

Guida alla risoluzione dei problemi

PC aziendali HP

© Copyright 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni qui contenute sono soggette a modifiche senza preavviso.

Windows e Windows Vista sono entrambi marchi o marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

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

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

Guida alla risoluzione dei problemi

PC aziendali HP

Prima edizione (settembre 2009)

Numero di parte del documento: 576436-061

Informazioni su questa guida

- ⚠ **AVVERTENZA!** Il testo presentato in questo modo indica che la mancata osservanza delle istruzioni potrebbe comportare lesioni fisiche o addirittura la perdita della vita.
 - ⚠ **ATTENZIONE:** il testo presentato in questo modo indica che la mancata osservanza delle relative istruzioni può causare danni alle apparecchiature o perdite di informazioni.
 - 📄 **NOTA:** il testo presentato in questo modo indica che vengono fornite importanti informazioni supplementari.
-

Sommario

1 Funzioni diagnostiche

Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics	1
Accesso a HP Vision Field Diagnostics	1
Scheda Survey (Informazioni)	2
Scheda Test	3
Scheda Status (Stato)	3
Scheda History (Cronologia)	4
Scheda Errors (Errori)	4
Scheda Help (Guida)	5
Salvataggio e stampa di informazioni in HP Vision Field Diagnostics	5
Download della versione più recente di HP Vision Field Diagnostics	5
Protezione del software	6

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

Sicurezza e comfort	7
Prima di chiamare l'assistenza tecnica	7
Suggerimenti utili	8
Risoluzione di problemi generali	10
Risoluzione dei problemi di alimentazione	14
Risoluzione dei problemi relativi all'unità disco rigido	15
Risoluzione dei problemi del lettore schede di memoria	19
Risoluzione dei problemi di visualizzazione	21
Risoluzione dei problemi audio	26
Risoluzione dei problemi relativi alla stampante	28
Risoluzione dei problemi relativi a tastiera e mouse	29
Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware	31
Risoluzione dei problemi relativi alla rete	33
Risoluzione dei problemi relativi alla memoria	36
Risoluzione dei problemi relativi al processore	38
Risoluzione dei problemi relativi al CD-ROM e DVD	39
Risoluzione dei problemi relativi alle unità flash USB	42
Risoluzione dei problemi del pannello anteriore	43
Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet	44
Risoluzione di problemi software	46

Come contattare l'assistenza clienti	47
Appendice A Messaggi di errore POST	
Codici numerici POST e messaggi di testo	49
Interpretazione dei LED del pannello anteriore di diagnostica POST e dei codici segnali acustici	56
Appendice B Sicurezza password e reset CMOS	
Reimpostazione del ponticello della password	61
Cancellazione e reset del CMOS	62
Appendice C Drive Protection System (DPS)	
Accesso al DPS tramite Computer Setup	64
Indice analitico	66

1 Funzioni diagnostiche

Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics

 **NOTA:** HP Vision Field Diagnostics su CD viene fornito solo con alcuni modelli di computer.

L'utility Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics consente di visualizzare le informazioni sulla configurazione hardware del computer e di eseguire test diagnostici hardware sui sottosistemi del computer. L'utility semplifica con efficacia il processo di identificazione, diagnosi e isolamento dei problemi hardware.

Quando si richiama HP Vision Field Diagnostics, viene visualizzata la scheda Survey (Informazioni), che mostra l'attuale configurazione del computer. Da questa scheda è possibile accedere a diverse categorie di informazioni sul computer. Altre schede forniscono informazioni tra cui le opzioni dei test diagnostici e i risultati dei test. Le informazioni nelle singole schermate dell'utility possono essere salvate come file html e memorizzate su dischetto o su unità flash USB.

Utilizzare HP Vision Field Diagnostics per determinare se tutti i dispositivi installati sul computer sono riconosciuti dal sistema e funzionano in maniera appropriata. L'esecuzione dei test è opzionale ma è consigliata dopo avere installato o collegato un nuovo dispositivo.

Eseguire i test, salvarne i risultati e stamparli in modo da avere a disposizione i rapporti stampati prima di contattare il centro assistenza clienti.

 **NOTA:** i dispositivi di terze parti possono non venire rilevati da HP Vision Field Diagnostics.

Accesso a HP Vision Field Diagnostics

Per accedere a HP Vision Field Diagnostics, è necessario masterizzare l'utility sul CD o copiarla su un'unità flash USB quindi avviare dal CD o dall'unità flash USB. Può venire inoltre scaricato da <http://www.hp.com> e masterizzato su CD o installato su un'unità flash USB. Per ulteriori informazioni, vedere [Download della versione più recente di HP Vision Field Diagnostics a pagina 5](#).

 **NOTA:** HP Vision Field Diagnostics è incluso solo in alcuni modelli di computer.

Se HP Vision Field Diagnostics è stato già scaricato su un CD o un'unità flash USB, iniziare la procedura seguente dal passo 2.

1. In Esplora risorse, selezionare **C:\SWSetup\ISOs** e masterizzare il file **Vision Diagnostics.ISO** su un CD oppure copiarlo su un'unità flash USB.
2. Con il computer acceso, inserire il CD nell'unità ottica oppure l'unità flash USB in una porta USB del computer.
3. Chiudere il sistema operativo e spegnere il computer.
4. Accendere il computer. Il sistema viene avviato da HP Vision Field Diagnostics.

 **NOTA:** se il sistema non viene avviato dal CD presente nell'unità ottica o dall'unità flash USB, può essere necessario modificare l'ordine di avvio nell'utility Computer Setup (F10). Per ulteriori informazioni consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.

5. Nel menu di avvio, selezionare l'utility **HP Vision Field Diagnostics** per testare i diversi componenti hardware del computer oppure l'utility **Test della memoria HP** per testare solo la memoria.

 **NOTA:** Test della memoria HP è un'utility di diagnostica della memoria completa che viene eseguita come applicazione stand-alone, al di fuori di HP Vision Field Diagnostics.

6. Se si esegue **HP Vision Field Diagnostics**, selezionare la lingua appropriata e fare clic su **Continua**.
7. Nella pagina del Contratto di licenza per l'utente finale selezionare **Accetto** per confermare l'accettazione dei termini del contratto. L'utility HP Vision Field Diagnostics viene avviata e viene visualizzata la scheda Survey (Informazioni).

Scheda Survey (Informazioni)

La scheda Survey (Informazioni) visualizza importanti informazioni sulla configurazione del sistema.

Nel campo **View level** (Visualizza livello), è possibile selezionare la vista **Summary** (Riepilogo) per visualizzare dati limitati di configurazione oppure selezionare la vista **Advanced** (Avanzate) per visualizzare tutti i dati della categoria selezionata. Per impostazione predefinita, il campo View Level (Visualizza livello) è impostato su **Overview** (Riepilogo) e visualizza informazioni generali su tutte le categorie di componenti.

Nel campo **Category** (Categoria), è possibile selezionare le seguenti categorie di informazioni da visualizzare:

All (Tutte): elenco di tutte le categorie di informazioni relative al computer.

Architecture (Architettura): informazioni sul BIOS del sistema e sulle periferiche PCI.

Asset Control (Controllo risorse): il nome del prodotto, il numero di serie del sistema, il contrassegno risorsa e informazioni universali sull'ID univoco.

Audio: informazioni sui controller audio presenti nel sistema, incluse le schede audio PCI.

Communication (Comunicazione): informazioni sulle impostazioni delle porte parallela (LPT) e seriale (COM) del computer, oltre ad informazioni su controller USB e scheda di rete.

Graphics (Grafica): informazioni sulla scheda grafico del computer.

Input Devices (Periferiche di input): informazioni su tastiera, mouse e altre periferiche di input collegate al computer.

Memory (Memoria): informazioni su tutta la memoria del computer, compresi gli slot di memoria sulla scheda di sistema e i moduli di memoria installati.

Processors (Processori): informazioni sui processori installati nel computer, incluse velocità di clock e dimensioni della cache.

Storage (Memorizzazione): informazioni su supporti di archiviazione collegati al computer. L'elenco include tutte le unità disco rigido, unità dischetto e unità ottiche.

System (Sistema): informazioni su modello del computer, ventole interne, chassis e BIOS.

Scheda Test

La scheda Test consente di scegliere diversi componenti di sistema da sottoporre a test. È anche possibile scegliere tipo e modalità del test.

I tipi di test tra cui scegliere sono tre:

- **Quick Test** (Test rapido): script prestabilito in cui viene verificato un campione di ogni componente hardware. Per modificare ulteriormente la selezione dei test rapidi da eseguire, selezionare o deselezionare i singoli test nell'elenco di controllo dei componenti hardware.
- **Complete Test** (Test completo): script prestabilito in cui viene eseguito il test integrale di ogni componente hardware. Per modificare ulteriormente la selezione dei test completi da eseguire, selezionare o deselezionare i singoli test nell'elenco di controllo dei componenti hardware.
- **Custom Test** (Test personalizzato): consente la massima flessibilità di scelta delle verifiche da effettuare sul sistema. Il test personalizzato consente di scegliere periferiche, test e parametri.

Per impostazione predefinita, i tre test non visualizzano richieste e non prevedono alcuna interazione da parte dell'utente. Gli errori eventualmente rilevati vengono visualizzati quando il test è completato.

Tuttavia, per ogni tipo di test, è possibile opzionalmente aggiungere test interattivi facendo clic sulla casella **Include interactive tests** (Includi test interattivi) in **Test mode** (Modalità test). La selezione dei test interattivi fornisce il massimo controllo sul processo di test. Il software diagnostico richiederà l'intervento dell'utente durante i test.

 **NOTA:** la memoria non può essere testata dall'applicazione HP Vision Field Diagnostics. Per testare la memoria del computer, è innanzitutto necessario uscire da HP Vision Field Diagnostics, avviare dal CD o dall'unità flash USB e selezionare **Test della memoria HP** dal menu di avvio.

Per iniziare il test:

1. Selezionare la scheda Test.
2. Selezionare il tipo di test da eseguire: **Quick** (Rapido), **Complete** (Completo) o **Custom** (Personalizzato).
3. Per includere test interattivi opzionali, selezionare **Include interactive tests** (Includi test interattivi).
4. Scegliere la modalità di esecuzione del test: **Number of Loops** (Numero di cicli) oppure **Total Test Time** (Durata). Se si sceglie di eseguire il test per un determinato numero di cicli, immetterne il numero. Per eseguire il test diagnostico per un determinato periodo di tempo immettere la durata in minuti.
5. Fare clic sul pulsante **Start Test** (Avvia test) per avviare il test. La scheda Status (Stato), che consente di monitorare l'avanzamento dei test, viene visualizzata automaticamente durante il processo di test. Al termine dei test, la scheda Status (Stato) indica se il risultato per i dispositivi è positivo o negativo.
6. Se vengono rilevati degli errori, selezionare la scheda Errors (Errori) per visualizzare informazioni più dettagliate e azioni consigliate.

Scheda Status (Stato)

La scheda Status (Stato) indica lo stato dei test selezionati. La barra di avanzamento principale mostra la percentuale di completamento della serie di test in corso. Quando è in corso un test viene visualizzato un pulsante **Cancel Testing** (Annulla test), premendo il quale è possibile annullare il test.

Nella scheda Status (Stato) appaiono inoltre:

- Le periferiche sottoposte a test
- Lo stato del test (in esecuzione, in attesa, superato o non riuscito) di ciascun dispositivo sottoposto a test
- L'avanzamento generale di tutti i dispositivi sottoposti a test
- L'avanzamento per ciascun dispositivo sottoposto a test
- Il tempo trascorso per ciascun dispositivo sottoposto a test

Scheda History (Cronologia)

La scheda History (Cronologia) contiene informazioni sui test eseguiti in passato.

History Log (Registro cronologia) visualizza tutti i test eseguiti, il numero di esecuzioni, il numero di test non riusciti, la data di esecuzione di ciascun test e il tempo utilizzato per il completamento di ciascun test. Il pulsante **Clear History** (Cancella cronologia) consente di cancellare i contenuti di History Log (Registro cronologia).

I contenuti di History Log (Registro cronologia) possono essere salvati come file HTML su un disco floppy oppure su un'unità flash USB facendo clic sul pulsante **Save** (Salva).

Scheda Errors (Errori)

La scheda Errors (Errori) visualizza informazioni dettagliate sugli eventuali errori rilevati e le relative azioni consigliate.

Error Log (Registro errori) visualizza i test diagnostici di dispositivi non riusciti e include le seguenti colonne di informazioni.

- Nella sezione **Device** (Dispositivo) viene visualizzato il dispositivo sottoposto a test.
- Nella sezione **Test** viene visualizzato il tipo di test eseguito.
- **Times Failed** (Test non riusciti) indica il numero di volte in cui un dispositivo non ha superato un test.
- **Defect Code** (Codice difetto) fornisce un codice numerico per l'errore. I codici errori sono definiti nella scheda Help (Guida).
- La sezione **Description** (Descrizione) descrive l'errore rilevato dal test diagnostico.
- La sezione **Reason** (Motivo) descrive la causa probabile dell'errore.
- **Recommended Repair** (Riparazione consigliata) suggerisce le azioni da intraprendere per riparare l'hardware difettoso.
- **Warranty ID** (ID garanzia) è un codice errore univoco associato all'errore specifico sul computer. Quando si contatta il supporto tecnico HP per ricevere assistenza in caso di guasto hardware, è necessario indicare l'ID garanzia.

Il pulsante **Clear Errors** (Cancella errori) consente di cancellare i contenuti di Error Log (Registro errori).

I contenuti di Error Log (Registro errori) possono essere salvati come file HTML su un disco floppy oppure su un'unità flash USB facendo clic sul pulsante **Save** (Salva).

Scheda Help (Guida)

La scheda Help (Guida) contiene una sezione **Vision Help** (Guida di Vision) e una sezione **Test Components** (Componenti test). Questa scheda include funzioni di ricerca e indice. In questa scheda è inoltre possibile visualizzare il Contratto di licenza per l'utente finale di HP (EULA), oltre alle informazioni sulla versione dell'applicazione HP Vision Field Diagnostic.

La sezione **Vision Help** (Guida di Vision) contiene informazioni sulle principali funzioni di Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics.

La sezione **Test Components** (Componenti test) fornisce una descrizione di ciascun test e i parametri che è possibile configurare quando il test viene eseguito nella modalità personalizzata.

La sezione **Defect codes** (Codici difetto) contiene informazioni sul codice errore numerico eventualmente presente nella scheda Errors (Errori).

La sezione relativa alla **scheda test di memoria** fornisce informazioni sull'applicazione **Test della memoria HP** che è possibile avviare dal menu di avvio.

La sezione **HP Support** (Supporto HP) fornisce informazioni su come ottenere supporto tecnico da HP.

Salvataggio e stampa di informazioni in HP Vision Field Diagnostics

È possibile salvare le informazioni visualizzate nelle schede **Survey** (Informazioni), **History** (Cronologia) e **Errors** (Errori) di HP Vision Field Diagnostics su dischetto o su un'unità flash USB, ma non sul disco rigido. Il sistema crea automaticamente un file html con le stesse informazioni visualizzate sullo schermo.

1. Inserire un dischetto o collegare un'unità flash USB se si esegue HP Vision Field Diagnostics dal CD.
2. Fare clic su **Save** (Salva) nella parte inferiore della scheda **Survey** (Informazioni), **History** (Cronologia) o **Errors** (Errori). I tre file di registro verranno salvati indipendentemente dalla scheda in cui è stato premuto il pulsante Save (Salva).
3. Selezionare l'unità in cui salvare i file di registro e fare clic sul pulsante **Save** (Salva). Tre file html verranno salvati sul dischetto o sull'unità flash USB.

 **NOTA:** non rimuovere il dischetto o l'unità flash USB fino a quando non verrà visualizzato un messaggio indicante l'avvenuta scrittura dei file sul supporto.

4. Stampare le informazioni desiderate dal dispositivo di archiviazione utilizzato per salvarle.

 **NOTA:** per uscire da HP Vision Field Diagnostics, fare clic sul pulsante **Exit Diagnostics** (Esci da diagnostica) nella parte inferiore della schermata. Assicurarsi di rimuovere l'unità flash USB o il CD dall'unità ottica.

Download della versione più recente di HP Vision Field Diagnostics

1. Visitare il sito <http://www.hp.com>.
2. Fare clic sul collegamento **Driver e software**.
3. Scegliere **Scarica driver e software (e firmware)**.
4. Inserire il nome del prodotto nella casella di testo e premere il tasto **Invio**.
5. Selezionare il modello di computer.

6. Selezionare il SO.
7. Fare clic sul collegamento **Diagnostica**.
8. Fare clic sul collegamento **Hewlett-Packard Vision Field Diagnostics**.
9. Fare clic sul pulsante **Download**.

 **NOTA:** il download include le istruzioni necessarie per creare il CD o l'unità flash USB avviabile.

Protezione del software

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

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

In questo capitolo sono fornite informazioni su come identificare e correggere problemi minori relativi a unità disco rigido, unità ottica, scheda grafica, scheda audio, memoria e software. Se si verificano problemi relativi al computer, fare riferimento alle tabelle in questo capitolo per identificare le cause probabili e le soluzioni consigliate.

 **NOTA:** per informazioni su specifici messaggi di errore che potrebbero essere visualizzati all'avvio durante l'autotest all'accensione (POST, Power-On Self-Test), consultare l'Appendice A [Messaggi di errore POST a pagina 48](#).

Sicurezza e comfort

 **AVVERTENZA!** Il funzionamento improprio del computer o errori nella predisposizione di un ambiente di lavoro sicuro e confortevole potrebbero provocare fastidi e lesioni gravi. Per ulteriori informazioni sulla scelta dello spazio di lavoro e la realizzazione di un ambiente di lavoro sicuro e confortevole, consultare la *Guida alla sicurezza e al comfort* all'indirizzo <http://www.hp.com/ergo>. Questa apparecchiatura è stata testata e ritenuta conforme ai limiti per un dispositivo digitale di Classe B, ai sensi della Parte 15 delle regole FCC. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida alle informazioni di sicurezza e regolamentazione*.

Prima di chiamare l'assistenza tecnica

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

- Eseguire lo strumento di diagnostica HP.
- Eseguire l'autotest su disco fisso in Computer Setup. Per ulteriori informazioni consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.
- Controllare se il LED di alimentazione sul pannello anteriore del computer è di colore rosso e lampeggia. Ad ogni spia lampeggiante è associato un codice d'errore che consente di individuare il problema. Per ulteriori informazioni vedere l'Appendice A, [Messaggi di errore POST a pagina 48](#).
- Se sullo schermo non appare niente, collegare il monitor ad un'altra porta video del computer, se disponibile, oppure provare a sostituire il monitor con uno sicuramente funzionante.
- Se si sta lavorando in rete, collegare un altro computer con un cavo diverso alla connessione di rete. Potrebbe essersi verificato un problema a livello di connettore o cavo di rete.

- Se di recente sono stati aggiunti nuovi componenti hardware, toglierli e verificare se il computer funziona.
- Se di recente è stato installato nuovo software, disinstallarlo e verificare se il computer funziona.
- Avviare il computer in modalità provvisoria per verificare se si avvia senza aver caricato tutti i driver. Per avviare il sistema operativo utilizzare “Ultima configurazione valida”.
- Visitare l'esauriente sito Web dell'assistenza tecnica in linea all'indirizzo <http://www.hp.com/support>.
- Per ulteriori informazioni consultare [Suggerimenti utili a pagina 8](#) in questa guida.

Per agevolare la risoluzione dei problemi online, HP Instant Support Professional Edition prevede una serie di funzioni diagnostiche che consentono di risolvere automaticamente i problemi. Per contattare l'assistenza tecnica, utilizzare la funzione chat online di HP Instant Support Professional Edition. Accedere ad HP Instant Support Professional Edition su: <http://www.hp.com/go/ispe>.

Accedere al Business Support Center (BSC) sul sito <http://www.hp.com/go/bizsupport> per consultare le informazioni più aggiornate sull'assistenza online, software e driver, notifiche preventive e comunità internazionali di utenti ed esperti HP.

Se il problema persiste ed è necessario rivolgersi all'assistenza tecnica, osservare le seguenti indicazioni per essere certi che la chiamata venga gestita correttamente:

- Porsi davanti al computer quando si effettua la chiamata.
- Prima di chiamare, annotare il numero di serie del computer, l'ID del prodotto e il numero di serie del monitor.
- Spiegare dettagliatamente il problema al tecnico.
- Rimuovere i componenti hardware recentemente aggiunti al sistema.
- Rimuovere il software recentemente installato.

 **NOTA:** per informazioni relative alle vendite e per estensioni della garanzia (Care Packs), telefonare al centro di assistenza autorizzato di zona o al rivenditore.

Suggerimenti utili

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

- Verificare che il computer e il monitor siano collegati ad una presa elettrica funzionante.
- Verificare che il computer sia acceso e che la spia verde sia illuminata.
- Verificare che il monitor sia acceso e che la spia verde sia illuminata.
- Controllare se il LED di alimentazione sul pannello anteriore del computer è di colore rosso e lampeggia. Ad ogni spia lampeggiante è associato un codice d'errore che consente di individuare il problema. Per ulteriori informazioni vedere l'Appendice A, [Messaggi di errore POST a pagina 48](#).
- Aumentare la luminosità e il contrasto con gli appositi tasti di regolazione se il monitor è scuro.

- Tenere premuto un tasto. Se il sistema emette un suono, significa che la tastiera funziona correttamente.
 - Controllare attentamente i cavi per individuare eventuali collegamenti allentati o non corretti.
 - Riattivare il computer premendo un tasto qualsiasi sulla tastiera o il pulsante di accensione. Se il sistema rimane in modalità di attesa, spegnere il computer tenendo premuto il pulsante di accensione per almeno quattro secondi, quindi premerlo di nuovo per riavviare il computer. Se il sistema non si spegne, scollegare il cavo d'alimentazione, attendere alcuni secondi, quindi ricollegarlo. Se Computer Setup è impostato in modo che il computer si accenda automaticamente non appena viene ripristinata l'alimentazione, il sistema viene avviato. In caso contrario, premere il pulsante d'accensione per avviare il computer.
 - Riconfigurare il computer dopo aver installato una scheda di espansione non plug and play o altro componente opzionale. Per le istruzioni, consultare [Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware a pagina 31](#).
 - Accertarsi che siano stati installati i driver necessari. Ad esempio, se si desidera usare una stampante, è necessario essere provvisti dell'apposito driver.
 - Prima di accendere il sistema, rimuovere tutti i supporti avviabili (CD o dispositivo USB).
 - Se è installato un sistema operativo diverso da quello installato di fabbrica, verificare che sia supportato dal sistema in uso.
 - Se il sistema dispone di più sorgenti video (integrata, PCI o schede PCI-Express) installate (video integrato solo su determinati modelli) e di un unico monitor, il monitor deve essere collegato al connettore corrispondente sulla sorgente selezionata come scheda VGA principale. Durante l'avvio, gli altri connettori del monitor sono disabilitati; se il monitor è collegato ad una di queste porte, non funziona. È possibile selezionare la sorgente VGA predefinita in Computer Setup.
-
- △ **ATTENZIONE:** se il computer è alimentato da un alimentatore CA, la scheda di sistema è sempre sotto tensione. Prima di aprire il computer, scollegare il cavo d'alimentazione onde evitare danni alla scheda di sistema e ad altri componenti.
-

Risoluzione di problemi generali

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

- ⚠ **AVVERTENZA!** Quando il computer è collegato ad una fonte d'alimentazione CA, la scheda di sistema è sempre alimentata. Per ridurre il rischio di lesioni personali dovute a scosse elettriche e/o a superfici calde, assicurarsi di scollegare il cavo di alimentazione dalla presa a muro e attendere che i componenti interni del sistema si siano raffreddati prima di toccarli.

Tabella 2-1 Risoluzione di problemi generali

Il computer sembra bloccato e non si spegne quando si preme il pulsante d'alimentazione.

Causa	Soluzione
Il controllo software dell'interruttore di alimentazione non funziona.	<ol style="list-style-type: none">1. Premere il pulsante di accensione e tenerlo premuto per almeno quattro secondi, finché il computer non si spegne.2. Scollegare il cavo di alimentazione dalla presa elettrica.

Il computer non risponde ai comandi della tastiera o del mouse USB.

Causa	Soluzione
Il computer è in modalità standby .	Per uscire dalla modalità standby , premere il pulsante di alimentazione o qualsiasi altro tasto. ATTENZIONE: per riattivare il sistema dalla modalità standby non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati non salvati.
Il sistema si è bloccato.	Riavviare il computer.

La visualizzazione della data e dell'ora del computer non è corretta.

Causa	Soluzione
La batteria RTC (clock in tempo reale) dovrebbe essere sostituita. NOTA: Il collegamento del computer ad una presa CA alimentata prolunga la durata delle batterie RTC.	Innanzitutto, reimpostare data e ora dal Pannello di controllo (per aggiornare data e ora della batteria RTC, può essere utilizzata anche l'utility Computer Setup). Se il problema persiste, sostituire la batteria RTC. Per le istruzioni relative all'installazione di una nuova batteria, consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i> oppure rivolgersi al concessionario o al rivenditore autorizzato per la sostituzione della batteria RTC.

Il cursore non si sposta quando vengono digitati i tasti Freccia sul tastierino.

Causa	Soluzione
Il tasto Bloc Num potrebbe essere attivato.	Premere il tasto Bloc Num . La spia Bloc Num non deve essere accesa quando si utilizzano i tasti Freccia . Il tasto Bloc Num potrebbe essere disabilitato (o abilitato) in Computer Setup.

Tabella 2-1 Risoluzione di problemi generali (continuazione)

L'audio è assente oppure il volume è troppo basso.

Causa	Soluzione
Il volume del sistema è regolato a un livello troppo basso oppure è disattivato.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare le impostazioni del BIOS F10 per accertarsi che l'altoparlante interno del sistema non sia disattivato (questa impostazione non influisce sugli altoparlanti esterni).2. Accertarsi che gli altoparlanti esterni siano normalmente collegati e accesi e che il controllo del volume degli altoparlanti sia regolato correttamente.3. Utilizzare il controllo del volume di sistema disponibile nel sistema operativo per verificare che gli altoparlanti non siano stati disattivati oppure per aumentare il volume.
La periferica audio potrebbe essere collegata alla presa errata sul retro del computer.	Accertarsi che la periferica sia collegata alla presa corretta sul retro del computer.

Impossibile togliere il coperchio o il pannello di accesso del computer.

Causa	Soluzione
La chiusura Smart Cover, presente su alcuni modelli di computer, è bloccata.	<p>Sbloccare la chiusura Smart Cover utilizzando Computer Setup.</p> <p>HP fornisce anche una chiave FailSafe Smart Cover, un dispositivo che consente di disattivare manualmente il blocco Smart Cover. La chiave FailSafe è necessaria in caso di mancanza di energia elettrica, di guasto al computer o quando si dimentica la password. Codice ordinazione 166527-001 per chiave o 166527-002 per cacciavite.</p>

Si nota un calo delle prestazioni.

Causa	Soluzione
Il processore è caldo.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che l'afflusso d'aria al computer non sia bloccato. Lasciare uno spazio di 10,2 cm (4 pollici) in corrispondenza di tutti i lati del computer e sopra al monitor per consentire un adeguato flusso d'aria.2. Verificare che le ventole siano collegate e stiano funzionando correttamente (alcune funzionano solo quando è necessario).3. Assicurarsi che il dissipatore di calore del processore sia installato correttamente.
Il disco rigido è pieno.	Trasferire i dati dal disco rigido per liberare spazio su di esso.
Poca memoria.	Aggiungere memoria.
Disco rigido frammentato.	Deframmentare il disco rigido.
Un programma utilizzato in precedenza non ha reso nuovamente disponibile per il sistema la memoria che si era riservata.	Riavviare il computer.
Virus presente sul disco rigido.	Eseguire un idoneo antivirus.

Tabella 2-1 Risoluzione di problemi generali (continuazione)

Si nota un calo delle prestazioni.

Causa	Soluzione
Troppe applicazioni aperte.	<ol style="list-style-type: none">1. Chiudere le applicazioni non necessarie per liberare memoria.2. Aggiungere memoria. Alcune applicazioni vengono eseguite in background e possono essere chiuse facendo clic con il pulsante destro del mouse sulla relativa icona nella barra delle applicazioni. Per evitare che queste applicazioni vengano eseguite all'avvio, selezionare Start > Esegui (Windows XP) oppure Start > Accessori > Esegui (Windows Vista) e digitare <code>msconfig</code>. Nella scheda Avvio di Utilità Configurazione di sistema, deselezionare le applicazioni che non devono essere eseguite automaticamente.
Alcune applicazioni software, soprattutto i giochi, sfruttano al massimo il sottosistema grafico.	<ol style="list-style-type: none">1. Diminuire la risoluzione dello schermo per l'applicazione corrente o consultare la documentazione fornita con l'applicazione per consigli su come migliorare le prestazioni regolando i parametri dell'applicazione.2. Aggiungere memoria.3. Potenziare la soluzione grafica.
Causa sconosciuta.	Riavviare il computer.

Il computer si è spento automaticamente e il LED rosso di alimentazione lampeggia due volte, una al secondo, quindi fa una pausa di due secondi e il computer emette due segnali acustici (i segnali acustici si interrompono dopo cinque volte, ma i LED continuano a lampeggiare).

Causa	Soluzione
È intervenuta la protezione termica del processore: La ventola può essere bloccata o non sta funzionando. OPPURE Il dissipatore di calore non è collegato bene al processore.	<ol style="list-style-type: none">1. Assicurarsi che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando.2. Aprire il coperchio, premere il pulsante di accensione e vedere se la ventola del processore è in funzione. Se non funziona, verificare che il cavo della ventola sia collegato sulla basetta della scheda di sistema3. Se la ventola è collegata, ma non funziona, sostituire il gruppo dissipatore termico/ventola.4. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.

Il sistema non si accende e i LED sul pannello anteriore del computer non lampeggiano.

Causa	Soluzione
Il sistema non riesce ad accendersi.	Tenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco rigido diventa verde: <ol style="list-style-type: none">1. Togliere le schede di espansione una alla volta finché la spia 5V_ aux sulla scheda di sistema non si accende.2. Sostituire la scheda di sistema.

Tabella 2-1 Risoluzione di problemi generali (continuazione)

Il sistema non si accende e i LED sul pannello anteriore del computer non lampeggiano.

Causa	Soluzione
	OPPURE
	Tenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco rigido non diventa verde:
	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il sistema sia collegato ad una presa CA funzionante.2. Aprire il coperchio e verificare che il cablaggio del pulsante di accensione sia correttamente collegato alla scheda di sistema.3. Verificare che entrambi i cavi dell'alimentatore siano correttamente collegati alla scheda di sistema.4. Controllare che la spia 5V_aux sulla scheda di sistema sia accesa. Se sì, sostituire i cavi del pulsante di accensione.5. Se la spia 5V_aux sulla scheda di sistema è spenta, sostituire l'alimentatore.6. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi di alimentazione

La seguente tabella elenca alcune cause e soluzioni comuni ai problemi di alimentazione.

Tabella 2-2 Risoluzione dei problemi di alimentazione

L'alimentatore si spegne in modo intermittente.

Causa	Soluzione
L'alimentatore non si accende a causa d'un guasto interno.	Per sostituire l'alimentatore rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.

Il computer si è spento automaticamente e il LED rosso di alimentazione lampeggia due volte, una al secondo, quindi fa una pausa di due secondi e il computer emette due segnali acustici (i segnali acustici si interrompono dopo cinque volte, ma i LED continuano a lampeggiare).

Causa	Soluzione
È intervenuta la protezione termica del processore: La ventola può essere bloccata o non sta funzionando. OPPURE Il dissipatore non è collegato bene al processore.	<ol style="list-style-type: none">1. Assicurarsi che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando.2. Aprire il coperchio, premere il pulsante di accensione e vedere se la ventola del processore è in funzione. Se non funziona, verificare che il cavo della ventola sia collegato sulla basetta della scheda di sistema.3. Se la ventola è collegata, ma non funziona, sostituire il gruppo dissipatore termico/ventola.4. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.

Il LED rosso lampeggia quattro volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette quattro segnali acustici (i segnali acustici si interrompono dopo cinque volte, ma i LED continuano a lampeggiare).

Causa	Soluzione
Mancanza di corrente (alimentatore sovraccaricato).	<ol style="list-style-type: none">1. Aprire il coperchio e verificare che il cavo dell'alimentatore a 4 o 6 fili sia inserito nel connettore sulla scheda di sistema.2. Verificare se un dispositivo è la causa del problema rimuovendo TUTTI i dispositivi collegati (quali unità ottiche o unità disco rigido e schede di espansione). Accendere il sistema. Se il sistema passa alla modalità POST, spegnerlo e sostituire un dispositivo per volta e ripetere la procedura fino a quando il guasto non si ripresenta. Sostituire il dispositivo che causa il guasto. Continuare ad aggiungere i dispositivi uno per volta al fine di assicurarsi che tutti funzionino correttamente.3. Sostituire l'alimentatore.4. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi relativi all'unità disco rigido

Tabella 2-3 Risoluzione dei problemi relativi all'unità disco rigido

Si è verificato un errore sull'unità disco rigido.

Causa	Soluzione
Il disco rigido presenta dei settori danneggiati o si è guastato.	<ol style="list-style-type: none">1. In Microsoft Windows XP, fare clic con il pulsante destro del mouse su Start, Esplora e selezionare un'unità. Selezionare File > Proprietà > Strumenti. In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk. In Microsoft Windows Vista, fare clic con il pulsante destro del mouse su Start, Esplora e fare clic con il pulsante destro del mouse su un'unità. Selezionare Proprietà quindi selezionare la scheda Strumenti. In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk.2. Tramite un'apposita utility individuare e bloccare l'uso di settori difettosi. Se necessario, riformattare il disco.

Problema di transazione disco.

Causa	Soluzione
La struttura della directory è danneggiata oppure esiste un problema a livello di file.	In Microsoft Windows XP, fare clic con il pulsante destro del mouse su Start, Esplora e selezionare un'unità. Selezionare File > Proprietà > Strumenti . In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk . In Microsoft Windows Vista, fare clic con il pulsante destro del mouse su Start, Esplora e fare clic con il pulsante destro del mouse su un'unità. Selezionare Proprietà quindi selezionare la scheda Strumenti . In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk .

Unità inesistente (identificato).

Causa	Soluzione
Il cavo potrebbe essere allentato.	Controllare i collegamenti del cavo.
Il sistema potrebbe non aver riconosciuto automaticamente una periferica appena installata.	Vedere le istruzioni di riconfigurazione in Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware a pagina 31 . Se il sistema continua a non riconoscere il nuovo dispositivo, verificare se il dispositivo è presente nell'elenco in Computer Setup. Se è presente nell'elenco, la probabile causa è un problema del driver. Se non è presente nell'elenco, la probabile causa è un problema hardware. Se si tratta di un'unità di nuova installazione, eseguire l'utility Computer Setup e provare ad aggiungere un ritardo POST in Advanced (Avanzate) > Power-On Options (Opzioni di accensione) .

Tabella 2-3 Risoluzione dei problemi relativi all'unità disco rigido (continuazione)**Unità inesistente (identificato).**

Causa	Soluzione
Il dispositivo è collegato a una porta SATA che è stata nascosta in Computer Setup.	Eseguire l'utility Computer Setup e verificare che l'opzione Device available (Periferica disponibile) sia selezionata per la porta SATA del dispositivo in Security (Sicurezza) > Device Security (Sicurezza periferiche).
L'unità risponde lentamente dopo l'accensione iniziale.	Eseguire Computer Setup ed aumentare il ritardo POST in Advanced (Avanzate) > Power-On Options (Opzioni di accensione).

Messaggio Disco non di sistema/NTLDR mancante.

Causa	Soluzione
Il sistema tenta di eseguire l'avvio da un dispositivo multimediale non avviabile.	Rimuovere il dispositivo o il supporto dall'unità.
Il sistema cerca di avviarsi dal disco rigido, che però potrebbe essere danneggiato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserire un dispositivo o un supporto avviabile nell'unità e riavviare il computer. 2. Verificare con fdisk se il disco è formattato: se è formattato NTFS, utilizzare un lettore di terzi per controllare il disco. Se è formattato FAT32, non è possibile accedere al disco rigido.
File di sistema mancanti o non installati correttamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserire un dispositivo o un supporto avviabile nell'unità e riavviare il computer. 2. Verificare con Fdisk se il disco è formattato: se è formattato NTFS, utilizzare un lettore di terzi per controllare il disco. Se è formattato FAT32, non è possibile accedere al disco rigido. 3. Installare i file di sistema per il sistema operativo appropriato.
L'avvio da disco rigido è stato disabilitato in Computer Setup.	Eseguire l'utility Computer Setup ed abilitare l'avvio da disco rigido nell'elenco Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio).
In una configurazione con più dischi fissi quello di avvio non è collegato come primo.	Se si tenta di eseguire l'avvio da un'unità disco rigido, assicurarsi che sia collegata al connettore della scheda di sistema denominato SATA 0.
Il controller dell'unità disco rigido non è elencato al primo posto nella sequenza di avvio.	Eseguire l'utility Computer Setup, quindi selezionare Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio) e verificare che il controller dell'unità disco rigido avviabile sia elencato immediatamente dopo la voce Hard Drive (Unità disco rigido).

Il computer non viene avviato dall'unità disco rigido.

Causa	Soluzione
Il dispositivo è collegato a una porta SATA che è stata nascosta in Computer Setup.	Eseguire l'utility Computer Setup e verificare che l'opzione Device available (Periferica disponibile) sia selezionata per la porta SATA del dispositivo in Security (Sicurezza) > Device Security (Sicurezza periferiche).

Tabella 2-3 Risoluzione dei problemi relativi all'unità disco rigido (continuazione)

Il computer non viene avviato dall'unità disco rigido.

Causa	Soluzione
La sequenza di avvio non è corretta.	Eseguire l'utility Computer Setup e modificare la sequenza di avvio in Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio).
L'opzione "Emulation Type" dell'unità disco rigido è impostata su "None".	Eseguire l'utility Computer Setup e modificare il tipo di emulazione in "Hard Disk" nei dettagli del dispositivo in Storage (Memorizzazione) > Device Configuration (Configurazione dispositivo).
Il disco rigido è danneggiato.	Osservare se il LED di alimentazione sul pannello anteriore è di colore rosso e vengono emessi segnali acustici. Per determinare le possibili cause del lampeggiamento dei segnali acustici vedere l'Appendice A, Messaggi di errore POST a pagina 48 . Per informazioni e condizioni consultare la garanzia.

Il computer sembra bloccato.

Causa	Soluzione
Il programma in uso non risponde più ai comandi.	Cercare di eseguire la normale procedura di arresto di Windows. Se non succede nulla premere il pulsante di alimentazione per circa 5 secondi per spegnere il computer. Per riavviare il computer premere un'altra volta il pulsante.

L'unità disco rigido rimovibile non riceve alimentazione al contenitore dell'unità disco rigido rimovibile.

Causa	Soluzione
La chiusura del contenitore non è posizionata su "ON".	Inserire la chiave e ruotare la chiusura di 90 gradi in senso orario. Il LED verde sulla parte anteriore del contenitore dovrebbe essere acceso.
Il cavo di alimentazione dall'alimentatore del computer al contenitore non è collegato correttamente.	Controllare l'alimentatore per accertarsi che sia collegato correttamente alla parte posteriore del contenitore.

L'unità disco rigido rimovibile non viene riconosciuta dal computer.

Causa	Soluzione
Il supporto dell'unità disco rigido rimovibile non è posizionato correttamente nel frame del contenitore oppure l'unità non è posizionata correttamente nel supporto.	Spingere il supporto nel frame del contenitore in modo che il connettore sul retro del frame sia posizionato correttamente. Se il problema non viene risolto, arrestare il computer, rimuovere il supporto e controllare che il connettore sull'unità disco rigido sia posizionato correttamente nel supporto.

Tabella 2-3 Risoluzione dei problemi relativi all'unità disco rigido (continuazione)

Il contenitore dell'unità disco rigido rimovibile sta emettendo un segnale acustico e il LED verde sta lampeggiando.

Causa	Soluzione
È stato attivato l'allarme errore della ventola sul contenitore dell'unità disco rigido rimovibile.	Arrestare il computer e contattare HP per la sostituzione del contenitore.

Risoluzione dei problemi del lettore schede di memoria

Tabella 2-4 Risoluzione dei problemi del lettore schede di memoria

Dopo che è stata formattata in Microsoft Windows XP o Microsoft Windows Vista, la scheda di memoria non funziona in una fotocamera digitale.

Causa	Soluzione
Per impostazione predefinita, Windows XP e Windows Vista formattano qualsiasi scheda di memoria la cui capacità è superiore a 32 MB con il formato FAT32. La maggior parte delle fotocamere digitali utilizzano il formato FAT (FAT16 e FAT12) e non funzionano con una scheda formattata con FAT32.	Formattare la scheda di memoria nella fotocamera digitale oppure selezionare il file system FAT per formattare la scheda di memoria su un computer con Windows XP o Windows Vista.

Se si tenta di eseguire la scrittura sulla scheda di memoria, si verifica un errore di protezione da scrittura o di scheda bloccata.

Causa	Soluzione
La scheda di memoria è bloccata. Il blocco della scheda di memoria è una funzione di sicurezza che impedisce la scrittura e l'eliminazione di dati su scheda SD/Memory Stick/PRO.	Se si utilizza una scheda SD, verificare che la linguetta di protezione posta a destra della stessa non sia in posizione bloccata. Se si utilizza una scheda Memory Stick/PRO, verificare che la linguetta di protezione posta alla base della stessa non sia in posizione bloccata.

Impossibile eseguire la scrittura sulla scheda di memoria.

Causa	Soluzione
La scheda di memoria è di sola lettura (ROM).	Controllare sulla documentazione fornita con la scheda se questa è scrivibile. Per un elenco di schede compatibili, fare riferimento alla sezione precedente.
La scheda di memoria è bloccata. Il blocco della scheda di memoria è una funzione di sicurezza che impedisce la scrittura e l'eliminazione di dati su scheda SD/Memory Stick/PRO.	Se si utilizza una scheda SD, verificare che la linguetta di protezione posta a destra della stessa non sia in posizione bloccata. Se si utilizza una scheda Memory Stick/PRO, verificare che la linguetta di protezione posta alla base della stessa non sia in posizione bloccata.

Impossibile accedere ai dati sulla scheda di memoria dopo averla inserita in uno slot.

Causa	Soluzione
La scheda di memoria non è inserita correttamente, è inserita nello slot sbagliato oppure non è supportata.	Accertarsi che la scheda venga inserita con il contatto dorato sul lato corretto. Se inserita correttamente, il LED verde si illumina.

Non si conosce la procedura di rimozione corretta di una scheda di memoria.

Causa	Soluzione
Il software del computer consente di espellere la scheda in modo sicuro.	In Risorse del computer , (Windows XP) o Computer (Windows Vista), fare clic con il pulsante destro del mouse

Tabella 2-4 Risoluzione dei problemi del lettore schede di memoria (continuazione)

Non si conosce la procedura di rimozione corretta di una scheda di memoria.

Causa	Soluzione
	sull'icona dell'unità corrispondente e selezionare Rimuovi . Quindi, estrarre la scheda dallo slot.
	NOTA: Non rimuovere mai la scheda quando il LED verde lampeggia

Dopo aver installato il lettore di schede di memoria e avviato Windows, il lettore e le schede inserite non vengono riconosciuti dal computer.

Causa	Soluzione
Il sistema operativo impiega tempo a riconoscere il lettore quando è stato appena installato sul computer e si accende il PC per la prima volta.	Attendere alcuni secondi, in modo che il sistema operativo possa riconoscere il lettore e le porte disponibili, quindi qualsiasi dispositivo inserito nel lettore.

Dopo aver inserito una scheda di memoria nel lettore, il computer tenta di eseguire l'avvio dalla scheda di memoria.

Causa	Soluzione
La scheda di memoria inserita ha una funzione di avvio.	Se non si desidera eseguire l'avvio dalla scheda di memoria, rimuoverla oppure non selezionare l'opzione che comporta l'avvio dalla scheda di memoria durante il processo di avvio.

Risoluzione dei problemi di visualizzazione

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

Tabella 2-5 Risoluzione dei problemi di visualizzazione

Schermo vuoto (no video).

Causa	Soluzione
Il monitor non è acceso e la spia non si illumina.	Accendere il monitor e controllare che la spia sia illuminata.
Monitor difettoso.	Provare con un altro monitor.
I collegamenti dei cavi sono inadeguati.	Controllare il collegamento del cavo dal monitor al computer e alla presa elettrica.
È installata una utility di svuotamento schermo oppure le funzioni di risparmio di energia sono attivate.	Premere un tasto qualsiasi o fare clic sul pulsante del mouse e digitare la password, se è stata impostata.
La ROM del sistema è danneggiata; il sistema sta funzionando in modalità di ripristino di emergenza con blocco di avvio (indicata da otto segnali acustici).	Effettuare nuovamente il flash della ROM di sistema con l'ultima immagine BIOS. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Boot Block Emergency Recovery Mode" della <i>Guida di Desktop Management</i> .
Viene impiegato un monitor a sincronizzazione fissa che non è in grado di sincronizzarsi alla risoluzione selezionata.	Accertarsi che il monitor abbia la stessa velocità di scansione orizzontale della risoluzione prescelta.
Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby . ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità standby non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati non salvati.
Il cavo del monitor è collegato al connettore sbagliato.	Se il computer è dotato sia di connettore grafico integrato sia di connettore della scheda AGP, collegare il cavo del monitor al connettore della scheda grafica sul retro del computer.
Le impostazioni del monitor nel computer non sono compatibili con il monitor.	<ol style="list-style-type: none">1. Nel pannello di controllo di Windows XP fare doppio clic sull'icona Schermo e selezionare la scheda Impostazioni. Nel Pannello di controllo di Windows Vista in Aspetto e personalizzazione selezionare Modifica risoluzione dello schermo.2. Utilizzare il cursore per reimpostare la risoluzione.
Il monitor è configurato in modo da utilizzare un input non attivo.	Utilizzare i controlli a video del monitor per selezionare l'input utilizzato dal sistema. Per ulteriori informazioni su controlli e impostazioni a video, consultare la documentazione per l'utente del monitor.

Tabella 2-5 Risoluzione dei problemi di visualizzazione (continuazione)

Non è possibile abilitare la grafica integrata dopo aver installato una scheda grafica PCI-Express.

Causa	Soluzione
Sui sistemi con grafica integrata Intel, non è possibile abilitare la grafica integrata dopo aver installato una scheda di espansione PCI Express x16.	È possibile abilitare la grafica integrata in Computer Setup se è installata una scheda grafica PCI o PCI Express x1, ma non è possibile se è presente una scheda grafica nello slot PCI Express x16.
Sui sistemi con grafica integrata AMD, è possibile abilitare la grafica integrata in Computer Setup solo se è installata una scheda grafica AMD PCI Express x16.	Sui sistemi con grafica integrata AMD, installare una scheda grafica AMD PCI Express x16 e abilitare la grafica integrata in Computer Setup.

Lo schermo è vuoto e il LED di alimentazione rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette cinque segnali acustici (i segnali acustici si interrompono dopo cinque volte, ma i LED continuano a lampeggiare).

Causa	Soluzione
Errore memoria a monte del video.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare i moduli DIMM. Accendere il sistema.2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso.3. Sostituire la memoria di terzi con memoria HP.4. Sostituire la scheda di sistema.

Lo schermo è vuoto e il LED di alimentazione rosso lampeggia sei volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette sei segnali acustici (i segnali acustici si interrompono dopo cinque volte, ma i LED continuano a lampeggiare).

Causa	Soluzione
Errore grafica a monte del video	<p>Per sistemi con scheda grafica:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Riposizionare la scheda grafica. Accendere il sistema.2. Sostituire la scheda grafica.3. Sostituire la scheda di sistema. <p>Per sistemi con grafica integrata, sostituire la scheda di sistema.</p>

Lo schermo è vuoto e il LED di alimentazione rosso lampeggia sette volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette sette segnali acustici (i segnali acustici si interrompono dopo cinque volte, ma i LED continuano a lampeggiare).

Causa	Soluzione
Errore della scheda di sistema (la ROM ha individuato un guasto a monte del video).	Sostituire la scheda di sistema.

Tabella 2-5 Risoluzione dei problemi di visualizzazione (continuazione)

Il monitor non funziona correttamente quando viene attivata la funzione di risparmio energetico.

Causa	Soluzione
Un monitor senza capacità di risparmio di energia è stato utilizzato con le funzioni di risparmio di energia attivate.	Disattivare la funzione di risparmio di energia del monitor.

Caratteri sfocati

Causa	Soluzione
I regolatori di luminosità e di contrasto non sono impostati correttamente.	Impostare i regolatori di luminosità e contrasto del monitor.
I cavi non sono adeguatamente collegati.	Controllare che il cavo della grafica sia collegato propriamente alla scheda grafica e al monitor.

Visualizzazione sfuocata o impossibilità di selezionare la risoluzione richiesta.

Causa	Soluzione
È stato fatto l'upgrade della scheda grafica ma non sono stati aggiornati i driver.	Installare i driver del video inclusi nel kit di aggiornamento.
Il monitor non è in grado di visualizzare la risoluzione richiesta.	Cambiare risoluzione.
La scheda grafica è difettosa.	Sostituire la scheda grafica.

L'immagine risulta disturbata, di scarsa qualità, tremolante o lampeggiante.

Causa	Soluzione
I collegamenti del monitor sono forse incompleti o il monitor non è regolato correttamente.	<ol style="list-style-type: none">1. Accertarsi che il cavo del monitor sia ben collegato al computer.2. In un sistema a due monitor o in presenza di un altro monitor nelle vicinanze, accertarsi che i monitor non interferiscano con i rispettivi campi elettromagnetici separandoli l'uno dall'altro.3. Le luci fluorescenti o le ventole potrebbero essere troppo vicine al monitor.
Il monitor deve essere smagnetizzato.	Smagnetizzare il monitor. Per le istruzioni consultare la documentazione fornita con il monitor.

L'immagine non è centrata.

Causa	Soluzione
Può essere necessario regolare la posizione.	Premere il pulsante Menu del monitor per accedere al menu OSD. Selezionare ImageControl/Horizontal Position (ImageControl/Posizione orizzontale) o Vertical Position (Posizione verticale) per regolare la posizione orizzontale o verticale dell'immagine.

Tabella 2-5 Risoluzione dei problemi di visualizzazione (continuazione)

Sullo schermo compare il messaggio "No Connection, Check Signal Cable" (Nessuna connessione, controllare il cavo segnali).

Causa	Soluzione
Il cavo monitor è scollegato.	Collegare il cavo video tra il monitor e il computer. ATTENZIONE: Verificare che il computer sia spento mentre si collega il cavo video.

Sullo schermo viene visualizzato il messaggio "Out of Range" (Fuori intervallo).

Causa	Soluzione
La risoluzione video e la frequenza di aggiornamento sono impostate su valori più elevati di quelli supportati dal monitor.	Riavviare il computer ed accedere in Modalità provvisoria. Modificare le impostazioni in base a quelle supportate, quindi riavviare il computer in modo che le nuove impostazioni diventino effettive.

Dall'interno del monitor CRT provengono vibrazioni o rumori all'accensione.

Causa	Soluzione
La bobina di smagnetizzazione del monitor è stata attivata.	Nessuna. È normale che la bobina di smagnetizzazione venga attivata quando il monitor è acceso.

Dall'interno del monitor CRT provengono rumori simili a scatti.

Causa	Soluzione
All'interno del monitor sono stati attivati relè elettronici.	Nessuna. Per alcuni monitor è normale emettere un rumore di simile a uno scatto in occasione di accensione o spegnimento, quando entrano o escono dalla modalità standby e quando cambiano risoluzione.

Dall'interno del monitor a schermo piatto provengono rumori di tonalità alta.

Causa	Soluzione
Le impostazioni di luminosità e/o contrasto sono eccessive.	Diminuire le impostazioni di luminosità e/o contrasto.

Distorsione; righe, sdoppiamenti o ombre; righe di scorrimento orizzontale; barre verticali indistinte o impossibilità di centrare l'immagine sullo schermo (i monitor a schermo piatto utilizzano solo una connessione d'ingresso VGA analogica).

Causa	Soluzione
I circuiti di conversione digitale interni del monitor a schermo piatto potrebbero non essere in grado di interpretare correttamente la sincronizzazione dell'output della scheda grafica.	<ol style="list-style-type: none">1. Selezionare l'opzione di autoregolazione del monitor nel menu a video del monitor.2. Sincronizzare manualmente le funzioni a video di clock e fase di clock. Per scaricare un SoftPaq utile per la sincronizzazione visitare il sito Web di seguito indicato,

Tabella 2-5 Risoluzione dei problemi di visualizzazione (continuazione)

Distorsione; righe, sdoppiamenti o ombre; righe di scorrimento orizzontale; barre verticali indistinte o impossibilità di centrare l'immagine sullo schermo (i monitor a schermo piatto utilizzano solo una connessione d'ingresso VGA analogica).

Causa	Soluzione
	selezionare il monitor adatto e scaricare SP32347 o SP32202: http://www.hp.com/support
La scheda grafica non è inserita correttamente o è difettosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Riposizionare la scheda grafica.2. Sostituire la scheda grafica.

Alcuni simboli stampati non appaiono corretti.

Causa	Soluzione
Il font utilizzato non supporta un determinato simbolo.	Per individuare e selezionare il simbolo appropriato servirsi della mappa dei caratteri. Fare clic su Start > Tutti i programmi > Accessori > Utilità di sistema > Mappa caratteri . Dalla mappa dei caratteri il simbolo può essere copiato direttamente nel documento.

Risoluzione dei problemi audio

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

Tabella 2-6 Risoluzione dei problemi audio

Il suono è discontinuo.

Causa	Soluzione
Le risorse del processore sono utilizzate da altre applicazioni aperte.	Chiudere tutte le applicazioni che fanno un uso intensivo del processore.
Latenza direct sound, funzione comune di numerose applicazioni di tipo media player.	Solo in Windows XP: <ol style="list-style-type: none">1. Dal Pannello di controllo selezionare Suoni e periferiche audio.2. Nella scheda Audio, selezionare una periferica dall'elenco Riproduzione suoni.3. Fare clic su Avanzate e selezionare la scheda Prestazioni.4. Spostare il cursore Accelerazione hardware su None (Nessuna) e il cursore Qualità di conversione per frequenza di campionamento su Good (Buona) e riprovare l'audio.5. Spostare il cursore Accelerazione hardware su Full (Massima) e il cursore Qualità di conversione per frequenza di campionamento su Best (Ottimale) e riprovare l'audio.

L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono.

Causa	Soluzione
Il controllo software del volume è basso o disattivato.	Fare doppio clic sull'icona Volume sulla barra delle applicazioni, verificare che non sia selezionata l'opzione Disattiva e regolare il volume con l'apposito cursore.
L'audio è nascosto in Computer Setup.	Abilitare l'audio in Computer Setup. Security (Sicurezza) > Device Security (Sicurezza periferiche) > System Audio (Audio di sistema).
Gli altoparlanti esterni sono spenti.	Accendere gli altoparlanti esterni.
Il dispositivo audio potrebbe essere collegato a una presa non corretta.	Accertarsi che la periferica sia collegata alla presa corretta sul computer. Collegare gli altoparlanti al jack line-out posto sul retro e le cuffie all'apposito jack nella parte anteriore del computer.
Gli altoparlanti esterni sono collegati ad una presa audio sbagliata o installata di recente.	Per le istruzioni sul corretto collegamento degli altoparlanti vedere la documentazione della scheda audio.
Audio CD digitale non abilitato.	Abilitare l'audio CD digitale. In Gestione dispositivi fare clic con il pulsante destro del mouse sul dispositivo CD/DVD e selezionare Proprietà . Verificare che l'opzione Enable digital CD audio for this CD-ROM device (Abilita audio CD digitale per questa unità CD-ROM) sia selezionata.

Tabella 2-6 Risoluzione dei problemi audio (continuazione)

L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono.

Causa	Soluzione
Le cuffie o i dispositivi collegati al connettore line-out disattivano l'altoparlante interno.	Accendere ed usare le cuffie o gli altoparlanti esterni, se collegati, oppure scollegare cuffie o altoparlanti esterni.
Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby . ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità standby non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati non salvati.
In Computer Setup è disabilitato l'altoparlante interno.	Abilitare l'altoparlante interno Computer Setup. Selezionare Advanced (Avanzate) > Device Options (Opzioni periferiche) > Internal Speaker (Altoparlante interno).
Nel sistema sono installate una o più soluzioni audio.	Assicurarsi che l'applicazione sia impostata per utilizzare il dispositivo audio corretto.

L'audio delle cuffie non è chiaro o è smorzato.

Causa	Soluzione
Le cuffie sono collegate al connettore di uscita audio posteriore, che è destinato ai dispositivi audio alimentati e non è concepito per l'uso delle cuffie.	Collegare le cuffie a un connettore per cuffie nella parte anteriore del computer.

Il computer sembra essere bloccato mentre sta registrando dell'audio.

Causa	Soluzione
L'unità disco rigido potrebbe essere piena.	Prima di registrare, verificare che vi sia abbastanza spazio libero su disco rigido. È anche possibile provare a registrare il filo audio in un formato compresso.

Il jack line-in non funziona correttamente.

Causa	Soluzione
Il jack è stato riconfigurato nel driver audio o nel software applicativo.	Riconfigurare il jack oppure ripristinarne il valore predefinito nel driver audio o nel software applicativo.

Il jack per microfono/cuffie sulla parte anteriore del computer non funziona correttamente.

Causa	Soluzione
Il jack è stato riconfigurato nel driver audio o nel software applicativo.	Riconfigurare il jack oppure ripristinarne il valore predefinito nel driver audio o nel software applicativo.

Risoluzione dei problemi relativi alla stampante

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

Tabella 2-7 Risoluzione dei problemi relativi alla stampante

La stampante non stampa.

Causa	Soluzione
La stampante non è accesa e non è in linea.	Accendere la stampante e accertarsi che vi sia il collegamento.
I driver della stampante necessari all'applicazione non sono installati.	<ol style="list-style-type: none">1. Installare i driver della stampante necessari per l'applicazione.2. Provare a stampare il comando MS-DOS: <pre>DIR C:\ > [porta stampante]</pre>in cui [porta stampante] è l'indirizzo della porta stampante da utilizzare. Se la stampante funziona ricaricare i driver di stampa.
Se si è collegati in rete, non è stato stabilito un collegamento con la stampante.	Stabilire il collegamento in rete con la stampante.
Può essersi guastata la stampante.	Eseguire il test di autodiagnosi della stampante

La stampante non si accende.

Causa	Soluzione
I cavi non sono correttamente collegati.	Ricollegare tutti i cavi e controllare il cavo di alimentazione e la presa elettrica.

I dati stampati risultano confusi.

Causa	Soluzione
I driver della stampante necessari per l'applicazione non sono installati.	Installare i driver della stampante necessari per l'applicazione.
I cavi non sono correttamente collegati.	Ricollegare tutti i cavi.
Probabile sovraccarico della memoria della stampante.	Ripristinare la stampante spegnendola per un minuto e riaccendendola.

La stampante non è in linea.

Causa	Soluzione
Il cassetto di alimentazione è vuoto.	Controllare il cassetto di alimentazione e caricarlo se è vuoto. Selezionare la modalità in linea.

Risoluzione dei problemi relativi a tastiera e mouse

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

Tabella 2-8 Risoluzione dei problemi relativi alla tastiera

I comandi e il testo digitato non vengono riconosciuti dal computer.

Causa	Soluzione
Il connettore della tastiera non è ben collegato.	<ol style="list-style-type: none">1. Sul desktop di Windows XP fare clic su Start > Chiudi sessione. Sul desktop di Microsoft Windows Vista, fare clic su Start, fare clic sulla freccia nell'angolo in basso a destra del menu Start, quindi selezionare Arresta il sistema.2. A computer spento ricollegare la tastiera e riavviare il computer.
Il programma in uso non risponde più ai comandi.	Chiudere la sessione tramite mouse e riavviare il computer.
La tastiera dev'essere riparata.	Per informazioni e condizioni consultare la garanzia.
Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby . ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità standby non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati non salvati.

Il cursore non si sposta quando vengono digitati i tasti Freccia sul tastierino.

Causa	Soluzione
Il tasto Bloc Num potrebbe essere attivato.	Premere il tasto Bloc Num . La spia Bloc Num non deve essere accesa quando si utilizzano i tasti Freccia . Il tasto Bloc Num potrebbe essere disabilitato (o abilitato) in Computer Setup.

Tabella 2-9 Risoluzione dei problemi relativi al mouse

Il mouse non risponde o si muove troppo lentamente.

Causa	Soluzione
Il connettore del mouse non è ben collegato sul retro del computer.	Chiudere la sessione dalla tastiera. <ol style="list-style-type: none">1. Premere contemporaneamente i tasti Ctrl ed Esc (o premere il tasto con il Logo di Windows) per visualizzare il menu Start.2. Con i tasti Freccia per selezionare Chiudi sessione e premere il tasto Invio.3. A computer spento ricollegare il connettore del mouse sul retro del computer (o quello della tastiera) e riavviare.
Il programma in uso non risponde più ai comandi.	Chiudere la sessione tramite tastiera e riavviare il computer.

Tabella 2-9 Risoluzione dei problemi relativi al mouse (continuazione)

Il mouse non risponde o si muove troppo lentamente.

Causa	Soluzione
Il mouse può essere sporco.	Togliere il coperchietto della sfera del mouse e pulire i componenti interni.
Il mouse può essere difettoso.	Per informazioni e condizioni consultare la garanzia.
Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby . ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità standby non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati non salvati.

Il mouse si sposta solamente in verticale o in orizzontale.

Causa	Soluzione
La pallina del mouse o i sensori interni a contatto con la pallina sono sporchi.	Togliere il coperchio dell'alloggiamento della pallina e pulire i componenti interni con un kit di pulizia in vendita presso i negozi di computer.

Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware

Potrebbe essere necessario riconfigurare il computer quando si installano o disinstallano componenti hardware, ad esempio dischi o schede di espansione. Windows riconosce automaticamente i dispositivi plug and play e configura il computer. In presenza di dispositivi non plug and play è necessario riconfigurare il computer al termine dell'installazione del nuovo hardware. In Windows, utilizzare **Installazione guidata hardware** e seguire le istruzioni che appaiono a video.

- ⚠ **AVVERTENZA!** Quando il computer è collegato ad una fonte d'alimentazione CA, la scheda di sistema è sempre alimentata. Per ridurre il rischio di lesioni personali dovute a scosse elettriche e/o a superfici calde, assicurarsi di scollegare il cavo di alimentazione dalla presa a muro e attendere che i componenti interni del sistema si siano raffreddati prima di toccarli.

Tabella 2-10 Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware

Una nuova periferica non viene riconosciuta come parte del sistema.

Causa	Soluzione
Il dispositivo non è stato installato o collegato correttamente.	Accertarsi che la periferica sia collegata correttamente e che i pin del cavo o del connettore non siano piegati.
I cavi del nuovo dispositivo esterno sono allentati o i cavi di alimentazione non sono inseriti.	Accertarsi che tutti i cavi siano collegati correttamente e che i pin del cavo o del connettore non siano piegati.
L'interruttore di alimentazione del nuovo dispositivo esterno non è stato abilitato.	Spegnere il computer, accendere il dispositivo esterno, quindi riaccendere il computer per integrare il dispositivo con il sistema del computer.
Quando il sistema ha segnalato le modifiche alla configurazione le stesse non sono state accettate.	Riavviare il computer e seguire le istruzioni per accettare le modifiche.
È possibile che una scheda Plug and Play non si configuri automaticamente quando viene installata se la configurazione predefinita provoca un conflitto con altre periferiche.	Da Gestione periferiche di Windows, deselezionare le impostazioni automatiche della scheda e scegliere una configurazione base che non provochi conflitti con altre risorse. È anche possibile utilizzare Computer Setup per riconfigurare o disabilitare le periferiche per risolvere il conflitto tra risorse.
Le porte USB sul computer sono disabilitate in Computer Setup.	Accedere all'utility Computer Setup (F10) e abilitare le porte USB.

Il computer non si avvia.

Causa	Soluzione
Per l'espansione di memoria sono stati utilizzati moduli non adatti oppure sono stati installati nello slot sbagliato.	<ol style="list-style-type: none">1. Consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i> del sistema per determinare se si stanno utilizzando i moduli di memoria corretti e per verificare l'installazione appropriata.2. Ascoltare i segnali acustici e osservare i LED sul pannello anteriore del computer. I segnali acustici e i LED lampeggianti si riferiscono a uno specifico problema.3. Se non si riesce a risolvere il problema, rivolgersi all'assistenza tecnica.

Tabella 2-10 Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware (continuazione)

Il LED rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette cinque segnali acustici (i segnali acustici si interrompono dopo cinque volte, ma i LED continuano a lampeggiare).

Causa	Soluzione
La memoria non è installata correttamente o è danneggiata.	<p>ATTENZIONE: per evitare danni ai moduli DIMM o alla scheda di sistema, scollegare il cavo di alimentazione del computer prima di tentare di ricollocare, installare o rimuovere un modulo DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare i moduli DIMM. Accendere il sistema.2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso. <p>NOTA: per informazioni sull'installazione corretta dei moduli DIMM, consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i> del sistema.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Sostituire la memoria di terzi con memoria HP.4. Sostituire la scheda di sistema.

Il LED rosso lampeggia sei volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette sei segnali acustici. (I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte, ma i LED continuano a lampeggiare).

Causa	Soluzione
La scheda grafica non è installata correttamente o è danneggiata oppure è danneggiata la scheda di sistema.	<p>Per sistemi con scheda grafica:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Riposizionare la scheda grafica. Accendere il sistema.2. Sostituire la scheda grafica.3. Sostituire la scheda di sistema. <p>Per sistemi con grafica integrata, sostituire la scheda di sistema.</p>

Il LED rosso lampeggia dieci volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette dieci segnali acustici (i segnali acustici si interrompono dopo cinque volte, ma i LED continuano a lampeggiare).

Causa	Soluzione
Scheda optional difettosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Per controllare le singole schede optional toglierle una alla volta ed accendere il sistema per vedere se il difetto viene eliminato.2. Una volta individuata la scheda difettosa, toglierla e sostituirla.3. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi relativi alla rete

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

Tabella 2-11 Risoluzione dei problemi relativi alla rete

La funzione WOL (Wake-on-LAN) non funziona.

Causa	Soluzione
La funzione WOL non è abilitata.	<p>Per abilitare Wake-on-LAN in Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. Fare doppio clic su Connessioni di rete.3. Fare doppio clic su Connessione alla rete locale.4. Fare clic su Proprietà.5. Fare clic su Configura.6. Fare clic sulla scheda Risparmio energia, quindi selezionare la casella di controllo Consenti alla periferica di interrompere lo standby del computer. <p>Per abilitare Wake-on-LAN in Windows Vista:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. In Rete e Internet selezionare Visualizza stato della rete e attività.3. Nell'elenco Attività selezionare Gestisci connessioni di rete.4. Fare doppio clic su Connessione alla rete locale.5. Fare clic sul pulsante Proprietà.6. Fare clic sul pulsante Configura.7. Fare clic sulla scheda Risparmio energia, quindi selezionare la casella di controllo Consenti al dispositivo di riattivare il computer.

Il driver di rete non trova la scheda di rete.

Causa	Soluzione
La scheda di rete è stata disabilitata.	<ol style="list-style-type: none">1. Eseguire Computer Setup e abilitare la scheda di rete.2. Tramite Gestione periferiche abilitare il controller di rete nel sistema operativo.
Driver di rete non corretto.	Consultare la documentazione della scheda di rete per individuare il driver da utilizzare o procurarsi un driver aggiornato sul sito della casa produttrice.

Tabella 2-11 Risoluzione dei problemi relativi alla rete (continuazione)

La spia del link di rete non lampeggia.

NOTA: La spia di stato della rete lampeggia quando c'è attività di rete.

Causa	Soluzione
Non viene individuata alcuna rete attiva.	Controllare il cablaggio e il dispositivo di rete per un collegamento appropriato.
La scheda di rete non è configurata correttamente.	Controllare lo stato della periferica in Windows, ad esempio con Gestione periferiche per verificare se il driver è stato caricato correttamente e con Connessioni di rete per verificare lo stato del link.
La scheda di rete è stata disabilitata.	<ol style="list-style-type: none">1. Eseguire Computer Setup e abilitare la scheda di rete.2. Tramite Gestione periferiche abilitare il controller di rete nel sistema operativo.
Il driver di rete non è caricato correttamente.	Installare di nuovo i driver di rete.
Il sistema non è in grado di rilevare automaticamente la rete.	Disabilitare le capacità di rilevamento automatico e forzare il sistema nel modo operativo corretto.

La modalità Diagnostica rileva un guasto.

Causa	Soluzione
Il cavo non è collegato correttamente.	Accertarsi che il cavo sia collegato correttamente al connettore di rete e che l'altra estremità del cavo sia collegata correttamente alla periferica corrispondente.
Il cavo è collegato ad un connettore errato.	Accertarsi che il cavo sia collegato al connettore giusto.
C'è un problema relativo al cavo o ad una periferica situata all'altra estremità del cavo.	Accertarsi che il cavo e la periferica all'altra estremità funzionino correttamente.
L'interrupt della scheda di rete viene condiviso con una scheda di espansione.	Nel menu Advanced (Avanzato) di Computer Setup modificare le impostazioni di risorsa per la scheda.
La scheda di rete è difettosa.	Rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.

La funzione Diagnostica è stata eseguita, ma il computer non comunica in rete.

Causa	Soluzione
I driver di rete non sono caricati o i parametri del driver non sono adatti alla configurazione attuale.	Verificare che i driver di rete siano caricati e che i parametri del driver siano adeguati alla configurazione della scheda di rete. Verificare che siano stati installati il client ed il protocollo di rete corretti.
La scheda di rete non è configurata per questo computer.	Selezionare l'icona di rete nel Pannello di controllo e configurare il controller di rete.

Tabella 2-11 Risoluzione dei problemi relativi alla rete (continuazione)

La scheda di rete si è bloccata quando è stata aggiunta una scheda d'espansione al computer.

Causa	Soluzione
L'interrupt della scheda di rete viene condiviso con una scheda di espansione.	Nel menu Advanced (Avanzato) di Computer Setup modificare le impostazioni di risorsa per la scheda.
La scheda di rete necessita di driver.	Verificare che i driver non siano stati cancellati per errore durante l'installazione di driver per una nuova scheda di espansione.
La scheda d'espansione installata è una scheda di rete che entra in conflitto con quella presente su piastra.	Nel menu Advanced (Avanzato) di Computer Setup modificare le impostazioni di risorsa per la scheda.

La scheda di rete si blocca senza una causa apparente.

Causa	Soluzione
I file con i driver di rete sono danneggiati.	Reinstallare i driver di rete.
Il cavo non è collegato correttamente.	Accertarsi che il cavo sia collegato correttamente al connettore di rete e che l'altra estremità del cavo sia collegata correttamente alla periferica corrispondente.
La scheda di rete è difettosa.	Rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.

La nuova scheda di rete non avvia il sistema.

Causa	Soluzione
La nuova scheda di rete può essere difettosa o non conforme agli standard industriali.	Installare una scheda di rete a norma, funzionante, oppure modificare la sequenza di avvio per avviare il computer da un'altra origine.

Impossibile stabilire il collegamento con il server di rete durante l'installazione del sistema remoto

Causa	Soluzione
La scheda di rete non è configurata correttamente.	Verificare la connettività di rete, che sia presente un server DHCP e che il server Remote System Installation contenga i driver per la scheda di rete in uso.

L'utility System setup segnala una EEPROM non programmata.

Causa	Soluzione
EEPROM non programmata.	Rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.

Risoluzione dei problemi relativi alla memoria

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

- △ **ATTENZIONE:** i moduli DIMM possono essere ancora alimentati quando il computer viene spento (in base alle impostazioni di Management Engine (ME) su alcuni modelli). Per evitare danni ai moduli DIMM o alla scheda di sistema, scollegare il cavo di alimentazione del computer prima di tentare di ricollocare, installare o rimuovere un modulo DIMM.

Per i sistemi che supportano la memoria ECC, HP non supporta la coabitazione di memoria ECC e non ECC. Altrimenti, il sistema operativo non viene riavviato.

- 📄 **NOTA:** in alcuni modelli, il conteggio della memoria viene influenzato dalle configurazioni in cui è attivato Management Engine (ME). ME utilizza 8 MB di memoria di sistema in modalità a singolo canale oppure 16 MB di memoria in modalità a doppio canale per scaricare, decomprimere ed eseguire il firmware ME per Out-of-Band (OOB), l'archiviazione dati di terze parti e altre funzioni di gestione.

Tabella 2-12 Risoluzione dei problemi relativi alla memoria

Il sistema non si avvia o non funziona correttamente dopo l'installazione di moduli di memoria aggiuntivi.

Causa	Soluzione
Sui sistemi Intel, un modulo di memoria non è installato nello zoccolo DIMM1.	Verificare che sia stato installato un modulo di memoria nello zoccolo nero DIMM1 della scheda di sistema. Questo zoccolo deve essere occupato da un modulo di memoria. Sui sistemi Intel, inserire i moduli DIMM negli zoccoli nel seguente ordine: DIMM1, DIMM3, DIMM2, DIMM4.
Sui sistemi AMD, un modulo di memoria non è installato nello zoccolo di memoria della scheda di sistema.	Questi zoccoli devono essere occupati da almeno un modulo di memoria. Inserire i moduli di memoria nel seguente ordine: XMM4, XMM3, XMM2, XMM1.
Il modulo di memoria scelto non è quello giusto o non ha una velocità adatta al sistema oppure il nuovo modulo di memoria non è stato installato correttamente.	Sostituire il modulo con la periferica di standard industriale idonea per il computer. Su alcuni modelli non è possibile installare contemporaneamente moduli di memoria ECC e non ECC.

Errore di memoria esaurita.

Causa	Soluzione
La configurazione di memoria non è impostata correttamente.	Utilizzare Gestione periferiche per controllare la configurazione della memoria.
La memoria è insufficiente per eseguire l'applicazione.	Consultare la documentazione dell'applicazione per determinare i requisiti della memoria.

Il conteggio della memoria durante il POST non è corretto.

Causa	Soluzione
I moduli di memoria non sono installati correttamente.	Controllare che i moduli di memoria siano stati installati correttamente e che vengano utilizzati i moduli giusti.
La grafica integrata può utilizzare memoria di sistema.	Non occorre nessuna azione correttiva.

Tabella 2-12 Risoluzione dei problemi relativi alla memoria (continuazione)

Errore di memoria insufficiente durante il funzionamento.

Causa	Soluzione
Sono stati installati troppi programmi TSR (Terminate and Stay Resident).	Cancellare ogni programma TSR non necessario.
La memoria è insufficiente per l'esecuzione dell'applicazione.	Controllare i requisiti di memoria per l'applicazione o aggiungere ulteriore memoria al computer.

Il LED rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette cinque segnali acustici (i segnali acustici si interrompono dopo cinque volte, ma i LED continuano a lampeggiare).

Causa	Soluzione
La memoria non è installata correttamente o è danneggiata.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare i moduli DIMM. Accendere il sistema.2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso.3. Sostituire la memoria di terzi con memoria HP.4. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi relativi al processore

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

Tabella 2-13 Risoluzione dei problemi relativi al processore

Si nota un calo delle prestazioni.

Causa	Soluzione
Il processore è caldo.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che l'afflusso d'aria al computer non sia bloccato.2. Verificare che le ventole siano collegate e stiano funzionando correttamente (alcune funzionano solo quando è necessario).3. Assicurarsi che il dissipatore di calore del processore sia installato correttamente.

Il LED di alimentazione lampeggia in rosso tre volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.

Causa	Soluzione
Il processore non è posizionato correttamente o non è installato.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il processore sia presente.2. Reinstallare il processore.

Il LED di alimentazione lampeggia in rosso undici volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.

Causa	Soluzione
Il processore corrente non supporta una funzione precedentemente abilitata su questo sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Installare un processore che supporti la tecnologia TXT.2. Disattivare la tecnologia TXT nell'utility Computer Setup (F10)3. Reinstallare il processore originale.

Risoluzione dei problemi relativi al CD-ROM e DVD

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

Tabella 2-14 Risoluzione dei problemi relativi al CD-ROM e DVD

Il sistema non viene avviato dall'unità CD-ROM o DVD.

Causa	Soluzione
Il dispositivo è collegato a una porta SATA che è stata nascosta nell'utility Computer Setup.	Eseguire l'utility Computer Setup e verificare che l'opzione Device available (Periferica disponibile) sia selezionata per la porta SATA del dispositivo in Security (Sicurezza) > Device Security (Sicurezza periferiche).
L'avvio da supporti rimovibili è disabilitato nell'utility Computer Setup.	Eseguire l'utility Computer Setup e abilitare l'avvio da supporti rimovibili in Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione). Verificare che il CD-ROM sia abilitato in Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio).
In Computer Setup è abilitata la modalità server di rete.	Eseguire Computer Setup e disabilitare Network Server Mode (Modalità server di rete) in Security (Sicurezza) > Password Options (Opzioni password).
CD non di avvio nell'unità.	Provare a inserire un CD di avvio nell'unità.
Sequenza di avvio non corretta.	Eseguire l'utility Computer Setup e modificare la sequenza di avvio in Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio).

Unità inesistente (identificato).

Causa	Soluzione
Il cavo potrebbe essere allentato.	Controllare i collegamenti del cavo.
Il sistema potrebbe non aver riconosciuto automaticamente una periferica appena installata.	Vedere le istruzioni di riconfigurazione in Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware a pagina 31 . Se il sistema continua a non riconoscere il nuovo dispositivo, verificare se il dispositivo è presente nell'elenco in Computer Setup. Se è presente nell'elenco, la probabile causa è un problema del driver. Se non è presente nell'elenco, la probabile causa è un problema hardware. Se si tratta di un'unità di nuova installazione, eseguire l'utility Computer Setup e provare ad aggiungere un ritardo POST in Advanced (Avanzate) > Power-On Options (Opzioni di accensione).
Il dispositivo è collegato a una porta SATA che è stata nascosta in Computer Setup.	Eseguire l'utility Computer Setup e verificare che l'opzione Device available (Periferica disponibile) sia selezionata per la porta SATA del dispositivo in Security (Sicurezza) > Device Security (Sicurezza periferiche).
Il disco è lento subito dopo l'accensione.	Eseguire Computer Setup ed aumentare il ritardo POST in Advanced (Avanzate) > Power-On Options (Opzioni di accensione).

Tabella 2-14 Risoluzione dei problemi relativi al CD-ROM e DVD (continuazione)**I dispositivi CD-ROM o DVD non vengono localizzati o il driver non è caricato.**

Causa	Soluzione
L'unità non è correttamente collegata o configurata.	Consultare la documentazione fornita con la periferica optional.

Un film non viene riprodotto nell'unità DVD.

Causa	Soluzione
Il film potrebbe prodotto per una regione diversa.	Consultare la documentazione fornita con l'unità DVD.
Non è installato un software di decodifica.	Installare un software di decodifica.
Supporti danneggiati.	Sostituire i supporti.
Filmato non accessibile per l'impostazione del controllo genitori.	Rimuovere il controllo genitori con il software DVD.
I supporti sono stati installati capovolti.	Reinstallare i supporti.

Impossibile espellere il CD (cassetto).

Causa	Soluzione
Il CD non è sistemato correttamente nell'unità.	Spegnere il computer ed introdurre un oggetto a punta sottile nel foro d'espulsione d'emergenza, esercitando una decisa pressione. Lentamente, estrarre il vassoio dall'unità tirandolo completamente fuori, quindi rimuovere il CD.

Le unità CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM, o DVD-R/RW non riescono a leggere il disco o impiegano troppo tempo ad avviarsi.

Causa	Soluzione
Il supporto è stato introdotto capovolto.	Inserire nuovamente il supporto con l'etichetta rivolta verso l'alto.
Le unità DVD-ROM impiegano più tempo a partire perché devono determinare il tipo di media da riprodurre (audio o video).	Aspettare almeno 30 secondi per consentire all'unità DVD-ROM di determinare il tipo di supporto da riprodurre. Se il disco non si avvia dopo tale periodo leggere le ulteriori soluzioni di questa sezione.
Il CD o il DVD sono sporchi.	Pulire il disco con l'apposito kit in vendita presso i negozi di computer.
Windows non rileva l'unità CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizzare Gestione periferiche per togliere o disinstallare il dispositivo. 2. Riavviare il computer per far sì che Windows rilevi l'unità CD-ROM o DVD-ROM.

Tabella 2-14 Risoluzione dei problemi relativi al CD-ROM e DVD (continuazione)

È difficile o impossibile masterizzare o copiare CD.

Causa	Soluzione
Il disco non è adatto o è di cattiva qualità.	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="879 275 1294 296">1. Provare a registrare a velocità minore.<li data-bbox="879 327 1382 375">2. Verificare che il disco utilizzato vada bene per il masterizzatore in uso.<li data-bbox="879 407 1458 478">3. Provare con un disco di un'altra marca o di un altro tipo. La qualità dei dischi varia decisamente da una casa produttrice all'altra.

Risoluzione dei problemi relativi alle unità flash USB

Le cause più comuni e le possibili soluzioni per i problemi relativi a un'unità flash vengono illustrate nella tabella riportata di seguito.

Tabella 2-15 Risoluzione dei problemi relativi alle unità flash USB

L'unità flash USB non viene visualizzata come lettera di unità in Windows.

Causa	Soluzione
Dopo l'ultima unità fisica non sono disponibili lettere.	Modificare la lettera dell'unità predefinita per l'unità flash in Windows.

Unità flash USB non trovata (identificata).

Causa	Soluzione
Il dispositivo è collegato a una porta USB che è stata nascosta in Computer Setup.	Eseguire l'utility Computer Setup e verificare che l'opzione "Device available" (Periferica disponibile) sia selezionata per le porte USB in Security (Sicurezza) > Device Security (Sicurezza periferiche).
La periferica non è stata installata correttamente prima dell'accensione.	Verificare che la periferica sia completamente inserita nella porta USB prima di accendere il computer

Impossibile avviare il sistema dall'unità flash USB.

Causa	Soluzione
La sequenza di avvio non è corretta.	Eseguire l'utility Computer Setup e modificare la sequenza di avvio in Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio).
L'avvio da supporti rimovibili è disabilitato nell'utility Computer Setup.	Eseguire l'utility Computer Setup e abilitare l'avvio da supporti rimovibili in Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione). Verificare che l'USB sia abilitato in Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio).
L'immagine sulla periferica non è avviabile.	Seguire le procedure descritte nella sezione "Flash della ROM: Replica delle impostazioni: Creazione di un dispositivo d'avvio: Dispositivi USB flash media compatibili" della <i>Guida di riferimento assistenza</i> .

Il computer esegue l'avvio da DOS dopo aver creato un'unità flash avviabile.

Causa	Soluzione
L'unità flash è avviabile.	Installare l'unità flash solo dopo aver avviato il sistema operativo.

Risoluzione dei problemi del pannello anteriore

Se si verificano problemi relativi alle periferiche collegate al pannello anteriore, fare riferimento alle cause e soluzioni comuni elencate nella seguente tabella.

Tabella 2-16 Risoluzione dei problemi del pannello anteriore

Un dispositivo USB, le cuffie o il microfono non sono riconosciuti dal computer.

Causa	Soluzione
Il dispositivo non è adeguatamente collegato.	<ol style="list-style-type: none">1. Spegnerne il computer.2. Ricollegare il dispositivo al pannello anteriore e riavviare il computer.
Il dispositivo non è alimentato.	Se il dispositivo USB richiede l'alimentazione CA, accertarsi di collegare un'estremità del cavo al dispositivo e l'altra a una presa alimentata.
Non è stato installato il driver corretto.	<ol style="list-style-type: none">1. Installare il driver corretto per la periferica.2. Può essere necessario riavviare il computer.
Il cavo che collega il dispositivo al computer non funziona.	<ol style="list-style-type: none">1. Se possibile, sostituire il cavo.2. Riavviare il computer.
La periferica non funziona.	<ol style="list-style-type: none">1. Sostituire la periferica.2. Riavviare il computer.
Le porte USB sul computer sono disabilitate in Computer Setup.	Accedere all'utility Computer Setup (F10) e abilitare le porte USB.

Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet

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

Tabella 2-17 Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet

Impossibile collegarsi a Internet.

Causa	Soluzione
L'account fornito dal provider non è impostato correttamente.	Verificare le impostazioni di connessione a Internet o rivolgersi al provider.
Il modem non è stato installato correttamente.	Ricollegare il modem. Consultare la documentazione di installazione rapida per accertarsi che le connessioni siano corrette.
Il browser non è stato configurato correttamente.	Verificare che il browser sia stato installato e configurato per funzionare con il provider.
Modem via cavo/DSL non collegato.	Collegare il modem. Il LED di alimentazione sulla parte anteriore del modem deve essere acceso.
Il servizio via cavo/DSL non è disponibile o ha subito interruzioni per le cattive condizioni atmosferiche.	Riprovare a collegarsi ad Internet più tardi o contattare il provider (se il servizio via cavo/DSL funziona regolarmente, il LED del "cavo" sulla parte anteriore del modem via cavo/DSL deve essere acceso.)
Il cavo CAT5 UTP è scollegato.	Collegare il cavo CAT5 UTP tra il modem via cavo e il connettore RJ-45 del computer (se la connessione è corretta, il LED del "PC" sulla parte anteriore del modem via cavo/DSL deve essere acceso).
Indirizzo IP non configurato correttamente.	Richiedere al provider l'indirizzo IP corretto.
Cookie corrotti (i "cookie" sono elementi che i server Web possono memorizzare temporaneamente nel browser, in tal modo il browser ricorda alcune particolari informazioni che il server Web può recuperare in seguito).	Windows Vista <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. Fare clic su Rete e Internet.3. Fare clic su Opzioni Internet.4. Nella sezione Cronologia esplorazioni nella scheda Generale fare clic sul pulsante Elimina.5. Fare clic sul pulsante Elimina cookie. Windows XP <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. Fare doppio clic su Opzioni Internet.3. Nella scheda Generale fare clic sul pulsante Elimina cookie.

Impossibile avviare automaticamente i programmi Internet.

Causa	Soluzione
Per avviare alcuni programmi occorre prima effettuare l'accesso tramite il provider.	Effettuare l'accesso e avviare il programma.

Tabella 2-17 Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet (continuazione)

Internet impiega troppo tempo per scaricare i siti Web.

Causa	Soluzione
Il modem non è stato installato correttamente.	<p>Verificare che il modem sia collegato e comunichi correttamente.</p> <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. Fare doppio clic su Sistema.3. Fare clic sulla scheda Hardware.4. Nell'area Gestione periferiche fare clic sul pulsante Gestione periferiche.5. Fare doppio clic su Modem.6. Fare doppio clic su Modem software PCI-SV92PP Agere Systems.7. Nella scheda Generale fare clic su Diagnostica.8. Fare clic su Interroga modem. La risposta "Operazione riuscita" indica che il modem è collegato e funziona correttamente. <p>Windows Vista</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. Fare clic su Sistema e manutenzione.3. Fare clic su Sistema.4. Nell'elenco Attività selezionare Gestione dispositivi.5. Fare doppio clic su Modem.6. Fare doppio clic su Modem software PCI-SV92PP Agere Systems.7. Nella scheda Generale fare clic su Diagnostica.8. Fare clic su Interroga modem. La risposta "Operazione riuscita" indica che il modem è collegato e funziona correttamente.

Risoluzione di problemi software

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

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

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

Tabella 2-18 Risoluzione di problemi software

Il computer si blocca ed appare la schermata con il logo HP.

Causa	Soluzione
Si è verificato un errore POST.	Ascoltare i segnali acustici e osservare i LED sul pannello anteriore del computer. Per determinare le possibili cause vedere l'Appendice A, Messaggi di errore POST a pagina 48 . Per informazioni e condizioni vedere il Kit di ripristino o consultare la garanzia.

Il computer si blocca dopo la visualizzazione della schermata con il logo HP.

Causa	Soluzione
I file di sistema potrebbero essersi danneggiati.	All'avvio, premere il tasto F11 per avviare dalla partizione di ripristino ed eseguire il ripristino delle impostazioni predefinite di fabbrica. ATTENZIONE: Il ripristino del sistema cancella tutti i dati presenti sull'unità disco rigido. Assicurarsi di eseguire il backup dei dati prima di eseguire la procedura di ripristino.

Viene visualizzato un messaggio d'errore del tipo "Operazione non valida".

Causa	Soluzione
Il software in uso non è certificato Microsoft per la versione di Windows installata.	Verificare che il software sia certificato da Microsoft per la versione di Windows installata (consultare la documentazione contenuta nella confezione del programma).
I file di configurazione sono danneggiati.	Se possibile, salvare i dati, chiudere i programmi e riavviare il computer.

Come contattare l'assistenza clienti

Per ricevere assistenza rivolgersi ai concessionari o ai rivenditori autorizzati. Per individuare quelli di zona, visitare il sito Web all'indirizzo <http://www.hp.com>.

 **NOTA:** quando si consegna il computer a un rivenditore autorizzato, un concessionario o centro assistenza, ricordarsi di fornire le password di configurazione e di accensione, se impostate.

Per richiedere assistenza tecnica chiamare il numero indicato nella garanzia o nella guida dei *numeri telefonici di assistenza*.

A Messaggi di errore POST

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

La modalità Messaggio POST disattivato sopprime la maggior parte dei messaggi di sistema durante il POST, quali i messaggi di calcolo della memoria e messaggi che non siano messaggi di errore. Se si verifica un errore POST lo schermo visualizza un messaggio d'errore. Per passare manualmente alla modalità messaggi POST attivati durante il POST premere un tasto qualsiasi (tranne [F10](#) o [F12](#)). La modalità predefinita è Messaggio POST disattivato.

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

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

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

 **NOTA:** per ulteriori informazioni su Computer Setup, consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.

Codici numerici POST e messaggi di testo

In questa sezione sono indicati gli errori POST ai quali sono associati codici numerici. La sezione contiene inoltre informazioni su eventuali messaggi di testo che si possono incontrare in fase di POST.

 **NOTA:** quando un messaggio di testo POST appare a video il computer emette un segnale acustico.

Tabella A-1 Codici numerici e messaggi di testo

Messaggio del pannello di controllo	Descrizione	Azione consigliata
101 – Option ROM Checksum Error (Errore di checksum della ROM opzionale)	Checksum della ROM di sistema o della ROM opzionale della scheda di espansione.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare la ROM corretta.2. Se necessario, eseguire un aggiornamento flash della ROM.3. Se è stata aggiunta recentemente una scheda di espansione, toglierla e vedere se il problema persiste.4. Azzerare il CMOS. Vedere Appendice B, Sicurezza password e reset CMOS a pagina 60.5. Se il messaggio scompare, potrebbe essersi verificato un problema con la scheda di espansione.6. Sostituire la scheda di sistema.
103 – System Board Failure (Guasto della piastra)	DMA o timer.	<ol style="list-style-type: none">1. Azzerare il CMOS. Vedere Appendice B, Sicurezza password e reset CMOS a pagina 60.2. Rimuovere le schede di espansione.3. Sostituire la scheda di sistema.
110-Out of Memory Space for Option ROMs (Spazio insufficiente per le ROM opzionali)	Una scheda di espansione PCI aggiunta di recente contiene una memoria ROM opzionale troppo grande per essere scaricata in fase di POST.	<ol style="list-style-type: none">1. Se è stata aggiunta recentemente una scheda di espansione PCI, toglierla e vedere se il problema persiste.2. In Computer Setup, impostare Advanced (Avanzate) > Device Options (Opzioni periferica) > NIC PXE Option ROM Download (Download ROM opzionale PXE scheda di rete) su DISABLE (DISABILITA) per impedire il download della ROM opzionale PXE per la scheda di rete interna in fase di POST in modo da liberare ulteriore memoria per la ROM opzionale di una scheda di espansione. La memoria ROM PXE interna viene utilizzata per l'avvio dalla scheda di rete su un server PXE.
162-System Options Not Set (Opzioni di sistema non impostate)	Configurazione non corretta. La batteria RTC (clock in tempo reale) dovrebbe essere sostituita.	Eseguire Computer Setup e verificare la configurazione in Advanced (Avanzate) > Onboard Devices (Periferiche incorporate). Reimpostare la data e l'ora in Pannello di controllo . Se il problema persiste, sostituire la batteria RTC. Per le istruzioni relative all'installazione di una nuova batteria, consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i>

Tabella A-1 Codici numerici e messaggi di testo (continuazione)

Messaggio del pannello di controllo	Descrizione	Azione consigliata
163- (Ora e data non impostate).	Data od ora non corrette nella memoria di configurazione. La batteria RTC (clock in tempo reale) dovrebbe essere sostituita.	oppure rivolgersi al concessionario o al rivenditore autorizzato per la sostituzione della batteria RTC. Reimpostare la data e l'ora in Pannello di controllo (è possibile utilizzare anche Computer Setup). Se il problema persiste, sostituire la batteria RTC. Per le istruzioni relative all'installazione di una nuova batteria, consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i> oppure rivolgersi al concessionario o al rivenditore autorizzato per la sostituzione della batteria RTC.
163 - (Ora e data non impostate).	Il ponticello CMOS potrebbe non essere correttamente installato.	Verificare il corretto posizionamento del ponticello CMOS (se possibile).
164-Memory Size Error (Errore di dimensione memoria)	Quantità di memoria modificata dall'ultimo avvio (memoria aggiunta o tolta).	Premere il tasto F1 per salvare le modifiche alla memoria.
164-Memory Size Error (Errore di dimensione memoria)	Configurazione della memoria non corretta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup o le utility di Windows. 2. Assicurarsi che i moduli di memoria siano correttamente installati. 3. Se è stata aggiunta memoria di terzi, provare ad utilizzare solo memoria HP. 4. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto.
201 – Memory Error (Errore di memoria)	Errore RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che i moduli di memoria siano correttamente installati. 2. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto. 3. Rimuovere e sostituire i moduli di memoria difettosi identificati. 4. Se l'errore persiste dopo aver sostituito i moduli della memoria, sostituire la scheda di sistema.
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X,... (Modulo di memoria incompatibile in zoccoli di memoria X, X,...)	Un modulo di memoria, nello zoccolo di memoria identificato dal messaggio di errore, non possiede informazioni SPD critiche o è incompatibile con il chip integrato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto. 2. Provare con un altro zoccolo della memoria. 3. Sostituire il modulo DIMM con un modulo conforme allo standard SPD.
214-DIMM Configuration Warning (Avvertenza configurazione DIMM)	La configurazione DIMM popolata non è ottimizzata.	Risistemare i DIMM in modo che ogni canale abbia la stessa entità di memoria.
215-DIMM Configuration Error (Errore di configurazione DIMM)	La configurazione DIMM popolata non è ottimizzata.	Spegnere il sistema e reinstallare i moduli di memoria. Nei sistemi AMD, inserire i moduli iniziando dall'alloggiamento XMM4, quindi XMM3, seguiti dagli alloggiamenti XMM2 e XMM1. Nei sistemi Intel, inserire i moduli iniziando dall'alloggiamento DIMM1, quindi DIMM3, seguiti dagli alloggiamenti DIMM2 e DIMM2.

Tabella A-1 Codici numerici e messaggi di testo (continuazione)

Messaggio del pannello di controllo	Descrizione	Azione consigliata
219-ECC Memory Module Detected ECC Modules not supported on this Platform (Modulo memoria ECC ha rilevato moduli ECC non supportati su questa piattaforma)	I moduli di memoria aggiunti di recente supportano la correzione errore memoria ECC.	<ol style="list-style-type: none">1. Se è stata aggiunta recentemente ulteriore memoria, toglierla per vedere se il problema persiste.2. Per informazioni sulla memoria supportata consultare la documentazione del prodotto.
301 – Keyboard Error (Errore al livello della tastiera).	Guasto al livello della tastiera.	<ol style="list-style-type: none">1. Ricollegare la tastiera con il computer spento.2. Controllare se i pin del connettore sono piegati o mancanti.3. Assicurarsi che nessun tasto sia premuto.4. Sostituire la tastiera.
303-Keyboard Controller Error (Errore del controller della tastiera)	Controller tastiera scheda di I/O.	<ol style="list-style-type: none">1. Ricollegare la tastiera con il computer spento.2. Sostituire la scheda di sistema.
304-Keyboard or System Unit Error (Errore tastiera o unità di sistema)	Guasto al livello della tastiera.	<ol style="list-style-type: none">1. Ricollegare la tastiera con il computer spento.2. Assicurarsi che nessun tasto sia premuto.3. Sostituire la tastiera.4. Sostituire la scheda di sistema.
501 – Display Adapter Failure (Guasto dell'adattatore del display).	Controller per video grafico.	<ol style="list-style-type: none">1. Reimpostare la scheda grafica (se possibile).2. Azzerare il CMOS. Vedere Appendice B, Sicurezza password e reset CMOS a pagina 60.3. Verificare che il monitor sia collegato ed acceso.4. Sostituire la scheda grafica.
510-Flash Screen Image Corrupted (Immagine videata iniziale danneggiata)	Errori nell'immagine della videata iniziale.	Rieffettuare il flash della ROM di sistema con l'ultima immagine BIOS.
512-CPU Fan not detected (Ventola CPU non rilevata)	Ventola CPU scollegata o funzionamento difettoso.	<ol style="list-style-type: none">1. Riposizionare la ventola.2. Riposizionare il cavo della ventola.3. Sostituire la ventola.
512-Rear Chassis Fan not detected (Ventola posteriore chassis non rilevata)	La ventola posteriore dello chassis non è collegata o può presentare un malfunzionamento.	<ol style="list-style-type: none">1. Ricollocare la ventola posteriore dello chassis.2. Riposizionare il cavo della ventola.3. Sostituire la ventola posteriore dello chassis.

Tabella A-1 Codici numerici e messaggi di testo (continuazione)

Messaggio del pannello di controllo	Descrizione	Azione consigliata
513-Front Chassis Fan not detected (Ventola anteriore chassis non rilevata)	La ventola anteriore dello chassis non è collegata o può presentare un malfunzionamento.	<ol style="list-style-type: none">1. Ricollocare la ventola anteriore dello chassis.2. Riposizionare il cavo della ventola.3. Sostituire la ventola anteriore dello chassis.
515-Power Supply Fan not detected (Ventola alimentatore non rilevata)	La ventola dell'alimentatore non è collegata o può presentare un malfunzionamento.	<ol style="list-style-type: none">1. Ricollocare la ventola dell'alimentatore.2. Ricollocare il cavo della ventola.3. Sostituire la ventola dell'alimentatore.
605-Diskette Drive Type Error (Errore connesso al tipo di unità a dischetti)	Tipo di unità non corrispondente.	<ol style="list-style-type: none">1. Scollegare gli altri dispositivi di controller del dischetto (dispositivi a nastro).2. Azzerare il CMOS. Vedere Appendice B, Sicurezza password e reset CMOS a pagina 60.
660-Display cache is detected unreliable (La cache del display non è affidabile)	La cache del display del controller della grafica integrato non funziona correttamente e sarà disattivata.	Sostituire la scheda del sistema se il degrado anche minimo delle prestazioni della grafica fosse inaccettabile.
912- Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup (Il coperchio del computer è stato tolto dall'ultimo avvio del sistema)	Il coperchio del computer è stato tolto dall'ultimo avvio del sistema.	Non occorre nessuna azione correttiva.
917-Front Audio Not Connected (Audio frontale non collegato)	I cavi dell'audio frontale sono stati scollegati o sono collegati male alla piastra.	Ricollegare o sostituire i cavi dell'audio frontale.
921-Front USB 1 Not Connected (USB 1 anteriore non collegato)	I cavi dell'USB frontale sono stati scollegati o sono collegati male alla piastra.	Ricollegare o sostituire i cavi dell'USB frontale.
922-Front USB 1 Not Connected (USB 1 anteriore non collegato)	I cavi dell'USB frontale sono stati scollegati o sono collegati male alla piastra.	Ricollegare o sostituire i cavi dell'USB frontale.
921-Device in PCI Express slot failed to initialize (Dispositivo nello slot PCI Express non si è inizializzato)	Incompatibilità/problema con questo dispositivo e il sistema oppure non è stato possibile effettuare il retrain di PCI Express Link a un x1.	Provare a rilanciare il sistema. Se l'errore si ripresenta, è possibile che il dispositivo non funzioni con questo sistema.
1151-Serial Port A Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo sulla porta seriale A)	Entrambe le porte seriali esterne ed interne sono assegnate a COM1.	<ol style="list-style-type: none">1. Rimuovere tutte le schede di espansione della porta seriale.2. Azzerare il CMOS. Vedere Appendice B, Sicurezza password e reset CMOS a pagina 60.3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup o le utility di Windows.

Tabella A-1 Codici numerici e messaggi di testo (continuazione)

Messaggio del pannello di controllo	Descrizione	Azione consigliata
1152 – Serial Port B Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo sulla porta seriale B)	Entrambe le porte seriali esterne ed interne sono assegnate a COM2.	<ol style="list-style-type: none">1. Rimuovere tutte le schede di espansione della porta seriale.2. Azzerare il CMOS. Vedere Appendice B, Sicurezza password e reset CMOS a pagina 60.3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup o le utility di Windows.
1155-Serial Port Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo sulla porta seriale)	Entrambe le porte seriali esterne ed interne sono assegnate allo stesso IRQ.	<ol style="list-style-type: none">1. Rimuovere tutte le schede di espansione della porta seriale.2. Azzerare il CMOS. Vedere Appendice B, Sicurezza password e reset CMOS a pagina 60.3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup o le utility di Windows.
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure (L'unità disco rigido SMART ha rilevato un guasto imminente)	L'unità disco rigido sta per guastarsi. (Alcuni dischi fissi hanno una patch firmware che corregge un messaggio di errore sbagliato.)	<ol style="list-style-type: none">1. Determinare se l'unità disco rigido invia un messaggio di errore corretto. Accedere a Computer Setup ed eseguire il test Drive Protection System in Storage (Memorizzazione) > DPS Self-test (Autotest DPS).2. Applicare una patch firmware al disco rigido se possibile (disponibile all'indirizzo http://www.hp.com/support).3. Eseguire un backup dei dati e sostituire l'unità disco rigido.
1796-SATA Cabling Error (Errore di cablaggio SATA)	Una o più periferiche SATA non sono collegate correttamente. Per prestazioni ottimali, i connettori SATA0 e SATA1 devono essere utilizzati prima di SATA2 e SATA3.	Verificare che i connettori SATA siano utilizzati in ordine crescente. Per un dispositivo, utilizzare SATA 0. Per due dispositivi, utilizzare SATA 0 e SATA 1. Per tre dispositivi, utilizzare SATA 0, SATA 1 e SATA 2.
1797-SATA Drivelock is not supported in RAID mode (DriveLock non è supportato in modalità RAID).	Il meccanismo di blocco DriveLock è abilitato su una o più unità disco rigido SATA, non accessibili quando il sistema è configurato per la modalità RAID.	Rimuovere il dispositivo SATA bloccato oppure disabilitare la funzione DriveLock. Per disabilitare la funzione DriveLock, accedere a Computer Setup, modificare Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni memorizzazione) > SATA Emulation (Emulazione SATA) in IDE e selezionare File > Save Changes and Exit (Salva modifiche ed esci). Accedere di nuovo a Computer Setup e selezionare Security (Sicurezza) > Drivelock Security (Sicurezza DriveLock). Verificare che la funzione DriveLock sia Disabled (Disabilitata) per ogni dispositivo SATA compatibile elencato. Infine, modificare di nuovo Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni memorizzazione) > SATA Emulation (Emulazione SATA) in RAID e selezionare File > Save Changes and Exit (Salva modifiche ed esci).

Tabella A-1 Codici numerici e messaggi di testo (continuazione)

Messaggio del pannello di controllo	Descrizione	Azione consigliata
1801-Microcode Patch Error (Errore patch microcode)	Il processore non è supportato dal BIOS della ROM.	<ol style="list-style-type: none">1. Aggiornare il BIOS alla versione corretta.2. Sostituire il processore.
2200-PMM Allocation Error during MEBx Download (Errore di allocazione durante il download di MEBx)	Errore di memoria durante l'esecuzione del POST della ROM dell'opzione MEBx (Management Engine BIOS Extensions).	<ol style="list-style-type: none">1. Riavviare il computer.2. Scollegare il cavo di alimentazione, reinstallare i moduli di memoria e riavviare il computer.3. Se la configurazione di memoria è stata modificata di recente, scollegare il cavo di alimentazione, ripristinare la configurazione di memoria originale e riavviare il computer.4. Se l'errore persiste sostituire la scheda di sistema.
2201-MEBx Module did not checksum correctly (Checksum del modulo non eseguita correttamente)	Errore di memoria durante l'esecuzione del POST della ROM dell'opzione MEBx (Management Engine BIOS Extensions).	<ol style="list-style-type: none">1. Riavviare il computer.2. Scollegare il cavo di alimentazione, reinstallare i moduli di memoria e riavviare il computer.3. Se la configurazione di memoria è stata modificata di recente, scollegare il cavo di alimentazione, ripristinare la configurazione di memoria originale e riavviare il computer.4. Se l'errore persiste sostituire la scheda di sistema.
2202-PMM Deallocation Error during MEBx cleanup (Errore di rilascio durante la pulizia di MEBx)	Errore di memoria durante l'esecuzione del POST della ROM dell'opzione MEBx (Management Engine BIOS Extensions).	<ol style="list-style-type: none">1. Riavviare il computer.2. Scollegare il cavo di alimentazione, reinstallare i moduli di memoria e riavviare il computer.3. Se la configurazione di memoria è stata modificata di recente, scollegare il cavo di alimentazione, ripristinare la configurazione di memoria originale e riavviare il computer.4. Se l'errore persiste sostituire la scheda di sistema.
2203-Setup error during MEBx execution (Errore di configurazione durante l'esecuzione di MEBx)	La selezione o l'uscita da MEBx ha provocato un errore di impostazione.	<ol style="list-style-type: none">1. Riavviare il computer.2. Scollegare il cavo di alimentazione, reinstallare i moduli di memoria e riavviare il computer.3. Se la configurazione di memoria è stata modificata di recente, scollegare il cavo di alimentazione, ripristinare la configurazione di memoria originale e riavviare il computer.4. Se l'errore persiste sostituire la scheda di sistema.

Tabella A-1 Codici numerici e messaggi di testo (continuazione)

Messaggio del pannello di controllo	Descrizione	Azione consigliata
2204-Inventory error during MEBx execution (Errore di inventario durante l'esecuzione di MEBx)	Le informazioni BIOS inviate a MEBx hanno provocato un errore.	<ol style="list-style-type: none">1. Riavviare il computer.2. Se l'errore persiste, eseguire l'aggiornamento alla versione BIOS più recente.3. Se l'errore persiste, sostituire la scheda di sistema.
2205-Interface error during MEBx execution (Errore di interfaccia durante l'esecuzione di MEBx)	Si è verificato un errore hardware durante la comunicazione con ME dell'operazione MEBx.	<ol style="list-style-type: none">1. Riavviare il computer.2. Se l'errore persiste, eseguire l'aggiornamento alla versione BIOS più recente.3. Se l'errore persiste, sostituire la scheda di sistema.
2211-Memoria non configurata correttamente per l'esecuzione di MEBx.	Modulo DIMM1 non installato.	Assicurarsi che il modulo di memoria sia inserito nello zoccolo DIMM1 di colore nero e che sia posizionato correttamente.
Invalid Electronic Serial Number (Numero di serie elettronico non valido).	Numero di serie elettronico mancante.	Immettere il numero di serie corretto in Computer Setup.
Errore di parità di memoria	Errore RAM di parità. Le schede grafiche di altri produttori potrebbero causare problemi.	Eseguire Computer Setup e le utility della diagnostica. Rimuovere le schede grafiche di altri produttori per vedere se il problema si risolve.
Network Server Mode Active and No Keyboard Attached (Server di rete modalità attiva e nessuna tastiera collegata)	Errore di tastiera con la modalità server di rete abilitata.	<ol style="list-style-type: none">1. Ricollegare la tastiera con il computer spento.2. Controllare se i pin del connettore sono piegati o mancanti.3. Assicurarsi che nessun tasto sia premuto.4. Sostituire la tastiera.
Parity Check 2 (Controllo di parità 2)	Errore RAM di parità. Le schede grafiche di altri produttori potrebbero causare problemi.	Eseguire Computer Setup e le utility della diagnostica. Rimuovere le schede grafiche di altri produttori per vedere se il problema si risolve.

Interpretazione dei LED del pannello anteriore di diagnostica POST e dei codici segnali acustici

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

AVVERTENZA! Quando il computer è collegato ad una fonte d'alimentazione CA, la scheda di sistema è sempre alimentata. Per ridurre il rischio di lesioni personali dovute a scosse elettriche e/o a superfici calde, assicurarsi di scollegare il cavo di alimentazione dalla presa a muro e attendere che i componenti interni del sistema si siano raffreddati prima di toccarli.

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

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

Non tutti i LED diagnostici e i codici segnali acustici sono disponibili su tutti i modelli.

Tabella A-2 LED pannello anteriore diagnostica e codici segnali acustici

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione verde è acceso.	Nessuno	Il computer è acceso.	Nessuno
Il LED di alimentazione verde lampeggia ogni due secondi.	Nessuna	Computer in modalità "Suspend to RAM" (solo su alcuni modelli) o "Suspend".	Nessuna. Premere qualsiasi tasto o muovere il mouse in modo da riattivare il computer.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia due volte, una al secondo, quindi fa una pausa di due secondi. I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte ma i LED continuano a lampeggiare fino alla risoluzione del problema.	2	È intervenuta la protezione termica del processore: La ventola può essere bloccata o non sta funzionando. OPPURE Il dissipatore di calore/ gruppo ventola non è collegato bene al processore.	<ol style="list-style-type: none">1. Assicurarsi che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando.2. Aprire il coperchio, premere il pulsante di accensione e vedere se la ventola del processore è in funzione. Se non funziona, verificare che il cavo della ventola sia collegato sulla basetta della scheda di sistema.3. Se la ventola è collegata, ma non funziona, sostituire il gruppo dissipatore termico/ ventola.4. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia tre volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte ma i LED continuano a lampeggiare fino alla risoluzione del problema.	3	Processore non installato (non indica un di processore danneggiato).	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il processore sia presente.2. Reinstallare il processore.

Tabella A-2 LED pannello anteriore diagnostica e codici segnali acustici (continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia quattro volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte ma i LED continuano a lampeggiare fino alla risoluzione del problema.	4	Mancanza di corrente (alimentatore sovraccaricato).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprire il coperchio e verificare che il cavo dell'alimentatore a 4 o 6 fili sia inserito nel connettore sulla scheda di sistema. 2. Verificare se un dispositivo è la causa del problema rimuovendo TUTTI i dispositivi collegati (quali unità ottiche o unità disco rigido e schede di espansione). Accendere il sistema. Se il sistema passa alla modalità POST, spegnerlo e sostituire un dispositivo per volta e ripetere la procedura fino a quando il guasto non si ripresenta. Sostituire il dispositivo che causa il guasto. Continuare ad aggiungere i dispositivi uno per volta al fine di assicurarsi che tutti funzionino correttamente. 3. Sostituire l'alimentatore. 4. Sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte ma i LED continuano a lampeggiare fino alla risoluzione del problema.	5	Errore memoria a monte del video.	<p>ATTENZIONE: Per evitare danni ai moduli DIMM o alla scheda di sistema, scollegare il cavo di alimentazione del computer prima di tentare di ricollocare, installare o rimuovere un modulo DIMM.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reinstallare i moduli DIMM. 2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso. 3. Sostituire la memoria di terzi con memoria HP. 4. Sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia sei volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte ma i LED continuano a lampeggiare fino alla risoluzione del problema.	6	Errore grafica a monte del video	<p>Per sistemi con scheda grafica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Riposizionare la scheda grafica. 2. Sostituire la scheda grafica. 3. Sostituire la scheda di sistema. <p>Per sistemi con grafica integrata, sostituire la scheda di sistema.</p>
Il LED di alimentazione rosso lampeggia sette volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte ma i LED continuano a lampeggiare fino alla risoluzione del problema.	7	Errore della scheda di sistema (la ROM ha individuato un guasto a monte del video).	Sostituire la scheda di sistema.

Tabella A-2 LED pannello anteriore diagnostica e codici segnali acustici (continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia otto volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte ma i LED continuano a lampeggiare fino alla risoluzione del problema.	8	ROM non valida a causa di un checksum non corretto.	<ol style="list-style-type: none">1. Effettuare nuovamente il flash della ROM di sistema con l'ultima immagine BIOS. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Boot Block Emergency Recovery Mode" della <i>Guida di Desktop Management</i>.2. Sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia nove volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte ma i LED continuano a lampeggiare fino alla risoluzione del problema.	9	Il sistema è alimentato ma non riesce ad avviarsi.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il selettore di tensione, posizionato sul retro dell'alimentatore (alcuni modelli), sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema.2. Scollegare il cavo di alimentazione CA dal computer, attendere 30 secondi, quindi ricollegare il cavo al computer.3. Sostituire la scheda di sistema.4. Sostituire il processore.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia dieci volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte ma i LED continuano a lampeggiare fino alla risoluzione del problema.	10	Scheda optional difettosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Per controllare le singole schede optional toglierle una alla volta ed accendere il sistema per vedere se il difetto viene eliminato.2. Una volta individuata la scheda difettosa, toglierla e sostituirla.3. Sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia undici volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi. I segnali acustici si interrompono dopo cinque volte ma i LED continuano a lampeggiare fino alla risoluzione del problema.	11	Il processore corrente non supporta una funzione precedentemente abilitata su questo sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Installare un processore che supporti la tecnologia TXT.2. Disattivare la tecnologia TXT nell'utility Computer Setup (F10)3. Reinstallare il processore originale.
Il sistema non si accende e i LED non lampeggiano.	Nessuno	Il sistema non riesce ad accendersi.	<p>Tenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED dell'unità disco rigido diventa verde, il pulsante di accensione funziona correttamente. Procedere come segue:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il selettore di tensione (in alcuni modelli), posizionato sul retro dell'alimentatore, sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema.2. Sostituire la scheda di sistema. <p>OPPURE</p>

Tabella A-2 LED pannello anteriore diagnostica e codici segnali acustici (continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
			<p>Tenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco rigido non diventa verde:</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="995 359 1465 407">1. Verificare che il sistema sia collegato ad una presa CA funzionante.<li data-bbox="995 436 1465 533">2. Aprire il coperchio e verificare che il cablaggio del pulsante di accensione sia correttamente collegato alla scheda di sistema.<li data-bbox="995 562 1465 638">3. Verificare che entrambi i cavi dell'alimentatore siano correttamente collegati alla scheda di sistema.<li data-bbox="995 667 1465 764">4. Controllare che la spia 5V_aux sulla scheda di sistema sia accesa. Se sì, sostituire i cavi del pulsante di accensione. Se il problema persiste sostituire la scheda di sistema.<li data-bbox="995 793 1465 926">5. Se la spia 5V_aux sulla scheda di sistema è spenta, rimuovere le schede di espansione una alla volta finché la spia 5V_aux sulla scheda di sistema non si accende. Se il problema persiste sostituire l'alimentatore.

B Sicurezza password e reset CMOS

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

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

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

Se la password viene dimenticata, è possibile cancellarla in modo da accedere alle informazioni del computer reimpostando il ponticello della password.

- △ **ATTENZIONE:** premendo il pulsante CMOS si riportano i valori CMOS alle impostazioni di fabbrica. È importante effettuare il backup delle impostazioni CMOS del computer prima di reimpostarle in caso fossero necessarie in seguito. Il backup può essere facilmente eseguito tramite Computer Setup. Per informazioni sul backup delle impostazioni CMOS, consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.
-

Reimpostazione del ponticello della password

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

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

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

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

L'elettricità statica può danneggiare i componenti elettronici del computer o delle parti opzionali. Prima di iniziare queste procedure, scaricare tutta l'energia elettrostatica toccando un oggetto metallico dotato di messa a terra. Per ulteriori informazioni consultare la guida *Sicurezza e normative*.

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

📄 NOTA: il ponticello della password è verde, per cui è chiaramente identificabile. Per istruzioni sull'individuazione del ponticello della password e di altri componenti della scheda di sistema, vedere lo schema illustrato del sistema in uso. Lo schema è scaricabile all'indirizzo <http://www.hp.com/support>.

5. Togliere il ponticello dai pin 1 e 2 e, per non perderlo, collocarlo su uno dei due.
6. Riposizionare il coperchio o il pannello di accesso del computer.
7. Ricollegare l'equipaggiamento esterno.
8. Ricollegare il computer ed accenderlo. Avviare il sistema operativo. In questo modo si cancellano le password correnti e se ne disattivano le funzioni.
9. Per definire nuove password, ripetere le operazioni illustrate ai punti 1 - 4, riposizionare il ponticello della password sui pin 1 e 2, quindi ripetere le operazioni dei punti 6 - 8. Definire le nuove password in Computer Setup. Per istruzioni su Computer Setup, consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.

Cancellazione e reset del CMOS

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

Il pulsante CMOS consente di resettare il CMOS, ma non di cancellare le password di accensione e di impostazione.

La cancellazione del CMOS comporta la rimozione delle impostazioni AMT (Active Management Technology) nel MEBx (Management Engine BIOS Extension), password inclusa. Il valore predefinito della password verrà impostato su "admin" e sarà necessario reimpostarlo. Sarà inoltre necessario riconfigurare le impostazioni AMT. Per accedere al MEBx, premere **Ctrl+P** durante il POST.

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

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

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

L'elettricità statica può danneggiare i componenti elettronici del computer o delle parti opzionali. Prima di iniziare queste procedure, scaricare tutta l'energia elettrostatica toccando un oggetto metallico dotato di messa a terra. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida alle informazioni di sicurezza e regolamentazione*.

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

△ **ATTENZIONE:** premendo il pulsante CMOS si riportano i valori CMOS alle impostazioni di fabbrica. È importante effettuare il backup delle impostazioni CMOS del computer prima di reimpostarle in caso fossero necessarie in seguito. Il backup può essere facilmente eseguito tramite Computer Setup. Per informazioni sul backup delle impostazioni CMOS, consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.

4. Individuare il pulsante CMOS e tenere premuto per cinque secondi.

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

Figura B-1 pulsante CMOS



 **NOTA:** per istruzioni sull'individuazione del pulsante CMOS e di altri componenti della scheda di sistema, vedere lo schema illustrato del sistema in uso,

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

 **NOTA:** in seguito alla cancellazione del CMOS e al riavvio appaiono messaggi di errori POST a indicare che si sono verificate modifiche alla configurazione. Utilizzare Computer Setup per ripristinare la data e l'ora e tutte le particolari impostazioni del sistema.

Per istruzioni su Computer Setup, consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.

C Drive Protection System (DPS)

Il Drive Protection System (DPS) è uno strumento di diagnostica incorporato nelle unità disco rigido installate su alcuni computer. Il DPS è stato progettato per consentire la diagnosi di problemi che potrebbero provocare la sostituzione di unità disco rigido non in garanzia.

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

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

Utilizzare il sistema DPS quando si sospetta un problema all'unità disco rigido. Se il computer indica un messaggio di rilevamento di guasto imminente all'unità disco rigido SMART, non vi è alcun motivo di eseguire il sistema DPS; al contrario, fare un backup delle informazioni sull'unità disco rigido e rivolgersi ad un centro assistenza per la sostituzione dell'unità stessa.

Accesso al DPS tramite Computer Setup

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

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



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

Nel menu Utility di Computer Setup è possibile scegliere tra cinque voci: **File**, **Storage**, **Security**, **Power**, e **Advanced**.

3. Selezionare **Storage** (Memorizzazione) > **DPS Self-Test** (Autotest DPS).

Il monitor visualizzerà la lista dei dischi fissi compatibili DPS installati sul computer.

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

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

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

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

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

Indice analitico

- A**
 - Assistenza clienti 7, 47
- C**
 - CMOS
 - backup 60
 - cancellazione e reset 62
 - Codice segnali acustici 56
 - Codici acustici 56
- D**
 - Drive Protection System (DPS) 64
- E**
 - Errore
 - codici 48, 56
 - messaggi 49
- F**
 - Funzione WOL (Wake-on-LAN) 33
- L**
 - LED
 - d'alimentazione
 - lampeggiante 56
 - lampeggianti, tastiera PS/2 56
 - LED lampeggianti 56
 - Lettore schede di memoria, problemi 19
- N**
 - numerici, codici di errore 49
- O**
 - Opzioni di avvio
 - avvio rapido 48
 - Full Boot 48
- P**
 - Pannello anteriore, problemi 43
 - Pannello di accesso, bloccato 11
 - Password
 - accensione 60
 - eliminazione 60
 - Setup 60
 - Password di accensione 60
 - Password di configurazione 60
 - POST, messaggi di errore 48
 - Problemi
 - accensione 14
 - accesso a Internet 44
 - Audio 26
 - CD-ROM o DVD 39
 - disco rigido 15
 - generali 10
 - installazione hardware 31
 - memoria 36
 - monitor 21
 - mouse 29
 - pannello anteriore 43
 - processore 38
 - rete 33
 - schede di memoria, lettore 19
 - software 46
 - stampante 28
 - tastiera 29
 - unità flash 42
 - Problemi audio 26
 - Problemi CD-ROM o DVD 39
 - Problemi di alimentazione 14
 - Problemi generali 10
 - Problemi relativi al disco rigido 15
 - Problemi relativi al monitor 21
 - Problemi relativi al mouse 29
 - Problemi relativi al processore 38
 - Problemi relativi all'accesso a Internet 44
 - Problemi relativi all'installazione hardware 31
 - Problemi relativi all'unità ottica 39
 - Problemi relativi alla memoria 36
 - Problemi relativi alla rete 33
 - Problemi relativi alla stampante 28
 - Problemi relativi alla tastiera 29
 - Problemi relativi alle unità flash 42
- R**
 - Ripristino
 - CMOS 60
 - ponticello password 60
- S**
 - Sicurezza e comfort 7
 - Software
 - backup 6
 - problemi 46
 - Suggerimenti utili 8
- U**
 - Utility di diagnostica 1
- V**
 - Vision Field Diagnostics 1