

**Guida alla risoluzione
di problemi e alla
manutenzione del computer**

COMPAQ

Le uniche garanzie concesse per i prodotti e servizi HP sono specificate nella garanzia esplicita che segue e che accompagna tali prodotti e servizi. Le informazioni qui contenute non potranno in alcun modo essere interpretate come un'ulteriore garanzia. HP non sarà responsabile per eventuali omissioni e errori tecnici o editoriali contenuti nel presente documento.

HP non si assume alcuna responsabilità in relazione all'utilizzo o all'affidabilità del proprio software su apparecchiature non fornite da HP.

Questo documento contiene informazioni proprietarie protette da copyright. È vietato fotocopiare, riprodurre o tradurre in altra lingua qualsiasi parte di questo documento senza il previo consenso scritto di HP.

Hewlett-Packard Company
P.O. Box 4010
Cupertino, CA 95015-4010
USA

Copyright © 2005–2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Questo prodotto dispone di una tecnologia per la tutela del copyright, protetta da rivendicazione di metodi di alcuni brevetti statunitensi e da altri diritti di proprietà intellettuale di proprietà di Macrovision Corporation e di altri titolari. Questa tecnologia per la tutela del copyright può essere usata solo dietro autorizzazione di Macrovision Corporation ed è destinata esclusivamente ad un uso domestico e ad altri usi limitati, salvo diversa autorizzazione rilasciata da Macrovision Corporation. È vietata qualsiasi operazione di decodifica o di disassemblaggio. Le rivendicazioni apparecchiature relative ai brevetti statunitensi n. 4,631,603, 4,577,216, 4,819,098 e 4,907,093 in licenza per un uso limitato.

Microsoft e Windows sono marchi registrati negli Stati Uniti, di cui Microsoft Corporation ne è titolare.

HP autorizza un uso lecito delle tecnologie e non approva né incoraggia l'uso dei suoi prodotti per fini diversi da quelli consentiti dalla legge in materia di copyright.

Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifica senza obbligo di preavviso.

Sommario

Manutenzione del computer.....	1
Creazione di dischi di backup	1
Creazione di dischi per il Ripristino di sistema	1
Eliminazione di programmi non utilizzati.....	1
Esecuzione del programma di Pulitura disco	1
Esecuzione del programma di Deframmentazione del disco	2
Verifica errori nell'unità disco rigido	3
Spazio disponibile sul disco rigido	3
Pianificazione raccomandata dei tempi di manutenzione	4
Diagnostica e risoluzione di problemi del computer.....	5
Audio	5
Video	6
Unità CD e DVD	6
Schermo (monitor)	8
Unità disco rigido	9
Installazione dell'hardware.....	9
Accesso a Internet.....	11
Tastiera e mouse.....	12
Alimentazione	14
Prestazioni	15
Varie	16

Soluzione di problemi software	17
Riparazioni software.....	17
Riavvio del computer.....	17
Spegnimento del computer	18
Aggiornamento dei driver	18
Ripristino della configurazione di sistema Microsoft.....	18
Ripristino di applicazioni e di driver	19
Ripristino di sistema	19
Creazione di dischi per il Ripristino di sistema	20
Creazione di un CD Strumenti di ripristino.....	21
Esecuzione del Ripristino di sistema dai dischi di ripristino	21
Esecuzione del Ripristino di sistema dal disco rigido.....	22

Manutenzione del computer

Questa sezione include informazioni sulle operazioni da eseguire per ottenere un funzionamento ottimale del computer e per agevolare il ripristino di dati importanti nel caso dovessero verificarsi problemi durante l'uso del computer.

Creazione di dischi di backup

Il software di masterizzazione di CD e di DVD, ricevuto in dotazione con il computer, può essere utilizzato per creare dischi di backup contenenti dati importanti tra cui file personali, messaggi e-mail e segnalibri di siti Web.

Per scrivere dati su un disco di backup, si consiglia di utilizzare un software che includa la funzionalità di *verifica della scrittura*. Questa funzionalità di verifica confronta i dati memorizzati nell'unità disco rigido con i dati copiati su disco, per accertare la conformità dei dati copiati con i dati originali. In alcuni software di masterizzazione del disco, è necessario attivare manualmente questa funzionalità.

Creazione di dischi per il Ripristino di sistema

Questa è un'operazione da eseguire una sola volta durante il normale funzionamento del PC. Se si verificano problemi nel computer, è possibile riportarlo alla sua configurazione originale utilizzando i dischi di Ripristino di sistema creati in precedenza.

Prima di creare dischi di ripristino, leggere "Ripristino di sistema" a pagina 19, e creare quindi i dischi come descritto nella sezione "Creazione di dischi per il Ripristino di sistema", a pagina 20.

Eliminazione di programmi non utilizzati

- 1 Fare clic su **Start**, quindi su **Pannello di controllo**.
- 2 Fare doppio clic su **Installazione applicazioni**. Viene visualizzata la finestra delle applicazioni da installare o rimuovere.

- 3 Selezionare il programma da rimuovere e fare clic sul pulsante **Cambia/Rimuovi**.

- 4 Seguire le istruzioni visualizzate su schermo.

NOTA: Alcuni programmi dispongono di proprie funzionalità di disinstallazione. Se non è possibile disinstallare un programma dal Pannello di controllo, utilizzare il programma di disinstallazione dell'applicazione.

Esecuzione del programma di Pulitura disco

Il programma di Pulitura disco crea disponibilità di spazio sul disco rigido rimuovendo file provvisori e file non utilizzati (tra cui file temporanei Internet e file trasferiti nel cestino). È possibile eseguire la procedura di Pulitura disco manualmente o definire un'esecuzione automatica.

Esecuzione manuale della Pulitura disco

- 1 Fare clic su **Start, Tutti i programmi, Accessori, Strumenti di sistema** e fare quindi clic su **Pulitura disco**.
Il programma di Pulitura disco cerca i file da eliminare e calcola lo spazio su disco creato.
- 2 Scegliere i file da eliminare selezionando la casella di controllo posta accanto ai vari tipi di file elencati.
- 3 Fare clic su **OK** e quindi su **Sì** per completare l'eliminazione dei file selezionati.

Definizione della procedura automatica di Pulitura disco

- 1 Fare clic su **Start** e quindi su **Esegui** e digitare la seguente riga di comando nell'apposito campo (notare lo spazio tra la *r* e la barra */*): `cleanmgr /sageset:100`
- 2 Selezionare i tipi di file che si vuole eliminare (ad esempio, file temporanei, file temporanei Internet e file trasferiti nel cestino).
- 3 Fai clic su **OK** per salvare le impostazioni.
- 4 Fare clic su **Start, Tutti i programmi, Accessori, Strumenti di sistema** e fare quindi clic su **Operazioni pianificate**.
- 5 Fare doppio clic su **Aggiungi operazione pianificata** e quindi su **Avanti**.

- 6** Selezionare **Pulitura disco** dall'elenco delle applicazioni e fare clic su **Avanti**.
- 7** Accettare il nome predefinito assegnato all'operazione oppure digitare un nome di propria scelta, selezionare il tempo di esecuzione per l'operazione e fare clic su **Avanti**.
- 8** Selezionare il tempo di esecuzione e la periodicità (se disponibile) e fare clic su **Avanti**. Poiché la pulitura del disco può essere un processo lungo, si consiglia di selezionare un periodo di tempo in cui il computer non è in uso.
- 9** Immettere il proprio nome di accesso e la password e fare clic su **Avanti**.
Se non si possiede una password, lasciare il campo della password vuoto e fare clic su **Avanti**.
- 10** Selezionare **Apri le proprietà avanzate per questa operazione quando si sceglie Fine** e fare clic su **Fine**.
- 11** Nel campo Esegui della finestra di Pulitura disco aggiungere `/sagerun:100` alla fine del percorso.
Ad esempio:
`C:\WINDOWS\system32\cleanmgr.exe /sagerun:100`
- 12** Fare clic su **OK** e, se richiesto da un messaggio su schermo, verificare la password immessa.
La Pulitura disco entra in esecuzione al tempo stabilito.

Esecuzione del programma di Deframmentazione del disco

Quando Windows archivia dei file nell'unità disco rigido, li suddivide spesso in molteplici sezioni (o *frammenti*) in modo che possano venire contenuti nello spazio allocato sul disco. Quando si cerca di aprire un file frammentato, occorre ripristinarlo da molteplici punti di archiviazione, per cui la procedura è più lunga.

Il programma di Deframmentazione del disco raggruppa i file frammentati sul disco rigido in modo da ottimizzare le prestazioni del computer. Ciò non incide sui percorsi di file e cartelle definiti nel computer.

NOTA: La procedura di Deframmentazione del disco potrebbe richiedere molto tempo per il suo completamento. È consigliabile quindi eseguirla durante la notte, in quanto non necessita di monitoraggio.

- 1** Aprire Windows Task Manager premendo contemporaneamente i tasti Ctrl, Alt e Canc.
- 2** Nella scheda Applicazione, selezionare tutti i programmi dell'elenco e fare clic su **Termina operazione**. Chiudere Task Manager.
- 3** Fare clic su **Start**, scegliere **Tutti i programmi, Accessori, Strumenti di sistema** e fare quindi clic su **Deframmentazione disco**.
- 4** Nella colonna Volume, selezionare l'unità disco rigido che si vuole deframmentare (normalmente **C:**) e fare quindi clic su **Deframmenta**.

Se la Deframmentazione del disco si avvia più di una volta, è probabile che un programma nascosto nel background stia ancora accedendo all'unità disco rigido. In questo caso, riavviare il computer in Modalità provvisoria ed eseguire nuovamente il programma di deframmentazione:

- 1** Fare clic su **Start**, **Spegni computer** e quindi su **Riavvia**.
- 2** Premere il tasto F8 non appena viene visualizzata la prima schermata di logo.
- 3** Nel menu Opzioni avanzate di Windows, usare i tasti di direzione per selezionare **Modalità provvisoria** e premere quindi il tasto Invio.
- 4** Premere di nuovo il tasto Invio per selezionare il sistema operativo.
- 5** Collegarsi a Windows. Quando viene visualizzato il messaggio sul desktop, fare clic su **Si** per continuare in modalità provvisoria.
- 6** Dopo aver avviato Windows, adottare la procedura descritta prima per eseguire il programma di Deframmentazione del disco.

Verifica errori nell'unità disco rigido

Adottare la procedura descritta di seguito per verificare l'integrità dell'unità disco rigido in Windows XP. Chiudere tutti i programmi aperti prima di avviare la verifica errori del disco.

- 1 Fare clic su **Start** e su **Risorse del computer**.
- 2 Nella finestra visualizzata, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'unità disco che si vuole verificare e fare clic su **Proprietà**.
- 3 Nella finestra Proprietà, fare clic sulla scheda **Strumenti**.
- 4 Nell'area **Controllo errori**, fare clic su **Esegui ScanDisk**.
- 5 Se si vuole, selezionare la casella di controllo di **Correggi automaticamente gli errori del file system** e **Cerca i settori danneggiati e tenta il ripristino**.
- 6 Fare clic su **Avvio**. Se un messaggio richiede di riavviare il computer, fare clic su **Sì** per riavviarlo.

Spazio disponibile sul disco rigido

L'unità disco rigido dei computer Compaq sulla quale è stato pre-installato il sistema operativo Windows XP, potrebbe sembrare di dimensioni inferiori a quanto indicato nei dati tecnici, nella documentazione o sulla confezione. Le unità disco rigido vengono descritte e pubblicizzate dai loro fabbricanti con una disponibilità di spazio espressa in numeri decimali (base 10). Windows e altri programmi, come ad esempio FDISK, usano il sistema numerico binario (base 2).

Nella notazione decimale, un megabyte (MB) equivale ad un milione di byte mentre un gigabyte (GB) equivale ad un miliardo di byte. Nel sistema di numerazione binario, un megabyte equivale a 1.048.576 byte e un gigabyte equivale a 1.073.741.824 byte. L'uso di due sistemi di misura diversi potrebbe comportare una differenza tra le dimensioni riportate da Windows e le dimensioni pubblicizzate dal fabbricante. La capacità effettiva dell'unità disco rigido è quella dichiarata dal fabbricante.

Windows riporta una capacità disco inferiore nello strumento Esplora risorse e nella finestra Risorse del computer in quanto riporta i dati relativi ad una sola partizione del disco rigido per volta. La prima partizione contiene i dati riguardanti il ripristino di sistema.

Pianificazione raccomandata dei tempi di manutenzione

Giornaliera	Settimanale	Mensile	Trimestrale (o stagionale)
Gestione E-Mail <ul style="list-style-type: none"> • Eliminare le E-Mail provenienti da sconosciuti. • Non aprire allegati non fidati. • Archiviare le E-Mail. 	Protezione da virus, adware e spyware <ul style="list-style-type: none"> • Aggiornare i rispettivi file o pianificare un aggiornamento automatico settimanale. • Eseguire una scansione completa antivirus, adware e spyware oppure pianificare una scansione settimanale automatica. 	Utilizzo degli aggiornamenti di Windows <ul style="list-style-type: none"> • Verificare regolarmente gli aggiornamenti disponibili o pianificare un aggiornamento mensile automatico. (Per ulteriori informazioni consultare la <i>Guida introduttiva</i>.) 	Definizione di nuove password (Per ulteriori informazioni consultare la <i>Guida introduttiva</i> .)
	Ottimizzazione delle prestazioni <ul style="list-style-type: none"> • Eseguire la Pulitura disco. (Vedere "Esecuzione del programma di Pulitura disco" a pagina 1.) • Eseguire una verifica errori nell'unità disco rigido. (Vedere "Verifica errori nell'unità disco rigido" a pagina 3.) • Eseguire la deframmentazione del disco. (Vedere "Esecuzione del programma di Deframmentazione del disco" a pagina 2.) 	Revisione del menu Start <ul style="list-style-type: none"> • Impostare il lancio delle applicazioni necessarie soltanto. 	Pulizia di computer, monitor, tastiera e mouse <ul style="list-style-type: none"> • Per istruzioni dettagliate sulle procedure di pulizia, andare al sito http://www.hp.com/support selezionare la propria area geografica e lingua, identificare il numero di modello del computer ed immettere quindi la parola chiave di ricerca <i>pulizia</i> o <i>pulitura</i>.
	Ottimizzazione del browser <ul style="list-style-type: none"> • Eliminare i cookies. • Eliminare la cache. • Eliminare i file di cronologia. 	Pulitura del desktop <ul style="list-style-type: none"> • Eliminare o disinstallare icone e applicazioni non necessarie. (Vedere "Eliminazione di programmi non utilizzati" a pagina 1.) 	
	Svuotamento del cestino <ul style="list-style-type: none"> • Il programma di Pulitura disco può eseguire questa ed altre attività di pulizia. (Vedere "Esecuzione del programma di Pulitura disco" a pagina 1.) 	Mantenimento delle condizioni generali di funzionamento <ul style="list-style-type: none"> • Verificare che i componenti del computer siano puliti. • Accertarsi che la ventilazione non sia ostruita. • Proteggere tutti i collegamenti e il cablaggio. 	
	Archiviazione di file importanti su CD o DVD (Vedere "Creazione di dischi di backup" a pagina 1.)	Creazione di un punto di ripristino. (Vedere "Ripristino configurazione di sistema Microsoft" a pagina 18.)	

Diagnostica e risoluzione di problemi del computer

Questa sezione contiene una serie di tabelle che descrivono possibili soluzioni a problemi che potrebbero verificarsi durante l'uso del computer. Ogni tabella contiene le seguenti colonne:

- **Sintomo** descrive segnali indicativi o messaggi di avvertenza relativi un determinato tipo di problema.
- **Soluzione possibile** descrive la procedura da adottare per tentare di risolvere il problema identificato.

Le tabelle di diagnostica e risoluzione problemi sono organizzate in base al seguente ordine:

- Audio
- Video
- Unità CD e DVD
- Schermo (monitor)
- Unità disco rigido
- Installazione dell'hardware
- Accesso a Internet
- Tastiera e mouse
- Alimentazione
- Prestazioni
- Varie

Per ulteriori informazioni su problemi di monitor o su problemi associati alla stampante in uso, consultare la documentazione ricevuta in dotazione con il prodotto.

Audio

Sintomo	Soluzione possibile
Non viene emesso alcun suono.	Premere il tasto Muto sulla tastiera per verificare se questa funzione è attiva. <i>Oppure:</i> 1 Fare clic su Start , quindi su Pannello di controllo . 2 Fare clic su Suoni, voce e periferiche audio e quindi su Suoni e periferiche audio . 3 Fare clic sulla casella di controllo Muto per deselectionarla.
	Fare clic sull'icona Volume (🔊) disponibile nella barra delle attività oppure usare i comandi della tastiera per alzare il volume.
	Accertarsi che gli altoparlanti alimentati (ossia attivi) siano accesi.
	Spegnere il computer e ricollegare gli altoparlanti.
	Premere il tasto standby (disponibile soltanto in alcuni modelli), o il tasto Esc della tastiera per uscire dalla modalità standby.
	Sostituire il sistema di diffusione passivo con un sistema di diffusione attivo (venduto separatamente). Gli altoparlanti attivi sono dotati di un cavo di alimentazione e di un pulsante di accensione e vanno collegati al connettore Audio verde di uscita del computer.
	Scollegare le cuffie se sono collegate al computer.
Vengono visualizzati dei messaggi di errore di codec quando determinati file audio sono in corso di riproduzione.	<p>Aprire il file in Windows Media Player. Accertarsi che Windows Media Player sia configurato per uno scaricamento automatico dei codec.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se il codec corretto è disponibile, il file verrà riprodotto. Tenere presente che per scaricare il file codec è necessario che il computer sia collegato a Internet. • Se il codec corretto non è disponibile, verificare la disponibilità di un aggiornamento di Windows Media Player. <p>Per ulteriori informazioni, aprire la Guida in linea di Windows Media Player e cercare la sezione corrispondente alla voce <i>codec</i>.</p>

Video

Sintomo	Soluzione possibile
Alcuni file video non vengono riprodotti.	Il file può essere danneggiato o in un formato non supportato. Aprire il file video in un programma editor di video, quale WinDVD Creator e salvare nuovamente il file in un formato supportato.
Vengono visualizzati dei messaggi di errore di codec quando si riproducono determinati file video.	<p>Aprire il file in Windows Media Player. Accertarsi che Windows Media Player sia configurato per uno scaricamento automatico dei codec.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se il codec corretto è disponibile, il file verrà riprodotto. Tenere presente che per scaricare il file codec è necessario che il computer sia collegato a Internet. • Se il codec corretto non è disponibile, verificare la disponibilità di un aggiornamento di Windows Media Player. <p>Per ulteriori informazioni, aprire la Guida in linea di Windows Media Player e cercare la sezione corrispondente alla voce <i>codec</i>.</p>
Viene visualizzato il messaggio di errore <i>! file necessari per la visualizzazione di contenuti video mancano o sono danneggiati</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic su Start, fare clic con il pulsante destro del mouse su Risorse del computer e quindi selezionare Proprietà. 2 Fare clic sulla scheda Hardware e quindi su Gestione periferiche. 3 Fare clic sul segno più (+) in corrispondenza di Controller suono, video e giochi. 4 Fare doppio clic su Sintonizzatore TV (disponibile soltanto in alcuni modelli). 5 Fare clic sulla scheda Driver e quindi sulla scheda Aggiorna driver. 6 Selezionare Installa da un elenco o percorso specifico, quindi fare clic su Avanti. 7 Deselezionare Cerca nei supporti rimovibili. 8 Fare clic su Includi il seguente percorso nella ricerca e quindi sul pulsante Sfoglia. 9 Fare clic sul segno più (+) in corrispondenza di ciascuna directory nell'ordine seguente: <ul style="list-style-type: none"> • Risorse del computer • C:\ • Driver 10 Fare clic su OK, Avanti e quindi su Fine al completamento dell'aggiornamento dei driver. 11 Riavviare il computer.

Unità CD e DVD

Sintomo	Soluzione possibile
I drive del CD o DVD non possono leggere un disco o il loro tempo di avvio è troppo lungo.	Accertarsi che il disco sia inserito con l'etichetta rivolta verso l'alto e che sia centrato nel vassoio.
	Attendere almeno 30 secondi per consentire all'unità DVD di rilevare il tipo di supporto.
	Pulire il disco con un kit di pulizia per CD (disponibili presso i rivenditori di computer).
	Il driver potrebbe essere danneggiato o obsoleto. Vedere la sezione "Aggiornamento dei driver" a pagina 18 per ulteriori informazioni sul ripristino e aggiornamento dei driver.

Unità CD e DVD (Continuazione)

Sintomo	Soluzione possibile
Non riesco ad estrarre il CD o DVD.	<p>Accendere il computer e premere il pulsante di espulsione più vicino all'unità, per estrarre il vassoio.</p> <p>Se si sospetta un problema con il pulsante di espulsione, proseguire come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic su Start e quindi su Risorse del computer. 2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'unità CD o DVD che si vuole aprire. 3 Selezionare Espellì dal menu.
Non riesco a creare (masterizzare) un disco.	<p>Accertarsi che il disco sia inserito con l'etichetta rivolta verso l'alto e che sia centrato nel vassoio.</p> <p>Verificare che il disco utilizzato sia il tipo di disco (supporto) corretto per quell'unità. Provare un disco di un'altra marca.</p> <p>Verificare che il disco non sia sporco o danneggiato. Se la registrazione si interrompe prima del termine, il disco potrebbe essere danneggiato; provare a sostituirlo.</p> <p>Usare sempre il tipo di disco adatto ai file che si vuole registrare.</p> <p>Per registrare file musicali su un CD-R, accertarsi che il CD sia vuoto. Per registrare file di dati su un CD-R, verificare che il CD sia vuoto o che lo spazio disponibile sia sufficiente per la loro registrazione.</p> <p>Quando si esegue la copia di un disco, controllare che il disco utilizzato sia il tipo di disco corretto. Alcuni programmi di registrazione possono scrivere solo sullo stesso tipo di supporto su cui erano stati registrati i dati d'origine. Ad esempio, un DVD può essere registrato solo su un disco DVD+R/-R o DVD+RW/-RW, e un CD solo su un disco CD-R o CD-RW.</p> <p>Accertarsi che il disco sia inserito nell'unità disco corretta e di aver specificato la stessa unità disco nel software di scrittura per CD o DVD.</p> <p>Selezionare una velocità di scrittura inferiore, se disponibile.</p> <p>Il software di scrittura potrebbe non consentire l'aggiunta di un altro brano se lo spazio disponibile su disco non è sufficiente. È possibile creare nuovo spazio rimuovendo uno o più brani dall'elenco di scrittura prima di procedere con la registrazione dei file.</p> <p>Prima di iniziare la registrazione, chiudere tutte le finestre e i programmi aperti.</p> <p>Assicurarsi che lo spazio sul disco rigido sia sufficiente per memorizzare una copia temporanea del contenuto.</p> <p>Se il computer è collegato in rete, copiare prima i file da un'unità disco di rete al disco rigido locale e quindi registrare i file sul disco.</p> <p>Chiudere tutte le finestre e i programmi aperti e riavviare il computer.</p>
Non riesco ad aggiungere dati al DVD.	<p>Verificare di aver selezionato l'opzione di scrittura corretta (aggiunta o aggiunta sequenziale di file di dati) nel software di masterizzazione del DVD.</p>

Unità CD e DVD (Continuazione)

Sintomo	Soluzione possibile
Non riesco a riprodurre il CD musicale su un impianto stereo ad uso domestico.	Usare un disco CD-R anziché un disco CD-RW.
	Provare una marca di disco diversa o controllare se quella usata è compatibile con lo stereo Consultare la documentazione ricevuta in dotazione con lo stereo o con il lettore CD e verificare il sito Web del fabbricante.
	Usare un CD anziché un DVD. È possibile ascoltare nel computer file audio registrati su DVD, ma non è possibile creare un DVD musicale da ascoltare con un lettore CD ad uso domestico.
	Prima della scrittura su disco, convertire i file audio .mp3 o .wma in file musicali .wav o .cda.
Sul CD non compaiono i titoli dei brani musicali registrati.	Per poter visualizzare le informazioni relative a un autore, titolo e brano, il computer deve essere collegato a Internet durante la riproduzione di musica registrata su un CD. Queste informazioni non vengono infatti registrate sul disco. La funzione di rilevazione delle informazioni sui brani potrebbe non essere disponibile per ogni CD.
Appare un messaggio di errore durante la cattura video.	Potrebbe essere necessario selezionare il dispositivo di cattura video se il computer dispone di un dispositivo di cattura analogico e di uno digitale. Per informazioni su come cambiare la selezione del dispositivo di cattura video, consultare la Guida in linea del programma di cattura video utilizzato.
Non riesco a riprodurre in un'unità di lettura DVD un film registrato su un DVD.	L'unità di lettura DVD non può riprodurre file video registrati su un DVD come file di dati. Per riprodurre correttamente un film, usare un programma di registrazione video come ad esempio WinDVD. Alcuni file video possono venire visualizzati nel computer, ma non nei lettori di video DVD ad uso domestico.

Schermo (monitor)

Integrare le informazioni qui specificate con quelle incluse nella documentazione ricevuta in dotazione con il monitor.

Sintomo	Soluzione possibile
Lo schermo è oscurato e la spia di alimentazione del monitor è spenta.	Ricollegare il cavo di alimentazione al retro del monitor e alla presa a muro.
	Premere il pulsante di accensione disponibile nel fronte del monitor.
Lo schermo è oscurato.	Premere un tasto qualsiasi o spostare il mouse per visualizzare nuovamente la schermata.
	Premere il tasto standby (disponibile soltanto in alcuni modelli), o il tasto Esc della tastiera per uscire dalla modalità standby.
	Premere il pulsante di accensione per accendere il computer.
	Controllare che i piedini nel connettore video del monitor non siano piegati. <ul style="list-style-type: none"> • Se uno o più piedini sono piegati, sostituire il cavo di collegamento del monitor. • Se i piedini non sono piegati, ricollegare il cavo di collegamento del monitor al retro del computer.

Schermo (monitor) (Continuazione)

Sintomo	Soluzione possibile
Le immagini visualizzate sono troppo grandi, troppo piccole o sfocate.	Regolare le impostazioni di risoluzione del monitor in Windows: <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic con il tasto destro del mouse nel desktop e selezionare Proprietà. 2 Selezionare la scheda Impostazioni. 3 Trascinare il selettore Risoluzione dello schermo per regolare la risoluzione come necessario.

Unità disco rigido

Sintomo	Soluzione possibile
Il computer sembra bloccato e non risponde.	Utilizzare Task Manager di Windows per chiudere i programmi che non rispondono o per riavviare il computer. <ol style="list-style-type: none"> 1 Premere contemporaneamente i tasti Ctrl, Alt e Canc della tastiera. 2 Selezionare il programma che non risponde e fare clic su Termina operazione. <p><i>Oppure:</i> Fare clic su Chiudi sessione e quindi su Riavvia.</p> <p>Se neanche questo funziona, premere e tenere premuto il pulsante di accensione/spengimento per almeno 5 secondi per spegnere il computer. Premerlo di nuovo per riaccenderlo.</p>
Viene visualizzato il messaggio <i>Errore del disco rigido</i> .	Premere il tasto ? della tastiera per accedere alla Guida e al centro di supporto tecnico in linea oppure consultare la <i>Guida alla garanzia e all'assistenza</i> per contattare direttamente il servizio di assistenza e richiedere informazioni su un'eventuale sostituzione.

Installazione dell'hardware

Sintomo	Soluzione possibile
Il sistema non riconosce un nuovo dispositivo installato.	Installare il driver del dispositivo utilizzando il CD ricevuto in dotazione con il dispositivo o scaricarlo e installarlo dal sito Internet del fabbricante. Potrebbe essere necessario installare un driver aggiornato per Windows XP. Richiedere l'aggiornamento al rivenditore del dispositivo. Per le periferiche di HP, visitare il sito Web di HP. Per informazioni più dettagliate, consultare la <i>Guida alla garanzia e all'assistenza</i> .
	Controllare che il dispositivo sia collegato correttamente e che i piedini del connettore non siano piegati.
	Controllare che tutti i cavi siano correttamente collegati e che i piedini del cavo o del connettore non siano piegati.
	Spegnere il computer, accendere il dispositivo esterno e riaccendere quindi il computer affinché possa riconoscere il dispositivo.
	Riavviare il computer e seguire le istruzioni per accettare le modifiche.
	Deselezionare le impostazioni automatiche del sistema operativo relative alla scheda e scegliere una configurazione di base che non crei conflitti tra le risorse. I conflitti tra periferiche possono essere risolti anche riconfigurando o disattivando le periferiche.

Installazione dell'hardware (Continuazione)

Sintomo	Soluzione possibile
La nuova periferica non funziona.	Per installare o disinstallare il driver di una periferica è necessario essere collegati al computer come amministratore del sistema. Per cambiare utente, fare clic su Start, Disconnetti, Cambia utente e quindi scegliere l'utente amministratore. (Solitamente l'utente amministratore è il <i>proprietario</i> del computer).
Dopo aver installato una nuova periferica, la nuova periferica o altre periferiche pre-esistenti non funzionano.	Per risolvere un conflitto tra periferiche potrebbe essere necessario disattivare una periferica o disinstallare un driver obsoleto. 1 Fare clic su Start e quindi su Pannello di controllo . 2 Fare clic su Prestazioni e manutenzione . 3 Fare doppio clic sull'icona Sistema e selezionare la scheda Hardware . 4 Fare clic su Gestione periferiche . 5 Fare clic sul segno più (+) accanto alla periferica non funzionante e vedere se, accanto alla sua icona, viene visualizzato un punto esclamativo su fondo giallo. Il punto esclamativo conferma l'esistenza di un conflitto o di un altro tipo di problema con la periferica. Il punto esclamativo non viene sempre visualizzato quando una periferica non funziona correttamente. 6 Se in Gestione periferiche risulta installato un driver obsoleto o non necessario, questo potrebbe essere indicativo della causa del conflitto. Per disinstallare il driver obsoleto e consentire il funzionamento corretto del nuovo dispositivo, procedere come segue: Fare clic con il tasto destro del mouse sulla periferica, fare clic su Disinstalla e quindi su OK . 7 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla periferica e selezionare Proprietà . 8 Se disponibile, fare clic sulla scheda Risorse per verificare la presenza di conflitti tra periferiche. 9 Fare clic sulla scheda Generale per verificare che la periferica sia attiva e che funzioni correttamente. In caso contrario, fare clic sul pulsante Risoluzione dei problemi e seguire le istruzioni della procedura guidata. 10 Riavviare il computer. Fare clic su Start, Spegni computer e quindi su Riavvia .

Accesso a Internet

Sintomo	Soluzione possibile
Non riesco a collegarmi con Internet.	Controllare le impostazioni Internet o rivolgersi al proprio provider Internet (ISP).
	Ricollegare il modem e verificare i collegamenti. Tenere presente che il computer potrebbe anche avere una scheda di rete Ethernet (detta anche "interfaccia di rete" o NIC) per il collegamento alla rete locale (LAN). Il connettore di rete Ethernet RJ-45 è simile al connettore per il modem, ma si tratta in effetti di due connettori diversi. Accertarsi di che il connettore utilizzato sia quello per il modem. Non collegare un cavo telefonico alla scheda di rete (NIC). Non inserire un cavo di rete nella presa del telefono: la scheda di rete potrebbe venire danneggiata.
	Controllare che il browser Web sia installato e predisposto per funzionare con il proprio provider Internet.
	Riprovare a collegarsi più tardi o rivolgersi al servizio di assistenza del provider Internet.
I programmi Internet non si avviano automaticamente.	Collegarsi al provider Internet e aprire il programma desiderato.
Il caricamento delle pagine Web è lento.	<p>Accertarsi che la velocità selezionata per il modem e la porta COM siano corrette.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic su Start, quindi su Pannello di controllo. 2 Fare clic su Stampanti e altro hardware, (se disponibile). 3 Fare doppio clic su Opzioni modem e telefono. 4 Selezionare la scheda Modem e fare clic sul pulsante Proprietà. 5 Nell'area <i>Stato periferica</i>, controllare che il modem funzioni correttamente. 6 Nell'area <i>Utilizzo periferica</i>, controllare che il modem sia attivato. 7 Se i problemi persistono, fare clic sul pulsante Risoluzione dei problemi e seguire le istruzioni visualizzate su schermo. <p>Tenere presente che il caricamento delle pagine Web non è rapido come il caricamento di file archiviati nel computer. Il caricamento delle pagine Web potrebbe essere lento anche quando molti utenti stanno cercando di accedere simultaneamente allo stesso sito Web.</p>
Il programma AOL viene aperto e visualizzato anche quando non è in uso.	<p>Provare a disinstallare AOL.</p> <p>Per disinstallare AOL:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic su Start nella barra delle attività. 2 Fare clic su Pannello di controllo. 3 Fare doppio clic su Installazione applicazioni. 4 Selezionare America Online, fare clic su Cambia/Rimuovi, quindi seguire le istruzioni visualizzate su schermo. <p>NOTA: La disinstallazione del programma AOL non eliminerà l'account utente creato in AOL.</p>

Accesso a Internet (Continuazione)

Sintomo	Soluzione possibile
La home page del mio browser Internet è stata sostituita da una pagina non di mia scelta.	<p>È possibile che nel computer sia presente uno <i>spyware</i>. Spyware è un software eseguito in modalità silent (ossia senza l'intervento dell'utente) nel background del computer e che raccoglie e invia informazioni sull'utente e sull'uso del computer a un'altra persona o sistema in Internet.</p> <p>È possibile individuare e rimuovere spyware dal proprio computer utilizzando uno dei numerosi programmi software disponibili sul mercato. Numerosi programmi di protezione anti-virus dispongono di strumenti in grado di rilevare e rimuovere spyware dal computer.</p> <p>Per evitare la presenza di spyware nel proprio computer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non installare programmi se non si è certi della loro provenienza. Controllare il sito Web dell'azienda di provenienza e raccogliere informazioni sul contenuto del programma applicativo da installare. • Non rispondere automaticamente Si quando una finestra di scaricamento chiede se si acconsente all'installazione di un dato programma sul computer. Leggere attentamente il messaggio visualizzato nella finestra e accertarsi che si tratti di un programma software di cui si ha veramente bisogno.
Nel mio computer viene visualizzata pubblicità pop-up quando mi collego in Internet.	<p>Questo è causato generalmente da <i>adware</i>, ossia software di creazione di pubblicità in linea.</p> <p>È possibile configurare il proprio browser Web in modo da bloccare la pubblicità pop-up (è sufficiente fare clic su Strumenti e quindi su Blocco pop-up).</p> <p>Per eliminare l'adware dal computer, utilizzare un programma anti-spyware/adware disponibile nel computer (soltanto in alcuni modelli) o uno dei software disponibili sul mercato per la rimozione di programmi adware.</p> <p>Tenere presente che molti programmi di protezione anti-virus dispongono di strumenti in grado di rilevare e rimuovere adware dal computer.</p>

Tastiera e mouse

Sintomo	Soluzione possibile
Il computer non risponde ai comandi e immissioni dalla tastiera.	Spegnere il computer usando il mouse, ricollegare la tastiera al retro del computer e riaccendere il computer.
	Premere il tasto ? della tastiera per accedere alla Guida e al centro di supporto tecnico in linea oppure consultare la <i>Guida alla garanzia e all'assistenza</i> per contattare direttamente il servizio di assistenza e richiedere informazioni su un'eventuale sostituzione.
Il tasto Stampa della tastiera non funziona.	Utilizzare la voce di menu Stampa del programma in uso (disponibile normalmente nel menu File).
La tastiera wireless non funziona dopo l'installazione o il computer non la riconosce.	<ul style="list-style-type: none"> • Accertarsi che la tastiera si trovi nel range del ricevitore. • Sostituire le batterie della tastiera wireless. • Consultare la documentazione ricevuta in dotazione con la tastiera.

Tastiera e mouse (Continuazione)

Sintomo	Soluzione possibile
Il mouse wireless non funziona dopo l'installazione o il computer non lo riconosce.	<ul style="list-style-type: none"> • Accertarsi che il mouse si trovi nel range del ricevitore. • Sostituire le batterie del mouse wireless. • Consultare la documentazione ricevuta in dotazione con il mouse.
Il cursore non risponde al movimento del mouse.	<p>Riavviare il computer usando la tastiera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Premere contemporaneamente i tasti Alt e Tab della tastiera per portarsi in un'applicazione aperta. 2 Premere contemporaneamente i tasti Ctrl e S della tastiera per salvare le modifiche apportate nell'applicazione selezionata (Ctrl+S è il comando da tastiera per eseguire un salvataggio nella maggior parte, ma <i>non in tutte</i>, le applicazioni). 3 Dopo aver salvato le modifiche in tutte le applicazioni aperte, premere contemporaneamente i tasti Ctrl e Esc della tastiera per visualizzare il menu Start. 4 Utilizzare il tasto freccia per selezionare Spegni computer e premere quindi il tasto Invio della tastiera. 5 Usare i tasti freccia destra e sinistra per selezionare Spegni e premere quindi il tasto Invio. 6 Una volta spento il computer, scollegare e ricollegare il connettore del mouse al retro del computer e accendere il computer.
Il cursore risponde lentamente ai movimenti del mouse.	Usare un tappetino o un'altra superficie non liscia sotto il mouse.
Il cursore non si sposta quando si usano i tasti freccia del tastierino numerico.	Premere il tasto Bloc Num. Per usare i tasti freccia del tastierino numerico, la spia del tasto Bloc Num deve essere spenta.
Il cursore si sposta solo verticalmente o orizzontalmente (o i movimenti sullo schermo non sono uniformi).	Aprire il fondo del mouse, ruotandolo in senso antiorario, estrarre la sfera e pulirla con un panno privo di lanugine e inumidito (non usare carta). Pulire anche le rotelle su cui si muove la sfera.
Il mouse non funziona dopo l'installazione o non viene riconosciuto.	Scollegare e ricollegare il cavo del mouse al computer.
Il mouse ottico non rileva correttamente la posizione del cursore.	Azionare il mouse su un tappetino o su un foglio di carta bianca oppure pulire delicatamente le lenti illuminate del sensore, situate sul fondo del mouse, con un panno privo di lanugine (non usare carta).
Il cursore si muove troppo lentamente o troppo rapidamente.	<p>Regolare la velocità del cursore:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic su Start, Pannello di controllo, Stampanti e altro hardware e quindi su Mouse. 2 Fare clic sulla scheda Opzioni puntatore. 3 Regolare il selettore Movimento su Lento o Veloce per ridurre o aumentare la velocità con cui il puntatore (o cursore) risponde ai movimenti del mouse. 4 Fare clic su OK.

Alimentazione

Sintomo	Soluzione possibile
Il computer non si accende e/o non si avvia.	Assicurarsi che i cavi del computer collegati alla fonte di alimentazione esterna siano inseriti correttamente.
	Quando i cavi che collegano il computer a una fonte di alimentazione esterna sono collegati correttamente e la presa elettrica funziona, la spia verde dell'alimentazione dovrebbe essere accesa; se non lo è, consultare la <i>Guida alla garanzia e all'assistenza</i> e contattare l'assistenza tecnica.
	Collegare il monitor al computer, inserire la spina e accenderlo.
	Impostare correttamente il selettore del voltaggio in base alla propria area geografica, o consultare la <i>Guida alla garanzia e all'assistenza</i> e contattare l'assistenza tecnica.
	Accertarsi che la presa funzioni provando a collegarla a un altro apparecchio elettrico.
	Reinstallare la memoria precedente per riportare il computer al suo stato originale. Per istruzioni, consultare la <i>Guida all'aggiornamento, manutenzione e riparazione</i> .
	Premere il tasto ? della tastiera per accedere alla Guida e al centro di supporto tecnico in linea oppure consultare la <i>Guida alla garanzia e all'assistenza</i> per contattare direttamente il servizio di assistenza e richiedere informazioni su un'eventuale sostituzione.
Ricollegare i cavi di alimentazione delle unità disco e del computer. Per istruzioni, consultare la <i>Guida all'aggiornamento, manutenzione e riparazione</i> .	
Viene visualizzato il messaggio di errore <i>Disco di sistema non valido o disco non di sistema oppure errore disco</i> .	Se l'unità disco subisce un'interruzione anomala, rimuovere il disco e premere la barra spaziatrice. Il computer dovrebbe riavviarsi.
Il computer non risponde o non si spegne premendo il pulsante di accensione/spegnimento.	Premere e tenere premuto il pulsante di accensione/spegnimento finché il computer non si spegne.
Il computer si è chiuso automaticamente.	Il computer si trova in un ambiente a temperatura troppo elevata. Lasciar raffreddare il computer. Assicurarsi che le ventole non siano bloccate e che la ventola interna sia in funzione. Tenere presente che il computer potrebbe non disporre di una ventola interna.
	Consultare la <i>Guida alla garanzia e all'assistenza</i> per contattare l'assistenza tecnica e ottenere informazioni su un'eventuale sostituzione. Tenere presente che il computer potrebbe non disporre di una ventola interna.
La data e l'ora visualizzate nel computer non sono corrette.	Potrebbe essere necessario sostituire la batteria dell'orologio interno. La durata media della batteria è di circa 7 anni. Prima di sostituire la batteria, provare a reimpostare la data e l'ora del sistema operativo mediante il Pannello di controllo. Se il problema non si risolve, sostituire la batteria. Per istruzioni sulla sostituzione della batteria, consultare la <i>Guida all'aggiornamento, manutenzione e riparazione</i> .

Prestazioni

Sintomo	Soluzione possibile
<p>I tempi di apertura e di risposta di applicazioni e file sono troppo lunghi.</p>	<p>Se si sono creati molteplici account utente sul computer, accertarsi che altri utenti non siano collegati al computer. Se molteplici utenti sono collegati contemporaneamente, le risorse del sistema vengono condivise tra tutti gli utenti collegati.</p>
	<p>Eseguire il programma per la pulitura del disco per eliminare dall'unità disco rigido i file non necessari (tra cui file temporanei Internet, componenti e programmi installati e non più utilizzati e file trasferiti nel cestino).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic su Start, Tutti i programmi, Accessori, Strumenti di sistema e quindi su Pulitura disco. 2 Selezionare l'unità disco che si vuole ripulire. 3 Scegliere i file da eliminare selezionando la casella di controllo posta accanto ai vari tipi di file elencati. 4 Fare clic su OK e quindi su Sì per eliminare permanentemente i file selezionati.
	<p>Eseguire il programma di Deframmentazione del disco per raggruppare i file frammentati sul disco rigido e ottimizzare le prestazioni del computer. Ciò non incide sui percorsi di file e cartelle definiti nel computer.</p> <p>NOTA: La procedura di Deframmentazione del disco potrebbe richiedere molto tempo per il suo completamento. È consigliabile eseguire questa procedura di notte.</p> <p>Per eseguire il programma di deframmentazione del disco:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Aprire Windows Task Manager premendo contemporaneamente i tasti Ctrl, Alt e Canc. 2 Nella scheda Applicazione, selezionare tutti i programmi dell'elenco e fare clic su Termina operazione. 3 Fare clic su Start, scegliere Tutti i programmi, Accessori, Strumenti di sistema e fare quindi clic su Deframmentazione disco. 4 Nella colonna Volume, selezionare l'unità disco rigido che si vuole deframmentare (normalmente C:) e fare quindi clic su Deframmenta.
	<p>Eliminare i programmi non utilizzati.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic su Start, quindi su Pannello di controllo. 2 Fare doppio clic sull'icona Installazione applicazioni. Viene visualizzata la finestra delle applicazioni da installare o rimuovere. 3 Selezionare il programma da rimuovere e fare clic sul pulsante Cambia/Rimuovi o sul pulsante Rimuovi. <p>Seguire le istruzioni visualizzate su schermo.</p>
	<p>Verificare la presenza di errori nell'unità disco rigido.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Chiudere tutte le finestre e i programmi aperti. 2 Fare clic su Start e su Risorse del computer. 3 Fare clic con il tasto destro del mouse sull'unità disco rigido da verificare e quindi su Proprietà. 4 Nella finestra Proprietà del sistema, fare clic sulla scheda Strumenti. 5 Nell'area Controllo errori, fare clic su Esegui ScanDisk. 6 Se si vuole, selezionare i pulsanti accanto a Correggi automaticamente gli errori del file system e Cerca i settori danneggiati e tenta il ripristino. 7 Fare clic su Avvio. Se un messaggio su schermo richiede di riavviare il computer, fare clic su Sì.

Varie

Sintomo	Soluzione possibile
Viene visualizzato un messaggio di <i>memoria insufficiente</i> .	Chiudere tutti i programmi aperti e provare ad eseguire la stessa azione oppure riavviare il computer (fare clic su Start , Spegni computer e quindi Riavvio). Se il messaggio viene ancora visualizzato, prendere in considerazione l'acquisto e l'installazione di memoria supplementare.
Il sensore remoto non riceve segnali dal telecomando (disponibile soltanto in alcuni modelli).	<ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic su Start, fare clic con il pulsante destro del mouse su Risorse del computer e quindi selezionare Proprietà. 2 Fare clic sulla scheda Hardware e quindi su Gestione periferiche. 3 Fare clic sul segno (+) posto accanto a Controller per Universal Serial Bus. 4 Se il ricevitore ad infrarossi eHome Infrared Receiver appare nell'elenco di Controller per Universal Serial Bus, significa che Windows ha individuato correttamente il ricevitore. Se il ricevitore non è incluso nell'elenco, passare al punto successivo. 5 Scollegare l'estremità del cavo USB del sensore remoto dal computer e collegarla alla stessa porta USB. 6 Scollegare tutte le altre periferiche USB e con il sensore remoto ancora collegato, riavviare il computer. Collegare le altre periferiche USB una volta che il sensore remoto appare nella finestra Gestione periferiche.
Il lettore della scheda di memoria (disponibile soltanto in alcuni modelli) non può leggere la mia scheda.	Non inserire o rimuovere la scheda di memoria se la spia di funzionamento lampeggia. Ciò potrebbe causare la perdita di dati o danni permanenti al lettore della scheda.
	Alcune schede dispongono di un commutatore di lettura/scrittura o sicurezza. Assicurarsi che il commutatore di lettura/scrittura sia impostato su scrittura prima di trasferire i dati sulla scheda.
	Assicurarsi che la quantità di dati che si sta trasferendo non superi il limite di archiviazione della scheda.
	Assicurarsi che la scheda di memoria faccia parte dei tipi di schede di memoria supportate: CompactFlash (1, 2, e Microdrive), Memory Stick, Memory Stick Pro, MultiMedia, Secure Digital, SmartMedia, o XD.
	Assicurarsi che la scheda di memoria sia ben alloggiata nell'apposito slot.
	Ispezionare le estremità della scheda di memoria e accertarsi che del materiale estraneo non otturi i fori impedendo un contatto adeguato. Pulire i contatti con un panno privo di lanugine e leggermente imbevuto con alcool isopropilico. Sostituire la scheda di memoria, se necessario.

Soluzione di problemi software

Il computer utilizza durante il suo funzionamento il sistema operativo e i software installati. Se il computer dovesse presentare un funzionamento anomalo o arrestarsi per un problema di software, è possibile a volte risolvere il problema senza doversi rivolgere all'assistenza tecnica.

Per ovviare ad alcuni problemi software, è sufficiente in alcuni casi riavviare il computer; in altri casi, seppur raramente, è necessario effettuare un Ripristino di sistema utilizzando gli appositi file disponibili sul disco rigido.

L'unità disco rigido dispone di un'immagine di ripristino del sistema che include tutti i file software installati originariamente in fabbrica sul computer. Se fosse necessario ripristinare il sistema, questa immagine consente un'esecuzione facile del ripristino.

Poiché tutte le informazioni necessarie sono contenute nell'immagine di ripristino disponibile nel disco rigido, i dischi di ripristino non vengono forniti con gli accessori del computer.

Come soluzione alternativa, è possibile:

- Creare i propri dischi di ripristino del sistema dall'immagine di ripristino, come descritto in "Creazione di dischi per il ripristino di sistema" a pagina 20.
- Contattare l'assistenza tecnica di HP per ottenere un set di dischi di Ripristino di sistema.

Si consiglia anche di creare il CD Strumenti di ripristino per pc hp. Questo CD contiene le utilità che consentono di apportare modifiche all'unità disco rigido. Vedere "Creazione di un CD Strumenti di ripristino" a pagina 21.

NOTA: È importante eseguire le operazioni di riparazione del computer seguendo l'ordine sequenziale descritto in questo documento.

Riparazioni software

Questa sezione elenca tutti i metodi disponibili per risolvere problemi software emersi durante l'uso del computer. Le sezioni che seguono riportano istruzioni dettagliate per ciascun metodo. Le procedure devono essere eseguite nell'ordine sequenziale specificato.

- Riavvio del computer.
- Spegnimento del computer
- Aggiornamento dei driver
- Ripristino della configurazione di sistema Microsoft
- Ripristino di applicazioni e di driver
- Ripristino di sistema

NOTA: Se si sostituisce un'unità disco rigido, è sufficiente eseguire il Ripristino di sistema.

Il computer potrebbe anche includere una Riparazione software guidata (disponibile solo in alcuni modelli). È possibile utilizzare questa procedura guidata per accedere a molti dei metodi di riparazione descritti in questo capitolo, tra cui:

- Creazione dei dischi di Ripristino di sistema
- Ripristino della configurazione di sistema Microsoft
- Ripristino di applicazioni e di driver
- Ripristino di sistema

Per avviare la procedura guidata di riparazione del software, fare clic su **Start, Tutti i programmi, Guida e strumenti del PC** e quindi su **Ripristino guidato software**.

Riavvio del computer

Il riavvio del computer è il metodo di riparazione più semplice. Quando il computer si riavvia, carica nuovamente il sistema operativo e il software in memoria.

Per riavviare il computer:

- 1** Chiudere tutte le finestre e i programmi aperti.
- 2** Fare clic su **Start**.
- 3** Scegliere **Spegni computer**.
- 4** Fare clic su **Riavvia**.

Spegnimento del computer

Quando si spegne e si riaccende il computer, questo ricarica in memoria il sistema operativo e con questo elimina automaticamente alcune informazioni rilevate. Questa operazione può eliminare eventuali problemi ancora presenti dopo il riavvio del computer.

Per spegnere il computer:

- 1 Chiudere tutte le finestre e i programmi aperti.
- 2 Fare clic su **Start**.
- 3 Scegliere **Spegni computer**.
- 4 Fare clic su **Spegni**.
- 5 Avviare il computer premendo il pulsante di accensione.

Aggiornamento dei driver

Il *driver* è un programma software che permette al computer di comunicare con un dispositivo collegato, come ad esempio una stampante, un disco rigido, un mouse o una tastiera.

Eeguire la procedura descritta di seguito per aggiornare un driver o per ritornare a una versione precedente del driver se la nuova versione non ha risolto il problema.

- 1 Fare clic su **Start**, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Risorse del computer** e quindi su **Proprietà**. Si apre la finestra Proprietà del sistema.
- 2 Selezionare la scheda **Hardware** e quindi **Gestione periferiche**. Viene visualizzata la finestra Gestione periferiche.
- 3 Fare clic sul segno più (+) per espandere il dispositivo di cui si vuole aggiornare il driver o eseguire un ripristino (ad esempio, **Unità DVD/CD-ROM**).
- 4 Fare clic su una voce specifica (ad esempio, **DVD Writer 640b**) e quindi sulla scheda **Driver**.
- 5 Fare clic su **Aggiorna driver** o su **Ripristina driver** e seguire le istruzioni visualizzate su schermo.

Ripristino della configurazione di sistema Microsoft

Microsoft® Windows® XP dispone di una funzionalità che permette di riportare la configurazione del computer a una fase precedente in cui non si verificavano i problemi di software correnti. Questa funzionalità consente la creazione di un "punto di ripristino" in cui vengono registrate le impostazioni del computer ad una determinata data e ora.

Quando si aggiungono programmi tramite **Aggiungi programmi** della finestra Installazione applicazioni (a cui si accede facendo clic su **Start, Pannello di controllo e Installazione applicazioni**), il sistema operativo crea automaticamente un punto di ripristino prima di aggiungere il nuovo software. È anche possibile impostarle i punti di ripristino manualmente.

In caso di problemi nel proprio computer che si ritiene siano attribuibili al software, usare Ripristino configurazione di sistema per riportare il computer al punto di ripristino precedente.



AVVERTENZA: Eseguire sempre la procedura Ripristino configurazione di sistema prima di usare il programma Ripristino di sistema.

Per avviare il Ripristino della configurazione di sistema:

- 1 Chiudere tutti i programmi aperti.
- 2 Fare clic su **Start**.
- 3 Scegliere **Tutti i programmi**.
- 4 Scegliere **Accessori**.
- 5 Scegliere **Strumenti di sistema**.
- 6 Fare clic su **Ripristino configurazione di sistema**.
- 7 Fare clic su **Avanti**.
- 8 Seguire le istruzioni visualizzate su schermo.

Per definire manualmente dei punti di ripristino:

- 1 Chiudere tutti i programmi aperti.
- 2 Fare clic su **Start**.
- 3 Scegliere **Tutti i programmi**.
- 4 Scegliere **Accessori**.

- 5 Scegliere **Strumenti di sistema**.
- 6 Fare clic su **Creazione punto di ripristino**.
- 7 Fare clic su **Avanti**.
- 8 Seguire le istruzioni visualizzate su schermo.

Per ulteriori informazioni sui punti di ripristino del software:

- 1 Fare clic su **Start**.
- 2 Fare clic su **Guida in linea e supporto tecnico**. Vengono visualizzati la Guida e il centro di supporto tecnico in linea.
- 3 Digitare *ripristino di sistema* nel campo di ricerca e fare clic su **Cerca**.

Ripristino di applicazioni e di driver

In caso di una cancellazione accidentale di un programma software (chiamato anche *applicazione*) o di un driver pre-installati, o se questi dovessero essere danneggiati, è possibile reinstallare il software tramite il programma Ripristino di applicazioni Compaq (disponibile solo in alcuni modelli).

NOTA: Per accertarsi che il computer includa il programma, eseguire la procedura descritta di seguito, dal punto 3 al punto 5. Se nella Guida e strumenti del PC è presente la voce Ripristino di applicazioni Compaq significa che il programma è installato sul computer.

NOTA: Non usare il programma Ripristino di applicazioni per reinstallare i software installati successivamente all'acquisto del computer, tramite i CD o DVD ricevuti in dotazione con il computer. Reinstallare questi programmi direttamente dai rispettivi CD o DVD.

Per avviare il ripristino di applicazioni o di driver:

- 1 Chiudere tutte le applicazioni e cartelle aperte (se si intende ripristinare un driver, passare al punto 3).
- 2 Disinstallare l'applicazione danneggiata:
 - a Fare clic su **Start, Pannello di controllo** e quindi su **Installazione applicazioni**.
 - b Selezionare il programma da rimuovere e fare clic sul **Cambia/Rimuovi**.

- 3 Fare clic su **Start**.
- 4 Scegliere **Tutti i programmi**.
- 5 Scegliere **Guida e Strumenti del PC**.
- 6 Fare clic su **Ripristino di applicazioni Compaq**.
- 7 Fare clic su **Installazione applicazioni o Installazione driver** e quindi su **Avanti**.
- 8 Selezionare il programma o il driver da installare e fare clic su **Installa**.
- 9 Ripetere i punti 7 e 8 per installare altri driver o applicazioni
- 10 Una volta terminato il ripristino delle applicazioni o dei driver, chiudere il programma Ripristino di applicazioni. Fare clic su **Start, Spegni computer** e **Riavvia** per riavviare il computer.



AVVERTENZA: Non saltare quest'ultimo punto. Una volta terminato il ripristino delle applicazioni e dei driver è necessario riavviare il computer.

Ripristino di sistema

Dopo avere utilizzato i metodi descritti precedentemente per riparare il software di sistema, è possibile eseguire il programma di Ripristino di sistema come ultima alternativa e reinstallare il sistema operativo e il software applicativo.

Il programma di Ripristino di sistema offre due opzioni:

- **Ripristino standard** — Questa opzione ripristina i programmi, i driver e il sistema operativo originariamente installati nel computer, senza cancellare i file di dati creati in seguito all'acquisto del computer. Dopo il Ripristino del sistema potrebbe non essere facile trovare alcuni file di dati, quindi prima di avviare il ripristino si consiglia di effettuare una copia di backup di tutti i file archiviati nel disco rigido.

- **Ripristino completo del sistema** — Questa opzione cancella l'intero contenuto del disco rigido e riformatta il disco. Questo comporta che tutti i file di dati creati dall'utente verranno cancellati. Il Ripristino completo del sistema reinstalla il sistema operativo, i programmi e i driver dai dischi di ripristino. Sarà tuttavia necessario reinstallare tutti i programmi non pre-installati nel computer al momento del suo acquisto. Questo include i software archiviati nei CD degli accessori del computer nonché i programmi installati direttamente dall'utente.

NOTA: Se il disco rigido del computer è vuoto o danneggiato, sarà disponibile soltanto l'opzione di ripristino completo.

NOTA: Se il computer include un'unità HP Personal Media Drive (disponibile solo in alcuni modelli), è necessario rimuoverla prima di avviare il programma di Ripristino di sistema.

È inoltre necessario adottare uno dei metodi descritti di seguito per l'esecuzione del Ripristino di sistema:

- **Immagine di ripristino** — Eseguire il ripristino da un'immagine di ripristino archiviata nel disco rigido. L'immagine di ripristino è un file che contiene una copia del software originale. Per eseguire un ripristino di sistema dall'immagine di ripristino disponibile nel disco rigido, vedere "Esecuzione del Ripristino di sistema dal disco rigido" a pagina 22.

NOTA: L'immagine di ripristino usa una sezione del disco rigido non utilizzata per l'archiviazione dei dati.

- **Dischi di ripristino** — Eseguire il ripristino da un set di dischi di ripristino (CD o DVD) creati dai file archiviati sul disco rigido. Per creare i dischi di ripristino, eseguire la procedura descritta nella sezione successiva.

Creazione di dischi per il Ripristino di sistema

Eseguire la procedura descritta in questa sezione per creare un set di dischi di Ripristino di sistema dall'immagine di ripristino archiviata nel disco rigido. L'immagine contiene il sistema operativo, i driver e i file dei programmi software che erano stati pre-installati in fabbrica.

È possibile creare un solo set di dischi di ripristino per il computer. I dischi di ripristino possono essere usati soltanto sul computer per cui sono stati creati.

Dopo avere creato i dischi di ripristino, è possibile cancellare l'immagine di ripristino se si vuole creare più spazio sul disco rigido.

NOTA: Non cancellare l'immagine di ripristino prima di aver creato i CD o i DVD di ripristino.

Scelta del supporto da usare per i dischi di ripristino

Per creare i dischi di ripristino è preferibile usare dischi DVD anziché CD per vari motivi:

- I DVD hanno una maggior velocità di trasferimento dei dati. I DVD di ripristino ripristinano i dati originali più rapidamente dei CD di ripristino.
- La creazione di un DVD di ripristino richiede meno tempo della creazione di un CD di ripristino.
- I DVD hanno una capacità maggiore dei CD, per cui si riduce il numero di dischi da masterizzare e conservare.

Per creare i dischi di ripristino, il computer deve disporre di un'unità CD o DVD writer o di un'altra unità in grado di scrivere su CD e DVD.

Il numero di dischi di ripristino necessari dipende dal modello di computer. Il programma che crea i dischi indica il numero di dischi vuoti necessari per creare il set di dischi di ripristino. La procedura richiede tempo (fino a 15 minuti per disco) in quanto include la verifica di una scrittura su disco senza errori.

È possibile interrompere la scrittura in qualsiasi momento. Al riavvio successivo del programma, la procedura riprenderà dal punto in cui era stata interrotta.

Per creare i dischi di Ripristino di sistema

- 1 Chiudere tutti i programmi aperti.
- 2 Fare clic su **Start**.
- 3 Scegliere **Tutti i programmi**.
- 4 Scegliere **Guida e Strumenti del PC**.
- 5 Fare clic su **Creatore di CD-DVD di ripristino per Compaq**; Viene visualizzata la finestra del programma di creazione dei CD-DVD di ripristino.
- 6 Seguire le istruzioni visualizzate su schermo. Etichettare ogni disco dei dati mano a mano che vengono creati (ad esempio, Ripristino 1, Ripristino 2).

Conservare i dischi di ripristino del sistema in un luogo sicuro.

Creazione di un CD Strumenti di ripristino

Oltre ai dischi di Ripristino di sistema, è possibile creare un CD Strumenti di ripristino. Il CD Strumenti di ripristino può essere utilizzato per:

- Leggere le istruzioni archiviate nel CD Strumenti di ripristino per l'uso delle utility.
- Avviare il programma Ripristino di sistema dalla partizione di ripristino.
- Cancellare la partizione di ripristino dal disco rigido del computer per aumentare lo spazio disponibile per l'archiviazione di dati.
- Creare una nuova partizione sul disco rigido del computer per l'archiviazione dei dati.
- Avviare la console di ripristino di emergenza di Microsoft (un'utilità Microsoft in grado di eseguire diagnostica e riparazioni del sistema operativo).



AVVERTENZA: Prima di utilizzare il CD Strumenti di ripristino Compaq per modificare il disco rigido, creare i dischi di Ripristino di sistema come descritto nella sezione precedente. Una volta eliminata la partizione per il Ripristino di sistema, non è più possibile creare i dischi di ripristino.

È necessario creare un CD Strumenti di ripristino prima di poter utilizzare queste utility.

Per creare o avviare il CD Strumenti di ripristino

- 1 Fare clic su **Start**.
- 2 Scegliere **Tutti i programmi**.
- 3 Scegliere **Guida e Strumenti del PC**.
- 4 Fare clic su **CD Strumenti di Ripristino Compaq**. Viene visualizzata la finestra degli strumenti.
- 5 Seguire le istruzioni visualizzate su schermo. Conservare il CD Strumenti di ripristino in un luogo sicuro.

Esecuzione del Ripristino di sistema dai dischi di ripristino

Questa sezione contiene la procedura per l'esecuzione di un Ripristino di sistema dai dischi di ripristino creati come descritto nella sezione "Creazione di dischi per il Ripristino di sistema" a pagina 20.

Per avviare il programma Ripristino di sistema usando i dischi di ripristino:

- 1 Se il computer funziona, creare un CD o un DVD di backup che contenga tutti i file di dati che si vogliono salvare. Al termine, rimuovere il disco di backup dal vassoio dell'unità.
 - 2 Inserire il disco di ripristino n.1 nel vassoio dell'apposita unità (CD o DVD) e chiudere il vassoio.
 - 3 Spegnerne il computer.
 - Se il computer risponde: fare clic su **Start**, **Spegni computer** e quindi su **Spegni**.
- Oppure:*
- Se il computer non risponde: premere e tenere premuto il pulsante di accensione/spegnimento per 5 secondi circa finché il computer non si spegne.
- 4 Scollegare tutte le periferiche dal computer, tranne il monitor, la tastiera e il mouse.
 - 5 Scollegare o rimuovere tutte le unità esterne e rimuovere l'HP Personal Media Drive, se disponibile nel computer.
 - 6 Premere il pulsante di accensione per accendere il computer.

7 Il computer avvia il ripristino dal disco di ripristino. Seguire le istruzioni visualizzate su schermo.

- Per il ripristino standard, premere R. Scegliere **Avanti** per proseguire con il Ripristino di sistema. Fare clic su **Sì** per iniziare il ripristino. Inserire gli altri dischi di ripristino, come da istruzioni.

Oppure:

- Per un ripristino di sistema completo, premere F e scegliere **Sì** per procedere con il ripristino. Inserire gli altri dischi, come da istruzioni su schermo.

Oppure:

- Se il disco rigido è vuoto o danneggiato, premere R per eseguire un ripristino completo del sistema. Inserire gli altri dischi di ripristino, come da istruzioni su schermo.



AVVERTENZA: L'opzione di Ripristino di sistema completo comporta la cancellazione di tutti i dati creati o programmi installati successivamente all'acquisto del computer. Eseguire, su un disco rimovibile, una copia di backup delle informazioni che si vogliono conservare.

8 Inserire il disco successivo, se richiesto da un messaggio su schermo.

9 Al completamento della procedura del programma di ripristino, rimuovere l'ultimo disco.

NOTA: Se alla fine di un ripristino completo del sistema viene visualizzato un messaggio che richiede l'inserimento del disco di installazione avanzata numero 1 e il riavvio del computer, rimuovere il disco di ripristino dal vassoio dell'unità e riavviare il computer. Non è necessario inserire il disco indicato.

10 Fare clic su **Riavvia** per riavviare il computer.

11 Una volta riavviato il computer, viene visualizzata una serie di schermate di avvio. Prima di procedere con la configurazione iniziale di Microsoft Windows, è necessario rispondere ad alcune domande.

12 Completare l'avvio del computer, eseguire la registrazione e attendere fino a quando non viene visualizzato il desktop. Spegnerne quindi il computer, ricollegare tutte le periferiche e riaccendere il computer.

13 Reinstallare i software installati successivamente all'acquisto del computer.

14 Copiare i file di dati dal disco di backup al disco rigido.

Esecuzione del Ripristino di sistema dal disco rigido

Scegliere una delle procedure descritte di seguito per reinstallare il software utilizzando l'immagine di ripristino disponibile nel disco rigido:

- Avvio del Ripristino di sistema se il computer risponde
- Avvio del Ripristino di sistema se il computer non risponde

Avvio del Ripristino di sistema se il computer risponde

1 Spegnerne il computer. Rimuovere l'HP Personal Media Drive dal computer, se disponibile. Scollegare tutte le periferiche dal computer, tranne il monitor, la tastiera e il mouse. Accendere il computer.

2 Fare clic su **Start** nella barra delle attività, scegliere **Tutti i programmi, Guida e Strumenti del PC** e fare quindi clic su **Ripristino di sistema per PC Compaq**.

Viene visualizzato un messaggio che richiede di confermare il completamento del ripristino della configurazione di sistema Microsoft e la reinstallazione dei driver:

- Se non si è eseguito il Ripristino della configurazione di sistema Microsoft e la reinstallazione dei driver, fare clic su **Ripristino configurazione di sistema Microsoft** e seguire le istruzioni visualizzate su schermo.
- Se si è eseguito il Ripristino della configurazione di sistema Microsoft e la reinstallazione dei driver, fare clic su **Sì** per avviare il processo di ripristino e passare al punto 3.

3 Seguire le istruzioni visualizzate su schermo.



AVVERTENZA: L'opzione di Ripristino di sistema completo comporta la cancellazione di tutti i dati creati o programmi installati successivamente all'acquisto del computer. Eseguire, su un disco rimovibile, una copia di backup delle informazioni che si vogliono conservare.

4 Completare l'avvio del computer, eseguire la registrazione e attendere fino a quando non viene visualizzato il desktop. Spegner il computer, ricollegare tutte le periferiche e riaccendere il computer.

Avvio del Ripristino di sistema se il computer non risponde

- 1** Spegner il computer. Se necessario, tenere premuto il pulsante di accensione/spegnimento finché il computer non si spegne.
- 2** Rimuovere l'HP Personal Media Drive dal computer, se disponibile. Scollegare tutte le periferiche dal computer, tranne il monitor, la tastiera e il mouse.
- 3** Premere il pulsante di accensione per accendere il computer.

4 Durante l'avvio, accedere al programma di ripristino come indicato di seguito:

Quando appare la schermata con il logo Compaq, premere il tasto F10 sulla tastiera (Questo tasto va premuto entro pochi secondi, prima che la normale procedura di avvio continui).

5 Una volta iniziato il ripristino, attendere che le apposite istruzioni vengano visualizzate e una volta visualizzate, seguirle.



AVVERTENZA: L'opzione di Ripristino di sistema completo comporta la cancellazione di tutti i dati creati o programmi installati successivamente all'acquisto del computer. Eseguire, su un disco rimovibile, una copia di backup delle informazioni che si vogliono conservare.

6 Complete the PC startup, finish the registration process, and wait until you see the desktop. Then, turn off the PC, reconnect all peripheral devices, and turn on the PC.

Printed in



5 9 9 1 - 4 1 4 0