



Guida alla Soluzione dei problemi

Business Desktops

Numero di parte del documento: 361204-061

Maggio 2004

Questa guida contiene consigli utili e indica le soluzioni alle anomalie che possono interessare i prodotti trattati, oltre ad indicare a specificare le condizioni in cui si possono manifestare problemi hardware e software.

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
Le informazioni qui contenute sono soggette a modifiche senza preavviso.

Microsoft, MS-DOS, Windows e Windows NT sono marchi
di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e in altri paesi.

Le uniche garanzie su prodotti e servizi HP sono definite nei certificati di garanzia allegati a prodotti e servizi. Nulla di quanto qui contenuto potrà essere interpretato nel senso della costituzione di garanzie accessorie. HP declina ogni responsabilità per errori od omissioni tecniche o editoriali contenuti nella presente guida.

Il presente documento contiene informazioni proprietarie protette da copyright. Nessuna parte del documento può essere fotocopiata, riprodotta o tradotta in altra lingua senza la preventiva autorizzazione scritta di Hewlett-Packard Company.



AVVERTENZA: Il testo presentato in questo modo indica che la mancata osservanza delle istruzioni potrebbe comportare lesioni fisiche o addirittura la perdita della vita.



ATTENZIONE: Il testo presentato in questo modo indica che la mancata osservanza delle relative istruzioni può causare danni alle apparecchiature o perdite di informazioni.

Guida alla Soluzione dei problemi

Business Desktops

Prima edizione (Maggio 2004)

Numero di parte del documento: 361204-061

Sommario

1 Funzioni diagnostiche

Diagnostics for Windows	1-1
Verifica della presenza di Diagnostics for Windows	1-2
Installazione di Diagnostics for Windows	1-2
Utilizzo delle categorie di Diagnostics for Windows	1-3
Esecuzione di test diagnostici in Diagnostics for Windows	1-6
Configuration Record	1-8
Installazione dell'utility Configuration Record	1-9
Esecuzione dell'utility Configuration Record	1-9
Protezione del software	1-10
Ripristino del software	1-10

2 Individuazione ed eliminazione delle anomalie senza l'uso dei diagnostici

Sicurezza e comfort	2-1
Prima di chiamare l'assistenza tecnica	2-2
Suggerimenti utili	2-4
Risoluzione di problemi generali	2-6
Risoluzione dei problemi di alimentazione	2-10
Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti	2-12
Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso	2-16
Risoluzione di problemi relativi al MultiBay	2-21
Soluzione di problemi di visualizzazione	2-21
Risoluzione dei problemi audio	2-27
Risoluzione dei problemi relativi alla stampante	2-31
Risoluzione dei problemi relativi a tastiera e mouse	2-32
Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware	2-34
Risoluzione dei problemi relativi alla rete	2-37
Risoluzione dei problemi relativi alla memoria	2-41

Risoluzione dei problemi relativi al processore	2-42
Risoluzione dei problemi relativi al CD-ROM e DVD	2-43
Soluzione dei problemi relativi al Drive Key	2-45
Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet	2-46
Risoluzione dei problemi relativi al software	2-49
Come contattare l'assistenza clienti	2-50

A Messaggi di errore POST

Codici numerici POST e messaggi di testo	A-2
LED tastiera diagnostica, LED pannello anteriore e codici segnali acustici.	A-17

B Sicurezza password e reset CMOS

Reimpostazione del ponticello della password	B-2
Cancellazione e reset del CMOS	B-3
Uso del pulsante CMOS	B-3
Uso di Computer Setup per la reimpostazione del CMOS	B-5

C Drive Protection System (DPS)

Accesso al DPS tramite la Diagnostica per Windows	C-2
Accesso al DPS tramite Computer Setup	C-3

D Impostazione dell'uscita audio analogica/digitale

Indice Analitico

Funzioni diagnostiche

Diagnostics for Windows

L'utility Diagnostics for Windows (DFW) consente di visualizzare informazioni relative alla configurazione hardware e software del computer su cui è installato Microsoft Windows XP. L'utility consente inoltre di eseguire test hardware e software sui sottosistemi del computer.

Quando si richiama l'utility Diagnostics for Windows, viene visualizzata la schermata d'introduzione (Overview), che mostra l'attuale configurazione del computer. Da questa schermata è possibile accedere a diverse categorie di informazioni sul computer ed alla scheda **Test**. Le informazioni delle singole schermate dell'utility possono essere salvate su file o stampate.



Per sottoporre a test tutti i sottosistemi è necessario accedere come amministratore. In caso contrario non sarà possibile effettuare i test su alcuni sottosistemi. L'impossibilità di sottoporre a test un sottosistema viene indicata da un messaggio di errore sotto al nome del sottosistema in questione nella finestra Test o da caselle di controllo sfumate che non possono essere selezionate.

Usare Diagnostics for Windows per determinare se tutti i dispositivi installati sul computer vengono riconosciuti dal sistema e funzionano correttamente. Dopo l'installazione o il collegamento di un nuovo dispositivo l'esecuzione di test è facoltativa ma consigliata.

Diagnostics for Windows potrebbe non essere in grado di rilevare dispositivi di terzi non supportati da HP. Salvare, stampare o visualizzare le informazioni generate dall'utility. Eseguire i test e tenere a disposizione il rapporto stampato prima di contattare il centro assistenza clienti.

Verifica della presenza di **Diagnostics for Windows**

Alcuni computer vengono forniti con l'utility **Diagnostics for Windows** preinstallata, ma non preinstallata. È necessario installarla insieme alle altre utility, o comunque verificare che non sia stata installata da altri.

Per determinare se è già installata:

1. Accedere alle icone della diagnostica. In Windows XP Home o Windows XP Professional, selezionare **Start > Pannello di controllo**.
2. Osservare le icone visualizzate nel Pannello di controllo.
 - Se appaiono le icone relative a Configuration Record e **Diagnostics for Windows**, significa che quest'ultima è installata.
 - Se non appaiono le icone relative a Configuration Record e **Diagnostics for Windows**, significa che quest'ultima è caricata, ma non installata.

Installazione di **Diagnostics for Windows**

Se l'utility **Diagnostics for Windows** non è preinstallata, scaricare il relativo SoftPaq dal seguente sito Web:

www.hp.com/support

Questa operazione è necessaria solo se il software del programma diagnostico è stato caricato sul disco fisso, ma non installato.

1. Chiudere le eventuali applicazioni di Windows aperte.
2. Installazione dell'utility **Diagnostics for Windows**:
 - In Windows XP, selezionare **Start > Installazione applicazioni**. Selezionare **Diagnostics for Windows > Avanti**, quindi seguire le istruzioni a video.
 - Se l'icona di configurazione software non è presente sul desktop o nel menu Start, eseguire il programma di installazione dalla directory **C:\CPQAPPS\DIAGS** o selezionare **Start > Esegui** e digitare la riga di comando seguente:
C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP.

3. Scegliere **Avanti** per installare Diagnostics for Windows.
4. Al termine dell'installazione potrà essere richiesto di riavviare il computer, a meno che lo stesso non si riavvii automaticamente. Se richiesto, fare clic su **Fine** per riavviare il computer o su **Annulla** per uscire dal programma. Per completare l'installazione dell'utility Diagnostics for Windows, riavviare il computer.



Per effettuare un upgrade della versione di Diagnostics for Windows installata sul computer, visitare www.hp.com/support per individuare e scaricare l'ultimo SoftPaq di Diagnostics for Windows.

Utilizzo delle categorie di Diagnostics for Windows

Per utilizzare le categorie, procedere come di seguito indicato:

1. Fare clic su **Start > HP Information Center > Diagnostics for Windows**. È inoltre possibile selezionare l'icona **Diagnostics for Windows** nel Pannello di controllo facendo clic su **Start > Pannello di controllo**, quindi scegliere **Diagnostics for Windows**.

A video vengono visualizzate informazioni generali sull'hardware e il software del sistema.

2. Per informazioni specifiche sull'hardware e sul software, selezionare una categoria dal menu **Categories (Categorie)** o dalla barra degli strumenti.



Quando si sposta il cursore sulle icone della barra degli strumenti, accanto al cursore appaiono i nomi delle categorie corrispondenti.

3. Per visualizzare una maggior quantità di informazioni in una determinata categoria, fare clic su **More (Altro)** nella casella **Information Level (Livello di informazioni)** nell'angolo inferiore sinistro della finestra oppure fare clic su **Level (Livello)** nella parte superiore della schermata e selezionare **More**.

4. Esaminare, stampare e/o salvare le informazioni necessarie.



Per stampare le informazioni fare clic su **File** e selezionare **Print (Stampa)**. Selezionare una delle seguenti opzioni: **Detailed Report (All Categories) [Rapporto dettagliato (Tutte le categorie)]**, **Summary Report (All Categories) [Rapporto sintetico (Tutte le categorie)]** oppure **Current Category (Categoria corrente)**. Fare clic su **OK** per stampare il rapporto selezionato.



Per memorizzare le informazioni, fare clic su **File** e selezionare **Save As (Salva con nome)**. Selezionare una delle seguenti opzioni: **Detailed Report (All Categories) [Rapporto dettagliato (Tutte le categorie)]**, **Summary Report (All Categories) [Rapporto sintetico (Tutte le categorie)]** oppure **Current Category (Categoria corrente)**. Fare clic su **OK** per salvare il rapporto selezionato.

5. Per uscire da Diagnostics for Windows fare clic su **File** e su **Exit (Esci)**.

Barra dei menu: File, Categories (Categorie), Navigation (Navigazione), Level (Livello), Tab (Scheda), Help (Guida)

Nella parte superiore della schermata Diagnostics for Windows si trova la barra dei menu costituita da sei menu a tendina:

- **File:** Save As (Salva con nome), Print (Stampa), Printer Setup (Imposta stampante), Exit (Esci)
- **Categories (Categorie):** vedere l'elenco delle categorie nella sezione seguente
- **Navigation (Navigazione):** Previous Category (Categoria precedente) (**F5**), Next Category (Categoria successiva) (**F6**)
- **Level (Livello):** Less (Meno) (**F7**) o More (Altro) (**F8**) <informazioni a video>
- **Tab (Scheda):** Overview (Panoramica), Test, Status (Stato), Log (Registro), Error (Errore)
- **Help (Guida):** Contents (Indice), How to use Help (Come utilizzare la Guida), About (Informazioni su)

Barra degli strumenti: icone per le diverse categorie di informazioni

Sotto alla barra dei menu si trova la barra degli strumenti che contiene una riga di icone per le singole categorie di informazioni relative al computer:

- Sistema: informazioni su scheda di sistema, ROM, data ed ora
- Controllo risorse: targhetta, numero di serie del sistema e informazioni sul processore
- Periferiche di input: informazioni su tastiera, mouse e joystick
- Comunicazione: porte di sistema e relative informazioni
- Memorizzazione: unità di memorizzazione del sistema e relative informazioni
- Grafica: informazioni sul sistema di grafica
- Memoria: informazioni sulla scheda di sistema e la memoria di Windows
- Multimediale: informazioni sulla memorizzazione ottica (CD, DVD etc.) e audio
- Windows: informazioni su Windows
- Architettura: informazioni sulla periferica PCI
- Risorse: informazioni su IRQ, I/O e mappa di memoria
- Condizioni: stato della temperatura di sistema e dischi fissi
- Varie: CMOS, DMI, BIOS, sistema, nome del prodotto e numero di serie

Schede: Overview (Panoramica), Test, Status (Stato), Log (Registro), Error (Errore)

Sotto alla barra degli strumenti si trovano cinque schede:

- Overview (Panoramica): nella finestra corrispondente vengono visualizzate informazioni di carattere generale relative al computer. Si tratta della finestra che si apre all'avvio dell'utility. Sulla parte sinistra vi si trovano informazioni sull'hardware, sulla destra informazioni sul software.
- Test: nella finestra corrispondente è possibile scegliere diversi componenti di sistema da sottoporre a test. È anche possibile scegliere tipo e modalità del test.

- **Status (Stato):** nella finestra corrispondente viene visualizzato lo stato dei singoli test in corso. Per annullare i test fare clic sul pulsante **Cancel Testing (Annulla test)**.
- **Log (Registro):** nella finestra corrispondente viene visualizzato un registro di test per le singole periferiche.
- **Error (Errore):** nella finestra corrispondente vengono visualizzati eventuali errori verificatisi durante i test. Vengono indicate le periferiche sulle quali sono effettuati i test, il tipo e il numero di errori e il codice di errore.

Esecuzione di test diagnostici in **Diagnostics for Windows**

Per effettuare test diagnostici:

1. Fare clic su **Start > HP Information Center > Diagnostics for Windows**. È inoltre possibile selezionare l'icona **Diagnostics for Windows** nel Pannello di controllo facendo clic su **Start > Pannello di controllo**, quindi scegliere **Diagnostics for Windows**.

A video vengono visualizzate informazioni generali sull'hardware e il software del sistema. Sotto alla riga delle icone si trovano cinque schede: **Overview (Panoramica)**, **Test**, **Status (Stato)**, **Log (Registro)** ed **Error (Errore)**.

2. Fare clic sulla scheda **Test** oppure su **Tab (Scheda)** nella parte superiore della schermata e selezionare **Test**.
3. Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Quick Test (Test rapido):** esegue un test rapido e generico sulle singole periferiche. Se è selezionata la modalità automatica (Unattended Mode) non è necessario l'intervento dell'operatore.
 - Complete Test (Test completo):** esegue un test completo delle singole periferiche. L'utente può scegliere di eseguire il test in modalità interattiva (Interactive Mode) o automatica (Unattended Mode).
 - Custom Test (Test personalizzato):** esegue solo i test selezionati. Per selezionare periferiche o test specifici, individuare la periferica nell'elenco e fare clic sulla casella accanto ai singoli test per selezionarli o deselegnarli. Sulla casella selezionata appare un segno di spunta rosso. Per alcuni test selezionati può essere necessario l'intervento dell'operatore.



Per sottoporre a test tutti i sottosistemi è necessario accedere come amministratore. In caso contrario non sarà possibile effettuare i test su alcuni sottosistemi. L'impossibilità di sottoporre a test un sottosistema viene indicata da un messaggio di errore sotto al nome del sottosistema in questione nella finestra Test o da caselle di controllo sfumate che non possono essere selezionate.

4. Selezionare **Interactive Mode (Modalità interattiva)** o **Unattended Mode (Modalità automatica)**. In modalità interattiva, durante i test che lo richiedono, il software diagnostico visualizza dei prompt di input. Alcuni test richiedono l'interazione dell'utente e, se selezionati con la modalità automatica, visualizzano gli errori o interrompono il test.
 - La modalità interattiva fornisce il massimo controllo sull'esecuzione dei test. L'utente determina se il test è stato superato o meno e il sistema potrebbe richiederli di inserire o rimuovere delle periferiche.
 - In modalità automatica non viene visualizzata nessuna richiesta. Eventuali errori vengono visualizzati al completamento del test.
5. Fare clic sul pulsante **Begin Testing (Inizio test)** nella parte inferiore della finestra. Viene visualizzato lo stato del test, che mostra il progredire e il risultato dei singoli test. Per ulteriori dettagli sui test fare clic sulla scheda **Log (Registro)** oppure sulla scheda nella parte superiore della schermata e selezionare **Log**.
6. Per visualizzare un rapporto di test selezionare una scheda:
 - La scheda **Status (Stato)** riepiloga i test eseguiti, quelli superati e quelli non andati a buon fine, durante la sessione di test corrente.
 - La scheda **Log (Registro)** elenca i test eseguiti sul sistema, il numero di volte in cui sono stati eseguiti, il numero di errori verificatisi in ogni test e il tempo di esecuzione totale di ogni test.
 - Nella scheda **Error (Errore)** vengono elencati tutti gli errori individuati sul computer con i relativi codici.
7. Per memorizzare un rapporto di test:
 - Selezionare la scheda **Log (Registro)**, pulsante **Save (Salva)** per salvare un rapporto nella scheda Log.
 - Selezionare la scheda **Error (Errore)**, pulsante **Save (Salva)** per salvare un rapporto nella scheda Error.

8. Per stampare un rapporto di test:
 - ❑ Se il rapporto è nella scheda Log, selezionare **File > Save As (Salva con nome)**, quindi stampare il file dalla cartella selezionata.
 - ❑ Se il rapporto è nella scheda Error, selezionare la scheda **Error (Errore)**, pulsante **Print (Stampa)**.
9. Se vengono trovati degli errori, fare clic sulla scheda **Error (Errore)** in modo da visualizzare ulteriori dettagli e indicazioni sulle procedure consigliate, Seguendo le procedure consigliate, potrebbe essere possibile risolvere alcuni problemi da soli.
10. Prima di contattare un concessionario, rivenditore autorizzato o centro assistenza autorizzato, fare clic su **Print (Stampa)** o salvare le informazioni sull'errore.
11. Per uscire da Diagnostics for Windows fare clic su **File** e su **Exit (Esci)**.

Configuration Record

L'utility Configuration Record è uno strumento per l'acquisizione di informazioni online simile ad altri strumenti di gestione, che fornisce informazioni di importanza critica sui componenti hardware e software provenienti da vari sottosistemi, in modo da consentire una vista completa del desktop. L'utility consente d'identificare e confrontare automaticamente le modifiche apportate alla configurazione ed è anche in grado di mantenere un archivio cronologico delle configurazioni del computer. Le informazioni possono essere salvate sotto forma di storico di sessioni multiple.

Quest'utility è stata sviluppata per consentire la risoluzione di problemi senza scollegare il computer e per l'assistenza nell'ottimizzazione della sua disponibilità. Le informazioni ottenute da questa utility sono vantaggiose per la risoluzione dei problemi del computer ed ottimizzano il processo di servizio attivando un'identificazione rapida e semplice delle configurazioni del computer. Ciò rappresenta il primo passo nella risoluzione di casi di malfunzionamento.

L'utility associa poi queste informazioni alle informazioni relative alla configurazione hardware per fornire una panoramica globale del computer. L'utility visualizza informazioni relative a componenti quali ROM, targhetta, processore, unità fisiche, periferiche PCI, memoria, grafica, numero di versione del sistema operativo, parametri del sistema operativo e file di avvio del sistema operativo. Se è presente nella directory *cpqdiags*, il file originale *Base.log* viene visualizzato di seguito al file *Now.log* in una finestra suddivisa con le differenze tra i due file evidenziate in colore rosso.

Installazione dell'utility Configuration Record

L'utility Configuration Record fa parte di Diagnostics for Windows. Ogniquale volta si installa Diagnostics for Windows, si installa anche l'utility Configuration Record.

Esecuzione dell'utility Configuration Record

Per eseguire l'utility:

1. Fare clic su **Start > HP Information Center > Configuration Record**. È inoltre possibile selezionare l'icona **Configuration Record** nel Pannello di controllo facendo clic su **Start > Pannello di controllo**, quindi scegliere **Configuration Record**.



L'utility Configuration Record prevede due opzioni di visualizzazione: **Show Changed Items Only (Visualizza solo elementi modificati)** e **Show All (Visualizza tutto)**. In base all'impostazione predefinita, la visualizzazione è **Show Changed Items Only (Visualizza solo elementi modificati)**, per cui tutto il testo appare in colore rosso poiché visualizza solo le differenze. Scegliendo l'opzione **Show All (Visualizza tutto)** sarà possibile avere una panoramica completa del sistema.

2. In base all'impostazione predefinita la visualizzazione è **Show Changed Items Only (Visualizza solo elementi modificati)**. Per vedere tutte le informazioni ottenute dall'utility fare clic su **View (Visualizza)** nella parte superiore della finestra e selezionare **Show All (Visualizza tutto)**, oppure fare clic sull'icona **Show All Items (Visualizza tutti gli elementi)**.

3. Per salvare le informazioni nella finestra di destra o di sinistra selezionare **File > Save Window File (Salva file finestra)** e scegliere **Left Window File (File finestra sinistra)** oppure **Right Window File (File finestra destra)**.



Il salvataggio periodico della configurazione del computer consente all'operatore di conservare uno storico della configurazione, che può risultare utile in caso di intervento dell'assistenza tecnica per eventuali problemi al sistema che necessitino di debug.

4. Per uscire dall'utility Configuration Record fare clic su **File** e su **Exit (Esci)**.

Protezione del software

Per proteggere il software da danni o perdita di dati, conservare una copia di backup di tutto il software, delle applicazioni del sistema, e relativi file, sul disco fisso. Per istruzioni su come effettuare copie di backup dei file di dati, consultare la documentazione relativa al proprio sistema operativo o all'utility di backup.

Ripristino del software

È possibile ripristinare lo stato originale del sistema operativo e del software tramite il CD *Restore Plus!*. Vedere nella documentazione allegata al CD le istruzioni complete sull'utilizzo di questa funzione.

Individuazione ed eliminazione delle anomalie senza l'uso dei diagnostici

Il presente capitolo fornisce informazioni sulle modalità di identificazione e correzione di problemi di modesta entità, relativi ad esempio all'unità a dischetti, al disco fisso, all'unità ottica, a grafica, audio, memoria e software. In caso di problemi con il computer, ricercare le possibili cause e le soluzioni consigliate nelle tabelle del capitolo.



Per informazioni su specifici messaggi di errore che potrebbero apparire a video durante l'autotest all'accensione (POST, Power-On Self-Test) al momento dell'avvio consultare [Appendice A, "Messaggi di errore POST."](#)

Sicurezza e comfort



AVVERTENZA: Il funzionamento improprio del computer o errori nella predisposizione di un ambiente di lavoro confortevole potrebbero provocare lesioni. Consultare la *Guida alla sicurezza e al comfort* sul *CD Documentation Library* e disponibile su Internet all'indirizzo <http://www.hp.com/ergo>, per ulteriori informazioni sulla scelta dello spazio di lavoro e la realizzazione di un ambiente di lavoro sicuro e confortevole.

Questa apparecchiatura è stata collaudata e ritenuta conforme ai limiti prescritti per un dispositivo digitale di classe B, in conformità con la Parte 15 delle Norme FCC. Per ulteriori informazioni consultare *Informazioni sulla sicurezza e sulle regolamentazioni* sul *CD della documentazione*.

Prima di chiamare l'assistenza tecnica

In caso di problemi con il computer, prima di rivolgersi all'assistenza tecnica, provare le seguenti soluzioni per cercare di individuare il problema esatto.

- Esecuzione dell'utility Diagnostics for Windows. Per ulteriori informazioni consultare il [Capitolo 1, "Funzioni diagnostiche"](#).
- Eseguire gli autotest Drive Protection System (DPS) in Computer Setup. Per ulteriori informazioni consultare la *Guida alle utility Computer Setup (F10)* sul CD della documentazione.
- Controllare se il LED dell'alimentazione sul pannello frontale del computer sta emettendo una luce rossa lampeggiante. Ad ogni spia lampeggiante è associato un codice d'errore che consente di individuare il problema. Per ulteriori informazioni consultare l'[Appendice A, "Messaggi di errore POST"](#).
- Se lo schermo è bianco, collegare il monitor ad un'altra porta video del computer, se disponibile, oppure provare a sostituire il monitor con uno sicuramente funzionante.
- Se si sta lavorando in rete, collegare un altro computer con un cavo diverso alla connessione di rete. Potrebbe esserci un problema a livello di connettore o cavo di rete.
- Se di recente sono stati aggiunti nuovi componenti hardware, toglierli e vedere se il computer funziona.
- Se di recente è stato installato nuovo software, disinstallarlo e vedere se il computer funziona.
- Avviare il computer in modalità provvisoria per vedere se si avvia senza aver caricato tutti i driver. Per avviare il sistema operativo utilizzare "Ultima configurazione valida".
- Visitare l'esauriente sito Web dell'assistenza tecnica in linea su www.hp.com/support.
- Consultare la sezione "[Suggerimenti utili](#)" in questa guida.
- Eseguire il CD *Restore Plus!*.



ATTENZIONE: L'esecuzione del CD *Restore Plus!* cancellerà tutti i dati presenti sul disco fisso.

Per consentire di risolvere i problemi online, HP Instant Support Professional Edition prevede una serie di funzioni diagnostiche per risolvere da soli i problemi. Dovendo contattare l'assistenza tecnica, utilizzare la funzione chat online di HP Instant Support Professional Edition. Accedere ad HP Instant Support Professional Edition su: www.hp.com/go/ispe.

Accedere al Business Support Center (BSC) su www.hp.com/go/bizsupport per consultare le informazioni più aggiornate sull'assistenza online, software e driver, notifiche proattive e comunità internazionale di utenti ed esperti HP.

Se il problema persiste ed è necessario rivolgersi all'assistenza tecnica (1-800-652-6672), osservare le seguenti indicazioni per esser certi che la chiamata venga gestita correttamente:

- Porsi davanti al computer.
- Prima di chiamare annotare il numero di serie del computer, l'ID del prodotto e il numero di serie del monitor.
- Spiegare dettagliatamente il problema al tecnico.
- Rimuovere i componenti hardware recentemente aggiunti al sistema.
- Rimuovere il software recentemente installato.
- Eseguire il CD *Restore Plus!*.



ATTENZIONE: L'esecuzione del CD *Restore Plus!* cancellerà tutti i dati presenti sul disco fisso.



Per informazioni sulle vendite e le estensioni di garanzia (Care Pack) rivolgersi a un rivenditore o servizio assistenza tecnica autorizzati di zona.

Suggerimenti utili

In caso di problemi con il computer, il monitor o il software, consultare l'elenco seguente contenente alcuni suggerimenti di carattere generale, prima di intraprendere qualunque tipo di azione:

- Verificare che il computer e il monitor siano collegati a una presa elettrica funzionante.
- Verificare che il selettore di tensione (in alcuni modelli) sia impostato sul valore giusto (115 V o 230 V).
- Verificare che il computer sia acceso e che la spia verde sia illuminata.
- Verificare che il monitor sia acceso e che la spia verde sia illuminata.
- Controllare se il LED dell'alimentazione sul pannello frontale del computer sta emettendo una luce rossa lampeggiante. Ad ogni spia lampeggiante è associato un codice d'errore che consente di individuare il problema. Per ulteriori informazioni consultare l'[Appendice A, "Messaggi di errore POST"](#).
- Aumentare la luminosità e il contrasto con gli appositi tasti di regolazione se il monitor è scuro.
- Premere e mantenere premuto un tasto. Se il sistema emette un suono, significa che la tastiera funziona correttamente.
- Controllare attentamente i cavi per individuare eventuali collegamenti allentati o non corretti.
- Riattivare il computer premendo un tasto qualsiasi sulla tastiera o il pulsante di accensione. Se il sistema rimane in modalità di attesa, spegnere il computer premendo e tenendo premuto il pulsante di accensione per almeno quattro secondi, quindi premerlo un'altra volta per riavviare il computer. Se il sistema non si spegne, scollegare il cavo d'alimentazione, attendere alcuni secondi, quindi ricollegarlo. Se in Computer Setup è impostata l'opzione di riavvio automatico, a seguito di interruzione di corrente il computer si riavvia. In caso contrario, premere il pulsante d'accensione per avviare il computer.

- Riconfigurare il computer dopo aver installato una scheda di espansione non Plug and Play o altri optional. Per le istruzioni vedere [“Risoluzione dei problemi relativi all’installazione hardware”](#).
- Accertarsi che i driver necessari siano installati. Ad esempio, se si desidera usare una stampante, è necessario essere provvisti dell’apposito driver.
- Togliere tutti i supporti avviabili (dischetto, CD o dispositivo USB) dal sistema prima di accenderlo.
- Se è installato un sistema operativo diverso da quello installato di fabbrica, verificare che sia supportato dal sistema in uso.
- Se il sistema dispone di più sorgenti video (integrata, PCI o schede PCI-express) installate (video integrato solo su determinati modelli) e di un unico monitor, il monitor deve essere collegato al connettore corrispondente sulla sorgente selezionata come scheda VGA principale. Durante l’avvio, gli altri connettori del monitor sono disabilitati; se il monitor è collegato ad una di queste porte, non funziona. È possibile selezionare la sorgente VGA predefinita in Computer Setup.



ATTENZIONE: Se il computer è alimentato da un alimentatore CA, la scheda di sistema è sempre sotto tensione. Prima di aprire il computer, scollegare il cavo d’alimentazione onde evitare danni alla scheda di sistema e ad altri componenti.

Risoluzione di problemi generali

I problemi secondari descritti nella presente sezione sono in genere di facile risoluzione. Se tuttavia un problema persiste e non si è in grado di risolverlo o non si è capaci di eseguire le operazioni richieste, è opportuno rivolgersi ad un concessionario autorizzato o ad un rivenditore.

Risoluzione di problemi generali

Problema	Causa	Soluzione
Il computer sembra bloccato e non si spegne quando si preme il pulsante d'alimentazione.	Il controllo software dell'interruttore di alimentazione non funziona.	Premere il pulsante di accensione e tenerlo premuto per almeno quattro secondi, finché il computer non si spegne.
Il computer non risponde ai comandi della tastiera o del mouse USB.	Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby .
	Il sistema si è bloccato.	Riavviare il computer.
<p> ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità standby, non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi, altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati.</p>		
La visualizzazione della data e dell'ora del computer non è corretta.	<p>La batteria RTC (orologio in tempo reale) potrebbe dover essere sostituita.</p> <p> Il collegamento del computer ad una presa CA alimentata prolunga la durata delle batterie RTC.</p>	Per prima cosa, resettare data e ora dal Pannello di controllo (per aggiornare data ed ora dell' RTC, può essere utilizzata anche l'utility Computer Setup). Se il problema persiste, sostituire la batteria RTC. Consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i> sul CD della documentazione per le indicazioni su come installare una nuova batteria, oppure rivolgersi a un concessionario o ad un rivenditore autorizzato per la sostituzione della batteria RTC.

Risoluzione di problemi generali (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Il cursore non si sposta quando vengono digitati i tasti freccia sul tastierino.	Il tasto Bloc Num potrebbe essere attivato.	Premere il tasto Bloc Num . La spia Bloc Num non dev'essere accesa quando si utilizzano i tasti freccia. Il tasto Bloc Num potrebbe essere disabilitato (o abilitato) in Computer Setup.
Impossibile togliere il coperchio o il pannello di accesso del computer.	La chiusura Smart Cover, presente su alcuni modelli di computer, è bloccata.	Sbloccare la chiusura Smart Cover utilizzando Computer Setup. HP fornisce anche una chiave FailSafe Smart Cover, un dispositivo che consente di disattivare manualmente il blocco Smart Cover. La chiave FailSafe è necessaria in caso di mancanza di energia elettrica, di guasto al computer o quando si dimentica la password. Codice ordinazione 166527-001 per chiave o 166527-002 per cacciaviti.
Si nota un deterioramento delle prestazioni.	Il processore è caldo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che l'afflusso d'aria al computer non sia bloccato. 2. Verificare che le ventole siano collegate e stiano funzionando correttamente (alcune funzionano solo quando è necessario). 3. Assicurarsi che il dissipatore del processore sia installato correttamente.
	Il disco fisso è pieno.	Trasferire i dati dal disco fisso per liberare spazio su di esso.
	Poca memoria.	Aggiungere memoria.
	Disco fisso frammentato.	Deframmentare il disco fisso.

Risoluzione di problemi generali (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Si nota un deterioramento delle prestazioni. (<i>continua</i>)	Un programma utilizzato in precedenza non ha reso nuovamente disponibile per il sistema la memoria che si era riservata.	Riavviare il computer.
	Virus presente sul disco fisso.	Eseguire un idoneo antivirus.
	Troppe applicazioni aperte.	<ol style="list-style-type: none">1. Chiudere le applicazioni non necessarie per liberare memoria.2. Aggiungere memoria.
	Causa sconosciuta.	Riavviare il computer.
Il computer si è spento automaticamente e il LED rosso di alimentazione lampeggia due volte, una al secondo, quindi fa una pausa di due secondi e il computer emette due segnali acustici.	<p>È intervenuta la protezione termica del processore: La ventola può essere bloccata o non sta funzionando. OPPURE Il dissipatore non è collegato bene al processore.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Assicurarsi che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando.2. Aprire il coperchio, premere il pulsante di accensione e vedere se la ventola del processore è in funzione. Se non funziona, verificare che il cavo della ventola sia collegato sulla basetta della scheda di sistema e che la ventola sia posizionata o installata correttamente.3. Se la ventola è collegata ed installata correttamente, ma non funziona, sostituirla.4. Riposizionare il dissipatore del processore e verificare che il gruppo ventola sia collegato correttamente.5. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.

Risoluzione di problemi generali (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Il sistema non si accende e i LED sul pannello frontale del computer non lampeggiano.	Il sistema non riesce ad accendersi.	<p>Premere e mantenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco fisso diventa verde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il selettore di tensione, posizionato sul retro dell'alimentatore in alcuni modelli, sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema.2. Togliere le schede di espansione una alla volta finché la spia 3 V_aux sulla scheda di sistema non si accende.3. Sostituire la scheda di sistema. <p>OPPURE</p> <p>Premere e mantenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco fisso non diventa verde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il sistema sia collegato ad una presa CA funzionante.2. Aprire il coperchio e verificare che il cablaggio del pulsante di accensione sia correttamente collegato alla scheda di sistema.3. Verificare che entrambi i cavi dell'alimentatore siano correttamente collegati alla scheda di sistema.4. Controllare che la spia 3 V_aux sulla scheda di sistema sia accesa. Se sì, sostituire i cavi del pulsante di accensione.5. Se la spia 3 V_aux sulla scheda di sistema non è accesa, sostituire l'alimentatore.6. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi di alimentazione

La seguente tabella elenca alcune cause e soluzioni comuni ai problemi relativi all'alimentatore:

Soluzione dei problemi di alimentazione

Problema	Causa	Soluzione
L'alimentatore si spegne in modo intermittente.	Il selettore della linea d'alimentazione sul retro dello chassis del computer (in alcuni modelli) non è commutato sulla corretta tensione di linea (115 o 230 V).	Selezionare la tensione CA corretta tramite il selettore.
	L'alimentatore non si accende a causa d'un guasto interno.	Per sostituire l'alimentatore rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.
Il computer si è spento automaticamente e il LED rosso di alimentazione lampeggia due volte, una al secondo, quindi fa una pausa di due secondi e il computer emette due segnali acustici.	È intervenuta la protezione termica del processore: La ventola può essere bloccata o non sta funzionando. OPPURE Il dissipatore non è collegato bene al processore.	<ol style="list-style-type: none">1. Assicurarsi che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando.2. Aprire il coperchio, premere il pulsante di accensione e vedere se la ventola del processore è in funzione. Se non funziona, verificare che il cavo della ventola sia collegato sulla basetta della scheda di sistema e che la ventola sia posizionata o installata correttamente.3. Se la ventola è collegata ed installata correttamente, ma non funziona, sostituirla.4. Riposizionare il dissipatore del processore e verificare che il gruppo ventola sia collegato correttamente.5. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.

Soluzione dei problemi di alimentazione (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Il LED rosso lampeggia quattro volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette quattro segnali acustici.	Mancanza di corrente (alimentatore sovraccaricato).	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il selettore di tensione, posizionato sul retro dell'alimentatore (in alcuni modelli), sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema.2. Aprire il coperchio e verificare che il cavo dell'alimentatore a 4 fili sia inserito nel connettore sulla scheda di sistema.3. Per verificare se il problema è provocato da una periferica, togliere TUTTE le periferiche collegate (disco fisso, unità floppy, dischi ottici e schede di espansione). Accendere il sistema. Se il sistema entra in modalità POST, spegnerlo e reinstallare una periferica alla volta, ripetendo la procedura finché non si verifica il problema. Sostituire la periferica che provoca il guasto. Continuare ad aggiungere le periferiche una alla volta per verificare che tutte funzionino correttamente.4. Per sostituire l'alimentatore rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.5. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti

La seguente tabella elenca alcune cause e soluzioni comuni ai problemi relativi ai dischetti:



Quando vengono aggiunti o tolti dei dispositivi hardware, ad esempio un'unità a dischetti aggiuntiva, potrebbe essere necessario riconfigurare il computer. Per le istruzioni vedere [“Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware”](#).

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti

Problema	Causa	Soluzione
La spia dell'unità floppy resta accesa.	Il dischetto è danneggiato.	In Windows 2000 e Windows XP, fare clic con il pulsante destro del mouse su Start, Esplora e selezionare un'unità. Selezionare File > Proprietà > Strumenti . In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk .
	Il dischetto non è inserito correttamente.	Togliere il dischetto e reintrodurlo nell'unità.
	Il cavo dell'unità non è adeguatamente collegato.	Ricollegare il cavo dell'unità. Verificare che tutti e quattro i pin del cavo di alimentazione dell'unità a dischetti siano collegati all'unità.
Unità inesistente.	Il cavo è allentato.	Riposizionare i cavi dei dati e d'alimentazione dell'unità floppy.
	L'unità rimovibile non è stata inserita correttamente.	Riposizionare l'unità.

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
L'unità a dischetti non è in grado di scrivere su un dischetto.	Il dischetto non è formattato.	Formattare il dischetto. <ol style="list-style-type: none"> 1. In Esplora risorse, selezionare l'unità (A). 2. Fare clic col pulsante destro del mouse sulla lettera e selezionare Formatta. 3. Selezionare le opzioni di formattazione e fare clic su Avvia per avviare la formattazione del dischetto.
	Il dischetto è protetto da scrittura.	Utilizzare un altro dischetto o rimuovere la protezione da scrittura.
	Scrittura su unità errata.	Accertarsi che nell'istruzione del percorso sia stata inserita la lettera dell'unità corretta.
	Sul dischetto non vi è spazio a sufficienza.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizzare un altro dischetto. 2. Eliminare dal dischetto i file non necessari.
	La scrittura sui dischetti di vecchio tipo è stata disabilitata in Computer Setup.	Eseguire Computer Setup ed abilitare Legacy Diskette Write (Scrittura su dischetti di vecchio tipo) Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione) .
	Il dischetto è danneggiato.	Sostituire il dischetto danneggiato.
Impossibile formattare il dischetto.	Segnalazione di supporti non validi.	Durante la formattazione di un dischetto in MS-DOS potrebbe essere necessario specificare la capacità del dischetto. Ad esempio, per formattare un dischetto di 1,44 MB digitare il seguente comando al prompt di MS-DOS: FORMAT A: /F:1440

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Impossibile formattare il dischetto. (continua)	Potrebbe essere protetto dalla scrittura.	Aprire il dispositivo di blocco del dischetto.
	Il controllo di scrittura dischetto è abilitato.	Eseguire Computer Setup ed abilitare Legacy Diskette Write (Scrittura su dischetti di vecchio tipo) Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione) .
Si è verificato un problema di transazione disco.	La struttura della directory non è buona, oppure esiste un problema con un file.	In Windows XP, fare clic con il pulsante destro del mouse su Start, Esplora e selezionare un'unità. Selezionare File > Proprietà > Strumenti . In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk .
L'unità a dischetti non è in grado di leggere un dischetto.	Dischetto non adatto per questo tipo di unità.	Controllare il tipo di unità utilizzata e usare il giusto tipo di dischetto.
	Si sta leggendo dall'unità sbagliata.	Accertarsi che nell'istruzione del percorso sia stata inserita la lettera dell'unità corretta.
	Il dischetto è danneggiato.	Utilizzare un altro dischetto.
Viene visualizzato il messaggio "Disco di sistema non valido".	Nell'unità è stato inserito un dischetto che non contiene i file di sistema necessari per avviare il computer.	Quando la spia dell'unità si spegne, togliere il dischetto e premere la barra spaziatrice . Il computer dovrebbe avviarsi.
	Si è verificato un errore di dischetto.	Riavviare il computer premendo il pulsante di alimentazione.

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Impossibile avviare da dischetto.	Il dischetto non è avviabile.	Utilizzare un dischetto avviabile.
	L'avvio da dischetto è stato disabilitato in Computer Setup.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup ed abilitare l'avvio da dischetto Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio). 2. Eseguire Computer Setup ed abilitare l'avvio da dischetto in Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione) > Removable Media Boot (Avvio da supporti removibili). <p> Devono essere utilizzate entrambe le operazioni in quanto la funzione Removable Media Boot (Avvio da supporti removibili) in Computer Setup sostituisce il comando di abilitazione Boot Order (Sequenza di avvio).</p>
	In Computer Setup è abilitata la modalità server di rete.	Eseguire Computer Setup e disabilitare Network Server Mode (Modalità server di rete) in Security (Sicurezza) > Password Options (Opzioni password) .
	L'avvio da supporti removibili è stato disabilitato in Computer Setup.	Eseguire Computer Setup ed abilitare l'avvio da supporti removibili in Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione) > Removable Media Boot (Avvio da supporti removibili) .

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso

Problema	Causa	Soluzione
Si è verificato un errore sul disco fisso.	Il disco fisso presenta dei settori danneggiati o si è guastato.	<ol style="list-style-type: none">1. In Windows XP, fare clic con il pulsante destro del mouse su Start, Esplora e selezionare un'unità. Selezionare File > Proprietà > Strumenti. In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk.2. Tramite un'apposita utility individuare e bloccare l'uso di settori difettosi. Se necessario, riformattare il disco.
Problema di transazione disco.	La struttura della directory è danneggiata, oppure esiste un problema a livello di file.	In Windows XP, fare clic con il pulsante destro del mouse su Start, Esplora e selezionare un'unità. Selezionare File > Proprietà > Strumenti . In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk .
Unità inesistente (identificato).	Il cavo potrebbe essere allentato.	Controllare i collegamenti del cavo.

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
	Il sistema potrebbe non aver riconosciuto automaticamente una periferica appena installata.	Vedere le istruzioni di riconfigurazione nella sezione "Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware" . Se il sistema continua a non riconoscere la nuova periferica verificare se la stessa è elencata in Computer Setup. In caso affermativo, si tratta probabilmente d'un problema di driver. In caso contrario si tratta probabilmente d'un problema hardware. Se si tratta di un disco di nuova installazione, avviare Computer Setup e provare ad aggiungere un ritardo POST in Advanced (Avanzate) > Power-On (Accensione) .
Unità inesistente (identificato). (continua)	L'impostazione dei ponticelli dell'unità potrebbe non essere quella giusta.	Se si tratta di un'unità Master, impostare il ponticello sul retro dell'unità su Master or Cable Select. Se invece si tratta di un'unità Slave, impostare il ponticello su Slave o Cable Select.
	Il controller del disco è disabilitato in Computer Setup.	Eseguire Computer Setup ed abilitare tutti i controller IDE e SATA in Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione) .
	Il disco è lento subito dopo l'accensione.	Eseguire Computer Setup ed aumentare il ritardo POST in Advanced (Avanzate) > Power-On Options (Opzioni di accensione) .
Messaggio Disco non di sistema/NTLDR mancante.	Il sistema cerca di avviarsi da un dischetto non avviabile.	Togliere il dischetto dall'unità.

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Messaggio Disco non di sistema/NTLDR mancante. (<i>continua</i>)	Il sistema cerca di avviarsi dal disco fisso, che però potrebbe essere danneggiato.	<ol style="list-style-type: none">1. Introdurre un dischetto avviabile nell'unità floppy e riavviare il computer.2. Verificare con fdisk se il disco è formattato: se è formattato NTFS, utilizzare un lettore di terze parti per controllare il disco; se è formattato FAT32, non è possibile accedere al disco fisso. Sostituire l'immagine MBR.3. Se il disco fisso continua a non essere accessibile anche dopo l'avvio da dischetto e la sicurezza MBR è abilitata, è possibile provare a ripristinare l'immagine MBR precedentemente memorizzata. A tal fine, entrare in Computer Setup e selezionare Security (Sicurezza) > Restore Master Boot Record (Ripristina record d'avvio principale).

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Messaggio Disco non di sistema/NTLDR mancante. (<i>continua</i>)	File di sistema mancanti o non installati correttamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introdurre un dischetto avviabile nell'unità floppy e riavviare il computer. 2. Verificare con fdisk se il disco è formattato: Se è formattato NTFS, utilizzare un lettore di terzi per controllare il disco; Se è formattato FAT32, non è possibile accedere al disco fisso. Sostituire l'immagine MBR. <p>Se il disco fisso continua a non essere accessibile anche dopo l'avvio da dischetto e la sicurezza MBR è abilitata è possibile provare a ripristinare l'immagine MBR precedentemente memorizzata. A tal fine entrare in Computer Setup e selezionare Security (Sicurezza) > Restore Master Boot Record (Ripristina record d'avvio principale).</p>
	L'avvio da disco fisso è stato disabilitato in Computer Setup.	Eseguire Computer Setup ed abilitare l'avvio da disco fisso nell'elenco Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio) .
	In una configurazione con più dischi fissi quello di avvio non è collegato come primo.	Per effettuare l'avvio da un disco fisso IDE, verificare che sia inserito come Primary Device 0. Per effettuare l'avvio da un disco fisso SATA, verificare che sia collegato a SATA 0.
	Il controller del disco fisso di avvio non è elencato al primo posto nella sequenza di avvio.	Accedere a Computer Setup e selezionare Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio) e verificare che il controller del disco fisso sia elencato immediatamente dopo la voce Hard Drive (Disco fisso) .

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Il disco fisso Parallel ATA (PATA) non funziona in modo ottimale.	Cavo non adatto per questo tipo di unità.	Installare di nuovo il disco fisso Ultra ATA utilizzando un cavo a 80 conduttori.
Il computer non si avvia.	Il disco fisso è danneggiato.	Osservare se il LED di alimentazione sul pannello frontale sta emettendo una luce ROSSA lampeggiante e se si sentono segnali acustici. Per determinare le possibili cause della luce rossa lampeggiante e dei segnali acustici vedere Appendice A, "Messaggi di errore POST" . Per informazioni e condizioni consultare la garanzia.
Il computer sembra bloccato.	Il programma in uso non risponde più ai comandi.	Cercare di eseguire la normale procedura di arresto di Windows. Se non succede nulla premere il pulsante di alimentazione per circa 5 secondi per spegnere il computer. Per riavviare il computer premere un'altra volta il pulsante.

Risoluzione di problemi relativi al MultiBay

Risoluzione di problemi relativi al MultiBay

Problema	Causa	Soluzione
Unità inesistente.	Si è tentato di installare in modalità hot plug un disco fisso removibile con sicurezza DriveLock abilitata. (Funzione supportata solo su alcuni modelli).	Chiudere Windows e spegnere il computer. Inserire l'unità nel MultiBay, se non è già stata inserita. Accendere il computer.
	MultiBay non appare in Computer Setup.	Accedere a Computer Setup ed impostare MultiBay su Device Available (Periferica disponibile) in Security (Sicurezza) > Device Security (Sicurezza periferiche) .

Soluzione di problemi di visualizzazione

Quando si verificano problemi di visualizzazione, è necessario dare uno sguardo alla documentazione fornita insieme al monitor e alle cause e soluzioni comuni elencate nella seguente tabella:

Soluzione dei problemi di visualizzazione

Problema	Causa	Soluzione
Schermo vuoto (nessuna immagine a video).	Il monitor non è acceso e la spia non si illumina.	Accendere il monitor e controllare che la spia sia illuminata.
	Monitor difettoso.	Provare con un altro monitor.
	I collegamenti dei cavi sono inadeguati.	Controllare il collegamento del cavo dal monitor al computer e alla presa elettrica.
	È installata una utility di svuotamento schermo oppure le funzioni di risparmio di energia sono attivate.	Premere un tasto qualsiasi o fare clic sul pulsante del mouse e digitare la password, se è stata impostata.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Schermo vuoto (nessuna immagine a video). (<i>continua</i>)	La ROM del sistema non è ottimale; il sistema sta funzionando in modalità Blocco di avvio Failsafe (indicata da otto segnali acustici).	Eseguire di nuovo un flash della ROM usando un dischetto ROMPaq. Per ulteriori informazioni consultare la sezione dedicata alla ROM con blocco di avvio Failsafe della <i>Guida Desktop Management</i> sul <i>CD della documentazione</i> .
	Viene impiegato un monitor a sincronizzazione fissa che non è in grado di sincronizzarsi alla risoluzione selezionata.	Accertarsi che il monitor abbia la stessa velocità di scansione orizzontale della risoluzione prescelta.
	Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby .

 **ATTENZIONE:** Per riattivare il sistema dalla modalità **standby** non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Schermo vuoto (nessuna immagine a video). (<i>continua</i>)	Il cavo del monitor è collegato al connettore sbagliato.	<p>Se il computer è dotato sia di connettore grafico integrato sia di connettore della scheda AGP, collegare il cavo del monitor al connettore della scheda grafica sul retro del computer.</p> <p> Se la scheda grafica è una scheda d'espansione PCI standard è possibile abilitare la grafica integrata in Computer Setup. Se è installata una scheda grafica PCI-Express, non è possibile abilitare la grafica integrata.</p>
	Le impostazioni del monitor nel computer non sono compatibili con il monitor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riavviare il computer e premere F8 durante l'avvio quando si vede il messaggio "Press F8" nell'angolo inferiore destro dello schermo. 2. Con i tasti freccia selezionare Enable VGA Mode (Abilita modalità VGA) e premere Invio. 3. Nel pannello di controllo di Windows fare doppio clic sull'icona Schermo e selezionare la scheda Impostazioni. 4. Utilizzare il cursore per reimpostare la risoluzione.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Lo schermo è vuoto e il LED di alimentazione rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette cinque segnali acustici.	Errore memoria a monte del video.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare i moduli DIMM. Accendere il sistema.2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso.3. Sostituire la memoria di terze parti con memoria HP.4. Sostituire la scheda di sistema.
Lo schermo è vuoto e il LED di alimentazione rosso lampeggia sei volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette sei segnali acustici.	Errore grafica a monte del video.	Per sistemi con scheda grafica: <ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare la scheda grafica. Accendere il sistema.2. Sostituire la scheda grafica.3. Sostituire la scheda di sistema. Per sistemi con grafica integrata, sostituire la scheda di sistema.
Lo schermo è vuoto e il LED di alimentazione rosso lampeggia sette volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette sette segnali acustici.	Errore della scheda di sistema (la ROM ha individuato un guasto a monte del video).	Sostituire la scheda di sistema.
Il monitor non funziona correttamente quando viene attivata la funzione di risparmio energetico.	Un monitor senza capacità di risparmio di energia è stato utilizzato con le funzioni di risparmio di energia attivate.	Disattivare la funzione di risparmio di energia del monitor.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Caratteri sfocati.	I regolatori di luminosità e di contrasto non sono impostati correttamente.	Impostare i regolatori di luminosità e contrasto del monitor.
	I cavi non sono adeguatamente collegati.	Controllare che il cavo della grafica sia collegato propriamente alla scheda grafica e al monitor.
Visualizzazione sfocata o impossibilità di selezionare la risoluzione richiesta.	È stato fatto l'upgrade della scheda grafica ma non sono stati aggiornati i driver.	Installare i driver del video inclusi nel kit di aggiornamento.
	Il monitor non è in grado di visualizzare la risoluzione richiesta.	Cambiare risoluzione.
	La scheda grafica è difettosa.	Sostituire la scheda grafica.
L'immagine risulta disturbata, di scarsa qualità, tremolante o lampeggiante.	I collegamenti del monitor sono forse incompleti o il monitor non è regolato correttamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accertarsi che il cavo del monitor sia ben collegato al computer. 2. In un sistema a due monitor, o in presenza di un altro monitor nelle vicinanze, accertarsi che i monitor non interferiscano con i rispettivi campi elettromagnetici separandoli l'uno dall'altro. 3. Le luci fluorescenti o le ventole potrebbero essere troppo vicine al monitor.
	Il monitor deve essere smagnetizzato.	Smagnetizzare il monitor. Per le istruzioni consultare la documentazione fornita con il monitor.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Dall'interno del monitor CRT provengono vibrazioni o rumori tipo colpi all'accensione.	La bobina di smagnetizzazione del monitor è stata attivata.	Nessuna. È normale che la bobina di smagnetizzazione venga attivata quando il monitor è acceso.
Dall'interno del monitor CRT provengono rumori tipo clic.	All'interno del monitor sono stati attivati relè elettronici.	Nessuna. Per alcuni monitor è normale emettere un rumore di tipo clic in occasione di accensione o spegnimento, quando entrano o escono dalla modalità standby e quando cambiano risoluzione.
Dall'interno del monitor a schermo piatto provengono rumori di tonalità alta.	Le impostazioni di luminosità e/o contrasto sono eccessive.	Diminuire le impostazioni di luminosità e/o contrasto.
Distorsione; righe, sdoppiamenti o ombre; righe di scorrimento orizzontale; barre verticali indistinte o impossibilità di centrare l'immagine sullo schermo (i monitor a schermo piatto utilizzano solo una connessione d'ingresso VGA analogica).	I circuiti di conversione digitale interni del monitor a schermo piatto potrebbero non essere in grado di interpretare correttamente la sincronizzazione dell'output della scheda grafica.	<ol style="list-style-type: none">1. Selezionare l'opzione di autoregolazione del monitor nel menu a video del monitor.2. Sincronizzare manualmente le funzioni a video di clock e fase di clock. Per scaricare un SoftPaq utile per la sincronizzazione, visitare il sito Web di seguito indicato, selezionare il monitor adatto e scaricare SP20930 o SP22333: www.hp.com/support
	La scheda grafica non è inserita correttamente o è difettosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Riposizionare la scheda grafica.2. Sostituire la scheda grafica.
Alcuni simboli stampati non appaiono corretti.	Il font utilizzato non supporta quel determinato simbolo.	Per individuare e selezionare il simbolo appropriato, servirsi della mappa dei caratteri. Fare clic su Avvio > Tutti i programmi > Accessori > Utilità di sistema > Mappa caratteri . Dalla mappa dei caratteri il simbolo può essere copiato direttamente nel documento.

Risoluzione dei problemi audio

Se il computer è dotato di funzioni audio e si verificano problemi relativi all'audio tenere presenti le cause e le soluzioni più comuni indicate nella seguente tabella:

Risoluzione dei problemi audio

Problema	Causa	Soluzione
Il suono viene e va.	Le risorse del processore sono utilizzate da altre applicazioni aperte.	Chiudere tutte le applicazioni che fanno un uso intensivo del processore.
	Latenza direct sound, funzione comune di numerose applicazioni di tipo media player.	In Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. Dal Pannello di controllo selezionare Suoni e periferiche audio.2. Nella scheda Audio, selezionare una periferica dall'elenco Riproduzione suoni.3. Fare clic su Avanzate e selezionare la scheda Prestazioni.4. Spostare il cursore Accelerazione hardware su None (Nessuna) e il cursore Qualità di conversione per frequenza di campionamento su Good (Buona) e riprovare l'audio. Spostare il cursore Accelerazione hardware su Full (Massima) e il cursore Qualità di conversione per frequenza di campionamento su Best (Ottimale) e riprovare l'audio.

Risoluzione dei problemi audio (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono.	Il controllo software del volume è basso.	Fare doppio clic sull'icona Volume sulla barra delle applicazioni, verificare che non sia selezionata l'opzione Disattiva e regolare il volume con l'apposito cursore.
	L'audio è nascosto in Computer Setup.	Abilitare l'audio in Computer Setup: Security (Sicurezza) > Device (Periferiche) Security > Audio.
	Gli altoparlanti esterni sono spenti.	Accendere gli altoparlanti esterni.
	Gli altoparlanti esterni sono collegati ad una presa audio sbagliata.	Per le istruzioni sul corretto collegamento degli altoparlanti, vedere la documentazione della scheda audio.
	Audio CD digitale non abilitato.	Per abilitare l'audio CD digitale: <ol style="list-style-type: none">1. Dal Pannello di controllo selezionare Sistema.2. Fare clic sulla scheda Hardware quindi sul pulsante Gestione periferiche.3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul dispositivo CD/DVD e selezionare Proprietà.4. Nella scheda Proprietà verificare che sia selezionata l'opzione "Enable digital CD audio for this CD-ROM device" (Abilita audio CD digitale per questa unità CD-ROM).

Risoluzione dei problemi audio (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono. (<i>continua</i>)	Le cuffie o i dispositivi collegati al connettore line-out disattivano l'altoparlante interno.	Accendere ed usare le cuffie o gli altoparlanti esterni, se collegati, oppure scollegare cuffie o altoparlanti esterni.
	Il volume è a zero.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dal Pannello di controllo fare clic su Suoni, voci e periferiche audio, quindi su Suoni e periferiche audio. 2. Deselezionare la casella di controllo Disattiva.
	Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby .

 **ATTENZIONE:** Per riattivare il sistema dalla modalità **standby** non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati.

Risoluzione dei problemi audio (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono. (continua)	Il computer potrebbe non essere in grado di rilevare il tipo di altoparlanti/cuffie o non è stato inserito l'autorilevamento dell'uscita o della conversione analogico-digitale.	<ol style="list-style-type: none">1. Se si utilizzano altoparlanti digitali dotati di jack stereo e si vuole che il sistema passi automaticamente in digitale, utilizzare un adattatore stereo-mono per inserire correttamente la funzione di rilevamento automatico.2. Se non si dispone di un adattatore stereo-mono utilizzare le proprietà della periferica multimediale per commutare manualmente il segnale audio da analogico a digitale.3. Se le cuffie sono dotate di jack mono, utilizzare le proprietà della periferica multimediale per commutare il sistema sull'uscita analogica. <p>Per informazioni su come modificare la Modalità di uscita audio vedere l'Appendice D, "Impostazione dell'uscita audio analogica/digitale."</p>
 Se si seleziona come Output Mode (Modalità di uscita) l'uscita digitale, l'altoparlante interno e quelli analogici esterni non emettono più alcun suono fino a quando non vengono selezionati il rilevamento automatico o l'uscita analogica.		
Se si seleziona l'uscita analogica, gli altoparlanti digitali esterni non funzionano fino a quando non vengono selezionati il rilevamento automatico o l'uscita digitale.		
Per ulteriori informazioni vedere l' Appendice D, "Impostazione dell'uscita audio analogica/digitale" .		
Il computer sembra essere bloccato mentre sta registrando dell'audio.	Il disco fisso potrebbe essere pieno.	Prima di registrare, verificare che vi sia abbastanza spazio libero su disco fisso. È anche possibile provare a registrare il filo audio in un formato compresso.

Risoluzione dei problemi relativi alla stampante

Se si verificano problemi relativi alla stampante, fare riferimento alla documentazione fornita con la stampante ed alle cause e soluzioni comuni elencate nella seguente tabella.

Risoluzione dei problemi relativi alla stampante

Problema	Causa	Soluzione
La stampante non stampa.	La stampante non è accesa e non è in linea.	Accendere la stampante e accertarsi che vi sia il collegamento.
	I driver della stampante necessari all'applicazione non sono installati.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Installare i driver della stampante necessari per l'applicazione. 2. Provare a stampare da DOS: DIR C:\ > [porta stampante] in cui [porta stampante] è l'indirizzo della porta stampante da utilizzare. Se la stampante funziona ricaricare i driver di stampa.
	Se si è collegati in rete, non è stato stabilito un collegamento con la stampante.	Stabilire il collegamento in rete con la stampante.
La stampante non si accende.	Può essersi guastata la stampante.	Eseguire il test di autodiagnosi della stampante
	I cavi non sono correttamente collegati.	Ricollegare tutti i cavi e controllare il cavo di alimentazione e la presa elettrica.
I dati stampati risultano confusi.	I driver della stampante necessari per l'applicazione non sono installati.	Installare i driver della stampante necessari per l'applicazione.
	I cavi non sono correttamente collegati.	Ricollegare tutti i cavi.
	Probabile sovraccarico della memoria della stampante.	Resettare la stampante spegnendola per un minuto e riaccendendola.
La stampante non è in linea.	Il cassetto di alimentazione è vuoto.	Controllare che il cassetto dei fogli per stampa venga riempito se è vuoto. Selezionare la modalità in linea.

Risoluzione dei problemi relativi a tastiera e mouse

Quando si verificano problemi alla tastiera o al mouse, è necessario dare uno sguardo alla documentazione fornita insieme alle periferiche ed alle cause e soluzioni comuni elencate nella seguente tabella:

Risoluzione dei problemi relativi alla tastiera

Problema	Causa	Soluzione
I comandi e quanto digitato in tastiera non vengono riconosciuti dal computer.	Il connettore della tastiera non è ben collegato.	<ol style="list-style-type: none">1. Sul desktop di Windows fare clic su Start.2. Fare clic su Chiudi sessione. Viene visualizzata la finestra di dialogo Fine della sessione di lavoro.3. Fare clic su Arresta il sistema.4. A computer spento ricollegare la tastiera e riavviare il computer.
	Il programma in uso non risponde più ai comandi.	Chiudere la sessione tramite mouse e riavviare il computer.
	La tastiera deve essere riparata.	Per informazioni e condizioni consultare la garanzia.
	Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby .

 **ATTENZIONE:** Per riattivare il sistema dalla modalità **standby** non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati.

Il cursore non si sposta quando vengono digitati i tasti freccia sul tastierino.	Il tasto Bloc Num potrebbe essere attivato.	Premere il tasto Bloc Num . La spia Bloc Num non dev'essere accesa quando si utilizzano i tasti freccia. Il tasto Bloc Num può essere disattivato (o attivato) in Computer Setup.
--	--	--

Risoluzione dei problemi relativi al mouse

Problema	Causa	Soluzione
Il mouse non risponde o si muove troppo lentamente.	Il connettore del mouse non è ben collegato sul retro del computer.	<p>Chiudere la sessione dalla tastiera.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Premere contemporaneamente i tasti Ctrl ed Esc (o premere il tasto con il logo di Windows) per visualizzare il menu Start. 2. Con i tasti freccia selezionare Chiudi sessione e premere il tasto Invio. 3. Con i tasti freccia selezionare Arresta il sistema e premere il tasto Invio. 4. A computer spento, ricollegare il connettore del mouse sul retro del computer (o quello della tastiera) e riavviare.
	Il programma in uso non risponde più ai comandi.	Chiudere la sessione tramite tastiera e riavviare il computer.
	Il mouse può essere sporco.	Togliere il coperchietto della sfera del mouse e pulire i componenti interni.
	Il mouse può essere difettoso.	Per informazioni e condizioni consultare la garanzia.
	Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby .
<p> ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità standby, non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi, altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati.</p>		
Il mouse si sposta solamente in verticale o in orizzontale.	La pallina del mouse è sporca.	Togliere il coperchio dell'alloggiamento della pallina e pulire con un kit di pulizia in vendita presso i negozi di computer.

Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware

Potrebbe essere necessario riconfigurare il computer dopo aver installato o disinstallato componenti hardware, ad esempio dischi o schede di espansione. Se si installa una periferica plug and play, Windows XP la riconosce automaticamente e configura il computer. In presenza di periferiche non plug and play è necessario riconfigurare il computer al termine dell'installazione del nuovo hardware. In Windows XP, utilizzare **Installazione guidata hardware** e seguire le istruzioni che appaiono a video.

Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware

Problema	Causa	Soluzione
Un nuovo dispositivo non viene riconosciuto come parte del sistema.	Il dispositivo non è stato installato o collegato correttamente.	Verificare che la periferica sia collegata correttamente e che i pin del cavo o del connettore non siano piegati.
	I cavi (o il cavo) del nuovo dispositivo esterno sono allentati o i cavi di alimentazione non sono inseriti.	Accertarsi che tutti i cavi siano collegati correttamente e che i pin del cavo o del connettore non siano piegati.
	L'interruttore di alimentazione del nuovo dispositivo esterno non è stato abilitato.	Spegnere il computer, accendere il dispositivo esterno, quindi riaccendere il computer per integrare il dispositivo con il sistema del computer.
	Quando il sistema ha segnalato le modifiche alla configurazione le stesse non sono state accettate.	Riavviare il computer e seguire le istruzioni per accettare le modifiche.

Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Un nuovo dispositivo non viene riconosciuto come parte del sistema. (continua)	È possibile che una scheda Plug and Play non si configuri automaticamente quando viene installata se la configurazione predefinita provoca un conflitto con altre periferiche.	Da Gestione periferiche di Windows XP, deselezionare le impostazioni automatiche della scheda e scegliere una configurazione base che non provochi conflitti con altre risorse. È anche possibile utilizzare Computer Setup per riconfigurare o disabilitare le periferiche per risolvere il conflitto tra risorse.
Il computer non si avvia.	Per l'espansione di memoria sono stati utilizzati moduli non adatti, oppure sono stati installati nello slot sbagliato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Per determinare se si stanno utilizzando i moduli di memoria corretti e per verificare che l'installazione sia corretta, consultare la documentazione fornita con il sistema. 2. Ascoltare i suoni acustici e osservare i LED sul pannello frontale del computer. Per determinare le possibili cause, vedere l'Appendice A, "Messaggi di errore POST". 3. Se non si riesce a risolvere il problema, rivolgersi all'assistenza tecnica.
Il LED rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette cinque segnali acustici.	La memoria non è installata correttamente o è danneggiata.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinstallare i moduli DIMM. Accendere il sistema. 2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso. 3. Sostituire la memoria di terzi con memoria HP. 4. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Il LED rosso lampeggia sei volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette sei segnali acustici.	La scheda video non è installata correttamente o è danneggiata, oppure è danneggiata la scheda di sistema.	Per sistemi con scheda grafica: <ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare la scheda grafica. Accendere il sistema.2. Sostituire la scheda grafica.3. Sostituire la scheda di sistema. Per sistemi con grafica integrata, sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia dieci volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette dieci segnali acustici.	Scheda optional difettosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Per controllare le singole schede optional, toglierle ad una ad una ed accendere il sistema per vedere se il difetto viene eliminato.2. Una volta individuata la scheda difettosa, toglierla e sostituirla.3. Riposizionare la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi relativi alla rete

Alcune cause e soluzioni comuni relative ai problemi di rete sono elencate nella seguente tabella. Queste istruzioni non spiegano il processo di soluzione dei problemi di cablaggio della rete.

Risoluzione dei problemi relativi alla rete

Problema	Causa	Soluzione
La funzione WOL (Wake-on-LAN) non funziona.	La funzione WOL non è abilitata.	Abilitare Wake-on-LAN. <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. Fare doppio clic su Connessioni di rete.3. Fare doppio clic su Connessione alla rete locale.4. Fare clic su Proprietà.5. Fare clic su Configura.6. Fare clic sulla scheda Risparmio energia, quindi selezionare o deselezionare la casella di controllo Consenti alla periferica di interrompere lo standby del computer.
Il driver di rete non trova la scheda di rete.	La scheda di rete è stata disabilitata.	<ol style="list-style-type: none">1. Eseguire Computer Setup e abilitare la scheda di rete.2. Tramite Gestione periferiche, abilitare il controller di rete nel sistema operativo.
	Driver di rete non corretto.	Consultare la documentazione della scheda di rete per individuare il driver da utilizzare o procurarsi un driver aggiornato sul sito della casa produttrice.

Risoluzione dei problemi relativi alla rete (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
La spia del link di rete non lampeggia.	Non viene individuata alcuna rete attiva.	Controllare il cablaggio e il dispositivo di rete per un collegamento appropriato.
 La spia di stato della rete lampeggia quando c'è attività di rete.	La scheda di rete non è configurata correttamente.	Controllare lo stato della periferica in Windows, ad esempio con Gestione periferiche, per verificare se il driver è stato caricato correttamente e con Connessioni di rete per verificare lo stato del link.
	La scheda di rete è stata disabilitata.	<ol style="list-style-type: none">1. Eseguire Computer Setup e abilitare la scheda di rete.2. Tramite Gestione periferiche, abilitare il controller di rete nel sistema operativo.
	Il driver di rete non è caricato correttamente.	Installare di nuovo i driver di rete. Vedere <i>Guida all'uso delle comunicazioni di rete ed Internet</i> nel CD della documentazione.
	Il sistema non è in grado di rilevare automaticamente la rete.	Disabilitare le capacità di rilevamento automatico e forzare il sistema nel modo operativo corretto. Vedere <i>Guida all'uso delle comunicazioni di rete ed Internet</i> nel CD della documentazione.
La modalità Diagnostica rileva un guasto.	Il cavo non è collegato correttamente.	Accertarsi che il cavo sia collegato correttamente al connettore di rete e che l'altra estremità del cavo sia collegata correttamente alla periferica corrispondente.
	Il cavo è collegato ad un connettore errato.	Accertarsi che il cavo sia collegato al connettore giusto.

Risoluzione dei problemi relativi alla rete (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
La modalità Diagnostica rileva un guasto. (<i>continua</i>)	C'è un problema relativo al cavo o ad una periferica situata all'altra estremità del cavo.	Accertarsi che il cavo e la periferica all'altra estremità funzionino correttamente.
	L'interrupt della scheda di rete viene condiviso con una scheda di espansione.	Nel menu Advanced (Avanzato) di Computer Setup modificare le impostazioni di risorsa per la scheda.
La funzione Diagnostica è stata eseguita, ma il computer non comunica in rete.	La scheda di rete è difettosa.	Rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.
	I driver di rete non sono stati caricati, o i parametri del driver non corrispondono alla configurazione attuale.	Verificare che i driver di rete siano caricati e che i parametri del driver siano adeguati alla configurazione della scheda di rete. Verificare che siano stati installati il client ed il protocollo di rete corretti.
La scheda di rete si è bloccata quando è stata aggiunta una scheda d'espansione al computer.	La scheda di rete non è configurata per questo computer.	Selezionare l'icona di rete nel Pannello di controllo e configurare il controller di rete.
	L'interrupt della scheda di rete viene condiviso con una scheda di espansione.	Nel menu Advanced (Avanzato) di Computer Setup modificare le impostazioni di risorsa per la scheda.
La scheda di rete si è bloccata quando è stata aggiunta una scheda d'espansione al computer.	La scheda di rete necessita di driver.	Verificare che i driver non siano stati cancellati per errore durante l'installazione di driver per una nuova scheda di espansione.
	La scheda d'espansione installata è una scheda di rete che entra in conflitto con quella su piastra.	Nel menu Advanced (Avanzato) di Computer Setup modificare le impostazioni di risorsa per la scheda.

Risoluzione dei problemi relativi alla rete (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
La scheda di rete si blocca senza una causa apparente.	I file con i driver di rete sono danneggiati.	Installare nuovamente i driver di rete utilizzando il CD <i>Restore Plus!</i> .
	Il cavo non è collegato correttamente.	Accertarsi che il cavo sia collegato correttamente al connettore di rete e che l'altra estremità del cavo sia collegata correttamente alla periferica corrispondente.
	La scheda di rete è difettosa.	Rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.
La nuova scheda di rete non avvia il sistema.	La nuova scheda di rete può essere difettosa o non conforme agli standard industriali.	Installare una scheda di rete a norma, funzionante, oppure modificare la sequenza di avvio per avviare il computer da un'altra origine.
Impossibile stabilire il collegamento col server di rete durante l'installazione del sistema remoto.	La scheda di rete non è configurata correttamente.	Verificare la connettività di rete, che sia presente un server DHCP e che il server Remote System Installation contenga i driver per la scheda di rete in uso.
L'utility System setup segnala una EEPROM non programmata.	EEPROM non programmata.	Rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.

Risoluzione dei problemi relativi alla memoria

Nella tabella seguente sono riportate le cause e le soluzioni più comuni in caso di problemi relativi alla memoria:



ATTENZIONE: Per i sistemi che supportano la memoria ECC, HP non supporta la coabitazione di memoria ECC e non ECC. Altrimenti, il computer non riavvia il sistema operativo.

Risoluzione dei problemi relativi alla memoria

Problema	Causa	Soluzione
Il sistema non si avvia o non funziona correttamente dopo l'installazione di moduli di memoria aggiuntivi.	Il modulo di memoria scelto non è quello giusto o non ha una velocità adatta al sistema, oppure il nuovo modulo di memoria non è stato installato correttamente.	Sostituire il modulo con la periferica di standard industriale idonea per il computer.
		Su alcuni modelli non è possibile installare contemporaneamente moduli di memoria ECC e non ECC.
Errore di memoria esaurita.	La configurazione di memoria non è impostata correttamente.	Utilizzare Gestione periferiche per controllare la configurazione della memoria.
	La memoria è insufficiente per eseguire l'applicazione.	Consultare la documentazione dell'applicazione per determinare i requisiti della memoria.
Il conteggio della memoria durante il POST non è corretto.	I moduli di memoria non sono installati correttamente.	Controllare che i moduli di memoria siano stati installati correttamente e che vengano utilizzati i moduli giusti.
	La grafica integrata può utilizzare memoria di sistema.	Non occorre nessuna azione correttiva.
Errore di memoria insufficiente durante il funzionamento.	Sono stati installati troppi programmi TSR (Terminate and Stay Resident).	Cancellare gli eventuali programmi TSR non necessari.
	La memoria è insufficiente per l'esecuzione dell'applicazione.	Controllare i requisiti di memoria per l'applicazione o aggiungere ulteriore memoria al computer.

Risoluzione dei problemi relativi alla memoria (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Il LED rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette cinque segnali acustici.	La memoria non è installata correttamente o è danneggiata.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare i moduli DIMM. Accendere il sistema.2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso.3. Sostituire la memoria di terze parti con memoria HP.4. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi relativi al processore

Nella tabella seguente sono riportate le cause e le soluzioni più comuni in caso di problemi relativi al processore:

Risoluzione dei problemi relativi al processore

Problema	Causa	Soluzione
Si nota un deterioramento delle prestazioni.	Il processore è caldo.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che l'afflusso d'aria al computer non sia bloccato.2. Verificare che le ventole siano collegate e stiano funzionando correttamente (alcune funzionano solo quando è necessario).3. Assicurarsi che il dissipatore del processore sia installato correttamente.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia tre volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	Il processore non è posizionato correttamente o non è installato.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il processore sia presente.2. Reinstallare il processore.

Risoluzione dei problemi relativi al CD-ROM e DVD

Se si verificano problemi relativi al CD-ROM o DVD, fare riferimento alle cause e alle soluzioni comuni elencate nella seguente tabella o alla documentazione fornita con il dispositivo opzionale.

Risoluzione dei problemi relativi a CD-ROM e DVD

Problema	Causa	Soluzione
Il sistema non viene avviato dall'unità CD-ROM o DVD.	L'avvio da supporti removibili è disabilitato nell'utility Computer Setup.	Eseguire Computer Setup ed abilitare l'avvio da supporti removibili in Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione) . Verificare il CD-ROM IDE sia abilitato in Storage > Boot Order (Sequenza di avvio) .
	In Computer Setup è abilitata la modalità server di rete.	Eseguire Computer Setup e disabilitare Network Server Mode (Modalità server di rete) in Security (Sicurezza) > Password Options (Opzioni password) .
	CD non di avvio nell'unità.	Provare a inserire un CD di avvio nell'unità.
	Sequenza di avvio non corretta.	Eseguire l'utility Computer Setup e modificare la sequenza di avvio in Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio) .
I dispositivi CD-ROM o DVD non vengono localizzati o il driver non è caricato.	L'unità non è correttamente collegata o configurata.	Consultare la documentazione fornita con la periferica optional.
Un film non viene riprodotto nell'unità DVD.	Il film potrebbe essere regionalizzato per un paese diverso.	Consultare la documentazione fornita con l'unità DVD.
	Non è installato un software di decodifica.	Installare un software di decodifica.

Risoluzione dei problemi relativi a CD-ROM e DVD (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Un film non viene riprodotto nell'unità DVD. (continua)	Supporti danneggiati.	Sostituire i supporti.
	Filmato non accessibile per l'impostazione del controllo genitori.	Rimuovere il controllo genitori con il software DVD.
	Supporti installati capovolti.	Reinstallare i supporti.
Impossibile espellere il CD (cassetto).	Il CD non è sistemato correttamente nell'unità.	Spegnere il computer ed introdurre un oggetto a punta sottile nel foro d'espulsione d'emergenza, esercitando una decisa pressione. Lentamente, estrarre il vassoio dall'unità tirandolo completamente fuori, quindi togliere il CD.
Le unità CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM, o DVD-R/RW non riescono a leggere il disco o impiegano troppo tempo ad avviarsi.	I supporti sono stati introdotti capovolti.	Reintrodurre i supporti con l'etichetta rivolta verso l'alto.
	Le unità DVD-ROM impiegano più tempo a partire perché devono determinare il tipo di media da riprodurre (audio o video).	Aspettare almeno 30 secondi per consentire all'unità DVD-ROM di determinare il tipo di media da riprodurre. Se il disco non si avvia dopo tale periodo leggere le ulteriori soluzioni di questa sezione.
	Il CD o il DVD sono sporchi.	Pulire il disco con l'apposito kit in vendita presso i negozi di computer.
	Windows non rileva l'unità CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none">1. Utilizzare Gestione periferiche per togliere o disinstallare il dispositivo in questione.2. Riavviare il computer per far sì che Windows rilevi l'unità CD-ROM o DVD-ROM.

Risoluzione dei problemi relativi a CD-ROM e DVD (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
È difficile o impossibile masterizzare CD audio.	Il disco non è adatto o è di cattiva qualità.	<ol style="list-style-type: none">1. Provare a registrare a velocità minore.2. Verificare che il disco utilizzato vada bene per il masterizzatore in uso.3. Provare con un disco di un'altra marca o di un altro tipo. La qualità dei dischi varia decisamente da una casa produttrice all'altra.

Soluzione dei problemi relativi al Drive Key

Nella tabella seguente sono riportate le cause e le soluzioni più comuni in caso di problemi relativi al Drive Key.

Soluzione dei problemi relativi al Drive Key

Problema	Causa	Soluzione
Drive Key non viene visualizzato come lettera di unità in Windows XP.	Dopo l'ultima unità fisica non sono disponibili lettere.	Modificare la lettera dell'unità predefinita per Drive Key in Windows XP.
Il computer si avvia da DOS dopo aver realizzato un Drive Key avviabile.	Drive Key è avviabile.	Installare il Drive Key solo dopo l'avvio del sistema operativo.

Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet

In caso di problemi di accesso ad Internet, rivolgersi al provider o ricercare nella tabella seguente le cause e le soluzioni più comuni:

Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet

Problema	Causa	Soluzione
Impossibile collegarsi a Internet.	L'account del provider non è impostato correttamente.	Verificare le impostazioni di connessione a Internet o rivolgersi al provider.
	Il modem non è stato installato correttamente.	Ricollegare il modem. Consultare la documentazione di installazione rapida per accertarsi che le connessioni siano corrette.
	Il browser non è stato configurato correttamente.	Verificare che il browser sia stato installato e configurato per funzionare con il provider.
	Modem via cavo/DSL non collegato.	Collegare il modem. Si deve vedere il LED di alimentazione acceso sulla parte anteriore del modem.
	Il servizio via cavo/DSL non è disponibile o ha subito interruzioni per le cattive condizioni atmosferiche.	Riprovare a collegarsi ad Internet più tardi o contattare il provider (se il servizio via cavo/DSL funziona regolarmente, il LED "cavo" sulla parte anteriore del modem via cavo/DSL deve essere acceso.)
	Il cavo CAT5 UTP è scollegato.	Collegare il cavo CAT5 UTP tra il modem via cavo e il connettore RJ-45 del computer (se la connessione è corretta, il LED "PC" sulla parte anteriore del modem via cavo/DSL deve essere acceso).
	Indirizzo IP non configurato correttamente.	Richiedere al provider l'indirizzo IP corretto.

Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Impossibile collegarsi a Internet. (<i>continua</i>)	Cookie corrotti. (I "cookie" sono elementi che i server Web possono memorizzare temporaneamente nel browser, il che è utile perché in tal modo il browser ricorda alcune particolari informazioni che il server Web può recuperare in seguito).	In Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. Fare doppio clic su Opzioni Internet.3. Nella scheda Generale fare clic sul pulsante Elimina cookie.
Impossibile avviare automaticamente i programmi Internet.	Per avviare alcuni programmi occorre prima effettuare l'accesso tramite il provider.	Effettuare l'accesso e avviare il programma.

Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Internet impiega troppo tempo per scaricare i siti Web.	Il modem non è stato installato correttamente.	Verificare che la velocità del modem e la porta seriale siano corrette. In Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. Fare doppio clic su Sistema.3. Fare clic sulla scheda Hardware.4. Nella zona Gestione periferiche fare clic sul pulsante Gestione periferiche.5. Fare doppio clic su Porte (COM e LPT).6. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla porta COM utilizzata dal modem, quindi fare clic su Proprietà.7. In Stato periferica verificare che il modem funzioni correttamente.8. In Utilizzo periferica verificare che il modem sia abilitato.9. Se vi sono altri problemi, fare clic sul pulsante Risoluzione problemi e seguire le istruzioni a video.

Risoluzione dei problemi relativi al software

La maggior parte dei problemi al software viene causata dai seguenti fattori:

- L'applicazione non è stata installata o configurata nel modo corretto.
- La memoria disponibile è insufficiente ad eseguire l'applicazione.
- Si è verificato un conflitto tra le applicazioni.
- Accertarsi che i driver necessari siano installati.
- Se è installato un sistema operativo diverso da quello installato di fabbrica, verificare che sia supportato dal sistema in uso.

Dove possibile, eseguire l'utility Configuration Record per determinare se sono state effettuate modifiche al software; tali modifiche potrebbero essere la causa del problema. Per ulteriori consigli consultare la sezione ["Configuration Record"](#) in questa guida.

In caso di problemi software, vedere le soluzioni applicabili nella seguente tabella.

Risoluzione di problemi software

Problema	Causa	Soluzione
Il computer si blocca ed appare la schermata con il logo HP.	Si è verificato un errore POST.	Ascoltare i suoni acustici e osservare i LED sul pannello frontale del computer. Per determinare le possibili cause, vedere l' Appendice A, "Messaggi di errore POST" . Per informazioni e condizioni, vedere il Kit di ripristino o consultare la garanzia.
Il computer si blocca dopo che è apparsa la schermata con il logo HP.	I file di sistema potrebbero essersi danneggiati.	Usare il dischetto di recupero per cercare eventuali errori sul disco fisso.

Risoluzione di problemi software (*Continuazione*)

Problema	Causa	Soluzione
Viene visualizzato un messaggio d'errore del tipo "Operazione non valida".	Il software in uso non è certificato Microsoft per la versione di Windows installata.	Verificare che il software sia certificato da Microsoft per la versione di Windows installata (consultare la documentazione contenuta nella confezione del programma).
	I file di configurazione sono danneggiati.	Se possibile, salvare i dati, chiudere i programmi e riavviare il computer.

Come contattare l'assistenza clienti

Per ricevere assistenza rivolgersi ai concessionari o ai rivenditori autorizzati. Per individuare quelli di zona, visitare www.hp.com.



Quando si porta il computer da un rivenditore autorizzato, un concessionario o centro assistenza, ricordarsi di fornire le password di configurazione e di accensione, se impostate.



Per richiedere assistenza tecnica chiamare il numero indicato nella garanzia o consultare la guida dei *numeri telefonici assistenza* sul *CD della documentazione*.

A

Messaggi di errore POST

Questa appendice elenca i codici d'errore, i messaggi d'errore e le varie spie e sequenze di suoni che si possono incontrare durante l'autotest all'accensione (POST, Power-On Self-Test) o il riavvio del computer, ed indica la sorgente probabile del problema e quali misure adottare per risolvere la condizione di errore.

La modalità POST Message Disabled (Messaggi POST disabilitati) elimina la maggior parte dei messaggi di sistema durante il POST, quali i messaggi di calcolo della memoria e quelli che non sono espressamente messaggi d'errore. Se si verifica un errore POST, lo schermo visualizza un messaggio d'errore. Per passare manualmente alla modalità messaggi POST attivati durante il POST premere un tasto qualsiasi (tranne **F10** o **F12**). La modalità predefinita è Messaggio POST disattivato.

La velocità con cui il computer carica il sistema operativo e la durata del test vengono determinati dalla selezione della modalità POST.

Quick Boot (Avvio rapido) è un procedimento rapido di avvio non in grado di eseguire tutti i test a livello del sistema, come il test di memoria. Full Boot (Avvio completo) esegue tutti i test di sistema basati su ROM e quindi richiede più tempo per il completamento.

Full Boot (Avvio completo) potrebbe anche essere abilitato all'esecuzione ogni 30 giorni su base regolarmente programmata, per stabilire la quale occorre riconfigurare il computer in modalità Full Boot Every x Days (Avvio completo ogni x giorni) tramite Computer Setup.



Per ulteriori informazioni su Computer Setup vedere la *Guida dell'utilità Computer Setup (F10)* nel CD della documentazione.

Codici numerici POST e messaggi di testo

Questa sezione tratta degli errori POST ai quali sono associati codici numerici. La sezione contiene inoltre informazioni su eventuali messaggi di testo che si possono incontrare in fase di POST.



Quando un messaggio di testo POST appare a video, il computer emette un segnale acustico.

Codici numerici e messaggi di testo

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
101-Option ROM Checksum Error (Errore di checksum della ROM opzionale)	Checksum della ROM di sistema o della ROM opzionale della scheda di espansione.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare la ROM corretta. 2. Se necessario, eseguire un aggiornamento flash della ROM. 3. Se è stata aggiunta recentemente una scheda di espansione, toglierla e vedere se il problema persiste. 4. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 5. Se il messaggio scompare, potrebbe essersi verificato un problema con la scheda di espansione. 6. Sostituire la scheda di sistema.
102-System Board Failure (Errore della scheda di sistema)	DMA o timer.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 2. Rimuovere le schede di espansione. 3. Sostituire la scheda di sistema.
103-System Board Failure (Errore della scheda di sistema)	DMA o timer.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 2. Rimuovere le schede di espansione. 3. Sostituire la scheda di sistema.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
110-Out of Memory Space for Option ROMs (Spazio insufficiente per le ROM opzionali)	Una scheda di espansione PCI aggiunta di recente contiene una memoria ROM opzionale troppo grande per essere scaricata in fase di POST.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se è stata aggiunta recentemente una scheda di espansione PCI, toglierla e vedere se il problema persiste. 2. In Computer Setup, impostare Advanced (Avanzate) > Device Options (Opzioni periferica) > NIC PXE Option ROM Download (Download ROM opzionale PXE scheda di rete) su DISABLE (DISABILITA) per impedire il download della ROM opzionale PXE per la scheda di rete interna in fase di POST in modo da liberare ulteriore memoria per la ROM opzionale di una scheda di espansione. La memoria ROM PXE interna viene utilizzata per l'avvio dalla scheda di rete su un server PXE. 3. Abilitare i buffer USB e ACPI nella parte alta della memoria in Computer Setup.
150-SafePost Active (SafePost attivo)	Una scheda di espansione PCI non risponde.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riavviare il computer. 2. Disabilitare SafePost. 3. Se la scheda di espansione non risponde, sostituirla.

Codici numerici e messaggi di testo (*Continuazione*)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
162-System Options Not Set (Opzioni di sistema non impostate)	Configurazione non corretta. La batteria RTC (orologio a tempo reale) dovrebbe essere sostituita.	Eseguire Computer Setup e verificare la configurazione in Advanced (Avanzate) > Onboard Devices (Periferiche incorporate) . Reimpostare la data e l'ora in Pannello di controllo . Se il problema persiste, sostituire la batteria RTC. Consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i> sul CD della documentazione per le indicazioni su come installare una nuova batteria, oppure rivolgersi a un concessionario o ad un rivenditore autorizzato per la sostituzione della batteria RTC.
163-Time & Date Not Set (Data e ora non impostate)	Data od ora non corrette nella memoria di configurazione. La batteria RTC (orologio Orologio a tempo reale) dovrebbe essere sostituita.	Reimpostare data e ora nel Pannello di controllo (è possibile utilizzare anche Computer Setup). Se il problema persiste, sostituire la batteria RTC. Consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i> sul CD della documentazione per le indicazioni su come installare una nuova batteria, oppure rivolgersi a un concessionario o ad un rivenditore autorizzato per la sostituzione della batteria RTC.
	Il ponticello CMOS potrebbe non essere correttamente installato.	Verificare il corretto posizionamento del ponticello CMOS (se possibile).

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
164-Memory Size Error (Errore dimensioni della memoria)	Quantità di memoria modificata dall'ultimo avvio (memoria aggiunta o tolta).	Premere il tasto F1 per salvare le modifiche alla memoria.
	Configurazione della memoria non corretta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup o le utility di Windows. 2. Assicurarsi che i moduli di memoria siano correttamente installati. 3. Se è stata aggiunta memoria di terze parti, provare ad utilizzare solo memoria HP. 4. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto.
201-Memory Error (Errore di memoria)	Errore RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup o le utility di Windows. 2. Verificare che i moduli di memoria siano correttamente installati. 3. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto. 4. Togliere e sostituire i moduli della memoria uno alla volta per isolare quelli difettosi. 5. Sostituire i moduli difettosi. 6. Se l'errore persiste dopo aver sostituito i moduli della memoria, sostituire la scheda di sistema.
202-Memory Type Mismatch (Tipo di memoria non corrispondente)	I moduli di memoria non corrispondono l'uno con l'altro.	Sostituire i moduli di memoria con i gruppi corrispondenti.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X,... (Modulo di memoria incompatibile in zocchetti di memoria X, X,...)	Un modulo di memoria, nello zocchetto di memoria identificato dal messaggio di errore, non possiede critiche informazioni critiche SPD o è incompatibile con il chip integrato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto. 2. Provare con un altro zocchetto della memoria. 3. Sostituire DIMM con un modulo conforme allo standard SPD.
214-DIMM Configuration Warning (Avvertenza configurazione DIMM)	Si è verificato uno specifico errore in un dispositivo di memoria installato nello zocchetto identificato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto. 2. Provare con un altro zocchetto della memoria. 3. Se il problema persiste, sostituire il modulo di memoria.
219-ECC Memory Module Detected ECC Modules not supported on this Platform (Modulo memoria ECC ha rilevato moduli ECC non supportati su questa piattaforma)	I moduli di memoria aggiunti di recente supportano la correzione errore memoria ECC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se è stata aggiunta recentemente ulteriore memoria, toglierla per vedere se il problema persiste. 2. Per informazioni sulla memoria supportata, consultare la documentazione del prodotto.
301-Keyboard Error (Errore di tastiera)	Guasto al livello della tastiera.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricollegare la tastiera con il computer spento. 2. Controllare se i pin del connettore sono piegati o mancanti. 3. Assicurarsi che nessun tasto sia premuto. 4. Sostituire la tastiera.
303-Keyboard Controller Error (Errore del controller della tastiera)	Controller tastiera scheda di I/O.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricollegare la tastiera con il computer spento. 2. Sostituire la scheda di sistema.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
304-Keyboard or System Unit Error (Errore tastiera o unità di sistema)	Guasto alla tastiera.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricollegare la tastiera con il computer spento. 2. Assicurarsi che nessun tasto sia premuto. 3. Sostituire la tastiera. 4. Sostituire la scheda di sistema.
404-Parallel Port Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzi su porta parallela)	Le porte esterne ed interne sono state assegnate alla porta parallela X.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rimuovere le schede di espansione di tutte le porte parallele. 2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup.
410-Audio Interrupt Conflict (Conflitto di interrupt audio)	L'indirizzo IRQ è in conflitto con un altro dispositivo.	Accedere a Computer Setup e ripristinare l'IRQ in Advanced (Avanzate) > Onboard Devices (Periferiche incorporate) .
411-Network Interface Card Interrupt Conflict (Conflitto di interrupt della scheda di interfaccia di rete)	L'indirizzo IRQ è in conflitto con un altro dispositivo.	Accedere a Computer Setup e ripristinare l'IRQ in Advanced (Avanzate) > Onboard Devices (Periferiche incorporate) .
501-Display Adapter Failure (Guasto scheda video)	Controller per video grafico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reimpostare la scheda grafica (se possibile). 2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 3. Verificare che il monitor sia collegato ed acceso. 4. Reimpostare la scheda grafica (se possibile).

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
510-Splash Screen Image Corrupted (Immagine videata iniziale danneggiata)	Errori nell'immagine della videata iniziale.	Installare l'ultima versione ROMPaq per ripristinare l'immagine.
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected (Ventola CPU, CPUA o CPUB non rilevata)	Ventola CPU scollegata o funzionamento difettoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riposizionare la ventola. 2. Riposizionare il cavo della ventola. 3. Sostituire la ventola.
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not detected (Ventola chassis, chassis posteriore o chassis frontale non rilevata)	Ventole chassis, chassis posteriore o chassis frontale non collegate o funzionamento difettoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riposizionare le ventole. 2. Riposizionare il cavo della ventola. 3. Sostituire le ventole.
514-CPU or Chassis Fan not Detected (Ventola CPU o chassis non rilevata)	Ventola CPU o chassis non collegata o funzionamento difettoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riposizionare la ventola. 2. Riposizionare il cavo della ventola. 3. Sostituire la ventola.
601-Diskette Controller Error (Errore controller floppy)	La circuiteria del controller del dischetto o dell'unità floppy non è corretta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup. 2. Controllare e/o sostituire i cavi. 3. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 4. Sostituire l'unità a dischetti. 5. Sostituire la scheda di sistema.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
605-Diskette Drive Type Error (Errore connesso al tipo di unità a dischetti)	Tipo di unità non corrispondente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup. 2. Scollegare gli altri dispositivi di controller del dischetto (dispositivi a nastro). 3. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.")
610-External Storage Device Failure (Guasto del dispositivo di memorizzazione esterno)	Unità a nastro esterna non collegata.	Reinstallare l'unità a nastro o premere F1 e lasciar riconfigurare il sistema senza l'unità.
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflitto di assegnazione indirizzo di porta floppy primaria)	Errore di configurazione.	Eseguire Computer Setup e verificare la configurazione in Advanced (Avanzate) > Onboard Devices (Periferiche incorporate) .
660-Display cache is detected unreliable (La cache del display non è affidabile)	La cache del display del controller della grafica integrato non funziona correttamente e sarà disattivata.	Sostituire la scheda del sistema se il degrado anche minimo delle prestazioni della grafica fosse inaccettabile.
912- Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup (Il coperchio del computer è stato tolto dall'ultimo avvio del sistema)	Il coperchio del computer è stato tolto dall'ultimo avvio del sistema.	Non occorre nessuna azione correttiva.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
914-Hood Lock Coil is not Connected (La bobina di blocco del coperchio non è collegata)	Il meccanismo della chiusura Smart Cover manca, o non è collegato correttamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricollegare o sostituire il meccanismo di blocco. 2. Riposizionare o sostituire il meccanismo di blocco.
916-Power Button Not Connected (Pulsante di alimentazione non collegato)	I cavi del pulsante di alimentazione sono stati scollegati o sono collegati male alla piastra.	Ricollegare o sostituire i cavi del pulsante di alimentazione.
917-Front Audio Not Connected (Audio frontale non collegato)	I cavi dell'audio frontale sono stati scollegati o sono collegati male alla piastra.	Ricollegare o sostituire i cavi dell'audio frontale.
918-Front USB Not Connected (USB frontale non collegato)	I cavi dell'USB frontale sono stati scollegati o sono collegati male alla piastra.	Ricollegare o sostituire i cavi dell'USB frontale.
919-Multi-Bay Riser not Connected (Multi-Bay Riser non collegato)	La riser card è stata tolta o non è stata reinstallata correttamente nel sistema.	Reinstallare la riser card.
1151-Serial Port A Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo sulla porta seriale A)	Entrambe le porte seriali esterne ed interne sono assegnate a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rimuovere tutte le schede di espansione della porta seriale. 2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup o le utility di Windows.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
1152-Serial Port B Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo sulla porta seriale B)	Entrambe le porte seriali esterne ed interne sono assegnate a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rimuovere tutte le schede di espansione della porta seriale. 2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup o le utility di Windows.
1155-Serial Port Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo sulla porta seriale)	Entrambe le porte seriali esterne ed interne sono assegnate allo stesso IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rimuovere tutte le schede di espansione della porta seriale. 2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup o le utility di Windows.
1201-System Audio Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo per l'audio del sistema)	L'indirizzo IRQ del dispositivo è in conflitto con un altro dispositivo.	Accedere a Computer Setup e ripristinare l'IRQ in Advanced (Avanzate) > Onboard Devices (Periferiche incorporate) .
1202-MIDI Port Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzi sulla porta MIDI)	L'indirizzo IRQ del dispositivo è in conflitto con un altro dispositivo.	Accedere a Computer Setup e ripristinare l'IRQ in Advanced (Avanzate) > Onboard Devices (Periferiche incorporate) .
1203-Game Port Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzi sulla porta giochi)	L'indirizzo IRQ del dispositivo è in conflitto con un altro dispositivo.	Accedere a Computer Setup e ripristinare l'IRQ in Advanced (Avanzate) > Onboard Devices (Periferiche incorporate) .

Codici numerici e messaggi di testo (*Continuazione*)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure (Il disco fisso SMART ha rilevato un guasto imminente)	Il disco fisso sta per guastarsi. (Alcuni dischi fissi hanno una patch firmware che ripara un messaggio di errore errato.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinare se il disco fisso invia un messaggio di errore corretto. Accedere a Computer Setup ed eseguire il test Drive Protection System in Storage (Memorizzazione) > DPS Self-test (Autotest DPS). 2. Applicare una patch firmware al disco fisso se possibile. (Disponibile su www.hp.com/support.) 3. Eseguire un backup dei dati e sostituire il disco fisso.
1785-Multibay incorrectly installed (Multibay non installato correttamente)	<p>(per Multibay optional/ sistemi non USDT)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. I cavi a nastro del Multibay optional non sono disposti o collegati correttamente. 2. La periferica Multibay non è stata installata correttamente. 3. Presente dischetto Multibay. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il Multibay optional sia collegato come dispositivo 0 sul cavo IDE. 2. Verificare che nessun'altra periferica sia collegata allo stesso cavo IDE. 3. Verificare che entrambe le estremità dei cavi a nastro IDE e Multibay siano posizionate correttamente. 4. Verificare che la periferica Multibay sia correttamente inserita. 5. Verificare che non sia presente un dischetto Multibay (le unità a dischetti Multibay non sono supportate dal Multibay optional).

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
1785-Multibay incorrectly installed (Multibay non installato correttamente) (continua)	(per Multibay integrati/ sistemi USDT) <ol style="list-style-type: none"> 1. La periferica Multibay non è stata installata correttamente. 2. Il Multibay Riser non è stato installato correttamente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che la periferica Multibay sia correttamente inserita. 2. Verificare che il Multibay riser sia in posizione corretta.
1794-Inaccessible devices attached to SATA 1 and/or SATA 3 (Periferiche inaccessibili collegate a SATA 1 e/o SATA 3) (per sistemi con 4 porte SATA)	Una periferica è collegata a SATA 1 e/o SATA 3. Le periferiche collegate a questi connettori diventano inaccessibile se in Computer Setup "SATA Emulation" (Emulazione SATA) è impostato su "Combined IDE Controller" (Controller IDE combinato).	<ol style="list-style-type: none"> 1. In Windows 2000 o Windows XP, modificare "SATA Emulation" (Emulazione SATA) in "Separate IDE Controller" (Controller IDE separato) in Computer Setup. 2. Se non si usano Windows 2000 o Windows XP, spostare le periferiche interessate in SATA 0 o SATA 2 (se disponibile). 3. Togliere le periferiche interessate da SATA 1 e SATA 3.
1794-Inaccessible device attached to SATA 1 (Periferica inaccessibile collegata a SATA 1) (per sistemi con 2 porte SATA)	Una periferica è collegata a SATA 1. Qualsiasi periferica collegata a questi connettori diventa inaccessibile se in Computer Setup "SATA Emulation" (Emulazione SATA) è impostato su "Combined IDE Controller" (Controller IDE combinato).	<ol style="list-style-type: none"> 1. In Windows 2000 o Windows XP, modificare "SATA Emulation" (Emulazione SATA) in "Separate IDE Controller" (Controller IDE separato) in Computer Setup. 2. Se non si usano Windows 2000 o Windows XP, spostare le periferiche interessate in SATA 0 o SATA 2 (se disponibile). 3. Togliere la periferica interessata da SATA 1.

Codici numerici e messaggi di testo (*Continuazione*)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
1796-SATA Cabling Error (Errore di cablaggio SATA)	Una o più periferiche SATA non sono collegate correttamente. Per prestazioni ottimali, i connettori SATA 0 e SATA 1 devono essere utilizzati prima di SATA 2 e SATA 3.	Verificare che i connettori SATA vengano utilizzati in ordine crescente. Per una periferica, utilizzare SATA 0. Per due periferiche, utilizzare SATA 0 e SATA 1. Per tre periferiche, utilizzare SATA 0, SATA 1 e SATA 2.
1800-Temperature Alert (Allarme temperatura)	La temperatura interna supera le specifiche.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controllare che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando. 2. Verificare la selezione della velocità del processore. 3. Sostituire il processore. 4. Sostituire la scheda di sistema.
1801-Microcode Patch Error (Errore patch microcode)	Il processore non è supportato dal BIOS della ROM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aggiornare il BIOS alla versione corretta. 2. Sostituire il processore.
1998-Master Boot Record has been lost (L'MBR è danneggiato)	La copia del Master Boot Record salvata in precedenza è danneggiata.	Eseguire Computer Setup e salvare l'MBR del disco d'avvio corrente.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
1999-Master Boot Record has changed (L'MBR è cambiato)	L'MBR corrente non coincide con la copia precedentemente salvata.	<p>Procedere con estrema cautela. L'MBR potrebbe essere stato aggiornato a seguito delle normali attività di manutenzione del disco (disk manager, fdisk o format).</p> <p> Ripristinando l'MBR precedente in questi casi si potrebbe avere perdita di dati.</p> <p>Se si è sicuri che le modifiche all'MBR non siano intenzionali e siano indesiderate (es. provocate da virus), eseguire Computer Setup e ripristinare la copia dell'MBR precedente. Altrimenti eseguire Computer Setup e disabilitare la sicurezza MBR o salvare l'MBR del disco d'avvio corrente.</p>
2000-Master Boot Record Hard Drive has changed (Il disco fisso con l'MBR è cambiato)	Il disco fisso d'avvio corrente non è lo stesso in uso quando era stata abilitata la sicurezza MBR.	Eseguire Computer Setup e disabilitare la sicurezza MBR o salvare l'MBR del disco d'avvio corrente.
Numero di serie elettronico non valido.	Il numero di serie elettronico è stato danneggiato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup. Se Computer Setup possiede già dei dati nel campo o non si riesce ad immettere il numero di serie, scaricare ed eseguire SP5572.EXE (SNZERO.EXE) da www.hp.com. 2. Eseguire Computer Setup e provare ad immettere il numero di serie in Security, System ID (Sicurezza, ID di sistema), quindi memorizzare le modifiche.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
Server di rete modalità attiva e nessuna tastiera collegata	Errore di tastiera con la modalità server di rete abilitata.	<ol style="list-style-type: none">1. Ricollegare la tastiera con il computer spento.2. Controllare se i pin del connettore sono piegati o mancanti.3. Assicurarsi che nessun tasto sia premuto.4. Sostituire la tastiera.
Controllo di parità 2	Errore RAM di parità.	Eseguire Computer Setup e le utility della diagnostica.
Il sistema non si avvia senza ventola	Ventola CPU non installata o scollegata nello chassis VSFF.	<ol style="list-style-type: none">1. Aprire il coperchio, premere il pulsante di accensione e vedere se la ventola del processore è in funzione. Se non funziona, verificare che il cavo della ventola sia collegato sulla basetta della scheda di sistema e che la ventola sia posizionata o installata correttamente.2. Se la ventola è collegata ed installata correttamente, ma non funziona, sostituirla.

LED tastiera diagnostica, LED pannello anteriore e codici segnali acustici

In questa sezione vengono presentati i codici dei LED del pannello frontale e dei segnali acustici che possono verificarsi prima o durante il POST ai quali non è necessariamente associato un codice di errore o un messaggio di testo.



Se si vedono LED lampeggianti su una tastiera PS/2, osservare quelli sul pannello frontale del computer e ricercare nella seguente tabella i codici relativi ai LED sul pannello frontale.



Le azioni consigliate nella seguente tabella sono elencate nell'ordine nel quale dovrebbero essere eseguite.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione verde è acceso.	Nessuna	Il computer è acceso.	Nessuna
Il LED di alimentazione verde lampeggia ogni due secondi.	Nessuna	Computer in modalità "Suspend to RAM" (solo su alcuni modelli) o "Suspend".	Nessuna. Premere qualsiasi tasto o muovere il mouse in modo da riattivare il computer.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici (Continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia due volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	2	È intervenuta la protezione termica del processore: La ventola può essere bloccata o non sta funzionando. OPPURE Il dissipatore /gruppo ventola non è collegato bene al processore.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assicurarsi che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando. 2. Aprire il coperchio, premere il pulsante di accensione e vedere se la ventola del processore è in funzione. Se non funziona, verificare che il cavo della ventola sia collegato sulla basetta della scheda di sistema e che la ventola sia posizionata o installata correttamente. 3. Se la ventola è collegata ed installata correttamente, ma non funziona, sostituirla. 4. Riposizionare il dissipatore del processore e verificare che il gruppo ventola sia collegato correttamente. 5. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia tre volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	3	Processore non installato (non indicatore di processore danneggiato).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il processore sia presente. 2. Reinstallare il processore.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici (Continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia quattro volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	4	Mancanza di corrente (alimentatore sovraccaricato).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprire il coperchio e verificare che il cavo dell'alimentatore a 4 fili sia inserito nel connettore sulla scheda di sistema. 2. Per verificare se il problema è provocato da una periferica, togliere TUTTE le periferiche collegate (disco fisso, unità floppy, dischi ottici e schede di espansione). Accendere il sistema. Se il sistema entra in modalità POST, spegnerlo e reinstallare una periferica alla volta, ripetendo la procedura finché non si verifica il problema. Sostituire la periferica che provoca il guasto. Continuare ad aggiungere le periferiche una alla volta per verificare che tutte funzionino correttamente. 3. Sostituire l'alimentatore. 4. Sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	5	Errore memoria a monte del video.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinstallare i moduli DIMM. Accendere il sistema. 2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso. 3. Sostituire la memoria di terzi con memoria HP. 4. Sostituire la scheda di sistema.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici (Continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia sei volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	6	Errore grafica a monte del video.	Per sistemi con scheda grafica: <ol style="list-style-type: none"> 1. Reinstallare la scheda grafica. Accendere il sistema. 2. Sostituire la scheda grafica. 3. Sostituire la scheda di sistema. Per sistemi con grafica integrata, sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia sette volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	7	Errore della scheda di sistema (la ROM ha individuato un guasto a monte del video).	Sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia otto volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	8	ROM non valida a causa di un checksum non corretto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire di nuovo un flash della ROM usando un dischetto ROMPaq. Vedere la sezione "ROM Flash" della <i>Guida di Desktop Management</i> nel CD della documentazione. 2. Sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia nove volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	9	Il sistema è alimentato ma non riesce ad avviarsi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il selettore di tensione, posizionato sul retro dell'alimentatore (in alcuni modelli), sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema. 2. Sostituire la scheda di sistema. 3. Sostituire il processore.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici (Continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia dieci volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	10	Scheda optional difettosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Per controllare le singole schede grafiche, toglierle ad una ad una ed accendere il sistema per vedere se il difetto viene eliminato. 2. Una volta individuata la scheda difettosa, toglierla e sostituirla. 3. Sostituire la scheda di sistema.
Il sistema non si accende e i LED non lampeggiano.	Nessuno	Il sistema non riesce ad accendersi.	<p>Premere e mantenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco fisso diventa verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il selettore di tensione, posizionato sul retro dell'alimentatore, sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema. 2. Togliere le schede di espansione una alla volta finché la spia 3 V_aux sulla scheda di sistema non si accende. 3. Sostituire la scheda di sistema.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici (Continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il sistema non si accende e i LED non lampeggiano. (continua)	Nessuno (continua)	Il sistema non riesce ad accendersi. (continua)	OPPURE Premere e mantenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco fisso non diventa verde: <ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il sistema sia collegato ad una presa CA funzionante.2. Aprire il coperchio e verificare che il cablaggio del pulsante di accensione sia correttamente collegato alla scheda di sistema.3. Verificare che entrambi i cavi dell'alimentatore siano correttamente collegati alla scheda di sistema.4. Controllare che la spia 3 V_aux sulla scheda di sistema sia accesa. Se sì, sostituire i cavi del pulsante di accensione.5. Se la spia 3 V_aux sulla scheda di sistema non è accesa, sostituire l'alimentatore.6. Sostituire la scheda di sistema.

Sicurezza password e reset CMOS

Questo computer supporta delle funzioni di protezione tramite password che possono essere stabilite tramite il menu Utility di Computer Setup.

Questo computer supporta due funzioni di protezione tramite password che vengono stabilite tramite il menu Utility di Computer Setup: password di configurazione e di accensione. Se viene stabilita solo una password di configurazione chiunque può accedere alle informazioni del computer tranne che a Computer Setup. Se viene stabilita solo una password di accensione, questa è necessaria per accedere a Computer Setup e a qualsiasi altro dato sul computer. Se vengono stabilite entrambe le password, solo la password di configurazione è in grado di garantire l'accesso a Computer Setup.

Quando entrambe le password sono impostate, la password di impostazione può anche essere usata in luogo della password di accensione come elemento sostitutivo per stabilire il collegamento con il computer. Tale funzione è molto utile per l'amministratore di rete.

In caso ci si dimentichi della password, vi sono due modi per cancellarla ed accedere quindi alle informazioni del computer:

- Impostare di nuovo il ponticello password
- utilizzando il pulsante Clear CMOS (Cancella CMOS)



ATTENZIONE: Premendo il pulsante CMOS si resettano i valori CMOS alle impostazioni di fabbrica e si cancellano tutti i dati personalizzati compresi password, numeri delle risorse e impostazioni speciali. È importante effettuare il backup delle impostazioni CMOS del computer prima di resettarle in caso fossero necessarie in seguito. Il backup può essere facilmente eseguito tramite Computer Setup. Per informazioni relative al backup delle impostazioni CMOS consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)* sul *CD della documentazione*.

Reimpostazione del ponticello della password

Per disattivare le funzioni delle password di accensione o di configurazione, o per cancellare le password stesse, procedere come di seguito indicato:

1. Arrestare correttamente il sistema operativo, quindi spegnere il computer e tutti i dispositivi esterni; infine scollegare il cavo di alimentazione dalla presa di corrente.
2. Con il cavo di alimentazione scollegato premere di nuovo il pulsante di alimentazione per scaricare l'eventuale tensione residua dal sistema.



AVVERTENZA: Per ridurre il rischio di lesioni personali dovute a scosse elettriche e/o a superfici calde, assicurarsi di scollegare il cavo di alimentazione dalla presa a muro e, prima di toccare, attendere che i componenti interni del sistema si siano raffreddati.



ATTENZIONE: Quando il computer è collegato, l'alimentatore mantiene la scheda di sistema costantemente sotto tensione, anche quando l'unità è spenta. Il mancato scollegamento del cavo di alimentazione può causare danni al sistema.



ATTENZIONE: L'elettricità statica può danneggiare i componenti elettronici del computer o delle parti opzionali. Prima di iniziare queste procedure, assicurarsi di scaricare l'elettricità statica toccando per breve tempo un oggetto metallico collegato a massa. Per ulteriori informazioni consultare la *Guida alle informazioni di sicurezza e regolamentazione* sul *CD della documentazione*.

3. Rimuovere il coperchio o il pannello di accesso del computer.
4. Individuare la bassetta e il ponticello.



Il ponticello della password è verde, per cui è chiaramente identificabile. Per istruzioni sull'individuazione del ponticello e di altri componenti della scheda di sistema, vedere lo schema illustrato del sistema in uso. Scaricare il software da www.hp.com/support.

5. Togliere il ponticello dai pin 1 e 2 e, per non perderlo, collocarlo su uno dei due.

6. Riposizionare il coperchio o il pannello di accesso del computer.
7. Ricollegare l'equipaggiamento esterno.
8. Ricollegare il computer ed accenderlo. Avviare il sistema operativo. In questo modo si cancellano le password correnti e se ne disattivano le funzioni.
9. Per definire nuove password, ripetere le operazioni di cui ai punti 1–4, riposizionare il ponticello della password sui pin 1 e 2, quindi ripetere le operazioni dei punti 6–8. Definire le nuove password in Computer Setup. Per le istruzioni su Computer Setup consultare la *Guida alle utility Computer Setup (F10)* sul *CD della documentazione*.

Cancellazione e reset del CMOS

La memoria di configurazione del computer (CMOS) memorizza informazioni sulle password e sulla configurazione del computer.

Uso del pulsante CMOS

1. Spegnerne il computer e tutti i dispositivi esterni, quindi scollegare il cavo di alimentazione dalla presa di corrente.
2. Scollegare la tastiera, il monitor e qualsiasi altro dispositivo esterno collegato al computer.



AVVERTENZA: Per ridurre il rischio di lesioni personali dovute a scosse elettriche e/o a superfici calde, assicurarsi di scollegare il cavo di alimentazione dalla presa a muro e, prima di toccare, attendere che i componenti interni del sistema si siano raffreddati.



ATTENZIONE: Quando il computer è collegato, l'alimentatore mantiene la scheda di sistema costantemente sotto tensione, anche quando l'unità è spenta. Il mancato scollegamento del cavo di alimentazione può causare danni al sistema.



ATTENZIONE: L'elettricità statica può danneggiare i componenti elettronici del computer o delle parti opzionali. Prima di iniziare queste procedure, assicurarsi di scaricare l'elettricità statica toccando per breve tempo un oggetto metallico collegato a massa. Per ulteriori informazioni consultare la *Guida alle informazioni di sicurezza e regolamentazione* sul *CD della documentazione*.

3. Rimuovere il coperchio o il pannello di accesso del computer.



ATTENZIONE: Premendo il pulsante CMOS si resettano i valori CMOS alle impostazioni di fabbrica e si cancellano tutti i dati personalizzati compresi password, numeri delle risorse e impostazioni speciali. È importante effettuare il backup delle impostazioni CMOS del computer prima di resettarle in caso fossero necessarie in seguito. Il backup può essere facilmente eseguito tramite Computer Setup. Per informazioni relative al backup delle impostazioni CMOS consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)* sul *CD della documentazione*.

4. Individuare il pulsante CMOS e premerlo mantenendolo premuto per cinque secondi.



Verificare di avere scollegato il cavo di alimentazione CA dalla presa a muro. Il pulsante CMOS non cancella il CMOS se il cavo di alimentazione è collegato.



pulsante CMOS



Per istruzioni sull'individuazione del pulsante CMOS e di altri componenti della scheda di sistema vedere lo schema illustrato del sistema in uso.

5. Riposizionare il coperchio o il pannello di accesso del computer.
6. Ricollegare i dispositivi esterni.
7. Ricollegare il computer ed accenderlo.



In seguito alla cancellazione del CMOS e al riavvio appaiono messaggi di errori POST a indicare che si sono verificate modifiche alla configurazione. Insieme alla data e all'ora è necessario reimpostare le password ed eventuali configurazioni speciali di sistema con Computer Setup.

Per ulteriori indicazioni relative alla reimpostazione delle password, consultare la *Guida di Desktop Management* sul CD della documentazione. Per istruzioni su Computer Setup vedere la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)* sul CD della documentazione.

Uso di Computer Setup per la reimpostazione del CMOS

Per reimpostare il CMOS tramite Computer Setup, è necessario prima accedere al menu Utility di Computer Setup.

Quando nell'angolo in basso a destra dello schermo viene visualizzato il messaggio di Computer Setup, premere il tasto **F10**. Se necessario, premere **Invio** per saltare la schermata del titolo.



Se alla visualizzazione del messaggio non viene premuto il tasto **F10**, per accedere all'utility è necessario spegnere e riaccendere il computer.

Nel menu Utility di Computer Setup è possibile scegliere tra cinque titoli: **File**, **Storage (Memorizzazione)**, **Security (Sicurezza)**, **Power (Alimentazione)** e **Advanced (Avanzate)**.

Per riportare il CMOS alle impostazioni predefinite di fabbrica, utilizzare i tasti freccia, oppure il tasto **Tab** per selezionare **File > Set Defaults (Imposta default)** ed **Exit (Esci)**. In questo modo si resettano le impostazioni software comprensive della sequenza di avvio ed altre impostazioni di fabbrica. Invece non viene forzata la riscansione dell'hardware.

Per ulteriori indicazioni relative alla reimpostazione delle password, consultare la *Guida di Desktop Management* sul CD della documentazione. Per istruzioni su Computer Setup vedere la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)* sul CD della documentazione.

Drive Protection System (DPS)

Il Drive Protection System (DPS) è uno strumento di diagnostica incorporato nei dischi fissi installati su alcuni computer. Il DPS è stato progettato per consentire la diagnosi di problemi che potrebbero provocare la sostituzione di dischi fissi non in garanzia.

Quando questi sistemi vengono prodotti, i dischi fissi installati vengono collaudati uno per uno tramite DPS ed in essi viene registrato un record permanente di dati chiave. Ogni volta che viene eseguito il DPS, gli esiti del test vengono scritti sul disco fisso. Il fornitore di servizi potrà servirsi di queste informazioni per diagnosticare le condizioni che hanno indotto l'utente ad eseguire il software DPS.

L'esecuzione di DPS non influisce in alcun modo su programmi o dati memorizzati sul disco fisso. Il test si trova nel firmware del disco fisso e può essere eseguito anche quando il computer non avvia un sistema operativo. Il tempo necessario per l'esecuzione del test dipende dalla casa produttrice e dalle dimensioni del disco fisso; nella maggior parte dei casi il test impiega all'incirca due minuti per gigabyte.

Utilizzare il sistema DPS quando si sospetta un problema al disco fisso. Se il computer indica un messaggio di rilevamento di guasto imminente al disco fisso SMART, non vi è alcun motivo di eseguire il sistema DPS; al contrario, fare un backup delle informazioni sul disco fisso e rivolgersi ad un centro assistenza per la sostituzione del disco stesso.

Accesso al DPS tramite la Diagnostica per Windows

Per poter accedere al sistema DPS tramite la Diagnostica per Windows, procedere nel modo seguente:

1. Accendere il computer e selezionare **Start > Pannello di controllo > Diagnostics for Windows (Diagnostica per Windows)**.

Nella videata **Diagnostics (Diagnostica)** è possibile scegliere tra cinque voci: **Overview (Panoramica)**, **Test**, **Status (Stato)**, **Log (Registro)** ed **Error (Errore)**.

2. Selezionare **Test > Type of Test (Tipo di test)**.

È possibile scegliere tra tre tipi di test: **Quick Test (Test rapido)**, **Complete Test (Test completo)** e **Custom Test (Test personalizzato)**.

3. Selezionare **Custom Test (Test personalizzato)**.

Vengono presentate due modalità diverse di test: **Interactive Mode (Modalità interattiva)** e **Unattended Mode (Modalità automatica)**.

4. Selezionare **Interactive Test > Storage > Hard Drives (Test interattivo > Memorizzazione > Dischi fissi)**.

5. Selezionare le specifiche unità da sottoporre a test > **Drive Protection System Test (Test DPS) > Begin Testing > (Inizio test)**.

Una volta completato il test, uno dei tre messaggi verrà visualizzato per ogni singola unità controllata:

- Test Succeeded. (Test riuscito) Codice di completamento 0.
- Test Aborted. (Test interrotto) Codice di completamento 1 o 2.
- Test Failed. (Test non riuscito) Drive Replacement Recommended. (Consigliata sostituzione dell'unità) Codice di completamento da 3 a 14.

In caso il test non riuscisse, sarebbe opportuno registrare il codice di completamento e riferirlo direttamente al fornitore di servizi per ricevere assistenza nella diagnosi del problema al computer.

Accesso al DPS tramite Computer Setup

Quando il computer non si accende in modo appropriato, è consigliabile fare uso della modalità Computer Setup per aver accesso al programma DPS. Per accedere al DPS, procedere come indicato qui di seguito:

1. Accendere o riavviare il computer.
2. Quando nell'angolo in basso a destra dello schermo appare il messaggio F10 Setup premere il tasto **F10**.



Se alla visualizzazione del messaggio non viene premuto il tasto **F10**, per accedere all'utility è necessario spegnere e riaccendere il computer.

Nel menu Utility di Computer Setup è possibile scegliere tra cinque titoli: **File**, **Storage (Memorizzazione)**, **Security (Sicurezza)**, **Power (Alimentazione)** e **Advanced (Avanzate)**.

3. Selezionare **Storage > IDE DPS Self-Test (Autotest DPS IDE)**.
Il monitor visualizzerà la lista dei dischi fissi compatibili DPS installati sul computer.



Nel caso in cui non fosse installato nessun disco compatibile DPS, l'opzione **IDE DPS Self-Test** non comparirà sullo schermo.

4. Selezionare il disco fisso da sottoporre a test e seguire attentamente i prompt sullo schermo per completare il procedimento di verifica.

Una volta completato il test, verrà visualizzato uno dei tre messaggi:

- Test Succeeded. (Test riuscito) Codice di completamento 0.
- Test Aborted. (Test interrotto) Codice di completamento 1 o 2.
- Test Failed. (Test non riuscito) Drive Replacement Recommended. (Consigliata sostituzione dell'unità) Codice di completamento da 3 a 14.

In caso il test non riuscisse, sarebbe opportuno registrare il codice di completamento e riferirlo direttamente al fornitore di servizi per ricevere assistenza nella diagnosi del problema al computer.

Impostazione dell'uscita audio analogica/digitale

Alcuni computer prevedono una soluzione audio che supporta altoparlanti stereo esterni analogici o digitali. Questi sistemi sono in grado di rilevare automaticamente il tipo di altoparlante ed emettere il segnale corretto. Per commutare manualmente l'uscita analogica, digitale ed autorilevamento procedere come di seguito indicato in base al sistema operativo in uso.



Se si seleziona come **Output Mode (Modalità di uscita)** l'uscita digitale, l'altoparlante interno e quelli analogici esterni non emettono più alcun suono fino a quando non vengono selezionati il rilevamento automatico o l'uscita analogica. Se si seleziona l'uscita analogica, gli altoparlanti digitali esterni non funzionano fino a quando non vengono selezionati il rilevamento automatico o l'uscita digitale.

In Microsoft Windows XP:

1. Fare clic su **Start > Pannello di controllo** e fare doppio clic sull'icona dei dispositivi multimediali.
2. Selezionare la scheda **Hardware**.
3. Evidenziare una periferica audio.
4. Fare clic su **Proprietà** per aprire la finestra **Proprietà periferica**.
5. Fare clic sulla scheda **Proprietà**.
6. Fare clic su "+" accanto alla voce **Periferiche audio** per espanderla.
7. Fare clic sul driver corrispondente per evidenziarlo.
8. Fare clic su **Proprietà**.
9. Fare clic su **Impostazioni**.
10. Impostare la **Modalità Di Uscita** ai valori desiderati.
11. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra delle **proprietà**.
12. Chiudere il **Pannello di controllo**.

Indice Analitico

A

assistenza clienti 2-2, 2-50
avvio rapido A-1

B

batteria RTC A-4
batteria, sostituzione 2-6

C

CMOS
 backup B-1
 cancellazione e reset B-3
 pulsante B-1, B-3
codice segnali acustici A-17
codici acustici A-17
codici d'errore A-1
codici numerici A-2

D

Diagnostics for Windows
 barra degli strumenti 1-5
 barra dei menu 1-4
 esecuzione di test 1-6
 generalità 1-1
 installazione 1-2
 verifica della presenza 1-2
Drive Protection System (DPS)
 accesso C-2
 generalità C-1

F

Full Boot A-1
funzione WOL (Wake-on-LAN) 2-37

I

impostazione ponticelli 2-17

L

LED
 d'alimentazione lampeggiante A-17
 lampeggianti, tastiera PS/2 A-17
LED lampeggianti A-17

M

memoria
 codici d'errore A-5
 risoluzione dei problemi 2-41
monitor
 caratteri sfocati 2-25
 controllo connessioni 2-5
 schermo vuoto 2-21
 video sfocato 2-25

O

opzioni di avvio
 avvio rapido A-1
 Full Boot A-1

P

pannello di accesso, rimozione 2-7
password
 accensione B-1
 configurazione B-1
 eliminazione B-1
 funzioni B-1
 reimpostazione ponticello B-2
password di accensione B-1
password di configurazione B-1
password di sicurezza B-1
POST
 abilitazione messaggi di errore A-1
 messaggi di errore A-1

problemi

- accesso ad Internet 2-46
- alimentatore 2-10
- Audio 2-27
- CD-ROM e DVD 2-43
- di entità minore 2-4
- dischetto 2-12
- disco fisso 2-16
- display 2-21
- Drive Key 2-45
- generali 2-6
- installazione hardware 2-34
- memoria 2-41
- mouse 2-33
- MultiBay 2-21, A-12, A-13
- processore 2-42
- rete 2-37
- software 2-49
- stampante 2-31
- tastiera 2-32
- unità dischi ottici 2-43

problemi alimentatore 2-10

problemi audio 2-27

problemi CD-ROM o DVD 2-43

problemi di accesso ad Internet 2-46

problemi generali 2-6

problemi relativi ai dischetti 2-12

problemi relativi al disco fisso 2-16

problemi relativi al Drive Key 2-45

problemi relativi al monitor 2-21

problemi relativi al mouse 2-32

problemi relativi

- al MultiBay 2-21, A-12, A-13

problemi relativi

- al processore 2-42

problemi relativi al software 2-49

problemi relativi

- all'installazione hardware 2-34

problemi relativi

- all'unità ottica 2-43

problemi relativi alla rete 2-37

problemi relativi alla stampante 2-31

R

ripristino

- CMOS B-1
- ponticello password B-1

S

scheda di sistema,

- codici di errore A-2

schermo vuoto 2-21

software

- protezione 1-10
- ripristino 1-10

suggerimenti utili 2-4

T

tastiera

- codice di errore A-6
- prova 2-4
- risoluzione dei problemi 2-32

U

uscita audio D-1

utility Configuration Record

- esecuzione 1-9
- generalità 1-8
- installazione 1-9

V

visualizzazione data ed ora 2-6