

Gids systeemherstel, back-up en probleemoplossing



Inleiding

Meer informatie over herstel

Wat is herstel?

Herstel is het proces waarbij u de ingebouwde harde schijf of SSD herstelt in de oorspronkelijke staat, zoals die uit de fabriek is geleverd. Vernieuwen is het proces waarbij het besturingssysteem opnieuw wordt geïnstalleerd en de belangrijkste instellingen en persoonlijke gegevens behouden blijven.

U kunt dit op twee manieren doen:

- Vanaf Herstelmedia
- Vanaf het herstelgebied



De vernieuwingsfunctie wordt niet ondersteund door modellen met een SSD van 64 GB of 128 GB SSD. Om de capaciteit van de SSD te controleren, drukt u op de knop **ASSIST** terwijl de computer is uitgeschakeld om het scherm **VAIO Care reddingsmodus** (VAIO Care Rescue Mode) weer te geven, en selecteert u **BIOS-setup starten** (Start BIOS setup).

Wanneer moet ik mijn systeem herstellen of vernieuwen?

- Als uw computer instabiel is geworden
- Als uw computer is besmet met een computervirus
- Als uw computer problemen vertoont die niet kunnen worden opgelost door middel van de procedures voor probleemoplossing
- Als u per ongeluk het station C: van uw computer hebt geformatteerd

Wat is een herstelgebied?

Het herstelgebied op de ingebouwde harde schijf of SSD bevat de gegevens die nodig zijn om het systeem en de toepassingen te herstellen. Meestal kunt u de gegevens in dit gedeelte niet wijzigen of verwijderen, maar er is op de markt software verkrijgbaar die hiervoor is bedoeld.

Waarom moet ik Herstelmedia maken?

Met Herstelmedia kunt u de computer terugzetten naar de oorspronkelijke staat, zoals die uit de fabriek werd geleverd. Als Windows niet kan worden gestart en u het herstelgebied hebt gewist, hebt u Herstelmedia nodig om de herstelprocedure uit te voeren. Maak de Herstelmedia zodra de computer gebruiksklaar is.

Meer informatie over back-ups

Wat is een back-upproces?

Bij het back-upproces wordt een reservekopie gemaakt van de gegevens die zijn opgeslagen op de ingebouwde harde schijf of SSD. Deze kopie wordt op een andere locatie bewaard.

Waarom moet ik een back-up van mijn gegevens maken?

Door onverwachte gebeurtenissen of computervirussen kunnen gegevens die zijn opgeslagen op de ingebouwde harde schijf of SSD, verloren gaan. Als u de verloren gegevens wilt herstellen, hebt u een back-up nodig. U wordt ten zeerste aangeraden om regelmatig een back-up van uw gegevens te maken.

Herstelmedia maken

U kunt Herstelmedia maken met **VAIO Care**. Raadpleeg de **Gebruikershandleiding** op het scherm voor meer informatie over het maken van Herstelmedia. Maak op uw computer een verbinding met internet en download en installeer de nieuwste updates met **VAIO Update** voordat u de Herstelmedia maakt.



U kunt geen BD-RE-, BD-RE DL-, DVD-RW-, DVD+RW-, DVD-RAM-, CD-R-, en CD-RW-schijven als Herstelmedia gebruiken.



U kunt optische schijven en USB-flashstations als Herstelmedia gebruiken. Wij raden echter aan DVD-R's te gebruiken, aangezien u de gegevens op een USB-flashstation per ongeluk kunt wissen.

Het type media dat u kunt gebruiken, het aantal vereiste schijven, en de capaciteit van het USB-flashstation dat u gebruikt worden weergegeven tijdens het maken van Herstelmedia.

Herstel met een USB-flashstation dat de USB 3.0-standaard gebruikt wordt niet ondersteund door USB-poorten die de USB 3.0-standaard gebruiken. Op modellen met USB-poorten die alleen de USB 2.0-standaard gebruiken dient u Herstelmedia te maken met een USB-flashstation dat niet de USB 3.0-standaard gebruikt. (Behalve SVE111)

De computer herstellen

Voer eerst de vernieuwingsprocedure uit als de computer instabiel is geworden. Als het probleem zich blijft voordoen, dient u de computer te herstellen.



Door uw computer terug te zetten naar de fabriekinstellingen vernietigt u alle gegevens op de ingebouwde harde schijf of SSD.

De belangrijkste instellingen en persoonlijke gegevens op uw computer blijven behouden als u de vernieuwingsprocedure uitvoert.

De computer vernieuwen

1 Druk op de knop **ASSIST** terwijl uw computer is uitgeschakeld. Het scherm **VAIO Care reddingsmodus** (VAIO Care Rescue Mode) wordt weergegeven.

2 Selecteer **Uw systeem herstellen of onderhoud uitvoeren** (Recover or maintain your system). Volg de instructies op het scherm op totdat het scherm **Een optie selecteren** wordt weergegeven.

3 Selecteer **Problemen oplossen** en **Pc vernieuwen** (Refresh your PC).



Raadpleeg de **Gebruikershandleiding** op het scherm voor meer informatie.



Sluit belangrijke gegevens op voorhand op. Auteursrechtelijk beschermd gegevens zoals digitale uitzendingen of muziekbestanden die worden georganiseerd door digitale mediaspelers zijn mogelijk niet beschikbaar, zelfs niet als de gegevens op dezelfde locatie staan nadat u de vernieuwingsprocedure hebt uitgevoerd. Raadpleeg het Help-bestand bij de gebruikte software voor meer informatie.



De software die was geïnstalleerd toen u de computer hebt aangeschaft en die werd geïnstalleerd via de **Windows Store** blijft behouden, maar alle software die u na de aankoop hebt geïnstalleerd zal worden gewist.

Uw computer herstellen vanaf het herstelgebied

1 Druk op de knop **ASSIST** terwijl uw computer is uitgeschakeld. Het scherm **VAIO Care reddingsmodus** (VAIO Care Rescue Mode) wordt weergegeven.

2 Selecteer **Uw systeem herstellen of onderhoud uitvoeren** (Recover or maintain your system). Volg de instructies op het scherm op totdat het scherm **Een optie selecteren** wordt weergegeven.

3 Selecteer **Problemen oplossen** en **Herstel en onderhoud** (Recovery and maintenance). Volg de instructies op totdat het scherm **VAIO Care (reddingsmodus) : Herstel of onderhoud van uw systeem** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system) wordt weergegeven.



Als het venster voor de taalkeuze verschijnt, selecteert u de gewenste taal en **OK**.

4 Selecteer **Herstelwizard starten** (Start recovery wizard).

5 Volg de instructies op het scherm op.



Voor een aangepast herstel selecteert u **Extra (Tools)** en **Wizard voor geavanceerd herstel starten** (Start advanced recovery wizard).

Uw computer herstellen vanaf Herstelmedia

Bij modellen zonder ingebouwd optische schijfstation dient u een extern optische schijfstation (niet meegeleverd) op de computer aan te sluiten. Als bij het externe optische schijfstation een netadapter werd meegeleverd, sluit u de netadapter aan op een stopcontact.

1 Plaats de Herstelmedia (optische schijven) in het optische schijfstation of sluit het USB-flashstation aan op de USB-poort op de computer terwijl de computer in de normale stand staat.

2 Schakel de computer uit.

3 Druk op de knop **ASSIST** om het scherm **VAIO Care reddingsmodus** (VAIO Care Rescue Mode) weer te geven en selecteer **Starten vanaf media (USB-stick/optische schijf)** (Start from media (USB device/optical disc)). Volg de instructies op het scherm op totdat het scherm **Een optie selecteren** wordt weergegeven.

4 Selecteer **Problemen oplossen** en **Herstel en onderhoud** (Recovery and maintenance). Volg de instructies op totdat het scherm **VAIO Care (reddingsmodus) : Herstel of onderhoud van uw systeem** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system) wordt weergegeven.



Als het venster voor de taalkeuze verschijnt, selecteert u de gewenste taal en **OK**.

5 Selecteer **Herstelwizard starten** (Start recovery wizard).

6 Volg de instructies op het scherm op.



Voor een aangepast herstel selecteert u **Extra (Tools)** en **Wizard voor geavanceerd herstel starten** (Start advanced recovery wizard).

Als u de computer niet kunt herstellen met behulp van een USB-flashstation, sluit u het station aan op een andere USB-poort op de computer en probeert u nogmaals om de computer te herstellen.

Een back-up van uw gegevens maken en deze herstellen wanneer u Windows kunt starten

Als u Windows kunt starten, maakt u een back-up van uw gegevens en herstelt u deze met de betreffende Windows-functie. Als u deze functie wilt gebruiken, opent u het **Configuratiescherm** en selecteert u **Systeem en beveiliging** en **Bestandsgeschiedenis**.

Een back-up van uw gegevens maken en deze herstellen wanneer u Windows niet kunt starten

Als u Windows niet kunt starten, maakt u een back-up van uw gegevens met **VAIO Care (reddingsmodus) : Herstel of onderhoud van uw systeem** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system).

U kunt **VAIO Data Restore Tool** gebruiken om bestanden waarvan u eerder een back-up hebt gemaakt met **VAIO Care (reddingsmodus) : Herstel of onderhoud van uw systeem** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system).

Uw systeem herstellen met een herstelpunt

Met een herstelpunt kunt u de systeembestanden van uw computer herstellen in de staat waarin de computer was toen het herstelpunt werd gemaakt. Meestal wordt automatisch een herstelpunt gemaakt, bijvoorbeeld wanneer u stuurprogramma's software installeert. Wij raden u echter aan handmatig een herstelpunt te maken voordat u stuurprogramma's of andere software op uw computer installeert.

Systeembestanden herstellen met het herstelpunt wanneer u Windows niet kunt starten

Bij modellen zonder ingebouwd optische schijfstation dient u een extern optische schijfstation (niet meegeleverd) op de computer aan te sluiten. Als bij het externe optische schijfstation een netadapter werd meegeleverd, sluit u de netadapter aan op een stopcontact.

1 Voer stap 1 tot en met 3 in "Uw computer herstellen vanaf Herstelmedia" van **De computer herstellen** aan de voorzijde uit

2 Selecteer **Problemen oplossen, Geavanceerde opties**, en **Systeemherstel**.

3 Selecteer uw besturingssysteem. Het venster **Systeemherstel** wordt weergegeven.

4 Selecteer **Volgende**.

5 Selecteer een herstelpunt en **Volgende**. Het bevestigingsvenster van het geselecteerde herstelpunt wordt weergegeven.

6 Selecteer **Voltooien** om het herstelpunt te bevestigen. De computer wordt opnieuw opgestart nadat de systeembestanden hersteld zijn.

Problemen oplossen

Bij problemen met het bedienen van de computer

Probeer het probleem te verhelpen met de volgende suggesties voordat u contact opneemt met een bevoegd service-/supportcenter van Sony of uw plaatselijke Sony-dealer.

- Lees de informatie voor het oplossen van problemen in dit gedeelte of in de **Gebruikershandleiding** op het scherm.
- Druk op de knop **ASSIST** terwijl uw computer op het punt staat **VAIO Care** te starten en voer vervolgens de vereiste handelingen uit.
- Ga naar de website voor online ondersteuning van VAIO.

Problemen met de herstelfunctie

Ik kan het systeem niet herstellen vanaf het herstelgebied

Herstel uw computer met behulp van de Herstelmedia als u software hebt gebruikt om het herstelgebied te wijzigen, als u een ander besturingssysteem hebt geïnstalleerd dan het systeem dat vooraf op de computer was geïnstalleerd of als u de ingebouwde harde schijf of SSD hebt geformatteerd zonder gebruik te maken van **VAIO Care (reddingsmodus) : Herstel of onderhoud van uw systeem** (VAIO Care (Rescue Mode) : Recover or maintain your system)

Ik kan geen Herstelmedia maken

Probeer het probleem aan de hand van onderstaande suggesties te verhelpen:

- 1** Download en installeer de nieuwste updates met **VAIO Update**.
- 2** Start uw computer opnieuw op. Probeer vervolgens opnieuw om Herstelmedia te maken.
- 3** Als bij het externe optische schijfstation een netadapter werd meegeleverd, sluit u de netadapter aan op een stopcontact.

- Probeer andere betrouwbare media.
- Als het probleem zich blijft voordoen, raadpleegt u de website voor online ondersteuning van VAIO voor meer informatie.

Ik kan het herstelproces niet starten of voltooien

- Verwijder alle overbodige externe apparaten van uw computer.
- Probeer het probleem aan de hand van onderstaande suggesties te verhelpen:
 - Controleer de staat van de Herstelmedia. Gebruikt u optische schijven, controleer deze dan op stof of krassen. Als de schijven niet schoon zijn, reinigt u deze en probeert u de herstelprocedure opnieuw uit te voeren.

- Als u de computer niet vanaf het herstelgebied kunt herstellen, start u de computer opnieuw op en herstelt u de computer nogmaals vanaf het herstelgebied, of gebruikt u Herstelmedia.
- Als u de computer niet kunt herstellen met behulp van een optisch USB-station of een USB-flashstation, sluit u het station aan op een andere USB-poort of op de USB-poort die de USB 2.0-standaard gebruikt (indien aanwezig). Schakel de computer vervolgens uit en probeer nogmaals om de computer te herstellen.
- Als het probleem zich blijft voordoen, raadpleegt u de website voor online ondersteuning van VAIO voor meer informatie.

Veel voorkomende problemen

Mijn computer wordt niet opgestart

- Voordat u de computer voor de eerste keer gebruikt, moet u de computer aansluiten op een stopcontact (met de netadapter, indien meegeleverd).
- Controleer dat alle kabels goed zijn aangesloten op alle apparaten, zoals de aansluiting van de computer en het netsnoer (met de netadapter, indien meegeleverd).
- Controleer of de batterij correct is geïnstalleerd en is opgeladen.
- Koppel alle kabels en randapparaten los, zoals het netsnoer, de netadapter, en het USB-apparaat. Verwijder vervolgens de batterij en wacht ongeveer vijf minuten. Sluit daarna alles opnieuw aan en schakel de computer opnieuw in.
- Verwijder alle extra geheugenmodules die u na aankoop hebt geplaatst, en start de computer vervolgens opnieuw op.
- Als uw computer is aangesloten op een verlengsnoer met schakelaar, controleert u of de schakelaar is ingeschakeld en het verlengsnoer is aangesloten op het stopcontact.
- Als u een extern beeldscherm gebruikt, controleert u of dit op het stopcontact is aangesloten en is ingeschakeld.

Het groene stroomlampje brandt, maar mijn scherm blijft leeg

- Druk enkele keren op de toetsencombinatie **Alt+F4** om het venster van de toepassing te sluiten. Mogelijk is er een toepassingsfout opgetreden.
- Druk op de toetsencombinatie **Ctrl+Alt+Delete**, selecteer  (**Afsluiten**) in de rechterbenedenhoek van het scherm, en selecteer vervolgens **Opnieuw opstarten**.
- Druk de aan/uit-knop in en houd deze ingedrukt of verschuif de aan/uit-schakelaar en houd deze meer dan vier seconden vast om uw computer af te sluiten. Koppel het netsnoer of de netadapter los en laat de computer circa vijf minuten uitgeschakeld. Sluit het netsnoer of de netadapter weer aan en zet de computer weer aan.

! Als u de computer uitschakelt met de toetsen **Ctrl+Alt+Delete**, de aan/uit-schakelaar of de aan/uit-knop, kunnen gegevens die u nog niet hebt opgeslagen, verloren gaan.

Het batterijlampje knippert snel en mijn computer wordt niet opgestart

- Dit probleem kan worden veroorzaakt doordat de batterij niet correct is geplaatst. U verhelpt dit probleem door de computer uit te schakelen en de batterij te verwijderen. Plaats vervolgens de batterij terug in de computer. Raadpleeg de **Gebruikershandleiding** op het scherm voor meer informatie.
- Als het probleem zich blijft voordoen, is de geïnstalleerde batterij niet geschikt voor deze computer. Verwijder de batterij en neem contact op met een bevoegd service-/supportcenter van Sony. Raadpleeg de **Gebruikershandleiding** op het scherm om een supportcenter of vertegenwoordiger bij u in de buurt te zoeken.

Er wordt een bericht weergegeven dat de batterij incompatibel is of verkeerd is geplaatst, en mijn computer gaat over op de sluimerstand

Zie het antwoord op "Het batterijlampje knippert snel en mijn computer wordt niet opgestart".

Windows accepteert mijn wachtwoord niet en geeft de melding: Enter Onetime Password

Als u driemaal achter elkaar een onjuist opstartwachtwoord invoert, verschijnt het bericht **Enter Onetime Password** en zal Windows niet meer starten. Druk de aan/uit-knop in en houd deze ingedrukt of schuif de aan/uit-schakelaar en houd deze meer dan vier seconden vast om te controleren of het stroomlampje uitgaat. Wacht 10 tot 15 seconden, start uw computer opnieuw op en voer het juiste wachtwoord in. In het wachtwoord wordt onderscheid gemaakt tussen hoofdletters en kleine letters. Controleer daarom het hoofdlettergebruik voordat u het wachtwoord invoert.

Ik weet mijn opstartwachtwoord niet meer

Neem contact op met een bevoegd service-/supportcenter van Sony als u niet meer kunt achterhalen wat uw opstartwachtwoord is. Hiervoor worden kosten in rekening gebracht.

Hoe maak ik een partitie op de harde schijf?

! Als u per ongeluk het volume de schijfpartitie C: hebt verkleind, is het mogelijk dat u geen Herstelmedia kunt maken of de herstelprocedure niet kunt voltooien omdat de vrije ruimte op het ingebouwde harde schijfstation of de ingebouwde SSD ontoereikend is.

1 Open het **Configuratiescherm**, selecteer **Systeem en beveiliging**, en selecteer **Partities op harde schijf maken en formatteren** onder **Systeembeheer**. Als het venster **Gebruikersaccountbeheer** verschijnt, selecteert u **Ja**.

2 Klik met de rechtermuisknop op het station C: en selecteer **Volume verkleinen**.

3 Geef de grootte op van de partitie die u wilt maken in **Geef op met hoeveel MB de partitie moet worden verkleind**: en selecteer **Verkleinen**.

4 Klik met de rechtermuisknop op **Niet-toegewezen** en selecteer **Nieuw eenvoudig volume**.

5 Volg de instructies op het scherm op.

Het venster Windows activeren wordt weergegeven.

Windows is nog niet geactiveerd. Selecteer **Ga naar Pc-instellingen** en maak op de computer een verbinding met het internet. De activeringsprocedure wordt automatisch gestart. U kunt Windows ook activeren via de telefoon. Raadpleeg het scherm **Pc-instellingen** voor meer informatie.

De inhoud van deze handleiding kan zonder kennisgeving worden gewijzigd.