

Nastavení karet SIM/eSIM pro systém Windows

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: Instalace karty SIM a připojení počítače k operátorovi nebo službě mobilní sítě.....	5
Kapitola 3: Připojení k operátorovi nebo mobilní síti pomocí karty eSIM.....	9
Získání profilu eSIM od operátora nebo mobilního operátora.....	9
Používání aplikace Mobilní tarify.....	9
Použití QR kódu nebo aktivačního kódu zasláného operátorem nebo mobilním operátorem.....	10
Vyhledání profilu pomocí zjišťovacího serveru (SM-DS).....	11
Vaše organizace získává karty eSIM hromadně od vašeho operátora.....	12
Použití profilu eSIM uvnitř počítače.....	13
Kapitola 4: Správa profilů eSIM v řešení Microsoft Intune.....	14
Kapitola 5: Důležité informace při 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
Je vložena fyzická karta SIM, ale chybí mobilní signál.....	18
Časté stahování softwaru modemů.....	18
Mobilní signál se zobrazuje jako připojený, ale nemá 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 operátora.....	21
Kapitola 8: Instalace ovladačů.....	22
Kapitola 9: Návod a kontakt na společnost Dell Technologies.....	23

Úvod a předpoklady

Ke službě 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 obě možnosti, ale v jednom okamžiku lze mít aktivní pouze jednu z nich.

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.

Rozdíly v termínech používaných v systému Windows

V závislosti na nastavení angličtiny se může způsob popisu služby mobilní sítě v systému Windows lišit.

V americké angličtině se používá termín Cellular.

V jiných jazykových nastaveních angličtiny (například v angličtině pro Velkou Británii) se používá termín Mobile.

Tyto rozdíly jsou uvedeny v následujících postupech a jsou označeny jako Cellular* a Mobile**.

Instalace karty SIM a připojení počítače k operátorovi nebo službě mobilní sítě

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 kartu 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](#).

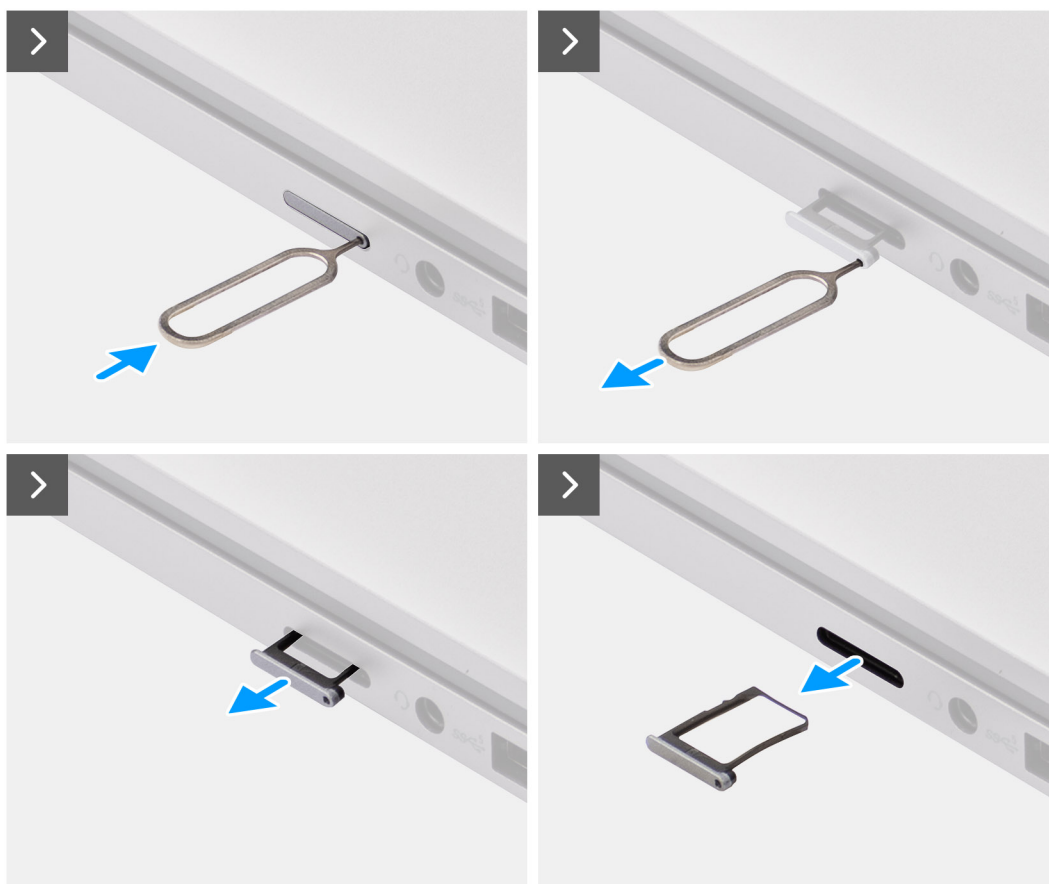


Obrázek 1. Příklad 1 – umístění slotu pro kartu SIM



Obrázek 2. Příklad 2 – umístění slotu pro kartu SIM

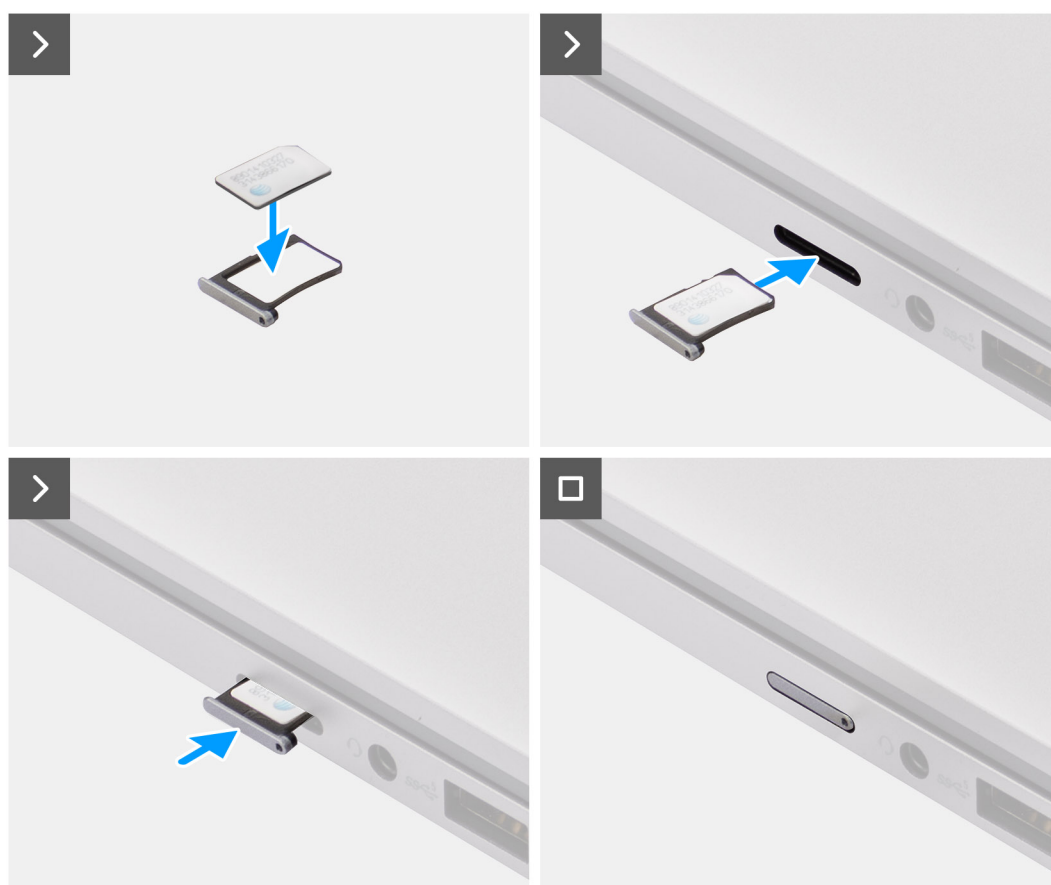
Vyjmutí přihrádky karty SIM z počítače



Obrázek 3. Vyjmutí přihrádky karty SIM z počítače

1. Do otvoru v přihrádce karty SIM vložte 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 zasuněte přihrádku na kartu SIM do slotu v počítači.

Připojení počítače k operátorovi nebo službě mobilní sítě

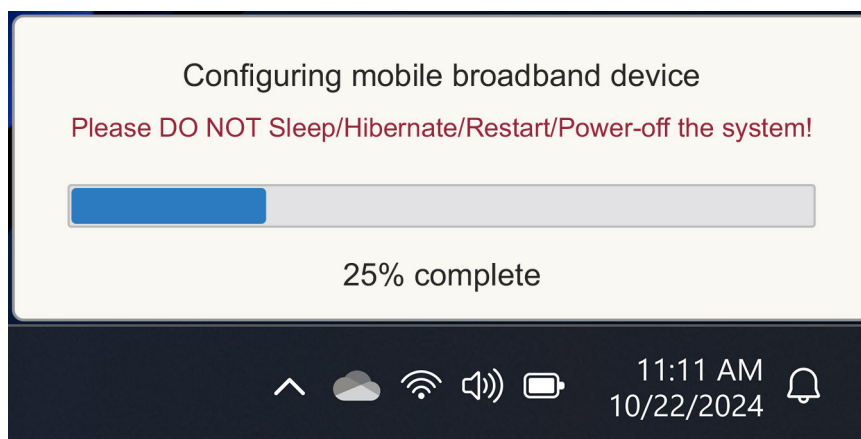
1. V systému Windows vyberte nabídku **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** (Cellular* nebo **Mobile****) a zkontrolujte připojení k mobilnímu operátorovi.
2. Zkontrolujte, zda je **zapnutá** možnost **Mobilní síť** (Cellular* nebo **Mobile****).
3. Zkontrolujte, zda je možnost **Používat tuto kartu SIM pro mobilní data** (Cellular* nebo **Mobile****) nastavena na hodnotu **SIM**.

* V americké angličtině se používá termín Cellular.

** V jiných nastaveních angličtiny (například v angličtině ve Velké Británii) se používá termín Mobile.

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

POZNÁMKA: Pro zajištění kompatibility se sítí mobilního 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 operátorovi nebo mobilní síti 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 operátora. Některé novější počítače Dell mohou obsahovat vestavěnou kartu SIM (eSIM).

Získání profilu eSIM od operátora nebo mobilního operátora

Existují čtyři způsoby, jak získat profil eSIM od operátora nebo mobilního 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 zasláné operátorem nebo mobilním operátorem:**
 1. Operátor nebo mobilní operátor 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. Operátor nebo mobilní operátor 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 vašeho operátora:**
 1. Společnost hromadně nakupuje profily eSIM od vašeho operátora nebo mobilního operátora.
 2. Poté pomocí systému správy stahuje profily eSIM.

Zákazníci musí kontaktovat operátora nebo mobilního 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 operátoři nebo místní mobilní operátoři. Uživatel může také vybrat svou zemi z rozevíracího seznamu nebo vybrat možnost **Zobrazit všechny operátory** (Carriers* či Operators**), a zobrazit tak všechny dostupné operátory nebo mobilní operátory v aplikaci Mobilní tarify.

Po výběru operátora se otevře webová stránka 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 zvoleném operátorovi 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.

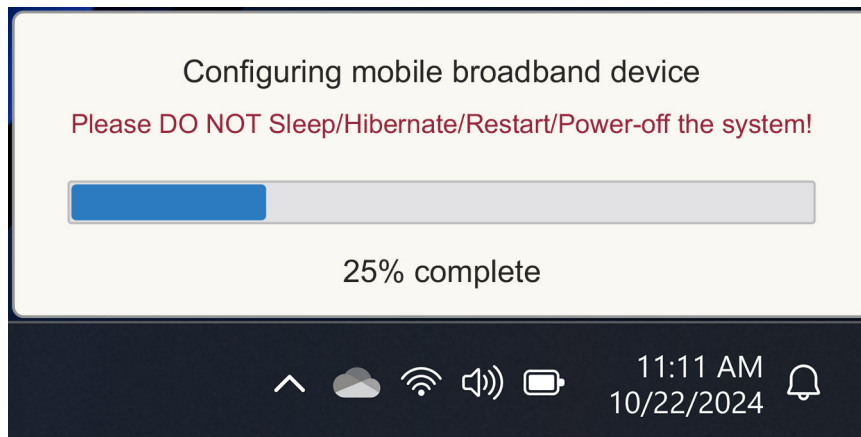
Vyberte nabídku **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** (Cellular* nebo Mobile**) a zkontrolujte připojení k mobilnímu operátorovi.

* V americké angličtině se používá termín Cellular.

** V jiných nastaveních angličtiny (například v angličtině ve Velké Británii) se používá termín Mobile.

POZNÁMKA: Ujistěte se, že je **zapnutá** možnost **Mobilní síť** (Cellular* nebo **Mobile****) a možnost **Používat tuto SIM kartu pro mobilní data** (Cellular* nebo **Mobile****) je nastavená na **eSIM**.

POZNÁMKA: Pro zajištění kompatibility se sítí mobilního 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 zasláného operátorem nebo mobilním operátorem

Operátor 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\$sm dp-plus-0.vb.vd.kigen.com\$AEBE4387-0FFB-3720-64EC-221527C7592D

Profil eSIM přidáte následovně:

1. Vyberte nabídku **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** (Cellular* nebo **Mobile****).
2. Ujistěte se, že je možnost **Mobilní síť** nastavena na **Zapnuto** a možnost **Používat tuto kartu SIM pro mobilní data** (Cellular* nebo **Mobile****) je nastavena na **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 nebo mobilním operátorovi 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** (Cellular* nebo **Mobile****) a klikněte na položku **Profily eSIM**.

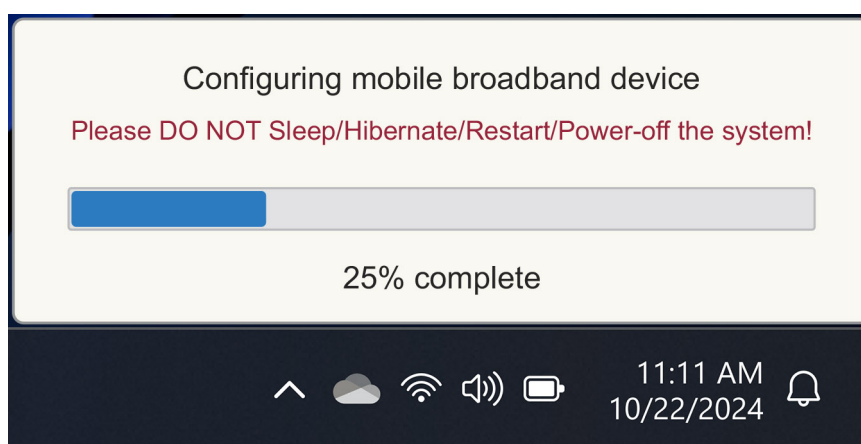
8. Vyberte název profilu eSIM a klikněte na možnost **Použít**.

9. Ujistěte se, že je **zapnutá** možnost **Mobilní síť** (Cellular* nebo **Mobil****) a možnost **Používat tuto kartu SIM pro mobilní data** (Cellular* nebo **Mobil****) je nastavená na **eSIM** a zkontrolujte připojení k operátorovi.

* V americké angličtině se používá termín Cellular.

** V jiných nastaveních angličtiny (například v angličtině ve Velké Británii) se používá termín Mobile.

POZNÁMKA: Pro zajištění kompatibility se sítí mobilního 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)

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

1. Uvede seznam běžných zjišťovacích serverů na stránce **Připojíme vás k síti**.
2. Pokud profil eSIM existuje, systém Windows jej stáhne a použije ho pro připojení k síti mobilního 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** (Cellular* nebo **Mobile****) a zkontrolujte připojení k mobilnímu operátorovi.
2. Ujistěte se, že je **zapnutá** možnost **Mobilní síť** (Cellular* nebo **Mobile****) a možnost **Používat tuto kartu SIM pro mobilní data** (Cellular* nebo **Mobile****) 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** (Cellular* nebo Mobile**) a klikněte na položku **Profily eSIM**.

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

POZNÁMKA: Zobrazí se zpráva: Využíváte mobilní data z vašeho datového tarifu a budou vám účtovány poplatky. Chcete pokračovat?

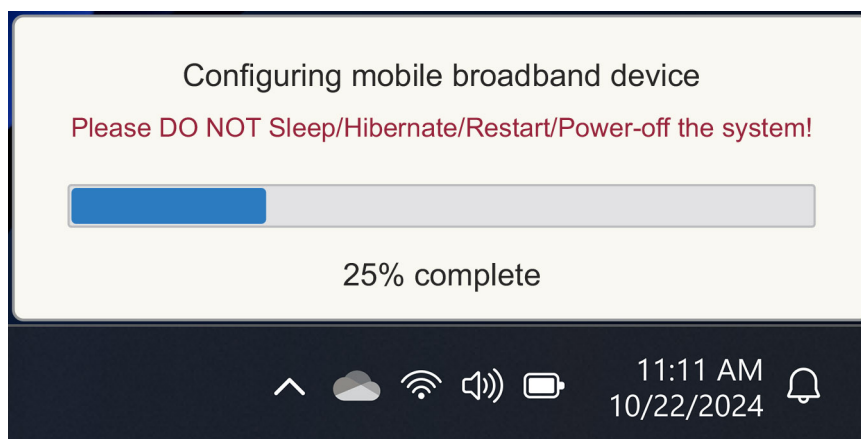
8. Pokračujte kliknutím na tlačítko **Yes**.

9. Vyberte nabídku **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** (Cellular* nebo Mobile**) a zkontrolujte připojení k mobilnímu operátorovi.

* V americké angličtině se používá termín Cellular.

** V jiných nastaveních angličtiny (například v angličtině ve Velké Británii) se používá termín Mobile.

POZNÁMKA: Pro zajištění kompatibility se sítí mobilního 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. 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** (Cellular* nebo Mobile**). 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** (Cellular* nebo Mobile**). Poté vyberte možnost **Profily eSIM > Výchozí adresa serveru SM-DP** a ručně vyhledejte server SM-DP+ také pro svůj profil eSIM.

* V americké angličtině se používá termín Cellular.

** V jiných nastaveních angličtiny (například v angličtině ve Velké Británii) se používá termín Mobile.

Vaše organizace získává karty eSIM hromadně od vašeho operátora

Pokud vaše organizace vlastní mnoho notebooků, které se chtějí připojit k síti operátora, je pro operátora snazší obdržet soubor se všemi potřebnými informacemi pro vytvoření jednotlivých karet eSIM pro každý počítač.

Tento soubor obvykle obsahuje IMEI a EID pro každý notebook, které se nacházejí na štítku krabice. Pokud je počítač zapnutý, můžete tyto informace získat z nastavení počítače.

- Číslo IMEI získáte z nabídky **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** (Cellular* nebo **Mobile****), kde klikněte na možnost **Nastavení mobilního operátora**.
- Číslo EID získáte z nabídky **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** (Cellular* nebo **Mobile****), kde klikněte na položku **Profily eSIM**.

* V americké angličtině se používá termín Cellular.

** V jiných nastaveních angličtiny (například v angličtině ve Velké Británii) se používá termín Mobile.

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

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

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

Společnost Dell také poskytuje samoobslužný nástroj pro zákazníky v některých regionech, kde mohou najít čísla EID a IMEI při nákupu hardwaru přímo od společnosti Dell. V jiných regionech je možné, že váš obchodní zástupce společnosti Dell má přístup k internímu nástroji, který vám tyto informace poskytne.

Použití profilu eSIM uvnitř počítače

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

* V americké angličtině se používá termín Cellular.

** V jiných nastaveních angličtiny (například v angličtině ve Velké Británii) se používá termín Mobile.

 **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 mobile data from your plan and may incur 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 might need to contact your mobile Carrier 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 operátorovi či mobilnímu operátorovi nebo pomocí prostředníka.
- Odeslání seznamu EID operátorovi a následné použití adresářové služby eSIM.
- Odeslání seznamu EID operátorovi a následné nahrání souboru od operátora do řešení Microsoft Intune.

Přidání nových profilů připojením k operátorovi

Připojte instanci Microsoft Intune k operátorovi 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 operátorovi (další podrobnosti naleznete v části [Vaše organizace získává karty eSIM hromadně od vašeho operátora](#)). 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 (viz [Vaše organizace získává karty eSIM hromadně od vašeho operátora](#)). Operátor 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 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.

Důležité informace při obnovení nebo přeinstalaci systému Windows

Při obnovení nebo přeinstalaci systému Windows má uživatel možnost buď zachovat osobní údaje, nebo provést úplný reset. Stav vašeho profilu eSIM závisí na zvoleném typu obnovení.

- Pokud se rozhodnete resetovat nebo přeinstalovat systém Windows a přitom si ponecháte své osobní údaje, váš profil eSIM zůstane zachován.
- Pokud se rozhodnete odstranit vše, včetně souborů, aplikací a nastavení, váš profil eSIM bude smazán. Po obnovení je nutné svůj profil eSIM znovu nastavit.

Metody obnovení a přeinstalace systému Windows 11

Obnovení systému Windows 11 lze provést jedním ze tří způsobů:

1. V systému Windows vyberte nabídku **Start > Nastavení > Systém > Obnovení > Obnovení počítače > Obnovit počítač**.
2. a. Obnovením počítače se dostanete na přihlašovací obrazovku.
b. Přidrže stisknutou klávesu **Shift** a vyberte ikonu **Napájení**.
c. Podrže klávesu **Shift** a vyberte možnost **Restartovat**.

Po obnovení počítače se otevře nová obrazovka.

- d. Vyberte možnost **Odstranit potíže > Obnovit počítač**.
3. a. Vyberte možnost **Spustit**.
b. Přidrže stisknutou klávesu **Shift** a vyberte ikonu **Napájení**.
c. Podrže klávesu **Shift** a vyberte možnost **Restartovat**.

Po obnovení počítače se otevře nová obrazovka.

- d. Vyberte možnost **Odstranit potíže > Obnovit počítač**.

i **POZNÁMKA:** Průvodce obnovením počítače obsahuje stránku Nastavení. Vyberte možnost **Další nastavení > Změnit nastavení > Nastavení**. Po stránce „Jak chcete přeinstalovat systém Windows?“ obvykle následuje stránka **Další nastavení**.

Windows 11 můžete přeinstalovat stažením nástroje instalačního média Windows z webu [Software společnosti Microsoft ke stažení](#). Tento nástroj můžete použít k vytvoření instalačního média, například jednotky USB flash, a poté do počítače nainstalovat systém Windows.

V počítačích s aplikací Dell SupportAssist OS Recovery otevřete aplikaci stisknutím klávesy **F12** při spuštění počítače.

i **POZNÁMKA:** Pokud chcete smazat uživatelské soubory, nastavení nebo aplikace, ale zachovat profil eSIM například při předání počítače novému zaměstnanci:

- Vyberte nabídku **Start > Nastavení > Systém > Obnovení > Obnovení počítače > Obnovit počítač**.
- Vyberte možnost **Odebrat vše**.

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

- Na stránce **Další nastavení** klikněte na možnost **Změnit nastavení**.
- Změňte možnost **Smazat profily eSIM?** na **Ne**.

Stav karty eSIM pro každý typ obnovení a přeinstalace

Tabulka shrnuje, zda je karta eSIM odstraněna nebo zachována pro všechny různé typy možností obnovení a přeinstalace:

Tabulka 2. Stav karty eSIM pro typ obnovení a přeinstalace

Typ přeinstalace nebo obnovení	Možnost přeinstalace nebo obnovení	Stav profilu eSIM
Obnovení systému Windows 11	Zachovat mé soubory	Zachováno i POZNÁMKA: Nezávislé na možnostech: stahování z cloudu, místní přeinstalace nebo obnovení předinstalovaných aplikací.
	Smazat vše	Smazáno i POZNÁMKA: Nezávislé na možnostech: stahování z cloudu, místní přeinstalace nebo obnovení předinstalovaných aplikací.
	Smazat vše / Změnit nastavení / Smazat profily eSIM? = Ne	Zachováno i POZNÁMKA: Když kliknete na možnost „Změnit nastavení“, stránka se může jmenovat „Výběr nastavení“
	Smazat vše / Změnit nastavení / Smazat profily eSIM? = Ano	Smazáno i POZNÁMKA: Když kliknete na možnost „Změnit nastavení“, stránka se může jmenovat „Výběr nastavení“.
Přeinstalace systému Windows 11 pomocí instalačního média	Zachovat vše (výchozí)	Zachováno
	Zachovat osobní údaje	Zachováno
	Nic nezachovat	Zachováno
Čistá instalace spuštěním z jednotky USB s bitovou kopií systému Windows	Nelze použít (odstraní se a předělají všechny diskové oddíly)	Zachováno
Použití nástroje Deployment Image Servicing and Management (DISM.exe)	Není k dispozici	Zachováno
Dell SupportAssist OS Recovery	Resetování na nastavení z výroby	Zachováno
Záložní soubory / klonování disku Dell SupportAssist OS	Záloha	Není zálohováno i POZNÁMKA: Profil eSIM je bezpečně uložen uvnitř počítače 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 přinstalovaném pomocí bitové kopie

V některých případech nemusí Správce zařízení po přinstalaci 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 přinstalovaným systémem pomocí bitové kopie | Dell USA](#).

Je vložena fyzická karta SIM, ale chybí mobilní signál

- Zkontrolujte, zda se v nabídce **Start > Nastavení > Síť a internet** zobrazuje nabídka **Mobilní síť** (Cellular* nebo Mobile**). Pokud se možnost **Mobilní síť** (Cellular* nebo Mobile**) 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.
- * V americké angličtině se používá termín Cellular.
- ** V jiných nastaveních angličtiny (například v angličtině ve Velké Británii) se používá termín Mobile.
- Ujistěte se, že je karta nano-SIM správně vložena v příhrádce a že kovové kontakty směřují dolů, zářez je umístěn vlevo vzadu a karta je zcela zasunuta do počítače.
- Ověřte, zda váš operátor aktivoval 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](#).

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 se zobrazuje jako připojený, ale nemá přístup k internetu

Pokud se váš mobilní signál zobrazuje jako připojený, ale nemáte přístup k internetu, můžete problém vyřešit několika kroky:

- Ujistěte se, že máte u svého operátora aktivní předplatné. Pokud vaše karta SIM nebo eSIM obsahuje odkaz na nastavení účtu operátora, můžete stav předplatného zkontrolovat následovně: Přejděte do nabídky **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** (Cellular* nebo Mobile**).
- Vyberte možnost **Nastavení připojení > Zobrazit můj účet**.

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

- Případně můžete zavolat, poslat zprávu nebo se podívat na webové stránky operátora.
- Je možné, že systém Windows nerozpozná název přístupového bodu (APN) mobilního operátora, který je nezbytný pro připojení k internetu prostřednictvím sítě operátora, nikoli mobilní rádiové sítě. K tomuto problému často dochází u soukromých sítí 5G a některých operátorů virtuálních mobilních sítí (MVNO), kteří používají kartu eSIM, ale nejsou součástí tarifů Microsoft Windows Mobile Plan.
- Chcete-li název APN přidat ručně, přejděte do nabídky **Start > Nastavení > Síť a internet > Mobilní síť** (Cellular* nebo Mobile**), vyberte možnost **Nastavení mobilního operátora** a klikněte na možnost **Přidat APN**.

Kontaktujte svého operátora, prohledejte jeho web nebo vyhledejte na webu nastavení APN, abyste získali potřebný název APN, uživatelské jméno (pokud je vyžadováno), heslo (pokud je vyžadováno) a typ přihlašovacích údajů (pokud je potřeba), jinak vyberte možnost **Žádné**.

Vyberte název profilu a ujistěte se, že je typ APN nastavený na **Internet a připojit**.

* V americké angličtině se používá termín Cellular.

** V jiných nastaveních angličtiny (například v angličtině ve Velké Británii) se používá termín Mobile.

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 síť 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 vážní chybovou zprávu. Možná si budete muset stáhnout profil eSIM mimo firemní síť.

Identifikační údaje pro operátora

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

Tabulka 3. Identifikační údaje pro operátora

Název identifikátoru	Vyhledání identifikátoru
IMEI (Modem International Mobile Equipment Identity) modemu	IMEI je číslo, které identifikuje váš modem pro 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 (Cellular* nebo Mobile**) 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 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 (Cellular* nebo Mobile**) 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 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 (Cellular* nebo Mobile**) a klikněte na Profily eSIM.  POZNÁMKA: Identifikátor EID se zobrazuje pod QR kódem ve vlastnostech karty eSIM.

* V americké angličtině se používá termín Cellular.

** V jiných nastaveních angličtiny (například v angličtině ve Velké Británii) se používá termín Mobile.

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
Aplikace MyDell	
Tipy	
Kontaktujte oddělení podpory	V hledání Windows zadejte text <code>Contact Support</code> a poté stiskněte klávesu Enter.
Nápověda k operačnímu systému online	Stránky podpory pro systém Windows
Přistupujte ke špičkovým řešením, diagnostice, ovladačům a souborům ke stažení a získajte 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.