – Správa klientů Windows | Microsoft Learn](#)

Přidání nových profilů pomocí adresářové služby eSIM

Společnost odešle seznam EID počítačů síti operátora (další podrobnosti naleznete v části [Your organization obtains eSIMs in bulk from your Carrier network](#)). Tyto profily jsou pak umístěny na serveru pro stahování eSIM, například (SM-DP+ nebo SM-DS). Podnik pak tento server pro stahování eSIM připojí ke své instanci Microsoft Intune pomocí plně kvalifikovaného názvu domény (FQDN). Toto připojení umožňuje počítačům přístup k profilům eSIM. Vzhledem k tomu, že profily eSIM jsou již spojeny s EID, nejsou vyžadovány jednotlivé aktivační kódy. Každý počítač může automaticky stáhnout správný profil eSIM ze serveru pro stahování.

Správce MDM vytvoří konfigurační profil eSIM v řešení Microsoft Intune. Tento profil obsahuje podrobnosti o serveru pro stahování eSIM. Správce pak tento konfigurační profil přiřadí příslušným skupinám počítačů.

Přidání nových profilů nahráním souboru od mobilního operátora

Podnik odešle operátorovi seznam čísel EID a IMEI počítačů do sítě operátora (viz [Your organization obtains eSIMs in bulk from your Carrier network](#)). Síť operátora doručí profily zasláním souboru CSV se sadou aktivačních kódů a odpovídajícího EID až pro 1 000 počítačů.

Tento profil se importuje výběrem možnosti **Zařízení > Spravovat zařízení > Mobilní profily eSIM > Přidat**.

Nyní přidejte profil do skupiny zařízení Microsoft Entra a přiřadte jej k zařízení výběrem možnosti **Zařízení > Správa zařízení > Mobilní profily eSIM**.

Formát souboru CSV je:

```
eSIM Download Server FQDN (typically an SM-DP+ address)
```

```
ICCID, Activation Code
```

Například:

```
smdp.rsp.kiren.com
```

```
6798247123401641590, TBQC1B71SSEBCLZU
```

```
6798247123401641591, TBQC1B71SSEBCLZV
```

```
6798247123401641592, TBQC1B71SSEBCLZW
```

POZNÁMKA:

1. V souboru CSV musí být jedinečné aktivační kódy.

2. Pro každý server pro stahování eSIM nebo síť operátora může být přítomen pouze jeden seznam. Pokud potřebujete přidat nové aktivační kódy eSIM, můžete je buď přidat do stávajícího souboru CSV, pokud některé z těchto aktivačních kódů zůstávají aktivní, nebo odstranit aktuální soubor CSV a přidat nový soubor s novými aktivačními kódy.
3. Pokud potřebujete mít aktivních více než 1 000 aktivačních kódů najednou, doporučujeme se připojit přímo k adresářové službě eSIM.

Important information when you reset or reinstall Windows

When resetting or reinstalling Windows, the user gets the option to either preserve personal data or do a full reset. The status of your eSIM profile depends on the type of reset chosen.

- If you opt to reset or reinstall Windows while keeping your personal data, your eSIM profile is retained.
- If you choose to remove everything, including your files, apps, and settings, your eSIM profile is deleted. You must set up your eSIM profile again after the reset.

Methods for resetting and reinstalling Windows 11

Windows 11 reset can be done using one of three methods:

1. In Windows, select **Start > Settings > System > Recovery > Reset this PC > Reset PC**.
2.
 - a. Restart your computer to get to the sign-in screen.
 - b. Press and hold the **Shift** key, then select the **Power** icon.
 - c. While holding the **Shift** key, select **Restart**.
A new screen opens after the computer restarts.
 - d. Select **Troubleshoot > Reset this PC**.
3.
 - a. Select **Start**.
 - b. Press and hold the **Shift** key, then select the **Power** icon.
 - c. While holding the **Shift** key, select **Restart**.
A new screen opens after the computer restarts.
 - d. Select **Troubleshoot > Reset this PC**.

 **POZNÁMKA:** The Reset PC Wizard has a Settings page. Select **Additional settings > Change settings > Settings**. The **Additional settings** page normally follows the “How would you like to reinstall Windows?” page.

You can reinstall Windows 11 by downloading the Windows Installation media tool from [Microsoft Software Download](#) site. You can use the tool to create an installation media, for example, a USB flash drive to then install Windows on your machine.

In computers with the Dell SupportAssist OS Recovery application, press **F12** when the computer starts to enter the application.

 **POZNÁMKA:** If you want to delete the user files, settings or applications, but retain the eSIM profile, for example, when giving the computer to a new employee:

- Select **Start > Settings > System > Recovery > Reset this PC > Reset PC**.
- Select **Remove everything**.

 **POZNÁMKA:** This is applicable irrespective of cloud download or local reinstall.

- Click **Change settings** on the **Additional settings** page.
- Change **Delete eSIM profiles?** to **No**.

eSIM status for every reset and reinstall type

The table summarizes whether the eSIM is deleted or preserved for all the different types of reset and reinstall options:

Tabulka 2. eSIM status for reset and reinstall type

Reinstall or reset type	Reinstall or reset option	eSIM profile status
Reset Windows 11	Keep my files	Preserved  POZNÁMKA: Independent of the options: Cloud download, local reinstall, or restore preinstalled apps.
	Remove everything	Deleted  POZNÁMKA: Independent of the options: Cloud download, local reinstall, or restore preinstalled apps.
	Remove everything/Change Settings/Delete eSIM profiles? = No	Preserved  POZNÁMKA: While you click 'Change settings' the page may have a title of 'Choose settings'
	Remove everything/Change Settings/Delete eSIM profiles? = Yes	Deleted  POZNÁMKA: While you click 'Change settings' the page may have a title of 'Choose settings'.
Reinstall Windows 11 using installation media	Keep Everything (default)	Preserved
	Keep Personal Data	Preserved
	Keep Nothing	Preserved
Clean install by booting from a USB drive with a Windows image	Not applicable (This deletes and remakes all disk partitions)	Preserved
Using Deployment Image Servicing and Management (DISM.exe)	Not applicable	Preserved
Dell SupportAssist OS Recovery	Reset to Factory Settings	Preserved
Dell SupportAssist OS back-up files/disk cloning	Backup	Not backed up  POZNÁMKA: The eSIM profile is securely stored inside the computer and typically cannot be backed up or transferred to another computer.

Odstraňování problémů

Troubleshooting connectivity issues using cellular settings

This section provides some troubleshooting guidance for the most common issues that are encountered by Dell's support teams.

For more information about Windows 11 eSIM settings, see [Cellular settings in Windows](#).

No Modem found: V nastavení systému BIOS povolte síť WWAN.

Pokud se zobrazí zpráva "No Modem Found", možná budete muset v systému BIOS povolit síť WWAN.

1. Přístup k nastavení systému BIOS
 - Zapněte nebo restartujte počítač.
 - Ihned stisknutím klávesy F2 přejděte do nastavení systému BIOS.
2. Povolit WWAN/GPS
 - V nabídce nastavení systému BIOS přejděte do části **Connection > Wireless Device Enable**.
 - Vyhledejte **WWAN/GPS**. Ujistěte se, že je nastavena na **hodnotu Enabled**.

 **POZNÁMKA:** Možnost **WWAN/GPS** je ve výchozím nastavení povolena. Pokud je zakázána, povolte ji.

3. Uložit a ukončit
 - Uložte změny a ukončete nastavení systému BIOS.

Dell Mobile Broadband (WWAN) module is not detected on a reimaged computer

In some instances, after a Windows computer is reimaged, the Dell Mobile Broadband (WWAN) may not be detected by the Device Manager. To identify and resolve the issue, see [Dell Mobile Broadband \(WWAN\) Module Not Detected on a Re-imaged Dell Personal Computer | Dell US](#).

Je vložena fyzická karta SIM, ale chybí mobilní signál

- Zkontrolujte, zda se v nabídce **Start > Nastavení > Síť a internet** zobrazuje možnost **Mobilní síť**. Pokud se možnost **Mobilní síť** nezobrazuje, pak má váš počítač slot pro SIM kartu, ale žádný hardware modemu (označovaný také jako karta WWAN), což znamená, že jste si jej objednali bez modemu, ale počítač lze později upgradovat. Kontaktujte obchodního zástupce a domluvte se na upgradu.
- Ujistěte se, že je karta nano-SIM správně vložena v přihrádce a že kovové kontakty směřují dolů, zářez je umístěn vlevo vzadu a karta je zcela zasunuta do počítače.
- Ověřte, zda síť operátora aktivovala kartu nano-SIM.
- Pokud máte mobilní signál, ale nemáte přístup k internetu, přečtěte si článek [Mobilní signál se zobrazuje jako připojený, ale nemá přístup k internetu](#).

Připojení počítače k síti operátora

- Otevřete **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní připojení**.
- Ověřte, že je **mobilní připojení** zapnuté.
- Ujistěte se, že **možnost Použít tuto SIM kartu pro mobilní síť** je nastavena na **SIM** kartu.
- Pokud problém přetrvává, přečtěte si článek [Fyzická karta SIM je vložena, ale chybí mobilní signál](#).

Frequent downloading of modem software

It is possible that using a Profile causes firmware to be downloaded to the modem. This process may take a few minutes and could involve multiple parts being downloaded, with several messages appearing in the bottom right corner of your screen. If you interrupt the download, it may need to restart from the beginning, making it seem like you are repeatedly downloading the same software.

It is recommended you wait a few minutes for the software download to occur. This software download to the modem does not require Internet access as it is already stored in the modem driver inside Microsoft Windows.

Cellular signal shows connected but no Internet access

If your cellular signal shows as connected but you have no Internet access, here are some steps that you can take to troubleshoot the issue:

- Ensure that you have an active subscription with your Carrier network. If your SIM or eSIM provides a link to the Carrier network account settings, you can check your subscription status as follows: Go to **Start > Settings > Network & internet > Cellular**.
- Select **Connection settings > View my account**.

 **POZNÁMKA:** If you see the message **Connect with a data plan**, it indicates that you do not have an active subscription.

- Alternatively, you can call, message, or check the Carrier network website.
- There is a possibility that the Mobile Carrier Access Point Name (APN) that is necessary for connecting to the Internet over the Carrier network rather than the cellular radio network is not recognized by Windows. This issue frequently occurs with Private 5G networks and some Mobile Virtual Network Operators (MVNOs) that use eSIM but are not part of Microsoft Windows Mobile Plans.
- To add the APN manually, go to **Start > Settings > Network & internet > Cellular**, select **Mobile operator settings** and click **Add APN**.

Contact your Carrier network, search their website, or search the web for APN Settings to obtain the necessary APN, username (if required), password (if required), and type of sign-in information (if needed), otherwise choose **None**.

Choose the Profile name, and ensure that the APN type is set to **Internet and attach**.

QR code

If you are facing issues with QR code, here are some steps that you can take to troubleshoot.

Here are some key things to remember while scanning a QR code:

- The QR code must be large enough to be easily scanned. If it is too small, try enlarging it.
- If you are unable to scan from a screen, print the QR code and try scanning it from the paper.
- The QR code is essentially a visual representation of the Activation Code URL. If the Activation Code text box is already entered, the problem may not be with scanning the QR code but with the Activation Code URL itself.

Activation Code

If you are facing issues with the activation code, here are some steps that you can take to troubleshoot:

- The Activation Code text box is space sensitive. Ensure that the typed Activation Code matches exactly with the Activation Code that is given to you including no spaces after the Activation Code.

- Sometimes the Activation Code URL contains text in [] placed by security products that check URLs for security issues. For example, **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com [smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D** has had **[smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]** inserted into it so will not be a valid Activation Code. The Activation Code is: **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D**

The computer cannot download an eSIM Profile or find the Discovery Server

If you cannot download a profile or find the Discovery Server, then it could be a company network problem.

- Finding the Discovery Server or downloading an eSIM Profile relies on the computer being able to reach the Discovery Server and download the Profile over HTTPS.
- Corporate Enterprise Firewalls and other network infrastructure, for example, VPNs, need to be made aware of the eSIM Discovery Server (SM-DS) and eSIM Download Server (SM-DP+) IP addresses and ports to allow downloading of the eSIM Profile. If they are not made aware then they will unknowingly block the eSIM Profile download which results in Windows producing a strange or vague error message. You may have to download the eSIM Profile outside of the company's network.

Identifikační údaje pro síť operátora

V této části jsou uvedeny užitečné informace, které identifikují váš počítač, kartu SIM nebo profil eSIM pro tým podpory sítě operátora. Při komunikaci s operátorem mohou být potřeba následující parametry a níže uvedená tabulka popisuje, jak je pomocí počítače nalézt. Operátor sítě může v rámci kontaktování požádat o tyto informace ohledně počítače.

Tabulka 3. Identifikační údaje pro síť operátora

Název identifikátoru	Vyhledání identifikátoru
IMEI (Modem International Mobile Equipment Identity) modemu	IMEI je číslo, které identifikuje váš modem pro síť operátora. Zjištění čísla IMEI modemu: • V systému Windows 10 klikněte na nabídku Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní připojení > Pokročilé možnosti. • V systému Windows 11 vyberte nabídku Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť a klikněte na možnost Nastavení mobilního operátora.  POZNÁMKA: Číslo IMEI najdete dole. Zobrazí se číslo IMEI.
Identifikátor ICCID (Integrated Circuit Card Identifier) pro karty SIM nebo eSIM	ICCID je číslo, které identifikuje kartu SIM nebo profil eSIM pro síť operátora. Vyhledání čísla ICCID karty SIM nebo profilu eSIM: • V systému Windows 10 klikněte na nabídku Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní připojení > Pokročilé možnosti. • V systému Windows 11 vyberte nabídku Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť a klikněte na možnost Nastavení mobilního operátora.  POZNÁMKA: Číslo ICCID najdete dole. Zobrazí se číslo ICCID.
Identifikátor eSIM (EID)	EID identifikuje čip eSIM uvnitř počítače pro síť operátora. Vyhledání identifikátoru EID: • V systému Windows 10 vyberte nabídku Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní připojení > Správa profilů eSIM. • V systému Windows 11 vyberte nabídku Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť a klikněte na Profily eSIM.  POZNÁMKA: Identifikátor EID se zobrazuje pod QR kódem ve vlastnostech karty eSIM.

Install the drivers

Updating the drivers is a preventive measure to protect the computer and ensure that the hardware components and devices work correctly. Dell releases updated drivers frequently to ensure that the Dell computer has the latest security patches, fixes, and functionality.

For more information about Drivers and Downloads, see KB article [000123347](#).

1. Go to [Dell Support Site](#).
2. Enter the Service Tag of your computer, and then click **Submit**.

 **POZNÁMKA:** If you do not have the Service Tag, use the auto-detect feature or manually browse for your computer model.

3. Click **Find Drivers** on **Drivers & Diagnostics**.
4. Select your **Operating system** from the drop-down menu.
5. Select the driver for your mobile broadband card from the **Modem/Communication** category.
6. Click **Download** to download the driver on your computer.
7. Run the installer and follow the installation instructions.

Nápověda a kontakt na společnost Dell Technologies

Zdroje pro vyhledání nápovědy

Informace a nápovědu k produktům a službám společnosti Dell Technologies můžete získat v těchto zdrojích samoobslužné pomoci.

Tabulka 4. Zdroje pro vyhledání nápovědy

Zdroje pro vyhledání nápovědy	Umístění zdrojů
Informace o produktech a službách společnosti Dell Technologies	Stránky společnosti Dell
Kontaktujte oddělení podpory	V hledání Windows zadejte text <code>Contact Support</code> a poté stiskněte klávesu <code>Enter</code> .
Nápověda k operačnímu systému online	Stránky podpory pro systém Windows
Přistupujte ke špičkovým řešením, diagnostice, ovladačům a souborům ke stažení a získejte více informací o počítači prostřednictvím videí, návodů a dokumentů.	Počítač Dell Technologies lze jedinečným způsobem identifikovat pomocí výrobního čísla nebo kódu Express Service Code. Podpůrné zdroje k počítači Dell Technologies naleznete v sekci věnované výrobnímu číslu nebo kódu Express Service Code na stránce podpory společnosti Dell . Další informace o umístění výrobního čísla u vašeho počítače naleznete v části Pokyny, jak najít výrobní číslo nebo sériové číslo .
Články znalostní databáze Dell Technologies	1. Přejděte na stránku podpory společnosti Dell. 2. V liště nabídky na horní straně stránky vyberte možnost Podpora > Knihovna podpory. 3. Do vyhledávacího pole na stránce Knihovna podpory vložte klíčové slovo, téma nebo modelové číslo. Po kliknutí nebo Źuknutí na ikonu vyhledávání se zobrazí odpovídající články.

Kontaktování společnosti Dell Technologies

Chcete-li kontaktovat společnost Dell Technologies ohledně prodeje, technické podpory nebo služeb zákazníkům, podívejte se do [části Kontaktování podpory na stránkách podpory společnosti Dell](#).

 **POZNÁMKA:** Dostupnost služeb se může lišit v závislosti na zemi nebo regionu a produktu.

 **POZNÁMKA:** Pokud nemáte aktivní internetové připojení, můžete najít kontaktní informace na nákupní faktuře, balicím seznamu, účtence nebo v katalogu produktů společnosti Dell Technologies.

Historie revizí

Sleduje všechny aktualizace provedené v dokumentu. Obvykle obsahuje datum změny, číslo verze a stručný popis změny. Tento protokol pomáhá zachovat transparentnost, odpovědnost a jasný časový rozvrh průběhu.

Tabulka 5. Historie revizí

Revize	Datum	Popis
A00	11-16-2021	Původní datum zveřejnění.
A04	07-07-2025	Aktualizace uživatelského rozhraní pro uživatele v regionu USA.
A05	10-23-2025	Přidána nová témata pro odstraňování problémů: • No Modem found: V nastavení systému BIOS povolte síť WWAN. • Připojení počítače k síti operátora