



Guida alla soluzione dei problemi

HP Business Desktops
modello dx5150

Numero di parte del documento: 375373-062

Agosto 2005

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

© Copyright 2004-2005 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

HP Business Desktops

Prima edizione (Dicembre 2004)

Seconda edizione (Agosto 2005)

Numero di parte del documento: 375373-062

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	1-9
Installazione dell'utility Configuration Record	1-9
Esecuzione dell'utility Configuration Record	1-10
Protezione del software	1-11
Ripristino del software	1-11

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	2-11
Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti	2-14
Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso	2-17
Soluzione di problemi di visualizzazione	2-20
Risoluzione dei problemi audio	2-25
Risoluzione dei problemi relativi alla stampante	2-29
Risoluzione dei problemi relativi a tastiera e mouse	2-31
Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware	2-33
Risoluzione dei problemi relativi alla rete	2-36
Risoluzione dei problemi relativi alla memoria	2-40
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-5

B Sicurezza password e reset CMOS

Reimpostazione del ponticello della password	B-1
Cancellazione e reset del CMOS.....	B-3
Uso di Computer Setup per la reimpostazione del CMOS.....	B-3
Uso dello switch CMOS per resettare il CMOS.....	B-4
Backup del CMOS	B-6

C 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.

Utilizzare 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** precaricata, 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 precaricata, ma non installata.

Installazione di **Diagnostics for Windows**

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

<http://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 <http://www.hp.com/support> per individuare e scaricare l'ultimo SoftPak 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 Categorie (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 Categorie (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 deseleggerli. 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 di 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 chiedergli 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**, 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. Ogniqualevolta 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**. 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.

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 [Capitolo 1, "Funzioni diagnostiche"](#).
- 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 [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 all'indirizzo <http://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: <http://www.hp.com/go/ispe>.

Accedere al Business Support Center (BSC) su <http://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, 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 relativamente alle vendite e per estensioni della garanzia (CarePaq) rivolgersi al centro assistenza o rivenditore di zona autorizzati.

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 [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.
- Estrarre tutti i supporti avviabili (dischetto, CD o periferica 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.
 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 non salvati.		
La visualizzazione della data e dell'ora del computer non è corretta.	La batteria RTC (orologio in tempo reale) potrebbe dover essere sostituita.  Il collegamento del computer ad una presa CA alimentata prolunga la durata delle batterie RTC.	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
Le periferiche collegate alle porte USB non funzionano.	La porta USB sul pannello frontale potrebbe esser stata disabilitata in Computer Setup. Questa opzione controlla la porta frontale USB e le due porte USB sul retro del computer sotto al connettore della scheda di rete.	Abilitare la porta USB sul pannello frontale in Computer Setup. Se il problema persiste rivolgersi ad un centro assistenza autorizzato.
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 deve essere accesa quando si utilizzano i tasti freccia. Il tasto Bloc Num potrebbe essere disabilitato (o abilitato) in Computer Setup.
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. Lasciare uno spazio di 10,2 cm (4 pollici) dietro all'unità di sistema e sopra al monitor per consentire un adeguato flusso d'aria. 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. (continua)	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.	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. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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.	1. Assicurarsi che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando. Lasciare uno spazio di 10,2 cm (4 pollici) dietro all'unità di sistema e sopra al monitor per consentire un adeguato flusso d'aria. 2. Riavviare il sistema ed osservare se sono presenti messaggi POST da cui risulta il mancato rilevamento di una o più ventole. Se durante il POST non viene rilevata una ventola, scollegare l'unità, aprire lo chassis e verificare che tutte le ventole siano collegate correttamente.

Risoluzione di problemi generali (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
<p>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. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto. (continua)</p>	<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. (continua)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Se la ventola è collegata ed installata correttamente, e il messaggio POST continua ad apparire, sostituire la ventola. 4. Riposizionare il dissipatore del processore e verificare che il gruppo ventola sia collegato correttamente. Vedere la Guida di riferimento assistenza applicabile per istruzioni su come reinstallare il dissipatore. La corretta installazione del dissipatore è essenziale ai fini del buon funzionamento del sistema. 5. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.
<p>Il sistema non si accende e i LED sul pannello frontale del computer non lampeggiano.</p>	<p>Il sistema non riesce ad accendersi.</p>	<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 5 V_{aux} sulla scheda di sistema non si accende. 3. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione di problemi generali (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Il sistema non si accende e i LED sul pannello frontale del computer non lampeggiano. (<i>continua</i>)	Il sistema non riesce ad accendersi. (<i>continua</i>)	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 5 V_aux sulla scheda di sistema sia accesa. Se sì, sostituire i cavi del pulsante di accensione.5. Se la spia 5 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. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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. Lasciare uno spazio di 10,2 cm (4 pollici) dietro all'unità di sistema e sopra al monitor per consentire un adeguato flusso d'aria.2. Riavviare il sistema ed osservare se sono presenti messaggi POST da cui risulta il mancato rilevamento di una o più ventole. Se durante il POST non viene rilevata una ventola, scollegare l'unità, aprire lo chassis e verificare che tutte le ventole siano collegate correttamente.

Soluzione dei problemi di alimentazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
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. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto. <i>(continua)</i>	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. <i>(continua)</i>	<ol style="list-style-type: none">3. Se la ventola è collegata ed installata correttamente, e il messaggio POST continua ad apparire, sostituire la ventola.4. Riposizionare il dissipatore del processore e verificare che il gruppo ventola sia collegato correttamente. Vedere la Guida di riferimento assistenza applicabile per istruzioni su come reinstallare il dissipatore. La corretta installazione del dissipatore è essenziale ai fini del buon funzionamento del sistema.5. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia quattro volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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.

Soluzione dei problemi di alimentazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Il LED di alimentazione rosso lampeggia quattro volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto. (continua)	Mancanza di corrente (alimentatore sovraccaricato). (continua)	<ol style="list-style-type: none">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 Microsoft Windows XP fare clic con il pulsante destro del mouse su Start , fare clic su 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.
	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
	Potrebbe essere protetto dalla scrittura.	Aprire il dispositivo di blocco del dischetto.

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
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 destro su Start , fare clic su 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.
Impossibile avviare da dischetto.	Il dischetto non è avviabile.	Utilizzare un dischetto avviabile.
	L'avvio da dischetto è stato disabilitato in Computer Setup.	Avviare Computer Setup ed abilitare l'unità a dischetti in Integrated Peripherals > Onboard FDC Controller .
	In Computer Setup è abilitata la modalità server di rete.	Avviare Computer Setup e spostare la scheda di rete nell'ultima posizione in Advanced BIOS Features > Removable Device Priority .

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).	<p>Il cavo potrebbe essere allentato.</p> <p>Il sistema potrebbe non aver riconosciuto automaticamente una periferica appena installata.</p>	<p>Controllare i collegamenti del cavo.</p> <p>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.</p> <p>Se si tratta di un disco appena installato avviare Computer Setup e disabilitare il Quick Power On Self Test in Advanced BIOS Features.</p>

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Unità inesistente (identificato). (continua)	Il controller del disco è disabilitato in Computer Setup.	Avviare Computer Setup ed abilitare tutti i controller IDE e SATA in Integrated Peripherals > South OnChip IDE Device e Integrated Peripherals > South OnChip PCI Device .
	Il disco è lento subito dopo l'accensione.	Avviare Computer Setup e disabilitare Quick Power On Self Test in Advanced BIOS Features .
Messaggio Disco non di sistema/NTLDR mancante.	Il sistema cerca di avviarsi da un dischetto non avviabile.	Togliere il dischetto dall'unità.
	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 terzi per controllare il disco; se è formattato FAT32, non è possibile accedere al disco fisso.
	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.

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Messaggio Disco non di sistema/NTLDR mancante. (continua)	L'avvio da disco fisso è stato disabilitato in Computer Setup.	Accedere a Computer Setup ed abilitare il disco fisso in Integrated Peripherals > South OnChip IDE Device > OnChip IDE Channel 0 o 1. o Avviare Computer Setup ed abilitare il disco fisso in Integrated Peripherals > South OnChip PCI Device > Onboard Chip SATA .
	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 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.

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.
	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 CD della documentazione.
	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 non salvati.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Schermo vuoto (no video). (continua)	Il cavo del monitor è collegato al connettore sbagliato.	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.
	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.
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. Il segnale sonoro viene ripetuto cinque volte ma il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
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. Il segnale sonoro viene ripetuto cinque volte ma il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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. Il segnale sonoro viene ripetuto cinque volte ma il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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.
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.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
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.
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.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
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: http://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.	<p>In Windows XP:</p> <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. <p>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.</p>

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: Integrated Peripherals > South OnChip PCI Device.
	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).
	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.

Risoluzione dei problemi audio (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono. (continua)	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 .
<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 non salvati.</p>		
L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono.	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.

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. (continua)	3. Se le cuffie sono dotate di jack mono, utilizzare le proprietà della periferica multimediale per commutare il sistema sull'uscita analogica. Per informazioni su come modificare la Modalità di uscita audio vedere Appendice C, "Impostazione dell'uscita audio analogica/digitale."



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 come **Output Mode (Modalità di uscita)**, 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 C, "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.
Può essersi guastata la stampante.	Eseguire il test di autodiagnosi della stampante	

Risoluzione dei problemi relativi alla stampante *(Continuazione)*

Problema	Causa	Soluzione
La stampante non si accende.	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 non salvati.

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 deve 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.	Chiudere la sessione dalla tastiera. <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 modem 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.
	Potrebbe essere necessario sostituire il mouse.	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 non salvati.</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 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 è 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 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. Il segnale sonoro viene ripetuto cinque volte ma il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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 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. Il segnale sonoro viene ripetuto cinque volte ma il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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. Il segnale sonoro viene ripetuto cinque volte ma il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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. Sostituire 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. Avviare Computer Setup ed abilitare la scheda di rete in Integrated Peripherals > South OnChip PCI Device.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. Avviare Computer Setup ed abilitare la scheda di rete in Integrated Peripherals > South OnChip PCI Device. 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. (continua)	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'intervallo della scheda di rete viene condiviso con una scheda di espansione.	Avviare Computer Setup e cambiare le impostazioni della risorsa in PnP/PCI Configurations > IRQ Resources .
	La scheda di rete è difettosa.	Rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.
La funzione Diagnostica è stata eseguita, ma il computer non comunica in rete.	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 non è configurata per questo computer.	Selezionare l'icona di rete nel Pannello di controllo e configurare il controller di rete.
La scheda di rete si è bloccata quando è stata aggiunta una scheda d'espansione al computer.	L'intervallo della scheda di rete viene condiviso con una scheda di espansione.	Avviare Computer Setup e cambiare le impostazioni della risorsa in PnP/PCI Configurations > IRQ Resources .
	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.	Avviare Computer Setup e cambiare le impostazioni della risorsa in PnP/PCI Configurations > IRQ Resources .

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: Il sistema non supporta la memoria ECC.

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. <hr/> 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. <hr/> La memoria è insufficiente per eseguire l'applicazione.
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.

Risoluzione dei problemi relativi alla memoria *(Continuazione)*

Problema	Causa	Soluzione
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.
Il LED rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette cinque segnali acustici. Il segnale sonoro viene ripetuto cinque volte ma il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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. Lasciare uno spazio di 10,2 cm (4 pollici) dietro all'unità di sistema e sopra al monitor per consentire un adeguato flusso d'aria.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 LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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.	Accedere a Computer Setup ed abilitare l'avvio dall'unità CD-ROM o DVD in Integrated Peripherals > South OnChip IDE Device > OnChip IDE Channel 0 o 1 .
	In Computer Setup è abilitata la modalità server di rete.	Avviare Computer Setup e spostare la scheda di rete nell'ultima posizione in Advanced BIOS Features > Removable Device Priority .
	CD non di avvio nell'unità.	Provare a inserire un CD di avvio nell'unità.
	Sequenza di avvio non corretta.	Avviare Computer Setup e cambiare la sequenza di boot in Advanced BIOS Features and Advanced BIOS Features > Removable Device Priority .
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.
	Supporti danneggiati.	Sostituire i supporti.

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

Problema	Causa	Soluzione
Un film non viene riprodotto nell'unità DVD. (continua)	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 col 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. (continua)	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.	<p>Verificare che le selezione di velocità del modem e porta seriale siano corrette.</p> <p>In Windows XP:</p> <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 <http://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*.

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 Power-On Self Test (Autotest rapido all'accensione) è un procedimento rapido di avvio non in grado di eseguire tutti i test a livello del sistema, come il test di memoria. Se si disabilita questa funzione, vengono effettuati tutti i test di sistema di tipo ROM e l'avvio richiede più tempo.



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
Errore di checksum della BIOS ROM – System halted	Il checksum del codice BIOS nel chip BIOS non è corretto, il che indica che il codice BIOS può essere stato danneggiato.	Rivolgersi al rivenditore del sistema per la sostituzione del BIOS.
CMOS battery failed	La batteria CMOS non è più funzionante.	Rivolgersi al rivenditore del sistema per la sostituzione della batteria.
Errore di checksum CMOS – Impostazioni di default caricate	Il checksum di CMOS non è corretto, per cui il sistema carica la configurazione di default delle apparecchiature. Un errore di checksum può indicare che il CMOS si è danneggiato. Questo errore può derivare da una batteria quasi scarica.	Controllare la batteria e sostituirla, se necessario.
CPU a nnnn	Visualizza la velocità di funzionamento della CPU.	Nessuna.
Premere ESC per tralasciare il test di memoria		L'utente può premere Esc. per tralasciare il test di tutta la memoria.
HARD DISK INSTALL FAILURE	Impossibile trovare o inizializzare il controller del disco fisso o il disco.	Verificare che il controller sia installato correttamente. Se non vi sono dischi fissi verificare che Hard Drive in Setup sia imposto a NONE.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
Keyboard error or no keyboard present	Impossibile inizializzare la tastiera.	Verificare che la tastiera sia collegata correttamente e che non vengano premuti tasti durante il POST. Per configurare il sistema senza l'uso della tastiera impostare Error Halt Condition in Setup a HALT ON ALL, BUT KEYBOARD. Così facendo il BIOS ignora la mancanza della tastiera durante il POST.
Memory Test	Questo messaggio viene visualizzato durante un test di memoria completo, con conteggio alla rovescia dell'area di memoria in fase di verifica.	Nessuna.
Memory test fail	Se il POST rileva un errore durante il test della memoria vengono visualizzate ulteriori informazioni con indicazioni specifiche del tipo e dell'ubicazione dell'errore di memoria.	Spegnere il sistema, riposizionare le DIMM e riavviare. Se il problema persiste cambiare i moduli di memoria.
Override enabled – Defaults loaded	Se non è possibile il boot del sistema con la configurazione CMOS corrente il BIOS può forzare una configurazione predefinita adatta per le più stabili e minime possibili prestazioni di sistema.	Nessuna.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
Error: Non-System disk or disk error Replace and press any key when ready	Il BIOS non ha trovato alcuna periferica adatta per il boot. Ciò può voler dire che il flash ATA non è stato inizializzato o è corrotto.	Spegnere il sistema, verificare che i cavi di alimentazione e dati di tutte le periferiche di memorizzazione siano correttamente collegati e riavviare. Se il problema persiste rivolgersi ad un centro assistenza autorizzato.
Warning: CPU fan has failed	La ventola della CPU gira lentamente (RPM < 1000) o non gira affatto.	Verificare che il cavo d'alimentazione della ventola sia collegato. Se il problema persiste rivolgersi ad un centro assistenza autorizzato.
Warning: System Fan has failed	La ventola di sistema gira lentamente (RPM < 1000) o non gira affatto.	Verificare che il cavo d'alimentazione della ventola sia collegato. Se il problema persiste rivolgersi ad un centro assistenza autorizzato.
Memory is running at Single Channel Mode	Il messaggio appare quando vengono installate memorie della stessa dimensione nello slot 1 e nello slot 3.	Per ottenere prestazioni ottimali spegnere il sistema e spostare la seconda DIMM dallo zoccolo XMM3 a quello XMM2.

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. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	Nessuna	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. Lasciare uno spazio di 10,2 cm (4 pollici) dietro all'unità di sistema e sopra al monitor per consentire un adeguato flusso d'aria.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.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici (Continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia tre volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	Nessuna	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.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia quattro volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	Nessuna	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.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici *(Continuazione)*

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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 terze parti con memoria HP. 4. Sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia sei volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	6	Errore grafica a monte del video.	<p>Per sistemi con scheda grafica:</p> <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. <p>Per sistemi con grafica integrata, sostituire la scheda di sistema.</p>

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici (Continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia sette volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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> sul 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. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	9 or Nessuna, a seconda del problema	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. Il LED di alimentazione continua a lampeggiare finché il problema non viene risolto.	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.

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.	Nessuna	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 5 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 5 V_aux sulla scheda di sistema sia accesa. Se sì, sostituire i cavi del pulsante di accensione. 5. Se la spia 5 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 supervisore e password utente. Se viene stabilita solo una password del supervisore chiunque può accedere alle informazioni del computer tranne che a Computer Setup. Se viene stabilita solo una password utente, questa è necessaria per accedere a Computer Setup e a qualsiasi altro dato sul computer. Se vengono stabilite entrambe le password, solo la password del supervisore è in grado di garantire l'accesso a Computer Setup.

Quando entrambe le password sono impostate, la password del supervisore può anche essere usata in luogo della password dell'utente 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, è possibile cancellarla ed accedere quindi alle informazioni del computer impostando di nuovo il ponticello della password.

Reimpostazione del ponticello della password

Per disattivare le funzioni delle password utente e supervisore 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, scaricare tutta l'energia elettrostatica toccando un oggetto metallico dotato di messa a terra. 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 basetta 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 <http://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 di Computer Setup per la reimpostazione del CMOS



Questo è il metodo da preferire per il reset del CMOS. Comunque se non si riesce ad avviare Computer Setup consultare la sezione seguente per le istruzioni sull'uso dello switch CMOS per resettare il CMOS.

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

1. Accendere o riavviare il computer. In Windows fare clic su **Start > Chiudi sessione > Riavvia il sistema**.
2. Non appena il computer è acceso, premere e tenere premuto il tasto **F10** finché non si accede a Computer Setup.



Se al momento opportuno non viene premuto il tasto **F10**, per accedere all'utility è necessario spegnere e riaccendere il computer e premere di nuovo **F10**.

3. Servirsi dei tasti freccia per selezionare **Load Optimized Defaults** e premere **Invio**.

4. Per attivare e salvare le modifiche premere **F10** o selezionare **Save & Exit Setup** e premere **Invio**.

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 dello switch CMOS per resettare il CMOS



Utilizzare questo metodo quando non si riesce ad accedere a Computer Setup. Se si riesce ad avviare Computer Setup consultare la sezione precedente per le istruzioni sull'uso di Computer Setup per resettare il 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, scaricare tutta l'energia elettrostatica toccando un oggetto metallico dotato di messa a terra. 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.

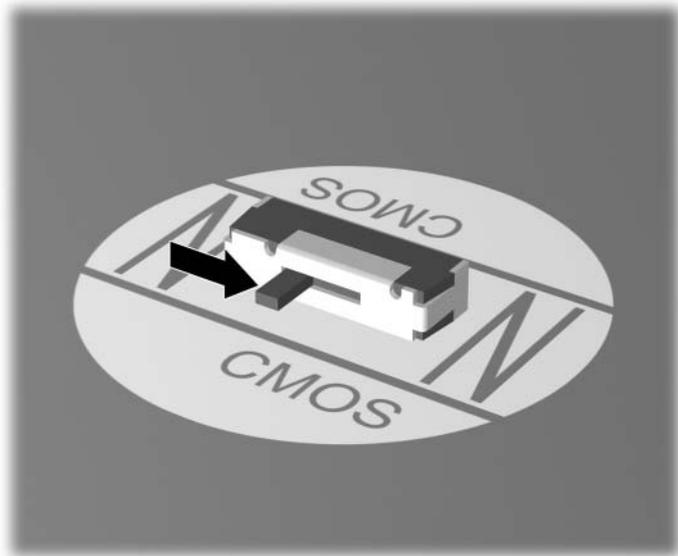


ATTENZIONE: Spostando lo switch CMOS si resettano i valori CMOS alle impostazioni di fabbrica e si cancellano tutti i dati personalizzati compresi password, numeri delle risorse e impostazioni speciali. È importante effettuare il backup delle impostazioni CMOS del computer prima di resettarle in caso 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'utilità Computer Setup (F10)* sul CD della documentazione.

4. Spostare lo switch CMOS nella direzione illustrata in figura.



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



Switch CMOS



Per istruzioni sull'individuazione dello switch 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*.

Backup del CMOS

Il backup si esegue facilmente. L'utility CMOS Save/Load utility ROMPAQ si trova sul sito <http://www.hp.com> nella sezione supporto e driver de i computer HP Business Desktop dx5150. Scaricare i file ROMPAQ in una cartella di un disco removibile (ad esempio un DriveKey).

Per effettuare il backup del CMOS:

1. Verificare che il computer sia acceso. Collegare la periferica removibile al computer.
2. In Windows fare clic su **Start > Esegui**, digitare **CMD** e fare clic su **OK** per aprire una finestra di comando DOS.
3. Digitare **N:\folder\BIOS.exe SAVE:ABC001.DAT** (dove *N* è la lettera dell'unità removibile) per salvare le impostazioni del CMOS sul disco removibile.
4. Verificare che il computer di destinazione sia acceso. Collegare la periferica removibile al computer di destinazione.
5. In Windows fare clic su **Start > Esegui**, digitare **CMD** e fare clic su **OK** per aprire una finestra di comando DOS.
6. Digitare **N:\folder\BIOS.exe LOAD:ABC001.DAT** (dove *N* è la lettera dell'unità removibile) per caricare le impostazioni personalizzate del CMOS sul sistema di destinazione.

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

B

batteria, sostituzione 2-6

C

CMOS

backup B-6

cancellazione e reset B-3

switch B-4

codice segnali acustici A-5

codici acustici A-5

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

F

funzione WOL (Wake-on-LAN) 2-36

L

LED

d'alimentazione lampeggiante A-5

lampeggianti, tastiera PS/2 A-5

LED lampeggianti A-5

M

memoria

risoluzione dei problemi 2-40

monitor

caratteri sfocati 2-22

controllo connessioni 2-5

schermo vuoto 2-20

video sfocato 2-23

P

password

eliminazione B-1

funzioni B-1

reimpostazione ponticello B-1

supervisore B-1

utente B-1

password del supervisore B-1

password di sicurezza B-1

password utente B-1

POST

abilitazione messaggi di errore A-1

messaggi di errore A-1

problemi 2-25

accesso ad Internet 2-46

alimentatore 2-11

CD-ROM e DVD 2-43

di entità minore 2-4

dischetto 2-14

dischi ottici 2-43

disco fisso 2-17

display 2-20

Drive Key 2-45

generali 2-6

installazione hardware 2-33

memoria 2-40

mouse 2-32

processore 2-42

- rete 2–36
- software 2–49
- stampante 2–29
- tastiera 2–31
- problemi alimentatore 2–11
- problemi audio 2–25
- problemi CD-ROM o DVD 2–43
- problemi di accesso ad Internet 2–46
- problemi generali 2–6
- problemi relativi ai dischetti 2–14
- problemi relativi al disco fisso 2–17
- problemi relativi al Drive Key 2–45
- problemi relativi al monitor 2–20
- problemi relativi al mouse 2–31
- problemi relativi al processore 2–42
- problemi relativi al software 2–49
- problemi relativi all’installazione hardware 2–33
- problemi relativi all’unità ottica 2–43
- problemi relativi alla rete 2–36
- problemi relativi alla stampante 2–29

Q

Quick Power-On Self Test (Autotest rapido all’accensione) A–1

R

ripristino
 ponticello password B–1

S

schermo vuoto 2–20

software
 protezione 1–11
 ripristino 1–11

suggerimenti utili 2–4

T

tastiera
 prova 2–4
 risoluzione dei problemi 2–31

U

uscita audio D–1

utility Configuration Record
 esecuzione 1–10
 generalità 1–9
 installazione 1–9

V

visualizzazione data ed ora 2–6