

# Guida alla risoluzione di problemi e alla manutenzione



Le sole garanzie per i prodotti e servizi Hewlett-Packard sono espone nei documenti che accompagnano tali prodotti e servizi. Le informazioni qui contenute non potranno in alcun modo essere interpretate come costituenti un'ulteriore garanzia. HP non sarà responsabile per eventuali omissioni o 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 riservate protette da copyright. È vietato fotocopiare, riprodurre o tradurre in un'altra lingua questo documento, per intero o parzialmente, senza il previo consenso scritto di HP.

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

Copyright © 2005–2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Può essere concesso in licenza negli Stati Uniti in base a uno o a entrambi i brevetti USA N. 4,930,158 e 4,930,160 fino al 28 agosto, 2008.

Microsoft e Windows sono marchi depositati statunitensi della Microsoft Corporation.

Il logo Windows è un marchio registrato della Microsoft Corporation negli Stati Uniti e in tutti gli altri paesi/regioni.

HP incoraggia un uso legittimo delle tecnologie e non approva l'uso dei suoi prodotti per fini diversi da quelli consentiti dalle leggi in materia di copyright.

Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso.

# Sommario

<b>Manutenzione.....</b>	<b>1</b>
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 .....	2
Esecuzione manuale della Pulitura disco.....	2
Definizione della procedura automatica di Pulitura disco.....	2
Esecuzione del programma di Deframmentazione del disco .....	3
Verifica errori nell'unità disco rigido .....	4
Spazio disponibile sul disco rigido .....	4
Pianificazione raccomandata dei tempi di manutenzione .....	5
<b>Diagnostica e risoluzione di problemi del computer.....</b>	<b>9</b>
Audio .....	10
Unità CD e DVD.....	11
Video.....	13
Schermo (monitor) .....	14
Unità disco rigido.....	15
Installazione dell'hardware.....	15
Accesso a Internet .....	17
Tastiera e mouse .....	19
Alimentazione.....	21
Prestazioni.....	22
Varie .....	24

<b>Soluzione di problemi software.....</b>	<b>25</b>
Riparazioni software.....	25
Riavvio del computer .....	26
Spegnimento del computer .....	26
Aggiornamento dei driver .....	26
Ripristino della configurazione di sistema Microsoft .....	27
Reinstallazione di programmi software e driver hardware .....	28
Ripristino di sistema .....	29
Creazione di dischi per il ripristino .....	29
Scelta del supporto da usare per i dischi di ripristino .....	30
Opzioni di ripristino del sistema .....	30
Esecuzione del Ripristino di sistema dal disco rigido .....	31
Avvio del ripristino di sistema dal menu Start di Windows Vista .....	31
Lancio ripristino del sistema all'avvio del computer .....	31

# Manutenzione

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 alle impostazioni originali utilizzando i dischi di Ripristino di sistema creati in precedenza.

Prima di creare i dischi di ripristino, leggere "Ripristino di sistema" a pagina 29 e quindi creare i dischi seguendo le istruzioni fornite in "Creazione di dischi per il ripristino" a pagina 29.

## Eliminazione di programmi non utilizzati

- 1 Fare clic sul pulsante **Start di Windows**<sup>®</sup> quindi fare clic su **Pannello di controllo**.
- 2 Fare clic su **Installazione applicazioni**. Si aprirà la relativa finestra.
- 3 Selezionare il programma da eliminare e fare clic su **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, fare riferimento alla documentazione o alla guida in linea del programma.

---

## 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 sul pulsante **Start di Windows, Tutti i programmi, Accessori, Utilità di sistema**, quindi fare 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 **Elimina file** per completare l'eliminazione dei file selezionati.

### Definizione della procedura automatica di Pulitura disco

- 1 Fare clic sul pulsante **Start di Windows, Tutti i programmi, Accessori, Utilità di sistema**, quindi fare clic su **Operazioni pianificate**.
- 2 Fare clic su **Azione** e quindi su **Aggiungi operazione pianificata**.
- 3 Digitare un nome per l'operazione e una descrizione opzionale.
- 4 Fare clic su **OK** e poi di nuovo su **OK**.
- 5 Selezionare la periodicità e quindi fare clic su **Avanti**.
- 6 Selezionare quindi l'ora in cui eseguire la pulitura e selezionare **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.
- 7 Selezionare **Avvia programma** e fare clic su **Avanti**.
- 8 In **Programma/Script**, fare clic su **Sfoggia**.
- 9 Digitare *cleanmgr.exe* e fare clic su **Apri**.
- 10 Rivedere il riepilogo delle operazioni impostate. Una volta terminato, fare clic su **Fine**. 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 Salvare il lavoro e chiudere tutti i programmi aperti.
- 2 Premere contemporaneamente i tasti Ctrl, Alt e Canc della tastiera.
- 3 Fare clic su **Avvia Task Manager**.
- 4 Nella scheda Applicazioni, selezionare tutti i programmi dell'elenco e fare clic su **Termina operazione**. Chiudere Task Manager.
- 5 Fare clic sul pulsante **Start di Windows, Tutti i programmi, Accessori, Utilità di sistema**, quindi fare clic su **Utilità di deframmentazione dischi**.
- 6 Fare 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 sul pulsante **Start di Windows**, selezionare il pulsante **Spegni computer** e quindi scegliere l'opzione **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 Vista. Quando viene visualizzato il messaggio sul desktop, fare clic su **Si** per continuare in modalità provvisoria.
  - 6 Dopo aver avviato Windows Vista, 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 Vista. Chiudere tutti i programmi aperti prima di avviare la verifica errori del disco.

- 1 Fare clic sul pulsante **Start di Windows** quindi fare clic su **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 **Start**. 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 di HP e Compaq sulla quale è stato pre-installato il sistema operativo Windows Vista, *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 Vista 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 Vista e le dimensioni pubblicizzate dal fabbricante. La capacità effettiva dell'unità disco rigido è quella dichiarata dal fabbricante.

Windows Vista 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

<b>Giornaliera</b>	<b>Settimanale</b>	<b>Mensile</b>	<b>Trimestrale (o stagionale)</b>
<b>Gestione e-mail</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Eliminare le e-mail provenienti da sconosciuti.</li><li>■ Non aprire allegati non fidati.</li><li>■ Organizzare le e-mail.</li></ul>	<b>Protezione da virus, adware e spyware</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Aggiornare i rispettivi file o pianificare un aggiornamento automatico settimanale.</li><li>■ Eseguire una scansione completa antivirus, adware e spyware oppure pianificare una scansione settimanale automatica.</li></ul>	<b>Utilizzo degli aggiornamenti di Windows</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Verificare regolarmente gli aggiornamenti disponibili o pianificare un aggiornamento mensile automatico. (Per ulteriori informazioni consultare la <i>Guida introduttiva</i>.)</li></ul>	<b>Definizione di nuove password</b> <p>(Per ulteriori informazioni consultare la <i>Guida introduttiva</i>.)</p>

---

# Pianificazione raccomandata dei tempi di manutenzione *(continua)*

Giornaliera	Settimanale	Mensile	Trimestrale (o stagionale)
	<b>Ottimizzazione delle prestazioni</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Eseguire la Pulitura disco. (Vedere "Esecuzione del programma di Pulitura disco" a pagina 2.)</li><li>■ Eseguire la deframmentazione del disco. (Vedere "Esecuzione del programma di Deframmentazione del disco" a pagina 3.)</li><li>■ Eseguire una verifica errori nell'unità disco rigido. (Vedere "Verifica errori nell'unità disco rigido" a pagina 4.)</li></ul>	<b>Rivedere il menu Start</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Impostare l'apertura solo delle applicazioni necessarie:<ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows, Tutti i programmi</b>, quindi fare clic su <b>Windows Defender</b>.</li><li>2 Fare clic su <b>Strumenti</b>.</li><li>3 Fare clic su <b>Software Explorer</b>.</li><li>4 Nell'elenco delle categorie selezionare <b>Programmi di avvio</b>.</li><li>5 Selezionare il programma che non si desidera eseguire e fare clic su <b>Disattiva</b>.</li></ol></li></ul>	<b>Pulizia di computer, monitor, tastiera e mouse</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Per maggiori dettagli sulle istruzioni di pulizia, visitare: <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a> Selezionare il paese/regione e la lingua, cercare il numero di modello del proprio computer e poi inserire la parola chiave <i>pulizia</i>.</li></ul>
	<b>Eliminazione dei file del browser Web</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Eliminare i cookies.</li><li>■ Eliminare la cache.</li><li>■ Eliminare i file di cronologia.</li></ul>	<b>Pulitura del desktop</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Eliminare o disinstallare icone e applicazioni non necessarie. (Vedere "Eliminazione di programmi non utilizzati" a pagina 1.)</li></ul>	

# Pianificazione raccomandata dei tempi di manutenzione *(continua)*

Giornaliera	Settimanale	Mensile	Trimestrale (o stagionale)
	<p><b>Svuotare il Cestino</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Il programma di Pulitura disco può eseguire questa ed altre attività di pulizia. (Vedere "Esecuzione del programma di Pulitura disco" a pagina 2.)</li></ul>	<p><b>Mantenimento delle condizioni generali di funzionamento</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Verificare che i componenti del computer siano puliti.</li><li>Accertarsi che la ventilazione non sia ostruita.</li><li>Proteggere tutti i collegamenti e il cablaggio.</li></ul>	
	<p><b>Archiviazione di file importanti su CD o DVD</b></p> <p>(Vedere "Creazione di dischi di backup" a pagina 1.)</p>	<p><b>Creazione di un punto di ripristino</b></p> <p>(Vedere "Ripristino della configurazione di sistema Microsoft" a pagina 27.)</p>	



# 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
- Unità CD e DVD
- Video
- 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.	<p>Premere il tasto Muto sulla tastiera per verificare se questa funzione è attiva.</p> <p><i>Oppure</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b> quindi fare clic su <b>Pannello di controllo</b>.</li><li>2 Fare clic su <b>Suoni, voce e periferiche audio</b> e quindi su <b>Regolare il volume di sistema</b>.</li><li>3 Se le applicazioni sono mute, cliccare sul pulsante Muto per ripristinare il volume.</li></ol> <hr/> <p>Fare clic sull'icona <b>Volume</b> () , disponibile nella barra delle attività, oppure usare i comandi della tastiera per alzare il volume.</p> <hr/> <p>Accertarsi che gli altoparlanti alimentati (ossia attivi) siano accesi.</p> <hr/> <p>Spegnere il computer e ricollegare gli altoparlanti.</p> <hr/> <p>Premere il tasto di riposo (disponibile soltanto in alcuni modelli), o il tasto Esc della tastiera per uscire dalla modalità standby.</p> <hr/> <p>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.</p> <hr/> <p>Scollegare le cuffie se sono collegate al computer.</p>
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"><li>■ 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.</li><li>■ Se il codec corretto non è disponibile, verificare la disponibilità di un aggiornamento di Windows Media Player.</li></ul> <p>Per ulteriori informazioni, aprire la Guida in linea di Windows Media Player e cercare la sezione corrispondente alla voce <i>codec</i>.</p>

# 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 un disco (disponibili presso i rivenditori di computer).
Non riesco ad estrarre il CD o DVD.	Il driver potrebbe essere danneggiato o obsoleto. Fare riferimento a "Aggiornamento dei driver" a pagina 26 per informazioni dettagliate sul ripristino e l'aggiornamento dei driver.
	Accendere il computer e premere il pulsante di espulsione più vicino all'unità, per estrarre il vassoio.
	Se si sospetta un problema con il pulsante di espulsione, proseguire come segue: <ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b> quindi fare clic su <b>Risorse del computer</b>.</li><li>2 Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'unità CD o DVD che si vuole aprire.</li><li>3 Selezionare <b>Espelli</b> dal menu.</li></ol>

## Unità CD e DVD (continua)

Sintomo	Soluzione possibile
Non riesco a creare (masterizzare) un disco.	Accertarsi che il disco sia inserito con l'etichetta rivolta verso l'alto e che sia centrato nel vassoio.
	Verificare che il disco utilizzato sia il tipo di disco (supporto) corretto per quell'unità. Provare un disco di un'altra marca.
	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.
	Usare sempre il tipo di disco adatto ai file che si vuole registrare.
	Per registrare file musicali su un CD-R, accertarsi che il CD-R sia vuoto. Per registrare file di dati su un CD, verificare che il CD sia vuoto o che lo spazio disponibile sia sufficiente per la loro registrazione.
	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.
	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.
	Selezionare una velocità di scrittura inferiore, se disponibile.
	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.
	Prima di iniziare la registrazione, chiudere tutte le finestre e i programmi aperti.
	Assicurarsi che lo spazio sul disco rigido sia sufficiente per memorizzare una copia temporanea del contenuto.
Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b> quindi fare clic su <b>Risorse del computer</b> . Fare clic sul tasto destro dell'unità di disco rigido e selezionare <b>Proprietà</b> per visualizzare lo spazio disponibile.	
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.	
Chiudere tutte le finestre e i programmi aperti e riavviare il computer.	
Non riesco ad aggiungere dati al DVD.	Verificare di aver selezionato l'opzione di scrittura corretta (aggiunta o aggiunta sequenziale di file di dati) nel software di masterizzazione del DVD.

## Unità CD e DVD (continua)

Sintomo	Soluzione possibile
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. Alcuni file video possono venire visualizzati nel computer, ma non nei lettori di video DVD ad uso domestico.

## 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 e salvare nuovamente il file in un formato supportato.
Vengono visualizzati dei messaggi di errore di codec quando si riproducono determinati file video.	Aprire il file in Windows Media Player. Accertarsi che Windows Media Player sia configurato per uno scaricamento automatico dei codec. <ul style="list-style-type: none"><li>■ 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.</li><li>■ Se il codec corretto non è disponibile, verificare la disponibilità di un aggiornamento di Windows Media Player.</li></ul> Per ulteriori informazioni, aprire la Guida in linea di Windows Media Player e cercare la sezione corrispondente alla voce <i>codec</i> .

## Video (continua)

Sintomo	Soluzione possibile
Messaggio di errore: <i>I file necessari per la visualizzazione di contenuti video mancano o sono danneggiati.</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b>, fare clic con il tasto destro del mouse su <b>Risorse del computer</b> e selezionare <b>Proprietà</b>.</li><li>2 Nella scheda Hardware, cliccare su <b>Gestione periferiche</b>.</li><li>3 Fare clic sul segno più (+) in corrispondenza di <b>Controller audio, video e giochi</b>.</li><li>4 Fare clic con il tasto destro del mouse su <b>TV tuner</b> (solo su alcuni modelli) e quindi selezionare <b>Aggiorna driver</b>.</li><li>5 Selezionare <b>Cerca driver aggiornati automaticamente</b>.</li><li>6 Seguire le istruzioni per aggiornare il driver.</li><li>7 Se richiesto, riavviare il computer.</li></ol>

## 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 sulla parte anteriore del monitor.
Lo schermo è oscurato.	Premere la barra spaziatrice o spostare il mouse per visualizzare nuovamente la schermata. Premere il tasto di riposo (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"><li>■ Se uno o più piedini sono piegati, sostituire il cavo di collegamento del monitor.</li><li>■ Se i piedini non sono piegati, ricollegare il cavo di collegamento del monitor al retro del computer.</li></ul>
Le immagini visualizzate sono troppo grandi, troppo piccole o sfocate.	Regolare le impostazioni di risoluzione del monitor in Windows Vista: <ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic con il tasto destro del mouse nel desktop e selezionare <b>Personalizza</b>.</li><li>2 Fare clic su <b>Impostazioni schermo</b>.</li><li>3 Regolare la barra della <b>Risoluzione</b>.</li></ol>

# Unità disco rigido

Sintomo	Soluzione possibile
Il computer sembra bloccato e non risponde.	<p>Utilizzare Task Manager di Windows per chiudere i programmi che non rispondono o per riavviare il computer:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Premere contemporaneamente i tasti Ctrl, Alt e Canc della tastiera.</li><li>2 Fare clic su <b>Avvia Task Manager</b>.</li><li>3 Selezionare il programma bloccato e fare clic su <b>Termina operazione</b>.</li></ol> <p><i>Oppure</i></p> <p>Se la chiusura dei programmi non funziona, riavviare il computer:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a Premere contemporaneamente i tasti Ctrl, Alt e Canc della tastiera.</li><li>b Fare clic sul pulsante <b>Spegni computer</b> e quindi selezionare <b>Riavvia</b>.</li><li>c 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.</li></ol>
Viene visualizzato il messaggio <i>Errore del disco rigido</i> .	Premere il tasto <b>?</b> sulla tastiera per aprire la Guida in linea e supporto tecnico o consultare la <i>Guida alla garanzia e all'assistenza</i> .

# Installazione dell'hardware

Sintomo	Soluzione possibile
Il sistema non riconosce un nuovo dispositivo installato.	<p>Installare il driver del dispositivo utilizzando il CD ricevuto in dotazione con il dispositivo o scaricarlo e installarlo dal sito Internet del fabbricante.</p> <p>Potrebbe essere necessario installare un driver aggiornato per Windows Vista. Richiedere l'aggiornamento al rivenditore del dispositivo.</p> <p>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>.</p> <hr/> <p>Controllare che tutti i cavi siano correttamente collegati e che i piedini del cavo o del connettore non siano piegati.</p> <hr/> <p>Spegnere il computer, accendere il dispositivo esterno e riaccendere quindi il computer affinché possa riconoscere il dispositivo.</p>

# Installazione dell'hardware (continua)

Sintomo	Soluzione possibile
Il sistema non riconosce un nuovo dispositivo installato. (continua)	<p>Riavviare il computer e seguire le istruzioni per accettare le modifiche.</p> <p>Deselezionare le impostazioni automatiche del sistema operativo relative alla scheda e scegliere una configurazione di base che non crei conflitti tra le risorse.</p> <p>I conflitti tra periferiche possono essere risolti anche riconfigurando o disattivando le periferiche.</p>
La nuova periferica non funziona.	<p>Per installare o disinstallare il driver di una periferica è necessario essere collegati al computer come amministratore del sistema. Per cambiare utente, fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b> e selezionare il pulsante <b>Disconnetti</b> quindi fare clic <b>Cambia utente</b>. Selezionare un utente con privilegi di amministratore.</p> 
Dopo aver installato una nuova periferica, una periferica non funziona più.	<p>Per risolvere un conflitto tra periferiche potrebbe essere necessario disattivare una periferica o disinstallare un driver obsoleto:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b>, fare clic con il tasto destro del mouse su <b>Risorse del computer</b> e selezionare <b>Proprietà</b>.</li><li>2 Nella scheda <b>Hardware</b>, cliccare su <b>Gestione periferiche</b>.</li><li>3 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.</li><li>4 Se è stata eliminata una periferica hardware e il driver risulta elencato 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 <b>Disinstalla</b> e quindi su <b>OK</b>.</li><li>5 Fare doppio clic sul nome del dispositivo e selezionare <b>Proprietà</b>.</li><li>6 Se disponibile, fare clic sulla scheda <b>Risorse</b> per verificare la presenza di conflitti tra periferiche.</li><li>7 Fare clic sulla scheda <b>Generale</b> per verificare che la periferica sia attiva e che funzioni correttamente. In caso contrario, fare clic sul pulsante <b>Risoluzione dei problemi</b> e seguire le istruzioni della procedura guidata.</li><li>8 Riavviare il computer. Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b>, selezionare il pulsante <b>Spegni computer</b> e quindi scegliere l'opzione <b>Riavvia</b>.</li></ol> 

# Accesso a Internet

Sintomo	Soluzione possibile
Non riesco a collegarmi con Internet.	<p>Controllare le impostazioni Internet o rivolgersi al proprio provider Internet (ISP).</p> <p>Verificare l'uso di cavi corretti per il tipo di connessione a internet. Il computer potrebbe disporre di un modem e di un adattatore di rete Ethernet (anche detti schede di interfaccia di rete o NIC). Un modem si serve di un cavo telefonico standard per effettuare la connessione remota. Un NIC utilizza un cavo di rete per collegarsi a una LAN (Local Area Network). 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.</p> <p>Per maggiori informazioni sulla connessione a internet, premere il tasto di aiuto <b>?</b> sulla tastiera e aprire la Guida in linea per il supporto tecnico.</p> <p>Controllare che il browser Web sia installato e predisposto per funzionare con il provider utilizzato.</p> <p>Riprovare a collegarsi più tardi o rivolgersi al servizio di assistenza del provider Internet.</p>
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"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b> quindi fare clic su <b>Pannello di controllo</b>.</li><li>2 Fare clic su <b>Suoni, voce e periferiche audio</b>.</li><li>3 Fare doppio clic su <b>Opzioni modem e telefono</b>.</li><li>4 Selezionare la scheda <b>Modem</b> e fare clic sul pulsante <b>Proprietà</b>.</li><li>5 Nell'area <i>Stato periferica</i>, controllare che il modem funzioni correttamente.</li></ol> <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>

## Accesso a Internet (continua)

Sintomo	Soluzione possibile
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"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b> quindi fare clic su <b>Pannello di controllo</b>.</li><li>2 Fare clic su <b>Installazione applicazioni</b>.</li><li>3 Selezionare <b>America Online</b>, fare clic su <b>Cambia/Rimuovi</b>, quindi seguire le istruzioni visualizzate su schermo.</li></ol> <p><b>NOTA.</b> La disinstallazione del programma AOL non eliminerà l'account utente creato in AOL.</p>
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>. <i>Spyware</i> 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.</p> <p>Per cercare gli spyware con Windows Defender:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows, Tutti i programmi</b>, quindi fare clic su <b>Windows Defender</b>.</li><li>2 Fare clic su <b>Rileva</b>.</li></ol> <p>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"><li>■ 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.</li><li>■ Non rispondere automaticamente <b>Si</b> 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.</li></ul>

## Accesso a Internet (continua)

Sintomo	Soluzione possibile
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 (disponibile in Internet Explorer è sufficiente fare clic su <b>Strumenti</b> e quindi su <b>Blocco pop-up</b>).</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.	<p>Spegnere il computer usando il mouse, ricollegare la tastiera al retro del computer e riaccendere il computer.</p> <p>Per contattare l'assistenza, consultare la <i>Guida alla garanzia e all'assistenza</i>.</p>
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 o il computer non la riconosce.	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Accertarsi che la tastiera si trovi nel range del ricevitore.</li><li>■ Sostituire le batterie della tastiera wireless.</li><li>■ Consultare la documentazione ricevuta in dotazione con la tastiera.</li></ul>
Il mouse wireless non funziona o il computer non la riconosce.	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Accertarsi che il mouse si trovi nel range del ricevitore.</li><li>■ Sostituire le batterie del mouse wireless.</li><li>■ Consultare la documentazione ricevuta in dotazione con il mouse.</li></ul>

# Tastiera e mouse (continua)

Sintomo	Soluzione possibile
Il cursore non risponde al movimento del mouse.	Riavviare il computer usando la tastiera: <ol style="list-style-type: none"><li>1 Premere contemporaneamente i tasti Alt e Tab della tastiera per portarsi in un'applicazione aperta.</li><li>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).</li><li>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.</li><li>4 Usare i tasti freccia per selezionare il pulsante <b>Spegni computer</b>. Scegliere <b>Spegni</b>, quindi premere il tasto Invio sulla tastiera. </li><li>5 Una volta spento il computer, ricollegare il mouse sul retro del computer e accendere il computer.</li></ol>
Il cursore risponde lentamente ai movimenti del mouse.	Usare un tappetino o un'altra superficie non liscia sotto il mouse.  Se si possiede un mouse con sfera, pulire la sfera. Per maggiori dettagli sulle istruzioni di pulizia, visitare: <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a> . Selezionare il paese/regione e la lingua, cercare il numero di modello del proprio computer e poi inserire la parola chiave <i>pulizia</i> .
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 o il computer non la riconosce.	Scollegare e ricollegare il cavo del mouse al computer.  Se il mouse non viene rilevato, spegnere il computer, ricollegare il cavo e riavviare il 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).

## Tastiera e mouse (continua)

Sintomo	Soluzione possibile
Il cursore si muove troppo lentamente o troppo rapidamente.	Regolare la velocità del cursore: <ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows, Pannello di controllo, Suoni, voce e periferiche audio</b> e quindi <b>Mouse</b>.</li><li>2 Fare clic sulla scheda <b>Opzioni puntatore</b>.</li><li>3 Regolare il selettore <b>Movimento</b> su <b>Lento</b> o <b>Veloce</b> per ridurre o aumentare la velocità con cui il puntatore (o cursore) risponde ai movimenti del mouse.</li><li>4 Fare clic su <b>OK</b>.</li></ol>

## Alimentazione

Sintomo	Soluzione possibile
Il computer non si accende e/o non si avvia.	<p>Assicurarsi che i cavi del computer collegati alla fonte di alimentazione esterna siano inseriti correttamente.</p> <hr/> <p>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.</p> <hr/> <p>Se il monitor è nero, potrebbe non essere stato collegato correttamente. Collegare il monitor al computer, inserire la spina e accenderlo. Fare riferimento alla sezione di risoluzione dei problemi Schermo (monitor) a pagina 14.</p> <hr/> <p>Impostare correttamente il selettore del voltaggio in base alla propria area geografica o consultare la <i>Guida alla garanzia e all'assistenza</i> per contattare l'assistenza.</p> <hr/> <p>Accertarsi che la presa funzioni provando a collegarla a un altro apparecchio elettrico.</p> <hr/> <p>Memoria (RAM) incompatibile. Reinstallare la memoria precedente per riportare il computer al suo stato originale. Per istruzioni, consultare la <i>Guida all'aggiornamento, manutenzione e riparazione</i>.</p> <hr/> <p>Ricollegare i cavi dell'alimentazione e dei dati dal retro del disco rigido. Per istruzioni, consultare la <i>Guida all'aggiornamento, manutenzione e riparazione</i>.</p>

## Alimentazione (continua)

Sintomo	Soluzione possibile
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 si spegne premendo il pulsante di accensione/spegnimento.	Tenere premuto il pulsante di accensione finché il computer si spegne.
Il computer si è spento 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.
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
I tempi di apertura e di risposta di applicazioni e file sono troppo lunghi.	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. Eeguire 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): <ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows, Tutti i programmi, Accessori, Utilità di sistema</b>, quindi fare clic su <b>Pulitura disco</b>.</li><li>2 Selezionare l'unità disco che si vuole ripulire.</li><li>3 Scegliere i file da eliminare selezionando la casella di controllo posta accanto ai vari tipi di file elencati.</li><li>4 Fare clic su <b>OK</b> e quindi su <b>Sì</b> per eliminare permanentemente i file selezionati.</li></ol>

## Prestazioni (continua)

Sintomo	Soluzione possibile
I tempi di apertura e di risposta di applicazioni e file sono troppo lunghi. (continua)	<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><b>NOTA.</b> 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"><li>1 Salvare il lavoro e chiudere tutti gli altri programmi.</li><li>2 Premere contemporaneamente i tasti Ctrl, Alt e Canc della tastiera.</li><li>3 Fare clic su <b>Avvia Task Manager</b>.</li><li>4 Nella scheda Applicazioni, selezionare tutti i programmi dell'elenco e fare clic su <b>Termina operazione</b>.</li><li>5 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b>, selezionare <b>Tutti i programmi, Accessori, Utilità di sistema</b>, quindi fare clic su <b>Utilità di deframmentazione dischi</b>.</li><li>6 Fare clic su <b>Deframmenta</b>.</li></ol> <hr/> <p>Eliminare i programmi non utilizzati:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b> quindi fare clic su <b>Pannello di controllo</b>.</li><li>2 Fare clic su <b>Installazione applicazioni</b>. Si aprirà la relativa finestra.</li><li>3 Selezionare il programma da eliminare e fare clic su <b>Rimuovi</b>.</li></ol> <p>Seguire le istruzioni visualizzate su schermo.</p> <hr/> <p>Verificare la presenza di errori nell'unità disco rigido:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Chiudere tutte le finestre e i programmi aperti.</li><li>2 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b> quindi fare clic su <b>Risorse del computer</b>.</li><li>3 Fare clic con il tasto destro del mouse sull'unità disco rigido da verificare e quindi su <b>Proprietà</b>.</li><li>4 Nella finestra Proprietà, fare clic sulla scheda <b>Strumenti</b>.</li><li>5 Nell'area Controllo errori, fare clic su <b>Esegui ScanDisk</b>.</li><li>6 Se si vuole, selezionare le opzioni <b>Correggi automaticamente gli errori del file system</b> e <b>Cerca i settori danneggiati e tenta il ripristino</b>.</li><li>7 Fare clic su <b>Start</b>. Se un messaggio richiede di riavviare il computer, fare clic su <b>Sì</b> per riavviarlo.</li></ol>

# Varie

Sintomo	Soluzione possibile
Viene visualizzato un messaggio di <i>memoria insufficiente</i> .	Chiudere tutti i programmi aperti e quindi riprovare l'operazione desiderata oppure riavviare il computer (facendo clic sul pulsante <b>Start di Windows</b> , selezionare quindi il pulsante <b>Spegni computer</b> e quindi <b>Riavvia</b> ). 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"><li>1 Fare clic sul pulsante <b>Start di Windows</b>, fare clic con il tasto destro del mouse su <b>Risorse del computer</b> e selezionare <b>Proprietà</b>.</li><li>2 Nella scheda Hardware, cliccare su <b>Gestione periferiche</b>.</li><li>3 Fare clic sul segno (+) in corrispondenza di <b>Controller per Universal Serial Bus</b>.</li><li>4 Se il ricevitore ad infrarossi eHome Infrared Receiver è elencato sotto Controllori Universal Serial Bus, significa che Windows ha individuato correttamente il ricevitore a raggi infrarossi. Se il ricevitore non è elencato, passare al punto successivo.</li><li>5 Scollegare l'estremità del cavo USB del sensore remoto dal computer e collegarla alla stessa porta USB.</li><li>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 è apparso nella finestra Gestione periferiche.</li></ol>
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 per non rischiare 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 accettate. CompactFlash (1, 2, e Microdrive), Memory Stick, Memory Stick Pro, MultiMedia, Secure Digital, SmartMedia o XD. Alcuni modelli possono supportare altri tipi. Assicurarsi che la scheda di memoria sia inserita fino in fondo nello slot appropriato. 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.

---

**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
- Reinstallazione di programmi software e driver hardware
- Ripristino di sistema

---

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

---

## 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 sul pulsante **Start di Windows**.
- 3 Fare clic sul pulsante **Spegni computer** e quindi selezionare **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 sul pulsante **Start di Windows**.
- 3 Fare clic sul pulsante **Spegni computer** e quindi selezionare **Spegni**.
- 4 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.

Eseguire 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 sul pulsante **Start di Windows**, fare clic con il tasto destro del mouse su **Risorse del computer** e selezionare **Proprietà**.
- 2 Nella scheda Hardware, cliccare su **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, HP DVD Writer 640b) e quindi sulla scheda **Driver**.

5 Per aggiornare un driver, fare clic su **Aggiorna driver** e seguire le istruzioni a video.

*Oppure*

Per ripristinare una versione precedente di un driver, fare clic su **Ripristina driver** e seguire le istruzioni a video.

## Ripristino della configurazione di sistema Microsoft

Microsoft® Windows® Vista 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. Essa crea un *punto di ripristino* in cui vengono registrate le impostazioni del computer esistenti in quel momento.

Quando si installa un nuovo programma, il sistema operativo crea automaticamente un punto di ripristino prima di aggiungere il nuovo software. È anche possibile impostare 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.

---

**NOTA.** 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 sul pulsante **Start di Windows**.
- 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 sul pulsante **Start di Windows**.
- 3 Selezionare **Pannello di controllo**.
- 4 Fare clic su **Prestazioni e manutenzione** quindi fare clic su **Sistema**.
- 5 Fare clic su **Ripristino configurazione di sistema**.
- 6 Selezionare l'unità per la quale si desidera creare un punto di ripristino.

- 7 Fare clic su **Crea**.
- 8 Seguire le istruzioni visualizzate su schermo.

Per ulteriori informazioni sui punti di ripristino del software:

- 1 Fare clic sul pulsante **Start di Windows**.
- 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**.

## Reinstallazione di programmi software e driver hardware

Se un singolo programma software o un driver hardware preinstallati vengono danneggiati, è possibile reinstallare il programma software o il driver hardware utilizzando il programma di ripristino. (Solo per 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 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 reinstallare programmi software o driver hardware:

- 1 Chiudere tutte le applicazioni e cartelle.
- 2 Disinstallare l'applicazione danneggiata:
  - a Fare clic sul pulsante **Start di Windows, Pannello di controllo**.
  - b In Programmi fare clic su **Installazione applicazioni**.
  - c Selezionare il programma da eliminare e fare clic su **Rimuovi**.
  - d Fare clic su **Si** per procedere con la disinstallazione.
- 3 Fare clic sul pulsante **Start di Windows**.
- 4 Scegliere **Tutti i programmi**.
- 5 Scegliere **Guida e Strumenti del PC**.
- 6 Fare clic su **Ripristino applicazioni**.
- 7 Seguire le istruzioni visualizzate su schermo.
- 8 Dopo aver effettuato il ripristino, riavviare il computer.

---

**NOTA.** 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 computer, è possibile eseguire il programma di Ripristino di sistema come ultima alternativa e reinstallare il sistema operativo e il software applicativo.

**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 di sistema esegue la reinstallazione del sistema operativo, dei programmi e dei driver. Sarà comunque necessario reinstallare tutti i programmi che non erano installati al momento dell'acquisto. Questo include i software archiviati nei CD degli accessori del computer nonché i programmi installati direttamente dall'utente.

---

**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 31.

---

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

---

**Dischi di ripristino** — Eseguire il ripristino del sistema 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

Eseguire la procedura descritta in questa sezione per creare un set di dischi di ripristino 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 capacità maggiore dei CD, per cui si riduce il numero di dischi da masterizzare e conservare.
- La creazione di un DVD di ripristino richiede meno tempo della creazione di un CD di ripristino.

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 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:

- 1 Chiudere tutti i programmi aperti.
- 2 Fare clic sul pulsante **Start di Windows**.
- 3 Scegliere **Tutti i programmi**.
- 4 Scegliere **Guida e Strumenti del PC**.
- 5 Fare clic su **Creazione disco di ripristino**.
- 6 Viene visualizzata la finestra del programma di creazione del disco di ripristino.
- 7 Seguire le istruzioni visualizzate su schermo. Etichettare ogni disco dati man mano che vengono creati (ad esempio, Ripristino 1, Ripristino 2).

Conservarli in un luogo sicuro.

## Opzioni di ripristino del sistema

Il ripristino del sistema deve essere tentato nel seguente ordine:

- Mediante menu Start di Windows Vista.
- Premendo F11 all'avvio del computer.
- Mediante i dischi di ripristino creati.
- Mediante i dischi di ripristino acquistati dall'Assistenza HP.  
Per l'acquisto dei dischi di ripristino, andare sul sito <http://www.hp.com/support> e visitare la pagina dei download di software e driver del proprio modello di computer.

## 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 dal menu Start di Windows Vista
- Lancio ripristino del sistema all'avvio del computer

### Avvio del ripristino di sistema dal menu Start di Windows Vista

- 1 Spegnere il computer.
- 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 Accendere il computer.
- 4 Fare clic sul pulsante **Start di Windows**.
- 5 Scegliere **Tutti i programmi**.
- 6 Scegliere **Guida e Strumenti del PC**.
- 7 Fare clic su **Ripristino applicazioni**.

Un messaggio chiede se si intende eseguire un ripristino del sistema Microsoft:

- In caso si desideri eseguirlo, fare clic su **Si**, e seguire le istruzioni a video.
- Se invece non si desidera eseguirlo, fare clic su **No**, per avviare il processo di ripristino e seguire le istruzioni a video.

---

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

### Lancio ripristino del sistema all'avvio del computer

- 1 Spegnere 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 nel modo indicato di seguito: Quando appare la schermata blu con il logo HP Invent, premere il tasto F11 della tastiera. (Questo tasto va premuto entro pochi secondi, prima che la normale procedura di avvio continui).
- 5 Una volta iniziato il ripristino, attendere e seguire le istruzioni visualizzate.

---

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

## 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 in "Creazione dei dischi di ripristino di sistema".

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 Se il computer funziona, Fare clic sul pulsante **Start di Windows**, selezionare il pulsante **Spegni computer** e quindi scegliere l'opzione **Spegni**.



*Oppure*

Se il computer non risponde: Tenere premuto il pulsante di accensione per 5 secondi circa, finché il computer 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.

---

**NOTA.** 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.
  - 10** Fare clic su **Fine** per riavviare il computer.
  - 11** Dopo il riavvio del computer, viene visualizzata una serie di schermate. Prima di procedere con la configurazione iniziale di Microsoft Vista, 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 il computer, ricollegare tutte le periferiche e riaccendere il computer.
  - 13** Reinstallare i software non preinstallati dal produttore.
- Copiare i file di dati dal disco di backup al disco rigido.





[www.hp.com](http://www.hp.com)

Printed in



5 9 9 1 - 6 8 1 4