Rozwiązywanie problemów

Numer katalogowy dokumentu: 383067-243

Grudzień 2005 r.

Spis treści

1 Szybka lista kontrolna

Nie można uruchomić komputera 1–2
Ekran komputera jest pusty 1–3
Oprogramowanie działa nienormalnie 1–5
Komputer jest włączony, ale nie odpowiada 1–6
Komputer jest nadzwyczajnie ciepły 1–7
Nie działa urządzenie zewnętrzne 1–8
Komputer nie może nawiązać połączenia z siecią bezprzewodową 1–9

2 Wsparcie klienta

Przygotowanie do skontaktowania się ze Wsparciem klienta 2–1
Kontaktowanie się ze Wsparciem klienta za pomocą poczty e-mail lub telefonicznie 2–2
Dostarczanie komputera do partnera serwisowego 2–2

1

Szybka lista kontrolna

W przypadku wystąpienia problemów z komputerem należy postępować zgodnie z poniższymi krokami w celu ich rozwiązania:

1. Zapoznaj się z informacjami zawartymi w tym rozdziale.
2. Skorzystaj z Centrum pomocy i obsługi technicznej, gdzie znajdziesz dodatkowe informacje o komputerze oraz łącza do witryn sieci Web.

   ✎ Mimo że wiele narzędzi sprawdzania i naprawy wymaga połączenia internetowego, to inne narzędzia mogą pomóc w rozwiązaniu problemu, gdy komputer jest w trybie offline.

3. Skontaktuj się ze Wsparciem klienta w celu uzyskania dalszej pomocy. Szczegóły znajdziesz w rozdziale „Wsparcie klienta“ w tym podręczniku.

Nie można uruchomić komputera

Aby włączyć komputer, naciśnij przycisk zasilania. Kiedy komputer jest włączony, włączony jest wskaźnik zasilania.

Jeśli po naciśnięciu przycisku zasilania komputer ani wskaźnik zasilania nie włączą się, komputer może nie być właściwie zasilany.

Poniższe wskazówki mogą pomóc w ustaleniu, dlaczego nie można włączyć komputera.

- Jeżeli komputer jest podłączony do gniazda sieci elektrycznej, sprawdź, czy gniazdo sieci elektrycznej dostarcza odpowiednie zasilanie, podłączając do niego inne urządzenie elektryczne.
- Jeżeli komputer jest zasilany z baterii lub został podłączony do zewnętrznego źródła zasilania innego niż gniazdo sieci elektrycznej, podłącz komputer do gniazda sieci elektrycznej za pomocą zasilacza prądu przemiennego. Upewnij się, że kabel zasilający i zasilacz prądu przemiennego są mocno podłączone.
- Jeżeli komputer jest zasilany z baterii:
  - ❏ Wyjmij podstawowy pakiet baterii i (jeśli dotyczy to danego modelu komputera) podróżny pakiet baterii, a następnie podłącz komputer do gniazda sieci elektrycznej za pomocą zasilacza prądu przemiennego. Jeśli teraz komputer uruchamia się, jeden z pakietów baterii może wymagać wymiany.
  - ❏ Jeśli wskaźnik baterii na przedzie komputera miga, pakiet baterii osiągnął stan niskiego poziomu naładowania, który może uniemożliwiać uruchomienie komputera. Podłącz komputer do gniazda sieci elektrycznej za pomocą zasilacza prądu przemiennego i zaczekaj na naładowanie baterii.

Ekran komputera jest pusty

Jeżeli komputer nie został wyłączony, a mimo to jego ekran jest pusty, przyczyny mogą być następujące:

- Komputer znajduje się w stanie wstrzymania lub hibernacji.
- Komputer nie jest skonfigurowany do wyświetlania obrazu na ekranie komputera.
- Czujnik światła otaczającego (dotyczy tylko wybranych modeli) nie funkcjonuje prawidłowo.

Poniższe wskazówki mogą pomóc w ustaleniu, dlaczego ekran komputera jest pusty.

- Aby wyprowadzić komputer ze stanu wstrzymania lub hibernacji, naciśnij na krótko przycisk zasilania.

  Stany wstrzymania i hibernacji to funkcje oszczędzania energii, które mogą wyłączyć wyświetlacz. Stany te mogą mogą zostać zainicjowane przez system, w przypadku gdy komputer działa w systemie Microsoft® Windows®, ale nie jest używany lub jego bateria osiągnęła stan niskiego poziomu naładowania. Aby zmienić te i inne ustawienia zasilania, wybierz kolejno **Start > Panel sterowania > Wydajność i konserwacja > Opcje zasilania**.

- Aby przenieść obraz na ekran komputera, naciśnij skrót klawiaturowy **fn+f4**.

  W przypadku większości modeli komputera po podłączeniu zewnętrznego urządzenia wyświetlającego, np. monitora, obraz może być wyświetlany albo tylko na ekranie komputera, albo tylko na urządzeniu zewnętrznym, albo na obu urządzeniach jednocześnie. Naciskanie skrótu klawiaturowego **fn+f4** powoduje przełączanie obrazu między ekranem komputera, jednym lub większą liczbą zewnętrznych urządzeń wyświetlających oraz wyświetlaniem jednoczesnym na wszystkich urządzeniach.

- Naciśnij wyłącznik wyświetlacza na komputerze, aby sprawdzić, czy wyłącznik chodzi swobodnie.

  Wyłącznik wyświetlacza jest zwykle umieszczony w lewym górnym rogu klawiatury.

- Jeśli komputer jest wyposażony w magnetyczny wyłącznik wyświetlacza (dotyczy tylko wybranych modeli), sprawdź, czy komputer nie znajduje się w pobliżu silnego pola magnetycznego oraz czy na komputerze nie leżą żadne namagnesowane przedmioty, na przykład namagnesowany śrubokręt.

- Jeśli komputer jest wyposażony w czujnik światła otaczającego (dotyczy tylko wybranych modeli), sprawdź, czy czujnik nie jest zasłonięty.

  Czujnik światła otaczającego jest zwykle umieszczony w lewym dolnym rogu wyświetlacza.

Oprogramowanie działa nienormalnie

Jeśli oprogramowanie nie odpowiada lub nie odpowiada normalnie:

- Uruchom ponownie komputer:
  - W systemie Windows XP Home wybierz kolejno **Start > Wyłącz komputer > Uruchom ponownie**.
  - W systemie Windows XP Professional wybierz kolejno **Start > Wyłącz komputer > Uruchom ponownie > OK**. (Jeśli jesteś użytkownikiem zarejestrowanym w domenie, przycisk Wyłącz komputer będzie nosił nazwę Zamknij).

  Jeśli nie można uruchomić ponownie komputera przy użyciu tych procedur, zapoznaj się z informacjami w następnej części („Komputer jest włączony, ale nie odpowiada“).
- Uruchom skanowanie wirusowe.
- Jeśli komputer jest nadzwyczajnie ciepły, odczekaj, aż ochłodzi się do temperatury pokojowej. Więcej informacji o problemie przegrzania komputera można znaleźć w części „Komputer jest nadzwyczajnie ciepły“ dalej w tym podręczniku.
- Jeśli używasz opcjonalnej myszy bezprzewodowej, sprawdź, czy bateria myszy jest naładowana do odpowiedniego poziomu.

Komputer jest włączony, ale nie odpowiada

Jeżeli komputer jest włączony, ale nie odpowiada na polecenia aplikacji lub klawiatury, spróbuj najpierw wyłączyć go z poziomu systemu operacyjnego, wybierając kolejno **Start > Wyłącz komputer > Wyłącz**. (Jeśli jesteś użytkownikiem zarejestrowanym w domenie, przycisk Wyłącz komputer będzie nosił nazwę Zamknij).

Jeżeli komputer nie reaguje na standardową procedurę zamykania systemu operacyjnego, użyj następujących procedur awaryjnych, stosując je w podanej kolejności:

1. Jeżeli komputer pracuje w systemie Windows, naciśnij kombinację klawiszy **ctrl+alt+delete**. Następnie wybierz kolejno **Zamknij system > Wyłącz**.
2. Jeżeli nie można wyłączyć komputera przy użyciu kombinacji klawiszy **ctrl+alt+delete**, naciśnij przycisk zasilania i przytrzymaj go przez co najmniej 5 sekund.
3. Jeżeli nie można wyłączyć komputera za pomocą przycisku zasilania, odłącz komputer od zasilania zewnętrznego i wyjmij pakiet baterii.



Jeśli po wyłączeniu komputera nie można włączyć go z powrotem, zapoznaj się z informacjami w części „Nie można uruchomić komputera“.

Komputer jest nadzwyczajnie ciepły

Nagrzewanie się komputera podczas pracy jest normalnym zjawiskiem. Jeżeli jednak komputer stanie się *nadzwyczajnie* ciepły, mógł ulec przegrzaniu z powodu zablokowania otworów wentylacyjnych.

W przypadku podejrzenia, że komputer uległ przegrzaniu, odczekaj, aż jego temperatura spadnie do pokojowej. Następnie korzystaj z komputera w taki sposób, aby wszystkie otwory wentylacyjne były odsłonięte.



PRZESTROGA: Aby zapobiec przegrzaniu komputera, otworów wentylacyjnych nie należy w żaden sposób zasłaniać. Należy używać komputera tylko na twardej, płaskiej powierzchni. Nie można dopuścić, aby przepływ powietrza został zablokowany przez inną twardą powierzchnię, na przykład przez znajdującą się obok drukarkę, lub miękką powierzchnię, na przykład przez poduszki lub gruby koc.



Wentylator komputera uruchamia się automatycznie w celu chłodzenia elementów wewnętrznych i zapobiegania przegrzaniu. Cykliczne włączanie i wyłączanie się wentylatora podczas pracy jest normalnym zjawiskiem.

Nie działa urządzenie zewnętrzne

Jeżeli urządzenie zewnętrzne nie działa w oczekiwany sposób:

- Włącz urządzenie w sposób opisany w jego dokumentacji. Niektóre urządzenia (np. monitory zewnętrzne i drukarki) nie mogą być zasilane przez komputer i muszą zostać włączone przed włączeniem komputera.
- Sprawdź, czy:
  - ❏ Wszystkie połączenia urządzenia są solidne.
  - ❏ Urządzenie otrzymuje zasilanie.
  - ❏ Urządzenie jest zgodne z używanym systemem operacyjnym. Informacje dotyczące zgodności można znaleźć w witrynie sieci Web producenta urządzenia.
  - ❏ Zainstalowane są właściwe sterowniki i czy są one aktualne. Sterowniki mogą być dostępne na dysku CD dołączonym do urządzenia lub w witrynie sieci Web producenta urządzenia.

Komputer nie może nawiązać połączenia z siecią bezprzewodową

- Sprawdź, czy urządzenia bezprzewodowe są aktywne.
  - ❏ Sprawdź, czy wskaźnik komunikacji bezprzewodowej na komputerze jest włączony. Jeśli jest wyłączony, włącz go, naciskając przycisk komunikacji bezprzewodowej.
  - ❏ Upewnij się, że sprzęt bezprzewodowy jest poprawnie zainstalowany, sprawdzając, czy obok nazwy urządzenia w Menedżerze urządzeń nie jest wyświetlane czerwone lub żółte oznaczenie.
    1. Wybierz kolejno **Start > Mój komputer**.
    2. Kliknij okno prawym przyciskiem, a następnie wybierz kolejno **Właściwości > Sprzęt > Menedżer urządzeń**.

    ✎ Jeśli przycisk komunikacji bezprzewodowej jest wyłączony lub urządzenie WLAN bądź Bluetooth zostało zdezaktywowane w programie Computer Setup, urządzenie WLAN lub Bluetooth nie będzie wyświetlane w Menedżerze urządzeń.

  - ❏ Otwórz program Wireless Assistant i sprawdź, czy urządzenia bezprzewodowe są aktywne i włączone. Wybierz kolejno **Start > Centrum informacyjne HP > HP Wireless Assistant**.

- ❏ Upewnij się, że urządzenia bezprzewodowe zostały aktywowane w programie Computer Setup lub Setup.
  1. Otwórz program Computer Setup lub Setup, włączając lub uruchamiając ponownie komputer, a następnie naciskając klawisz **f10** w trakcie wyświetlania w lewym dolnym rogu ekranu komunikatu „F10 = ROM Based Setup” lub „Press <F10> to enter setup”.
  2. Za pomocą klawiszy ze strzałkami wybierz kolejno **Advanced (Zaawansowane) > Device Options (Opcje urządzeń)** lub **Advanced (Zaawansowane)**, a następnie naciśnij klawisz **enter**.

■ Sprawdź, czy sieć może zostać wyświetlona w oknie Połączenie sieci bezprzewodowej systemu Windows.

- ❏ Kliknij przycisk **Odśwież** — system Windows przeprowadzi skanowanie wszystkich kanałów w poszukiwaniu dostępnych punktów dostępu.
- ❏ Sprawdź, czy komputer znajduje się w optymalnej odległości od routera bezprzewodowego (punktu dostępu).
- ❏ Sprawdź, czy obszary wokół anten bezprzewodowych komputera są wolne od przeszkód.
- ❏ Jeśli w oknie Połączenie sieci bezprzewodowej jest wyświetlany komunikat „System Windows nie może skonfigurować tego połączenia bezprzewodowego” lub w oknie „Właściwości: Połączenie sieci bezprzewodowej” nie ma karty Sieci bezprzewodowe bądź jest ona niedostępna, sprawdź, czy nie zostało zainstalowane narzędzie innej firmy. Większość narzędzi konfiguracyjnych innych firm wyłącza narzędzie konfiguracyjne systemu Windows. Jeśli zostało zainstalowane narzędzie innej firmy, skonfiguruj sieć bezprzewodową przy użyciu tego narzędzia lub odinstaluj je i skonfiguruj sieć bezprzewodową przy użyciu narzędzia konfiguracyjnego systemu Windows.

- ❏ Sprawdź, czy sieć bezprzewodowa emituje nazwę sieci (identyfikator SSID). Większość routerów bezprzewodowych (punktów dostępu) emituje identyfikator SSID domyślnie. Jeśli emitowanie identyfikatora SSID zostało wyłączone w celu zwiększenia bezpieczeństwa, włącz je tymczasowo, aby sprawdzić, czy system Windows wykrywa sieć. Jeśli emitowanie identyfikatora SSID jest wyłączone, sieć nie zostanie wykryta przez system Windows i nie będzie wyświetlana na liście dostępnych sieci.

- Zweryfikuj poprawność ustawień szyfrowania, sprawdzając, czy komputer i router bezprzewodowy (punkt dostępu) używają tych samych ustawień zabezpieczeń.
- Sprawdź, czy uzyskiwany jest prawidłowy adres IP.
  - ❏ Upewnij się, że protokół TCP/IP komputera jest skonfigurowany do automatycznego uzyskiwania adresu IP:
    1. Wybierz kolejno **Start > Panel sterowania > Połączenia sieciowe i internetowe > Połączenia sieciowe**.
    2. Kliknij prawym przyciskiem ikonę połączenia sieciowego, a następnie wybierz polecenie **Właściwości**.
    3. Kliknij pozycję **Protokół internetowy (TCP/IP)**, a następnie kliknij przycisk **Właściwości**.
    4. Upewnij się, że jest zaznaczona opcja **Uzyskaj adres IP automatycznie**.
    5. Kliknij przycisk **OK**.
  - ❏ Upewnij się, że dla routera bezprzewodowego (punktu dostępu) jest włączony serwer DHCP.

❑ Odnów adres IP za pomocą narzędzia ipconfig.

1. Wybierz kolejno **Start > Uruchom**.
2. Wpisz cmd.
3. W wierszu polecenia wpisz ipconfig, a następnie naciśnij klawisz **enter**.
4. Aby odnowić adres IP, wpisz ipconfig/release, a następnie naciśnij klawisz **enter**. Następnie wpisz ipconfig/renew i naciśnij klawisz **enter**.
5. Wpisz **exit**.

- Sprawdź, czy zostało zainstalowane najnowsze oprogramowanie układowe dla routera bezprzewodowego (punktu dostępu).
- Sprawdź, czy włączony jest wskaźnik aktywności routera bezprzewodowego (punktu dostępu). Jeśli jest wyłączony, odłącz kabel zasilania routera, a następnie podłącz go ponownie.
- Sprawdź, czy w bliskiej odległości od routera bezprzewodowego (punktu dostępu) nie znajdują się inne urządzenia elektroniczne, takie jak telefon bezprzewodowy, faks czy kuchenka mikrofalowa.
- Sprawdź, czy blisko obok routera bezprzewodowego (punktu dostępu) nie znajdują się duże metalowe powierzchnie.
- Upewnij się, że router bezprzewodowy (punkt dostępu) znajduje się w możliwie najwyższym punkcie w pomieszczeniu, na przykład na półce z książkami.

- Sprawdź funkcjonalność i konfigurację routera bezprzewodowego (punktu dostępu).
  - Wyłącz tymczasowo wszelkie szyfrowanie bezprzewodowe, aby sprawdzić, czy komputer połączy się z siecią bezprzewodową. Jeśli komputer połączy się z siecią bezprzewodową przy wyłączonym szyfrowaniu, sprawdź czy komputer i router bezprzewodowy (punkt dostępu) używają tych samych ustawień zabezpieczeń (Uwierzytelnianie sieciowe, Szyfrowanie danych, Klucz sieciowy i Indeks klucza).
  - Zmień kanał bezprzewodowy na routerze bezprzewodowym (punkcie dostępu). Zwykle optymalne są kanały 3, 6 i 11, ponieważ nie nakładają się na siebie. Jeśli jednak w bliskim sąsiedztwie zostanie wykrytych kilka sieci, z których więcej niż jedna używa tego samego kanału, mogą wystąpić zakłócenia.

Dodatkowe informacje można znaleźć na stronie http://www.hp.com/go/techcenter/wireless.

2

Wsparcie klienta

Jeżeli nie uda się znaleźć potrzebnej pomocy w Centrum pomocy i obsługi technicznej, konieczne może być skontaktowanie się ze Wsparciem klienta.

Przygotowanie do skontaktowania się ze Wsparciem klienta

Aby uzyskać sposób rozwiązania problemu w jak najkrótszym czasie, dzwoniąc lub wysyłając wiadomość e-mail do Wsparcia klienta, należy mieć przygotowany komputer i następujące dane:

- Nazwa produktu (znajduje się na wyświetlaczu lub klawiaturze).
- Numer seryjny (S/N), wymieniony na etykiecie serwisowej.
  - ❏ Etykieta serwisowa znajduje się na spodzie komputera.
  - ❏ Aby wyświetlić informacje z etykiety serwisowej na ekranie komputera, należy kliknąć pozycję **Mój komputer** w Centrum pomocy i obsługi technicznej.
- Data zakupu komputera.
- Warunki, w jakich pojawił się problem.
- Wyświetlane komunikaty o błędach.

- Producent i model wszelkiego sprzętu podłączonego do komputera.
- Numer wersji i numer rejestracyjny systemu operacyjnego.

  Aby wyświetlić numer wersji i numer rejestracyjny systemu operacyjnego, należy kliknąć pozycję **Mój komputer** w Centrum pomocy i obsługi technicznej. W przypadku niektórych modeli komputera numer rejestracyjny może być określony w tabeli systemu operacyjnego jako *Product Id* (Identyfikator produktu).

Kontaktowanie się ze Wsparciem klienta za pomocą poczty e-mail lub telefonicznie

Jeżeli komputer jest podłączony do Internetu, Centrum pomocy i obsługi technicznej umożliwia uzyskanie pomocy za pośrednictwem poczty e-mail lub daje dostęp do numerów telefonów do Wsparcia klienta.

Dostarczanie komputera do partnera serwisowego

Jeśli Wsparcie klienta zaleci zabranie komputera do partnera serwisowego, oprócz komputera należy też dostarczyć partnerowi serwisowemu informacje wymienione w części „Przygotowanie do skontaktowania się ze Wsparciem klienta” wcześniej w tym rozdziale. Należy ponadto:

- Usunąć wszystkie hasła lub ujawnić je partnerowi serwisowemu, aby umożliwić mu dostęp do komputera.
- Utworzyć kopię zapasową dysku twardego.
- Udzielić partnerowi serwisowemu upoważnienia do przeprowadzenia odzyskiwania systemu, jeśli zajdzie taka potrzeba.

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

Microsoft i Windows są zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Microsoft Corporation, zarejestrowanymi w USA.

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą zostać zmienione bez uprzedzenia. Jedyne warunki gwarancji na produkty i usługi firmy HP są ujęte w odpowiednich informacjach o gwarancji towarzyszących tym produktom i usługom. Żadne z podanych tu informacji nie powinny być uznawane za jakiekolwiek gwarancje dodatkowe. Firma HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne lub wydawnicze ani pominięcia, jakie mogą wystąpić w tekście.

Rozwiązywanie problemów
Wydanie trzecie: Grudzień 2005 r.
Wydanie pierwsze: Maj 2005 r.
Numer katalogowy dokumentu: 383067-243