

# Wiederherstellungs-, Sicherungs- und Fehlerbehebungshandbuch



## Einführung

### Wiederherstellung

#### Was ist eine Wiederherstellung?

Bei der Wiederherstellung handelt es sich um den Vorgang, bei dem das integrierte Festplatten- oder SSD-Laufwerk in den ursprünglichen Zustand ab Werk zurückgeführt wird. Das Aktualisieren ist der Vorgang, bei dem das Betriebssystem erneut installiert wird, die Grundeinstellungen und die persönlichen Daten jedoch beibehalten werden. Sie können Ihren Computer auf zwei Arten wiederherstellen:

- Von Wiederherstellungsmedien
- Vom Wiederherstellungsbereich



Die Modelle mit 64-GB- oder 128-GB-SSD-Laufwerk unterstützen keine Aktualisierung. Wenn Sie die Kapazität des SSD-Laufwerks überprüfen, drücken Sie im ausgeschalteten Zustand des Computers die **ASSIST**-Taste, um den Bildschirm **VAIO Care Rettungsmodus** (VAIO Care Rescue Mode) zu öffnen, und wählen Sie **BIOS-Setup starten** (Start BIOS setup).

#### Wann muss eine Wiederherstellung oder Aktualisierung durchgeführt werden?

- Wenn der Computer nicht mehr richtig funktioniert
- Wenn der Computer mit einem Virus infiziert wurde
- Wenn auf dem Computer Probleme auftreten, die sich mit gängigen Fehlerbehebungsmaßnahmen nicht lösen lassen
- Wenn das Laufwerk C: versehentlich formatiert wurde

#### Was ist ein Wiederherstellungsbereich?

Der Wiederherstellungsbereich auf dem integrierten Festplatten- oder SSD-Laufwerk enthält Daten zum Wiederherstellen des Systems und der vorinstallierten Apps. Dieser Bereich kann mit normalen Mitteln nicht geändert oder gelöscht werden. Es gibt jedoch kommerzielle Apps, die speziell für diesen Zweck entwickelt wurden.

#### Warum müssen Wiederherstellungsmedien erstellt werden?

Mithilfe von Wiederherstellungsmedien kann der Auslieferungszustand des Computers wiederhergestellt werden. Wenn Windows nicht mehr startet und der Wiederherstellungsbereich gelöscht wurde, können Sie den Computer nur von Wiederherstellungsmedien wiederherstellen. Erstellen Sie daher sofort nach der Inbetriebnahme des Computers Wiederherstellungsmedien.

### Sicherung

#### Was ist eine Sicherung?

Bei einer Sicherung wird eine Sicherungskopie der auf dem integrierten Festplatten- oder SSD-Laufwerk gespeicherten Daten an einem anderen Speicherort erstellt.

#### Warum müssen Daten gesichert werden?

Es kann aufgrund von unvorhergesehenen Ereignissen oder Computerviren dazu kommen, dass auf dem integrierten Festplatten- oder SSD-Laufwerk gespeicherte Daten verloren gehen. Die Daten können dann nur wiederhergestellt werden, wenn eine Sicherungskopie vorhanden ist. Wir raten dringend dazu, Ihre Daten regelmäßig zu sichern.

### Erstellen von Wiederherstellungsmedien

Sie können Wiederherstellungsmedien mithilfe von **VAIO Care** erstellen. Ausführliche Informationen zum Erstellen der Wiederherstellungsmedien finden Sie im elektronischen **Benutzerhandbuch**. Stellen Sie eine Verbindung des Computers mit dem Internet her, und aktualisieren Sie den Computer über **VAIO Update**, bevor Sie die Wiederherstellungsmedien erstellen.



**BD-RE-, BD-RE DL-, DVD-RW-, DVD+RW-, DVD-RAM-, CD-R- oder CD-RW-Medien können nicht als Wiederherstellungsmedien verwendet werden.**



Sie können optische Medien und einen USB-Stick als Wiederherstellungsmedien verwenden. Es wird jedoch die Verwendung von DVD-R-Medien empfohlen, da die Daten auf einem USB-Stick versehentlich gelöscht werden können.

Während der Erstellung von Wiederherstellungsmedien werden die Arten der vom Computer unterstützten Medien, die Anzahl der benötigten Medien sowie die erforderliche Kapazität des USB-Sticks angezeigt.

Mit dem Standard USB 3.0 konforme USB-Anschlüsse unterstützen keine Wiederherstellung über USB-Sticks, die mit USB 3.0 konform sind. Achten Sie bei Modellen ohne USB-Anschlüsse, die lediglich mit dem Standard USB 2.0 konform sind, darauf, Wiederherstellungsmedien mit USB-Sticks zu erstellen, die nicht mit USB 3.0 konform sind. (Dies gilt nicht für SVE111.)

## Wiederherstellen des Computers

Aktualisieren Sie den Computer erst, wenn Probleme auftreten. Wenn das Problem weiterhin auftritt, führen Sie eine Wiederherstellung des Computers durch.



Beim Wiederherstellen des Computers werden sämtliche Daten auf dem integrierten Festplatten- oder SSD-Laufwerk gelöscht.

Die Grundeinstellungen und die persönlichen Daten auf dem Computer werden bei einer Aktualisierung beibehalten.

### So führen Sie eine Aktualisierung des Computers durch

- 1** Drücken Sie im ausgeschalteten Zustand des Computers die **ASSIST**-Taste. Der Bildschirm **VAIO Care Rettungsmodus** (VAIO Care Rescue Mode) wird angezeigt.
- 2** Wählen Sie **System wiederherstellen oder instandhalten** (Recover or maintain your system) aus. Befolgen Sie die angezeigten Anweisungen, bis der Bildschirm **Option auswählen** angezeigt wird.
- 3** Wählen Sie **Problembehandlung** und **PC auffrischen** (Refresh your PC) aus.



Weitere Informationen hierzu finden Sie im elektronischen **Benutzerhandbuch**.



Speichern Sie wichtige Daten im Voraus. Urheberrechtlich geschützte Daten, z. B. digital gesendete Daten oder mit Wiedergabe-Apps für digitale Medien organisierte Musikdateien, sind möglicherweise nach dem Aktualisieren des Computers auch dann nicht mehr verfügbar, wenn die Daten sich am gleichen Speicherort befinden. Anweisungen hierzu finden Sie in der Hilfe der verwendeten App.



Die Apps, die bei Lieferung bereits installiert waren oder aus dem **Windows Store** installiert wurden, werden beibehalten, sämtliche nach dem Kauf installierten Desktop-Apps werden jedoch gelöscht.

### So stellen Sie den Computer vom Wiederherstellungsbereich wieder her

- 1** Drücken Sie im ausgeschalteten Zustand des Computers die **ASSIST**-Taste. Der Bildschirm **VAIO Care Rettungsmodus** (VAIO Care Rescue Mode) wird angezeigt.
- 2** Wählen Sie **System wiederherstellen oder instandhalten** (Recover or maintain your system) aus. Befolgen Sie die angezeigten Anweisungen, bis der Bildschirm **Option auswählen** angezeigt wird.
- 3** Wählen Sie **Problembehandlung** und **Wiederherstellung und Wartung** (Recovery and maintenance). Befolgen Sie die angezeigten Anweisungen, bis der Bildschirm **VAIO Care (Rettungsmodus): Wiederherstellung oder Wartung Ihres Systems** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system) angezeigt wird.



Wenn das Fenster zum Auswählen der Spracheinstellung angezeigt wird, wählen Sie die gewünschte Sprache aus, und klicken Sie auf **OK**.

- 4** Wählen Sie **Wiederherstellungsassistenten starten** (Start recovery wizard).

- 5** Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.



Wenn Sie eine benutzerdefinierte Wiederherstellung durchführen möchten, klicken Sie auf **Extras** (Tools) und dann auf **Erweiterten Wiederherstellungsassistenten starten** (Start advanced recovery wizard).

### So stellen Sie den Computer von Wiederherstellungsmedien wieder her

Schließen Sie bei dem Modell ohne integriertes optisches Laufwerk ein externes optisches Laufwerk (gesondert erhältlich) am Computer an. Wurde zusammen mit dem externen optischen Laufwerk ein zugehöriges Netzgerät geliefert, schließen Sie das Netzgerät an eine Stromquelle an.

- 1** Legen Sie ein Wiederherstellungsmedium (optisches Medium) in das optische Laufwerk ein, oder stecken Sie einen USB-Stick in den USB-Anschluss des VAIO-Computers ein, während sich der Computer im Normalmodus befindet.
- 2** Schalten Sie den Computer aus.
- 3** Drücken Sie die **ASSIST**-Taste, um den Bildschirm **VAIO Care Rettungsmodus** (VAIO Care Rescue Mode) anzuzeigen, und wählen Sie **Von Datenträger starten (USB-Gerät/optischer Datenträger)** (Start from media (USB device/optical disc)) aus. Befolgen Sie die angezeigten Anweisungen, bis der Bildschirm **Option auswählen** angezeigt wird.

- 4** Wählen Sie **Problembehandlung** und **Wiederherstellung und Wartung** (Recovery and maintenance). Befolgen Sie die angezeigten Anweisungen, bis der Bildschirm **VAIO Care (Rettungsmodus): Wiederherstellung oder Wartung Ihres Systems** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system) angezeigt wird.



Wenn das Fenster zum Auswählen der Spracheinstellung angezeigt wird, wählen Sie die gewünschte Sprache aus, und klicken Sie auf **OK**.

- 5** Wählen Sie **Wiederherstellungsassistenten starten** (Start recovery wizard).

- 6** Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.



Wenn Sie eine benutzerdefinierte Wiederherstellung durchführen möchten, klicken Sie auf **Extras** (Tools) und dann auf **Erweiterten Wiederherstellungsassistenten starten** (Start advanced recovery wizard).

Wenn Sie den Computer nicht vom USB-Stick wiederherstellen können, setzen Sie diesen in einen anderen USB-Anschluss ein, und führen Sie die Wiederherstellung erneut durch.

# Sichern und Wiederherstellen des Systems

## So führen Sie die Datensicherung und -wiederherstellung durch, wenn Windows startet

Wenn Windows gestartet wird, können Sie Ihre Daten mit der Windows-Funktion sichern und wiederherstellen. Öffnen Sie dazu die **Systemsteuerung**, und wählen Sie **System und Sicherheit** und **Dateiversionsverlauf**.

## So führen Sie die Datensicherung und -wiederherstellung durch, wenn Windows nicht startet

Wenn Windows nicht gestartet werden kann, sichern Sie Ihre Daten mit **VAIO Care (Rettungsmodus): Wiederherstellung oder Wartung Ihres Systems** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system). Sie können mit dem **VAIO Data Restore Tool** Dateien wiederherstellen, die mit **VAIO Care (Rettungsmodus): Wiederherstellung oder Wartung Ihres Systems** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system) gesichert wurden.

## Wiederherstellen des Systems von einem Wiederherstellungspunkt

Mithilfe eines Wiederherstellungspunkts können Sie die Systemdateien Ihres Computers in einem früheren Zustand wiederherstellen, je nachdem, wann der Wiederherstellungspunkt erstellt wurde. In der Regel werden Wiederherstellungspunkte automatisch erstellt, z. B. wenn Sie einen Treiber installieren. Es wird jedoch empfohlen, manuell einen neuen Wiederherstellungspunkt zu erstellen, bevor Sie Apps oder Treiber auf dem Computer installieren.

### So stellen Sie Systemdateien von einem Wiederherstellungspunkt her, wenn Windows nicht mehr startet

Schließen Sie bei dem Modell ohne integriertes optisches Laufwerk ein externes optisches Laufwerk (gesondert erhältlich) am Computer an. Wurde zusammen mit dem externen optischen Laufwerk ein zugehöriges Netzgerät geliefert, schließen Sie das Netzgerät an eine Stromquelle an.

- 1 Führen Sie in der Anleitung „So stellen Sie den Computer von Wiederherstellungsmedien wieder her“ im Abschnitt **Wiederherstellen des Computers** auf der Vorderseite Schritt 1 bis 3 durch.
- 2 Wählen Sie **Problembehandlung, Erweiterte Optionen** und **Systemwiederherstellung** aus.
- 3 Wählen Sie Ihr Betriebssystem aus. Das Fenster **Systemwiederherstellung** wird angezeigt.
- 4 Wählen Sie **Weiter** aus.
- 5 Wählen Sie einen Wiederherstellungspunkt und dann **Weiter** aus. Das Bestätigungsfenster für den ausgewählten Wiederherstellungspunkt wird angezeigt.
- 6 Wählen Sie **Fertig stellen** aus, um den Wiederherstellungspunkt zu bestätigen. Der Computer wird nach dem Wiederherstellen der Systemdateien neu gestartet.

# Fehlerbehebung

## Wenn Sie Probleme mit Ihrem Computer haben

Führen Sie erst die folgenden Schritte durch, bevor Sie sich an ein autorisiertes Service-/Supportzentrum von Sony oder direkt an Ihren Sony-Händler vor Ort wenden.

- Lesen Sie die Informationen zur Fehlerbehebung in diesem Abschnitt oder im elektronischen **Benutzerhandbuch**.
- Drücken Sie bei eingeschaltetem Computer die Taste **ASSIST**, um **VAIO Care** zu starten, und führen Sie die erforderlichen Aktionen durch.
- Suchen Sie auf der VAIO-Support-Website nach Informationen.

## Probleme bei der Wiederherstellung

### Die Wiederherstellung vom Wiederherstellungsbereich ist nicht möglich

Stellen Sie den Computer von Wiederherstellungsmedien wieder her, wenn Sie die Größe des Wiederherstellungsbereichs mit einer App geändert, ein anderes Betriebssystem als das vorinstallierte installiert oder das integrierte Festplatten- oder SSD-Laufwerk mit einem anderen Programm als **VAIO Care (Rettungsmodus): Wiederherstellung oder Wartung Ihres Systems** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system) formatiert haben.

### Es lassen sich keine Wiederherstellungsmedien erstellen

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

- 1 Laden Sie die neuesten Updates mit **VAIO Update** herunter, und installieren Sie diese.
- 2 Starten Sie den Computer neu. Versuchen Sie anschließend erneut, die Wiederherstellungsmedien zu erstellen.
- 3 Wurde zusammen mit einem externen optischen Laufwerk ein zugehöriges Netzgerät geliefert, schließen Sie das Netzgerät an eine Stromquelle an.

Versuchen Sie es mit anderen Medien.

Wenn das Problem weiterhin besteht, besuchen Sie die VAIO-Support-Website, um weitere Hilfe zu erhalten.

### Die Wiederherstellung kann nicht gestartet/abgeschlossen werden

Ziehen Sie die Verbindungskabel aller nicht benötigten externen Geräte vom Computer ab.

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

- Überprüfen Sie den Zustand der Wiederherstellungsmedien. Wenn Sie optische Medien verwenden, überprüfen Sie diese auf Schmutz und Beschädigungen. Wenn die Medien verschmutzt sind, reinigen Sie sie, und versuchen Sie danach erneut, die Wiederherstellung durchzuführen.

- Wenn Sie den Computer nicht vom Wiederherstellungsbereich wiederherstellen können, starten Sie ihn neu. Führen Sie dann erneut die Wiederherstellung vom Wiederherstellungsbereich durch, oder verwenden Sie Wiederherstellungsmedien.
- Wenn Sie den Computer nicht vom optischen USB-Laufwerk oder USB-Stick wiederherstellen können, stecken Sie dieses in einen anderen USB-Anschluss ein, der mit dem Standard USB 2.0 konform ist (sofern vorhanden). Schalten Sie den Computer dann aus, und versuchen Sie die Wiederherstellung erneut.
- Wenn das Problem weiterhin besteht, besuchen Sie die VAIO-Support-Website, um weitere Hilfe zu erhalten.

## Allgemeine Probleme

### Der Computer startet nicht

Bevor Sie den Computer zum ersten Mal verwenden, müssen Sie ihn über das Netzgerät an eine Netzsteckdose anschließen. Verwenden Sie dazu das Netzgerät, wenn eines mitgeliefert wurde.

Achten Sie darauf, dass alle Kabel sicher an den entsprechenden Geräten angeschlossen sind. Dies betrifft beispielsweise die Verbindung zwischen dem Computer und dem Netzkabel (über das Netzgerät, wenn eines mitgeliefert wurde).

Vergewissern Sie sich, dass der Akku richtig eingesetzt und aufgeladen ist.

Trennen Sie alle Kabel und Peripheriegeräte, wie Netzkabel, Netzgerät und USB-Gerät, nehmen Sie den Akku ab, und warten Sie etwa fünf Minuten. Setzen Sie dann den Akku wieder ein, schließen Sie die Kabel und Geräte wieder an, und schalten Sie den Computer wieder ein.

Nehmen Sie alle zusätzlichen Speichermodule heraus, die Sie seit dem Computerkauf eingesetzt haben, und starten Sie den Computer neu.

Wenn der Computer an eine Steckdosenleiste mit Schalter angeschlossen ist, vergewissern Sie sich, dass diese eingeschaltet und sicher mit einer Stromquelle verbunden ist.

Wenn Sie ein externes Anzeigegerät verwenden, vergewissern Sie sich, dass es mit einer Stromquelle verbunden und eingeschaltet ist.

### Die Netzkontrollleuchte leuchtet grün, aber der Bildschirm bleibt leer

- Drücken Sie mehrmals die Tastenkombination **Alt+F4**, um das Fenster der App zu schließen. Möglicherweise ist ein App-Fehler aufgetreten.
- Drücken Sie die Tastenkombination **Ctrl+Alt+Delete**, wählen Sie in der unteren rechten Ecke des Computerbildschirms die Option **Herunterfahren** aus, und wählen Sie dann **Neu starten** aus.
- Betätigen Sie die Ein-Aus-Taste bzw. den Ein-Aus-Schalter, und halten Sie die Taste bzw. den Schalter mindestens vier Sekunden, um den Computer herunterzufahren. Ziehen Sie das Netzkabel bzw. das Kabel des Netzgeräts ab, und lassen Sie den Computer ca. fünf Minuten ausgeschaltet. Schließen Sie danach das Netzkabel bzw. das Netzgerät wieder an, und schalten Sie den Computer ein.

Wenn Sie den Computer mit der Tastenkombination **Ctrl+Alt+Delete** oder mit der Ein-Aus-Taste bzw. dem Ein-Aus-Schalter ausschalten, können die nicht gespeicherten Daten verloren gehen.

### Die Ladeanzeige blinkt schnell, und der Computer startet nicht

Dies könnte daran liegen, dass der Akku nicht richtig eingesetzt ist. Um dieses Problem zu beheben, schalten Sie den Computer aus, und nehmen Sie den Akku heraus. Setzen Sie danach den Akku wieder in den Computer ein. Weitere Informationen hierzu finden Sie im elektronischen **Benutzerhandbuch**.

Wenn das Problem weiterhin besteht, ist der eingesetzte Akku nicht kompatibel. Nehmen Sie den Akku ab, und wenden Sie sich an ein autorisiertes Service-/Supportzentrum von Sony. Informationen zu den Zentren oder Vertretungen in Ihrer Nähe finden Sie im elektronischen **Benutzerhandbuch**.

### Eine Meldung wird angezeigt, dass der Akku nicht kompatibel oder nicht richtig eingesetzt ist, und der Computer wechselt in den Ruhezustand

Führen Sie die Schritte im Abschnitt „Die Ladeanzeige blinkt schnell, und der Computer startet nicht“ durch.

### Windows akzeptiert das eingegebene Passwort nicht und zeigt folgende Meldung an: Enter Onetime Password

Wenn Sie dreimal nacheinander ein falsches Einschaltpasswort eingeben, wird die Meldung **Enter Onetime Password** angezeigt, und Windows startet nicht. Betätigen Sie die Ein-Aus-Taste bzw. den Ein-Aus-Schalter, und halten Sie die Taste bzw. den Schalter mindestens vier Sekunden lang. Prüfen Sie dann, ob die Netzkontrollleuchte erlischt. Warten Sie 10 bis 15 Sekunden, starten Sie den Computer neu, und geben Sie das richtige Passwort ein. Beachten Sie unbedingt die richtige Schreibweise, da bei der Passworteingabe zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden wird.

### Ich habe das Einschaltpasswort vergessen

Wenn Sie das Einschaltpasswort vergessen haben, wenden Sie sich an ein autorisiertes Service-/Supportzentrum von Sony. Für das Zurücksetzen wird eine Gebühr erhoben.

### Wie erstelle ich eine Festplattenpartition?

Wenn Sie die Größe von Laufwerk C: verringern, können Sie unter Umständen keine Wiederherstellungsmedien erstellen oder den Wiederherstellungs- bzw. Aktualisierungsvorgang nicht abschließen, da der freie Speicherplatz auf dem integrierten Festplatten- oder SSD-Laufwerk nicht ausreicht.

1 Öffnen Sie die **Systemsteuerung**, wählen Sie **System und Sicherheit** und dann **Festplattenpartitionen erstellen und formatieren** unter **Verwaltung** aus. Wenn das Fenster **Benutzerkontensteuerung** angezeigt wird, wählen Sie **Ja** aus.

2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Laufwerk C:, und wählen Sie **Volume verkleinern** aus.

3 Geben Sie die Größe der Partition, die Sie erstellen möchten, in das Feld **Zu verkleinernder Speicherplatz in MB**: ein, und wählen Sie **Verkleinern** aus.

4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Nicht zugeordnet**, und wählen Sie **Neues einfaches Volume** aus.

5 Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.

### Der Bildschirm „Windows aktivieren“ wird angezeigt

Die Aktivierung von Windows ist noch nicht abgeschlossen. Wählen Sie **Zu PC-Einstellungen wechseln** aus, und stellen Sie eine Verbindung des Computers mit dem Internet her. Die Aktivierung beginnt automatisch. Sie können Windows auch telefonisch aktivieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf dem Bildschirm **PC-Einstellungen**.

Der Inhalt dieses Handbuchs kann ohne Ankündigung geändert werden.