



Manuel de résolution des problèmes

Business Desktops

Référence du document : 312969-052

Mai 2003

Ce manuel fournit des conseils et des solutions de dépannage pour les produits indiqués ci-dessus, ainsi que des scénarios de problèmes matériels ou logiciels susceptibles de se produire.

© 2003 Hewlett-Packard Company
© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

HP, Hewlett Packard et le logo Hewlett-Packard sont des marques de Hewlett-Packard Company aux États-Unis et dans d'autres pays.

Compaq et le logo Compaq sont des marques de Hewlett-Packard Development Company, L.P. aux États-Unis et dans d'autres pays.

Microsoft, MS-DOS et Windows sont des marques de la société Microsoft aux États-Unis et dans d'autres pays.

Tous les autres noms de produit mentionnés dans le présent document sont des marques de leurs sociétés respectives.

Hewlett-Packard Company ne saurait être tenu responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles qui pourraient subsister dans ce document, ni des dommages accidentels ou consécutifs à la fourniture, aux résultats obtenus ou à l'utilisation du présent matériel. Les informations de ce document sont fournies "en l'état" sans garantie d'aucune sorte, y compris et sans limitation, les garanties implicites de qualité marchande et d'aptitude à un usage particulier ; de plus, ces informations sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les garanties applicables aux produits HP sont énoncées dans les textes de garantie limitée accompagnant ces produits. Aucune partie du présent document ne saurait être interprétée comme constituant un quelconque supplément de garantie.

Ce document contient des informations protégées par des droits d'auteur. Aucune partie de ce document ne peut être photocopiée, reproduite ou traduite dans une autre langue sans l'accord écrit préalable de Hewlett-Packard Company.



AVERTISSEMENT : le non-respect de ces instructions expose l'utilisateur à des risques potentiellement très graves.



ATTENTION : le non-respect de ces instructions présente des risques, tant pour le matériel que pour les informations qu'il contient.

Manuel de résolution des problèmes

Business Desktops

Deuxième édition (mai 2003)

Référence : 312969-052

Table des matières

1 Fonctions de diagnostic système

Diagnostics for Windows	1-1
Détection de Diagnostics for Windows	1-2
Installation de Diagnostics for Windows	1-2
Utilisation de catégories dans Diagnostics for Windows	1-4
Exécution de tests de diagnostics dans Diagnostics for Windows	1-7
Configuration Record	1-10
Installation de l'utilitaire Configuration Record	1-10
Exécution de l'utilitaire d'enregistrement de configuration	1-11
Agent d'activation de Remote Diagnostics	1-12
Installation et mise à niveau de l'agent d'activation de Remote Diagnostics	1-13
Exécution de l'agent d'activation de Remote Diagnostics	1-13
Protection des logiciels	1-13
Restauration des logiciels	1-13

2 Résolution des problèmes sans diagnostic

Sécurité et confort d'utilisation	2-1
Avant d'appeler l'assistance technique	2-2
Conseils	2-3
Résolution des problèmes généraux	2-5
Résolution des problèmes d'alimentation	2-9
Résolution des problèmes de disquette	2-12
Résolution des problèmes de disque dur	2-16
Résolution des problèmes d'affichage	2-19
Résolution des problèmes audio	2-23
Résolution des problèmes d'imprimante	2-26
Résolution des problèmes de clavier et de souris	2-28
Résolution des problèmes d'installation de matériel	2-30
Résolution des problèmes de réseau	2-33

Résolution des problèmes de mémoire	2-36
Résolution des problèmes de processeur.	2-38
Résolution des problèmes de CD-ROM et DVD	2-39
Résolution des problèmes DiskOnKey	2-41
Résolution des problèmes d'accès Internet	2-41
Résolution des problèmes logiciels	2-45
Assistance technique	2-46

A Messages d'erreur du test POST

Codes numériques et messages texte du test POST	A-2
Voyants du clavier et du panneau avant et codes sonores pour le diagnostic POST	A-15

B Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS

Réinitialisation du cavalier de mot de passe	B-2
Effacement et réinitialisation de la mémoire CMOS	B-3
Utilisation du bouton CMOS	B-3
Utilisation de Computer Setup pour réinitialiser la mémoire CMOS.	B-5

C Système de protection d'unité (DPS)

Accès au DPS via Diagnostics for Windows	C-2
Accès au DPS via Computer Setup	C-3

D Configuration de la sortie audio analogique/numérique

Microsoft Windows 2000	D-1
Microsoft Windows XP.	D-2

Index

Fonctions de diagnostic système

Diagnostics for Windows

L'utilitaire Diagnostics for Windows (DFW) vous permet d'afficher des informations sur la configuration du matériel et des logiciels de l'ordinateur tout en exécutant Microsoft Windows 2000 ou Microsoft Windows XP.

Lorsque vous lancez Diagnostics for Windows, l'écran Présentation apparaît et vous indique la configuration actuelle de votre ordinateur. À partir de l'écran Présentation, vous pouvez accéder à plusieurs catégories d'informations sur l'ordinateur et à l'onglet **Test**. Les informations figurant dans chaque écran de l'utilitaire peuvent être enregistrées dans un fichier ou imprimées.



Pour tester tous les sous-systèmes, vous devez vous connecter en tant qu'administrateur. Dans le cas contraire, vous ne pourrez pas tester certains sous-systèmes. Le cas échéant, un message d'erreur apparaîtra sous le nom du sous-système dans la fenêtre Test, ou certaines cases grisées ne pourront être sélectionnées.

Diagnostics for Windows s'utilise dans les cas suivants pour :

- Déterminer si tous les périphériques installés sur l'ordinateur sont détectés par le système et fonctionnent correctement. Bien que facultative, l'exécution des tests est recommandée après installation ou raccordement d'un nouveau périphérique.
- Il se peut que des périphériques de fabricants tiers non pris en charge par HP ne soient pas détectés. Enregistrer, imprimer ou afficher les informations générées par l'utilitaire. Avant tout appel téléphonique au centre d'assistance technique, nous vous conseillons d'exécuter les tests et d'avoir un rapport imprimé à portée de main.

Détection de Diagnostics for Windows

Sur certains ordinateurs, l'utilitaire Diagnostics for Windows est chargé sur le disque dur, mais n'est pas installé. Il se peut que vous l'ayez déjà installé en même temps que d'autres utilitaires ou qu'il ait été installé par un autre utilisateur.

Pour savoir si Diagnostics for Windows est installé :

1. Accédez à la fenêtre contenant les icônes de Diagnostics :
 - ❑ Sous Windows 2000 édition professionnelle, sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**.
 - ❑ Sous Windows XP édition familiale ou professionnelle, cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration > Performance et maintenance**.
2. Examinez les icônes affichées.
 - ❑ Si vous voyez des icônes pour Configuration Record et Diagnostics for Windows, l'utilitaire Diagnostics for Windows est installé.
 - ❑ Si vous ne voyez pas les icônes de Configuration Record et de Diagnostics for Windows, l'utilitaire Diagnostics for Windows est peut-être chargé sur le disque dur, mais pas installé.

Installation de Diagnostics for Windows

Si Diagnostics for Windows n'est pas présent sur le disque dur de l'ordinateur, vous pouvez télécharger le SoftPaq correspondant depuis le site :

www.hp.com/support

L'opération qui suit n'est nécessaire que si le programme de diagnostics a été chargé sur le disque dur, mais qu'il n'est pas installé.

1. Fermez toutes les applications Windows.
2. Installez l'utilitaire Diagnostics for Windows :
 - ❑ Sous Windows XP, sélectionnez l'icône **Démarrer > Installation du logiciel**. Sélectionnez **Diagnostics for Windows > Suivant** et suivez les instructions apparaissant à l'écran.

- ❑ Sous Windows 2000, sélectionnez l'icône **Installation du logiciel** sur le Bureau, puis > **Diagnostics for Windows > Suivant**, et suivez les instructions à l'écran.
- ❑ Sous Windows XP ou 2000, si l'icône Installation du logiciel n'est pas présente sur le Bureau ou dans le menu Démarrer, exécutez le programme d'installation à partir du répertoire **C:\CPQAPPS\DIAGS** ou cliquez sur **Démarrer > Exécuter** et tapez la ligne de commande suivante :
C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP.

3. Cliquez sur **Suivant** pour installer Diagnostics for Windows.
4. Une fois l'installation du programme terminée, il vous sera demandé de redémarrer l'ordinateur, ou celui-ci redémarrera automatiquement. A l'invite, cliquez sur **Terminé** pour redémarrer l'ordinateur ou sur **Annuler** pour quitter le programme. Vous devez redémarrer l'ordinateur pour terminer l'installation de Diagnostics for Windows.



Si vous souhaitez mettre à niveau la version de Diagnostics for Windows installée sur l'ordinateur, consultez le site www.hp.com/support pour rechercher et télécharger le SoftPak correspondant.

Utilisation de catégories dans Diagnostics for Windows

Pour utiliser les catégories, suivez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur **Démarrer > Centre d'informations HP > Diagnostics for Windows**. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Diagnostics for Windows** située dans le Panneau de configuration.

L'écran affiche un aperçu du matériel et des logiciels installés sur l'ordinateur.

- ❑ Sous Windows 2000 édition professionnelle, sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**, puis sélectionnez **Diagnostics for Windows**.
- ❑ Sous Windows XP édition familiale ou professionnelle, cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration > Performance et maintenance**, puis sélectionnez **Diagnostics for Windows**.

2. Pour obtenir des informations spécifiques sur un composant matériel ou sur un logiciel, choisissez une catégorie à partir du menu déroulant **Catégories** ou de l'icône correspondante dans la barre d'outils.



Lorsque vous placez le pointeur de la souris sur les icônes de la barre d'outils, vous voyez apparaître le nom des catégories.

3. Pour afficher des informations plus détaillées dans une catégorie sélectionnée, cliquez sur **Plus** dans la zone **Niveau d'information** dans le coin inférieur gauche de la fenêtre ou cliquez sur **Niveau** en haut de l'écran et sélectionnez **Plus**.
4. Examinez, imprimez et/ou enregistrez les informations à votre guise.



Pour imprimer les informations, cliquez sur **Fichier**, puis sélectionnez **Imprimer**. Sélectionnez ensuite l'une des options suivantes : **Rapport détaillé (toutes catégories)**, **Rapport résumé (toutes catégories)** ou **Catégorie en cours**. Cliquez sur **OK** pour imprimer le compte-rendu choisi.



Pour enregistrer les informations, cliquez sur **Fichier**, puis sélectionnez **Enregistrer sous**. Sélectionnez ensuite l'une des options suivantes : **Rapport détaillé (toutes catégories)**, **Rapport résumé (toutes catégories)** ou **Catégorie en cours**. Cliquez sur **OK** pour enregistrer le compte-rendu choisi.

5. Pour quitter l'utilitaire de diagnostic, cliquez sur **Fichier**, puis sur **Quitter**.

Barre de menu : Fichier, Catégories, Consultation, Niveau, Tabulation, Aide

La partie supérieure de l'écran de Diagnostics for Windows comporte une barre de menu contenant six menus déroulants :

- **Fichier** : Enregistrer sous, Imprimer, Configuration de l'imprimante, Quitter
- **Catégories** : la liste des catégories figure dans la section suivante
- **Consultation** : Catégorie précédente (**F5**), Catégorie suivante (**F6**)
- **Niveau** : Moins (**F7**), Plus (**F8**) <d'informations à l'écran>
- **Tabulation** : Présentation, Test, Statut, Journal et Erreur.
- **Aide** : Index, Utiliser l'Aide, À propos de

Barre d'outils : icônes pour les différentes catégories d'informations

Sous la barre de menu, vous trouverez une rangée d'icônes pour chacune des catégories d'informations suivantes sur l'ordinateur.

- **Système** : carte mère, mémoire morte, date et heure
- **Asset Control** : étiquette des ressources, numéro de série de l'ordinateur et informations sur le processeur
- **Périphériques d'entrée** : clavier, souris et manette(s) de jeu
- **Communications** : ports du système et informations sur chaque port
- **Unités de stockage** : unités de stockage dans le système et informations sur chaque unité
- **Vidéo** : informations sur l'écran
- **Mémoire** : informations sur la carte mère et la mémoire Windows

- Multimédia : stockage optique (CD, DVD, etc.) et informations audio
- Windows : informations sur Windows
- Architecture : informations sur les périphériques PCI
- Ressources : informations sur les IRQ, les E/S et l'image mémoire
- État : état de la température du système et des disques durs
- Divers : CMOS, DMI, BIOS, système, nom du produit et numéro de série

Onglets : Présentation, Test, Statut, Journal et Erreur

Cinq onglets figurent sous la barre d'outils :

- Présentation : la fenêtre Présentation offre des informations générales sur l'ordinateur. C'est la première fenêtre qui s'affiche après avoir lancé l'utilitaire. Le volet gauche de la fenêtre contient des informations sur le matériel et le volet droit des informations sur les logiciels.
- Test : la fenêtre Test vous permet de sélectionner les différentes parties du système que vous souhaitez tester. Vous pouvez également y sélectionner le type et le mode de test.
- Statut : la fenêtre Statut présente l'état de chaque test en cours. Vous pouvez annuler le test en cliquant sur le bouton **Annuler le test**.
- Journal : la fenêtre Journal affiche un journal des tests pour chaque périphérique.
- Erreur : la fenêtre Erreur affiche toutes les erreurs survenues lors du test du périphérique. Cette fenêtre contient le périphérique en cours de test, le type et le nombre d'erreurs et le code d'erreur.

Exécution de tests de diagnostics dans **Diagnostics for Windows**

Pour exécuter des tests de diagnostics :

1. Cliquez sur **Démarrer > Centre d'informations HP > Diagnostics for Windows**. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Diagnostics for Windows** située dans le Panneau de configuration.
 - Sous Windows 2000 édition professionnelle, sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**, puis sélectionnez **Diagnostics for Windows**.
 - Sous Windows XP édition familiale ou professionnelle, cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration > Performance et maintenance**, puis sélectionnez **Diagnostics for Windows**.

L'écran affiche un aperçu du matériel et des logiciels installés sur l'ordinateur. Vous trouverez cinq onglets en dessous de la rangée d'icônes : **Présentation**, **Test**, **État**, **Journal**, et **Erreur**.

2. Cliquez sur l'onglet **Test** ou cliquez sur **Tabulation** en haut de l'écran et sélectionnez **Test**.
3. Sélectionnez ensuite l'une des options suivantes :
 - Rapide** : exécute un test général rapide pour chaque périphérique. Aucune intervention de l'utilisateur n'est nécessaire si le mode Sans surveillance a été sélectionné.
 - Complet** : effectue un test approfondi de chaque périphérique. L'utilisateur peut sélectionner le mode Interactif ou Sans surveillance.
 - Personnalisé** : seuls sont effectués les tests que vous sélectionnez. Pour sélectionner des périphériques ou des tests particuliers, recherchez ce périphérique dans la liste, cliquez sur la case placée à côté des tests. Lorsqu'il est sélectionné, une coche rouge apparaît dans la case. Certains des tests sélectionnés nécessiteront une intervention de l'utilisateur.



Pour tester tous les sous-systèmes, vous devez vous connecter comme administrateur. Dans le cas contraire, vous ne pourrez pas tester certains sous-systèmes. Le cas échéant, un message d'erreur apparaîtra en dessous du nom du sous-système dans la fenêtre Test, ou des cases grisées ne pourront pas être sélectionnées.

4. Choisissez **Mode interactif** ou **Mode automatique**. En Mode interactif, le logiciel de diagnostic vous demande d'agir durant un test. Certains tests se déroulent exclusivement en interactif et affichent des messages d'erreurs ou s'interrompent lorsqu'ils sont sélectionnés en combinaison avec le mode automatique.
 - Le mode interactif permet de maîtriser entièrement le processus de test. Vous pouvez déterminer si le test a réussi ou échoué et vous pouvez être invité à ajouter ou supprimer des périphériques.
 - Le mode automatique n'affiche aucune invite. Les erreurs éventuelles ne sont affichées qu'en fin de test.
5. Cliquez sur le bouton **Début du test** en bas de la fenêtre. L'état du test s'affiche, indiquant la progression et le résultat de chaque test. Pour plus de détails sur l'exécution de tests, cliquez sur l'onglet **Journal** ou cliquez sur **Tabulation** en haut de l'écran et sélectionnez **Journal**.
6. Pour afficher un compte-rendu des tests, sélectionnez un onglet :
 - L'onglet **Statut** résume les tests exécutés, réussis ou ayant échoué au cours de la session.
 - L'onglet **Journal** présente la liste des essais exécutés sur le système, le nombre de répétitions du chaque test et les erreurs détectées à chaque test, ainsi que la durée totale de chaque test.
 - L'onglet **Erreurs** présente la liste des erreurs détectées et le code d'erreur correspondant.

7. Pour enregistrer un rapport sur les tests :
 - ❑ Pour enregistrer le journal, sélectionnez l'onglet **Journal**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
 - ❑ Pour enregistrer un rapport d'erreurs, sélectionnez l'onglet **Erreur**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
8. Pour imprimer un rapport sur les tests :
 - ❑ Si le rapport souhaité correspond à l'onglet Journal, choisissez **Fichier > Enregistrer sous**, puis imprimez le fichier enregistré dans le dossier de votre choix.
 - ❑ Si le rapport souhaité correspond à l'onglet Erreurs, sélectionnez l'onglet **Erreurs**, puis cliquez sur le bouton **Imprimer**.
9. En cas de détection d'erreurs, cliquez sur l'onglet **Erreur** pour obtenir de plus amples informations et connaître les mesures à prendre. En suivant ces recommandations, vous pourrez peut être résoudre certains problèmes vous-même.
10. Cliquez sur **Imprimer** ou enregistrez les données d'erreur si vous devez demander assistance à un Revendeur ou Mainteneur Agréé.
11. Pour quitter l'utilitaire de diagnostics, cliquez sur **Fichier**, puis sur **Quitter**.

Configuration Record

L'utilitaire Configuration Record (enregistrement de configuration) est un outil de collecte d'informations similaire aux autres outils de supervision. Il rassemble les informations importantes sur le matériel et les logiciels, à partir de divers sous-systèmes, pour offrir un aperçu complet de l'ordinateur. Il permet d'identifier et de comparer automatiquement les modifications apportées à la configuration et peut gérer l'historique de la configuration de l'ordinateur. Les informations peuvent être mémorisées comme historique de sessions multiples.

Cet utilitaire a été développé pour permettre de résoudre les problèmes sans éteindre l'ordinateur et d'optimiser ainsi la disponibilité de ce dernier. Les informations qu'il fournit sont utiles pour la résolution des problèmes et rationalisent le processus de maintenance grâce à l'identification rapide des configurations de l'ordinateur, première étape de la résolution des problèmes.

L'utilitaire Configuration Record rassemble automatiquement des informations sur le matériel et le logiciel du système d'exploitation en vue de fournir une vue d'ensemble du système. Il collecte et affiche des informations sur des éléments tels que la mémoire morte, l'étiquette d'inventaire, le processeur, les lecteurs physiques, les périphériques PCI, la mémoire, le moniteur, le numéro de version du système d'exploitation, les paramètres du système d'exploitation et les fichiers de démarrage du système d'exploitation. Si le fichier *Base.log* d'origine figure dans le répertoire *cpqdiags*, le fichier *Base.log* apparaît à côté du fichier *Now.log* dans une fenêtre séparée. Les différences entre les deux apparaissant en rouge.

Installation de l'utilitaire Configuration Record

L'utilitaire d'enregistrement de configuration fait partie de Diagnostics for Windows. Il est installé lors de l'installation de Diagnostics for Windows.

Exécution de l'utilitaire d'enregistrement de configuration

Pour exécuter ce programme :

1. Cliquez sur **Démarrer > Centre d'informations > HP Configuration Record**. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Configuration Record** située dans le Panneau de configuration.
 - ❑ Sous Windows 2000 édition professionnelle, sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**, puis sélectionnez **Configuration Record**.
 - ❑ Sous Windows XP édition familiale ou professionnelle, cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration > Performance et maintenance**, puis sélectionnez **Configuration Record**.
-



L'utilitaire d'enregistrement de configuration offre deux modes d'affichage : **Show Changed Items Only (N'afficher que les éléments modifiés)** et **Show All (Tout afficher)**. Le mode d'affichage par défaut est **Show Changed Items Only**. C'est la raison pour laquelle tout le texte s'affiche en rouge puisqu'il ne présente que les différences. Pour afficher une vue d'ensemble détaillée du système, sélectionnez **Show All**.

2. Le mode d'affichage par défaut est **Show Changed Items Only**. Pour afficher toutes les informations rassemblées par Configuration Record, cliquez sur **View (Affichage)** en haut de la fenêtre et sélectionnez **Show All** ou cliquez sur l'icône **Show All Items**.
 3. Pour enregistrer les informations contenues dans le volet droit ou gauche, sélectionnez **File (Fichier) > Save Window File (Enregistrer le fichier de la fenêtre)**, puis **Left Window File (Fichier de la fenêtre de gauche)** ou **Right Window File (Fichier de la fenêtre de droite)**.
-



L'enregistrement périodique de la configuration de l'ordinateur permet à l'utilisateur de conserver un historique de la configuration. Ce dernier pourra être utile à votre fournisseur de services en cas de panne de l'ordinateur.

4. Pour quitter Configuration Record, cliquez sur **Fichier**, puis sur **Quitter**.

Agent d'activation de Remote Diagnostics

Cet utilitaire a été élaboré pour permettre une résolution plus rapide des problèmes sans devoir consulter un site ou déconnecter l'ordinateur, assurant ainsi une disponibilité maximale. Les informations obtenues à l'aide de cet utilitaire sont utiles pour la résolution de problèmes informatiques et rationalisent les procédures de réparation en permettant une identification rapide et aisée des problèmes informatiques.



L'agent d'activation de Remote Diagnostics ne fonctionne que si Diagnostics for Windows est installé sur l'ordinateur.

L'agent d'activation de Remote Diagnostics permet d'accéder à Diagnostics for Windows à l'aide d'un navigateur Web. Cette fonction permet la commande à distance des diagnostics et facilite le transfert d'informations d'ordinateurs distants à un fournisseur de services.

L'agent d'activation de Remote Diagnostics saisit la configuration matérielle et permet d'effectuer des tests à distance pour diagnostiquer des problèmes d'ordinateur. De plus, il identifie tout problème de périphérique matériel signalé par les agents de supervision HP. Ces périphériques matériels sont automatiquement sélectionnés par l'agent d'activation de Remote Diagnostics.

L'agent d'activation de Remote Diagnostics permet de réduire le temps et la difficulté des tâches de diagnostics matériels. En garantissant un accès direct des effectifs de maintenance aux outils de diagnostics matériels, l'agent d'activation de Remote Diagnostics offre une vue d'ensemble des périphériques matériels des ordinateurs et des tests permettant d'isoler facilement et rapidement des problèmes matériels. Cette approche réduit le temps de résolution des problèmes et minimise l'utilisation des effectifs d'administration car les visites sur site ou les communications téléphoniques pour résoudre les problèmes sont plus courtes.



L'agent d'activation de Remote Diagnostics est chargé sur le disque dur de la plupart des ordinateurs et le SoftPak correspondant peut être téléchargé depuis le site www.hp.com.

Installation et mise à niveau de l'agent d'activation de Remote Diagnostics

Pour installer ou mettre à niveau l'agent d'activation de Remote Diagnostics, consultez le site www.hp.com/support pour y rechercher et télécharger la dernière version du SoftPaq correspondant.

Exécution de l'agent d'activation de Remote Diagnostics

1. Cliquez sur l'icône **Remote Diagnostics** située dans le Panneau de configuration.



L'agent d'activation de Remote Diagnostics permet d'exécuter les utilitaires de diagnostic ou d'enregistrement de configuration dans la fenêtre d'un navigateur. Ces deux utilitaires peuvent être exécutés en mode distant ou en mode local.

2. Pour quitter Remote Diagnostics, cliquez sur **Fichier**, puis sur **Fermer**.

Protection des logiciels

Pour protéger vos logiciels contre toute perte ou détérioration, il est conseillé d'effectuer une copie de sauvegarde des applications et logiciels système, ainsi que des fichiers associés, stockés sur votre disque dur. Reportez-vous à la documentation de votre système d'exploitation ou de votre utilitaire de sauvegarde pour obtenir les instructions concernant les copies de sauvegarde de vos fichiers de données.

Restauration des logiciels

Vous pouvez restaurer le système d'exploitation et les logiciels dans l'état où ils se trouvaient au moment de l'achat de l'ordinateur à l'aide du kit de restauration Restore. Pour consulter le mode d'emploi de l'utilitaire Restore, reportez-vous à la documentation qui l'accompagne.

Résolution des problèmes sans diagnostic

Ce chapitre fournit des informations sur l'identification et la résolution de problèmes mineurs au niveau des disques, de l'affichage, du système audio, de la mémoire et des logiciels. Si vous rencontrez des problèmes au niveau de l'ordinateur, consultez les tableaux de ce chapitre pour en connaître les causes possibles et les solutions recommandées.



Pour plus d'informations sur les messages d'erreur spécifiques susceptibles d'apparaître pendant l'auto-test de mise sous tension (POST), reportez-vous à l'Annexe A, "Messages d'erreur du test POST."

Sécurité et confort d'utilisation



AVERTISSEMENT : Une utilisation inadéquate de votre ordinateur ou un manque de sécurité et d'ergonomie de votre environnement de travail peuvent être source d'inconfort ou provoquer des lésions graves. Pour plus d'informations sur le choix d'un espace de travail et sur l'aménagement d'un environnement ergonomique, reportez-vous au guide *Sécurité et ergonomie du poste de travail* sur le CD *Documentation Library* ou sur le site www.hp.com/ergo.

Ce matériel a été testé et jugé conforme aux normes de la classe B concernant les équipements numériques, selon l'article 15 de la réglementation FCC. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous au document *Informations sur la sécurité et les réglementations* sur le CD *Documentation Library*.

Avant d'appeler l'assistance technique

Si vous rencontrez des problèmes avec l'ordinateur, essayez les solutions suivantes avant d'appeler l'assistance technique.

- Exécutez l'utilitaire Diagnostics for Windows. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'Chapitre 1, "Fonctions de diagnostic système".
- Exécutez l'auto-test DPS (Drive Protection System) de l'utilitaire Computer Setup. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.
- Observez le clignotement des voyants sur la face avant de l'ordinateur, ils indiquent le code de problèmes spécifiques. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'Annexe A, "Messages d'erreur du test POST".
- Si l'écran reste noir, branchez-le sur un autre connecteur vidéo de l'ordinateur, si ce dernier en possède un autre, ou utilisez un autre écran dont vous avez la preuve qu'il fonctionne correctement.
- Si vous travaillez en réseau, branchez un autre ordinateur avec un câble différent sur la prise réseau. Le problème peut être causé par un connecteur ou un câble réseau défectueux.
- Si vous venez d'ajouter un nouveau matériel, retirez-le et vérifiez si l'ordinateur fonctionne de nouveau correctement.
- Si vous venez d'ajouter un nouveau logiciel, désinstallez-le et vérifiez si l'ordinateur fonctionne de nouveau correctement.
- Consultez la documentation exhaustive en ligne à l'adresse www.hp.com/support
- Reportez-vous à la section "Conseils" de ce manuel.
- Exécutez le CD *Restore Plus!*

S'il s'avère indispensable d'appeler le service d'assistance technique au 0825 813 823 (0,15 € TTC/min, préparez-vous de la manière suivante afin que votre appel puisse être traité de façon optimale :

- Soyez devant votre ordinateur lorsque vous appelez.
- Notez les numéros de série de l'ordinateur et de l'écran avant d'appeler.
- Préparez-vous à passer le temps nécessaire à la résolution du problème en communication avec notre technicien.
- Retirez tout matériel que vous venez d'ajouter au système.
- Désinstallez tout logiciel que vous venez d'installer.
- Exécutez le CD *Restore Plus!*



Pour toute information commerciale ou pour étendre votre garantie, appelez le 0825 804 805 (0,15 € TTC/min).

Conseils

Si vous rencontrez des problèmes mineurs au niveau de l'ordinateur, du moniteur ou des logiciels, consultez la liste des suggestions ci-dessous avant de prendre quelque mesure que ce soit.

- Vérifiez que l'ordinateur et l'écran sont branchés sur des prises secteur en parfait état de marche.
- Vérifiez que le sélecteur de tension est réglé sur la tension secteur de votre pays (115 V ou 230 V)
- Vérifiez que l'ordinateur est sous tension et que le voyant vert d'alimentation est allumé.
- Vérifiez que l'écran est sous tension et que son voyant vert d'alimentation est allumé.
- Observez le clignotement des voyants sur la face avant de l'ordinateur. Les clignotements sont des codes d'erreur qui vous aident à diagnostiquer le problème. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'Annexe A, "Messages d'erreur du test POST".
- Si le moniteur est sombre, augmentez la luminosité et le contraste.

- Appuyez sur une touche quelconque et maintenez-la enfoncée. Si le système émet un signal sonore, le clavier fonctionne correctement.
- Contrôlez le raccordement de tous les câbles et vérifiez qu'aucune connexion n'est lâche ou incorrecte.
- Désactivez l'état de veille en appuyant sur une touche quelconque du clavier ou sur le bouton d'alimentation. Si l'état de veille se maintient, arrêtez l'ordinateur en appuyant sur le bouton d'alimentation et en le maintenant enfoncé pendant au moins quatre secondes, puis appuyez de nouveau sur ce bouton pour redémarrer l'ordinateur. Si le système ne s'arrête pas, débranchez le cordon d'alimentation, attendez quelques secondes puis rebranchez-le. L'ordinateur redémarrera si le démarrage automatique en cas de coupure de courant est activé dans le BIOS. Si l'ordinateur ne redémarre pas, appuyez sur le bouton d'alimentation.
- Après l'installation d'une carte d'extension ou de toute autre option non-Plug and Play, reconfigurez l'ordinateur. Pour connaître la marche à suivre, reportez-vous à la section "Résolution des problèmes d'installation de matériel".
- Assurez-vous que tous les drivers de périphériques nécessaires sont effectivement installés. Par exemple, pour utiliser une imprimante, il vous faut un driver pour votre modèle d'imprimante.
- Ôtez toute disquette de l'ordinateur avant de le mettre sous tension.
- Si vous avez installé un système d'exploitation autre que celui installé en usine, assurez-vous qu'il est pris en charge par l'ordinateur.
- Si l'ordinateur est équipé de plusieurs sources vidéo (carte PCI, AGP ou intégrée selon le modèle d'ordinateur) et si vous avez un seul écran, celui-ci doit être connecté à la source vidéo sélectionnée comme carte VGA principale. Les autres connecteurs vidéo sont désactivés au démarrage ; l'écran ne fonctionnera donc pas s'il est connecté à l'un d'eux. Vous pouvez sélectionner la source VGA par défaut dans Computer Setup (F10).





ATTENTION : quand l'ordinateur est branché sur le secteur, la carte mère est sous tension. Vous devez déconnecter le cordon d'alimentation avant d'ouvrir l'ordinateur pour prévenir toute détérioration de la carte système ou d'un composant.

Résolution des problèmes généraux

Vous devriez être en mesure de résoudre facilement les problèmes mineurs décrits dans cette section. Si un problème persiste et si vous vous sentez incapable de le résoudre vous-même, contactez un Revendeur Agréé.

Résolution des problèmes généraux

Problème	Cause	Solution
L'ordinateur semble bloqué et ne s'éteint pas quand vous appuyez sur le bouton d'alimentation.	La commande logicielle de l'interrupteur ne fonctionne pas.	Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant au moins 4 secondes jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.
L'ordinateur ne répondra pas au clavier ou à la souris USB.	L'ordinateur est en mode Veille .	Appuyez sur le bouton d'alimentation pour sortir du mode Veille .
<p> ATTENTION : Si vous tentez de sortir du mode Veille, maintenez enfoncé le bouton d'alimentation pendant moins de quatre secondes. Sinon, l'ordinateur s'arrêtera et vous perdrez vos données.</p>		
L'affichage de la date et de l'heure de l'ordinateur est incorrect.	<p>La pile de l'horloge temps réel (RTC) doit éventuellement être remplacée.</p> <p> Le fait de brancher l'ordinateur sur une prise secteur prolonge la durée de vie de la pile RTC.</p>	Redéfinissez d'abord la date et l'heure dans le Panneau de configuration (vous pouvez également le faire avec Computer Setup). Si le problème persiste, remplacez la pile RTC. Reportez-vous au <i>Manuel de référence du matériel</i> pour connaître la procédure d'installation d'une nouvelle pile ou adressez-vous à votre Revendeur Agréé pour effectuer le remplacement.
L'ordinateur s'interrompt par intermittence.	Le gestionnaire de réseau est chargé mais il n'y a pas de connexion réseau.	Établissez une connexion réseau ou utilisez Computer Setup ou le gestionnaire de périphériques Microsoft Windows pour désactiver la carte réseau.

Résolution des problèmes généraux (Suite)

Problème	Cause	Solution
Les touches de direction du pavé numérique ne déplacent pas le curseur.	La touche Verr num est peut-être enclenchée.	Appuyez sur la touche Verr num . Si vous voulez utiliser les touches de direction, le voyant Verr num doit être éteint. La touche Verr num peut être désactivée ou activée dans Computer Setup.
Impossible de retirer le capot ou le panneau d'accès de l'ordinateur.	Le verrou Smart Cover, disponible sur certains ordinateurs, est activé.	Désactivez le verrou Smart Cover via Computer Setup. La clé Smart Cover FailSafe, permettant de désactiver manuellement le verrou Smart Cover, est disponible auprès de HP. Vous aurez besoin de cette clé si vous oubliez votre mot de passe, en cas de coupure d'alimentation ou de dysfonctionnement de l'ordinateur.
Vous observez des ralentissements.	Le processeur est chaud.	<ol style="list-style-type: none">1. Assurez-vous que l'arrivée d'air de l'ordinateur n'est pas obstruée.2. Assurez-vous que les ventilateurs sont connectés et fonctionnent correctement (certains ventilateurs ne tournent qu'en cas de besoin).3. Assurez-vous que le dissipateur thermique du processeur est installé correctement.
	Le disque dur est plein.	Libérez de l'espace sur votre disque dur en transférant des données sur un autre disque.

Résolution des problèmes généraux (Suite)

Problème	Cause	Solution
L'ordinateur s'est éteint automatiquement et le voyant d'alimentation rouge clignote deux fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.	<p>La protection thermique du processeur est activée :</p> <p>Il se peut qu'un ventilateur soit bloqué ou ne tourne pas.</p> <p>OU</p> <p>Il se peut que le dissipateur thermique ne soit pas correctement fixé sur le processeur.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur du processeur fonctionne. 2. Ouvrez le capot, appuyez sur le bouton d'alimentation et vérifiez que le ventilateur du processeur tourne. Si le ventilateur du processeur ne tourne pas, vérifiez que son câble est connecté à la carte mère. Vérifiez que le ventilateur est correctement mis en place. 3. Si le ventilateur est correctement branché et mis en place, mais ne tourne pas, remplacez-le. 4. Remettez le dissipateur thermique du processeur en place et vérifiez que le ventilateur est convenablement fixé. 5. Adressez-vous à un Revendeur ou un Mainteneur Agréé.

Résolution des problèmes généraux (Suite)

Problème	Cause	Solution
Le système ne démarre pas et les voyants du panneau avant de l'ordinateur ne clignotent pas.	Impossible de mettre le système sous tension.	<p>Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant moins de 4 secondes. Si le voyant vert du disque dur s'allume :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que le sélecteur de tension, situé à l'arrière de l'alimentation, est réglé sur la tension appropriée. Le choix de la tension dépend de la tension secteur de votre pays.2. Retirez les cartes d'extension une à une, jusqu'à ce que le voyant de tension auxiliaire de 3,3 V de la carte mère s'allume.3. Remplacez la carte mère. <p>OU</p> <p>Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant moins de 4 secondes. Si le voyant vert du disque dur ne s'allume pas :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que l'ordinateur est branché sur une prise secteur en parfait état de marche.2. Ouvrez le capot et vérifiez que le câble du bouton d'alimentation est correctement connecté à la carte mère.3. Vérifiez que les deux câbles d'alimentation sont correctement connectés à la carte mère.4. Vérifiez que le voyant de tension auxiliaire de 3,3 V est allumé sur la carte mère. Si le voyant est allumé, remplacez le câble du bouton d'alimentation.5. Si le voyant de tension auxiliaire de 3,3 V n'est pas allumé, remplacez l'alimentation.6. Remplacez la carte mère.

Résolution des problèmes d'alimentation

Résolution des problèmes d'alimentation

Problème	Cause	Solution
L'alimentation se coupe de façon intermittente.	Le sélecteur de tension à l'arrière du châssis de l'ordinateur n'est pas réglé sur la tension secteur appropriée (115 V ou 230 V.	Réglez le sélecteur sur la tension secteur appropriée.
	L'alimentation ne se met pas en marche en raison d'une panne d'alimentation interne.	Adressez-vous à un Mainteneur Agréé pour obtenir le remplacement de l'alimentation.
L'ordinateur s'est éteint automatiquement et le voyant d'alimentation rouge clignote deux fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.	La protection thermique du processeur est activée : Il se peut qu'un ventilateur soit bloqué ou ne tourne pas. OU Il se peut que le bloc dissipateur thermique/ventilateur ne soit pas correctement fixé sur le processeur.	<ol style="list-style-type: none"> Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur du processeur fonctionne. Ouvrez le capot, appuyez sur le bouton d'alimentation et vérifiez que le ventilateur du processeur tourne. Si le ventilateur du processeur ne tourne pas, vérifiez que son câble est connecté à la carte mère. Vérifiez que le ventilateur est correctement mis en place. Si le ventilateur est correctement branché et mis en place, mais ne tourne pas, remplacez-le. Remettez le dissipateur thermique du processeur en place et vérifiez que le ventilateur est convenablement fixé. Adressez-vous à un Revendeur ou un Mainteneur agréé.

Résolution des problèmes d'alimentation (Suite)

Problème	Cause	Solution
<p>Le voyant d'alimentation clignote en rouge toutes les deux secondes</p> <p>OU</p> <p>Il clignote quatre fois en rouge, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.</p>	<p>Alimentation défaillante (en surcharge).</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que le sélecteur de tension, situé à l'arrière de l'alimentation, est réglé sur la tension appropriée. Le choix de la tension dépend de la tension secteur de votre pays.2. Ouvrez le capot et vérifiez que le câble d'alimentation à quatre conducteurs est bien connecté à la carte mère.3. Assurez-vous que le problème n'est pas causé par un périphérique en retirant TOUS les périphériques installés (disque dur, unité de disquette, unité optique et cartes d'extension.) Démarrez le système. Si le système effectue l'auto-test à la mise sous tension (POST), éteignez l'ordinateur et remplacez un à un les périphériques en recommençant la procédure jusqu'à ce que la défaillance se produise. Remplacez le périphérique qui provoque la défaillance. Continuez à remettre les périphériques un à un pour vérifier qu'ils fonctionnent tous correctement.4. Adressez-vous à un Mainteneur Agréé pour obtenir le remplacement de l'alimentation.5. Remplacez la carte mère.

Résolution des problèmes d'alimentation (Suite)

Problème	Cause	Solution
Le système ne démarre pas et les voyants ne clignotent pas.	Impossible de mettre le système sous tension.	<p>Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant moins de 4 secondes. Si le voyant vert du disque dur s'allume :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que le sélecteur de tension, situé à l'arrière de l'alimentation, est réglé sur la tension appropriée. Le choix de la tension dépend de la tension secteur de votre pays. 2. Retirez les cartes d'extension une à une, jusqu'à ce que le voyant de tension auxiliaire de 3,3 V de la carte mère s'allume. 3. Remplacez la carte mère. <p>OU</p> <p>Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant moins de 4 secondes. Si le voyant vert du disque dur ne s'allume pas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que l'ordinateur est branché sur une prise secteur en parfait état de marche. 2. Ouvrez le capot et vérifiez que le câble du bouton d'alimentation est correctement connecté à la carte mère. 3. Vérifiez que les deux câbles d'alimentation sont correctement connectés à la carte mère. 4. Vérifiez que le voyant de tension auxiliaire de 3,3 V est allumé sur la carte mère. Si le voyant est allumé, remplacez le câble du bouton d'alimentation. 5. Si le voyant de tension auxiliaire de 3,3 V n'est pas allumé, remplacez l'alimentation. 6. Remplacez la carte mère.

Résolution des problèmes de disquette

Le tableau suivant répertorie les causes les plus fréquentes des problèmes de disquette et vous propose des solutions.



Lorsque vous ajoutez ou retirez du matériel, par exemple une unité de disquette supplémentaire, vous pouvez être amené à reconfigurer votre ordinateur. Pour connaître la marche à suivre, reportez-vous à la section “Résolution des problèmes d’installation de matériel”.

Résolution des problèmes de disquette

Problème	Cause	Solution
Le voyant de l’unité de disquette reste allumé.	La disquette est abîmée.	Sous Windows 2000 et Windows XP, cliquez avec le bouton droit de la souris sur Démarrer , cliquez sur Explorer , et sélectionnez une unité. Sélectionnez Fichier > Propriétés > Outils . Sous Vérification des erreurs , cliquez sur Vérifier maintenant .
	La disquette n’est pas insérée correctement.	Enlevez la disquette et réinsérez-la.
	Le bouton de l’unité n’est pas enfoncé.	Enfoncez le bouton de l’unité.
	Les fichiers de la disquette sont endommagés.	Contrôlez les disquettes contenant le programme.
	Le câble de l’unité n’est pas raccordé correctement.	Reconnectez le câble de l’unité Vérifiez que les quatre broches sont connectées.

Résolution des problèmes de disquette (Suite)

Problème	Cause	Solution
Lecteur introuvable.	Le câble est desserré	Reconnectez le câble de données et le câble d'alimentation de l'unité de disquette.
	L'unité amovible n'est pas correctement mise en place.	Remettez en place l'unité.
	Vous avez tenté de connecter à chaud un disque dur amovible sur lequel la fonction de sécurité Drivelock est activée (fonction prise en charge sur certains modèles uniquement).	Quittez Windows et éteignez l'ordinateur. Insérez l'unité dans le compartiment MultiBay. Allumez votre ordinateur.
L'unité de disquette ne peut écrire sur une disquette	Disquette non formatée.	Formatez la disquette.
	La disquette est protégée en écriture.	Utilisez une autre disquette ou enlevez la protection en écriture.
	Écriture sur la mauvaise unité	Vérifiez la lettre d'unité indiquée dans le chemin d'accès.
	Il ne reste pas assez d'espace libre sur la disquette.	Utilisez une autre disquette.
	La protection en écriture de la disquette est activée.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup pour vérifier les paramètres désactivés des options de sécurité relatives aux dispositifs de stockage.
	La disquette est abîmée.	Remplacez la disquette par une disquette neuve.

Résolution des problèmes de disquette (Suite)

Problème	Cause	Solution
Impossible de formater une disquette	Support incorrect signalé.	Lorsque vous formatez une disquette sous MS-DOS, vous pouvez être amené à indiquer la capacité de la disquette. Par exemple, pour formater une disquette de 1,44 Mo, tapez la commande suivante à l'invite MS-DOS : FORMAT A: /F:1440
Problème de transaction sur une disquette	La structure du répertoire est mauvaise ou le fichier a un problème.	Sous Windows 2000 et Windows XP, cliquez avec le bouton droit de la souris sur Démarrer , cliquez sur Explorer , et sélectionnez une unité. Sélectionnez Fichier > Propriétés > Outils . Sous Vérification des erreurs , cliquez sur Vérifier maintenant .
L'unité de disquettes ne peut pas lire la disquette.	Disquette non formatée.	Formatez la disquette. <ol style="list-style-type: none">1. Dans Explorateur Windows, sélectionnez l'unité (A).2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la lettre de l'unité et sélectionnez Formater.3. Sélectionnez les options de votre choix, puis cliquez sur Commencer pour lancer le formatage de la disquette.
	Vous utilisez le mauvais type de disquette pour l'unité en question.	Vérifiez le type de l'unité et utilisez un type de disquette adéquat.
	Vous lisez la mauvaise unité.	Vérifiez la lettre d'unité indiquée dans le chemin d'accès.
	La disquette est abîmée.	Remplacez la disquette par une disquette neuve.

Résolution des problèmes de disquette (Suite)

Problème	Cause	Solution
Le message "Disque non-système" est affiché.	Une disquette ne contenant pas les fichiers système nécessaires au démarrage de votre ordinateur a été introduite dans l'unité.	Lorsque le voyant d'activité s'éteint, retirez la disquette et appuyez sur la barre d'espace . L'ordinateur devrait maintenant démarrer normalement.
	Une erreur de disquette s'est produite.	Redémarrez l'ordinateur en appuyant sur le bouton Marche/Arrêt.
Message Disque non-système/NTLDR manquant.	Le système essaie de démarrer à partir d'une disquette non amorçable.	Retirez la disquette de l'unité.
Impossible de démarrer à partir de la disquette.	La disquette n'est pas amorçable.	Insérez une disquette amorçable.
	L'initialisation à partir d'une disquette a été désactivée dans Computer Setup.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et activez l'amorçage sur disquette dans le menu Storage > Boot Order .
	Le démarrage à partir d'un support amovible a été désactivé dans l'utilitaire Computer Setup.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et activez l'option Media Boot dans le menu Storage > Storage Options .
	Validation du MBR de disquette activée.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et désactivez l'option Diskette MBR Validation dans Storage > Storage Options .

Résolution des problèmes de disque dur

Résolution des problèmes de disque dur

Problème	Cause	Solution
Une erreur s'est produite sur le disque dur	Le disque dur a des secteurs défectueux ou est en panne.	Utilisez un utilitaire pour repérer et bloquer l'utilisation des secteurs défectueux. Si nécessaire, reformatez le disque dur.
Problème de transaction sur le disque.	La structure du répertoire est mauvaise ou un fichier est incorrect.	Sous Windows 2000 et Windows XP, cliquez avec le bouton droit de la souris sur Démarrer , cliquez sur Explorer , et sélectionnez une unité. Sélectionnez Fichier > Propriétés > Outils . Sous Vérification des erreurs , cliquez sur Vérifier maintenant .
Unité introuvable (identifiée)	Le câble est desserré Le système n'a probablement pas détecté automatiquement un périphérique récemment installé.	Vérifiez les connexions de câbles. Reportez-vous aux consignes de reconfiguration à la section "Résolution des problèmes d'installation de matériel". Si le système ne détecte toujours pas le nouveau périphérique, vérifiez qu'il figure bien dans la liste de Computer Setup. S'il est repris dans la liste, alors il s'agit probablement d'un problème de driver. S'il ne figure pas dans la liste, il s'agit d'un problème matériel. S'il s'agit d'un lecteur récemment installé, exécutez l'utilitaire Computer Setup et essayez d'ajouter un délai de test POST dans le menu Advanced > Power-On .

Résolution des problèmes de disque dur (Suite)

Problème	Cause	Solution
Unité introuvable (identifiée). <i>(suite)</i>	Le réglage des cavaliers de l'unité est peut-être incorrect.	Si l'unité est une unité secondaire qui vient d'être raccordée au même câble que l'unité principale, vérifiez que les cavaliers des deux unités sont correctement positionnés.
	Le contrôleur IDE (ATA) de l'unité est désactivé dans l'utilitaire Computer Setup.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et activez les contrôleurs IDE principal et secondaire dans le menu Storage > Storage Options .
	L'unité fonctionne au ralenti immédiatement après le démarrage.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et augmentez la valeur de délai POST dans le menu Advanced > Power-On Options .
Message Disque non-système/NTLDR manquant.	Le système essaie de démarrer à partir d'une disquette qui n'est pas amorçable.	Retirez la disquette de son unité.
	Le système essaie de démarrer à partir du disque dur mais ce dernier est peut-être endommagé.	Insérez une disquette amorçable dans l'unité de disquette et redémarrez l'ordinateur. Si le disque dur est toujours inaccessible après la réinitialisation et que la sécurité MBR est active, essayez de restaurer l'image MBR précédemment enregistrée. Pour ce faire, exécutez l'utilitaire Computer Setup et sélectionnez Security > Restore Master Boot Record .
	Fichiers système manquants ou mal installés.	Insérez une disquette système amorçable et redémarrez. Vérifiez que le disque dur est partitionné et formaté. Installez si nécessaire les fichiers système pour le système d'exploitation approprié.

Résolution des problèmes de disque dur (Suite)

Problème	Cause	Solution
Message Disque non-système/NTLDR manquant. (suite)	L'initialisation à partir d'un disque dur a été désactivée dans Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et activez l'entrée disque dur dans le menu Storage > Boot Order .
Le second disque dur Ultra ATA ne fonctionne pas parfaitement	Vous n'utilisez pas le câble correspondant au type de disque dur.	Installez à nouveau le second disque dur Ultra ATA en utilisant un câble à 80 conducteurs. Ce câble à 80 conducteurs est livré en standard sur certains modèles.
	Des périphériques UATA à haute et basse vitesse sont connectés au même câble de données.	Raccordez les périphériques UATA basse vitesse à un autre câble de données relié au contrôleur IDE (ATA) secondaire sur la carte mère.
L'ordinateur refuse de démarrer.	Le disque dur est endommagé.	Surveillez les signaux sonores et voyants à l'avant de l'ordinateur. Reportez-vous à l'Annexe A, "Messages d'erreur du test POST" pour connaître les causes possibles. Pour plus d'informations, reportez-vous à la Déclaration de garantie limitée.
L'ordinateur semble bloqué.	Le programme utilisé a cessé de répondre aux commandes.	Essayez de lancer la procédure d'arrêt standard de Windows. Si vous n'y arrivez pas, éteignez l'ordinateur en appuyant sur le bouton d'alimentation pendant au moins quatre secondes. Pour redémarrer l'ordinateur, appuyez de nouveau sur le bouton d'alimentation.

Résolution des problèmes d'affichage

Si vous rencontrez des problèmes d'affichage, reportez-vous à la documentation livrée avec le moniteur et au tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes et leurs solutions.

Résolution des problèmes d'affichage

Problème	Cause	Solution
Écran noir (pas de signal vidéo).	L'écran n'est pas sous tension et son voyant d'alimentation n'est pas allumé.	Mettez l'écran sous tension et vérifiez que son voyant d'alimentation est allumé.
	Les connexions de câbles sont incorrectes.	Vérifiez le branchement des câbles de l'écran vers l'ordinateur et vers la prise secteur.
	Un programme d'écran de veille a été installé ou les fonctions d'économie d'énergie sont activées.	Appuyez sur une touche quelconque du clavier ou cliquez sur le bouton de la souris, puis tapez le mot de passe s'il a été défini.
	La ROM système est défectueuse ; le système fonctionne en mode Failsafe Boot Block (indiqué par huit signaux sonores).	Réécrivez la ROM à l'aide de la disquette ROMPaq. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section "Bloc d'amorçage ROM FailSafe" du <i>Manuel de supervision des ordinateurs de bureau</i> .
	Vous utilisez un écran à synchronisation fixe et il n'est pas synchrone à la résolution choisie.	Assurez-vous que l'écran peut accepter la même fréquence de balayage que la résolution choisie.
	L'ordinateur est en mode Veille .	Appuyez sur le bouton d'alimentation pour sortir du mode Veille .



ATTENTION : si vous tentez de sortir du mode **Veille**, maintenez enfoncé le bouton d'alimentation pendant moins de quatre secondes. Sinon, l'ordinateur s'arrêtera et vous perdrez vos données.

Résolution des problèmes d'affichage (Suite)

Problème	Cause	Solution
Écran noir (pas de signal vidéo). (suite)	Le câble de l'écran est branché sur le mauvais connecteur.	Si l'ordinateur est équipé d'un connecteur de carte graphique intégrée et d'un connecteur de carte AGP, branchez le câble de l'écran sur le connecteur de carte AGP situé dans la zone des cartes d'extension à l'arrière de l'ordinateur.
	Les paramètres d'affichage de l'ordinateur ne sont pas compatibles avec l'écran.	<ol style="list-style-type: none">1. Redémarrez l'ordinateur et appuyez sur F8 lorsque vous voyez apparaître le message "Press F8" (Appuyez sur F8) dans l'angle inférieur droit de l'écran.2. En vous servant des touches de direction du clavier, sélectionnez Enable VGA Mode (Activer le mode VGA), puis appuyez sur Entrée.3. Dans le Panneau de configuration, double-cliquez sur l'icône Affichage et sélectionnez l'onglet Paramètres.4. Rétablissez la résolution d'écran à l'aide de la glissière.
Le voyant d'alimentation rouge clignote six fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet six signaux sonores.	Erreur graphique prévidéo.	Dans le cas de systèmes avec carte graphique : <ol style="list-style-type: none">1. Retirez et remettez la carte graphique en place. Démarrez le système.2. Remplacez la carte graphique.3. Remplacez la carte mère. Dans le cas de systèmes avec carte graphique intégrée, remplacez la carte mère.

Résolution des problèmes d'affichage (Suite)

Problème	Cause	Solution
L'écran ne fonctionne pas correctement avec les fonctions d'économie d'énergie	L'écran utilisé ne possède pas de fonctions d'économie d'énergie alors que ces fonctions sont actives.	Désactivez la fonction d'économie d'énergie du moniteur.
Les caractères affichés sont pâles.	Mauvais réglage de la luminosité et du contraste.	Régalez la luminosité et le contraste de l'écran.
	Les câbles ne sont pas branchés correctement.	Vérifiez que le câble de carte graphique est correctement connecté à la carte vidéo et au moniteur.
L'image est floue ou vous ne parvenez pas à définir la résolution voulue.	Si vous avez mis à niveau votre contrôleur graphique, les drivers graphiques adéquats ne sont peut-être pas chargés.	Installez les drivers vidéo que vous trouverez sur la disquette livrée avec le kit de mise à niveau.
	L'écran ne parvient pas à afficher la résolution demandée.	Spécifiez une autre résolution.
L'image est morcelée, ondule, saute ou clignote.	Les connexions du moniteur sont incomplètes ou le moniteur est mal réglé.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que le câble de l'écran est correctement relié à l'ordinateur. 2. Dans le cas d'un système à deux écran, ou si un autre écran se trouve à proximité, assurez-vous que leurs champs magnétiques n'interfèrent pas en les éloignant l'un de l'autre. 3. Des lumières fluorescentes ou des ventilateurs sont peut-être trop proches de l'écran.
	L'écran doit être démagnétisé.	Démagnétisez l'écran. Reportez-vous à la documentation livrée avec l'écran.

Résolution des problèmes d'affichage (Suite)

Problème	Cause	Solution
Vibration ou claquement produit à la mise sous tension d'un écran cathodique.	La bobine de démagnétisation de l'écran a été activée.	Aucune. L'activation de la bobine de démagnétisation à la mise sous tension est normale.
Cliquetis produits à la mise sous tension d'un écran cathodique.	Des relais électroniques ont été activés à l'intérieur de l'écran.	Aucune. Certains écrans produisent ce bruit d'enclenchement à la mise sous tension ou hors tension, au changement de résolution, ou encore lorsque le mode veille est activé.
Bruit aigu provenant de l'intérieur d'un écran plat.	La luminosité et/ou le contraste sont trop élevés.	Réduisez la luminosité ou le contraste.
Image floue, zébrée, avec effets d'ombre ou d'image secondaire ; lignes horizontales défilantes ; traces de bandes verticales ; impossible de centrer l'image. (écrans plats ne comportant qu'une entrée VGA analogique)	Les circuits internes des écrans plats pour la conversion numérique des signaux analogiques peuvent être incapables d'interpréter correctement le signal de synchronisation de la carte graphique.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez l'option de réglage automatique dans le menu OSD. 2. Synchronisez manuellement les fonctions Horloge et Phase d'horloge dans le menu OSD. Pour faciliter cette synchronisation, un SoftPkg est disponible sur le site Web ci-dessous. Sélectionnez-y l'écran approprié et téléchargez le SP20930 ou le SP22333 : www.hp.com/support
Certains symboles ne s'affichent pas correctement.	Ces symboles ne sont pas pris en charge par la police de caractères utilisée.	Recherchez et sélectionnez le symbole en question dans la Table de caractères. Cliquez sur Démarrer > Programmes > Accessoires > Outils système > Table de caractères . Vous pouvez copier le symbole de votre choix dans un document.

Résolution des problèmes audio


Si l'ordinateur est équipé de fonctions audio et que vous rencontrez des problèmes de son, reportez-vous au tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes ainsi que leurs solutions.

Résolution des problèmes audio

Problème	Cause	Solution
Les haut-parleurs ou le casque ne produisent aucun son.	Le réglage logiciel du volume est trop bas.	Double-cliquez sur l'icône Haut-parleur de la barre des tâches, puis vérifiez que la case à cocher Muet n'est pas cochée et déplacez la glissière pour régler le volume.
	Les haut-parleurs externes ne sont pas sous tension.	Mettez sous tension les haut-parleurs externes.
	Haut-parleurs externes branchés sur la mauvaise prise jack audio.	Consultez la documentation de la carte son pour brancher correctement les haut-parleurs.
	Le câble audio est mal raccordé.	Reliez le lecteur de CD-ROM ou de DVD et la carte mère à l'aide du câble audio.

Résolution des problèmes audio (Suite)

Problème	Cause	Solution
Les haut-parleurs ou le casque ne produisent aucun son. (suite)	La lecture numérique pour CD audio n'est pas activée.	<p>Activez la lecture numérique pour CD audio :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans le Panneau de configuration, sélectionnez Système. 2. Dans l'onglet Matériel, cliquez sur le bouton Gestionnaire de périphériques. 3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le périphérique CD/DVD et sélectionnez Propriétés. 4. Dans l'onglet Propriétés, vérifiez que la case "Activer la lecture numérique de CD audio sur ce lecteur de CD-ROM" est cochée
	Le casque ou les appareils raccordés au connecteur de sortie ligne désactivent le haut-parleur interne.	Mettez sous tension et utilisez le casque ou les haut-parleurs externes, s'ils sont connectés, ou déconnectez-les.
	Le volume a été désactivé.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur Son, voix et périphériques audio, puis cliquez sur Sons et périphériques audio. 2. Supprimez la coche de la case Muet.
	L'ordinateur est en mode Veille .	Appuyez sur le bouton d'alimentation pour sortir du mode Veille .

 **ATTENTION** : si vous tentez de sortir du mode **Veille**, maintenez enfoncé le bouton d'alimentation pendant moins de quatre secondes. Sinon, l'ordinateur s'arrêtera et vous perdrez vos données.

Résolution des problèmes audio (Suite)

Problème	Cause	Solution
Les haut-parleurs ou le casque produisent du bruit ou aucun son.	L'ordinateur ne détecte pas correctement le type ou la sortie des haut-parleurs ou du casque, ou bien la détection automatique analogique-numérique n'est pas activée.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si vous utilisez des haut-parleurs numériques dotés d'une prise jack stéréo et si vous souhaitez que le système passe automatiquement en mode numérique, servez-vous d'un adaptateur stéréo-mono de façon à activer la fonction de détection automatique. 2. Si vous ne disposez pas d'un adaptateur stéréo-mono, passez par les propriétés du périphérique multimédia pour commuter manuellement le signal audio d'analogique en numérique. 3. Si le casque comporte une prise jack mono, utilisez les propriétés du périphérique multimédia pour faire passer le système en mode sortie analogique. <p>Pour plus d'informations sur le changement de Mode de sortie audio, reportez-vous à l'Annexe D, "Configuration de la sortie audio analogique/numérique."</p>



Si vous sélectionnez le mode numérique, le haut-parleur interne et les haut-parleurs externes analogiques ne fonctionneront pas tant que vous ne réglerez pas de nouveau le **mode de sortie** sur analogique ou sur détection automatique.

Si vous sélectionnez le mode analogique, les haut-parleurs numériques externes ne fonctionneront pas tant que vous ne réglerez pas de nouveau le **mode de sortie** sur numérique ou sur détection automatique.

Pour de plus amples informations, reportez-vous à la section Annexe D, "Configuration de la sortie audio analogique/numérique".

Résolution des problèmes audio (Suite)

Problème	Cause	Solution
Le son est coupé par intermittence.	Les ressources du processeur sont utilisées par d'autres applications.	Fermez toutes les applications demandant beaucoup de ressources.
L'ordinateur semble bloqué pendant l'enregistrement audio.	Le disque dur est peut-être plein.	Avant tout enregistrement audio, vérifiez qu'il reste suffisamment d'espace libre sur votre disque dur. Vous pouvez également essayer d'enregistrer le fichier audio dans un format compressé.

Résolution des problèmes d'imprimante

Si vous rencontrez des problèmes d'imprimante, reportez-vous à la documentation fournie avec le périphérique et au tableau ci-dessous.

Résolution des problèmes d'imprimante

Problème	Cause	Solution
L'imprimante n'imprime pas	L'imprimante n'est pas allumée et n'est pas en ligne.	Mettez l'imprimante sous tension et assurez-vous qu'elle est en ligne.
	Vous n'avez pas installé les drivers d'imprimante correspondant à votre application.	<ol style="list-style-type: none">1. Installez le driver d'imprimante requis pour votre application.2. Essayez d'imprimer via la commande MS-DOS : DIR C:\ > [port imprimante] où [port imprimante] correspond à l'adresse de l'imprimante utilisée. Si l'imprimante fonctionne, rechargez le driver d'imprimante.

Résolution des problèmes d'imprimante (Suite)

Problème	Cause	Solution
L'imprimante n'imprime pas (suite)	Si vous êtes en réseau, la connexion à l'imprimante n'a peut-être pas été établie.	Effectuez les connexions réseau nécessaires vers l'imprimante.
	Panne possible de l'imprimante.	Lancez l'auto-test de l'imprimante.
L'imprimante ne s'allume pas.	Les câbles ne sont pas branchés correctement.	Rebranchez tous les câbles, vérifiez le cordon d'alimentation et la prise secteur.
L'imprimante imprime des informations tronquées.	Vous n'avez pas installé le driver d'imprimante correspondant à votre application.	Installez le driver d'imprimante requis pour votre application.
	Les câbles ne sont pas branchés correctement.	Rebranchez tous les câbles.
	La mémoire de l'imprimante est saturée.	Réinitialisez l'imprimante : éteignez-la environ une minute, puis rallumez-la.
L'imprimante est hors ligne.	Il n'y a plus de papier.	Vérifiez qu'il reste du papier dans le bac d'alimentation et remplissez-le s'il est vide. Sélectionnez En ligne.

Résolution des problèmes de clavier et de souris

Si vous rencontrez des problèmes de clavier ou de souris, reportez-vous à la documentation fournie par le fabricant et au tableau ci-dessous.

Résolution des problèmes de clavier


Problème	Cause	Solution
Votre ordinateur ne reconnaît pas les commandes ou les combinaisons de touches du clavier.	Le connecteur du clavier est mal enclenché.	<ol style="list-style-type: none">1. À partir du Bureau de Windows, cliquez sur Démarrer.2. Cliquez sur Arrêter. La boîte de dialogue Arrêt de Windows apparaît.3. Cliquez sur Arrêter.4. Une fois la procédure d'arrêt terminée, reconnectez le clavier à l'arrière de l'ordinateur et redémarrez l'ordinateur.
	Le programme utilisé a cessé de répondre aux commandes.	Arrêtez l'ordinateur à l'aide de la souris, et redémarrez l'ordinateur.
	Le clavier doit être réparé.	Pour plus d'informations, reportez-vous à la Déclaration de garantie limitée.
	L'ordinateur est en mode Veille .	Appuyez sur le bouton d'alimentation pour sortir du mode Veille .



ATTENTION : si vous tentez de sortir du mode **Veille**, maintenez enfoncé le bouton d'alimentation pendant moins de quatre secondes. Sinon, l'ordinateur s'arrêtera et vous perdrez vos données.

Les touches de direction du pavé numérique ne déplacent pas le curseur.	La touche Verr num est peut-être enclenchée.	Appuyez sur la touche Verr num . Si vous voulez utiliser les touches de direction, le voyant Verr num doit être éteint. La touche Verr num est peut-être enclenchée (ou activée dans Computer Setup).
---	---	---

Résolution des problèmes de souris

Problème	Cause	Solution
Le curseur est trop lent ou ne suit pas les mouvements de la souris.	Le connecteur de la souris n'est pas convenablement branché à l'arrière de l'ordinateur.	<p>Éteignez l'ordinateur à l'aide du clavier.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez simultanément sur les touches Ctrl et Échap (ou appuyez sur la touche du logo Windows) pour afficher le menu Démarrer. 2. En vous servant des touches de direction, amenez la barre de sélection sur Arrêter, puis appuyez sur la touche Entrée. 3. Utilisez les touches Haut et Bas pour sélectionner Arrêter, puis appuyez sur la touche Entrée. 4. Une fois la procédure d'arrêt terminée, branchez le connecteur de la souris à l'arrière de l'ordinateur (ou le clavier) et redémarrez l'ordinateur.
	Le programme utilisé a cessé de répondre aux commandes.	Arrêtez l'ordinateur à l'aide du clavier, et redémarrez l'ordinateur.
	La souris doit être réparée.	Pour plus d'informations, reportez-vous à la Déclaration de garantie limitée.
	L'ordinateur est en mode Veille .	Appuyez sur le bouton d'alimentation pour sortir du mode Veille .
<p> ATTENTION : Si vous tentez de sortir du mode Veille, maintenez enfoncé le bouton d'alimentation pendant moins de quatre secondes. Sinon, l'ordinateur s'arrêtera et vous perdrez vos données.</p>		
Le curseur de la souris ne se déplace qu'horizontalement ou verticalement ou son mouvement est anormal.	La boule de la souris est sale.	Retirez la boule de la souris et nettoyez-la avec le kit de nettoyage de souris disponible dans la plupart des boutiques d'informatique.

Résolution des problèmes d'installation de matériel

Lorsque vous ajoutez ou retirez du matériel, par exemple une unité de disquette supplémentaire, vous pouvez être amené à reconfigurer votre ordinateur. Lorsque vous ajoutez un périphérique Plug and Play, Windows 2000 et Windows XP le reconnaissent automatiquement et configurent l'ordinateur en conséquence. Si le périphérique n'est pas Plug and Play, vous devez reconfigurer votre ordinateur après l'installation du nouveau périphérique. Sous Windows 2000, cliquez sur l'icône **Ajout de matériel** dans le **Panneau de configuration** (sous Windows XP, utilisez l'**Assistant d'ajout de matériel**) et suivez les instructions à l'écran.

Résolution des problèmes d'installation de matériel

Problème	Cause	Solution
Un nouveau périphérique n'est pas détecté par le système.	Le périphérique est mal connecté.	Vérifiez que le périphérique est correctement enfiché et que les broches du connecteur ne sont pas endommagées.
	Le ou les câbles du nouveau périphérique externe sont mal connectés ou les cordons d'alimentation sont débranchés.	Vérifiez que tous les connecteurs sont bien raccordés et fixés et que leurs broches ne sont pas pliées.
	L'interrupteur du nouveau périphérique externe est sur Arrêt.	Éteignez l'ordinateur, mettez le périphérique externe sous tension, puis rallumez l'ordinateur afin d'intégrer le périphérique dans le système.
	Quand le système vous a indiqué des changements de configuration, vous ne les avez pas acceptés.	Réinitialisez l'ordinateur et suivez les instructions pour accepter les changements.

Résolution des problèmes d'installation de matériel (Suite)

Problème	Cause	Solution
Un nouveau périphérique n'est pas détecté par le système. (suite)	Si la configuration par défaut d'une carte plug and play entre en conflit avec d'autres périphériques, il se peut qu'elle ne se configure pas automatiquement.	Utilisez le Gestionnaire de périphériques de Windows 2000 ou Windows XP afin de désélectionner les réglages automatiques de la carte et de choisir une configuration de base qui n'entraîne pas de conflit de ressources. Vous pouvez également utiliser Computer Setup pour reconfigurer ou désactiver les périphériques afin de résoudre le conflit de ressources.
L'ordinateur refuse de démarrer.	Une augmentation de la mémoire a été réalisée avec des modules mémoire non appropriés, ou ceux-ci n'ont pas été installés à l'emplacement requis.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pour déterminer si vous utilisez les bons modules de mémoire et vérifier si l'installation est correcte, consultez la documentation. 2. Surveillez les signaux sonores et les voyants à l'avant de l'ordinateur. Reportez-vous à l'Annexe A, "Messages d'erreur du test POST" pour connaître les causes possibles. 3. Si le problème persiste, contactez l'assistance technique.


Résolution des problèmes d'installation de matériel (Suite)

Problème	Cause	Solution
Le voyant d'alimentation rouge clignote cinq fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet cinq signaux sonores.	La mémoire est défectueuse ou mal installée.	<ol style="list-style-type: none">1. Retirez et remettez en place les modules DIMM. Démarrez le système.2. Retirez et remplacez un à un les modules de mémoire pour isoler le module défaillant.3. Remplacez les modules mémoire de fabricants tiers par des modules HP.4. Remplacez la carte mère.
Le voyant d'alimentation rouge clignote six fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet six signaux sonores.	La carte vidéo est défectueuse ou mal installée dans son connecteur, ou la carte mère est défaillante.	<p>Dans le cas de systèmes avec carte graphique :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Retirez et remettez la carte graphique en place. Démarrez le système.2. Remplacez la carte graphique.3. Remplacez la carte mère. <p>Dans le cas de systèmes avec carte graphique intégrée, remplacez la carte mère.</p>

Résolution des problèmes de réseau

Le tableau suivant indique les causes fréquentes de problèmes réseau, ainsi que leurs solutions. Les opérations de débogage du câblage réseau ne sont pas abordées.

Résolution des problèmes de réseau

Problème	Cause	Solution
La fonction Réveil à distance ne fonctionne pas.	La fonction de réveil à distance (WOL) n'est pas activée.	Utilisez l'application de supervision du réseau pour activer la fonction de réveil à distance. Consultez le <i>Manuel de supervision des ordinateurs de bureau</i> .
Le driver de réseau ne détecte pas la carte réseau.	La carte réseau est désactivée.	Exécutez Computer Setup et activez la carte réseau.
	Driver de réseau incorrect.	Consultez la documentation de la carte réseau pour connaître le driver correct ou téléchargez les derniers drivers depuis le site Web du fabricant.
Le voyant de liaison réseau n'est pas allumé ou ne clignote jamais.  Le voyant du réseau doit clignoter en cas d'activité sur le réseau.	Aucun réseau actif n'est détecté.	Vérifiez que les câbles et le matériel réseau sont bien connectés.
	La carte réseau n'est pas configurée correctement.	Servez-vous de l'application de supervision du réseau pour vérifier que le périphérique fonctionne correctement. Reportez-vous au <i>Manuel des communications réseau</i> .
	Le driver de réseau n'est pas bien installé.	Installez à nouveau les drivers de réseau. Reportez-vous au <i>Manuel des communications réseau</i> .
	Le système ne peut pas détecter automatiquement le réseau.	Désactivez les fonctions de détection automatique et forcez le système à accepter le mode de fonctionnement correct. Reportez-vous au <i>Manuel des communications réseau</i> .

Résolution des problèmes de réseau (Suite)

Problème	Cause	Solution
Le programme de diagnostics signale une panne	Le câble n'est pas fixé correctement.	Assurez-vous que le câble est bien fixé sur le connecteur du réseau et que son autre extrémité est reliée au bon périphérique.
	Le câble est relié au mauvais connecteur.	Assurez-vous que le câble est branché au bon connecteur.
	Problème au niveau du câble ou du périphérique à l'autre extrémité du câble.	Assurez-vous que le câble et que le périphérique à l'autre extrémité fonctionnent correctement.
	L'IRQ de la carte réseau est partagée avec une carte d'extension.	Dans le menu Advanced (Avancé) de l'utilitaire Computer Setup, modifiez les paramètres de ressources de la carte.
	La carte réseau est défectueuse.	Adressez-vous à un Revendeur ou un Mainteneur Agréé.
Le programme de diagnostic ne signale pas d'erreur, mais l'ordinateur ne communique pas avec le réseau.	Les drivers du réseau ne sont pas chargés ou les paramètres du driver ne correspondent pas à la configuration actuelle.	Vérifiez que les drivers de réseau sont chargés et que les paramètres du driver correspondent à la configuration de la carte réseau. Vérifiez que le client et le protocole réseau sont bien installés.
	La carte réseau n'est pas configurée pour cet ordinateur.	Cliquez sur l'icône Réseau dans le Panneau de configuration et configurez la carte réseau.

Résolution des problèmes de réseau (Suite)

Problème	Cause	Solution
La carte réseau a cessé de fonctionner après l'ajout d'une carte d'extension	L'interruption de la carte réseau est partagée avec la carte d'extension.	Dans le menu Advanced (Avancé) de l'utilitaire Computer Setup, modifiez les paramètres de ressources de la carte.
	Le contrôleur réseau a besoin de drivers pour fonctionner.	Vérifiez que les drivers n'ont pas été effacés accidentellement au moment de l'installation des drivers de la nouvelle carte d'extension.
	La carte d'extension installée est une carte réseau qui est en conflit avec la carte réseau intégrée.	Dans le menu Advanced (Avancé) de l'utilitaire Computer Setup, modifiez les paramètres de ressources de la carte.
La carte réseau a cessé de fonctionner sans cause apparente.	Les fichiers contenant les drivers réseau sont altérés.	Réinstallez les drivers réseau en utilisant le <i>CD Compaq Restore</i> .
	Le câble n'est pas fixé correctement.	Assurez-vous que le câble est bien fixé sur le connecteur réseau et que son autre extrémité est reliée au bon périphérique.
	La carte réseau est défectueuse.	Adressez-vous à un Revendeur ou un Mainteneur Agréé.
La nouvelle carte réseau ne s'initialise pas	La nouvelle carte réseau est peut-être défectueuse ou n'est pas conforme aux spécifications standard.	Installez une carte réseau standard qui fonctionne ou modifiez la séquence d'amorçage pour démarrer à partir d'une autre source.
Connexion au serveur réseau impossible lors de l'installation d'un système à distance	La carte réseau n'est pas bien configurée.	Vérifiez les connexions réseau, la présence d'un serveur DHCP et que le serveur d'installation du système à distance contient les drivers pour la carte réseau utilisée.
L'utilitaire de configuration système signale une EEPROM non programmée.	EEPROM non programmée.	Adressez-vous à un Revendeur ou un Mainteneur Agréé.

Résolution des problèmes de mémoire

Si vous rencontrez des problèmes concernant la mémoire, consultez le tableau ci-dessous contenant les causes fréquentes et leurs solutions.



ATTENTION : dans le cas de systèmes ECC, la combinaison de modules ECC et non-ECC n'est pas prise en charge dans les ordinateurs HP. De plus, le système d'exploitation ne se charge pas.

Résolution des problèmes de mémoire

Problème	Cause	Solution
Le système ne démarre pas ou ne fonctionne pas correctement après l'installation de modules mémoire supplémentaires.	Le type ou la fréquence du module mémoire est incompatible avec le système ou le module est mal installé.	Remplacez le module par l'unité standard appropriée à l'ordinateur.
		Sur certains modèles, il est impossible de combiner des modules mémoire ECC et non-ECC.
Erreur d'insuffisance mémoire.	La configuration mémoire n'est pas réglée correctement.	Utilisez le Gestionnaire de périphériques pour contrôler la configuration de la mémoire.
	Vous avez dépassé la capacité en mémoire pour exécuter l'application.	Consultez la documentation de l'application pour déterminer ses besoins en mémoire.
Le décompte mémoire au cours du POST est faux	Les modules de mémoire ne sont pas installés correctement.	Vérifiez que les modules de mémoire sont correctement installés et que les modules utilisés sont appropriés.

Résolution des problèmes de mémoire (Suite)

Problème	Cause	Solution
Erreur Mémoire insuffisante pendant une opération	Vous avez installé trop de programmes résidents (TSR).	Supprimez tous les programmes résidents dont vous ne vous servez pas.
	Vous avez dépassé la capacité en mémoire disponible pour cette application.	Déterminez les besoins en mémoire de l'application ou ajoutez de la mémoire sur l'ordinateur.
Le voyant d'alimentation rouge clignote cinq fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes, et l'ordinateur émet cinq signaux sonores.	La mémoire est défectueuse ou mal installée.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retirez et remettez en place les modules DIMM. Démarrez le système. 2. Retirez et remplacez un à un les modules de mémoire pour isoler le module défaillant. 3. Remplacez les modules mémoire de fabricants tiers par des modules HP. 4. Remplacez la carte mère.

Résolution des problèmes de processeur

Si vous rencontrez des problèmes de processeur, consultez le tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes et leurs solutions.

Résolution des problèmes de processeur

Problème	Cause	Solution
Vous observez de faibles performances.	Le processeur est chaud.	<ol style="list-style-type: none">1. Assurez-vous que l'arrivée d'air de l'ordinateur n'est pas obstruée.2. Assurez-vous que les ventilateurs sont connectés et fonctionnent correctement (certains ventilateurs ne tournent qu'en cas de besoin).3. Assurez-vous que le dissipateur thermique du processeur est installé correctement.
Le voyant d'alimentation reste allumé en rouge OU Il clignote trois fois en rouge, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.	Il n'y a pas de processeur ou le processeur est mal installé.	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez la présence du processeur.2. Remettez le processeur en place.

Résolution des problèmes de CD-ROM et DVD

Si vous rencontrez des problèmes de CD-ROM ou de DVD, consultez le tableau suivant pour connaître leurs causes les plus fréquentes et leurs solutions, ou reportez-vous à la documentation livrée avec le lecteur en option.

Résolution des problèmes de CD-ROM et de DVD

Problème	Cause	Solution
Le système ne démarre pas à partir du lecteur de CD-ROM ou de DVD	L'option d'amorçage à partir du CD-ROM ou du DVD n'est pas activée par sous Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup, activez l'option d'amorçage sur les supports amovibles, puis vérifiez les paramètres d'ordre d'amorçage.
	Le lecteur contient un CD non amorçable.	Essayez un CD amorçable dans l'unité.
Les lecteurs de CD-ROM ou DVD ne sont pas détectés, le gestionnaire n'est pas chargé.	Le lecteur est mal branché ou mal configuré.	Reportez-vous à la documentation livrée avec le lecteur en option.
Le film ne peut pas être lu dans le lecteur de DVD	Il se peut que le film soit réglé pour être lu dans un autre pays.	Reportez-vous à la documentation livrée avec le lecteur DVD.
	Le logiciel de décodage n'est pas installé.	Installez le logiciel de décodage.
Éjection du disque optique impossible (unité à tiroir).	Disque mal positionné dans le lecteur.	Mettez l'ordinateur hors tension et insérez une fine tige métallique dans le trou d'éjection d'urgence et poussez fermement. Tirez doucement le tiroir hors du lecteur, jusqu'à ce qu'il soit entièrement sorti de l'ordinateur, puis retirez le disque.

Résolution des problèmes de CD-ROM et de DVD (Suite)

Problème	Cause	Solution
Le lecteur de CD-ROM, le graveur de CD-RW, le lecteur de DVD-ROM ou le graveur de DVD-R/RW ne parvient pas à lire un disque ou met trop de temps pour démarrer.	Le CD a été inséré à l'envers.	Réintroduisez le CD en veillant à ce que l'étiquette soit orientée vers le haut.
	Le démarrage du lecteur de DVD est plus lent du fait que le type de support (audio, vidéo) doit être détecté au préalable.	Attendez au moins 30 secondes pour laisser au lecteur de DVD-ROM le soin de déterminer le type de support à lire. Si le disque ne démarre toujours pas, reportez-vous aux autres solutions de cette section.
	Le CD ou le DVD est sale.	Nettoyez le disque à l'aide d'un kit de nettoyage de CD disponible dans la plupart des boutiques d'informatique.
L'enregistrement de CD audio s'avère difficile, voire impossible.	Windows ne détecte pas le lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none">1. Utilisez le Gestionnaire de périphériques pour supprimer ou désinstaller le périphérique en question.2. Redémarrez votre ordinateur et laissez à Windows le soin de détecter le driver de l'unité optique.
	Mauvais type de support ou support de mauvaise qualité.	<ol style="list-style-type: none">1. Procédez à l'enregistrement à une vitesse inférieure.2. Vérifiez que le support utilisé est adapté au lecteur.3. Essayez d'utiliser une autre marque de support. Il existe en effet de grandes différences de qualité entre les fabricants.

Résolution des problèmes DiskOnKey

Si vous rencontrez des problèmes avec DiskOnKey, consultez le tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes et leurs solutions.

Résolution des problèmes DiskOnKey

Problème	Cause	Solution
DiskOnKey n'apparaît pas avec une lettre d'unité de disque dans Windows XP.	La lettre d'unité qui suit le dernier disque physique n'est pas disponible.	Changez la lettre par défaut pour DiskOnKey dans Windows XP.
L'ordinateur s'amorce sous DOS après avoir créé un DiskOnKey amorçable.	La disquette est amorçable.	Installez DiskOnKey après l'amorçage du système d'exploitation.

Résolution des problèmes d'accès Internet

Si vous rencontrez des problèmes d'accès à l'Internet, consultez votre fournisseur d'accès ou reportez-vous au tableau ci-dessous connaître leurs causes les plus fréquentes ainsi que leurs solutions.

Résolution des problèmes d'accès Internet

Problème	Cause	Solution
Connexion Internet impossible	Le compte auprès du fournisseur d'accès Internet n'est pas correctement défini.	Vérifiez les paramètres Internet ou contactez votre fournisseur de services Internet.
	Le modem n'est pas configuré correctement.	Reconnectez le modem. Vérifiez que les connexions sont correctes en vous servant de l'Aide mémoire d'installation.
	Le navigateur Web n'est pas configuré correctement.	Vérifiez que le navigateur Web est installé et configuré pour fonctionner avec votre fournisseur de services Internet.

Résolution des problèmes d'accès Internet (Suite)

Problème	Cause	Solution
Connexion Internet impossible. (suite)	Le modem câble/DSL n'est pas branché.	Le modem câble/DSL n'est pas branché. Le voyant d'alimentation devrait être allumé sur votre modem câble/DSL.
	Le service câble/DSL n'est pas disponible ou a été interrompu en raison du mauvais temps.	Réessayez plus tard ou contactez votre fournisseur de services Internet. (Si vous êtes connecté au service câble/DSL, le voyant "câble" sur le modem câble/DSL doit être allumé.)
	Le câble CAT5 10/100 est déconnecté.	Branchez le câble CAT5 10/100 entre le modem câble et le connecteur RJ-45 de l'ordinateur. (Si la connexion est bonne, le voyant "PC" sur le modem câble/DSL doit être allumé.)
	L'adresse IP n'est pas bien configurée.	Contactez votre fournisseur de services Internet pour obtenir une adresse IP correcte.
	Les Cookies sont abîmés. (Un Cookie est un petit fichier que le serveur Web utilise pour stocker temporairement des informations à l'aide du navigateur Web. Ces cookies permettent au navigateur de mémoriser certaines informations que le serveur Web peut récupérer par la suite.)	<p>Windows 2000</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sélectionnez Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration.2. Double-cliquez sur Options Internet.3. Dans l'onglet Général, cliquez sur le bouton Supprimer les fichiers. <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sélectionnez Démarrer > Panneau de configuration.2. Double-cliquez sur Options Internet.3. Dans l'onglet Général, cliquez sur le bouton Supprimer les fichiers.

Résolution des problèmes d'accès Internet (Suite)

Problème	Cause	Solution
Impossible de lancer automatiquement les programmes Internet.	Pour pouvoir lancer certains programmes, vous devez au préalable vous connecter à votre fournisseur de services Internet.	Connectez-vous à votre fournisseur Internet, puis lancez le programme de votre choix.
Le téléchargement de sites Web prend trop de temps.	Le modem n'est pas configuré correctement.	<p>Vérifiez que la vitesse du modem et le port COM sont correctement définis.</p> <p><i>Windows 2000</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration. 2. Double-cliquez sur Système. 3. Cliquez sur l'onglet Matériel. 4. Dans la zone Gestionnaire de périphériques, cliquez sur le bouton Gestionnaire de périphérique. 5. Double-cliquez sur Ports (COM & LPT). 6. Cliquez avec le bouton droit sur le port COM utilisé par le modem, puis cliquez sur Propriétés. 7. Sous État du périphérique, vérifiez que le modem fonctionne correctement. 8. Sous Utilisation du périphérique, vérifiez que le modem est activé. 9. Si les problèmes ne sont pas résolus, cliquez sur le bouton Résolution des problèmes et suivez les instructions affichées.

Résolution des problèmes d'accès Internet (Suite)

Problème	Cause	Solution
Le téléchargement de sites Web prend trop de temps. (suite)	Le modem n'est pas configuré correctement. (suite)	Vérifiez que la vitesse du modem et le port COM sont correctement définis. (suite) Windows XP <ol style="list-style-type: none">1. Sélectionnez Démarrer > Panneau de configuration.2. Double-cliquez sur Système.3. Cliquez sur l'onglet Matériel.4. Dans la zone Gestionnaire de périphériques, cliquez sur le bouton Gestionnaire de périphérique.5. Double-cliquez sur Ports (COM & LPT).6. Cliquez avec le bouton droit sur le port COM utilisé par le modem, puis cliquez sur Propriétés.7. Sous État du périphérique, vérifiez que le modem fonctionne correctement.8. Sous Utilisation du périphérique, vérifiez que le modem est activé.9. Si les problèmes ne sont pas résolus, cliquez sur le bouton Résolution des problèmes et suivez les instructions affichées.

Résolution des problèmes logiciels

La plupart des problèmes logiciels surviennent pour l'une des raisons suivantes :

- L'application n'a pas été installée ou configurée correctement.
- La mémoire disponible n'est pas suffisante pour exécuter l'application.
- Il existe un conflit entre des applications.
- Assurez-vous que tous les drivers de périphériques nécessaires sont effectivement installés.
- Si vous avez installé un système d'exploitation autre que celui installé en usine, assurez-vous qu'il est pris en charge par l'ordinateur.

Exécutez l'utilitaire Configuration Record, si vous en disposez, pour déterminer si des modifications ont été réalisées sur le logiciel et peuvent poser problème. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous au *Manuel de supervision des ordinateurs de bureau* figurant sur le CD-ROM *Documentation Library*.

Si vous rencontrez des problèmes de logiciel, consultez le tableau ci-dessous pour connaître leurs solutions.

Résolution des problèmes de logiciel

Problème	Cause	Solution
L'ordinateur refuse de démarrer.	Des fichiers système sont peut-être endommagés.	Surveillez les signaux sonores et les voyants à l'avant de l'ordinateur. Reportez-vous à l'Annexe A, "Messages d'erreur du test POST" pour connaître les causes possibles. Pour plus d'informations, reportez-vous au kit Compaq Restore ou à la Déclaration de garantie limitée.
Le message d'erreur "Illegal Operation has Occurred" (Une opération non valide s'est produite) s'affiche.	Le logiciel utilisé n'est pas certifié par Microsoft pour votre version de Windows.	Vérifiez que le programme est certifié par Microsoft pour votre version de Windows (reportez-vous à l'emballage du programme pour obtenir ces informations).
	Les fichiers de configuration sont altérés.	Si cela s'avère possible, enregistrez toutes les données, fermez tous les programmes et redémarrez votre ordinateur.

Assistance technique

Pour obtenir une aide ou une prestation, adressez-vous à un Revendeur Agréé. Pour connaître les coordonnées du revendeur le plus proche de votre domicile, consultez le site www.hp.com.



Si vous portez votre ordinateur en réparation chez un Revendeur ou Mainteneur Agréé, n'oubliez pas de lui communiquer les mots de passe de configuration et de mise sous tension, si vous les avez défini.

Messages d'erreur du test POST

Cette annexe répertorie les codes d'erreur, les messages d'erreur et les différents signaux lumineux et sonores que vous pourrez rencontrer lors de l'auto-test de mise sous tension (POST) ou après le redémarrage de l'ordinateur. Elle indique également la cause probable de l'erreur et les étapes à suivre pour y remédier.

La fonction POST Message Disabled (Messages POST désactivés) supprime la plupart des messages système pendant l'auto-test POST, tels que le décompte de la mémoire et les messages autres que les messages d'erreur. Si une erreur POST se produit, l'écran affiche le message d'erreur correspondant. Pour passer manuellement en mode Messages POST activés au cours du POST, appuyez sur n'importe quelle touche (sauf la touche **F10** ou **F12**). Le mode par défaut est Messages POST désactivés.

La vitesse de chargement du système d'exploitation par l'ordinateur et l'extension des tests dépendent de la sélection du mode POST.

Le processus de démarrage rapide (QuickBoot) ne procède pas à tous les tests au niveau du système : ceux qui concernent la mémoire, par exemple, sont exclus. Le démarrage FullBoot exécute tous les tests système reposant sur la ROM et dure plus longtemps.

Vous pouvez activer le démarrage complet (Full Boot) de sorte qu'il s'exécute à des intervalles réguliers compris entre 1 et 30 jours. Pour définir ces intervalles, reconfigurez l'ordinateur avec l'option Full Boot Every x Days (Démarrage complet tous les xx jours), via l'utilitaire Computer Setup.



Pour plus d'informations sur Computer Setup, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)* sur le CD *Documentation Library (Documentation de référence)*.

Codes numériques et messages texte du test POST

La présente section décrit les erreurs de l'auto-test à la mise sous tension (POST) auxquelles des codes numériques sont associés. Elle comprend également quelques messages de texte susceptibles d'apparaître lors de l'auto-test à la mise sous tension (POST).



L'ordinateur émet un signal sonore unique lorsqu'un message POST est affiché à l'écran.

Codes numériques et messages texte du test POST

Code/message	Cause probable	Action recommandée
101-Option ROM Error (Erreur de ROM option)	Total de contrôle de la ROM option du système ou de la carte d'extension.	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que la ROM est correcte.2. Réécrivez la ROM si nécessaire.3. Si vous avez récemment ajouté une carte d'extension, retirez-la et vérifiez si le problème persiste.4. Effacez la CMOS. (voir Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.")5. Si le message ne réapparaît pas, il se peut qu'il y ait un problème au niveau de la carte d'extension.6. Remplacez la carte mère.
102-System Board Failure (défaillance de la carte mère)	DMA ou horloges.	<ol style="list-style-type: none">1. Effacez la CMOS. (Voir Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.")2. Retirez les cartes d'extension.3. Remplacez la carte mère.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
103-System Board Failure (défaillance de la carte mère)	DMA ou horloges	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effacez la CMOS. (Voir Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.") 2. Retirez les cartes d'extension. 3. Remplacez la carte mère.
150-SafePost Active (SafePost activé)	Une carte d'extension PCI ne répond pas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redémarrez l'ordinateur. 2. Désactivez SafePost. 3. Si la carte d'extension ne répond pas, remplacez-la.
162-System Options Not Set (options système non définies)	<p>Configuration incorrecte.</p> <p>La pile de l'horloge temps réel doit éventuellement être remplacée.</p>	<p>Exécutez Computer Setup.</p> <p>Réglez la date et l'heure depuis le Panneau de configuration. Si le problème persiste, remplacez la pile HTR. Reportez-vous au <i>Manuel de référence du matériel</i> pour connaître la procédure d'installation d'une nouvelle pile ou adressez-vous à votre Revendeur Agréé pour effectuer le remplacement.</p>
163-Time & Date Not Set (heure et date non définies)	<p>Heure ou date invalide dans la mémoire de configuration.</p> <p>La pile de l'horloge temps réel (HTR) doit éventuellement être remplacée.</p>	<p>Redéfinissez la date et l'heure dans le Panneau de configuration (Computer Setup peut également être utilisé pour mettre à jour la date et l'heure RTC). Si le problème persiste, remplacez la pile RTC. Reportez-vous au <i>Manuel de référence du matériel</i> pour connaître la procédure d'installation d'une nouvelle pile ou adressez-vous à votre Revendeur Agréé pour effectuer le remplacement.</p>
	Le cavalier CMOS n'est pas positionné correctement.	Le cas échéant, vérifiez le positionnement du cavalier de la CMOS.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
164-Memory Size Error (erreur de taille mémoire)	Configuration incorrecte de la mémoire.	<ol style="list-style-type: none">1. Exécutez Computer Setup ou les utilitaires de Microsoft Windows.2. Assurez-vous, le cas échéant, que le ou les modules de mémoire sont installés correctement.3. Si de la mémoire d'un fabricant tiers a été ajoutée, effectuez le test sur de la mémoire HP uniquement.4. Contrôlez le type du module de mémoire.
183-Invalid Processor Jumper Setting (position incorrecte des cavaliers du processeur)	Réglage incorrect des cavaliers de la carte mère.	Repositionnez les cavaliers de la carte mère pour qu'ils correspondent aux vitesses de bus et de processeur (sur certains modèles).
201-Memory Error (erreur de mémoire)	Erreur de mémoire vive (RAM)	<ol style="list-style-type: none">1. Exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.2. Contrôlez la bonne installation de la mémoire et des modules de continuité.3. Contrôlez le type du module de mémoire.4. Retirez et remplacez un à un les modules de mémoire pour isoler le module défaillant.5. Remplacez le(s) module(s) de mémoire défaillant(s).6. Si l'erreur persiste, après le remplacement des modules de mémoire, remplacez la carte mère.
202-Memory Type Mismatch (Mémoires de types incompatibles)	Les modules de mémoire ne sont pas compatibles entre eux.	Remplacez les modules par des modules compatibles.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
207-ECC Corrected Single Bit Errors in Memory Module Socket(s) y, y, ... (Erreurs de bit unique corrigées par ECC dans le(s) support(s) de module mémoire y, y, ...)	Erreur de bit unique ECC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contrôlez le type du module de mémoire. 2. Essayez un autre support de mémoire. 3. Remplacez le module de mémoire si le problème persiste.
212-Failed Processor (panne de processeur)	L'initialisation du processeur n'a pas réussi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repositionnez le processeur sur son support. 2. Si le processeur ne répond pas, remplacez-le.
213-Incompatible DIMM Module in DIMM Socket(s) X, X, ... (module DIMM incompatible dans le ou les supports DIMM X, X, ...)	Le module mémoire du support décrit dans le message d'erreur n'intègre pas des données SPD essentielles ou est incompatible avec le chipset.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contrôlez le type du module de mémoire. 2. Essayez un autre support de mémoire. 3. Remplacez le DIMM par un module conforme aux normes SPD.
214-Memory Device Failure (défaillance de périphérique mémoire). Code d'erreur : XX, Supports de module mémoire : XX	Une erreur spécifique s'est produite dans un périphérique mémoire installé sur le support indiqué.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contrôlez le type du module de mémoire. 2. Essayez un autre support de mémoire. 3. Remplacez le module de mémoire si le problème persiste.
301-Keyboard Error (erreur de clavier)	Erreur du clavier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Éteignez l'ordinateur et rebranchez le clavier. 2. Vérifiez qu'il ne manque aucune broche au connecteur et qu'elle ne sont pas tordues. 3. Assurez-vous qu'aucune des touches n'est activée. 4. Remplacez le clavier.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
303-Keyboard Controller Error (erreur de contrôleur de clavier)	Carte E/S du contrôleur de clavier.	<ol style="list-style-type: none">1. Éteignez l'ordinateur et rebranchez le clavier.2. Remplacez la carte mère.
304-Keyboard or System Unit Error (erreur de clavier ou d'unité système)	Erreur du clavier	<ol style="list-style-type: none">1. Éteignez l'ordinateur et rebranchez le clavier.2. Assurez-vous qu'aucune des touches n'est activée.3. Remplacez le clavier.4. Remplacez la carte mère.
401-Parallel Port 1 Address Assignment Conflict (conflit d'attribution d'adresse de port parallèle 1)	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Redéfinissez l'IRQ.
402-Parallel Port 2 Address Assignment Conflict (conflit d'attribution d'adresse du port parallèle 2)	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Redéfinissez l'IRQ.
403-Parallel Port 3 Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse du port parallèle 3)	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Redéfinissez l'IRQ.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
404-Parallel Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port parallèle)	Les ports externe et interne sont tous deux affectés au port parallèle X.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retirez toute carte d'extension de port parallèle. 2. Effacez la CMOS. (Voir Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.") 3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou lancez l'utilitaire Computer Setup.
410-Audio Interrupt Conflict (conflit d'interruption audio)	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Redéfinissez l'IRQ.
411-Network Interface Card Interrupt Conflict (conflit d'interruption de carte réseau)	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Redéfinissez l'IRQ.
501-Display Adapter Failure (panne d'adaptateur écran)	Contrôleur d'affichage graphique.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remplacez la carte graphique (si nécessaire). 2. Effacez la CMOS. (Voir Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.") 3. Vérifiez que l'écran est raccordé et allumé. 4. Remplacez le contrôleur graphique.
510-Splash Screen image corrupted (image de l'écran de démarrage altérée)	L'image de l'écran de démarrage comporte des erreurs.	Installez la dernière version de ROMPaq pour restaurer l'image.
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected (ventilateur de processeur non détecté)	Le ventilateur du processeur est déconnecté ou présente un dysfonctionnement.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repositionnez le ventilateur du processeur. 2. Remplacez le ventilateur.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected (ventilateurs du châssis, avant ou arrière non détectés)	Le ventilateur du châssis, de l'avant ou de l'arrière du châssis n'est pas connecté ou ne fonctionne pas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repositionnez les ventilateurs du châssis. 2. Remplacez le ventilateur de châssis défaillant.
514-CPU or Chassis Fan not Detected (ventilateur de processeur ou de châssis non détecté)	Le ventilateur du processeur ou du châssis est déconnecté ou présente un dysfonctionnement.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repositionnez le ventilateur du processeur ou du châssis. 2. Remplacez le ventilateur du processeur ou du châssis.
601-Diskette Controller Error (erreur du contrôleur de disquette)	Les circuits du contrôleur de disquette ou de l'unité de disquette sont incorrects.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exécutez Computer Setup. 2. Contrôlez et/ou remplacez les câbles. 3. Effacez la CMOS. (Voir Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.") 4. Remplacez l'unité de disquette. 5. Remplacez la carte mère.
602-Diskette Boot Record Error (erreur enregistrement disquette amorçage)	La disquette de l'unité A n'est pas une disquette amorçable.	Remplacez la disquette.
605-Diskette Drive Type Error (erreur type unité de disquette)	Incompatibilité du type d'unité.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exécutez Computer Setup. 2. Débranchez tous les autres périphériques de contrôleur de disquette (unités de sauvegarde sur cartouche). 3. Effacez la CMOS. (Voir Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.")

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
610-External Storage Drive Failure (panne unité externe de stockage de données)	L'unité externe de sauvegarde sur cartouche n'est pas connectée.	Réinstallez l'unité de sauvegarde sur cartouche ou appuyez sur F1 pour permettre au système de se reconfigurer sans l'unité.
611-Secondary Floppy Port Address Assignment Conflict (conflit d'affectation d'adresse au port d'unité de disquette secondaire)	Erreur de configuration.	Exécutez Computer Setup.
612-Secondary Floppy Port Address Assignment Conflict (conflit d'affectation d'adresse au port d'unité de disquette secondaire)	Erreur de configuration.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exécutez Computer Setup. 2. Retirez les cartes d'extension. 3. Effacez la CMOS. (Voir Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.")
660-Display cache is detected unreliable (cache d'affichage considéré comme non fiable)	Le cache d'affichage intégré du contrôleur graphique ne fonctionne pas correctement et va être désactivé.	Remplacez la carte système si une dégradation minime de la qualité graphique vous pose problème.
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Start Up (le capot de l'ordinateur a été ouvert depuis le dernier démarrage de l'ordinateur)	Le capot de l'ordinateur a été ouvert depuis le dernier démarrage de l'ordinateur.	Aucune mesure n'est nécessaire.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
914-Hood Lock Coil is not Connected (la bobine de verrou du capot n'est pas connectée)	Le mécanisme du verrou Smart Cover manque ou n'est pas connecté.	1. Reconnectez ou remplacez le mécanisme de verrouillage du capot. 2. Refixez ou remplacez le câble du mécanisme de verrouillage.
916-Thermal Sensor from Processor Heatsink is not connected (le capteur de température du dissipateur thermique du processeur n'est pas connecté)	Le câble du dissipateur thermique du processeur n'est pas relié à la carte mère.	Refixez ou remplacez le câble du dissipateur thermique du processeur à la carte mère.
917-Expansion riser not detected (carte de fond de panier non détectée)	La carte de fond de panier n'est pas ou pas bien installée.	Installez la carte de fond de panier si elle manque ou retirez-la et replacez-la de manière à assurer une bonne connexion.
919-Front Panel, Multi-Port, and/or Multi-Bay Riser(s) not Detected (cartes de fond de panier panneau avant, Multi-Port et/ou Multi-Bay non détectées). Mettez l'ordinateur hors tension et réinstallez la ou les cartes de fond de panier.	La carte de fond de panier a été retirée ou n'a pas été repositionnée correctement.	Réinsérez la carte de fond de panier.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
1151-Serial Port A Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse au port série A)	Les ports série externe et interne sont tous deux affectés à COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retirez toute carte d'extension de port série. 2. Effacez la CMOS. (Voir Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.") 3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.
1152-Serial Port B Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse au port série B)	Les ports série externes et internes sont tous deux affectés à COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retirez toute carte d'extension de port série. 2. Effacez la CMOS. (Reportez-vous à l'Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.") 3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.
1155-Serial Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port série)	Les ports série externe et interne sont tous deux affectés à la même IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retirez toute carte d'extension de port série. 2. Effacez la CMOS. (Reportez-vous à l'Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.") 3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.
1201-System Audio Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse audio système)	L'adresse IRQ du périphérique est en conflit avec un autre périphérique.	Redéfinissez l'IRQ.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
1202- MIDI Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port MIDI)	L'adresse IRQ du périphérique est en conflit avec un autre périphérique.	Redéfinissez l'IRQ.
1203-Game Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port jeu)	L'adresse IRQ du périphérique est en conflit avec un autre périphérique.	Redéfinissez l'IRQ.
1720-SMART Hard Drive detects imminent failure (le contrôleur de disque dur SMART détecte une panne imminente)	Le disque dur est sur le point de tomber en panne. (Certains disques durs sont dotés d'un microprogramme de réparation des messages de panne erronés).	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que le disque dur émet un message de panne correct. Exécutez le test DPS, s'il est disponible.2. Utilisez le microprogramme de correction, si nécessaire. (Visitez le site www.hp.com/support).3. Sauvegardez le contenu du disque dur et remplacez-le.
1782-Disk Controller (panne du contrôleur de disque)	Erreur de circuits du disque dur.	<ol style="list-style-type: none">1. Exécutez Computer Setup.2. Effacez la CMOS. (Reportez-vous à l'Annexe B, "Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS.")3. Contrôlez la fixation du câble/les positionnements du cavalier.4. Exécutez le programme de diagnostic du disque dur.5. Débranchez toutes les unités supplémentaires.6. Exécutez le test DPS, s'il est disponible.7. Remplacez le disque dur.8. Remplacez la carte mère.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
1800-Temperature Alert (alerte de température)	Surchauffe du système.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur du processeur fonctionne. 2. Contrôlez la vitesse du processeur. 3. Remplacez le processeur. 4. Remplacez la carte mère.
1801-Microcode Patch Error (Erreur de microcode)	Le processeur n'est pas pris en charge par le BIOS de la ROM.	Mettez le BIOS à niveau.
1998-Master Boot Record has been lost (Perte de la sécurité MBR).	La copie de sauvegarde de la sécurité MBR est altérée.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et enregistrez la sécurité MBR du disque amorçable actuel.
1999-Master Boot Record has changed (La sécurité MBR a été modifiée).	La sécurité MBR actuelle ne correspond pas à la copie de sauvegarde enregistrée.	Agissez avec la plus grande prudence. La sécurité MBR a été mise à jour dans le cadre d'activités normales de maintenance du disque (gestionnaire de disque, fdisk ou format). Dans de telles conditions, le remplacement de la copie de sauvegarde de la sécurité MBR précédemment enregistrée peut entraîner une perte de données. Si vous avez la certitude que la modification de la sécurité MBR est involontaire ou indésirable (elle est par exemple due à un virus), lancez l'utilitaire Computer Setup et restaurez la copie de sauvegarde de la sécurité MBR. Sinon, lancez l'utilitaire Computer Setup et désactivez la sécurité MBR ou enregistrez la sécurité MBR du disque amorçable actuel.

Codes numériques et messages texte du test POST (Suite)

Code/message	Cause probable	Action recommandée
2000-Master Boot Record Hard Drive has changed (Le disque dur de la sécurité MBR a changé).	Le disque dur amorçable actuel diffère de celui qui était présent lors de l'activation de la sécurité MBR.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et désactivez la sécurité MBR ou enregistrez la sécurité MBR du disque amorçable actuel.
Invalid Electronic Serial Number (numéro de série électronique incorrect).	Le numéro de série électronique a été altéré.	<ol style="list-style-type: none">1. Exécutez Computer Setup. Si le champ contient déjà des données ou n'autorise pas la saisie d'un numéro de série, téléchargez depuis le site www.hp.com et exécutez SP5572.EXE SNZERO.EXE).2. Exécutez l'utilitaire Computer Setup et essayez d'entrer le numéro de série sous Security, System ID, puis enregistrez les modifications.
ECC Multiple Bit Error Detected in Memory Module (erreur ECC sur plusieurs bits détectée dans le module mémoire).	Le processeur a détecté plusieurs bits erronés dans l'un des quadwords 64 bits de l'ensemble mémoire.	Remplacez le module mémoire.
Parity Check 2 (test de parité 2)	Erreur de RAM de parité	Exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.

Voyants du clavier et du panneau avant et codes sonores pour le diagnostic POST

Cette section couvre les codes des voyants du panneau avant ainsi que les codes sonores susceptibles de se présenter lors de l'auto-test à la mise sous tension, et qui ne sont pas nécessairement liés à un code d'erreur ou à un message texte.



Si vous voyez des voyants clignoter sur un clavier PS/2, observez le clignotement des voyants du panneau avant de l'ordinateur et reportez-vous au tableau ci-dessous pour déterminer leur signification.



Les actions recommandées sont indiquées dans l'ordre dans lequel elles doivent être accomplies.

Diagnostiques à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
Voyant d'alimentation vert allumé	Aucun	Ordinateur allumé.	Aucun
Le voyant d'alimentation vert clignote toutes les deux secondes.	Aucun	Ordinateur en mode Suspend to RAM (certains modèles uniquement) ou en mode Suspend normal.	Aucun
Le voyant d'alimentation vert clignote quatre fois toutes les secondes.	Aucun	Ordinateur en mode Suspend to Disk ou "Hibernation".	Aucun

Diagnostics à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores (Suite)

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
Le voyant d'alimentation rouge clignote deux fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.	Aucun	La protection thermique du processeur est activée : Il se peut qu'un ventilateur soit bloqué ou ne tourne pas. OU Il se peut que le bloc dissipateur thermique/ventilateur ne soit pas correctement fixé sur le processeur.	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur du processeur fonctionne.2. Ouvrez le capot, appuyez sur le bouton d'alimentation et vérifiez que le ventilateur du processeur tourne. Si le ventilateur du processeur ne tourne pas, vérifiez que son câble est connecté à la carte mère. Vérifiez que le ventilateur est correctement mis en place.3. Si le ventilateur est correctement branché et mis en place, mais ne fonctionne pas, remplacez-le.4. Remettez le dissipateur thermique du processeur en place et vérifiez que le ventilateur est convenablement fixé.5. Adressez-vous à un Revendeur ou un Mainteneur Agréé.

Diagnostique à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores (Suite)

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
Le voyant d'alimentation reste allumé en rouge OU Il clignote en rouge trois fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.	Aucun	Processeur non installé (il ne s'agit pas d'une indication de mauvais fonctionnement du processeur).	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez la présence du processeur.2. Remettez le processeur en place.

Diagnostique à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores (Suite)

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
Le voyant d'alimentation clignote en rouge toutes les deux secondes OU Il clignote en rouge quatre fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.	Aucun	Alimentation défectueuse (en surcharge).	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que le sélecteur de tension, situé à l'arrière de l'alimentation, est réglé sur la tension appropriée. Le choix de la tension dépend de la tension secteur de votre pays.2. Ouvrez le capot et vérifiez que le câble d'alimentation à quatre conducteurs est bien connecté à la carte mère.3. Assurez-vous que le problème n'est pas causé par un périphérique en retirant TOUS les périphériques installés (disque dur, unité de disquette, unité optique et cartes d'extension.) Démarrez le système. Si le système effectue l'auto-test à la mise sous tension (POST), éteignez l'ordinateur et remplacez un à un les périphériques en recommençant la procédure jusqu'à ce que la défaillance se produise. Remplacez le périphérique qui provoque la défaillance. Continuez à remettre les périphériques un à un pour vérifier qu'ils fonctionnent tous correctement.4. Remplacez l'alimentation.5. Remplacez la carte mère.

Diagnostics à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores (Suite)

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
Le voyant d'alimentation rouge clignote cinq fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.	5	Erreur de mémoire prévidéo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retirez et remettez en place les modules DIMM. Démarrez le système. 2. Retirez et remplacez un à un les modules de mémoire pour isoler le module défaillant. 3. Remplacez les modules mémoire de fabricants tiers par des modules HP. 4. Remplacez la carte mère.
Le voyant d'alimentation rouge clignote six fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.	6	Erreur graphique prévidéo.	<p>Dans le cas de systèmes avec carte graphique :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Retirez et remettez la carte graphique en place. Démarrez le système. 2. Remplacez la carte graphique. 3. Remplacez la carte mère. <p>Dans le cas de systèmes avec carte graphique intégrée, remplacez la carte mère.</p>

Diagnostique à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores (Suite)

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
Le voyant d'alimentation rouge clignote sept fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.	7	Carte mère défectueuse (détection d'une défaillance ROM avant vidéo).	Remplacez la carte mère.
Le voyant d'alimentation rouge clignote huit fois, à une seconde d'intervalle, puis s'arrête de clignoter pendant deux secondes.	8	Total de contrôle de la ROM incorrect.	<ol style="list-style-type: none">1. Réécrivez la ROM à l'aide de la disquette ROMPaq. Reportez-vous à la section "Mémoire flash" du <i>Manuel de supervision des ordinateurs de bureau</i>.2. Remplacez la carte mère.
Le système ne démarre pas et les voyants ne clignotent pas.	Aucun	Impossible de mettre le système sous tension.	<p>Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant moins de 4 secondes. Si le voyant vert du disque dur s'allume :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que le sélecteur de tension, situé à l'arrière de l'alimentation, est réglé sur la tension appropriée. Le choix de la tension dépend de la tension secteur de votre pays.

Diagnostique à l'aide des voyants du panneau avant et des codes sonores (Suite)

Activité	Signaux sonores	Cause possible	Action recommandée
Le système ne démarre pas et les voyants ne clignotent pas. (suite)	Aucun	Impossible de mettre le système sous tension.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Retirez les cartes d'extension une à une, jusqu'à ce que le voyant de tension auxiliaire de 3,3 V de la carte mère s'allume. 3. Remplacez la carte mère. <p>OU</p> <p>Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant moins de 4 secondes. Si le voyant vert du disque dur ne s'allume pas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que l'ordinateur est branché sur une prise secteur en parfait état de marche. 2. Ouvrez le capot et vérifiez que le câble du bouton d'alimentation est correctement connecté à la carte mère. 3. Vérifiez que les deux câbles d'alimentation sont correctement connectés à la carte mère. 4. Vérifiez que le voyant de tension auxiliaire de 3,3 V est allumé sur la carte mère. Si le voyant est allumé, remplacez le câble du bouton d'alimentation. 5. Si le voyant de tension auxiliaire de 3,3 V n'est pas allumé, remplacez l'alimentation. 6. Remplacez la carte mère.

Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS

Votre ordinateur offre des fonctions de protection par mot de passe, paramétrables à partir du menu de l'utilitaire Computer Setup.

Deux types de protection par mot de passe sont disponibles à partir du menu de l'utilitaire Computer Setup : le mot de passe de configuration et le mot de passe de démarrage. Lorsque vous établissez seulement un mot de passe de configuration, tout utilisateur peut accéder à toutes les informations de l'ordinateur, à l'exception de Computer Setup. Lorsque vous définissez uniquement un mot de passe de démarrage, celui-ci est nécessaire pour accéder à l'utilitaire Computer Setup et à toutes les autres données de l'ordinateur. Si vous créez les deux mots de passe, seul le mot de passe de configuration vous donne accès à Computer Setup.

Lorsque les deux mots de passe sont définis, le mot de passe de configuration peut être utilisé à la place du mot de passe de démarrage pour accéder à l'ordinateur. Cette option est particulièrement utile pour l'administrateur de réseau.

Si vous oubliez le mot de passe de votre ordinateur, vous pouvez l'effacer de deux manières pour avoir accès aux données de l'ordinateur :

- En réinitialisant le cavalier de mot de passe
- En utilisant le bouton d'effacement de la CMOS.



ATTENTION : le fait d'appuyer sur le bouton de la CMOS réinitialisera toutes les valeurs CMOS et effacera toutes les informations personnalisées, telles que les mots de passe, numéros d'inventaire et réglages spéciaux. Il convient de sauvegarder les valeurs CMOS de l'ordinateur avant leur réinitialisation, pour le cas où elles devraient être restaurées ultérieurement. Cette sauvegarde s'exécute facilement à l'aide de Computer Setup. Pour de plus amples informations sur la sauvegarde de vos valeurs CMOS, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.

Réinitialisation du cavalier de mot de passe

Pour désactiver les fonctions de mots de passe de démarrage et de configuration, ou pour effacer ces mots de passe, procédez comme suit :

1. Arrêtez le système d'exploitation selon la procédure d'arrêt standard, mettez l'ordinateur et tous les périphériques externes hors tension, puis débranchez le cordon d'alimentation de la prise secteur.
2. Débranchez le clavier, l'écran et tout autre équipement externe connecté à l'ordinateur.



AVERTISSEMENT : afin de réduire les risques de blessures consécutives à une décharge électrique ou au contact avec des surfaces chaudes, assurez-vous que le cordon d'alimentation est débranché et laissez les composants refroidir avant de les toucher.



ATTENTION : lorsque l'ordinateur est branché sur le secteur, la carte mère est toujours alimentée, même lorsque l'unité est éteinte. Si le cordon d'alimentation n'est pas débranché, le système risque d'être endommagé.



ATTENTION : l'électricité statique peut endommager les composants électroniques de l'ordinateur ou de l'équipement en option. Il est conseillé de toucher un objet métallique relié à la terre avant de commencer l'installation. Reportez-vous au manuel *Informations sur la sécurité et les réglementations* pour obtenir de plus amples informations.

3. Retirez le panneau d'accès ou capot de l'ordinateur.
 4. Repérez l'emplacement des broches et du cavalier.
-



Pour être plus facilement repéré, le cavalier de mot de passe est de couleur verte. Pour faciliter la localisation du cavalier de mot de passe et d'autres composants de la carte mère, consultez la Carte illustrée des pièces (IPM) de votre système.

5. Ôtez le cavalier des broches 1 et 2 et placez-le sur une seule de ces deux broches de manière à ne pas le perdre.
6. Remettez en place le capot ou le panneau d'accès de l'ordinateur.
7. Reconnectez l'équipement externe.

8. Branchez l'ordinateur et mettez-le sous tension. Laissez le système d'exploitation démarrer. Cette opération permet d'effacer les mots de passe existants et de désactiver les fonctions de mots de passe.
9. Pour définir de nouveaux mots de masse, répétez les étapes 1 à 4, reconnectez le cavalier sur les broches 1 et 2, puis répétez les étapes 6 à 8. Définissez vos nouveaux mots de passe dans Computer Setup. Pour plus d'informations sur l'utilisation de Computer Setup, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)* sur le *CD Documentation Library*.

Effacement et réinitialisation de la mémoire CMOS

La mémoire de configuration de l'ordinateur (CMOS) enregistre les informations sur les mots de passe et sur la configuration de l'ordinateur.

Utilisation du bouton CMOS

1. Mettez l'ordinateur ainsi que tous ses périphériques externes hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la prise secteur.
2. Déconnectez le clavier, le moniteur et tout autre équipement externe branché sur l'ordinateur.



AVERTISSEMENT : afin de réduire les risques de blessures consécutives à une décharge électrique ou au contact avec des surfaces chaudes, assurez-vous que le cordon d'alimentation est débranché et laissez les composants refroidir avant de les toucher.



ATTENTION : lorsque l'ordinateur est branché sur le secteur, la carte mère est toujours alimentée, même lorsque l'unité est éteinte. Si le cordon d'alimentation n'est pas débranché, le système risque d'être endommagé.



ATTENTION : l'électricité statique peut endommager les composants électroniques de l'ordinateur ou de l'équipement en option. Il est conseillé de toucher un objet métallique relié à la terre avant de commencer l'installation. Reportez-vous au manuel *Informations sur la sécurité et les réglementations* pour obtenir de plus amples informations.

3. Retirez le panneau d'accès ou capot de l'ordinateur.



ATTENTION : le fait d'appuyer sur le bouton de la CMOS réinitialisera toutes les valeurs CMOS et effacera toutes les informations personnalisées, telles que les mots de passe, numéros d'inventaire et réglages spéciaux. Il convient de sauvegarder les valeurs CMOS de l'ordinateur avant leur réinitialisation, pour le cas où elles devraient être restaurées ultérieurement. Cette sauvegarde s'exécute facilement à l'aide de Computer Setup. Pour de plus amples informations sur la sauvegarde de vos valeurs CMOS, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.

4. Appuyez sur le bouton CMOS et maintenez-le enfoncé pendant environ 5 secondes.
-



Veillez à débrancher au préalable le cordon d'alimentation de la prise secteur. Le bouton d'effacement de la CMOS ne fonctionne que si le cordon d'alimentation est débranché.



bouton CMOS



Pour faciliter la localisation du bouton CMOS et d'autres composants de la carte mère, consultez la Carte illustrée des pièces (IPM) de votre système.

5. Remettez en place le capot ou le panneau d'accès de l'ordinateur.

6. Rebranchez les périphériques externes.
7. Branchez l'ordinateur et mettez-le sous tension.



Vous aurez à redéfinir vos mots de passe, la date et l'heure; ainsi que tout autre paramètre particulier de configuration système.

Reportez-vous au *Manuel de supervision des ordinateurs de bureau* pour d'autres instructions sur la redéfinition des mots de passe. Pour le mode d'emploi de Computer Setup, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.

Utilisation de Computer Setup pour réinitialiser la mémoire CMOS

Pour réinitialiser la CMOS, vous devez d'abord accéder au menu de l'utilitaire **Computer Setup**.

Appuyez sur la touche **F10** dès que le message Computer Setup apparaît dans l'angle inférieur droit de l'écran. Appuyez sur **Entrée** pour passer l'écran de titre, si vous le souhaitez.



Si vous n'appuyez pas sur la touche **F10** lorsque le message s'affiche, vous devrez éteindre l'ordinateur, puis le remettre sous tension pour avoir accès à l'utilitaire.

Le menu de **Computer Setup** vous donne alors le choix entre cinq options : **File (Fichier)**, **Storage (Stockage)**, **Security (Sécurité)**, **Power (Alimentation)** et **Advanced (Avancé)**.

Pour rétablir les paramètres d'usine par défaut de la CMOS, commencez par définir la date et l'heure, puis utilisez les touches de direction ou la touche **Tab** pour sélectionner **File > Set Defaults and Exit (Fichier > Rétablir les paramètres par défaut et quitter)**. Cette opération a pour effet de réinitialiser des paramètres logiciels tels que la séquence d'amorçage et d'autres réglages d'usine. En revanche, elle ne force pas la redétection du matériel.

Reportez-vous au *Manuel de supervision des ordinateurs de bureau* pour d'autres instructions sur la redéfinition des mots de passe. Pour consulter le mode d'emploi de Computer Setup, reportez-vous au le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.

Système de protection d'unité (DPS)

Le système de protection d'unité DPS (Drive Protection System) est un outil de diagnostic intégré aux disques durs installés sur certains ordinateurs. Le DPS est conçu pour aider au diagnostic des problèmes pouvant conduire à un remplacement du disque dur non pris en charge par la garantie.

Lors de la construction de ces ordinateurs, chaque disque dur installé est testé avec le système DPS et un enregistrement permanent des informations clés est écrit sur le disque. À chaque test DPS, les résultats sont inscrits sur le disque dur. Votre mainteneur peut ensuite utiliser ces informations pour le diagnostic des pannes qui vous ont conduit à exécuter le logiciel DPS.

Le DPS n'affecte aucun programme ni données enregistrés sur le disque dur. Le test est un microprogramme et vous pouvez l'exécuter même si l'ordinateur n'amorce pas le système d'exploitation. Le délai d'exécution du test dépend du fabricant et de la taille du disque dur. En règle générale, il dure environ 2 minutes par gigaoctet.

Utilisez le DPS lorsque vous suspectez un problème de disque dur. Si l'ordinateur affiche le message "Détection d'une panne imminente sur le disque dur SMART", n'exécutez pas DPS mais faites une copie de sauvegarde des données du disque dur et contactez un Mainteneur Agréé pour qu'il remplace votre disque dur.

Accès au DPS via Diagnostics for Windows

Pour accéder au DPS via l'utilitaire Diagnostics for Windows, procédez comme suit :

1. Allumez l'ordinateur et choisissez **Poste de travail > Panneau de configuration > Diagnostics for Windows**.

Cinq onglets vous sont proposés sur l'écran **Diagnostics** : **Présentation, Test, État, Journal, et Erreur**.

2. Cliquez sur **Test > Type de test**.

Un choix de trois test apparaît : **Rapide**, Complet et Personnalisé.

3. Sélectionnez **Test personnalisé**.

Vous avez le choix entre deux modes : **Interactif** et **Sans surveillance**.

4. Sélectionnez **Interactif > Unités de stockage > Disque(s) dur(s)**.

5. Sélectionnez la ou les unités à tester, puis **Test du système de protection de l'unité > Début du test**.

À la fin du test, un message s'affiche (parmi trois textes possibles) pour chaque unité testée :

- Test réussi. Code de résultat 0.
- Test interrompu. Code de résultat 1 ou 2.
- Échec du test. Remplacement de l'unité conseillé. Code de résultat 3 à 14.

Si le test a échoué, enregistrez le code de résultat et signalez-le à votre Mainteneur pour l'aider à diagnostiquer le problème affectant votre ordinateur.

Accès au DPS via Computer Setup

Si votre ordinateur ne s'allume pas correctement, utilisez l'utilitaire Computer Setup pour accéder au programme DPS. Pour accéder au DPS, procédez comme suit :

1. Allumez l'ordinateur ou redémarrez-le.
2. Appuyez sur la touche **F10** dès que le message F10 Setup apparaît dans l'angle inférieur droit de l'écran.



Si vous n'appuyez pas sur la touche **F10** lorsque le message s'affiche, vous devrez éteindre l'ordinateur, puis le remettre sous tension pour avoir accès à l'utilitaire.

Le menu de **Computer Setup Utilities** vous donne alors le choix entre cinq options : **File (Fichier)**, **Storage (Stockage)**, **Security (Sécurité)**, **Power (Alimentation)** et **Advanced (Avancé)**.

3. Sélectionnez **Storage > IDE DPS Self-Test**.

L'écran affiche la liste des disques durs installés qui peuvent être diagnostiqués par le DPS.



Si aucun disque dur installé ne peut être diagnostiqué, l'option d'**auto-test IDE DPS** n'apparaît pas à l'écran.

4. Sélectionnez le disque dur à tester et suivez les invites à l'écran pour procéder au test.

À la fin du test, l'un des trois messages suivants s'affiche :

- Test réussi. Code de résultat 0.
- Test interrompu. Code de résultat 1 ou 2.
- Échec du test. Remplacement de l'unité conseillé. Code de résultat 3 à 14.

Si le test a échoué, enregistrez le code de résultat et signalez-le à votre Mainteneur pour l'aider à diagnostiquer le problème affectant votre ordinateur.

Configuration de la sortie audio analogique/numérique

Certains ordinateurs intègrent un dispositif audio raccordable à des haut-parleurs stéréo externes analogiques ou numériques. Ces systèmes peuvent détecter automatiquement le type de haut-parleur connecté et générer le signal approprié. Pour basculer manuellement entre les modes analogique, numérique et détection automatique, suivez la procédure correspondant au système d'exploitation, telle que décrite ci-après.



Si vous sélectionnez le mode numérique, le haut-parleur interne et les haut-parleurs externes analogiques ne fonctionneront pas tant que vous ne réglerez pas de nouveau le mode de sortie sur analogique ou sur détection automatique. Si vous sélectionnez le mode analogique, les haut-parleurs numériques externes ne fonctionneront pas tant que vous ne réglerez pas de nouveau le mode de sortie sur numérique ou sur détection automatique.

Microsoft Windows 2000

1. Cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**, puis double-cliquez sur l'icône **Système** pour ouvrir la boîte de dialogue **Propriétés Système**.
2. Dans la boîte de dialogue **Propriétés Système**, sélectionnez **Gestionnaire de périphériques**.
3. Cliquez sur le signe “+” en regard de l'entrée **Contrôleurs son, vidéo et jeu** pour développer cette branche.
4. Double-cliquez sur le périphérique audio adéquat pour ouvrir son panneau de **Propriétés**.

5. Dans la zone Configuration de l'onglet **Paramètres**, réglez le mode de sortie sur l'option de votre choix.
6. Cliquez sur le bouton **OK** pour fermer la boîte de dialogue **Propriétés**.
7. Fermez la boîte de dialogue **Propriétés Système**.
8. Fermez le **Panneau de configuration**.

Microsoft Windows XP

1. Cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration**, puis double-cliquez sur **Sons, Voix et Périphériques audio**.
2. Sélectionnez l'onglet **Matériel**.
3. Sélectionnez le périphérique audio adéquat.
4. Cliquez sur **Propriétés** pour ouvrir la boîte de dialogue **Propriétés du périphérique**.
5. Cliquez sur l'onglet **Propriétés**.
6. Cliquez sur le signe “+” en regard de l'entrée “Périphériques audio” pour développer cette branche.
7. Cliquez sur le driver adéquat pour le sélectionner.
8. Cliquez sur **Propriétés**.
9. Cliquez sur **Paramètres**.
10. Réglez le **mode de sortie** sur l'option de votre choix.
11. Cliquez sur le bouton **OK** pour fermer la boîte de dialogue **Propriétés**.
12. Fermez le **Panneau de configuration**.

Index

A

- affichage de la date et de l'heure 2–5
- Agent d'activation de Remote Diagnostics
 - exécution 1–13
 - installation 1–13
 - présentation 1–12
- Assistance technique 2–2, 2–46

C

- carte mère, codes d'erreur A–2, A–3
- cavaliers 2–17
- clavier
 - code d'erreur A–5
 - résolution des problèmes 2–28
 - test 2–4
- CMOS
 - bouton B–1, B–3
 - sauvegarde B–1
 - suppression et réinitialisation B–3
- codes d'erreur A–1
- codes d'erreur de processeur A–5, A–10
- codes numériques A–2
- codes sonores A–15
- conseils 2–3

D

- démarrage complet A–1
- démarrage rapide A–1
- Diagnostics for Windows
 - Barre de menu 1–5
 - détection 1–2
 - exécution de tests 1–7
 - installation 1–2
 - présentation 1–1
- disque dur SMART A–12

E

- écran
 - caractères pâles 2–21
 - image floue 2–21
 - noir 2–19
 - vérification des connexions 2–4
- écran noir 2–19

F

- fonction de réveil à distance 2–33

L

- logiciel, protection et restauration 1–13

M

- mémoire
 - codes d'erreur A–4
 - résolution des problèmes 2–36
- mot de passe
 - caractéristiques B–1
 - configuration B–1
 - effacement B–1
 - mise sous tension B–1
 - réinitialisation du cavalier B–2
- mot de passe de configuration B–1
- mot de passe de démarrage B–1

O

- options de démarrage
 - démarrage complet A–1
 - démarrage rapide A–1

P

- panne du contrôleur de disque A–12
- pause de l'ordinateur 2–5
- pile de l'horloge temps réel 2–5

pile RTC A-3
port de jeu A-12
port disquette A-9
port MIDI A-12
Port parallèle A-6
port série A-11
POST
 messages d'erreur A-1
 modes A-1
problèmes
 accès à l'Internet 2-41
 alimentation 2-9
 audio 2-23
 CD-ROM et DVD 2-39
 clavier 2-28
 DiskOnKey 2-41
 disque dur 2-16
 disquette 2-12
 écran 2-19
 généraux 2-5
 imprimante 2-26
 installation de matériel 2-30
 logiciel 2-45
 mémoire 2-36
 mineurs 2-3
 réseau 2-33
 souris 2-29
 unités optiques 2-39
problèmes audio 2-23
problèmes d'imprimante 2-26

problèmes d'unité optique 2-39
problèmes de CD-ROM ou de DVD 2-39
problèmes de logiciel 2-45
problèmes de réseau 2-33
problèmes de souris 2-28
problèmes généraux 2-5
protection par mot de passe B-1

R

réinitialisation
 cavalier de mot de passe B-1
 CMOS B-1

S

sortie audio D-1
Système de protection d'unité (DPS)
 accès C-2
 présentation C-1

U

Utilitaire Configuration Record
(enregistrement de configuration)
 exécution 1-11
 installation 1-10
 présentation 1-10

V

voyants
 clignotants, clavier PS/2 A-15
 d'alimentation clignotants A-15
voyants clignotants A-15