

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: Nainstalujte kartu SIM a připojte počítač k síti operátora.....	5
Kapitola 3: Připojení k síti operátora pomocí karty eSIM.....	9
Získání Profil karty eSIM ze sítě operátora.....	9
Používání mobilních tarifů.....	9
Pomocí QR kódů nebo aktivačních kódů zaslaných sítí operátora.....	10
Vyhledání profilu pomocí serveru zjišťování (SM-DS).....	11
Vaše organizace získává eSIM hromadně ze sítě operátora.....	12
Použití profilu karty eSIM v počítači.....	12
Kapitola 4: Správa profilů eSIM na Microsoft Intune.....	14
Kapitola 5: Důležité informace o obnovení nebo přeinstalaci systému Windows.....	16
Kapitola 6: Odstraňování problémů.....	18
Odstraňování problémů s konektivitou pomocí nastavení mobilního připojení.....	18
Modul Dell pro mobilní širokopásmové připojení (WWAN) není rozpoznán v počítači přeinstalovaném pomocí bitové kopie.....	18
Fyzická karta SIM vložena, ale bez mobilního signálu.....	18
Časté stahování softwaru modemem.....	18
Mobilní signál zobrazuje připojení, ale žádný přístup k internetu.....	18
QR kód.....	19
Aktivační kód.....	19
Počítač nemůže stáhnout profil eSIM nebo najít zjišťovací server.....	19
Kapitola 7: Identifikační údaje pro síť operátora.....	20
Kapitola 8: Instalace ovladačů.....	21
Kapitola 9: Náповěda a kontakt na společnost Dell Technologies.....	22
Kapitola 10: Historie revizí.....	23

Úvod a předpoklady

Ke službě sítě operátora se můžete připojit pomocí karty SIM nainstalované v počítači nebo integrované karty SIM (eSIM), která vyžaduje odeslání profilu karty eSIM z internetu do 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 karty eSIM do počítače:

- **Počítač:** Počítač musí být vybaven modemem, někdy označovaným jako modul WWAN.
- **Operační systém:** Počítač musí používat systém Windows 10 nebo Windows 11, tyto pokyny však platí pouze pro systém Windows 11.
- **Instalace ovladače:** Ujistěte se, že jsou všechny ovladače aktuální, zejména pro modul WWAN.
- **Připojení k internetu:** Ke stažení ovladačů nebo aktivaci karty eSIM je nutné připojení k internetu.

Nainstalujte kartu SIM a připojte počítač k síti operátora

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

Umístění slotu pro kartu SIM

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

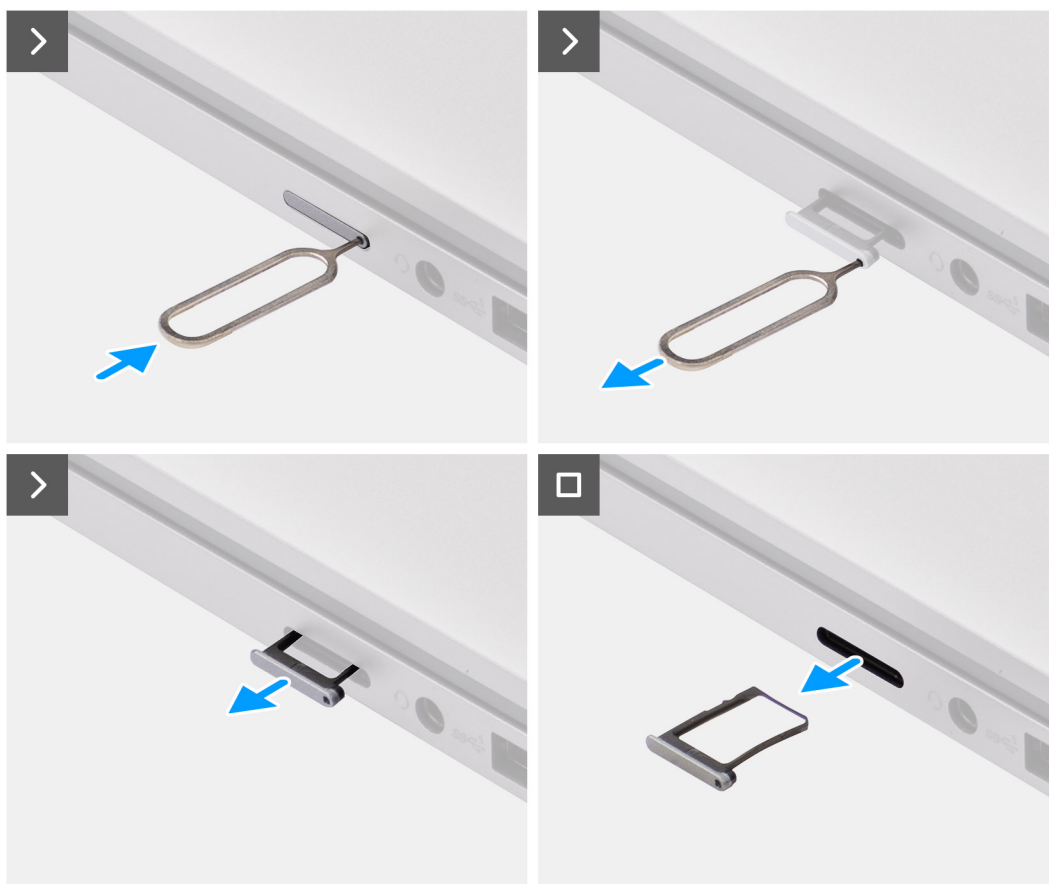


Obrázek 1. Příklad 1 – umístění slotu na kartu SIM



Obrázek 2. Příklad 2 – umístění slotu na kartu SIM

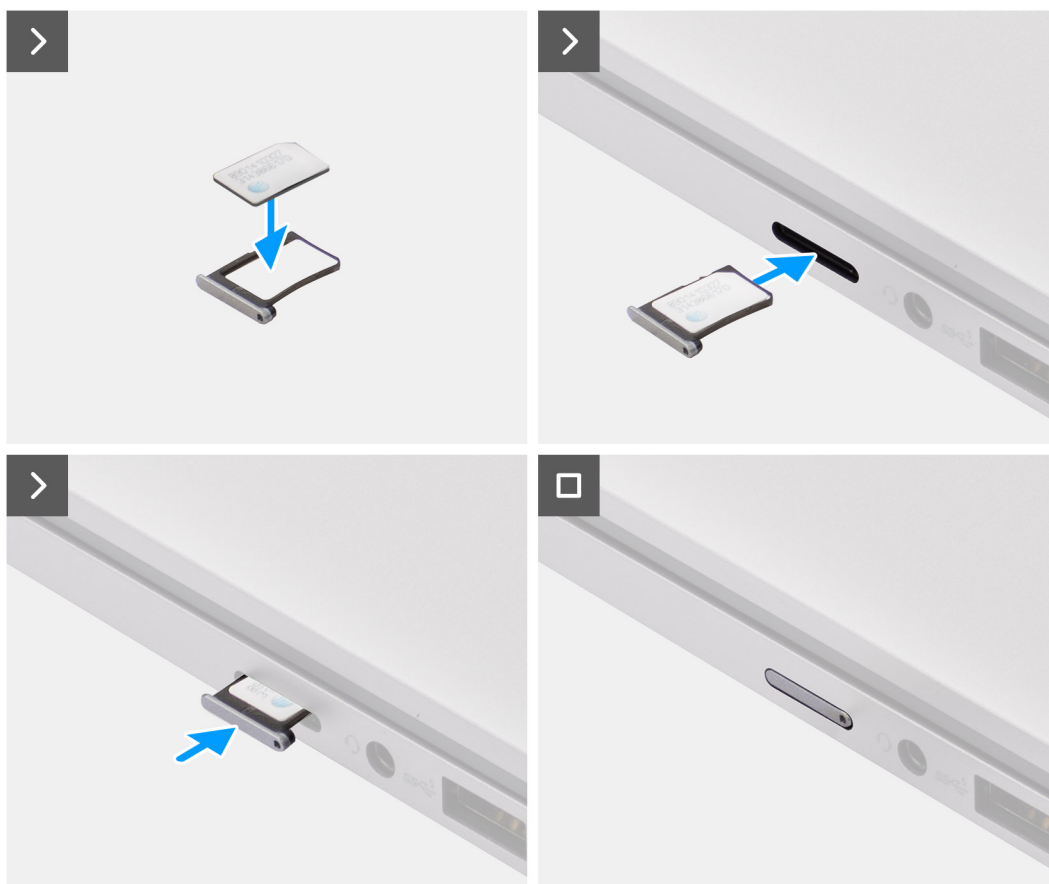
Vyjmutí držáku karty SIM z počítače



Obrázek 3. Vyjmutí držáku karty SIM z počítače

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

Vložení karty SIM do počítače



Obrázek 4. Vložení karty SIM do počítače

1. Zarovnejte kartu SIM se zářezem na držáku karty SIM a vložte ji naplocho do držáku.

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

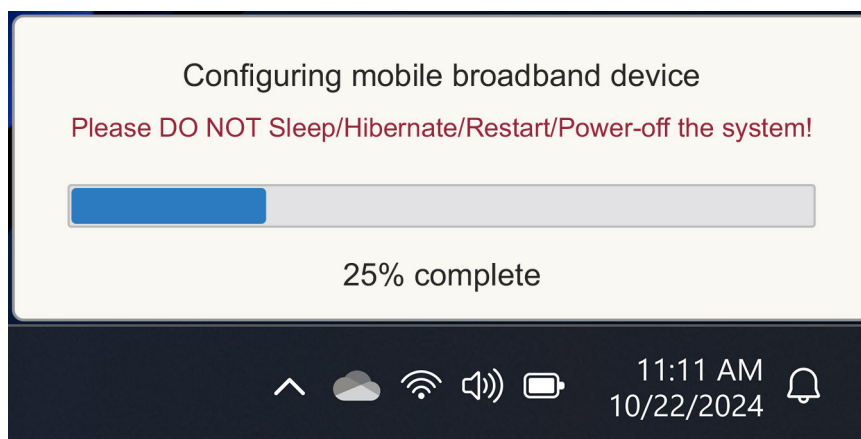
2. Opatrně vložte držák karty SIM do slotu v počítači.

Připojení počítače k síťové službě operátora

1. V systému Windows vyberte možnost **Start > Settings > Network & internet > Cellular** a zkontrolujte připojení k síťové službě operátora.
2. Zkontrolujte, zda je **mobilní připojení** zapnuté.
3. Zkontrolujte, zda je **možnost Použít tuto SIM kartu pro mobilní síť** nastavena na **SIM** kartu.

POZNÁMKA: Pokud se nemůžete připojit k síti operátora, přečtěte si část [Odstraňování problémů s připojením pomocí nastavení mobilního připojení](#).

POZNÁMKA: K zajištění kompatibility se sítí operátora může být vyžadována aktualizace firmwaru modulu WWAN počítače. Pokud k tomu dojde, zobrazí se oznámení podobné níže uvedenému – Během stahování nebo instalace firmwaru nerestartujte, nerestartujte ani nevypínejte počítač.



Obrázek 5. Upozornění při aktualizaci firmwaru modulu WWAN v počítači

Připojení k síti operátora pomocí karty eSIM

Tato část popisuje, jak pomocí integrované karty SIM (eSIM) stáhnout profil karty SIM odeslaný přes internet do zařízení a získat tak služby sítě operátora. Některé novější počítače Dell mohou podporovat kartu eSIM.

Získání Profil karty eSIM ze sítě operátora

Existují čtyři způsoby, jak získat profil karty eSIM ze sítě operátora.

Kliknutím na jednu z následujících metod zobrazíte pokyny k získání profilu karty eSIM.

- **Mobilní plány:** Mobilní tarify je aplikace pro Windows, kde si uživatel může vybrat, zaplatit a stáhnout profil eSIM.
- **QR 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 přečte kód QR a stáhne profil karty eSIM.
- **Vyhledávání profilu pomocí serveru Discovery (SM-DS):**
 1. Síť operátora upozorní systém Windows na nový profil.
 2. Systém Windows provede kontrolu automaticky při prvním spuštění, případně mohou uživatelé vyhledat aktualizace ručně.
- **Vaše organizace získává eSIM hromadně ze sítě operátora:**
 1. Společnost nakupuje profily eSIM hromadně ze sítě vašeho operátora.
 2. Poté pomocí systému pro správu stáhne profily eSIM.

Zákazníci se musí obrátit na operátora, aby zjistili, které možnosti stažení profilu eSIM jsou k dispozici.

POZNÁMKA: mobilní tarify k získání profilu karty eSIM, je nutné připojení Wi-Fi nebo Ethernet .

Používání mobilních tarifů

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

POZNÁMKA: Mobilní tarify si také můžete stáhnout z Microsoft Storu.

POZNÁMKA: Zpočátku se na základě nastavení umístění počítače zobrazují pouze sítě operátorů. Uživatel má také možnost vybrat svou zemi z rozevíracího seznamu nebo vybrat **možnost Zobrazit všechny operátory** a zobrazit všechny dostupné sítě operátorů v mobilních tarifech.

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

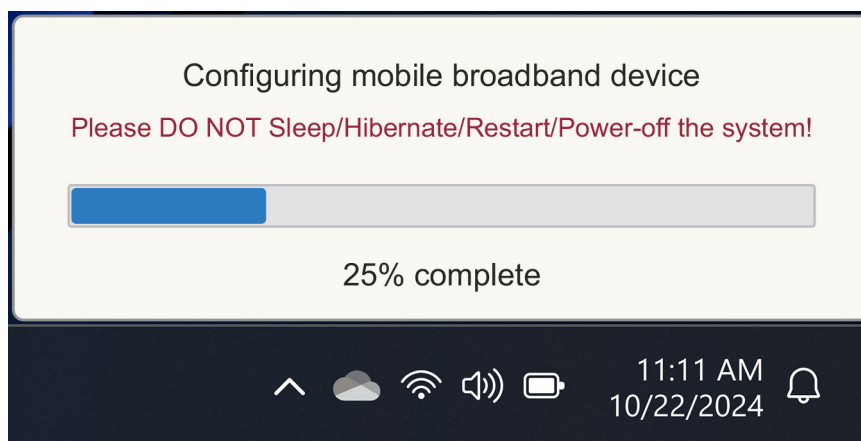
1. Nastavte nový účet zadáním informací, jako je jméno, e-mail a heslo, nebo se přihlaste pomocí stávajících údajů o účtu. V závislosti na zvolené síti operátora může být vyžadováno další ověření uživatele.
2. Vyberte plán (například plán pro jednu zemi nebo plán pro více zemí) a určete množství dat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

POZNÁMKA: Mobilní tarify stáhnou profil eSIM přímo do počítače a poté aktualizují nastavení sítě, aby se po dokončení platby připojili k síti operátora.

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

POZNÁMKA: Ujistěte se, že je **mobilní zapnutá** možnost **Používat tuto SIM kartu pro mobilní data** je nastavená na **eSIM**.

POZNÁMKA: K zajištění kompatibility se sítí operátora může být vyžadována aktualizace firmwaru modulu WWAN počítače. Pokud k tomu dojde, zobrazí se oznámení podobné níže uvedenému – Během stahování nebo instalace firmwaru nerestartujte, nerestartujte ani nevypínejte počítač.



Obrázek 6. Upozornění při stahování firmwaru

, podívejte se do části [Odstraňování problémů](#) pro SIM a eSIM.

Pomocí QR kódů nebo aktivačních kódů zaslaných sítě operátora

Síť operátora odešle QR kód nebo aktivační kód prostřednictvím e-mailu. Poté můžete naskenovat kód QR pomocí fotoaparátu 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

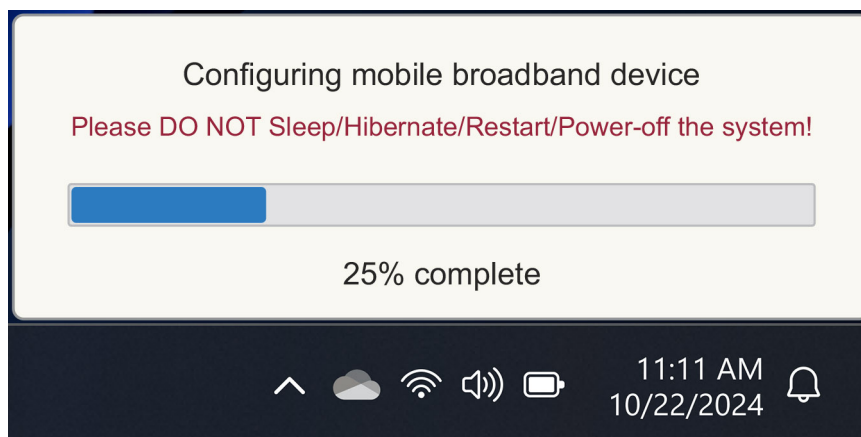
Chcete-li přidat profil karty eSIM, postupujte takto:

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

POZNÁMKA: Po přečtení QR kódu systém Windows krátce přejde na výzvu k propojení. V závislosti na síti operátora se může před stažením profilu karty eSIM zobrazit 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 možnost **Profily eSIM**.
8. Vyberte název profilu karty eSIM a klikněte na možnost **Použít**.
9. Chcete-li zkontrolovat připojení k síti operátora, ujistěte se, že je **mobilní síť zapnutáže je možnost Použít tuto SIM kartu pro mobilní data** nastavená na **eSIM**.

POZNÁMKA: K zajištění kompatibility se sítí operátora může být vyžadována aktualizace firmwaru modulu WWAN počítače. Pokud k tomu dojde, zobrazí se oznámení podobné níže uvedenému – Během stahování nebo instalace firmwaru nerestartujte, nerestartujte ani nevypínejte počítač.



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 tématu [Připojení k mobilní datové síti na počítači Windows pomocí karty eSIM](#).

Vyhledání profilu pomocí serveru zjišťování (SM-DS)

Sít operátora může umístit oznámení, že je eSIM připravena ke stažení na serveru Discovery (SM-DS). Při prvním spuštění systému Windows se automaticky:

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

Další informace o připojení profilu eSIM naleznete v části [Připojení k mobilní datové síti na počítači Windows pomocí karty eSIM](#).

Při hledání profilu pomocí serveru Discovery (SM-DS) postupujte takto:

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

POZNÁMKA:

- Pokud nejsou nalezeny žádné profily, zobrazí se obecná chybová zpráva *Something went wrong* je zobrazeno. I když vás instruuje, abyste kontaktovali svého mobilního operátora, může to také znamenat, že nemáte připojení k serveru zjišťování.
- Pokud je profil nalezen, stáhne se.

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

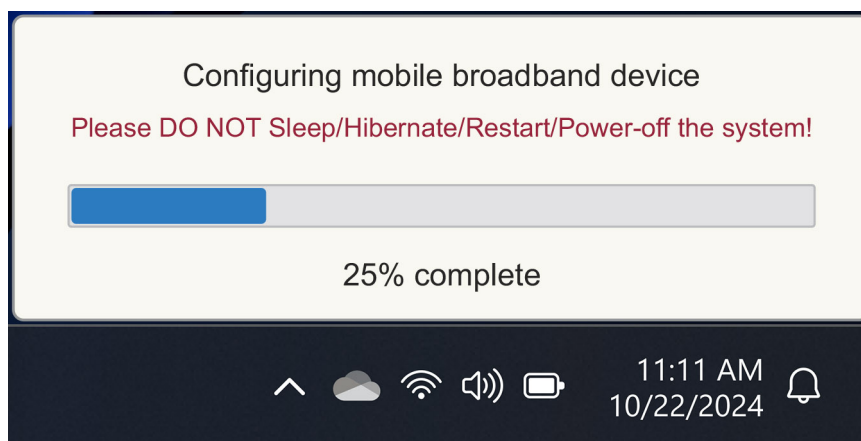
Přejděte do nabídky **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** a klikněte na možnost **Profily eSIM**.

7. Vyberte název profilu karty 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. Chcete-li zkontrolovat připojení k síti operátora, vyberte možnost **Start > Settings > Network & internet Cellular (Síť a internet > Cellular**

POZNÁMKA: K zajištění kompatibility se sítí operátora může být vyžadována aktualizace firmwaru modulu WWAN počítače. Pokud k tomu dojde, zobrazí se oznámení podobné níže uvedenému – Během stahování nebo instalace firmwaru nerestartujte, nerestartujte ani nevypínejte počítač.



Obrázek 8. Upozornění při stahování firmwaru

Systém Windows je ve výchozím nastavení nakonfigurován tak, aby používal GSMA Discovery Server, který je mezinárodně uznávaný a nezávislý na konkrétní síti operátora. Společnost Dell Technologies kromě toho konfiguruje některé další známé servery zjišťování.

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

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

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

Poté je nutné ručně provést kroky 1 až 9 a zkontrolovat novou adresu serveru Discovery (SM-DS) pro profil eSIM.

POZNÁMKA: Můžete také použít **Nastavení > Start > Síť a internet > Mobilní připojení**. Poté vyberte **Výchozí adresu serveru SM-DP > v profilech** a ručně vyhledejte SM-DP+ také pro svůj profil eSIM.

Vaše organizace získává eSIM hromadně ze sítě operátora

Pokud jste organizace s mnoha notebooky, které se připojují k síti operátora, je pro síť operátora snazší získat soubor se všemi potřebnými informacemi k vytvoření jednotlivých eSIM pro každý počítač.

Tento soubor obvykle obsahuje čísla IMEI a EID pro jednotlivá zařízení, která jsou uvedena na štítku krabice. Pokud je počítač zapnutý, můžete tyto informace získat z nastavení počítače.

- IMEI z nabídky **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** a poté klikněte na možnost **Nastavení mobilního operátora**.
- EID z: **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** a poté klikněte na **Profily eSIM**.

Pokud jste notebook zakoupili přímo od společnosti Dell, je možné, že jste před dodáním počítače obdrželi e-mail s čísly IMEI a EID.

Tyto informace můžete také získat ze Správce mobilních zařízení (MDM), pokud je váš počítač ve službě MDM zaregistrován.

Například v Microsoft Intune najdete tyto informace v: **Zařízení > Všechna zařízení > Vyberte jedno z uvedených zařízení a otevřete jeho podrobnosti > Hardware**.

Společnost Dell také poskytuje zákazníkům v některých regionech samoobslužný nástroj, v němž mohou najít várku EID a IMEI, kteří nakupují hardware přímo od společnosti Dell. V jiných regionech může mít váš obchodní zástupce společnosti Dell přístup k internímu nástroji, který vám tyto informace poskytne.

Použití profilu karty eSIM v počítači

Po výběru možnosti **Start > Settings > Síť a internet > Mobilní síť > > profily eSIM** se zobrazí sada tlačítek pro každý z profilů, které jste stáhli.

POZNÁMKA: **Use** nebo **Delete** fungovaly správně, je nutné připojení Wi-Fi. V případě problémů s komunikací se nemusí zobrazit chybová zpráva.

- **Použití:** Pokud máte stažený profil eSIM, musíte jej povolit buď přijetím vyskakovacího okna, nebo výběrem možnosti **Použít**. Před odpovědí na výzvu se ujistěte, 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** chcete-li eSIM zapnout, nebo **Ne** chcete-li ji ponechat vypnutou, ale staženou.
- **Upravit název:** Pokud máte název profilu eSIM, který není snadno rozpoznatelný, například TSL_0210, můžete jej na vyžádání upravit.
- **Odstranit:** Pokud potřebujete smazat stažený profil, například kvůli úplnému eUICC, stiskněte **Odstranit**. Před odpovědí na výzvu se ujistěte, 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?" Zvolte **Ano** chcete-li profil odstranit, nebo **Ne**, chcete-li profil ponechat v počítači.

Správa profilů eSIM na Microsoft Intune

Existují tři způsoby, jak přidat profily do Microsoft Intune.

- Přímé připojení k síti operátora nebo pomocí nástroje Orchestrator.
- Odeslání seznamu EID do sítě operátora a následné použití adresářové služby eSIM.
- Odeslání seznamu EID do sítě operátora a následné nahrání souboru ze sítě operátora do Microsoft Intune.

Přidání nových profilů připojením k síti operátora

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

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

Přidání nových profilů pomocí adresářové služby eSIM

Enterprise odesílá seznam EID počítačů do sítě operátora (další podrobnosti viz [Vaše organizace získává eSIM hromadně ze sítě operátora](#)). Tyto profily se pak umístí na server pro stahování eSIM, například (SM-DP+ nebo SM-DS). Podnik pak připojí tento server pro stahování eSIM 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 přidruženy k EID, nejsou vyžadovány individuální aktivační kódy. Každý počítač může ze serveru pro stahování automaticky stáhnout správný profil karty eSIM.

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

Přidání nových profilů nahráním souboru z mobilního operátora

Enterprise odesílá seznam EID a IMEI počítačů do sítě operátora (viz [Vaše organizace získává eSIM hromadně ze sítě operátora](#)). Síť operátora poskytuje profily odesláním souboru CSV se sadou aktivačních kódů a odpovídajícím EID až pro 1000 počítačů.

Tento profil se importuje tak, že vyberete **Zařízení > Spravovat zařízení > Mobilní profily eSIM > Přidat**.

Nyní přidejte profil do skupiny zařízení Microsoft Entra a přiřadte jej k zařízení tak, že vyberete **Zařízení > Spravovat 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. Aktivační kódy musí být v souboru CSV jedinečné.

2. Každý server pro stahování karet eSIM nebo síť operátora může mít 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 odebrat aktuální soubor CSV a přidat nový soubor s novými aktivačními kódy.
3. Potřebujete-li mít v jednom okamžiku aktivních více než 1 000 aktivačních kódů, doporučujeme se připojit přímo ke službě eSIM Directory Service.

Důležité informace o obnovení nebo přeinstalaci systému Windows

Při obnovení nebo přeinstalaci systému Windows získá uživatel možnost buď zachovat osobní data, nebo provést úplné obnovení. Stav profilu karty eSIM závisí na zvoleném typu resetování.

- Pokud se rozhodnete obnovit či přeinstalovat systém Windows a zachovat si osobní data, váš profil eSIM zůstane zachován.
- Pokud se rozhodnete odstranit vše, včetně souborů, aplikací a nastavení, smaže se váš profil eSIM. Po obnovení je nutné znovu nastavit profil karty eSIM.

Metody obnovení a přeinstalace systému Windows 11

Obnovení systému Windows 11 lze provést jedním ze tří způsobů:

1. V systému Windows vyberte možnost **Start > Nastavení > Obnovení > systému > Obnovit tento počítač > Resetovat počítač**.
2.
 - a. Restartujte počítač, abyste se dostali na přihlašovací obrazovku.
 - b. Stiskněte a podržte klávesu **Shift** a vyberte ikonu **napájení**.
 - c. Podržte klávesu **Shift** a vyberte možnost **Restartovat**.

Po restartování počítače se otevře nová obrazovka.

- d. Vyberte **možnost Odstranit potíže > a obnovit počítač** do továrního nastavení.
3.
 - a. Vyberte **Start**.
 - b. Stiskněte a podržte klávesu **Shift** a vyberte ikonu **napájení**.
 - c. Podržte klávesu **Shift** a vyberte možnost **Restartovat**.

Po restartování počítače se otevře nová obrazovka.

- d. Vyberte **možnost Odstranit potíže > a obnovit počítač** do továrního nastavení.

i **POZNÁMKA:** Průvodce obnovením počítače obsahuje stránku Nastavení. Vyberte **Další nastavení > Změnit nastavení > Nastavení**. Stránka **Další nastavení** obvykle následuje po stránce "Jak chcete přeinstalovat systém Windows?".

Systém Windows 11 můžete přeinstalovat stažením nástroje Windows Installation Media Tool z webu [pro stahování softwaru společnosti Microsoft](#). Tento nástroj můžete použít k vytvoření instalačního média, například USB flash disku, který poté nainstaluje Windows do počítače.

V počítačích s aplikací Dell SupportAssist OS Recovery stiskněte **klávesu F12**, když počítač spustí aplikaci.

i **POZNÁMKA:** Chcete-li odstranit uživatelské soubory, nastavení nebo aplikace, ale zachovat profil karty eSIM, například při předání počítače novému zaměstnanci:

- Vyberte **Start > Nastavení > Obnovení systému > Resetovat > tento počítač > Resetovat počítač**.
- Vyberte **možnost Odebrat vše**.

i **POZNÁMKA:** To platí bez ohledu na stažení z cloudu nebo místní přeinstalaci.

- Na stránce **Další nastavení** klikněte na možnost **Změnit nastavení**.
- Změnit **Odstranit profily eSIM?** do **č**.

Stav karty eSIM při každém typu resetování a přeinstalace

Tabulka shrnuje, zda je karta eSIM odstraněna nebo zachována pro všechny různé typy možností resetování a opětovné instalace:

Tabulka 2. Stav karty eSIM pro typ resetování a přeinstalace

Typ přeinstalace nebo resetování	Možnost přeinstalace nebo resetování	Stav profilu eSIM
Obnovení systému Windows 11	Zachovat moje soubory	Udržovaný i POZNÁMKA: Nezávisle na možnostech: Stažení z cloudu, místní přeinstalace nebo obnovení předinstalovaných aplikací.
	Smazat vše	Smazaný i POZNÁMKA: Nezávisle na možnostech: Stažení z cloudu, místní přeinstalace nebo obnovení předinstalovaných aplikací.
	Smazat vše/Změnit nastavení/Smazat profily eSIM? = Ne	Udržovaný i POZNÁMKA: Když kliknete na "Změnit nastavení", stránka se může jmenovat "Vybrat nastavení"
	Smazat vše/Změnit nastavení/Smazat profily eSIM? = Ano	Smazaný i POZNÁMKA: Když kliknete na "Změnit nastavení", stránka se může jmenovat "Zvolit nastavení".
Přeinstalace systému Windows 11 pomocí instalačního média	Zachovat vše (výchozí)	Udržovaný
	Uchování osobních údajů	Udržovaný
	Nic neponechat	Udržovaný
Čistá instalace spuštěním z jednotky USB s bitovou kopií systému Windows	Nelze použít (odstraní a znovu vytvoří všechny diskové oddíly)	Udržovaný
Použití služby Deployment Image Servicing and Management (DISM.exe)	Není k dispozici	Udržovaný
Dell SupportAssist OS Recovery	Resetování na nastavení z výroby	Udržovaný
Klonování souborů / disku v systému Dell SupportAssist OS	Záloha	Nezálohováno i POZNÁMKA: Profil karty eSIM je bezpečně uložen v počítači a obvykle jej nelze zálohovat ani přenést do jiného počítače.

Odstraňování problémů

Odstraňování problémů s konektivitou pomocí nastavení mobilního připojení

V této části jsou uvedeny pokyny pro řešení nejběžnějších problémů, se kterými se setkávají týmy podpory společnosti Dell.

Další informace o nastavení karty eSIM v systému Windows 11 najdete v článku [Nastavení mobilní sítě v systému Windows](#).

Modul Dell pro mobilní širokopásmové připojení (WWAN) není rozpoznán v počítači přestavovaném pomocí bitové kopie

V některých případech nemusí Správce zařízení po přestavbě počítače pomocí bitové kopie systému Windows rozpoznat modul Dell pro mobilní širokopásmové připojení (WWAN). Chcete-li problém identifikovat a vyřešit, přečtěte si článek [Modul Dell pro mobilní širokopásmové připojení \(WWAN\) nebyl zjištěn na osobním počítači Dell s přestavovaným systémem pomocí bitové kopie | Dell USA](#).

Fyzická karta SIM vložena, ale bez mobilního signálu

- Zkontrolujte, zda v **nabídce Start > Nastavení > sítě a internet** možnost **Mobilní připojení**. **Mobilní** nevidíte, pak je v počítači slot na kartu SIM, ale není vybaven hardwarem modemu (tzv. karta WWAN). Znamená to, že jste si jej objednali bez modemu, ale později lze provést upgrade počítače. Kontaktujte obchodního zástupce a domluvte se na upgradu.
- Zkontrolujte, zda je karta nano-SIM řádně vložena do přihrádky tak, aby kovové kontakty směřovaly dolů a zářez vlevo vzadu, a zda je zcela zasunuta do počítače.
- Ověřte, zda je karta nano-SIM aktivována sítí vašeho operátora.
- Pokud máte mobilní signál, ale nemáte internet, přečtěte si článek [Mobilní signál zobrazuje připojení, ale žádný přístup k internetu](#).

Časté stahování softwaru modemu

Je možné, že použití profilu způsobí stažení firmwaru do modemu. Tento proces může trvat několik minut a může zahrnovat stahování více částí, přičemž v pravém dolním rohu obrazovky se objeví několik zpráv. Pokud stahování přerušíte, může být nutné jej restartovat od začátku, takže to bude vypadat, jako byste opakovaně stahovali stejný software.

Doporučujeme počkat několik minut, než dojde ke stažení softwaru. Toto stažení softwaru do modemu nevyžaduje přístup k internetu, protože soubor je již uložen v ovladači modemu v systému Microsoft Windows.

Mobilní signál zobrazuje připojení, ale žádný přístup k internetu

Pokud se váš mobilní signál zobrazuje jako připojený, ale nemáte přístup k internetu, zde je několik kroků, jak problém vyřešit:

- Ujistěte se, že máte aktivní předplatné v síti svého operátora. Pokud vaše SIM karta nebo eSIM poskytuje odkaz na nastavení síťového účtu operátora, můžete zkontrolovat stav předplatného následujícím způsobem: Přejděte na **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní připojení**.

- Vyberte **Nastavení připojení > Zobrazit můj účet**.

 **POZNÁMKA:** Pokud se zobrazí zpráva **Připojit pomocí datového tarifu**, znamená to, že nemáte aktivní předplatné.

- Případně můžete zavolat, poslat zprávu nebo se podívat na webovou stránku sítě operátora.
- Je možné, že název přístupového bodu mobilního operátora (APN), který je nezbytný pro připojení k Internetu přes síť operátora, nikoli přes mobilní rádiovou síť, nebude systémem Windows rozpoznán. K tomuto problému často dochází u privátních sítí 5G a některých mobilních virtuálních operátorů (MVNO), kteří používají eSIM, ale nejsou součástí plánů Microsoft Windows Mobile.
- Chcete-li APN přidat ručně, přejděte do části **Start > Settings > Network & internet > Cellular**, vyberte možnost **Mobile operator settings (Nastavení mobilního operátora)** a klikněte na možnost **Add APN**.

Obratť se na svého operátora, vyhledejte na jeho webu nebo na webu nastavení APN, abyste získali potřebné APN, uživatelské jméno (je-li vyžadováno), heslo (je-li vyžadováno) a typ přihlašovacích údajů (je-li potřeba). V opačném případě zvolte **možnost Žádné**.

Zvolte název profilu a ujistěte se, že je možnost APN type nastavena na možnost **Internet a připojit**.

QR kód

Pokud máte problémy s QR kódem, zde je několik kroků, které můžete provést k jejich odstranění.

Zde je několik klíčových věcí, které je třeba mít na paměti při skenování QR kódu:

- QR kód musí být dostatečně velký, aby jej bylo možné snadno naskenovat. Pokud je příliš malý, zkuste jej zvětšit.
- Pokud se vám nedaří skenovat z obrazovky, vytiskněte QR kód a zkuste jej naskenovat z papíru.
- QR kód je v podstatě vizuální reprezentací adresy URL aktivačního kódu. Pokud je textové pole Aktivační kód již zadáno, problém nemusí být v naskenování QR kódu, ale v samotné adrese URL aktivačního kódu.

Aktivační kód

Pokud máte problémy s aktivačním kódem, zde je několik kroků, které můžete provést k jejich odstranění:

- Textové pole Aktivační kód rozpoznává mezery. Ujistěte se, že zadaný aktivační kód přesně odpovídá poskytnutému aktivačnímu kódu a nejsou za ním žádné mezery.
- Adresa URL aktivačního kódu někdy obsahuje text v závorkách [] na popud bezpečnostních produktů, které kontrolují adresy URL z hlediska bezpečnostních problémů. Například v kódu **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com [smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D** byla do závorek vložena část **[smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]**, takže se nebude jednat o platný aktivační kód. Aktivační kód je: **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D**

Počítač nemůže stáhnout profil eSIM nebo najít zjišťovací server

Pokud se vám nedaří stáhnout profil nebo najít zjišťovací server, může se jednat o problém s firemní sítí.

- Vyhledání zjišťovacího serveru nebo stažení profilu eSIM závisí na tom, zda se počítač dokáže připojit ke zjišťovacímu serveru a stáhnout profil prostřednictvím protokolu HTTPS.
- Aby bylo možné stáhnout profil eSIM, podnikové brány firewall a další síťová infrastruktura, například sítě VPN, musí být upozorněny na IP adresy a porty zjišťovacího serveru eSIM (SM-DS) a serveru pro stažení eSIM (SM-DP+). Pokud nejsou upozorněny, nevědomky zablokují stahování profilu eSIM, což má za následek, že systém Windows vytvoří neznámou nebo vážnou chybovou zprávu. Možná si budete muset stáhnout profil eSIM mimo firemní síť.

Identifikační údaje pro síť operátora

Tato část obsahuje užitečné informace, které týmu podpory operátora pomohou identifikovat profil počítače, karty SIM nebo karty eSIM. Při komunikaci se sítí operátora mohou být potřeba následující parametry a níže uvedená tabulka popisuje, jak je získat z počítače. Síť operátora si může vyžádat tyto informace o vašem počítači, když je kontaktujete.

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 vyberte možnost Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť > Upřesnit možnosti. • V systému Windows 11 vyberte možnost Start > Settings > Nastavení & sítě > Cellular a klikněte na možnost Mobile operator Settings (Nastavení mobilního operátora).  POZNÁMKA: Přejděte dolů a podívejte se na IMEI. 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 profilu ICCID karty SIM nebo karty eSIM: • V systému Windows 10 vyberte možnost Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť > Upřesnit možnosti. • V systému Windows 11 vyberte možnost Start > Settings > Nastavení & sítě > Cellular a klikněte na možnost Mobile operator Settings (Nastavení mobilního operátora).  POZNÁMKA: Přejděte dolů a podívejte se na ICCID. Zobrazí se číslo ICCID.
Identifikátor eSIM (EID)	EID identifikuje čip eSIM v počítači pro síť operátora. Postup vyhledání čísla EID: • V systému Windows 10 vyberte možnost Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť > Správa profilů eSIM. • V systému Windows 11 vyberte možnost Start > Settings > Network & internet > Cellular a klikněte na možnost eSIM profiles.  POZNÁMKA: EID se zobrazí pod QR kódem ve vlastnostech karty eSIM.

Instalace ovladačů

Aktualizace ovladačů je preventivní opatření na ochranu počítače a zajištění správné funkce hardwarových součástí a zařízení. Společnost Dell pravidelně vydává aktualizace ovladačů, aby váš počítač obsahoval nejnovější aktualizace zabezpečení, opravy chyb a funkce.

Další informace o ovladačích a souborech ke stažení naleznete v článku KB [000123347](#).

1. Přejděte na [stránku podpory společnosti Dell](#).
2. Zadejte výrobní číslo počítače a klikněte na možnost **Odeslat**.

 **POZNÁMKA:** Pokud výrobní číslo nemáte k dispozici, použijte funkci automatického rozpoznání nebo ručně vyhledejte model počítače.

3. v části **Ovladače a diagnostika** klikněte na možnost **Najít ovladače**.
4. Z rozevírací nabídky vyberte váš **operační systém**.
5. Z kategorie **Modem/komunikace** zvolte ovladač pro svou kartu pro mobilní širokopásmové připojení.
6. Klikněte na možnost **Stáhnout** a stáhněte ovladač do počítače.
7. Spusťte instalační program a postupujte podle pokynů k instalaci.

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 ťuknutí 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.